

TURİZMDE İŞKOLİKLİK DAVRANIŞI, İŞ TATMİNİ İLE İŞLETME PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ VE ÖRGÜTE DUYGUSAL BAĞLILIĞIN ARACI ROLÜ: ANTALYA'DA BULUNAN BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEKİ YÖNETİCİLER ÖRNEĞİ

Pelin ARSEZEN

Yrd. Doç. Dr., Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi

pelinarsezen@mu.edu.tr

Özet

Amaç: Konaklama işletmelerindeki çeşitli kademe yöneticilerin, işkoliklik ve iş tatmini ile işletme performansı ilişkisini araştırmak ve örgüte duygusal bağlılığın aracı rolünü analiz etmektir. Turizm endüstrisi gibi emek yoğun endüstrilerde hem çalışanların hem yöneticilerin sadakati ve bağlılığının önemi bilinmektedir. İşkoliklik davranışı ile ilgili örgütsel ve sektörel bağlamda araştırma çok kısıtlıdır. Turizmde işkoliklik davranışını araştıran çalışma ise yok denecek kadar azdır. Çalışma bu yönüyle hem alan yazına hem sektöre özgün katkı sağlamaktadır.

Yöntem: Bu araştırmada, Antalya ilinde turizm işletmelerinde yönetici olarak çalışanların işkoliklik davranışı, duygusal bağlılık algıları, iş tatmini ve işletme performansı olmak üzere dört değişken grubu bulunmaktadır. Veri toplama aracı olarak yapılandırılmış görüşme formu kullanılmış ve toplam 115 katılımcıdan veri toplanmıştır.

Bulgular: Araştırmanın sonuçlarına göre yöneticilerin işkoliklik davranışı ile iş tatmini ve işletme performansı arasında pozitif yönlü ilişki vardır ve bu ilişkide duygusal bağlılığın aracı rolü bulunmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İşkoliklik, Duygusal Bağlılık, İş Tatmini, İşletme Performansı

THE ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN BUSINESS SATISFACTION AND BUSINESS PERFORMANCE OF FIVE STAR ACCOMMODATION ADMINISTRATORS AND THE ROLE OF INTERMEDIATE SITUATION IN THE ORGANIZATION: THE ANTALYA SAMPLE

Abstract

Objectives: The aim of this study is to investigate the relationship between workaholic behavior and business performance and work performance, and to analyze the intermediary role of mood emotional commitment. In labor-intensive industries such as the tourism industry, it is known that the loyalty and commitment of both employees and managers are important. Research in the organizational and sectoral context related to the behavior of work is very limited. The study investigating the behavior of work in tourism is as little to be studied. This study provides both the field writing and the sector specific contribution in this direction.

Method: In this study, there are four variable groups of managers working as tourism managers in Antalya province: worker behaviors, emotional commitment perceptions, job satisfaction and business performance. A structured interview form was used as a data collection tool and data were collected from a total of 115 participants.

Results: According to the results of the research, there is a positive relationship between manager 's behavior of work and job satisfaction and business performance, and this relationship has an intermediary role in emotional commitment.

Keywords: Workaholic, Emotional Commitment, Job Satisfaction, Business Performance

Giriş

İşkoliklik, psikoloji ve psikiyatri yazınında, bireye zarar veren sonuçlar doğurabilen bir fenomen olarak görülmekte ve bağımlılık kuramları içinde yer almaktadır. İşletme ve örgütsel davranış yazınlarında ise işkoliklikle ilgili bireysel sonuçlar kadar örgütsel sonuçların da ele alındığı çalışmalara rastlanmaktadır. Sanayi devriminden sonra yaşanan gelişmeler, gelişme trendinin internet ve bilgisayar tabanlı işler gibi teknolojik yeniliklerle, büyük sıçramalarla devam etmesi iş yaşamında da önemli etkilere sebep olmuştur. Bu etkilerin birincil etkileneni patronlar, yöneticiler ve çalışanlar iken örgütlerin yakın ve uzak çevrelerinde de etkiler aynı şiddette hissedilmiştir. Küresel rekabet, küresel pazarlar, coğrafi sınırlardaki incelmeler, ulaşım teknolojileri, kitle iletişim araçları, sanal örgütlenmeler vb pek çok ortam, parametre ve değişkenler bireylerin var olma çabalarının miktar ve yönünü de etkilemektedir. Bireylerin var olma çabalarının örgütsel yaşamdaki tezahürü olarak iş tatmini, işe bağlılık, iş odaklılık, işe bağımlılık, işe adanmak, işte sönme, iş stresi ve elbette işkoliklik artık daha sık karşılaşılan kavramlardır. Kimi yazarlar küreselleşmenin getirdiği rekabet yoğunluğu gibi çevresel faktörlerin işkolikliğe neden olduğu savını ileri sürerken, bazı yazarların bireyin özelliklerinin işkolik davranışı tetiklediğine ve beslediğine ilişkin araştırmalara yoğunlaştığı görülmektedir. Sebep ve sonuç tartışmalarının devam ettiği işkoliklik davranışının örgütsel yaşamın bir dinamiği olduğu ve etkilerinin örgütsel hatta sistemsel olduğu ise tartışmaların odak noktası gibi görünmektedir. Çevresel dinamiklerin örgütleri daha esnek ve güçlü olmaya zorladığı günümüz dünyasında örgütsel yapıları yönlendiren davranış, tutum ve eğilimleri anlamak, açıklamak gereklilikten ziyade zorunluluktur.

Çalışmada ele alınan diğer bir kavram olan örgüte bağlılık için araştırmalarda ileri sürülen, örgüte bağlılığın yüksek olduğu durumlarda çalışanların örgütteki faaliyetler bağlamında daha iyi performans sergilediği görülmektedir. Bunun yanı sıra, eğer bir çalışanın örgütüne olan bağlılığı yüksek ise bu çalışanın iş tatmini de yüksek olmakta ve örgütün diğer üyeleriyle de iyi ilişkiler yürütmektedir. Bundan dolayı, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyini belirlemek ve bu yönde stratejiler geliştirme örgütler için çok önemli bir konu olarak görülmektedir.

Yapılan görgül çalışmalarda iş tatmini genellikle, işletmelerde verimlilik artışına etki eden bir unsur olarak ele alınmıştır. İş tatmini kavramının performans ile ilişkisinin incelenmeye başlaması genellikle Hawthorne araştırmaları yönetimde insan ilişkileri yaklaşımının yaygınlaşmasıyla ilişkilendirilmektedir.

Bu kavramlar çerçevesinde oluşturulan araştırmada amaç konaklama işletmelerindeki çeşitli kademe yöneticilerin, işkoliklik ve iş tatmini ile işletme performansı ilişkisini araştırmak ve örgüte duygusal bağlılığın aracı rolünü analiz etmektir. Bu bağlamda, çalışmada önce işkoliklik kavramına yer verilmiştir. Bu kavram üzerine yapılan çalışmaların diğer kavramlara kıyasla az olması sebebiyle daha ayrıntılı incelenmiştir. Daha sonraki kısımlarda iş tatmini ve örgüte duygusal bağlılık kavramlarına yer verilmiş en sonda da araştırma yöntemi, bulgular ve sonuç sunulmuştur.

1. Kavramsal Çerçeve

1.1 İşkoliklik

Bu kısımda işkoliklik kavramına ilişkin genel çerçeve, temelde benzeşen ancak farklılıklar da içeren tanımlardan hareketle kavramı hem olumsuz hem olumlu algılayan görüşlere dayanılarak çizilmeye çalışılmıştır. Bu bakımdan işkoliklik yazını dört gruba ayrılabilir:

- 1968-1998 arası işkoliklik kavramının tanımı üzerinde duran çalışmalar,
- 1998-2005 işkolik bireylerin özelliklerini araştıran çalışmalar,
- 2005-2010 İşkolikliğin sebep ve sonuçlarını araştıran çalışmalar,
- 2001'den itibaren ve 2010'dan sonra yoğun olarak işkolik davranış ile başka eğilim ve davranışlar arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar.

Oates (1968, 1971), işkolik (workaholic) kelimesini alkolik (alcoholic) kelimesinden esinlenerek türeten ve işkolikliği bir çeşit alkol veya uyuşturucu madde bağımlılığı şeklinde tanımlayan ilk kişidir. Oates'a göre (1971) işkoliklik ara vermeden, devamlı çalışmaya bağlı olarak ortaya çıkan bir duygu, sağlığı, mutluluğu ve diğer kişilerle olan ilişkileri negatif yönde etkileyecek düzeyde sürekli çalışmak için duyulan aşırı ve kontrol edilemez bir ihtiyaçtır.

Spence ve Robbins, 1992'de, Oates'ın izinden giderek iş dışı faaliyetlerden uzak kalarak çalışmaya aşırı düşkünlük, işe bağımlılık ve iş dışı ortamlarda bile işinden zihinsel olarak kopamayanların davranış şeklini işkoliklik olarak tanımlamışlardır. Onlara göre işe bağımlılığı yüksek, işe güdülenen ve işlerinden düşük düzeyde eğlence sağlayan kişiler işkolik kişilerdir. Porter 1996'da iş ve işle ilgili faaliyetlerin bireyin yaşamındaki diğer yaşamsal aktivitelerin ve olguların önüne geçmesi ve çalışma ortamının her ne sebeple

olursa olsun bırakılmamasını işkoliklik olarak nitelendirmiştir. Scott ve diğerleri 1997'de Spence ve Robbins'inkine benzer şekilde aşırı çalışmaya ve çalışılmayan zamanlarda bile iş düşünmeye neden olan farklı örgütsel ortamlarda sergilenen sabit davranışlara işkoliklik demişlerdir.

Nitekim 2000'lerin başına gelindiğinde farklı işkolik tanımlarındaki ortak noktalar kabul görmüş ve işkolik olarak nitelendirilen bireylerin özelliklerini araştıran çalışmalar çoğalmaya başlamıştır. Robinson (1998), işkoliklerin, kendilerini başkalarıyla iş yönünden kıyasladıklarını, iş hakkında saatlerce konuşma eğiliminde olduklarını ifade etmiştir. Burke, işkoliklik üzerine en fazla çalışma yapan araştırmacılardan biridir. Burke, 2000 yılındaki çalışmasında, işkoliklerin, normal çalışanlara oranla fazla çalışmak konusunda daha hevesli ve özverili olduklarını; iş arkadaşlarına göre kendilerini daha az güvende hissettiklerini; daha çok övülme, onaylanmaya gereksinim duyduklarını ileri sürmüştür.

İşkolikler, çoğunlukla endişeli, kendini güvensiz hisseden, sürekli çalışmak zorunda hisseden, mükemmeliyetçi ve aynı mükemmeliyetçi davranışı başkalarından da bekleyen kişilerdir (Oates, 1971; Garson, 2005).

İşkoliklikle ilgili yaklaşımlara bakıldığında işkolikliğin, bireysel, örgütsel, işle ilgili ve sosyal nedenler temel alınarak tipolojiler geliştirildiği söylenebilir. Ancak modern iş yaşamında teknolojik yeniliklerin (internet, sosyal ağlar, tabletler, akıllı telefonlar vb.) yarattığı bağımlılıklar ve işkoliklik ilişkisi henüz ele alınmamıştır.

İşkoliklik eğilimi kimi araştırmalara göre teknolojik gelişmelerin yarattığı sosyolojik, ekonomik ve psikolojik değişimler sebebiyle giderek artmaktadır (Wojdyło, 2015). Yöneticiler ise henüz aşırı çalışma ile verimli çalışma arasındaki ayrımın yeterince farkına varamamış görünmektedir. Yüzeysel olarak bakıldığında işkoliklik örgüt için olumlu gibi durmaktadır. İşletme sahipleri ve yöneticiler açısından çalışmaya her daim hazır, işe ve işyerine bağlı, fazla görev üstlenmekte veya çok iş yapmakta hevesli çalışanlara sahip olmak çok arzulanan bir durum gibidir. Kısa vadeli görüş işkolikliği kazanç olarak değerlendirebilir. Ancak işkolikliğin bireylerin sağlığını olumsuz yönde etkilediğini savunan birçok araştırma vardır (McMillan, O'Driscoll ve Bady, 2001; Kanai ve Wakabayashi, 2001). Ek olarak işkolikliğin sosyal ilişkilere ve aile bağlarına yönelik olumsuz etkilerini savunan (Oates, 1968; McMillan vd., 2001; Klaft ve Kleiner, 1988; Topolnicki, 1989) araştırma sayısı da azımsanmayacak düzeydedir. İşkolikliği örgütsel düzeyde ele alan çalışma sayısı henüz yeterli değildir. Yapılan az sayıdaki çalışmada işkolik işgörenlerin çalışma arkadaşları ve üstleri ile problemler yaşadıklarına değinilmiştir (Temel, 2006).

İşkoliklik nedenleri, sosyal ve psikolojik nedenler, ekonomik nedenler ve örgütsel nedenler olmak üzere üç gruba ayrılmaktadır (Zincirkıran, 2013). Aşağıda özetlenen işkoliklik nedenlerinden örgütsel nedenlere bu çalışmanın örgütsel davranış bağlamına sahip olması sebebiyle daha fazla yer verilmiştir.

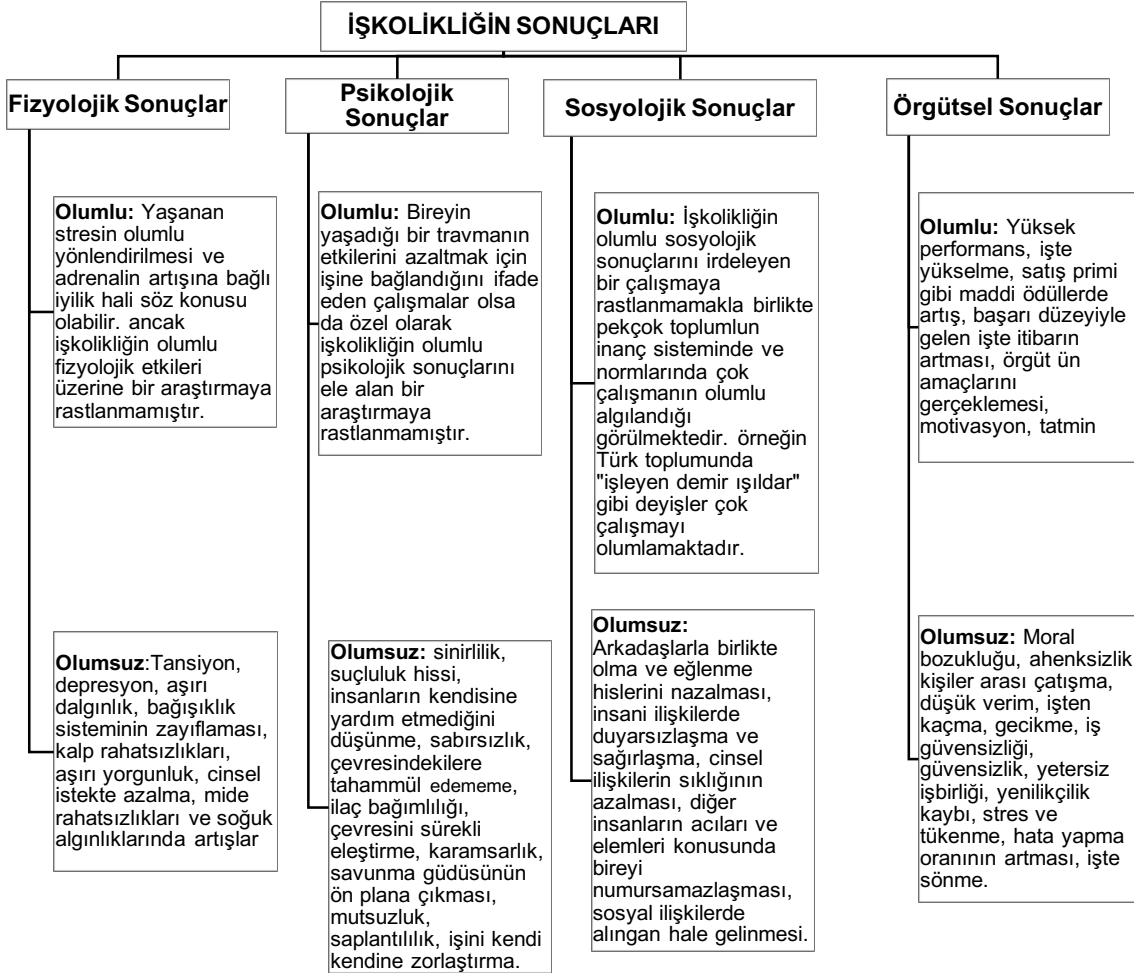
Sosyal ve Psikolojik Nedenler: İşte en iyi olma isteği, mükemmeliyetçi olma, aşırı bir biçimde takdir edilme ve onaylanma isteği, işin bir kaçış olarak görülmesi, işe sığınma hissi, iş yaşamı ile ilgili amaçlarına ulaşma isteği, işini ve buna bağlı olarak statüsünü kaybetme endişesi, günlük yaşamındaki bireylerarası ilişkilerinde çeşitli sorunlara sahip olması, A tipi kişilik özelliğine (hassas, aceleci, sabırsız, inatçı, direnç gösterme, hırslı olma gibi özellikleri) sahip olması, işlerin kendi kontrollerinde olması isteği gibi nedenler bu grupta sayılmaktadır (Burke, 2000a).

Ekonomik Nedenler: İşgörenler, ekonomik refah düzeylerini arttırmak, ekonomik ve sosyal statülerini geliştirmek için daha çok çalışma eğilimine girebilirler.

Örgütsel Nedenler: Bireyler, örgüt içi rekabet, yükselme arzusu, takdir edilme ve ödül beklentisi, cezalandırılma korkusu, başarıma arzusu gibi nedenlerle işkoliklik davranışı sergileyebilmektedirler. Örgütteki işkolik sayısının artmasına bağlı benzeşim gücüyle işkolikliğin kurumda genel bir davranış şekline dönüşebileceği varsayılmaktadır. Bu noktada bireylerin işkoliklik düzeyini ölçen çalışmalara kıyasla örgütlerin işkoliklik düzeyini ölçen çalışma sayısının yetersiz olduğunu belirtmek gerekir. Örgütün işkoliklik düzeyini örgütün başarı düzeyiyle, verimliliğiyle ilişkilendiren çalışmaların yazındaki yoksunluğu fark edilmektedir. Bu bakış açısıyla örgütteki işkoliklik davranışının örgüt kültürüne yerleşik olup olmadığı da önemli tartışma konularındandır. İşte aşırı iş yükü, sınırlı kariyer olanakları, işgörenin işi üzerinde düşük düzeyde kontrol sahibi olması gibi örgütsel nitelikler, işgörenin işi ile ilgili kaygılanmasına ve işini kaybetmemek için aşırı çalışmasına neden olabilmektedir. Örgütteki yönetim şekli de işkoliklik davranışını tetikleyen veya besleyen bir değişkene dönüşebilir. Yöneticinin işkolik çalışanlara sunduğu ödüller işkolikliğin ödüllendirilmesi gibi algılanarak çalışanların işkolik davranışa yönelmesini cazip hale getirebilir. Ya da işkolik yöneticiler mükemmeliyetçi özelliklerinden ötürü astlarından ve diğer çalışanlardan da işkolik davranışları beklentisine girebilir. İşte bu noktada örgüt içi çatışmalar, aşırı rekabetin işten ayrılma niyetini tetiklemesi gibi örgütsel yapı ve performansı etkileyen olumsuz sonuçlarla karşılaşılabilir.

Çalışmalara konu olan işkoliklik nedenleri işkolik davranışı tetikleyerek bu davranışın doğurduğu sonuçlarla birey ve örgütleri karşı karşıya getirmektedir. Tıpkı iş stresi gibi işkolikliğin de hem olumlu hem olumsuz sonuçlar yarattığı araştırmacılar tarafından kabul görmektedir. Araştırmacılar işkoliklik sonuçlarını fizyolojik, psikolojik, örgütsel ve sosyolojik ve olumlu-olumsuz olarak ayırmışlardır (Spence ve Robbins, 1992, Robinson ve Post, 1997; Portem, 2001; Kart, 2005; Burke vd., 2008; Mcmillan vd., 2004; Bardakçı ve Baloğlu, 2012; Zincirkıran, 2013; Pekdemir ve Koçoğlu, 2014; Bathini ve Kandathil; 2015). Aşağıda Şekil 1 işkolikliğin sonuçlarını değerlendiren bir özet sunmaktadır:

Şekil 1. İşkolikliğin Sonuçları



Kaynak: Yazar tarafından düzenlenmiştir.

Şekil 1’de görüldüğü gibi işkolikliğin olumlu sonuçlarıyla ilgili değerlendirmeler ağırlıklı olarak örgütsel yaşamı ilgilendirmektedir. Bireyin kendisine, ailesine, sosyal ilişkilerine, beden ve ruh sağlığına zarar verebildiği ileri sürülen işkoliklik davranışının örgütsel yaşam için daha olumlu sonuçlar doğurduğu hakim görüştür. Örgüt için işkoliklik örgüt performansına, iş hacmine, örgüt içi rekabete tesir eden olumlu bir davranış gibi algılanmaktadır. Buradan hareketle işkolikliğin örgüt üzerindeki etkilerinin kısa vadeli bakış açısıyla değerlendirildiği düşünülebilir. Çünkü bireyin kendine ve çevresine zarar veren bir davranışın uzun vadede örgüt için yarar sağlayacağını düşünmek gerçekçi olmayabilir. Yine de yazındaki araştırmalara dayanarak işkolik davranışın çağcıl yaşam koşullarına göre evrildiği, yaygınlaştığı ve yavaş yavaş biçim değiştiriyor olduğu söylenebilir. Örneğin teknolojik ilerlemelerin sağladığı mobil çalışma koşulları, işin gidilen her yere götürülebilmesini sağlayan akıllı teknolojik araçlar, sanal sosyal ilişki ağları günümüz işkolik birey profilini işyerinden bağımsız, işyerinde zaman geçirmeden de işe bağımlı hale getirmektedir. Ancak aynı anda sosyal ağlardan sosyal ilişkilerini işle birlikte yürütme imkânlarını da kazanmıştır. İşte tam bu sebeple işkoliklik üzerine araştırmaların teknoloji ve yenilik değişkenini araştırmaya dahil etmeleri gerekmektedir.

İşkoliklik alan araştırmalarının ele aldığı değişkenler bağlamında bir değerlendirmesi ve tasnifi yapıldığında aşağıda özetlenen konu çerçevesi ortaya çıkmaktadır:

- İşkolikliği ve derecesini ölçen çalışmalar
- İşkolik kişi özelliklerini araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik eğilimini ölçen çalışmalar,
- İşe bağlanma derecesini ölçen çalışmalar,
- İşkoliklik ve iş-aile etkileşimini ve çatışmalarını araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik ve örgütsel vatandaşlık ilişkisini araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik ile inanç ve korkuların ilişkisini araştıran çalışmalar,
- İşkolikliğin sonuçlarını araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik ve iş-yaşam dengesi ilişkisini ele alan çalışmalar,
- İşkoliklik ve çok çalışma ilişkisini araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik ile evliliğe yabancılaşma, boşanma ilişkisini inceleyen araştırmalar,
- İşkoliklik ile ekonomik ve çevresel faktörlerin ilişkisini inceleyen araştırmalar,
- İşkoliklik ile para kazanma güdüsü, özsaygı ilişkisini inceleyen araştırmalar,
- İşkoliklik ile iş durumu ve mutluluk arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile örgütsel iklim ilişkisini araştıran çalışmalar,
- İşkoliklik ile yaşam tahmini ve iş-yaşam dengesi arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile depresyon ilişkisini inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile tükenmişlik ilişkisini inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile iş davranışı, memnuniyet ve psikolojik sağlık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ve örgütsel, bireysel performans ilişkisini ele alan çalışmalar,
- İşkoliklik ile işten zevk alma ve işe güdülenme arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile işte sönme ve negatif duygular arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar,
- İşkoliklik ile işten kopma ve verimsizlik ilişkisini araştıran çalışmalar.

1.2 İş Tatmini

İş tatmini, çalışanın işten elde ettiği maddi çıkarların ve birlikte çalışmaktan aldığı zevk veya eser meydana getirmenin verdiği mutluluk gibi duyguların çalışanda sağladığı tatmindir (Eren, 2007: 202). Birey ile çalışma koşulları arasındaki uyumun sonucunda ortaya çıkan iş tatmini, bireyin işine karşı geliştirdiği memnuniyet duygusu olarak da ifade edilebilmektedir (Ugboro ve Obeng, 2000: 254). Kavrama yönelik yapılan bir başka tanıma göre ise iş tatmini, bireyin çalıştığı işi ve çalışma koşullarını değerleyerek ulaştığı mutluluk durumudur (Balay, 2000: 135-136). İş tatmini kavramının en belirgin özelliği duygusal bir kavram olmasıdır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 125). Bingöl (2003) iş tatmininin, çalışılan işten sağlanan çıkarlar ile bireyin birlikte iş yapmaktan haz duyduğu diğer çalışanlarla ortaya bir ürün koymanın getirdiği mutlu olma halini akla getirdiğini ifade etmektedir. Buradan hareketle, bireyin işine yönelik ulaştığı mutlu olma haline paralel olarak, işine yönelik tatmin duygusu da değişiklik gösterecektir. Yani bireyin işine yönelik mutluluk durumu yüksekse, işine yönelik tatmin düzeyi de yüksek olacaktır (Balay, 2000: 135-136).

Bireylerin çalıştıkları işe yönelik tatmin düzeylerini etkileyen unsurlar şu şekilde ifade edilebilir:

İşin Niteliği: Bireyin çalıştığı işi ve çalışma ortamını algılama biçimi, onun işe yönelik tatmin düzeyine belirgin bir şekilde etki etmektedir (Sarıkaya, 2002: 15). Yapılan işin bireyde zevk uyandırması, bireyin ilgi alanına hitap etmesi ve yeteneklerine uygun olması, iş tatminin etkileyen unsurların başında gelmektedir (Altundaş, 2000: 43). Bireylerin yaptıkları işlerde kendi bilgi ve becerilerini kullanmalarına olanak verilmesi halinde tatmin düzeylerinin yüksek olacağını; bireylere yaptıkları işlerde haddinden fazla sorumluluk yüklenmesi durumunda ise tatmin düzeylerinin düşük olacağını söylemek mümkündür.

Ücret: Bu unsur bireylerin işlerine yönelik tatmin düzeylerine etki eden en önemli faktörlerin başında gelmektedir. Bireylere verilen ücretlerde dikkat edilmesi gereken en önemli unsur eşitlik ilkesidir. Benzer işleri yapan çalışanlara eşit ücretler verilmelidir. Eğer çalışan benzer işi yaptığı diğer çalışma arkadaşlarından düşük ücret alıyorsa, çalışanın tatmin düzeyi ve dolayısıyla buna bağlı olarak da performansı düşecektir. Bu nedenle uygulanan ücret politikalarında bu konuya önem verilmelidir. İlgili yazında bireylerin yaptıkları iş karşılığında almış olduğu ücretler oranında tatmin düzeylerinin artacağı belirtilmesine rağmen, yapılan çalışmalarla bireyin almış olduğu ücret ile tatmin düzeyi arasında bir ilişki olduğu kanıtlanamamıştır (Andrews, 2003: 35).

Çalışma Ortamı Koşulları: Bireylerin tatmin düzeylerini etkileyen bir diğer önemli unsur da çalışma ortamı koşullarıdır. Bireylerin fiziki koşulları (havalandırma, ısı vb.) gelişmiş olan, konforu yüksek olan ve tehlike arz

etmeyen çalışma ortamlarında çalışmaya daha istekli oldukları ifade edilmektedir. Dolayısıyla çalışma ortamının bireyin isteklerine paralellik göstermesi halinde, bireylerin tatmin düzeylerine ve performanslarına olumlu katkılar yapacağını söylemek mümkündür. Bu bağlamda yöneticiler, çalışanlarının performanslarını ve dolayısıyla verimliliklerini artırmak amacıyla bireylerin sağlık durumlarını olumsuz etkileyebilecek çevresel kirliliklerden arındırılmış, çalışan güvenliğinin üst düzey olduğu, gürültü düzeylerinin minimum düzeyde olduğu çalışma ortamları geliştirmeye çalışmaktadırlar. Bunlara ek olarak bireylerin boş zamanlarını değerlendirilebilecekleri oyun ve dinlenme salonları da çalışma ortamlarına eklenmeye başlanmıştır (Bingöl, 2003: 454).

Terfi Olanakları: Bireyin bulunduğu pozisyondan bir üst pozisyona geçmesi, daha yüksek bir itibar ve statü kazanması anlamına gelene terfi, bireylerin tatmin düzeylerine etki eden bir diğer unsurdur. Bireyin bulunduğu konumdan bir üst konuma terfi ederek yeni bir statü kazanması, bireyin motivasyonunu ve işine yönelik tatmin düzeyini yükseltecektir. Ancak burada dikkat edilmesi gereken en önemli husus, terfi işlemlerinin adil bir şekilde yapılmasıdır (Robbins, 2001: 82).

Eğer çalışan, gösterdiği performans ile terfi etmeyi hak etmiş ancak bu hak kendisine sunulmuyorsa, bireyin işine yönelik motivasyonu ve tatmin düzeyi düşecektir. Bu durumlarda, birey olması gerekenden daha düşük bir performans sergileyebilecektir. Dolayısıyla işletmenin genel verimliliği de olumsuz şekilde etkilenecektir.

İşyerindeki Sosyal İlişkiler: Bireyin çalışma ortamında geliştirdiği sosyal ilişkiler, bireyin tatminiyle yakından ilgilidir. Bireyin işyerindeki herhangi bir sosyal grupla ilişkiler geliştirmesi ve bu gruba dahil olması, bireyin tatmin düzeyine etki eden unsurlar arasındadır (İşcan ve Timuroğlu, 2007: 127).

1.3 Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık kavramı 1970'li yıllardan itibaren örgütsel davranış alanındaki önemli kavramlardan birisi haline gelmiştir (Özkalp ve Kırel, 2013: 664). Örgütsel bağlılık, günümüzde de yöneticilerin karşılaştığı ve devam etmekte olan en önemli örgütsel konulardan birisidir (Lo vd., 2010: 79).

Örgütsel bağlılık kavramı çok yönlü olarak değerlendirilebilmektedir. Buradan hareketle kavram bir taraftan, örgütte yer alan bireyler ve grupları birbirlerine bağlayan bir bağ olarak değerlendirilirken, diğer taraftan bireylerin birbirlerine ve örgüte bağlanmalarını sağlayan bir motivasyon unsuru olarak değerlendirilmektedir (Beem, 2007: 14).

İnsanların yaptıkları işe karşı olan tutumları gibi çalıştıkları örgüte veya iş yerine ilişkin tutumları da bulunmaktadır. Bu durum örgütsel bağlılık olarak ifade edilmektedir. Bir başka deyişle örgütsel bağlılık, çalışanların psikolojik olarak çalıştıkları örgütle ilişkileri, ona dâhil olma ve onun bir parçası olarak örgütte kalma isteklerinin derecesi olarak ifade edilmektedir (Özkalp ve Kırel, 2013: 664-665).

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütle arasındaki karşılıklı değişim süreci sonucunda oluşmaktadır. Bireyin, örgütten belirli bir ödül veya çıkar elde etmesi durumunda kendisini örgüte adanmakta, yani örgüte bağlanmaktadır. Başka bir ifadeyle bireyin kendisini örgüte adanmasının karşılığı olarak örgütten ödül veya çıkar sağlamayı beklemektedir (Balcı, 2003: 27-28).

Literatürde yapılan daha önceki çalışmalar duygusal bağlılık ile iş gören davranışları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermiştir. Muse ve Stamper (2007) yaptığı çalışmayla, duygusal bağlılık ile performans arasında, Vandenberg ve Lance (1992), Russ ve McNeilly (1995) ve Cetin (2006) yaptıkları çalışmalarla, duygusal bağlılık ve iş tatmini arasında ve Meyer vd. (2002) yaptığı çalışma ile duygusal bağlılık ve örgütsel adalet arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

2. Araştırmanın Metodu ve Bulguları

2.1 Araştırmanın Amacı, Modeli ve Hipotezleri

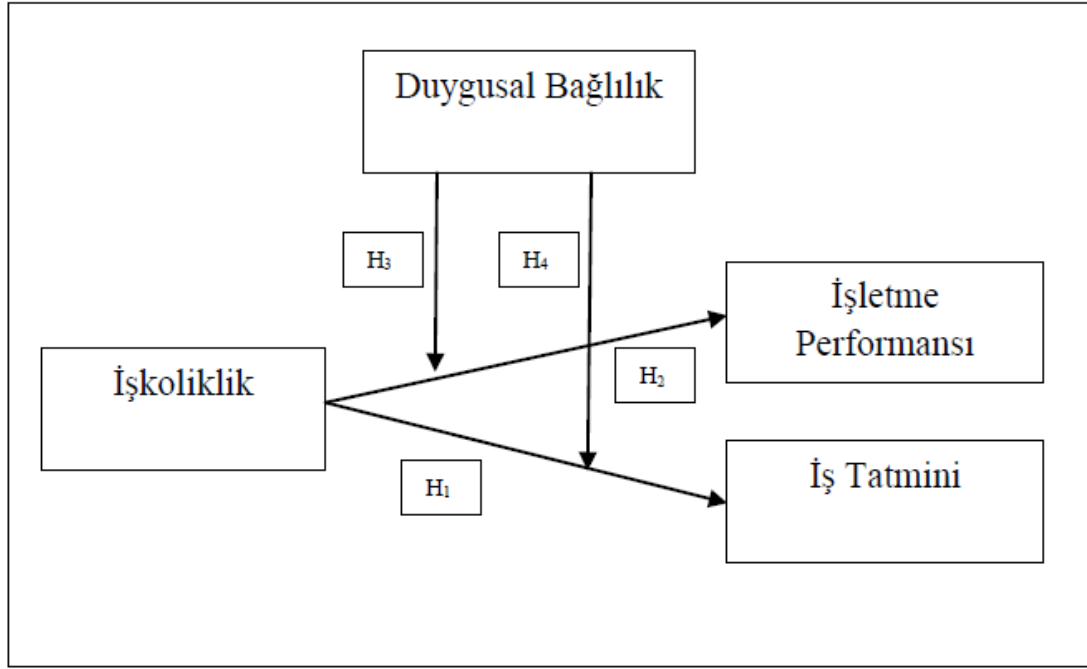
Bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerindeki çeşitli kademe yöneticilerin, işkoliklik ve iş tatmini ile işletme performansı ilişkisini araştırmak ve örgüte duygusal bağlılığın aracı rolünü analiz etmektir. İşkoliklik davranışlarının iş tatmini ve işletme performansı ilişkisini ve duygusal bağlılıklarının aracılık rolü olabileceği görüşüne dayanarak araştırma modeli Şekil 1' de görüldüğü üzere kurulmuştur. Araştırma modelinden de görüldüğü gibi çalışmanın dört temel hipotezi bulunmaktadır;

H₁: Yöneticilerin işkoliklik davranışları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H₂: Yöneticilerin işkoliklik davranışları ile işletme performansı arasında pozitif yönlü ilişki vardır.

H₃: Yöneticilerin işkoliklik davranışlarının işletme performansı etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü vardır.

H₄: Yöneticilerin işkoliklik davranışlarının iş tatminine etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü vardır.

Şekil 2. Araştırmanın Modeli**2.2 Araştırmanın Örneklemi, Veri Toplama Süreci ve Ölçekler**

Antalya ili için turizm birincil sektörlerden biridir ve bu sektör büyük bir işgücüne sahiptir. Bu sebeple araştırmanın evreni Antalya ilindeki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çeşitli kademelerde yönetici olarak çalışanlar olarak belirlenmiştir. Antalya ilindeki konaklama işletmelerinin sayısı 503'tür (<http://turizm gazetesi.com/news.aspx?id=82740>, erişim 01.04.2017). Aşağıda Tablo 3'te $\alpha = 0.05$ için ± 0.03 , ± 0.05 ve ± 0.10 örnekleme hataları için farklı evren büyüklüklerinden çekilmesi gereken örneklem büyüklükleri hesaplanmış halde verilmiştir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004, 49-50). Yönetici sayısının 2500'den fazla olacağı tahmin edilmekle birlikte tam sayı bilinmemektedir. Dolayısıyla Tablo 3'te görüldüğü gibi 0,10 örnekleme hatası ve $p=0,5$ ve $q= 0,5$ seviyelerinde 96 katılımcı örneklem için yeterli büyüklüktür (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004). Nitekim çalışmada kolayda örnekleme yöntemi ile 115 katılımcıdan anket ile veri toplanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Araştırmada Taris ve Bakker (2006) tarafından geliştirilen 27 maddeden oluşan (Telaş içinde ve zamana karşı yarışan biri olarak görünürüm, Keşke kendimi işime bu kadar adanmasaydım, Çok çalışmayı sevmem gibi) işkoliklik ölçeği DUWAS'ı (Dutch Work Addiction Scale), Pellegrini (2006) tarafından uygulanan ve kendisi tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan 20 maddeden oluşan (Sürekli meşgul olabilmek, İşimi tek başıma yapma fırsatı, Zaman zaman değişik işler yapma fırsatı gibi) İş Tatmini Ölçeği, Pellegrini (2006) tarafından uygulanan ve kendisi tarafından Türkçe'ye uyarlaması yapılan 9 maddeden oluşan (Kariyerimin geri kalan kısmını bu işletmede geçirmek beni çok mutlu eder, İşletmeye yürekten bağlı değilim*, İşletme sorunlarını, kendi sorunlarımmış gibi kabul ediyorum gibi) Örgüte Duygusal Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Bu çalışmada, Antalya ilinde beş yıldızlı konaklama tesislerinde çeşitli kademelerde yönetici olarak çalışanların işkoliklik davranışı, duygusal bağlılık algıları, iş tatmini ve işletme performansı olmak üzere dört değişken grubu bulunmaktadır.

2.3 Araştırma Verilerinin Analizi ve Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleri frekans analizine tabi tutulmuştur. Çalışmanın hipotezlerini test etmek için korelasyon ve regresyon analizlerinde kullanmak için ölçekler faktörleştirilmiştir. Ardından, çalışmanın amacı kapsamında geliştirilen ilk iki hipotezi test etmek için korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Daha sonra diğer iki hipotezi test etmek için de hiyerarşik regresyon analizinden faydalanılmıştır. Demografik özelliklere göre fark olup olmadığını belirlemek amacıyla ise t-test ve Anova analizleri uygulanmıştır.

Toplanan verilerin analizlerde kullanılması için tüm ifadelerin Skewness (Çarpıklık) ve Kurtosis (Basıklık) değerlerine bakılmıştır. Değerler $[(-1,5) - (1,5)]$ arasında olduğu için verilerin normal dağıldığı kabul edilmiştir. Daha sonra örneklem büyüklüğünün uygunluğu için KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) gerçekleştirilmiş ve KMO değeri 0,558 bulunmuştur ($p<0,01$). Tavşancıl'a (2010) göre KMO değerinin 1'e yaklaştıkça mükemmel

ve 0,50'nin altında değer alır ise kabul edilmez varsayılmaktadır. Bu durumda değer kabul edilebilir sınırlardadır.

Frekans analizine tabi tutulan demografik özelliklere göre katılımcıların büyük bir çoğunluğunun "30-35" yaş aralığı (%26,1) grubunda yer aldığı, en az katılımcının ise "42-47" yaş aralığı (%13,0) grubunda yer aldığı görülmektedir. Ayrıca katılımcıların %98'inin lisans, %2'sinin ise lisansüstü mezunu olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %68'i evlidir. Araştırmaya katılanların toplam kıdem durumuna bakıldığında %10'unun 9-15 yıl, %20'sinin 16 -20 Yıl, %70'inin 20 yıl ve üzeri kıdeme sahip olduğu görülmektedir. Katılımcıların aynı işyerindeki kıdem durumu ise şöyledir; %70'si 3-5 yıl, %25'si 6-8 yıl, %5'i 9-15 yıldır. Katılımcı otel işletmeleri yöneticilerinin, %15'i kadın yönetici iken, %85'i erkek yöneticilerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan otel yöneticilerine bakıldığında; %10'sinin otel sahibi ve aynı zamanda otel müdürü, % 30'sinin genel müdür, %30'sinin insan kaynakları müdürü ve %30'unun ise ön büro müdürü olduğu görülmektedir.

Araştırmada kullanılan tüm ölçeklerinin yapısal geçerlilikleri ve güvenilirlik düzeyleri test edilmiş ve sonuçlar Tablo 1'de gösterilmiştir:

Tablo 1. Keşfedici Faktör ve Güvenilirlik Analizleri Özet Tablosu

İşletme Performansı		İş Tatmini		Bağlılık		İşkoliklik	
N	8	N	20	N	8	N	27
Cron. Alpha	,877	Cron. Alpha	,885	Cron. Alpha	,779	Cron. Alpha	,887
KMO	,752	KMO	,890	KMO	,909	KMO	,795
Varyans	%56,2	Varyans	%31,9	Varyans	%37,4	Varyans	%37,2

Araştırmanın H₁ ve H₂ hipotezlerini test etmek için korelasyon analizi gerçekleştirilmiş ve sonuçlar Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Korelasyon Analizi

Hipotez	Anlamlılık Düzeyi (Sig. 2-Tailed)	Pearson Korelasyon Katsayısı	n	Sonuç
H ₁	,042*	,198	115	Kabul
H ₂	,047*	,201	115	Kabul

Araştırmanın H₃ ve H₄ hipotezlerini test etmek için hiyerarşik regresyon hiyerarşik regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Tablo 3. Hiyerarşik Regresyon Analizi

Hipotezler	Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	St. Hata	Değişim İstatistikleri		
						R ² Değişim	F Değişim	F Sig Değişim
H ₃	1	,194	,038	,027	,986	,038	3,51	,042
	2	,404	,163	,144	,925	,125	8,66	,000
H ₄	1	,204	,042	,031	,984	,042	3,92	,047
	2	,399	,159	,140	,927	128	8,40	,000

Tablo 2'ye göre yöneticilerin işkoliklik davranışlarının işletme performansı etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü vardır. Ayrıca yöneticilerin işkoliklik davranışlarının iş tatminine etkisinde duygusal bağlılığın aracı rolü vardır.

Sonuç

Günümüz yöneticilerinin belki de en dikkat edecekleri husus, öncelikle kendilerinin sonra çalışanların ve örgütün işkoliklik derecesini tespit ederek ortak değerlerin paylaşımı ve amaç bütünlüğünün sağlanıp sağlanmadığıdır. Her ne kadar yazında çalışılmamış olsa da yöneticinin, çalışanların ve örgütün işkoliklik derecelerinin yakın olması veya istenen seviyede olması olumsuz çatışmaların önüne geçmek ve verimlilik açısından önemlidir. Yine yazında bahsi geçen diğer bir husus sözde işkoliklerdir. Bu kişiler çok çalıştıkları iddiasında olan ama gerekli performansı aslında göstermeyen çalışanlardır. Sözde işkolikler performanstan ziyade çok çalışmanın veya uzun süreler çalışmanın ödüllendirildiği Türkiye'de adil yönetim ve performans

değerleme açısından tehdit gibi görünmektedir. Görüldüğü gibi araştırmacı ve yöneticiler için kavram ve konu listesi uzayıp gitmektedir. Araştırma sonuçlarına göre yöneticilerin işkoliklik davranışı ile iş tatmini ve işletme performansı arasında pozitif yönlü ilişki vardır ve bu ilişkide duygusal bağlılığında aracı rolü bulunmaktadır. Araştırma kapsamına sadece Antalya ilindeki beş yıldızlı konaklama işletmesi yöneticilerinin dâhil edilmesi araştırmanın en büyük kısıtlarından biridir. İşkoliklik davranışı başka değişkenler ile başka sektörlerde çalışanlar üzerinde tekrar araştırılması bu konunun genellenebilmesi için önerilmektedir.

Kaynakça

- Akduman, G., Hatipoğlu, Z., Yüksekbilgili, Z. (2015). Work Addiction as Related to Number of Children. *International Research Journal of York University*, 2(2), 129-137.
- Akın, U., Oğuz, E. (2010). Öğretmenlerin İşkoliklik ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(3), 309-327.
- Allen, N.J., Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1-18.
- Altundaş, O. (2000). Poliste Stres ve İş Tatmini, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, AÜSBE. Erzurum.
- Andrews, C. (2003). Comparative Analysis of Management and Employee Job Satisfaction and Policy Perceptions, Yayınlanmamış Doktora Tezi, University of North Texas. Texas.
- Angle, H., Perry, J. (1981). An Empirical Assessment of Organizational Commitment and Organizational Effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-14.
- Arseven-Otamiş, P. (2016). Postmodern Örgütlerde Güncel Davranışsal Konular. İstanbul: Beta Yayınevi.
- Aziz, S., Jamie, C. (2008). Workaholism, Work Stress, Work-Life Imbalance: Exploring Gender's Role. *Gender in Management: An International Journal*, 23(8), 553-566.
- Aziz, S., Michael, J.Z. (2006). A Cluster Analysis Investigation of Workaholism as a Syndrome. *Journal of Occupational Health Psychology*, 11(1), 52-62.
- Balay, R. (2000). Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık. Ankara: Nobel Yayın
- Balcı, A. (2003). Örgütsel Sosyalleşme. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Bardakçı, S., Baloğlu, M. (2012). İlköğretim ve Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Okul Yöneticilerinin İşkoliklik Eğilimleri. *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 37(164), 45-56.
- Bashan, E. (2012). İşkoliklik ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkiyi Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Kütahya.
- Bathini, D.R., Kandathil, G. (2015). Work from Home: A Boon or a Bane? The Missing Piece of Employee Cost. *Indian Journal of Industrial Relations*, 50(4), 568-574.
- Bayraktaroğlu, S., Kutanis, R.Ö., Dosaliyeva, D., "İşkoliklik ve Örgütsel Bağlılık: Bankacılık Sektöründe Karşılaştırmalı bir Araştırma", 17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Eskişehir, Türkiye, 21-23 Mayıs, 2009.
- Beem, B. (2007). Co-Management from the Top? The Roles of Policy Entrepreneurs and Distributive Conflict in Developing Co-Management Arrangements. *Marine Policy*, 31(4), 540-549.
- Bingöl, D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi (5. Baskı). İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Bonebright, C.A., Clay, D.L., Ankenmann, R.D. (2000). The Relationship of Workaholism with Work-Life Conflict, Life Satisfaction, and Purpose in Life. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 469-477.
- Burke, C.S., Bowers, C.A., Salas, E., Asberg, K., Priest, H., Milham, L., "A Research Methodology and Initial Findings: Studying Combat Readiness and Stress within Teams". Paper presented at the American Psychological Association's Midyear Meeting, Fort Belvoir, VA, 2003, March.
- Burke, M.J., Chester, C.B., Kaufman, J.D. (2002). Contemporary Perspectives on the Study of Psychological Climate: A Commentary. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(3), 325-340.
- Burke, R.J. (1999). It's Not How Hard You Work but How You Work Hard: Evaluating Workaholism Components. *International Journal of Stress Management*, 6, 225-239.

- Burke, R.J. (2000). Workaholism in Organizations: Psychological and Physical Wellbeing Consequences. *Stress Medicine*, 16, 11-16.
- Burke, R.J. (2000a). Workaholism and Extra Work Satisfaction. *The International of Organizational Analysis*, 7(4), 352-364.
- Burke, R.J. (2000b). Workaholism in Organizations: Concepts, Results and Future Research Directions. *International Journal of Management Reviews*, 2(1), 1-16.
- Burke, R.J. (2001a). Editorial: Workaholism in Organizations. *International Journal of Stress Management*, 8, 65-68.
- Burke, R.J. (2001b). Predictors of Workaholism Components and Behaviors. *International Journal of Stress Management*, 8(2), 113-127.
- Burke, R.J. (2004). Work and Family Integration. *Equal Opportunities International*, 23(1/2), 1-5.
- Burke, R.J., Köksal, H. (2002). Workaholism among a Sample of Turkish Managers and Professionals: An Exploratory Study. *Psychological Reports*, 91(1), 60-68.
- Burke, R.J., Mathiesen, S. (2004). Workaholism among Norwegian Journalists: Antecedents and Consequences. *Stress and Health*, 20(5), 301-308.
- Burke, R.J., Davis, A.R., Flett, G.L. (2008). Workaholism Types, Perfectionism and Work Outcomes. “İş, Güç” *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 10(4), 30-40.
- Burke, R.J., Stig, B.M., Stale, P. (2006a). Workaholism, Organizational Life and Well-being of Norwegian Nursing Staff. *Career Development International*, 11(5), 463-477.
- Burke, R.J., Astrid, M., Richardsen, M.M. (2004a). Workaholism among Norwegian Managers: Work and Well-being Outcomes. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 459-470.
- Burke, R.J., Astrid, M.R., Monica, M. (2006b). Gender Differences in Policing: Reasons for Optimism? Policing: *An International Journal of Police Strategies & Management*, 29(3), 513-523.
- Burke, R.J., Fay, O., Zena, B. (2004b). Workaholism among Australian Women Psychologists: Antecedents and Consequences. *Women in Management Review*, 19(5), 252-259.
- Butucescu, A., Uscatescu, L.C. (2015). What Does the Romanian Workaholic Look Like? A First Glimpse into the Links between Workaholism and Employee Characteristics; a Validation Attempt of Duwas Scale. *Psychology of Human Resources Journal*, 11(1), 17-32.
- Çetin Gürkan, G. (2006). Örgütsel Bağlılık: Örgütsel İklimin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi ve Trakya Üniversitesi'nde Örgüt İklimi İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Araştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Edirne Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Chamberlin, C., Zhang, N. (2009). Workaholism, Health, and Self-acceptance. *Journal of Counseling & Development*, 87(1), 159-169.
- Chodkiewicz, J., Hauk, M. (2012). The Relationship between Workaholism Defined as an Addiction and a Behavioral Tendency and Work-Family Conflict. *Med Pr.*, 63(2), 199-209.
- Clark L.A. (1993). Schedule for Nonadaptive and Adaptive Personality (SNAP): Manual for Administration, Scoring, and Interpretation. Minneapolis: University of Minnesota Press.
- Çöl, G. (2004). Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Demir, C., Öztürk, U.C. (2011). Örgüt Kültürünün Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi ve Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 17-41.
- Dewilde, T., Dewettinck, K., Vos, A.D. (2007). When Work Becomes an Addiction: An Exploration of Individual and Organizational Antecedents of Workaholism and Impaction Employee Outcomes. Vlerick Leuven Gent Working Paper Series 2007/33 ss.1-22.
- Doğan, T., Tel, F.D. (2011). Duwas İşkoliklik Ölçeği Türkçe Formunun (DUWASTR) Geçerlik ve Güvenirliğinin İncelenmesi. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(1), 61-69.
- Emhan, A., Mete, M. (2012). Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarında İşkoliklik ve Obsesyon Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Dicle Tıp Dergisi*, 39(1), 75-79.

- Erben, G.S., Güneşer, A.B. (2008). The Relationship between Paternalistic Leadership and Organizational Commitment: Investigating the Role of Climate Regarding Ethics. *Journal of Business Ethics*, 82(4), 955-968.
- Fassel, D. (1990). *Working Ourselves to Death: The High Costs of Workholism, The Rewards of Recovery*. San Francisco, CA: Harper Collins.
- Filley, A., House, R., Kerr, S. (1976). *Managerial Process and Organization Behavior*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Flowers, C.P., Robinson, B. (2002). A Structural and Discriminant Analysis of the Work Addiction Risk Test. *Educational and Psychological Measurement*, 62(3), 517-526.
- Garson, B. (2005). Work Addiction in the Age of Information Technology: An Analysis. *IIMB Management Review*, 7(1), 15-21.
- Golinska, L. (2008). *Pracoholizm*. Warszawa: Uzależnienie Czy Pasja, Difin.
- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 15, 1-11.
- Hakimian, F., Farid, H., İsmail, M.N., İsmail, I.A. (2014). Paternalistic Leadership and Organizational Commitment. *International Journal of Management Excellence*, 3(1), 373- 378.
- Harpaz, I., Snir, R. (2003). Workaholism: Its Definition and Nature. *Human Relations*, 56, 291-320.
- Harter, J.K., Schmidt, F.L., Hayes, T.L. (2002). Business-Unit Level Relationship between Employee Satisfaction, Employee Engagement, and Business Outcomes: A Meta-Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 87, 268-279.
- Hauk, M., Jchodkiewicz, J. (2013). The Role of General and Occupational Stress in the Relationship between Workaholism. *International Journal of Occupational Medicine and Environmental Health*, 26(3), 383-393.
- Hoffi-Hofstetter, H., Mannheim, B. (1999). Managers' Coping Resources, Perceived Organizational Patterns, and Responses During Organizational Recovery from Decline. *Journal of Organizational Behavior*, 20(5), 665-685.
- Huang, J.C. ve Hu, C., Wu, T.C. (2010). Psychometric Properties of the Chinese Version of the Workaholism Battery. *The Journal of Psychology*, 144, 163-183.
- Iaffaldano, M.T., Muchinsky, P.M. (1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-Analysis. *Psychological Bulletin*, 97, 251-273.
- İnce, M., Hasan, G. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık*. Konya: Çizgi Kitapevi.
- İşcan, Ö.F., Timuroğlu, K. (2007). Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 119-136.
- Johnstone, A., Johnston, L. (2005). The Relationship between Organizational Climate, Occupational Type and Workaholism. *New Zealand Journal of Psychology*, 34(3), 181-188.
- Judge, T.A., Thoresen, C.J., Bono, J.E., Patton, G.K. (2001). The Job Satisfaction Job Performance Relationship: A Qualitative and Quantitative Review. *Psychological Bulletin*, 127, 376-407.
- Kanai, A., Wakabayashi, M. (2001). Workaholism among Japanese Blue-collar Employees. *International Journal of Stress Management*, 8, 129-145.
- Kanai, A., Wakabayashi, M. (2004). Effects of Economic Environmental Changes on Job Demands and Workaholism in Japan. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 537-548.
- Kanai, A., Wakabayashi, M., Fling, S. (1996). Workaholism among Employees in Japanese Corporations: An Examination Based on the Japanese Version of the Workaholism Scales. *Japanese Psychological Research*, 38, 192-203.
- Kanchana, K. (2015). An Attempt of Three 'E's to Achieve the Fourth 'E' - A Study on Women Employees in Private Sector Enterprises. *International Journal of Business and Administration Research Review*, 1(8), 259.

- Karacaoğlu, K., Güney, Y. (2012). The Effect of Teacher's Organizational Commitment on Their Organizational Citizenship Behaviors: Case of Nevşehir. *Öneri Dergisi*, 9(34), 137-153.
- Kart, M.E. (2005). Reability and Validity of the Workaholism Battery (Work-Batt): Turkish Form. *Social Behavior and Personality*, 33(6), 609-618.
- Klaft, R.P., Kleiner, B.H. (1988). Understanding Workaholics. *Business*, 33, 37-
- Kochanska, G., Friesenborg, A., Lange, L., Martel, M., Kochanska, G. (2004). Parents' Personality and Infants' Temperament as Contributors to Their Emerging Relationship. *Journal of Personal Social Psychology*, 86(5), 744-759.
- Kosevic, A., Loh, J. (2015). For Love: The Mediating Role of Self Efficacy on Workaholism, Job Satisfaction and Burnout. *International Journal of Arts & Sciences*, 8(2), 493-505.
- Lacy, F.J., Sheehan, B.A. (1997). Job Satisfaction among Academic Staff: An International Perspective. *Higher Education*, 34(3), 305-322.
- Lo, M.C., Ramayah, T., Min, H.W., Songan, P. (2010). The Relationship between Leadership Styles and Organizational Commitment in Malaysia: Role of Leader- Member Exchange. *Asia Pacific Business Review*, 16(1-2), 79-103.
- Luthans, F. (2002). The Need For and Meaning of Positive Organizational Behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 23, 695-706.
- Machlowitz, M. (1980). *Workaholics: Living with Them, Working with Them*. Reading, Ma: Addison-Wesley.
- Mckay, J. (2004). Workaholism: Praised or Thep of School Administrators? *Journal of Scholarship & Practice*, 1(2), 6-10.
- McMillan, L.H.W. (2002). *Workaholism: How Does It Impact on Peoples' Lives?* Unpublished Doctoral Thesis, University of Waikato, Hamilton.
- McMillan, L.H.W., O'driscoll, M.P., Brady, E.C. (2004). The Impact of Workaholism on Personal Relationships. *British Journal of Guidance & Counselling*, 32(2), 171-186.
- McMillan, L.H.W., O'driscoll, M.P., Michael, P., Marsh, N.V., Brady, E.C. (2001). Understanding Workaholism: Data Synthesis, Theoretical Critique, and Future Design Strategies. *International Journal of Stress Management*, 8, 69-91.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. (1997). *Commitment in the Workplace Theory, Research and Application*. California: Sage.
- Meyer, J.P., Allen, N.J., Smith, C.A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L., Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization: A Meta-Analysis of Antecedents, Correlates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-
- Meyer, J.P., Irving, P.G., Allen, N.J. (1998). Examination of the Combined Effects of Work Values and Early Work Experience on Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 19, 29-52.
- Mudrack, P.E. (2004). Job Involvement, Obsessive-Compulsive Personality Traits, and Workaholic Behavioral Tendencies. *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 490-508.
- Mudrack, P.E., Naughton, T.J. (2001). The Assessment of Workaholism as Behavioral Tendencies: Scale Development and Preliminary Empirical Testing. *International Journal of Stress Management*, 8, 93-111.
- Muse, L.A., Stamper, C.L. (2007). Perceived Organizational Support: Evidence for a Mediated Association with Work Performance. *Journal of Managerial Issues*, 19(4), 517-535.
- Naktiyok, A., Karabey, C. (2005). İşkoliklik ve Tükenmişlik Sendromu. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(1), 179-188.
- Naughton, T.J. (1987). A Conceptual View of Workaholism and Implications for Career Counseling and Research. *The Career Development Quarterly*, 14, 180-187.
- Oates, W.E. (1968). *On Being a "Workaholic"*. Pastoral Psychology, Springer. Oates, W.E. (1971). *Confessions of a Workaholic: The Facts about Work Addiction*. New York: World Publishing Company.

- Obeng, K., Ugboro, I. (2003). Organizational Commitment among Public Transit Employees: An Assessment Study. *Journal of the Transportation Research Forum*, 57(2), 83-98.
- Ortiz, D.C. (2010). Organizational Commitment & Its Antecedents: Empirical Evidence from a Developing Country. http://www.swdsi.org/Swdsi2010/Sw2010_Preceedings/Papers/Pa157.Pdf, (Erişim Tarihi: 11.10.2017).
- Ostroff, C. (1992). The Relationship between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis. *Journal of Applied Psychology*, 77, 963-974.
- Özata, M., Bebe, Ç., Akman, H., "Workaholism in Healthcare Professionals", *International Healthcare Management Conference*, 15-17 June 2015.
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2013). Organizational Behavior (6. Edition). Bursa: Ekin Yayınevi.
- Peiperl, M., Jones, B. (2001). Workaholics and Overworkers: Productivity or Pathology? *Group and Organization Management*, 26, 369-393.
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. (2014). İşkoliklik ile İş Yaşam Dengesi Arasındaki İlişkide Kişilik Özelliklerinin Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 17-36.
- Peplinska, A., Wojdylo, K., Kosakowska-Berezecka, N., Polomski, P. (2015). The Role of Purpose in Life and Social Support in Reducing the Risk of Workaholism among Women in Poland. *Health Psychology Report*, 3(4), 326-335.
- Petty, M.M., Mcgee, G.W., Cavender, J.W. (1984). A Meta-Analysis of the Relationships between Individual Job Satisfaction and Individual Performance. *Academy of Management Review*, 9, 712-721.
- Porter, G. (1996). Organizational Impact of Workaholism: Suggestions for Researching the Negative Outcomes of Excessive Work. *Journal of Occupational Health Psychology*, 1(1), 70-84.
- Porter, G. (2006). Profiles of Workaholism among High-Tech Managers. *Career Development International*, 11, 440-462.
- Randeree, K., Chaudhry, A.G. (2012). Leadership – Style, Satisfaction and Commitment: An Exploration in the United Arab Emirates' Construction Sector. *Engineering, Construction and Architectural Management*, 19(1), 61-85.
- Rehman, M., Afsar, B. (2012). The Impact of Paternalistic Leadership on Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Business Management and Applied Economics*, 5, 1-12.
- Robbins, S. (2001). Organizational Behavior (9.Edition). New Jersey: Prentice-Hall.
- Robinson B.E., Carroll, J. (1999). Assessing the Offspring of Workaholic Parents: The Children of Workaholics Screening Test. *Perceptual and Motor Skills*, 88, 1127- 1134.
- Robinson, B.E. (1989). Work Addiction. Deerfield Beach, FL: Health Communications.
- Robinson, B.E. (1996). The Psychosocial and Familial Dimensions of Work Addiction: Preliminary Perspectives and Hypotheses. *Journal of Counseling & Development*, 74, 447-452.
- Robinson, B.E. (1998). Chained to the Desk: A Guidebook for Workaholics, Their Partners and Children, and the Clinicians Who Treat Them. *Health Psychology Report*, 1, 70-84.
- Robinson, B.E. (1999). The Work Addition Risk Test: Development of a Tentative Measure of Workaholism. *Perceptual and Motor Skills*, 88, 199-210.
- Robinson, B.E. (2000). Workaholism: Bridging the Gap between Workplace, Sociocultural, And Family Research. *Journal of Employment Counseling*, 37, 31-47.
- Robinson, B.E., Phillips, B. (1995). Measuring Workaholism: Content Validity of the Work Addiction Risk Test. *Psychological Reports*, 77, 657-658.
- Robinson, B.E., Post, P. (1994). Validity of the Work Addition Risk Test. *Perceptual and Motor Skills*, 78, 337-338.
- Robinson, B.E., Post, P. (1997). Risk of Addition to Work and Family Functioning. *Psychological Reports*, 81, 91-95.

- Robinson, B.E., Carroll, J.J., Flowers, C. (2001). Marital Estrangement, Positive Affect, and Locus of Control among Spouses of Workaholics and Spouses of Non- Workaholics: A National Study. *The American Journal of Family Therapy*, 29, 397- 410.
- Rohrlich, J.B. (1981). The Dynamics of Work Addiction. *The Israel Journal of Psychiatry and Related Sciences*, 18, 147-156.
- Russ, F.A., Mcneilly, K.M. (1995). Links among Satisfaction, Commitment, and Turnover Intentions: The Moderating Effect of Experience, Gender and Performance. *Journal of Business Research*, 34(1), 57-66.
- Saher, N., Naz, S., Tasleem, I., Naz, R., Kausar, S. (2013). Does Paternalistic Leadership Lead to Commitment? Trust in Leader as Moderator in Pakistani Context. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(1), 443-455.
- Salanova, M., Del Libano, M., Llorens, S., Wilmar, B.S. (2014). Engaged, Workaholic, Burned-Out or Just 9-to-5? Toward a Typology of Employee Well- Being. *Stress and Health*, 30(1), 71-81.
- Sarıkaya, M. (2002). İşletmelerin Spor Kulübü Kurmalarının İş Tatmini Üzerine Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, AÜSBE. Erzurum.
- Schaufeli, W., Taris, T. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-Being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., Bakker, A.B. (2006). Dr Jekyll or Mr Hyde? On the Difference between Work Engagement and Workaholism. Burke (Ed.), *Workaholism and Long Hours Working*. (ss.193-217). Cheltenham: Edward Elgar.
- Schaufeli, W.B., Taris, T.W., Vanrhenen, W. (2008). Workaholism, Burnout, and Work Engagement: Three of a Kind or Three Different Kinds of Employee Well-Being? *Applied Psychology: An International Review*, 57(2), 173-203.
- Scott, K., Moore, K., Miceli, M. (1997). An Exploration of the Meaning and Consequences of Workaholics'. *Human Relations*, 50(2), 287-314.
- Seybold, K.C., Salomone, P.R. (1994). Understanding Workaholism: A View of Causes and Counseling Approaches. *Journal of Counseling and Development*, 73, 4-9.
- Spence, J.T., Robbins, A.S. (1992). Workaholism: Definition, Measurement, and Preliminary Results. *Journal of Personality Assessment*, 58, 160-178.
- Stup, R.E. (2006). Human Resources Management, Organizational Commitment and Perceived Organizational Support in Dairy Farm Business, Unpublished Doctorate Dissertation, Pennsylvania State University, USA.
- Taris, T.W., Schaufeli, W.B., Verhoeven, L.C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and Implications for Job Strain and Work-Nonwork Conflict. *Applied Psychology: An International Review*, 54, 37-60.
- Tavşancıl, E. (2010). Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Temel, A. (2006). Organizasyonlarda İşkolizm ve İşkolik Çalışanlar. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 104-126.
- Topolnicki, D. (1989). Workaholics: Are You One? *Psychology Today*, July/August, 25.
- Tranca, L.M., Runcan, P.L. (2013). Communication and Conflict in Workaholic Families. *Social Work Review*, 2, 113-123.
- Ugboro, I., Obeng, K. (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in Total Quality Management Organizations: An Empirical Study. *Journal of Quality Management*, 5(2), 247-272.
- Umesh, U. (2013). An Empirical Study On Depression among Workaholic and Non- Workaholic Feminine Gender with Special Reference to Kochi City – The Commercial Hub of Kerala State Indian. *Journal of Commerce and Management Studies*, 4(1), 13-16.
- Vandenberg, R.J., Lance, C.E. (1992). Examining the Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Journal of Management*, 18(1), 153-167.

Wilson-Schaef, A., Fassel, D. (1988). *The Addictive Organization*. New York: Harper & Row.

Yavuz, D. (2009). Örgütsel Bağlılık ve Üretkenlik Karşıtı Davranışlar. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(15), 115-132.

Zhdanova, L., Allison, L.K., Pui, S.Y., Clark, M.A., A Meta-Analysis of Workaholism Antecedents and Outcomes. SIOP Conference, 2006, Dallas, TX.

Zincirkiran, M. (2013). İşkoliklik ile İş-Aile Çatışması İlişkisinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi: Sağlık İşletmelerinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dicle Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Dicle.

THE ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP BETWEEN BUSINESS SATISFACTION AND BUSINESS PERFORMANCE OF FIVE STAR ACCOMMODATION ADMINISTRATORS AND THE ROLE OF INTERMEDIATE SITUATION IN THE ORGANIZATION: THE ANTALYA SAMPLE

EXTENDED ABSTRACT

Pelin ARSEZEN

Assist. Prof. Dr., Muğla Sıtkı Koçman University, Faculty of Tourism

pelinarsezen@mu.edu.tr

Abstract

The aim of this study is to investigate the relationship between workaholic behavior and business performance and work performance, and to analyze the intermediary role of mood emotional commitment. In labor-intensive industries such as the tourism industry, it is known that the loyalty and commitment of both employees and managers are important. Research in the organizational and sectoral context related to the behavior of work is very limited. The study investigating the behavior of work in tourism is as little to be studied. This study provides both the field writing and the sector specific contribution in this direction. In this study, there are four variable groups of managers working as tourism managers in Antalya province: worker behaviors, emotional commitment perceptions, job satisfaction and business performance. A structured interview form was used as a data collection tool and data were collected from a total of 115 participants.

Review

Workaholic behavior psychology and psychiatry are seen as a phenomenon which can cause harm to the individual and are included in addiction theories. In the business and organizational behavior literature, there are also studies on the organizational results as well as the individual results related to the work. The developments that followed the industrial revolution, the development of the trend with the technological innovations like the internet and computer based jobs, and the big jumps continued to cause significant effects in business life. While the primary impact of these influences was on bosses, managers and employees, they also felt the same violence in the immediate and distant circles of the organizations. Many media, parameters, and variables affect the quantity and direction of individuals' efforts to exist, such as global competition, global markets, thinning at geographic boundaries, transportation technologies, mass media, virtual organizations and so on. Job satisfaction, commitment to work, job orientation, job dependence, dedication to work, job loss, job stress, and, of course, work-relatedness are now more common manifestations of the individual's efforts to be present in organizational life.

The term workaholism was adopted for describing the pathological, addictive form of over-engagement, and it has been recognized in most conceptualizations as the compulsion (irresistible inner drive) and/or uncontrollable need to work incessantly (e.g. McMillan, O'Driscoll, & Burke, 2003; Oates, 1971; Porter, 1996). As Porter indicated (1996), workaholism should be interpreted as an addiction, excluding views that consider workaholism as a positive state (e.g. Machlowitz, 1980; Scott, Moore, & Miceli, 1997; Spence & Robbins, 1992). The majority of scholars who have been engaged in exploring workaholism for many years agree with this statement (e.g. Andreassen et al., 2014; Griffiths, 2005; Golińska, 2008, 2014; Robinson, 2007; Schaufeli, Taris & van Rhenen, 2008; Paluchowski & Hornowska, 2003, 2007; Sussman & Sussman, 2011; Wojdylo, 2007, 2010a, 2010b, 2013).

However, it should be noted that up to now the leading concepts of workaholism have been concentrated (conceptually and empirically) mainly on descriptive criteria of obsessive-compulsive components inherent in an addiction (e.g. Robinson, 2007; Schaufeli, Shimazu, et al., 2009; Spence & Robbins, 1992).

Job satisfaction is the emotional satisfaction that the employee provides in the workplace (Eren, 2007: 202), such as the material interests of the employee and the happiness of bringing pleasure or work to work together. The job satisfaction resulting from the harmony between individual and working conditions can also be expressed as satisfaction with the individual's work (Ugboro and Obeng, 2000: 254).

People also have attitudes towards job or place of employment, such as attitudes towards work they do. This situation is expressed as organizational commitment. In other words, organizational commitment is expressed

as the level of employees' involvement with the organization they work in psychologically, their inclusion and their desire to stay in the organization as a part of it (Özkalp ve Kirel, 2013: 664-665).

Method

As we have seen from the research model, there are four basic hypotheses to study;

H1: There is a positive relationship between managerial behavior and work satisfaction.

H2: There is a positive relationship between the workaholic behavior of the managers and the business performance.

H3: There is a mediator role of managers' emotional attachment in the influence of the business performance of the workaholic behavior.

H4: Managers have an intermediary role in emotional attachment to the work satisfaction of workaholic behaviors.

Survey form was used as data collection tool in the research. The work satisfaction scale developed by Taris and Bakker (2006) in the study was applied by Dutch Work Addiction Scale (DUWAS), Pellegrini (2006) and applied by Pellegrini (2006) was used in the study. In this study, there are four variable groups of managers who work as managers at various levels in five-star accommodation facilities in Antalya province: workarround behavior, emotional commitment perceptions, job satisfaction and business performance.

Conclusion

Perhaps the most important thing for today's executives is that they first determine the degree of their workaholic behavior and the degree of work-sharing, and share common values and integrity. Although it is not worked in the summer, it is important from the point of view of efficiency and to avoid negative conflicts between the manager, the employees and the workerism degree of the organization and the desired level. Another thing that bet on the summer is so-called workaholics. These people are employees who claim to have worked hard but do not actually show the necessary performance. The so-called workkillers seem to be a threat to fair management and performance appraisal in Turkey, where performance is often rewarded or long-term work is rewarded. As you can see, the list of concepts and topics for researchers and managers is getting longer. According to the results of the research, there is a positive relationship between the behavior of worker behaviors and job satisfaction and business performance, and this relationship has an intermediary role in emotional commitment. The inclusion of five star accommodation management managers in Antalya province is one of the biggest limitations of the research. It is proposed that the workaholic behavior of worker be researched on other variables with other variables in other sectors.