



Tourism and Recreation

<https://dergipark.org.tr/tourismandrecreation>

E-ISSN: 2687-1971

Otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicileri: Bir keşfedici sıralı karma yöntem çalışması

Determinants of employee happiness in hotel businesses: An exploratory sequential mixed method study

Halil Murat^{1*}, Mert Gürlek²

¹Millî Eğitim Bakanlığı, Burdur Mehmet Akif Ersoy Halk Eğitimi Merkezi, hmurat0715@gmail.com, 0009-0002-2029-9583

²Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, mertgurlek89@hotmail.com, 0000-0002-0024-7746

MAKALE BİLGİSİ ARTICLE INFO

Araştırma / Research Article

Anahtar Kelimeler:

İşgören mutluluğu, Keşfedici sıralı karma yöntem tasarımı, Otel endüstrisi

Key Words:

Employee happiness, Exploratory sequential mixed method design, Hotel industry

Gönderme Tarihi / Received Date:
13.08.2024

Kabul Tarihi / Accepted Date:
14.01.2025

Yayınlanma Tarihi / Published Online:
30.06.2025

DOI:

[10.53601/tourismandrecreation.1374720](https://doi.org/10.53601/tourismandrecreation.1374720)

ÖZET

Bu araştırmada, otel işletmelerinde işgörenlerinin mutluluğunun belirleyicilerinin tespit edilmesi amaçlanmıştır. Araştırmada keşfedici sıralı karma yöntem tasarımı kullanılmıştır. İlk olarak, işgörenlerinin mutluluğunun belirleyicilerini tespit etmek için nitel araştırma yapılmıştır. Bu kapsamda Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenler (n=30) ile görüşmeler yapılmıştır. Katılımcıların belirlenmesinde kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Nitel bulgular işgören mutluluğunun belirleyicileri olarak olumsuz faktörleri ön plana çıkarmıştır. Bu kapsamda işgören mutluluğunun belirleyicileri olarak iş yükü, dedikodu, çalışma arkadaşları nezaketsizliği, zayıf beşerî sermaye, iş stresi, iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği, iş-aile çatışması, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma, ücret tatminsizliği, müşteri nezaketsizliği ve zayıf İKY uygulamaları tespit edilmiştir. Ayrıca nitel araştırma kapsamında, işgörelere otel işletmelerinin ve yöneticilerinin mutluluğu artırmak için neler yapmaları gerektiği hakkında önerileri sorulmuştur. Bu kapsamda 9 tema ortaya çıkarılmıştır. Bu temalar şunlardır: ücret, iş yükünün eşit paylaşımı, klan kültürü, örgütsel adalet, aile dostu çalışma kültürü, iş güvencesi, sosyal ve ek imkanlar, kararlara katılım ve iş arkadaşları. İkinci olarak işgören mutluluğunun belirleyicilerini test etmek için nicel araştırma yapılmıştır. Bu kapsamda nitel bulgulardan ve mevcut alanyazından yararlanarak araştırma hipotezleri geliştirilmiş ve test edilmiştir. Nicel araştırmanın evrenini Antalya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın örneklemini 394 otel çalışanı oluşturmaktadır. Nicel bulgular iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilediğini göstermiştir. İşgören mutluluğunun belirleyicileri hakkında kapsamlı çalışmalar olmadığı dikkate alındığında, bu araştırmada karma yöntemler ile elde edilen bulguların alanyazına katkı sağlaması beklenmektedir.

ABSTRACT

In this research, it is aimed to determine the determinants of happiness of employees in the hotel businesses. In the research, exploratory sequential mixed method design was used. First, qualitative research was conducted to reveal the determinants of employee happiness. In this context, interviews were conducted with employees (n=30) working in five-star hotels operating in the province of Antalya. Convenience sampling method was used to determine the participants. Qualitative findings highlighted negative factors as predictors of employee happiness. In this context, workload, workplace gossip, customer incivility, poor human capital, job stress, job insecurity, lack of participation in decisions, work-family conflict, abusive supervision, social loafing, pay dissatisfaction, coworker incivility and poor HRM practices were identified as the determinants of employee happiness. In addition, within the scope of qualitative research, employees were asked about what hotel businesses and managers should do to increase happiness. Within this scope, 9 themes were revealed. These themes are: pay, equal distribution of workload, clan culture, organizational justice, family-friendly work culture, job insecurity, social and additional opportunities, participation in decisions, and coworkers. Secondly, quantitative research was conducted. In this context, research hypotheses were developed and tested by using qualitative findings and existing literature. The population of the quantitative research consists of the employees of the five-star hotels operating in the province of Antalya. Convenience sampling method was used in the research. The sample of the study consists of 394 hotel employees. Quantitative findings showed that job insecurity, lack of participation in decisions and coworker incivility negatively and significantly affect employee happiness. Considering that there are not enough comprehensive studies on the determinants of employee happiness, it is expected that the findings obtained with mixed methods in this study will contribute to the literature.

1. Giriş

Çağımızda bireylerin zamanlarının büyük bir bölümünü işyerinde geçirdikleri dikkate alındığında, çalışan mutluluğunu sağlamak son derece önemlidir (Choudhary & Kunte, 2023: 2; Taştan vd., 2020: 193). Özellikle otel işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve sadakati oldukça kritiktir ve işgören performansına bağlıdır (Pelit & Çetin, 2020:1268). Otel işletmelerinde, mutlu müşteriler elde etmek ve mutlu müşterilerinin sayısını artırmak ancak mutlu çalışanlarla mümkündür (Güdü Demirbulat vd., 2019: 2346).

Hizmet sektöründe müşteriye sunulan hizmetler işgörenler tarafından yerine getirilmekte ve işgörenlerin mutluluk düzeyi sunulan hizmeti doğrudan etkilemektedir (Gu & Siu, 2009: 563). Otelde birçok alanda işgörenler ve misafirlerle karşılıklı etkileşim içinde bulunmaktadır (Davras & Gülmez, 2013: 167). Bu yüzden işgörenlerin hem fiziksel hem de zihinsel olarak tam bir iyi oluş içinde olmaları hizmetlerin eksiksiz ve daha nitelikli bir şekilde yerine getirilmesi bakımından oldukça önemlidir. Dolayısıyla işgörenler işyerinde ne kadar mutlu olurlarsa o kadar üretken olacaktırlar (Moyes vd., 2008: 65). Hizmet sunum süreçlerinde müşterilerle doğrudan temas kuran işgörenlerin hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında oldukça kritik görevleri bulunmaktadır. Bu durum işgören mutluluğunun işletmeler için ne denli önemli olduğunu göstermektedir (Uygungil Erdoğan vd., 2023: 419).

Günümüzde işletmeler için kalifiye insan kaynağı bulmak ve bu kaynağı elinde tutmak oldukça zordur. İşletmeler çalışanları mutlu ederek ve mutlu çalışanları elde tutarak ayakta kalabileceklerinin farkında olmalıdırlar (Erhan, 2021: 5686). İş yerlerinde çalışanların mutlu olması onları daha fazla yardım davranışı sergilemeye sevk ettiği gibi daha fazla öğrenme odaklı olmaları da sağlamaktadır (Gürlek vd., 2020: 778). Mutluluk, işgörenleri elde tutma tartışmalarında önemli faktörlerden biri olsa da konaklama ve turizm alanında işgören mutluluğuna yeterli dikkat çekilmemiştir (Melief vd., 2020: 63). Literatürde otel endüstrisinde işgören mutluluğuyla ilgili son derece az sayıda araştırma bulunmaktadır (Akgündüz vd., 2022; Atan vd., 2021; Bibi vd., 2021; Biçen & Koç, 2019; Chiaa & Chub, 2016; Gürlek vd., 2020; Hayat & Afshari, 2022; Kemer, 2019; Koburtay & Syed, 2021; Xue vd., 2021; Rasheed vd., 2020; Wang vd., 2021). Bu araştırmalar otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini tam olarak açıklamada yetersizdir ve bu alanda kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle bu araştırma keşfedici sıralı karma yöntem tasarımı kullanarak işgören mutluluğunun belirleyicilerini kapsamlı bir şekilde tespit etmeyi amaçlamaktadır.

Bu çalışma Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde keşifsel sıralı karma yöntem (Creswell & Creswell, 2017) kullanılarak yapılmıştır. Öncelikle görüşme yöntemiyle otel işletmelerinde işgörenlerin mutluluğunun belirleyicileri tespit edilmiştir. Bu belirleyicilerden yararlanarak araştırma modeli oluşturulmuş ve hipotezler geliştirilmiştir. Hipotezlerin oluşturulmasında nitel bulgularından ve kaynakların korunumu teorisinden (Hobfoll, 2001) faydalanılmıştır. Oluşturulan hipotezleri test etmek için nicel araştırma yapılmıştır. Veriler Antalya’da

bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerden elde edilmiştir. Verileri analiz etmek için Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi/Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) kullanılmıştır (Ringle vd., 2022).

Bu araştırma alanyazına birkaç katkı sağlamaktadır. Birincisi, bu araştırma otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini kapsamlı bir şekilde ortaya koyarak literatüre katkı sağlanmaktadır. İkinci olarak, bu araştırma işgören mutluluğun negatif belirleyicilerini ortaya koyarak uygulayıcıların negatif faktörleri görmesini sağlamaktadır. Üçüncüsü bu araştırma uygulayıcılara işgören mutluluğunu nasıl artıracakları konusunda faydalı öneriler sunmaktadır. Öneriler uygulayıcılara yol gösterecektir.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. Mutluluk Kavramı

Mutluluk kavramıyla ilgili literatürde çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Mutluluk, keyifli ruh halleri ve duygular, esenlik ve olumlu tutumlar biçimindedir (Fisher, 2010: 384). Mutluluk ölçütü kişiden kişiye değişebilir (Rego vd., 2011: 525). Mutluluk, bireyin öznel iyi oluşu ve yaşamın herhangi bir anında deneyimlediği güzel ruh halidir (Diener & Ryan, 2009: 392). Mutluluk kavramıyla ilgili literatüre baktığımızda bazı araştırmalarda mutluluk kavramının yerine hayattan memnuniyet, öznel iyi olma ve yaşam doyumu gibi yakın anlamlı ya da eş anlamlı kavramlar kullanıldığı görülmektedir (Veenhoven, 1997: 34).

2.2. İşgören Mutluluğu

İşgören mutluluğu, çalışanın işiyle alakalı arzu ettiği veya beklediği sonuçlarla gerçekleşen sonuçları kıyaslaması sonucunda verdiği duygusal tepkilerdir (Oshagbemi, 2000: 88). Çalışanların çalışma ortamını sevmeden hem işletmeye hem de müşterilere faydalı olması oldukça zordur (İbiş & Batman, 2017: 265). Şimşek vd. (2001: 136) işgören mutluluğunu “çalışanların yapmış oldukları işten elde ettikleri maddi kazançlar ile birlikte çalışma arkadaşlarıyla ortaya çıkardıkları eserlerden elde ettikleri mutluluk” olarak tanımlamışlardır. Büyük işletmelerin rekabet avantajını sürdürebilmeleri için, organizasyonlarında mükemmel bir şekilde uyumlu ve motive olmuş yüksek vasıflı işgörenler oldukça önemlidir. Ancak bu işgörenler için mutluluk vazgeçilmezdir (Vallina vd. 2018: 149). Mutlu çalışanlar işe zamanında gelirler, daha az hastalık izni alırlar, meslektaşlarına daha çok yardım ederler ve iş arkadaşları ve amirleriyle iyi ilişkiler kurarlar (Diener & Diener, 2008: 73,74).

Nitel araştırma kapsamında işgören mutluluğunun belirleyicileri olarak ortaya çıkan temalar nicel araştırma kapsamında kullanıldığından, her bir tema takip eden bölümlerde kısaca açıklanmaktadır.

2.3. Müşteri Nezaketsizliği

“Müşteri nezaketsizliği, müşteriler tarafından işgörelere zarar vermek amacıyla belirsiz bir niyetle yapılan düşük yoğunluklu sapkın davranışlardır” (Walker vd., 2014: 152). İşyerlerinde bazen çalışandan çalışana ya da yöneticiden çalışana kaba ve nazik olmayan davranışlar sergilenmektedir.

Bu durum işyeri nezaketsizliği iken kabalığın failinin müşteri olduğu ve çalışana zarar veren ve karşılıklı saygı ilkesini ihlal eden davranışlara müşteri nezaketsizliği denir (Sliter vd., 2010: 468).

2.4. Ücret Tatminsizliği

İşgörenlerin emekleri karşılığında kendilerine verilen ücretin hak ettiklerinden az olduğunu düşünmelerine ücret tatminsizliği denir (Luna-Arocas ve Tang, 2015: 281; Gürlek, 2020: 57). Emek yoğun niteliğe sahip otel endüstrisinde tatmin edici ücret politikalarının amacı işgöreni motive etmek, işgörenin işletmeye bağlılığını artırmak ve onları işletmede tutmaktır (Örücü vd., 2005: 51).

2.5. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, çalışanların iş hayatındaki görev ve sorumluluklarını yerine getirirken aile hayatındaki rollerine katılmakta zorlanmasından dolayı yaşadığı çatışma durumudur (Aydemir & Akdoğan, 2018: 1995). Günümüzde hem erkeğin hem de kadının iş hayatında olması ve ev işi, çocuk bakımı gibi sorumlulukların paylaşıldığı bir ortamda çalışanlar iş ve aile taleplerini dengede tutmaya çalışmaktadırlar. Bu süreçte çalışanların karşılaştığı problemler iş-aile çatışmana neden olmaktadır (Byron, 2005: 170).

2.6. Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği

İşyeri nezaketsizliği, işyerlerinde sosyal ve saygı kurallarına uymayan, maruz kalan kişiye zarar verebilecek, sapkın ve düşük yoğunluklu kaba davranışlardır (Andersson & Pearson, 1999: 457). Bu davranışlara birinin sözünü kesmek, yüksek sesle konuşmak, özel telefonlarını dinlenmesi ve özel eşyalarını karıştırılması örnek verilebilir (Kanten, 2014: 13).

2.7. Zayıf İKY Uygulamaları

Zayıf İKY uygulamaları, seçici işe alma, eğitim, performans değerlendirme, ödüllendirme gibi uygulamaların etkili bir şekilde uygulanmaması şeklinde tanımlanabilir (Cooke, 2014; Gürlek & Uygur, 2021). Otel işletmeleri müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi artırmak için nitelikli işgörelere ihtiyaç duyan emek yoğun işletmelerdir. Dolayısıyla etkili İKY uygulamaları büyük önem taşımaktadır (Şahin vd., 2021: 118).

2.8. Zayıf Beşerî Sermaye

Bir toplumun refahının en önemli göstergelerinden birisi beşerî sermayedir. Kişisel olarak beşerî sermaye kişinin kendine yaptığı yatırımdır (İstekli & Serdengeçti, 2021: 314). Otel işletmelerinde zayıf beşerî sermaye üstün hizmet kalitesi sağlamak için yetişmiş, eğitilmiş ve yetenekli işgücü eksikliği olarak tanımlanabilir (Bartels vd., 2016: 20).

2.9. Sosyal Kaytarma

Sosyal kaytarma, bireylerin bir grup içinde çalışırken tek başına çalıştıklarına göre daha az çaba sarf ettiklerinde ortaya çıkan durumu ifade eder (Mulvey & Klein, 1998: 63). Otel işletmelerinde özellikle grup çalışması isteyen servis hizmetlerinin verildiği restoran gibi bölümlerde personel kendi işini yaparken herkes tarafından yapılabilecek ortak işlerde “nasılsa biri yapar” mantığıyla sosyal kaytarma davranışında bulunabilmektedir (Güçer vd., 2017: 18). Nitel

bulguların anlaşıldığı üzere çalışma arkadaşlarının sosyal kaytarma içinde olmaları, işgören mutluluğunu zedeleyebilmektedir.

2.10. Dedikodu

İşyerlerinde dedikodu “bir iş arkadaşının kişisel bilgilerinin tartışılması veya arkasından söylentilerin yayılması (örneğin, bir meslektaşın kötü performansının tartışılması)” olarak tanımlanmaktadır (Wu vd., 2018: 801). Bir başka ifadeyle işyeri dedikodusu, işgörenlerin kendi aralarında bulunmayan başka bir işgören hakkında yaptığını değerlendirici gayri resmi sohbetlerdir (Kurland & Pelled, 2000: 429).

2.11. İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği, işgörenlerin mevcut işlerinin devamı açısından belirsizlik oluşması ve işlerini kaybetme duygusuna sahip olmaları durumudur (Karacaoğlu, 2015: 13). İş güvencesizliği çalışanlarda stres, doğru karar verememe gibi bireysel sonuçlar ve örgüte bağlılığının azalması, iş tatminsizliği gibi örgütsel sonuçlar ortaya çıkarabilmektedir. Bu durum çalışanların iş yaşamında mutsuzluğuna neden olabilmektedir (Dalgıç, 2020: 1923).

2.12. Kararlara Katılım Eksikliği

Kararlara katılım işgörelere düşüncelerini ve duygularını paylaşmasına izin verilme derecesini ifade etmektedir (Yoerger vd., 2015: 67). Çalışanların örgütlerde alınacak olan kararlarda doğrudan veya dolaylı olarak söz hakkı sahibi olmalarına rağmen bu haklarını yeteri kadar kullanamamaları kararlara katılım eksikliği olarak tanımlanabilir (Bakan vd., 2013: 107).

2.13. İstismarcı Yönetim

İstismarcı yönetim, yöneticilerin, işyerlerinde çalışanlara fiziksel temas dışında sürekli olarak düşmanca sözlü ya da sözsüz davranışlar sergilemesidir (Tepper, 2000: 178). İstismarcı yönetim işletmelerde hem kişisel hem de örgütsel sorunlara neden olabilmektedir (Bolat vd., 2017: 123).

2.14. İş Yükü

İş yükü, bir çalışana düşen iş miktarıdır ve işgörenin yapması gereken görevlerin tamamını kapsamaktadır (Turunç & Ögen, 2022: 119). İşgörelere verilen iş miktarı yapabileceğinden daha fazla olduğu zaman aşırı iş yükü ortaya çıkmaktadır (Gürlek, 2020: 56).

2.15. İş Stresi

İş stresi işgörenlerin gelen taleplerle başarılı bir şekilde baş edemediğini algıladıklarında ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik tepkiler ifade etmektedir (Schwepker & Dimitriou, 2021: 3). İşgören stresi otel endüstrisinde önemli bir sorundur ve hem örgütler hem de çalışanlar için olumsuz sonuçlar doğurur. Pek çok işgören stresli iş ortamı nedeniyle ya işten ya da endüstriden ayrılmaktadır (O’neill & Davis, 2011: 385).

2.16. Teori ve Hipotezler

Çalışmamızda hipotezlerin oluşturulmasında nitel bulgularla beraber kaynakların korunması teorisinden faydalanılmıştır. Kaynakların korunması teorisi insan davranışının çoğunun değerli kaynakların elde edilmesi ve korunmasıyla başladığını ileri sürmektedir (Holmgreen vd., 2017: 444). Kaynaklar

bireyler tarafından önem verilen koşullar, enerjiler, kişisel özellikler ve nesnelerdir (Hobfoll, 1989: 516). Kaynakların korunması teorisi bireylerin ve kuruluşların stresli koşullardan nasıl etkilendiği, bu stresli koşulların neler olabileceği ve bireylerin ve işletmelerin kaynakları toplamak ve korumak için nasıl davrandıklarını özetleyen hem bir stres hem de bir motivasyon teorisidir (Westman vd., 2004: 166). Kaynakların korunması teorisi, birey stresle karşı karşıya kaldığında kaynak kaybı yaşamamak ya da bu kaybı en aza indirmek için bireyin tepki gösterdiğini savunmaktadır (Yürür, 2011: 110). Otel işletmelerinde de işgören mutluluğunu etkileyen birçok kaynak bulunmaktadır. Kaynakların korunması teorisi, stresin kilit kaynaklar kaybolduğunda, kilit kaynaklar tehdit edildiğinde ve önemli çabalardan sonra kilit kaynaklar elde edilmediğinde ortaya çıktığını varsaymaktadır (Hobfoll vd., 2018: 104).

Araştırmamızda iş yükü, dedikodu, zayıf beşerî sermaye, istismarcı yönetim, iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği, ücret tatminsizliği, müşteri nezaketsizliği, zayıf İKY uygulamaları, çalışma arkadaşları nezaketsizliği, iş-aile çatışması, iş stresi ve sosyal kaynatma işgören kaynaklarını azaltan faktörler olarak görülmektedir. Kaynakların korunumu teorisine göre bireyler kaynakları elde etmeye ve korumaya çalışırlar. Kaynaklar kaybolduğunda veya tehdit edildiğinde strese artış ve mutluluk düzeyinde bir azalış meydana gelir (Hobfoll, 2001; Matthews vd., 2014). Örneğin otel endüstrisinde hizmet sürecinde müşterilerle etkileşim

içinde bulunan çalışanlar nezaketsiz bir davranışla karşılaştıklarında, sahip oldukları kaynaklarını kaybetme korkusu yaşadıkları için olumsuz tutumlar gösterme eğiliminde olurlar (Aydın & Tezgel Çoban, 2020: 51).

Çalışmamızda, nitel araştırma sonuçlarına ve kaynakların korunması teorisine dayalı olarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

H1: İş yükü işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H2: Dedikodu işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H3: Zayıf beşerî sermaye işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

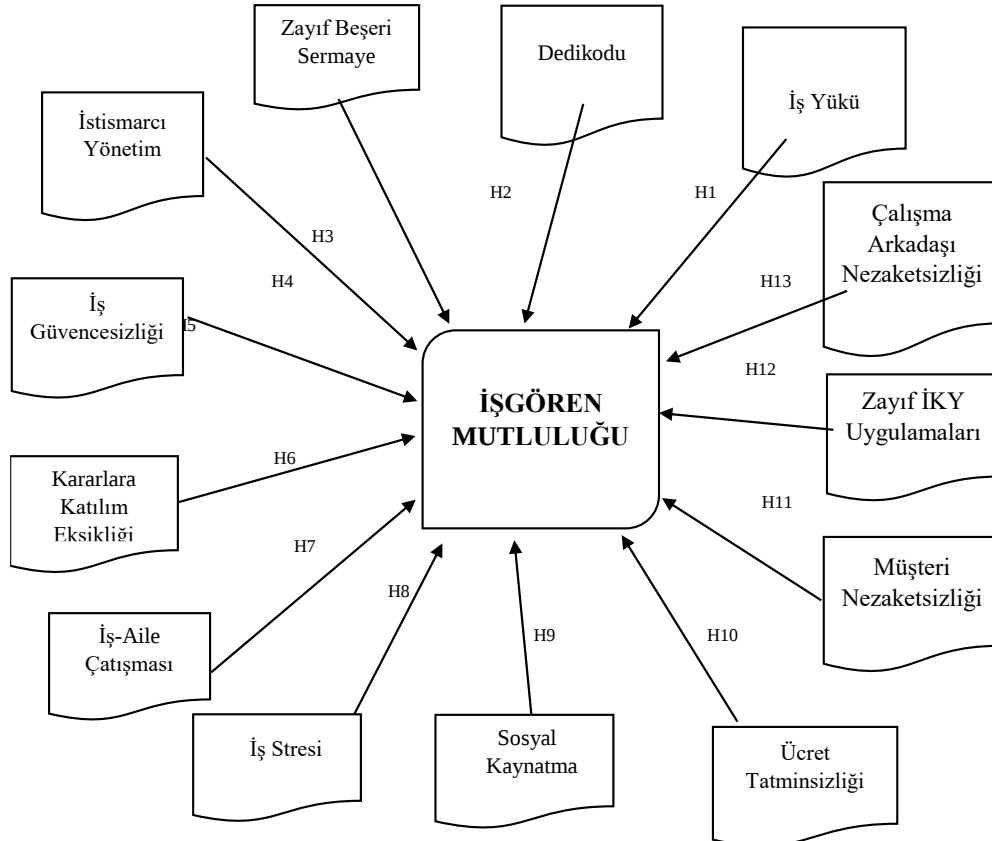
H4: İstismarcı yönetim işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H5: İş güvencesizliği işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H6: Kararlara katılım eksikliği işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H7: İş-aile çatışması işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H8: İş stresi işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.



Şekil 1. Araştırma Modeli
Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

H9: Sosyal kaytarma işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H10: Ücret tatminsizliği işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H11: Müşteri nezaketsizliği işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H12: Zayıf İKY uygulamaları işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H13: Çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

3. Yöntem

Bu araştırmada keşfedici sıralı karma yöntem yaklaşımı kullanılmıştır (Creswell & Creswell, 2017). Bu araştırma deseninde öncelikle nitel araştırma yapılır ve nitel veriler elde edilir. Elde edilen nitel veriler araştırma modeli ve hipotezlerin oluşturulmasında kullanılır. Daha sonra nicel araştırma yapılır. Karma yöntem tercih edilen araştırmalarda hem nitel hem nicel yöntemler kullanıldığından tek bir yöntem kullanan araştırmalara nazaran araştırma sorularını daha derinlemesine inceleme ve test etme imkânı vardır. Bu tür araştırmalar daha güvenilir sonuçlara ulaşmada etkilidir (Johnson & Onwuegbuzie, 2004: 21). Keşfedici sıralı karma yöntemi kullanılan bilimsel araştırmalarda nitel ve nicel bulgular genellikle tartışma ve sonuç kısmında birleştirilir (Baki & Gökçek, 2012: 9-10).

Bu araştırmada ilk olarak otel işletmelerindeki işgörenlerin mutluluğunun belirleyicilerini tespit etmek için keşif amaçlı nitel bir araştırma yapılmıştır. Daha sonra nitel araştırmadan elde edilen verilerle bir nicel araştırma kurgulanmıştır. Öncelikle nitel aşamada ortaya çıkan temalara dayalı bir araştırma modeli oluşturulmuş ve daha sonra nicel veriler toplanarak araştırma modeli test edilmiştir.

3.1. Nitel Araştırma Yöntemi

İşgörenlerin mutluluğunu etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleriyle (n= 30) görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Katılımcılar kolayda örnekleme yöntemiyle tespit edilmiştir. Otel çalışanları önbüro, mutfak, kat hizmetleri, muhasebe gibi farklı departmanlardan seçilmiştir. Görüşmelerde katılımcılara açık uçlu 2 adet soru sorulmuştur. Bu sorular aşağıda sunulmuştur.

- İşyerinizde işgören mutluluğuna etki eden unsurlar nelerdir?
- İşyerinizde sizi mutlu etmek için işletmeler ve yöneticiler neler yapmalıdır?

Görüşmeler yaklaşık 30 dakika sürmüştür. Verilerin toplanması teorik olarak doygunluk düzeyine ulaşıldığında sonlandırılmıştır (Dayour vd., 2019). Görüşmeler katılımcılardan izin alınarak kayıt altına alınmıştır. Kayıt içerikleri daha sonra yazıya dökülmüştür. Veriler tematik analizle kodlanarak kategorilere ayrılmış, temalar ortaya çıkarılmıştır (Braun & Clarke, 2006). Temalar nitel araştırma bulguları kısmında katılımcı görüşleri ile beraber detaylı bir şekilde Tablo 1 ve 2'de sunulmuştur.

3.2. Nicel Araştırma Yöntemi

3.2.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evren ve örnekleminin Antalya ili olarak seçilmesinin nedeni Antalya'da yeteri kadar beş yıldızlı otel bulunması ve Türkiye'nin en çok turist çeken destinasyonu olmasıdır (Gürlek, 2021). Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel sayısı 386'dır (T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023). Araştırmacı, otellerin insan kaynakları yöneticileri ile iletişime geçmiş ve araştırmanın amaçlarını ve anketin içeriğini aktarmıştır. 10 otel işletmesi araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak işgörenlerden veriler toplanmıştır. 404 adet anket elde edilmiştir. Yapılan incelemelerde eksik ya da kullanılamayacak durumda 10 anket tespit edilmiştir. Bu anketler veri setinden çıkarılmıştır. Dolayısıyla toplam 394 kullanılabilir anket araştırmaya dahil edilmiştir. Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgören sayısı tam olarak bilinmemektedir. Dolayısıyla evrendeki çalışan sayısı tespit edilememiştir. Evrendeki örneklem sayısı net olarak bilinemediğinde araştırmaya katılan örneklem sayısının en az 384 olması yeterli görülmektedir (Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2014: 89).

3.2.2. Ölçekler

Araştırmanın nicel kısmında kullanılacak anketteki tüm ölçekler literatürdeki önceki çalışmalardan uyarlanmıştır. Ölçeklere ait ifadelerin derecelendirmesinde çalışma arkadaşları nezaketsizliği ölçeğinde beş puanlık asla (1) ve her zaman (5) arasında değişen 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Diğer ölçeklerin tamamında beş puanlık kesinlikle katılmıyorum (1) kesinlikle katılıyorum (5) arasında değişen 5'li likert ölçeği kullanılmıştır.

Kullanılan değişkenlere ait ölçeklerin bazıları İngilizce alanyazınından alınan ölçeklerdir. Bu ölçekler Türkçe'ye çevrilirken Brislin (1970) tarafından geliştirilen ters çeviri yönteminden faydalanılmıştır. Daha önce Türkçeye uyarlanan ölçekler için ise dilsel geçerlik çalışması yapılmamıştır. İş yükünü ölçmek için Price (2001) tarafından geliştirilen dört maddelik iş yükü ölçeği kullanılmıştır. Çalışma arkadaşlığı nezaketsizliğini ölçmek Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Kaya (2015) tarafından Türkçeye uyarlanarak kullanılan yedi maddelik çalışma arkadaşları nezaketsizliği ölçeği kullanılmıştır. Dedikodu değişkeninin ölçek için Chandra & Robinson (2009) çalışmasına dayalı olarak Wu vd. (2018) tarafından geliştirilen üç maddelik işyerinde dedikodu ölçeği kullanılmıştır. Zayıf beşerî sermaye Youndt vd. (2004) çalışmasından uyarlanan beş madde ile ölçülmüştür. İş stresini ölçmek için Schaubroeck vd. (1989) tarafından geliştirilen üç maddelik iş stresi ölçeği kullanılmıştır. İş güvencesizliğini ölçmek için De Witte (2000) çalışmasına dayalı olarak Darvishmotevali & Ali (2020) tarafından otel endüstrisine uyarlanan dört maddelik iş güvencesizliği ölçeği kullanılmıştır. Kararlara katılım eksikliğini ölçmek için Murphy (2011) tarafından geliştirilen ve Biçer & Kılıç (2022) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılan katılım ölçeğinin 6 ifadesi bu çalışma için adapte edilmiştir. İş-aile çatışmasını ölçmek için Grandey vd. (2005) tarafından geliştirilen altı

maddelik iş aile çatışması ölçeği kullanılmıştır. İstismarcı yönetimi ölçmek için Tepper (2000) tarafından geliştirilen on beş maddelik istismarcı yönetim ölçeğini uyarlayan Mitchell ve Ambrose'nin (2007) beş ifadeli kısa istismarcı yönetim ölçeği kullanılmıştır. Sosyal kaytarma boyutunu ölçmek için

Price vd. (2006) tarafından geliştirilen dört maddelik sosyal kaytarma ölçeği kullanılmıştır. Ücret tatminsizliği Heneman ve Schwab (1985) çalışmasından uyarlanan dört maddeyle ölçülmüştür. Müşteri nezaketsizliğini ölçmek için Walker vd. (2014) tarafından geliştirilen dört maddelik müşteri

Tablo 1. Temalar ve Katılımcı İfadeleri

Temalar	İfadeler
Müşteri Nezaketsizliği	“Ben otelde resepsiyon bölümünde çalışmaktayım. Bölümünden dolayı müşterilerle en fazla yüz yüze gelen bölüm diyebilirim. Müşteriler otelde bir sıkıntı olduğunda ya da bir şeye ihtiyaç duyduğunda doğal olarak resepsiyona gelmekte ve bizim onlara çözüm üretmemizi beklemektedir. Fakat bu sırada bazen kaba davranışlarla karşı karşıya kalmaktayım. Bu durum bazen çok sinir bozucu boyutlara geliyor ve işimden soğuyorum desem yalan olmaz” (K13). “Çalıştığım bölümden dolayı müşteriler genellikle alkol tüketmektedir. Belki alkolün etkisiyle belki de başka sebeplerden dolayı müşteriler bazen biz çalışanlara karşı kaba davranıyorlar. Tabi işimiz gereği bu tarz durumlarda anlayışlı ve sabırlı olmamız gerekiyor. Aksi halde müşterilerle tartışmak zorunda kalabiliyoruz ve bizleri yöneticilere ya da acente yetkililerine şikâyet ediyorlar” (K30).
Ücret Tatminsizliği	“Çalıştığım otelde çalışanların maaşları arasında dengesizlik bulunmaktadır. Eğitim durumunuz farklı olsa dahi bu durum maaşlara yeterince yansımamaktadır. Almış olduğumuz mesleki eğitimin karşılığını alamıyorum ve bu durum birçok otelde bu şekilde uygulanmaktadır” (K14). “İşletmeler işgörenlere maaş verirken ülkenin ekonomik durumunu ve alım gücünü düşünerek hareket etmelidir. Şu anda almış olduğum maaş ihtiyaçlarımı karşılamakta yeterli gelmemektedir” (K11).
İş-Aile Çatışması	“Çalıştığım otelde mesai saatleri istediğimiz dışında çok fazla artırılmaktadır. Çoğu zaman özel hayatıma vakit ayıramıyorum” (K7). “Yoğun iş temposu ve uzun çalışma saatlerinden dolayı işlere yetişmekte zorlanıyorum. İş dışında da dinlenmeye çok fazla vaktim kalmıyor” (K20).
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği	“Çalışma arkadaşlarım olumsuz davranışlarda bulunmaktadır. Bazı durumlarda kaba davranışlar sergilemektedirler. Mesleğini sevmeyen ve sadece para için çalışanlar kesinlikle işe alınmamalıdır. Çünkü turizm sektöründe işinizi sevmeden yaparsanız bu durum misafirlere yapmış olduğunu hizmetlerde olumsuz olarak yansıtmaktadır” (K5). “Otelde özellikle lojmanda geçirdiğim zamanlarda lojmanda kalan arkadaşların gürültüsü çok fazla oluyordu. Aslında lojmanda kaldığım zamanlarda en çok dinlenmeye ihtiyacım olduğu zamanlarda bu yüzden tam dinlenemiyordum” (K28).
Zayıf İKY Uygulamaları	“Otel işletmeleri personel alımı yaparken çeşitli kriterlere göre alım yapmak istiyorlar. Örneğin yabancı dil bilme, turizm eğitimi almak gibi. Fakat aynı işletmeler özlük hakları konusunda personellere önem vermemektedirler. Bu yüzden birçok kişi turizm sektöründe çalışmak istemekte ve turizm sektöründen uzaklaşmaktadır” (K23). “Çalıştığım otelde beni en çok zorlayan durumlardan birisi ekip arkadaşlarımdan yeteri kadar tecrübeli olmaması hatta turizm sektörüyle hiç alakalarının olmamasından dolayı yaşanan sıkıntılardır. Mesai saatlerinde onlara işi öğretmek için elimden geleni yapıyordum fakat bu sefer de kendi yapmam gereken işlerde aksamalar olduğu zamanlar oluyor” (K11).
Zayıf Beşeri Sermaye	“Otelde en büyük problemlerden biri kalifiye eleman sıkıntısıydı. Hatta bu yüzden otelde çalışan nitelikli çalışanlarda başka otellere iş başvurusu yapıyorlar. Bu durumda zamanla otelde çalışan çalışanların kalitesi de düşmektedir” (K2).
Dedikodu	“Çalışanlar arasında çok fazla dedikodu yapılmaktadır. Bazı çalışanlar birbirlerine yardımcı olmak yerine birbirlerinin kuyusunu kazmakta bu durumda huzurlu bir çalışma ortamının olmasını engellemektedir” (K23). “Çalıştığım otelde özellikle farklı departmanlar arasında dedikodu yapılmaktadır. Örneğin mutfak çalışanları servis elemanlarının, servis elemanları da mutfak elemanlarının dedikodusunu yapmaktadır” (K28).
Sosyal Kaytarma	“Otelde mutfak bölümünde çalışıyorum. İş arkadaşlarım genellikle çalışma alanlarını temiz bırakmamasından dolayı rahatsızım. Aynı zamanda çalışma arkadaşlarım sürekli çalıştığımız işletmeyi daha önceki çalıştıkları otellerle kıyaslamakta ve gereksiz dedikodu yapılmaktadır” (K3). “Çalıştığım işletmede iş ortamında ekip ruhunu yakalayamadığımızı düşünüyorum. Bu yüzden yapmış olduğumuz hizmetlerde bazı aksama ve eksiklikler yaşanmaktadır” (K22).
İş Güvencesizliği	“Çalıştığım otel sadece yaz sezonunda açık ve personeller genellikle sonbaharda askıya alınmaktadır. Bu durumdan dolayı kış aylarında çalışanlar olarak işsiz kalmak zorunda kalıyoruz. Bu yüzden kalifiye işgörenler turizm sektöründen uzaklaşmaktadır. Bundan dolayı sektörde genellikle işler ve hizmetler yeterli mesleki bilgisi olmayan kişiler tarafından yapılmak zorunda kalıyor ve ister istemez müşteri memnuniyetini olumsuz etkiliyor” (K2). “Sezonluk çalışmaktan dolayı özellikle kış aylarında işsiz kalma korkusuyla çalışmaktayım. Bu yüzden kendi özel hayatımla ilgili uzun vadeli planlar yapamıyorum. İş devamlılığımızı sağlayacak yasal düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Otel işletmeleri üzerine bu konularda personeli özellikle kış aylarında mağdur etmeyecek çözümler üretmelidir” (K6).
Kararlara Katılım Eksikliği	“Yöneticiler işgörenlerin fikirlerine saygı göstermeli ve belli zamanlarda bizlere işle ilgili konularda ne düşündüğümüzü sormalıdır” (K1). “Çalıştığım otelde yöneticiler kesinlikle karar alma sürecinde işgörenlerin fikirlerini almadan kararlar alıyorlardı. Bu durum bazen işlerin aksamasına neden olabiliyordu” (K21).
İstismarcı Yönetim	“Beni otelde en çok zorlayan şey yöneticiler tarafından bana yapılan kötü şeylerdir... Yöneticiler işgörenlerle iletişim kurarken üsluplarına dikkat etmelidir. Bu duruma uyulmadığı zamanlarda kendimi değersiz hissettiğim zamanlar olmuştur” (K11).
İş Yüğü	“Özellikle otelin tam dolu olduğu zamanlarda yoğunluktan dolayı hizmet vermekte zorlanmaktayım. Çünkü kapasite olarak yüksek sayıda müşteri olduğundan dolayı tüm öğünlerde açık büfeyi eksiksiz hazırlamak zorundayız ve yemek esnasında bazen tüm yiyecekleri kontrol edip eksikleri tamamlamamız gerekiyor ve iş yoğunluğundan dolayı bu durum personel olarak bizleri zorluyor” (K27). “Kış aylarında otelde konaklayan müşteri sayısı azalmasına rağmen iş yoğunluğu bazen daha da artabiliyor. Çünkü kış aylarında otel açık kalsa dahi personel sayısı inanılmaz şekilde azaltılıyor. Bu durumda işgörenlerin üzerine çok fazla iş yüküyor ve yoğunluktan dolayı bazen başımızı kaldıramıyoruz” (K28).
İş Stresi	“Otelde resepsiyonda çalışıyorum ve bu bölümde çalışanların hemen hepsinde stres çok fazladır. Çünkü genellikle resepsiyona giriş çıkış işlemleri dışında gelen müşterilerin çoğunluğu bir sorunla karşılaştığı zaman gelirler ve biz çalışanlardan çözüm üretmemizi beklerler. Bu durumun stresimizi artırdığını düşünüyorum” (K13). “Mutfak bölümü neredeyse 24 saat boyunca hizmet vermektedir. Bir büfe kalkmadan diğer büfenin hazırlıklarını yapmak zorundayız bu gibi durumlardan dolayı istemesek de stresli olduğumuz zamanlar oluyor. Ya da malzeme sıkıntısı, zaman kısıtlaması, yeterli kalifiye personel olmaması gibi durumlardan dolayı da stresi düzeyim artmaktadır” (K10).

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

nezaketsizliği ölçeği kullanılmıştır. İş gören mutluluğunu ölçmek amacıyla Lyubomirsky ve Lepper (1999) tarafından geliştirilen dört maddelik öznel mutluluk ölçeğinden yararlanılmıştır. Zayıf İKY uygulamaları Gürlek ve Uygur (2021) çalışmasından bu çalışma için uyarlanan dört ifade ile ölçülmüştür.

3.2.3. Veri Analizi

Araştırmanın nicel bölümünde, verileri analiz etmek için Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi/Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) kullanılmıştır (Ringle vd., 2022). Keşfedici karaktere sahip araştırmalarda PLS-SEM kullanılması önerilmektedir (Hair vd., 2017). Bu araştırmada keşfedici sıralı karma yöntem takip edildiğinden verileri analiz etmek için PLS-SEM uygun bir analiz aracıdır. Bununla beraber PLS-SEM normal dağılım gerektirmemektedir (Uşaklı & Küçükergin, 2018). Önceki araştırmalara dayalı olarak (Hair vd., 2017; Merli vd., 2019), çok değişkenli çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Mardia'nın çok değişkenli çarpıklık değeri ($\beta = 2408.234$, $p < 0.01$) ve çok değişkenli basıklık değeri ($\beta = 7183.197$, $p < 0.01$) verilerin normal dağılmadığını göstermiştir.

4. Bulgular

4.1. Nitel Bulgular

4.1.1 Nitel Araştırmaya İlişkin Demografik Bulgular

Nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinden faydalanılarak 30 otel çalışanına ulaşılmıştır. Görüşmeler ortalama 30,1 dakika sürmüştür. Katılımcıların yaklaşık olarak yarısı kadın, yarısı erkektir. Katılımcıların %63,33'si bekar, %36,67'si ise evlidir. Katılımcıların %56,68'i 21-30 yaş aralığında, %6,66'sı 20 yaş altında, %30'u 31-40 yaş aralığında ve %6,66'sı 41-50 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılanların bölümleri incelendiğinde %33,3'ü mutfak, %13,32'si önbüro, %9,90'ı kat hizmetleri, %16,67'si muhasebe, %3,33'ü pazarlama, %16,67 si restoran ve %6,66 'sı ise bar bölümlerinde çalışmaktadırlar. Eğitim durumları incelendiğinde, katılımcıların %50'si lise mezunu, %36,68'i lisans mezunu ve %13,32'si ise önlisans mezunudur. Turizm

sektöründen çalışma süreleri bakımından, katılımcıların %33,3'ü 1-3 yıl arası, %40'ı 4-6 yıl arası ve 26,67'sinin 10 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalıştıkları görülmüştür.

4.1.2. Nitel Araştırma Bulguları

İşgörenler ile yapılan görüşmeler sonucunda işgören mutluluğunu etkileyen 13 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörler: müşteri nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, iş-aile çatışması, çalışma arkadaşları nezaketsizliği, zayıf İKY uygulamaları, zayıf beşerî sermaye, sosyal kaytarma, dedikodu, iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği, istismarcı yönetim, iş yükü ve iş stresidir. Bulgular incelendiğinde katılımcıların işgören mutluluğunu olumsuz olarak etkileyen hususları dile getirdikleri görülmektedir. Tespit edilen faktörler ve katılımcılara ait ifadelerle ait örnekler Tablo 1' de sunulmuştur.

Araştırma sorularına istinaden katılımcılar görüşmeler esnasında otel işletmelerine ve yöneticileri önerilerde bulunmuşlardır. Bu öneriler içerik analizine tabi tutulup 9 tane tema ortaya çıkarılmıştır. İşgörenlerin önerileri tema ve ifadeler şeklinde Tablo 2'te sunulmuştur. Ücret teması maaşların iyileştirilmesi, fazla mesai ödemesi ve prim gibi önerileri kapsamaktadır. Klan kültürü temasında çalışanlar ailenin bir parçası olmak istediklerini belirtmişlerdir. Kararlara katılım temasında işgörenler alınacak kararlarda kendilerinin de söz hakkı olması gerektiğini vurgulamışlardır. Aile dostu çalışma kültürü temasında işgörenler özel günlerde izin taleplerinin karşılanması ve mobbing gibi çalışma kültürüne zarar verecek davranışlardan uzak durulması gerektiğini belirtmişlerdir. Örgütsel adalet temasında işgörenler yöneticilerin adil ve tarafsız davranışları gerektiğini vurgulamışlardır. İşgörenlerin en fazla üzerinde durdukları temalardan biri de iş güvencesidir. Bu kapsamda işgörenler otellerin 12 ay boyunca istihdam fırsatı sunmalarını ve sezonluk çalışmanın azaltılmasını talep etmişlerdir. Sosyal ve ek imkanlar temasında işgörenler lojman, ulaşım için servis, personel gecesi ve sportif faaliyetler gibi hizmetler sunulmasını talep etmişlerdir. İş yükünün eşit paylaşımı temasında işgörenler iş yüklerinin çok fazla olduğunu ve bu yükün eşit paylaşılmadığıyla ilgili problemlerini dile

Tablo 2. İşgörenlerin İşletmelere ve Yöneticilere Önerileri

Ücret	“İşletmeler çalışma motivasyonu için maaş ve prim sistemini geliştirmelidirler” (K2). “İşletmelere önerim maaşlar zamanında yatmalı, bu konuda aksama olmamalıdır. Fazla mesai ücretleri de ödenmelidir” (K3).
Klan Kültürü	“Yöneticiler çalışanları işçi olarak değil de ailenin bir parçası olarak görüp saygı ve sevgi göstermeleri” (K11). “Yöneticiler sorunlarımızı daha sempatik ortam yaratarak ve saygı içerisinde çözebilirler” (K3).
Kararlara Katılım	“Yöneticiler zaman zaman çalışanlara da söz hakkı vermeliler, çalışanlarının sorunlarını dinlemeli ve bu sorunlara çözüm üretmeliler” (K26).
Aile Dostu Çalışma Kültürü	“Yöneticiler bayram gibi özel günlerde yoğunluk var diye çalışanların ihtiyaçlarını ertelememeliler ve çalışanlara özellikle çalışma saatlerinde mobbing yapmamalılar” (K27).
Örgütsel Adalet	“İşletmelere önerim adalet çerçevesi kapsamında çalışan ve işini bilen kişilerin yönetimde yer almalarını sağlamaktır” (K6). “Yöneticiler çalışanlara sorumluluk vermeliler ve herkese eşit ve tarafsız davranmalılar” (K5).
İş Güvencesi	“Otel işletmeleri personeli sahiplenmeli, ona değer vermeli ve çalışanları 12 ay boyunca çalışmasını sağlamalılar” (K6). “İşletmelere önerim sezonluk çalışmaya son vermeleridir. Çünkü bu şekilde kaliteli personeller farklı oteller iş bulacaktır ve yeni sezonda oteldeki çalışan kalitesi düşecektir” (K13).
Sosyal ve Ek İmkanlar	“Lojman şartlarının iyileştirilmesi ve odaların en fazla 2 kişilik olması gerekir. Lojmanda spor vb. aktivite alanları olmalı” (K5). “Personel gecesi, ayın elemanı gibi personeli mutlu ve motive edecek organizasyonlar yapılmalıdır” (K8). “İşletmelerin çalışanlara sağladığı ulaşım servisi lojman gibi olanakların daha kaliteli olmasını sağlamalıdır” (K2).
İş Yükünün Eşit Paylaşımı	“İşletmeler özellikle yüksek sezon denilen yaz aylarında personel sayısını artırarak çalışanların üzerindeki iş yükünün normal bir düzeye gelmesini sağlamalıdır” (K1).
İş Arkadaşları	“Mesleğini sevmeyen ve sadece para için çalışan kişiler işe alınmamalıdır. Aksi takdirde diğer çalışanları da olumsuz etkileyen insanlarla aynı ortamda çalışmak zorunda oluyoruz ve bu durumdan bizlerde olumsuz etkileniyoruz” (K5).

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

getirmişlerdir. İş arkadaşları temasında işgörenler mesleğini seven ve çalışma iklimine zarar vermeyen iş arkadaşları ile çalışmak istediklerini vurgulamışlardır.

4.1.3. Nitel Bulguların Özeti

Bu araştırma Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarıyla hem nitel hem nicel yöntemin kullanıldığı sıralı keşifsel karma yöntemle gerçekleştirildi. Öncelikle araştırmanın nitel kısmında otel işgörenleriyle yapılan görüşmeler sonucunda işgören mutluluğunu olumsuz etkileyen 13 farklı belirleyici tespit edilmiştir. Bu belirleyiciler: İş yükü, müşteri nezaketsizliği, zayıf beşerî sermaye, iş arkadaşları nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş stresi, iş güvencesizliği, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma, iş-aile çatışması ve kararlara katılım eksikliğidir. Aslında bu kadar çok olumsuz faktörün tespit edilmesi turizm çalışanlarının ne kadar çok sorunları olduğunu göstermekte ve otel endüstrisinin işgören bağlamında çok zorlu bir sektör olduğunu ortaya koymaktadır.

Bu araştırmanın nitel bölümü kapsamında işgörenlerden yönetici ve işletmelere önerilerde bulunmaları istenmiştir. İşgörenlerden ilginç öneriler geldiğini görülmüştür. Örneğin işgörenlerden klan kültürü, aile dostu örgüt kültürü, iş- aile çatışması gibi kavramlarla ilgili öneriler geldiğini gördük. İşletmelerin, bu konularda işgörenlerin ailelerini de düşünerek politikalar geliştirmeli, yöneticiler vardiyaları ve diğer

Tablo 3. Nicel Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Değişkenler	Örneklem (n=394)	Oran (%)
Cinsiyet		
Kadın	184	46,7
Erkek	210	53,3
Medeni Durum		
Evli	176	44,7
Bekar	218	55,3
Yaş		
20 yaş ve altı	52	13,2
21-30	149	37,8
31-40	108	27,4
41-50	64	16,2
51-60	21	5,3
Kadro		
Çalışan	330	83,8
Şef	47	11,9
Departman Müdürü	13	3,3
Genel Müdür	4	1
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	26	6,6
Lise	138	35
Ön Lisans	96	24,4
Lisans	120	30,5
Lisansüstü	14	3,6
Sektörde Çalışma Süresi		
1 yıldan az	109	27,7
1-3 yıl	106	26,9
4-6 yıl	77	19,5
7-9 yıl	41	10,4
10 yıl ve üzeri	61	15,5
Bulunduğu İşletmede Çalışma Süresi		
1 yıldan az	122	31
1-3 yıl	138	35
4-6 yıl	71	18
7-9 yıl	33	8,4
10 yıl ve üzeri	30	7,6

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

planlamaları yaparken işgörenlerin kendi aileleriyle vakit geçirecek şekilde ayarlamalar yapılmalıdır. Yine işgörenler tarafından en çok önerilen kavramlardan bazıları da kararlara katılım, örgütsel adalet gibi yöneticileri ilgilendiren konulardaydı. Yöneticiler işletmelerde örgütsel adaleti sağlamalı, tüm çalışanlara eşit davranmalı ve bazı kararlarda çalışanlarında fikirlerini almalıdır. Ayrıca işletmeler çalışanların lojman, servis gibi olanaklarının daha nitelikli hale getirilmesini sağlamalıdır.

4.2. Nicel Bulgular

4.2.1. Nicel Araştırmaya İlişkin Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik bilgileri Tablo 4'te gösterilmiştir. Araştırmamıza toplam 394 katılımcı katılmıştır. Bunların %46,7'si kadın ve %53,3'ü erkektir. Katılımcıların eğitim düzeyleri %6,6'sı ilköğretim, %35'i lise, %24,4'ü önlisans, %30,5'i lisans ve %3,6'sı lisansüstü mezunu şeklindedir. Katılımcıların %13,2'si 20 yaş ve altında, 37,8'i 21-30 yaş arasında, 27,4'ü 31-40 yaş arasında, %16,2'si 41-50 yaş arasında ve %5,3'ü 51-60 yaş arasındadır. Katılımcıların medeni durumları ise %44,7'si evli ve %55,3'ü bekar şeklindedir. Katılımcıların pozisyonlarına göre katılım oranları ise %83,8'i çalışan, %11,9'u şef, %3,3'ü departman müdürü ve %1'i genel müdür şeklindedir. Katılımcıların bulundukları işletmede çalışma süreleri %31'i 1 yıldan az, %35'i 1-3 yıl, %18'i 4-6 yıl, %8,4'ü 7-9 yıl ve %7,6'sı 10 yıl ve üzeridir. Katılımcıların turizm sektöründe çalışma süreleri %27,7'si 1 yıldan az, %26,9'u 1-3 yıl, %19,5'i 4-6 yıl, %10,4'ü 7-9 yıl ve %15,5'i 10 yıl ve üzeri şeklindedir.

4.2.2. Dış Model

İç model sonuçlarına geçmeden önce dış model değerlendirilmiştir. İlk olarak dış yükler incelenmiştir. Dış yükler büyük oranda 0.70'i aşmıştır. 0.70'in altında bulunan 0.593 değeri bileşik güvenilirlik, açıklanan ortalama varyans ve Cronbach alfa değerlerinde bir düşüşe neden olmadığı için veri setinden çıkarılmamıştır (Hair vd., 2017). Tablo 4'de görüldüğü gibi, bileşik güvenilirlik (BG) değerleri 0.70'in üzerindedir. Dolayısıyla bileşik güvenilirlik tesis edilmiştir. Cronbach alfa değerleri 0.70'i aşmıştır. Bu değişkenlerin içsel tutarlılığını göstermektedir (Hair vd., 2017). Yanı sıra açıklanan ortalama varyans değerleri (AOV) 0.50'nin üzerindedir. Bu yakınsak geçerliğin sağlandığına işaret etmektedir (Fornell & Larcker, 1981).

Ayırt edici geçerliliği kontrol etmek için Fornell ve Larcker'in (1981) kriteri ve Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) değerleri kullanılmıştır. Sonuçlar Tablo 5'te sunulmuştur. AOV değerlerinin karekökü (koyu sayılar), değişkenler arası korelasyondan büyüktür. Buna göre ayırt edici geçerlik tesis edilmiştir (Fornell & Larcker, 1981). Ayrıca HTMT değerleri 0.90'ın altındadır. Bu sonuca göre de ayırt edici geçerlik sağlanmıştır (Henseler vd., 2015). Görüldüğü gibi her iki yöntem açısından ayırt edici geçerlik yerine getirilmiştir.

4.2.3. İç Model

İç modeli değerlendirmek için önceki alanyazında ileri sürülen aşamalar izlenmiştir (Uşaklı & Küçükergin, 2018). Sonuçlar Tablo 6'da sunulmuştur. Bu kapsamda ilk olarak varyans şişirme faktör (VIF) değerleri kontrol edilmiştir. VIF

değerleri 5.0'ın altındadır. Dolayısıyla çoklu bağlantı sorunu mevcut değildir (Hair vd., 2017). İkinci olarak R^2 değerleri kontrol edilmiştir. 0.26, 0.13 ve 0.02 olan R^2 değerleri sırasıyla yüksek, orta ve zayıf olarak kabul edilmektedir (Cohen, 1988). Bağımlı değişken olan işgören mutluluğunu R^2 değeri 0.251'dir. Üçüncü olarak, Q^2 değeri kontrol edilmiştir. Bağımlı değişken olan işgören mutluluğunu Q^2 değeri 0.171'dir. 0.00, 0.25 ve 0.50 Q^2 değeri sırasıyla küçük, orta ve büyük öngörücü alaka seviyesine işaret etmektedir (Hair vd., 2019). Dördüncü olarak f^2 değeri kontrol edilmiştir. 0.02, 0.15 ve 0.35 f^2 değeri küçük, orta ve büyük olarak kabul edilmektedir (Hair vd., 2019). İstatistiksel olarak anlamlı hipotezler (H5, H6 ve H13) söz konusu f^2 değer sınırları içerisinde (Hair vd., 2019).

Hipotez testi bulguları Tablo 6'de sunulmuştur. Bulgulara göre iş yükü ($\beta = -0.044$; $p=435$), dedikodu ($\beta = 0.081$; $p=206$), zayıf beşeri sermaye ($\beta = 0.107$; $p=136$), istismarcı yönetim ($\beta = 0.040$; $p=652$) işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bu nedenle H1, H2, H3 ve H4 reddedilmiştir. İş güvencesizliği ($\beta = -0.318$; $p<0.001$) ve kararlara katılım eksikliği ($\beta = -0.217$; $p<0.05$) işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla H5 ve H6 kabul edilmiştir. İş-aile çatışması ($\beta =$

0.011; $p=883$), iş stresi ($\beta = -0.092$; $p=202$), sosyal kaytarma ($\beta = -0.046$; $p=516$), ücret tatminsizliği ($\beta = 0.070$; $p=292$), müşteri nezaketsizliği ($\beta = 0.092$; $p=137$), ve zayıf İKY uygulamaları ($\beta = 0.079$; $p=308$) işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bu nedenle H7, H8, H9, H10, H11, H12 reddedilmiştir. Çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta = -0.203$; $p<0.01$). Dolayısıyla H13 kabul edilmiştir. Görüldüğü gibi, nicel araştırma bulgularına göre 13 hipotezin sadece 3 tanesi kabul edilmiştir. Dolayısıyla nitel araştırma bulgularının tümünün genellenebilmesi mümkün değildir. Nicel bulgulara göre, sadece iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğunun belirleyicileridir.

4.2.4. Nicel Bulguların Özeti

Araştırmanın nicel bulgularına göre iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir. Buna göre H5, H6 ve H13 desteklenmiştir. Bu bulgular nitel bulgularla tutarlıdır. Analiz sonuçlarına göre müşteri nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf beşeri sermaye, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş yükü, iş stresi,

Tablo 4. Dış Model Ölçüm Sonuçları

İfadeler	Yükler	Cronbach's Alpha	BD	AOV
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği				
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 1	0.830	0.933	0.937	0.713
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 2	0.811			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 3	0.884			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 4	0.856			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 5	0.884			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 6	0.809			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 7	0.834			
Dedikodu				
Dedikodu 1	0.900	0.891	0.894	0.821
Dedikodu 2	0.924			
Dedikodu 3	0.895			
İş-Aile Çatışması				
İş-Aile Çatışması 1	0.870	0.939	0.947	0.766
İş-Aile Çatışması 2	0.892			
İş-Aile Çatışması 3	0.884			
İş-Aile Çatışması 4	0.879			
İş-Aile Çatışması 5	0.870			
İş-Aile Çatışması 6	0.856			
İş Güvencesizliği				
İş Güvencesizliği 1	0.878	0.908	0.911	0.784
İş Güvencesizliği 2	0.882			
İş Güvencesizliği 3	0.913			
İş Güvencesizliği 4	0.867			
İş stresi				
İş Stresi 1	0.865	0.866	0.872	0.788
İş Stresi 2	0.900			
İş Stresi 3	0.898			
İstismarcı Yönetim				
İstismarcı Yönetim 1	0.898	0.937	0.955	0.798
İstismarcı Yönetim 2	0.918			
İstismarcı Yönetim 3	0.895			
İstismarcı Yönetim 4	0.865			
İstismarcı Yönetim 5	0.890			
İş Yükü				
İş Yükü 1	0.790	0.862	0.956	0.703
İş Yükü 2	0.921			
İş Yükü 3	0.853			
İş Yükü 4	0.782			

Not: BD= Bileşik güvenirlik (ρ_a); AOV= Açıklanan ortalama varyans.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 4. Dış Model Ölçüm Sonuçları (devamı)

İfadeler	Yükler	Cronbach's Alpha	BD	AOV
Kararlara Katılım Eksikliği				
Kararlara Katılım Eksikliği 1	0.836	0.918	0.923	0.710
Kararlara Katılım Eksikliği 2	0.861			
Kararlara Katılım Eksikliği 3	0.811			
Kararlara Katılım Eksikliği 4	0.858			
Kararlara Katılım Eksikliği 5	0.828			
Kararlara Katılım Eksikliği 6	0.861			
Müşteri Nezaketsizliği				
Müşteri Nezaketsizliği 1	0.857	0.900	0.902	0.770
Müşteri Nezaketsizliği 2	0.897			
Müşteri Nezaketsizliği 3	0.877			
Müşteri Nezaketsizliği 4	0.877			
İşgören Mutluluğu				
İşgören Mutluluğu 1	0.845	0.882	0.889	0.738
İşgören Mutluluğu 2	0.845			
İşgören Mutluluğu 3	0.892			
İşgören Mutluluğu 4	0.854			
Sosyal Kaytarma				
Sosyal Kaytarma 1	0.846	0.901	0.905	0.771
Sosyal Kaytarma 2	0.869			
Sosyal Kaytarma 3	0.902			
Sosyal Kaytarma 4	0.894			
Ücret Tatminsizliği				
Ücret Tatminsizliği 1	0.901	0.918	0.937	0.802
Ücret Tatminsizliği 2	0.905			
Ücret Tatminsizliği 3	0.913			
Ücret Tatminsizliği 4	0.864			
Zayıf Beşeri Sermaye				
Zayıf Beşeri Sermaye 1	0.841	0.897	0.907	0.708
Zayıf Beşeri Sermaye 2	0.827			
Zayıf Beşeri Sermaye 3	0.889			
Zayıf Beşeri Sermaye 4	0.848			
Zayıf Beşeri Sermaye 5	0.800			
Zayıf İKY Uygulamaları				
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 1	0.891	0.842	0.879	0.648
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 2	0.856			
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 3	0.844			
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 4	0.593			

Not: BD= Bileşik güvenirlik (ρ_a); AOV= Açıklanan ortalama varyans.

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

istismarcı yönetim, sosyal kaytarma ve iş-aile çatışması değişkenlerinin işgören mutluluğu değişkeninin üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla H1, H2, H3, H4, H7, H8, H9, H10, H11 ve H12 hipotezleri reddedilmiştir.

Nitel ve nicel bulgular arasında tutarsızlık bir başarısızlığa işaret etmez. Aksine olarak yeni bulgulara veya daha zengin bir anlayışa yol açabilir (Tonkin-Crine vd., 2015). Genellikle farklı yöntemlerden elde edilen bulguların birbiriyle tutarlı olması ideal bir durum olarak görülür. Fakat iki farklı yöntem ile elde edilen bulguların tutarsız olması görünüşte uyumsuz görünen sonuçların uzlaştırıldığı bir süreç için fırsat sağlar (Wagner vd., 2012). Nitel ve nicel bulguların her zaman uyumlu olması beklenmez. Çünkü iki yöntem sosyal gerçekliğin farklı yönlerini ölçmeye çalışır. Örneğin, bir bireyden evliliği değerlendirmesi için bir ölçek doldurması istendiğinde, evliliği 1-5 arasında değişen bir ölçekte ifadelerle göre değerlendirir. Fakat “Bana evlilik ilişkilerinizden bahseder misiniz?” diye sorulduğunda muhtemelen içsel deneyimlerinden bahsedecektir. Bu ölçekteki maddelere göre ilişkisini değerlendirmesinden farklı sonuçlar ortaya koyabilir. Sosyal gerçeklikler arasındaki farklılıkları ele almak zor bir konudur fakat imkânsız değildir (Slonim-Nevo

& Nevo, 2009). Unutulmamalıdır ki çalışanlar yüz yüze görüşmede kişisel deneyimlerinin daha iyi anlaşılmasına ve açıklanmasına olanak verir. Nitel araştırmalar vakaların derinlemesine incelenmesine ve karmaşık olguların açıklanmasına imkan sağlar (Johnson & Onwuegbuzie, 2004: 20).

5. Sonuç ve Tartışma

Otel işletmelerinde işgören mutluluğuyla ilgili literatüre bakıldığında çok az çalışma olması nedeniyle bu konu seçilmiştir. Kapsamlı bir araştırma yapmak ve otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini detaylı olarak ortaya çıkarmak istememizden dolayı yöntemimizi sıralı keşifsel karma yöntem olarak belirledik. İlk olarak 30 otel çalışanıyla görüşmeler yapılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak otel işgörenlerinin mutluluğunu belirleyen 13 faktör tespit edilmiştir. Bu belirleyiciler: İş yükü, müşteri nezaketsizliği, zayıf beşeri sermaye, iş arkadaşları nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş stresi, iş güvencesizliği, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma, iş-aile çatışması ve kararlara katılım eksikliğidir. İkinci olarak, nitel araştırma bulgularından hareketle araştırma modeli

oluşturulmuş ve hipotezler geliştirilerek nicel bir araştırma tasarlanmıştır. Veriler Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin işgörenlerinden (n=394) elde edilmiştir. Örneklem yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizinde Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi kullanılmıştır (Hair vd., 2017). Nicel bulgular iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Diğer belirleyicilerin ise işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Nitel ve nicel bulgular arasında tutarsızlık bir başarısızlığa işaret etmez. Aksine olarak yeni bulgulara veya daha zengin bir anlayışa yol açabilir (Tonkin-Crine vd., 2015).

Nitel bulgular iş güvencesizliğinin işgören mutluluğunu düşürdüğünü işaret etmektedir. Turizm sektörünün hassas olması ve çeşitli politik olaylar, salgınlar, felaketler ve buna benzer olaylardan çok çabuk etkilenmesi de işgören açısından iş güvencesizliği algısına neden olmaktadır. Bu durum müşteri memnuniyetini de olumsuz yönde etkilemektedir (Tellioglu, 2021: 41). Aynı zamanda Antalya'da faaliyet gösteren otellerin birçoğu sezonluk olduğu için işgörenler kış aylarında işsiz kalabilmektedir. Bunun sonucunda nitelikli çalışanlar kendilerini güvende hissedecekleri farklı sektörlerle geçme eğilimi göstermektedirler. İş güvencesizliği yaşayan otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti de artmaktadır (Karacaoğlu, 2015: 19). Ülkemizde işverenlerin bu konularla ilgili adım atmaları gerekmektedir. Aksi takdirde turizm sektörü ileride

işgören istihdamı konusunda çok büyük sıkıntılarla karşı karşıya kalacaktır.

Nitel bulgularda bazı işgörenlerin yönetici istismarına maruz kaldıkları görüldü. Her ne kadar önceki araştırmacılar istismarcı yönetim ve işgören mutluluğu arasındaki ilişkiyi irdelememiş olsa da bazı araştırmalar istismarcı yönetimin olumlu işgören çıktılarına negatif etkilediğini ortaya çıkarmışlardır. Örneğin, Bolat vd. (2017) araştırmalarında istismarcı yönetimin tükenmişliği artırıcı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda istismarcı yönetimin otel endüstrisinde kritik bir sorun olmaya devam ettiği söylenebilir. Bu konuda otel işletmelerinin gerekli önlemleri alması gerekmekte ve yöneticilerin de ellerindeki gücü yanlış kullanmamaları işgören mutluluğu açısından önem arz etmektedir.

Nitel bulgular işgörenlerin mutluluklarını olumsuz etkileyen başka bir faktörü de iş-aile çatışması olarak tespit etmiştir. Her ne kadar önceki araştırmalar iş-aile çatışmasının işgören mutluluğuna etkisini araştırmamış olsa da bazı araştırmalar iş-aile çatışmasının olumsuz sonuçlar doğurduğunu ortaya koymaktadır. Örneğin Kara (2018) iş-aile çatışmasının otel işgörenlerinin işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmiştir. Dolayısıyla iş-aile çatışması otel endüstrisi için temel bir sorun olmaya devam etmektedir.

Otel işgörenleriyle yapılan görüşmelerde onları olumsuz etkileyen faktörlerden birinin de iş stresi olduğu görülmüştür. Bulgumuz önceki alanyazınla tutarlıdır (Akgündüz vd., 2022).

Tablo 5. Ayırt Edici Gerçeklilik Sonuçları

	HTMT Kriteri													
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)
1.Çalışma Arkadaşı														
Nezaketsizliği														
2. Dedikodu	0.718													
3.İş-Aile Çatışması	0.362	0.394												
4.İş Güvencesizliği	0.550	0.550	0.531											
5. İş Stresi	0.472	0.530	0.696	0.567										
6.Kararlara Katılım Eksikliği	0.603	0.549	0.620	0.740	0.644									
7.Müşteri Nezaketsizliği	0.559	0.443	0.280	0.487	0.257	0.503								
8.İşgören Mutluluğu	0.342	0.241	0.249	0.457	0.303	0.402	0.160							
9.Sosyal Kaytarma	0.612	0.669	0.542	0.552	0.570	0.708	0.502	0.281						
10.Ücret Tatminsizliği	0.272	0.326	0.662	0.364	0.616	0.487	0.290	0.129	0.573					
11.Zayıf														
Beşeri Sermaye	0.632	0.709	0.512	0.611	0.647	0.722	0.442	0.249	0.676	0.421				
12.Zayıf İKY Uygulamaları	0.504	0.569	0.531	0.484	0.508	0.653	0.557	0.166	0.712	0.617	0.590			
13. İş Yüklü	0.683	0.578	0.327	0.603	0.414	0.725	0.646	0.280	0.665	0.282	0.666	0.540		
14.İstismarcı Yönetim	0.343	0.354	0.687	0.448	0.651	0.470	0.224	0.218	0.395	0.548	0.362	0.416	0.236	
	Fornell-Larcker Kriteri													
1.ÇalışmaArkadaşı	0.845													
Nezaketsizliği														
2. Dedikodu	0.655	0.906												
3. İş-Aile Çatışması	0.339	0.363	0.875											
4. İş Güvencesizliği	0.505	0.496	0.492	0.885										
5. İş Stresi	0.426	0.468	0.624	0.504	0.888									
6. Kararlara Katılım														
Eksikliği	0.558	0.497	0.581	0.675	0.575	0.843								
7. Müşteri Nezaketsizliği	0.512	0.398	0.257	0.440	0.229	0.458	0.877							
8. İşgören Mutluluğu	0.317	0.220	0.235	0.414	0.271	0.373	0.147	0.859						
9. Sosyal Kaytarma	0.564	0.603	0.500	0.501	0.505	0.643	0.453	0.260	0.878					
10.ÜcretTatminsizliği	0.251	0.296	0.613	0.332	0.550	0.450	0.257	0.121	0.522	0.896				
11.Zayıf														
Beşeri Sermaye	0.577	0.637	0.475	0.553	0.573	0.655	0.398	0.233	0.613	0.388	0.841			
12.Zayıf İKY Uygulamaları	0.458	0.480	0.442	0.432	0.434	0.559	0.516	0.165	0.611	0.490	0.504	0.805		
13. İş Yüklü	0.639	0.530	0.309	0.558	0.376	0.676	0.595	0.268	0.614	0.262	0.611	0.494	0.894	
14.İstismarcı Yönetim	0.314	0.311	0.613	0.393	0.566	0.414	0.202	0.207	0.351	0.494	0.324	0.331	0.214	0.838

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Tablo 6. İç Model Sonuçları

Hipotezler	Yol katsayısı	t-değeri	Sonuç	VIF	f ²
H ₁ İş yükü → İşgören mutluluğu	-0.044[-0.146;0.071]	0.781	Desteklenmedi	1.862	0.001
H ₂ Dedikodu → İşgören mutluluğu	0.081[-0.044;0.203]	1.265	Desteklenmedi	2.361	0.004
H ₃ Zayıf Beşerî S. → İşgören mutluluğu	0.107[-0.032;0.246]	1.492	Desteklenmedi	2.589	0.006
H ₄ İstismarcı Yönetim → İşgören mutluluğu	0.040 [-0.139;0.212]	0.451	Desteklenmedi	2.911	0.001
H ₅ İş güvencesizliği → İşgören mutluluğu	-0.318 [-0.448;-0.186]	4.680	Desteklendi	2.206	0.061
H ₆ Kararlara katılım eksikliği → İşgören mutluluğu	-0.217 [-0.421;-0.035]	2.172	Desteklendi	3.302	0.020
H ₇ İş-aile çatışması → İşgören mutluluğu	0.011 [-0.140; 0.148]	0.147	Desteklenmedi	2.520	0.000
H ₈ İş stresi → İşgören mutluluğu	-0.092 [-0.254; 0.034]	1.276	Desteklenmedi	2.400	0.005
H ₉ Sosyal kaytarma → İşgören mutluluğu	-0.046 [-0.194; 0.080]	0.650	Desteklenmedi	2.712	0.001
H ₁₀ Ücret tatminsizliği → İşgören mutluluğu	0.070 [-0.048; 0.217]	1.054	Desteklenmedi	2.061	0.003
H ₁₁ Müşteri Nezaketsizliği → İşgören mutluluğu	0.092 [-0.029; 0.214]	1.489	Desteklenmedi	1.848	0.006
H ₁₂ Zayıf İKY uygulamaları → İşgören mutluluğu	0.079 [-0.053; 0.279]	1.020	Desteklenmedi	2.039	0.004
H ₁₃ Çalışma arkadaşları nezaketsizliği → İşgören mutluluğu	-0.203 [-0.337;-0.065]	2.936	Desteklendi	2.389	0.023
İşgören mutluluğu R ² = 0.251, Q ² = 0.171					

Kaynak: Yazarlar tarafından oluşturulmuştur.

Turizm işletmeleri emek yoğun işletmeler olduğu için bu işletmelerde işgörenlerin stres düzeyi yüksek olabilmektedir. Otellerin işgörenlerin stres düzeyini azaltacak uygulamalara yer vermesi hem stres düzeyini azaltacak hem de çalışanlardan alınacak verimi artıracaktır (Deveci, 2017: 49).

Nitel bulgular zayıf İKY uygulamalarının işgören mutluluğunu olumsuz etkilediğini ortaya koydu. Bu bulgu İKY uygulamalarına daha çok önem verilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Otel işletmelerine hizmet odaklı yüksek performanslı insan kaynakları uygulamalarını hayata geçirmeleri önerilir (Gürlek & Uygur, 2021).

Nitel bulgulara göre çalışanların mutluluğunu etkileyen diğer bir diğer faktör ise iş yüküdür. Her ne kadar önceki çalışmalar iş yükünün işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da önceki araştırmalar iş yükünün olumlu işgören çıktılarına negatif etkilediğini ortaya koymuşlardır. Örneğin Gürlek, (2020) araştırmasında iş yükünün ücret tatminsizliğini artırdığını, ücret tatminsizliğinin de işgöreni etik dışı davranışlara sevk ettiğini tespit etmiştir.

Nitel bulgular sonucunda işgören mutluluğunu etkileyen faktörlerden biri de çalışma arkadaşları nezaketsizliği idi. Önceki araştırmalarda çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin olumsuz sonuçlarını tespit etmişlerdir. Örneğin Uygungil Erdoğan vd. (2023) yaptıkları araştırmada çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin örgütsel dışlanmayı artırdığı sonucuna ulaşmışlar. Başka bir araştırma da ise Yıldız ve Bayrakçı (2020) çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin iş stresini artırdığını tespit etmişlerdir.

Nitel bulgulara göre işgören mutluluğunu olumsuz etkileyen bir diğer faktör zayıf beşerî sermayedir. Her ne kadar önceki araştırmalar zayıf beşerî sermayenin işgören mutluluğuna etkisini araştırmamış olsa da önceki araştırmalar zayıf beşerî sermayenin olumsuz sonuçlara yol açabileceğini göstermiştir. Alancioğlu ve Şit (2020) beşerî sermayeye yeteri kadar yatırım yapılmamasının uzun vadede turizm gelirlerini düşürebileceğini, beşerî sermaye ile turizm gelirleri arasında olumlu bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Nitel bulgular sosyal kaytarmanın işgörenlerin mutluluklarını olumsuz etkilediğine işaret etmiştir. Her ne kadar önceki araştırmalar sosyal kaytarmanın işgören mutluluğuna etkisini araştırmamış olsa da bazı araştırmalar sosyal kaytarmanın olumsuz sonuçlar doğurduğu göstermiştir. Örneğin Güçer vd.

(2017) otel işgörenlerinin işyerinden algıladıkları sosyal kaytarma davranışlarının işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmişlerdir.

Nitel bulgular iş görenlerin mutluluklarını olumsuz etkileyen başka bir faktörü de dedikodu olarak tespit etmiştir. Her ne kadar önceki araştırmalar dedikodunun işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da önceki araştırmalar dedikodunun olumsuz işgören çıktılarına tetiklediğini göstermiştir. Örneğin Ayaz (2021) araştırmasında örgütsel dedikodunun işgörenlerin stres düzeylerini artırdığını ortaya koymuştur.

Nitel bulgular işgörenlerin mutluluğunu olumsuz etkileyen faktörlerden birini de müşteri nezaketsizliği olduğunu ortaya koymuştur. Önceki araştırmalar müşteri nezaketsizliğinin olumsuz işgören çıktılarına tetiklediğini göstermiştir. Örneğin Hur vd. (2015) araştırmalarında müşteri nezaketsizliğinin işgörenlerde duygusal tükenmişlik düzeyini artırdığını ortaya koymuşlardır.

Nitel bulgulara göre işgörenlerin mutluluğunu olumsuz etkileyen faktörlerden biri de ücret tatminsizliği idi. Önceki araştırmalar ücret tatminsizliğinin negatif sonuçlar doğurduğunu göstermiştir. Örneğin Dogru vd. (2019) araştırmalarında ücret tatminsizliğinin çalışanları turizm sektöründen uzaklaştırdığını ve bu durumun turizm sektörünü çağdaş iş piyasasında dezavantajlı konuma getirdiğini ortaya koymuşlardır.

Nitel bulgular işgörenlerin mutluluğunu etkileyen faktörlerden birinin de kararlara katılım eksikliği olduğuna işaret etti. Önceki araştırmalar kararlara katılım eksikliğinin işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da Bakan ve Büyükbeşe (2008) kararlara katılım sağlanmasının işgörenlerin iş tatminini, motivasyonunu artıracağı bulgusuna ulaşmışlardır.

İşgörenlerden işletmelere ve yöneticilere öneriler 9 temaya ayrılmıştır. Bu temalar şunlardır: ücret, iş yükünün eşit paylaşımı, klan kültürü, örgütsel adelet, aile dostu çalışma kültürü, iş güvencesi, sosyal ve ek imkanlar, kararlara katılım ve iş arkadaşları. Aşağıda bu temalar tartışılmaktadır.

İşgörenleri ücretlerin iyileştirilmesi talep etmişlerdir. Bu açıdan, işletmeler çalışma motivasyonu için prim sistemini geliştirmelidirler. Maaşlarda ekonomik şartlar göz önünde bulundurularak iyileştirmeler yapılmalıdır. Maaşlar

zamanında yatmalı, bu konuda aksama olmamalıdır. Fazla mesai ücretleri de ödenmelidir. Turizm sektöründe ortalama ücretler diğer sektörlerdeki ortalama ücretlerden daha düşüktür (Dogru vd., 2019: 2). Ücret düzeyinin düşük olması nitelikli personelleri sektörden uzaklaştıracaktır. Bu yüzden işletmeler maaş, ek ücret, prim gibi konularda iyileştirmeler yapmalıdırlar.

İşgörenler yöneticilere çalışanları işçi olarak değil ailenin bir parçası olarak görüp saygı ve sevgi göstermeleri ve sorunlarını empati yaparak saygı içerisinde çözmeleri gerektiğini önermiştir. Öneriler klan kültürü kavramını işaret etmiştir. Klan kültürü işletmelerde katılım, bağlılık, takım çalışma ve aile olma ilkelerine odaklanmaktadır (Yörük Karakılıç, 2019: 21). Yöneticiler bu doğrultuda politikalar geliştirerek çalışanlara bir takım ve bir aile olduklarını hissettirecek uygulamalar yapmalıdırlar.

Önerilerden bazıları kararlara katılım eksikliğini işaret etmişti. Bu doğrultuda yöneticiler çalışanlara da söz hakkı vermeliler, çalışanlarının sorunlarını dinlemeli ve bu sorunlara çözüm üretmelidirler. İşgörenlerin işletmede alınan kararlara katılması kendi bölümlerini ve işlerini ilgilendiren konularda daha etkin ve verimli kararlar alınmasını sağlayacak, işgörenlerin iş tatmini artacak, işletmede koordinasyon ve iş birliği artacaktır (Bakan & Büyükbeşe, 2008: 51).

İşgörenlerin yöneticilere ve işletmelere önerilerinden bazıları aile dostu yaşam kültürünü işaret etmiştir. İşyerlerinde aile dostu yaşam kültürüne ait uygulamalar çalışanların işleri ve aileleri arasındaki kalmalarının önüne geçerektir (Topgöl, 2017: 51). Yöneticilerin çalışanların özel hayatlarının da olduğunu düşünerek iş planlamaları yapmaları, vardiya buna göre ayarlamaları hem işgörenler hem de işletmeler için yararlı olacaktır. Bayram gibi özel günlerin en azından bir kısmında işgörenin ailesiyle vakit geçirmelerini sağlamak yerinde olacaktır. Yöneticiler, işgörenlerin aileleriyle ilgili bir sorunu olduğu zaman bu sorunu çözmeleri için onlara yeterli zamanı vererek destek olmalı ve işgörenlerin her zaman yanında olduklarını hissettirmelidirler.

İşgörenlerden gelen önerilerden bazıları örgütsel adaleti işaret etmektedir. Örgütsel adalet kültürünün hâkim olduğu işletmelerde çalışanlarla ilgili uygulamalarda yöneticiler tüm çalışanlara karşı eşit ve tarafsız davranırlar (İyigün, 2012: 50). Bu doğrultuda yöneticiler işgörelere karşı eşit yaklaşmalı, işletme içindeki tüm uygulamalarda adil davranmalıdırlar. Yöneticiler, çalışanlar arasında ortaya çıkan sorunlarda taraf tutmadan çözüm bulmaya çalışmalıdırlar.

İşgörenler otel işletmelerine ve yöneticilere iş güvencesizliğiyle ilgili kaygılarının giderilmesiyle ilgili önerilerde bulundular. Turizm sektörünün kırılgan bir yapıda olması ve Antalya'daki otellerin çoğunun sezonluk olmasından dolayı zaten işgörenlerin iş güvencesizliği kaygısı bulunmaktadır (Tellioglu, 2021: 45). İşletmeler işgörenleri bu olumsuz etkilerden korumak adına önlemler almalı ve çalışanlarını 12 ay istihdam etmek için uygulamalar geliştirmelidirler. Bölgede turizmi 12 aya yayacak sağlık turizmi, kongre turizmi ve spor turizmi gibi alternatif turizm türleri geliştirilebilir.

Sosyal ve ek imkanlarla ilgili önerilerde genellikle lojman ve servis gibi hizmetlerin şartlarının iyileştirilmesi konuları ön

plana çıktı. Önceki çalışmalarda işgörelere sağlanan bu hizmetlerin nitelikli olmadığı anlaşılmaktadır. Örneğin Akay vd. (2018) araştırmalarında personelin barınması için sağlanan alanların yeteri kadar büyük olmadığı, hijyenik olmadığı ve bu alanlara yeteri önem verilmediğini vurgulamıştır. Lojman şartlarının iyileştirilmesi işgörelerin mesai saatleri dışında daha iyi dinlenebilmesi ve yorgunluğunu atabilmesi açısından önemlidir. Lojmanda odaların en fazla ikişer kişilik olması, hijyenik olması sağlanmalıdır. Odalar yeterli büyüklükte olmalı, lojmanlarda kafeterya gibi alanlar bulunmalıdır. Çalışanlar için servis hizmetinin niteliği ve konforu artırılmalıdır.

İşgören önerilerinden bazıları iş yüklerinin fazla olduğu ve azaltılmasını işaret etmektedir. Bazı işgörenler zorunlu olarak 8 saatten fazla çalıştırılmak istendiklerini belirttiler. İşletmeler iş yükünün eşit paylaşılması ve fazla mesai ücreti ödemelidir. Bununla beraber işgörelerin görev ve sorumlulukları tanımlanmalı ve iş yükünü azaltmak için yeterli sayıda işgören istihdam edilmelidir (Çuhadar & Gencer, 2016: 1344)

Çalışanlar, yöneticilere iş arkadaşlarıyla ilgili önerilerde de bulunmuştur. Otelcilik endüstrisi işgörelerin çok yoğun çalıştığı fiziksel ve zihinsel olarak çok yıpratıcı bir sektördür. Çalışanlar bu olumsuz duygulardan kurtulmak ya da başkalarına yansıtmak için sıklıkla iş arkadaşlarına kaba davranışlarda bulunabilirler (Wang & Chen, 2020: 415). Bu kaba davranışların azaltılmasıyla ilgili yöneticiler önleyici uygulamalar gerçekleştirebilirler. İşgörelere iş arkadaşlarına karşı davranma şekilleriyle ilgili eğitimler verilebilir. Son olarak, yöneticiler işletmede bir aile ortamı yaratarak iş arkadaşları arasındaki çatışmaları azaltabilirler.

Son olarak bu araştırma otel çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. İş gören mutluluğuyla ilgili farklı meslek ya da kurumlarda daha geniş örnekleme araştırmalar yapılabilir. Araştırma Antalya'da bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörelere gerçekleştirilmiştir. Aynı çalışma farklı illerde otel çalışanlarıyla yapılabilir.

5.1. Pratik Çıkarımlar

Nitel ve nicel bulgular dikkate alınarak uygulayıcılara şu hususlar önerilmektedir;

Birincisi iş güvencesizliği boyutuyla ilgilidir. Antalya ilinde bulunan otel işletmeleri işgörelerin iş güvencesizliğiyle ilgili kaygılarını gidermek için önlemler almalıdır. Kış aylarında oteli kapatmadan turizmi 12 aya yayacak politikalar geliştirmelidir. Ayrıca, turizm sektöründe sendikalaşma oranı çok zayıftır. Bu da çeşitli istihdam sorunlarına neden olmaktadır. Bu nedenlerle sosyal hak sağlayıcı olan devlet tarafından gerekli yasal düzenlemeler yapılarak işçi ve işveren arasında denge sağlanmalıdır (Öztürk, 2021: 419).

İkincisi işgören mutluluğunu olumsuz etkileyen kararlara katılım eksikliği konusunda yöneticiler işgörelere söz hakkı vermelidir. Bu bakımdan katılımcı liderlik ve kolaylaştırıcı liderlik tarzları yöneticilere önerilir. Yöneticiler bazı konularda çalışanlara fikirlerini sormalı ve onlara karşı saygılı olmalıdırlar. İşgörelerin işletmede alınan kararlara katılması kendi bölümlerini ve işlerini ilgilendiren konularda daha etkin ve verimli kararlar alınmasını sağlayacaktır (Bakan & Büyükbeşe, 2008: 51).

Üçüncüsü nicel ve nitel araştırmada desteklenen bir diğer belirleyici olan çalışma arkadaşları nezaketsizliği. Çalışanlar bu olumsuz duygulardan kurtulmak ya da başkasına yansıtmak için sıklıkla iş arkadaşlarına kaba davranışlarda bulunabilirler (Wang & Chen, 2020: 415). Otel işletmeleri varsa eğitim departmanları aracılığıyla yoksa da dışardan sağlanan uzmanlar aracılığıyla çalışanlara eğitimler vererek işyerindeki kaba davranışları azaltabilirler.

Her ne kadar hipotez testinde desteklenmese de çalışmamızın nitel bulgularından hareketle yararlı önerilerde bulunulabilir. Nitel ve nicel bulgular her zaman tutarlı olmayabilir. Çünkü iki yöntem sosyal dünyanın farklı yönlerini ele almaya çalışır (Slonim-Nevo & Nevo, 2009). Dolayısıyla nitel bulgulardan hareketle işletmelere ve yöneticilere şu öneriler sunulabilir:

Otel işletmelerinde insan kaynakları departmanı daha aktif hale getirilmeli ve işgörenlerin yaşadığı sorunlara çözüm üretmelidir. İKY uygulamaları endüstriye göre farklılık gösterebilir. Bu nedenle otel işletmelerine özgü İKY uygulamalarının hayata geçirilmesi önerilmektedir. Örneğin hizmet odaklı yüksek performanslı insan kaynakları uygulamaları önerilir (Gürlek & Uygur, 2021).

Örgütsel adalet kültürü işletmelerde uygulanabilir. Bu noktada aynı işi yapan kişilerin maaşı aynı olmalıdır. Yöneticiler tüm çalışanlara karşı bütün konularda adil davranmalı, çalışanlar arasında çıkan sorunların çözümünde taraf tutmamalıdır. Aile dostu örgüt kültürü politikalarıyla çalışanların vardiyaları, bayram, yılbaşı gibi günlerde aileleriyle vakit geçirmeye fırsat verecek şekilde planlanmalıdır.

Yöneticiler sosyal kaytarma gibi davranışların önüne geçmek için işgörelere gerekli bilgilendirmeleri yapmalı, onlara gerektiğinde eğitim vermelidirler. Bu tarz davranışları yapmayanlara ödül vererek bu davranışları işletmede azaltabilirler. Çalışanların kendilerini takımın bir parçası gibi hissetmelerini sağlayacak olan klan kültürü politikaları işletmede uygulanabilir. (Erdem, 2007: 66). Örneğin her ay tüm çalışanların katıldığı personel çayı, doğum günü partisi, personel yemeği gibi organizasyonlar yapılabilir. Departmanlar arası futbol ve voleybol turnuvaları düzenlenebilir. Bu aktiviteler işgörelerin birbirini tanıması ve kaynaşması için faydalı olabilir ve sosyal kaytarma, işyeri dedikodusu, çalışma arkadaşları nezaketsizliği gibi davranışları azaltabilir.

İşletmeler sosyal ve ek imkanlarda iyileştirmeler yapabilir. Lojman ve servis gibi hizmetlerin niteliği artırılabilir. Lojmanda odalar en fazla iki kişi kalacak şekilde düzenlenmeli ve hijyen şartları iyileştirilmelidir. Servis konusunda sıkıntı yaşayan personeller için araç sayısı ve niteliği artırılmalıdır. Otellerde çalışanların mesleki ya da yabancı dil gibi konulardaki eksiklerini gidermek için otellerde belli zamanlarda eğitimler verilebilir. Bunun için yeterliliği olan yöneticiler eğitim verebilir ya da dışardan sağlanan eğiticiler aracılığıyla eğitimler verilebilir. Böylece beşerî sermayenin de güçlenmesi sağlanmış olacaktır.

Son olarak otel işletmeleri maaş ve prim gibi ücretlerle ilgili konularda iyileştirmeler yapabilirler. Maaşların zamanın yatırılması sağlanmalıdır. İşgöreni motive etmek, işletmeye bağlılığını artırmak ve onları işletmede tutmak için ücretler

tatmin edici düzeye yükseltilmelidir (Örücü vd., 2005: 51).

5.2. Teorik Çıkarımlar

Araştırmanın nitel bölümünde otuz otel çalışanıyla yaptığımız görüşmelerde çalışanların mutluluğunu etkileyen 13 belirleyici tespit ettik. Bu belirleyiciler: İş yoğunluğu, müşteri nezaketsizliği, zayıf beşerî sermaye, iş arkadaşları nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş stresi, iş güvencesizliği, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma, iş-aile çatışması ve kararlara katılım eksikliğidir. Literatüre bakıldığında daha önce otel çalışanlarının mutluluğuyla ilgili (Akgündüz vd., 2022; Atan vd., 2021; Bibi vd., 2021; Biçen & Koç, 2019; Chiaa & Chub, 2016; Gürlek vd., 2020; Hayat & Afshari, 2022; Kemer, 2019; Koburtay & Syed, 2021; Xue vd., 2021; Rasheed vd., 2020; Wang vd., 2021;) çalışmalara rastlansa da bu kadar detaylı faktörlerin tespit edildiği bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu bakımdan çalışmamız alanyazına katkı sunacaktır.

Nitel bulgular 13 faktöre işaret etmiştir. Nitel bulgulara ve alanyazına dayalı olarak geliştirilen hipotezlerin sadece üç tanesi desteklenmiştir. Bu bulgular nitel ve nicel bulguların her zaman tutarlı olmayabileceğini, yüz yüze görüşmelere dayalı olarak yapılan nitel araştırmalarda katılımcıların sorulara daha açık cevaplar verebileceğini vurgulayan alanyazınla tutarlıdır (Slonim-Nevo & Nevo, 2009; Tonkin-Crine vd., 2015). Bu bakımdan bu araştırma karma yöntem araştırma alanyazınına katkı sağlamaktadır. Nitel araştırmaların bazı güçlü yanları vardır. Araştırmacılara vakaları derinlemesine ve ayrıntılı inceleme fırsatı verir, durumlar arasında karşılaştırma ve analizlere imkân tanır, insanların fenomenlerle ilgili kişisel deneyimlerinin açıklanmasını ve anlaşılmasını sağlar, karmaşık olguları açıklamak için kullanışlıdır, çalışmanın yürütülmesi sırasında meydana gelen değişikliklere karşı duyarlıdır ve araştırmacılara sonuçların odak noktasını değiştirme imkânı verir (Johnson & Onwuegbuzie, 2004: 20). Nitel araştırmanın bazı güçlü yanları araştırmamızın alanyazına sağladığı katkıyı daha da anlamlı hale getirmiştir. Nicel araştırma kısmını tasarlanmasından kaynakların korunumu teorisi kullanılmıştır. Bulgulardan anlaşıldığı üzere nicel veriler teoriyi kısmen desteklemiştir.

5.3. Sınırlılıklar ve Gelecek Çalışmalar İçin Öneriler

Araştırmamızın sınırlılıklarından birincisi sadece Antalya'da bulunan otel çalışanlarından elde edilen verilerle gerçekleştirilmesidir. Bu nedenle okuyucular sonuçların Türkiye'ye veya başka bir ülkeye ya da başka bir sektöre genellenmesi hususunda dikkatli olmalıdırlar. İkinci sınırlılık ise araştırmanın kesitsel olması ve değişkenlerin zaman içindeki değişimini yansıtmamasıdır (Podsakoff vd., 2003). Üçüncü sınırlılık ise nitel araştırma örnekleminin otuz kişiyle sınırlı olmasıdır. Gelecekteki çalışmalarda örneklem sayısı daha yüksek tutularak daha detaylı ve derinlemesine veriler elde edilebilir. Dördüncü sınırlılık ise zaman kısıtlılığı nedeniyle nitel ve nicel bulgular arasındaki tutarsızlığın nedenleri hakkında takip görüşmelerine dayalı üçüncü bir araştırma yapma fırsatı bulunamamış olmasıdır.

Gelecek çalışmalara öneriler ise; Birincisi, otel işletmelerinde

çalışan mutluluğuyla ilgili çalışmalar yaparken araştırmamızın nitel bölümünde elde ettiğimiz detaylı verileri kullanarak kapsamlı nicel araştırmalar yapılabilirler. İkincisi, araştırmacılar otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicileri üzerine de açılımlayıcı sıralı karma yöntem kullanarak çalışmalar yapılabilirler. Üçüncüsü, bu araştırmada düzenleyici değişkenler kullanılmamıştır. Gelecek araştırmalar otel türü ve destinasyon gibi değişkenleri düzenleyici değişken olarak kullanabilirler. Böylece sonuçların kıyaslanması mümkün olabilecektir. Dördüncüsü, bu araştırma otel çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. İş gören mutluluğuyla ilgi farklı meslek ya da kurumlarda daha geniş örneklemde araştırmalar yapılabilir. Beşincisi, bu çalışma sadece Antalya'da bulunan otel işletmelerinde işgörenlerle gerçekleştirilmiştir. Aynı çalışma farklı illerde otel çalışanlarıyla yapılabilir.

Etik Beyan: Bu çalışma için Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Etik Kurulu'ndan 07/06 /2023 tarihli ve 2023/06 nolu toplantısında GO 2023/ 353 sıra sayılı kararı etik onay alınmıştır.

Yazar Katkı Beyanı: Yazarların katkı oranı eşittir.

Çıkar Beyanı: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Kaynakça

- Akay, B., Uslu, A. & Sancar, M. F. (2018). Turizm eğitimi alan öğrencilerin staj döneminde yaşadıkları sorunlar: Lisans ve ortaöğretim turizm öğrencileri örneği. *OPUS International Journal of Society Researches, Gençlik Araştırmaları Özel Sayısı*, 212-236. doi: 10.26466/opus.358194
- Akgündüz , Y., Kızılcıoğlu, G. & Bardakoğlu, O. (2022). Mutluluk, iş stresi, iş adanmışlığı ve algılanan örgütsel destek: aracılık modeli. *Journal of Hospitality and Tourism Insights baskı öncesi yayını*, Zümrüt Yayıncılık Limited <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2021-0189>
- Alancioğlu, E. & Şit, M. (2020). Turizmde beşeri sermaye gelişiminin Rolü: Turizme bağımlı ekonomiler için panel veri analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1109 - 1122. doi:10.26677/TR1010.2020.385
- Andersson, L. M., & Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471. <http://dx.doi.org/10.2307/259136>
- Atan, A., Özgüt, H., & Silman, F. (2021). Happiness at work and motivation for a sustainable workforce: Evidence from female hotel employees. *Sustainability*. 2021; 13(14), 7778 <https://doi.org/10.3390/su13147778>
- Ayaz, E. (2021). Örgütsel dedikodunun iş stresi üzerindeki etkisinin İncelenmesi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 60, 259 - 279. doi: 10.18070/erciyesübd.927564
- Aydemir, C. & Akdoğan, A. A. (2018). İş-aile çatışmasının psikolojik performans üzerindeki etkisi: İşe yabancılaşma ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1993-2012.
- Aydın, Ş. & Tezgel Çoban, E. (2020). Konaklama işletmelerinde müşteri nezaketsizliğinin işe bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği, *Journal of Tourism Research Institute*, 1(1), 49-58.
- Bakan, D. & Büyükeş, Ö. (2008). Katılımcı karar verme: Kararlara katılım konusunda çalışanların düşüncelerine yönelik bir alan çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 29-56.
- Bakan, İ., Erşahan, B. & Büyükeş, T. (2013). Katılımcı karar verme ile çalışanların işe yönelik davranışları arasındaki ilişki: Bir alan çalışması, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 2013, ss.107-139.
- Baki, A. & Gökçek, T. (2012). Karma yöntem araştırmalarına genel bir bakış. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(42), 1-21.
- Bartels, F. L., Korla, R., & Vitali, E. (2016). Barriers to innovation: the case of Ghana and implications for developing countries. *Triple Helix*, 3(12), 1-30.
- Bibi, S., Khan, A., Hayat, H., Panniello, U., Alam, M. & Farid, T. (2021). Do hotel employees really care for corporate social responsibility (CSR): a happiness approach to employee innovativeness. *Current Issues in Tourism*, 541-558. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1889482>
- Biçen, G. & Koç, H. (2019). 9). İşgören mutluluk düzeylerinin iş tatmini ve iş performansı üzerine etkileri: Konaklama işletmelerinde bir inceleme, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 1450-1468.
- Biçer, M. & Kılıç, K. (2022, 24(42)). Yönetici davranışları ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi(KMUSEKAD)*, 277-291.
- Bolat, O., Bolat, T., Seymen, O. & Yüksel, M. (2017). İstismarcı yönetim ve tükenmişlik: Lider-üye etkileşimi ve güç mesafesinin düzenleyici etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(38), 123-161.
- Braun, V. & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp0630a
- Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 18216. <https://doi.org/10.1177/135910457000100301>
- Chandra, G. & Robinson, S. (2009). They're talking about me again: The negative impact of being the target of gossip. *Academy of Management Annual Meeting, Chicago, IL, USA*. Chicago, IL, USA: Academy of Management.
- Chiaa, Y. & Chub, M. (2016). Moderating effects of presenteeism on the stress-happiness relationship of hotel employees: A note. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 52-56. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.005>
- Choudhary, P., & Kunte, M. (2023). Is high-performance work system making employees happy? An integrated model and research agenda for sustainable organizational growth. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 1-19. <https://doi.org/10.1007/s10672-023-09451-8>
- Cohen, J. (1988). Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Yayıncılar.
- Cortina, L., Magley, V., Williams, J. & Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64-80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>
- Creswell, J. W. & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Fifth Baskı, Sage Yayınları.
- Çuhadar, M. & Gencer, Z. (2016). Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algıları: Side ve Belek örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1323-1346.
- Dalgıç, A. (2020). İş güvencesizliği algısının iş yaşam kalitesine etkisinde iyimserlik ve kötümserlik özelliklerinin aracılık rolü: Seyahat acentası çalışanları örneği. *Journal of Tourism and*

- Gastronomy Studies*, 8(3), 1922 - 1942. doi:10.21325/jotags.2020.641
- Dayour, F., Park, S. & Kimbu, A. N. (2019). Backpackers' perceived risks towards smartphone usage and risk reduction strategies: A mixed methods study, *Tourism Management*, 72, 52-68. https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.11.003.
- Darvishmotevali, M. & Ali, F., (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital, *International Journal of Hospitality Management*, 87, https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462
- Davras, Ö. & Gülmez, M. (2013). Otel işletmelerinde çalışan memnuniyetine etki eden faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya bölgelerinde bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 167-184.
- De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk. In *Van Groep Naar Gemeenschap. Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou*, edited by R. Bouwen, K. De Witte, H. De Witte, and T. Tailieu, ss. 325-350.
- Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20) , 39-53. doi: 10.20875/makusobed.306671
- Diener, D. & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391-406. https://doi.org/10.1177/008124630903900402.
- Diener, E. & Diener, R. (2008). Happiness at Work: It Pays To Be Happy. E. D. Biswas-Diener. İçinde, *Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth* s. 68-87. https://doi.org/10.1002/9781444305159.ch5). New York: Blackwell Yayıncılık Ltd.
- Dogru ,T., McGinley, S., Line, N. & Szende , P. (2019). Employee earnings growth in the leisure and hospitality industry. *Tourism Management*, 74, 1-11. doi:10.1016/j.tourman.2019.02.008
- Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2(2) , 63-79.
- Erhan, T. (2021). İşyeri mutluluğu: Bir kavram incelemesi. *OPUS-Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(38), 5686-5712. doi: 10.26466/opus.88337
- Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, 12, 384-412. doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x
- Fornell, C. & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.
- Grandey, A., Cordeiro, B. & Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305-323. https://doi.org/10.1348/096317905X26769.
- Gu, Z. & Siu, R. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21, 561-578. doi: 10.1108/09596110910967809
- Güçer E., Pelit E., Demirdağ Ş. & Keleş Y. (2017). Sosyal kaytarmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 14 - 36. ent 21(5), 561 - 578.
- Güdü Demirbulat, Ö., Saatçı, G. & Aymankuy, Y. (2019). A conceptual assessment on the importance of employee happiness in tourism enterprises . *OPUS International Journal of Society Researches*, 13(19), 2345-2364. doi: 10.26466/opus.579814
- Gürlek, M. (2020). Aşırı iş yükü etik dışı davranışları nasıl etkiler? Ücret tatminsizliğinin aracılık rolü. *İş Ahlak Dergisi* 13(1), 53-78. doi:10.12711/tjbe.2020.13.1.0141
- Gürlek, M. (2021). Effects of high-performance work systems (HPWSs) on intellectual capital, organizational ambidexterity and knowledge absorptive capacity: evidence from the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(1), 38-70.
- Gürlek, M. & Uygur, A. (2021). Service-oriented high-performance human resource practices and employee service performance: A test of serial mediation and moderation models. *Journal of Management ve Organization*, 27(1), 197-233. doi:10.1017/jmo.2020.8
- Gürlek, M., Erbaş, E. & Yeşiltaş, M. (2020). Affetmenin gücü: Affetme ikliminin öğrenme odaklılık, yardım davranışı ve işgören mutluluğu üzerindeki etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 18(38), 767-790. doi: 10.35408/comuybd.593022
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M. & Ringle, C. M. (2019), When to use and how to report the results of PLS-SEM, *European Business Review*, 31(1), pp. 2-2.
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM), 2nd edition Newbury Park, CA: Sage Yayınları, Inc.
- Hayat, A. & Afshari, L. (2022). CSR and employee well-being in hospitality industry: A mediation model of job satisfaction and affective commitment,. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 387-396. https://doi.org/10.1016/j.jhtmt.2022.04.008
- Heneman, H. & Schwab, D. (1985). Pay satisfaction: its multidimensional nature and measurement. *International journal of psychology. Journal international de psychologie*, 20(1), 129-141. https://doi.org/10.1080/00207598508247727
- Henseler, J., Ringle, C. M. & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.
- Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513-524. https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513
- Hobfoll, S. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, 50, 337-421. https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062
- Hobfoll, S., Halbesleben, J., Neveu, J.-P. & Westman , M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 5(1), 103-128. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640
- Holmgreen, L., Tirone, V., Gerhart, J. & Hobfoll, S. (2017). Conservation of resources theory. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*, ss. 443-457. doi:10.1002/9781118993811.ch27
- Hur, W. M., Moon, T. W. & Han, S. J. (2015), The effect of customer incivility on service employees' customer orientation through double-mediation of surface acting and emotional exhaustion, *Journal of Service Theory and Practice*, 25(4), ss. 394-413. https://doi.org/10.1108/JSTP-02-2014-0034
- İbiş, S. & Batman, O. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların memnuniyetine etki eden faktörler üzerine bir araştırma.

- Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5(4), 264-279. doi:10.21325/jotags.2017.149
- İyigün, N. (2012). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 49 -64.
- İstekli, M. & Serdengeçti, A. (2021). Beşerî sermaye ve tasarruf ilişkisi. *Journal of Economic Policy Researches*, 8(2), 311-326
- Johnson, R. B. & Onwuegbuzie, A. J. (2004) Mixed methods research: A research Paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33, 14-26. <http://dx.doi.org/10.3102/0013189X033007014>
- Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü. *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 11-26.
- Kara, E. (2018). İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisini belirlemeye yönelik turizm sektöründe bir araştırma: Edremit körfezi örneği. *İdealkent*, 9(24), 733-750. doi: 10.31198/idealkent.445544
- Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi: Alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde bir araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 7(1), 13-21.
- Kaya, E. (2015). İşyeri kabahı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: Yükseköğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 55-78. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS3042>.
- Kemer, E. (2019). Otel işletmeleri işgörenlerinin mutluluk algıları üzerine nitel bir çalışma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 283-293.
- Koburtay, T. & Syed, J. (2021) Do religion and spirituality matter for hotel workers' well-being and guests' happiness? An update of the attraction-selection-attrition theory. *International Journal of Hospitality Management*, 95, 102951. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102951>
- Kurland, N. B. & Pelled, L. H. (2000). Passing the word: Toward a model of gossip and power in the workplace. *The Academy of Management Review*, 25(2), 428-438. <https://doi.org/10.2307/259023>
- Luna-Arocas, R., & Tang, T. L. P. (2015). Are you satisfied with your pay when you compare? It depends on your love of money, pay comparison standards, and culture. *Journal of Business Ethics*, 128, 279-289.
- Lyubomirsky, S. & Lepper, H. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46(2), 137-155. <https://doi.org/10.1023/A:1006824100041>
- Matthews, R., Wayne, J. & Ford, M. (2014). A work-family conflict/subjective well-being process model: a test of competing theories of longitudinal effects. *The Journal of applied psychology*, 99(6), 1173-1187. <https://doi.org/10.1037/a0036674>
- Melief, A., Schulp, J. & de Boer, M. (2020). Happiness at work: a phenomenological study of the experiences of hospitality industry employees. *Research in Hospitality Management*, 10(1), 63-66. doi: 10.1080/22243534.2020.1790212
- Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., Lucchetti, M. C. & Ali, F. (2019). The impact of green practices in coastal tourism: An empirical investigation on an eco-labelled beach club, *International Journal of Hospitality Management*, 77, ss. 471-482.
- Mitchell, M. & Ambrose, M. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1159-1168. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1159>
- Moyes, G., Shao, L. & Newsome, M. (2008). Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession. *Journal of Business ve Economics Research*, 65-82. <https://doi.org/10.19030/jber.v6i2.2392>
- Mulvey, P. & Klein, H. (1998). The impact of perceived loafing and collective efficacy on group goal processes and group performance. *Organizational behavior and human decision processes*, 74(1), 62-87. <https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2753>
- Murphy, M. M. (2011). Exploring generational differences among millennials, gen xers, and baby boomers: Work values, manager behavior expectations, and the impact of manager behaviors on work engagement. (doctoral thesis). Alliant International University, Los Angeles.
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International journal of hospitality management*, 30(2), 385-390.
- Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behaviour. *Employee Relations*, 22(1), 88-106. doi:10.1108/01425450010310815
- Örücü, E. , Bulut, Z. A. & Karabulut, A. N. (2005). Konaklama işletmelerinde uygulanan ücret ve ödül yönetim sistemi (Muğla ili örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 7(1) . 51-72.
- Öztürk, Ş. (2021). Türkiye'de turizm sektöründe sendikal örgütlenme. *Öneri Dergisi*, 16(56), 419-450. doi:10.14783/maruoneri.905649
- Pelit, E. & Çetin, A(2020). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi işlevi olarak insan kaynakları planlaması ve sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1268-1287.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J. Y. & Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879-903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>
- Price, J. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22, 600-624. <https://doi.org/10.118/EUM0000000006233>
- Price, K., Harrison, D. & Gavin, J. (2006). Withholding inputs in team contexts: member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *The Journal of applied psychology*, 91(6), 1375-1384. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1375>
- Rasheed, M. I., Okumus, F., Weng, Q., Hameed, Z. & Nawaz, M. S. (2020). Career adaptability and employee turnover intentions: The role of perceived career opportunities and orientation to happiness in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44, 98-107.
- Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, M. & Jesuino, J. (2011). How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship,. *Journal of Business Research*, 64, 524-532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.04.009>
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. M. (2022). SmartPLS 4. Oststeinbek: SmartPLS. Retrieved from <https://www.smartpls.com>
- Schaubroeck, J., Cotton, J. & Jennings, K. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior* 10(1), 35-58.

- <https://doi.org/10.1002/job.4030100104>
- Schwepeker Jr, C. H., & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress and improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102860.
- Sliter, M., Jex, S., Wolford, K. & McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 468–481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>
- Slonim-Nevo, V. & Nevo, I. (2009). Conflicting findings in mixed methods research: An illustration from an Israeli study on immigration. *Journal of Mixed Methods Research*, 3(2), 109-128.
- Şahin, B. , Kafa, N. & Korkmaz, H. (2021). Turizm işletmelerinde insan kaynakları seçim süreci ve kariyer günleri. *Türk Dünyası Araştırmaları* 127(250), 103-120.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. & Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Taştan, S., Küçük, B. A., & İşıaık, S. (2020). Towards enhancing happiness at work with the lenses of positive organizational behavior: The Roles of Psychological Capital, Social Capital and Organizational Trust. *Postmodern Openings*, 11(2), 192–225.
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2023, TEMMUZ). *Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler* <https://yigm.ktb.gov.tr/genel/turizmtesisleri.aspx> Erişim Tarihi: 11.07.2023.
- Tellioglu, S. (2021). İş güvencesizliğinin gelecek kaygısı üzerindeki etkisi: Turizm sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 41-56.
- Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *The Academy of Management Journal* 43(2), 178-190. doi:10.2307/1556375
- Tonkin-Crine, S., Anthierens, S., Hood, K., Yardley, L., Cals, J. W., Francis, N. A. & Little, P. (2015). Discrepancies between qualitative and quantitative evaluation of randomised controlled trial results: achieving clarity through mixed methods triangulation. *Implementation Science*, 11(66), <https://doi.org/10.1186/s13012-016-0436-0>
- Topgöl, S. (2017). Aile dostu politikalar ve iş yaşamının uyumlaştırılması çerçevesinde uygulamaların değerlendirilmesi. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 45-66. <http://dx.doi.org/10.19129/sbad.312>
- Turunc, Ö. & Ögen, A. R. (2022). Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama. *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 7 (2) , 118-128.
- Uşaklı, A. & Küçükergin, K. G. (2018). Using partial least squares structural equation modeling in hospitality and tourism: do researchers follow practical guidelines?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), 3462-3512.
- Uyungil Erdoğan, S., Kobanoğlu, M. S. & Özgen Çiğdemli, A. Ö. (2023). Otel işletmelerinde nezaketsizlik ile dışlanma arasındaki ilişkide işgörenlerin narsistik kişiliğinin düzenleyici rolü. *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 419-444. doi: 10.15869/itobiad.1234112
- Vallina, A., Alegre, J. & Guerrero, R. (2018). Andrés Salas-Vallina, Joaquín Alegre and Rafael Fernández Guerrero. Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European Research on Management and Business Economics*, 24(3), 149-159. doi: 10.1016/j.iedeen.201
- Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. *Published in French in: Revue Québécoise de Psychologie*, 18, 29-74.
- Wagner, K. D., Davidson, P. J., Pollini, R. A., Strathdee, S. A., Washburn, R. & Palinkas, L. A. (2012). Reconciling incongruous qualitative and quantitative findings in mixed methods research: Exemplars from research with drug using populations. *International Journal of Drug Policy*, 23(1), 54-61.
- Walker, D., Van Jaarsveld, D. & Skarlicki, D. (2014). Exploring the effects of individual customer incivility encounters on employee incivility: the moderating roles of entity (in)civility and negative affectivity. *e Journal of applied psychology*, 99(1), 151-161. <https://doi.org/10.1037/a0034350>
- Wang, C. H. & Chen, H. T. (2020), Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance, *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 3(4), pp. 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>
- Wang, D., Ma, E., Kim, Y., Liu Ph., D., A. & Berbekova, A. (2021). From good soldiers to happy employees: Exploring the emotional and well-being outcomes of organizational citizenship behavior,. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 49, 570-579. <https://doi.org/10.1016/j.jhttm.2021.11.005>
- Westman, M., Hobfoll E. S., Chen, S., Davidson, O. & Laski, S. (2004). *Organizational Stress Through The Lens of Conservation of Resources (COR) Theory*. Bingley,: Group Yayıncılık Limited Şirketi.
- Wu, X., Kwan, H., Wu, L. Z. & Ma, J. (2018). The effect of workplace negative gossip on employee proactive behavior in China: The moderating role of traditionality. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 801–815. doi:10.1007/s10551-015-3006-5
- Xue, J., Mo, Z., Liu, M. T. & Gao, M. (2021).How does leader conscientiousness influence frontline staff under conditions of serious anxiety? An empirical study from integrated resorts (IRs), *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 6(1), ss. 90-109. <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2021-0160>
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2014). *SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri*, (4. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Yıldız, S. & Bayrakçı, C. (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 40, 515 - 529. doi:10.30794/pausbed.646525
- Yoerger, M., Crowe, J., & Allen, J. A. (2015). Participate or else!: The effect of participation in decision-making in meetings on employee engagement. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 67(1), 65.
- Yörük Karakılıç, N. (2019). Cameron ve Quinn örgüt kültürü ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliğinin test edilmesi. *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1) , 19-30. doi: 10.33707/akuiibfd.509126
- Yürür, Ş. (2011). Öğrenilmiş güçlülük, kıdem ve medeni durumun duygusal tükenmedeki rolü: Kaynakların korunması teorisi kapsamında bir analiz. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1) , 107-126.

Extended Abstract

In our age, considering that individuals spend most of their time at work, ensuring employee happiness is extremely important (Choudhary & Kunte, 2023; Taştan et al., 2020). In particular, customer satisfaction and loyalty are very critical in hotel businesses and depend on employee performance

(Pelit & Çetin, 2020). In hotel businesses, creating happy customers and increasing the number of happy customers is only possible with happy employees (Güdü Demirbulat et al., 2019).

The happiness of employees in their workplaces not only encourages them to exhibit more helping behavior but also enables them to be more learning-oriented (Gürlek et al., 2020). There are extremely few studies in the literature on employee happiness in the hotel industry (e.g., Akgündüz et al., 2022; Atan et al., 2021; Bibi et al., 2021; Biçen & Koç, 2019; Chiaa & Chub, 2016; Gürlek et al., 2020; Hayat & Afshari, 2022; Kemer, 2019; Koburtay & Syed, 2021; Xue et al., 2021; Rasheed et al., 2020 Wang et al., 2021). These studies are insufficient to fully explain the determinants of employee happiness in hotel enterprises, and comprehensive research is needed in this field. Therefore, this research aims to comprehensively identify the determinants of employee happiness using an exploratory sequential mixed methods design.

In this research, an exploratory sequential mixed methods approach was used (Creswell & Creswell, 2017). In this research design, firstly qualitative research is conducted and qualitative data is obtained. The obtained qualitative data is used in the creation of the research model and hypotheses. Then, quantitative research is conducted (Creswell & Creswell, 2017).

Qualitative findings identified 13 factors as determinants of employee happiness: customer incivility, pay dissatisfaction, work-family conflict, coworker incivility, poor HRM practices, poor human capital, social loafing, gossip, job insecurity, lack of participation in decisions, abusive supervision, workload, and job stress.

Based on the qualitative findings, the following hypotheses were developed.

H1: Workload negatively and significantly affects employee happiness.

H2: Gossip negatively and significantly affects employee happiness.

H3: Poor human capital negatively and significantly affects employee happiness.

H4: Abusive supervision negatively and significantly affects employee happiness.

H5: Job insecurity negatively and significantly affects employee happiness.

H6: Lack of participation in decisions negatively and significantly affects employee happiness.

H7: Work-family conflict negatively and significantly affects employee happiness.

H8: Job stress negatively and significantly affects employee happiness.

H9: Social loafing negatively and significantly affects employee happiness.

H10: Pay dissatisfaction negatively and significantly affects employee happiness.

H11: Customer incivility negatively and significantly affects employee happiness.

H12: Poor HRM practices negatively and significantly affect employee happiness.

H13: Coworker incivility negatively and significantly affects employee happiness.

According to the quantitative findings of the study, job insecurity, lack of participation in decisions and coworker incivility had a negative and significant effect on employee happiness. Accordingly, H5, H6 and H13 were supported. These findings are consistent with the qualitative findings. On the other hand, it was seen that customer incivility, pay dissatisfaction, poor human capital, poor HRM practices, gossip, workload, job stress, abusive supervision, social loafing and work-family conflict did not have a significant effect on employee happiness variable. Therefore, hypotheses H1, H2, H3, H4, H7, H8, H9, H10, H11 and H12 were rejected.

When the literature on employee happiness in hotel businesses is examined, this topic was selected because there are very few studies. A sequential exploratory mixed method design was used to conduct a comprehensive study and to reveal the determinants of employee happiness in hotel businesses in detail (Creswell & Creswell, 2017). First, data were obtained by interviewing 30 hotel employees. The obtained data were subjected to content analysis and 13 factors were identified as determinants of hotel employee happiness. Secondly, a research model was created based on the qualitative research findings and quantitative research was designed by developing hypotheses. Quantitative findings showed that job insecurity, lack of participation in decisions, and coworker incivility had a negative and significant effect on employee happiness.

Inconsistency between qualitative and quantitative findings does not indicate a failure. On the contrary, it can lead to new findings or a richer understanding (Tonkin-Crine et al., 2015). It is generally considered ideal for findings from different methods to be consistent with each other. However, when findings from two different methods are inconsistent, it provides an opportunity for a process of reconciling seemingly incompatible results (Wagner et al., 2012). Qualitative and quantitative findings are not always expected to be consistent, because the two methods attempt to measure different aspects of social reality.