

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**OTEL ÇALIŞANLARININ AŞIRI İŞ YÜKÜ, MESLEKİ
BENLİK SAYGISI, MESLEK
AŞKI VE İŞ YERİ MANEVİYATLARININ YAŞAM
KALİTELERİNE ETKİSİ**

MEHMET KASAP

DOKTORA TEZİ

**DANIŞMAN:
PROF. DR. AHMET BÜYÜKŞALVARCI**

KONYA-2025

**T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ BİLİM DALI**

**OTEL ÇALIŞANLARININ AŞIRI İŞ YÜKÜ, MESLEKİ
BENLİK SAYGISI, MESLEK
AŞKI VE İŞ YERİ MANEVİYATLARININ YAŞAM
KALİTELERİNE ETKİSİ**

MEHMET KASAP

DOKTORA TEZİ

**DANIŞMAN:
PROF. DR. AHMET BÜYÜKŞALVARCI**

KONYA-2025



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



DOKTORA TEZİ KABUL FORMU

Öğrencinin	Adı Soyadı	Mehmet KASAP
	Numarası	18811201025
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği/Turizm İşletmeciliği
	Programı	Doktora
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI
	Tezin Adı	Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı ve İş Yeri Maneviyatlarının Yaşam Kalitelerine Etkisi

Yukarıda adı geçen öğrenci tarafından hazırlanan “Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı ve İş Yeri Maneviyatlarının Yaşam Kalitelerine Etkisi” başlıklı bu çalışma 27/01/2025 tarihinde yapılan savunma sınavı sonucunda oybirliği ile başarılı bulunarak jürimiz tarafından Doktora Tezi olarak kabul edilmiştir.

Sıra No	Danışman ve Üyeler		
	Unvanı	Adı ve Soyadı	İmza
1	Prof. Dr.	Ahmet BÜYÜKŞALVARCI	
2	Prof. Dr.	Ceyhun Can ÖZCAN	
3	Prof. Dr.	Murat KOÇYİĞİT	
4	Doç. Dr.	Serkan AYLAN	
5	Dr. Öğr. Üyesi	Gamze TEMİZEL	



T.C.
NECMETTİN ERBAKAN ÜNİVERSİTESİ
Sosyal Bilimler Enstitüsü



BİLİMSEL ETİK SAYFASI

Öğrencinin	Adı Soyadı	Mehmet KASAP		
	Numarası	18811201025		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği/Turizm İşletmeciliği		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans		
		Doktora	X	
Tezin Adı	Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı ve İş Yeri Maneviyatlarının Yaşam Kalitelerine Etkisi			

Bu tezin hazırlanmasında bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini, tez içindeki bütün bilgilerin etik davranış ve akademik kurallar çerçevesinde elde edilerek sunulduğunu, ayrıca tez yazım kurallarına uygun olarak hazırlanan bu çalışmada başkalarının eserlerinden yararlanılması durumunda bilimsel kurallara uygun olarak atıf yapıldığını bildiririm.

Mehmet KASAP
İmzası



ÖZET

Öğrencinin	Adı Soyadı	Mehmet KASAP		
	Numarası	18811201025		
	Ana Bilim / Bilim Dalı	Turizm İşletmeciliği		
	Programı	Tezli Yüksek Lisans		
		Doktora	X	
	Tez Danışmanı	Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI		
Tezin Adı	Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı ve İş Yeri Maneviyatlarının Yaşam Kalitelerine Etkisi			

Yoğun bir tempo içinde çalışan otel personelinin işleri sürekli güler yüzle yapmaları beklenirken, işleriyle ilgili bir dizi faktör doğrudan yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir. Bu araştırma otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı ve iş yeri maneviyatlarının yaşam kalitelerine etkisi incelenmek üzere tanımlayıcı ve kesitsel tipte tasarlanmıştır. Araştırmanın verileri Haziran 2022-Eylül 2023 tarihleri arasında Antalya Belek Bölgesinde bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan toplam 420 kişiden toplanmıştır. Verilerin toplanmasında “Katılımcı Bilgi Formu”, “Meslek Aşkı Ölçeği”, “İş Yeri Maneviyatı Ölçeği”, “Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği”, “Aşırı İş Yükü Ölçeği” ve “DSÖ Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Otel çalışanlarının bedensel alan yaşam kalitesi üzerinde aşırı iş yükü ve meslek aşkı arayışlarının negatif etkisi bulunurken, mesleki benlik saygısının pozitif yönlü bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir ($F=111.584$; $p<0.001$; $R^2=0.44$). Ruhsal alan yaşam kalitesi üzerinde aşırı iş yükü, meslek aşkı arayışı ve anlamlı işin negatif etkisi saptanırken mesleki benlik saygısı ve topluluk bilincinin pozitif yönlü bir yordayıcı etkisinin olduğu saptanmıştır ($F=78.122$; $p<0.001$; $R^2=0.48$). Sosyal alan yaşam kalitesi üzerinde aşırı iş yükünün negatif, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, topluluk bilinci ve değerler algısının pozitif yönlü yordayıcı etkisi saptanmıştır ($F= 32.153$; $p<0.001$; $R^2= 0.27$). Çevresel alan yaşam kalitesi üzerinde ise aşırı iş yükü ve meslek aşkı arayışının negatif, mesleki benlik saygısı ve topluluk bilincinin pozitif yönlü etkisi saptanmıştır ($F=87.877$; $p<0.001$; $R^2=0.45$). Bu bulgular, otel çalışanlarının yaşam kalitesini artırmada mesleki benlik saygısı ve iş yerindeki topluluk bilincinin önemli olumlu faktörler olduğunu göstermektedir. Öte yandan, aşırı iş yükü ve meslek aşkı arayışı belirli alanlarda olumsuz etkilere neden olabilmektedir. Özellikle aşırı iş yükünün tüm yaşam kalitesi alanlarında olumsuz bir etkisinin olması, otel sektöründeki yoğun ve stresli çalışma koşullarının çalışan refahını olumsuz yönde etkilediğini ortaya koymaktadır. Buna karşılık, mesleki benlik saygısı ve topluluk bilinci, çalışanların hem bireysel hem de sosyal yaşam kalitelerini olumlu yönde etkileyerek, iş ortamında aidiyet duygusunun ve mesleki tatminin önemini vurgulamaktadır. Sonuç olarak, otel yöneticileri ve sektör paydaşları, çalışanların aşırı iş yükünü azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmeli ve iş yerinde topluluk bilincini güçlendirecek uygulamalara öncelik vermelidir.

Anahtar Kelimeler: Meslek Aşkı, Aşırı İş Yükü, İş Yeri Maneviyatı, Benlik Saygısı, Yaşam Kalitesi, Otel Çalışanı.



ABSTRACT

Author's	Name and Surname	Mehmet KASAP		
	Student Number	18811201025		
	Department	Tourism Management		
	Study Programme	Master's Degree (M.A.)		
		Doctoral Degree (Ph.D.)	X	
	Supervisor	Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI		
Title of the Thesis/Dissertation	The Effect of Hotel Employees' Work Overload, Professional Self-Esteem, Calling and Workplace Spirituality on Their Life Quality.			

While hotel staff working in a high-paced environment are expected to perform their duties with a constant smile, a series of factors related to their work directly negatively impact their quality of life. This research was designed as a descriptive and cross-sectional study to examine the effect of hotel employees' excessive workload, professional self-esteem, professional passion, and workplace spirituality on their quality of life. The data for the research was collected from a total of 420 employees working in 5-star hotels in the Belek region of Antalya between June 2022 and September 2023. Data collection utilized the "Participant Information Form", "Calling and Vocation Questionnaire", "Workplace Spirituality Scale", "Occupational Self-Esteem Scale", "Excessive Workload Scale", and "The WHO quality of life scale short form Turkish version (*WHOQOL-BREF-TR*)". It was found that excessive workload and sense of calling had a negative effect on the physical domain of employees' quality of life, while occupational self-esteem had a positive predictive effect. Concerning the psychological domain, excessive workload, sense of calling, and meaningful work were found to have negative effects, whereas occupational self-esteem and community consciousness had positive predictive effects. Regarding social domain, excessive workload had a negative effect, while occupational self-esteem, sense of calling, community consciousness, and values alignment had positive predictive effects. Lastly, concerning environmental domain, excessive workload and sense of calling had negative effects, while occupational self-esteem and community consciousness had positive effects. These findings suggest that occupational self-esteem and workplace community awareness are important positive factors in improving the quality of life of hotel employees. On the other hand, excessive workload and the pursuit of professional love may cause negative effects in certain areas. In particular, the fact that excessive workload has a negative effect on all quality of life domains reveals that intense and stressful working conditions in the hotel sector negatively affect employee well-being. On the other hand, professional self-esteem and community awareness positively affect both individual and social quality of life of employees, emphasising the importance of sense of belonging and professional satisfaction in the work environment. As a result, hotel managers and industry stakeholders should develop strategies to reduce the excessive workload of employees and prioritise practices that will strengthen the sense of community in the workplace.

Keywords: Sense of Calling, Excessive Workload, Workplace Spirituality, Self-Esteem, Quality Of Life, Hotel Employee.

İÇİNDEKİLER

DOKTORA TEZİ KABUL FORMU	Error! Bookmark not defined. ii
BİLİMSEL ETİK SAYFASI	Error! Bookmark not defined.
ÖZET.....	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xii
ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR.....	xiii
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

AŞIRI İŞ YÜKÜNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. Aşırı İş Yükünün Tanımı	5
1.1.1. Fiziksel İş Yükü.....	6
1.1.2. Zihinsel İş Yükü	6
1.1.3. Konumsal İş Yükü	8
1.1.4. Çevresel İş Yükü	8
1.1.5. Duygusal İş Yükü	8
1.2. Aşırı İş Yükü Kavramının Otel Çalışanları İçin Önemi.....	9
1.3. Otel Çalışanlarında Aşırı İş Yükü ile İlgili Yapılmış Çalışmalar.....	11

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ BENLİK SAYGISINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Meslek Tanımı	17
2.2. Benlik Tanımı	17
2.3. Mesleki Benlik Tanımı	18
2.4. Benlik Saygısı Tanımı	18
2.5. Mesleki Benlik Saygısı Tanımı.....	19
2.6. Mesleki Benlik Saygısının Otel Çalışanları Açısından Önemi.....	20
2.7. Otel Çalışanlarında Mesleki Benlik Saygısı ile ilgili Yapılmış Çalışmalar.....	21

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MESLEK AŞKINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

3.1. Meslek Aşkını Kavramı.....	23
3.2. Meslek Aşkını Kavramının Öncülleri	26
3.2.1. Algılanan Örgütsel Adalet	26
3.2.2. Örgütsel Güven.....	28
3.2.3. Psikolojik Güçlendirme	29
3.2.4. Dönüşümcü Liderlik	31
3.2.5. Kişî-Örgüt Uyumu	32
3.2.6. Örgütsel Bağlılık	32
3.3. Meslek Aşkını Kavramının Otel Çalışanları İçin Önemi	33
3.4. Otel Çalışanlarında Meslek Aşkını ile İlgili Yapılmış Çalışmalar	34

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞYERİ MANEVİYATINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

4.1. İş Yeri Maneviyatını Tanımı	36
4.2. İşyeri Maneviyatının Boyutları.....	39
4.2.1. İşyeri Maneviyatının Bireysel Boyutu.....	40
4.2.2. İşyeri Maneviyatının Grupsal Boyutu	41
4.2.3. İşyeri Maneviyatının Örgütsel Boyutu	41
4.3. İşyeri Maneviyatını Kavramının Otel Çalışanları Açısından Önemi	41
4.4. Otel Çalışanlarında İşyeri Maneviyatını ile İlgili Yapılmış Çalışmalar	42

BEŞİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

5.1. Yaşam Kalitesi Kavramını	48
5.2. Yaşam Kalitesi Kavramının Boyutları.....	49
5.2.1. Yaşam Kalitesi Kavramının Biyolojik Boyutu	50
5.2.2. Yaşam Kalitesi Kavramının Sosyolojik Boyutu.....	50
5.2.3. Yaşam Kalitesi Kavramının Psikolojik Boyutu.....	51
5.3. Yaşam Kalitesinin Objektif ve Subjektif Göstergeleri	52
5.4. Yaşam Kalitesi Kavramının Bilimsel Literatürde ve Turizm Alanındaki Yeri	54
5.5. Yaşam Kalitesi Kavramının Otel İşletmesi Çalışanları İçin Önemi	56
5.6. Otel Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar	57

ALTINCI BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

6.1. Araştırmanın Modeli	65
6.2. Araştırmanın Hipotezleri	68
6.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı.....	70
6.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	70
6.5. Araştırmaya Dahil Etme ve Dışlama Kriterleri	71
6.6. Verilerin Toplanması	71
6.7. Veri Toplama Araçları	73
6.7.1. Katılımcı Bilgi Formu.....	73
6.7.2. Meslek Aşk Ölçeği	73
6.7.3. İş Yeri Maneviyatı Ölçeği	74
6.7.4. Aşırı İş Yükü Ölçeği	75
6.7.5. Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği.....	75
6.7.6. DSÖ Yaşam Kalitesi Ölçeği Kısa Formu Türkçe Versiyonu.....	76
6.8. Verilerin Değerlendirilmesi	77
6.9. Araştırmanın Etik Yönü ve İzinler	78
6.10. Araştırmanın Sınırlılıkları.....	79

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

7.1. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular	80
7.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşk Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ve Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanlarına İlişkin Bulgular.....	81
7.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşk Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Bulguları.....	82
7.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşk Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutlarının Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	83
7.4.1. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşk Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	83

7.4.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	86
7.4.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Sosyal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	88
7.4.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Çevresel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	90
7.5. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Karşılaştırmalara İlişkin Bulgular	92

SEKİZİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

8.1. Otel Çalışanlarının Ölçek Puan Ortalamalarına İlişkin Bulgularının Tartışılması	97
8.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Ölçek Puanları Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması.....	103
8.2.1. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması	104
8.2.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması	109
8.2.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması	115
8.2.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Çevresel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması	120
8.3. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yaşam Kalitesi Ölçek Puanlarının Karşılaştırma Bulgularına İlişkin Tartışma.....	125
SONUÇ VE ÖNERİLER	131
EKLER.....	163
TABLolar DİZİNİ.....	163
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	165
GRAFİKLER DİZİNİ	166

KATILIMCI BİLGİ FORMU	167
ÖLÇEKLER.....	168
GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU.....	173
ÖZGEÇMİŞ	174

KISALTMALAR DİZİNİ

DSÖ	: Dünya Sağlık Örgütü
WHOQOL	: World Health Organization Quality of Life Instrument- Older Adults Module
SPSS-25	: Statistical Package for the Social Sciences-v.25
AMOS-24	: Analysis of Moment Structures-v.24
CMIN/df	: Chi-Square Minimum/degrees of Freedom
GFI	: Goodness of Fit Index
IFI	: Incremental Fit Index
CFI	: Comparative Fit Index
RMESA	: Root Mean Square Error of Approximation
RMR	: Root Mean Square Residual
vb.	: Ve Benzeri

ÖNSÖZ VE TEŞEKKÜR

Bu tezin ilk cümlesinden son noktasına kadar tüm aşamalarında yanımda olan bilgi, birikim ve tecrübeleriyle bana her anlamda destek olan, akademik gelişimime büyük katkılar sağlayan, hoşgörüsü ve sabrını benden hiçbir zaman esirgemeyen, kıymetli büyüğüm tez danışmanım hocam sayın Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI'ya saygı ve teşekkürlerimi sunarım.

Tez dönemi boyunca benden desteklerini ve kıymetli zamanlarını esirgemeyen, değerli katkılarıyla tezimin şekillenmesi ve tamamlanmasına büyük katkılar sunan, Tez İzleme Komitemde yer alan değerli hocalarım sayın Prof. Dr. Ceyhun Can ÖZCAN ve sayın Prof. Dr. Murat KOÇYİĞİT Hocalarıma ilgi, alaka ve hoşgörülerini için sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Doktora eğitimi ders dönemlerinde kendilerinden ders aldığım ve bilgi ve tecrübelerine sıkça danıştığım kıymetli hocalarıma, Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesi akademik personeline ve tüm çalışanlarına şükranlarımı sunarım. Gerek ders döneminde gerekse tezin tamamlanma sürecinde destek ve yardımlarını esirgemeyen sayın Arş. Gör. Dr. Zekeriya YETİŞ ve kıymetli arkadaşım Öğretim Görevlisi Dr. Güray KARACIL'a teşekkür ederim.

Tez çalışmamın saha araştırması sürecinde anket uygulamalarına gönüllü olarak katılarak değerli katkılarda bulunan otel personellerine destek ve iş birlikleri için içten teşekkürlerimi sunarım.

Tüm eğitim hayatım boyunca yanımda olan, benden maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen ve bugünlere gelmemi sağlayan sevgili annem ve babam, Saadet KASAP ve Yusuf KASAP'a minnet ve teşekkürlerimi sunarım.

Ve son olarak maddi ve manevi desteğini her zaman yanımda hissettiğim, akademik bilgi birikim ve tecrübesiyle bana her zaman destek olan yol arkadaşım, kıymetli Dr. Öğr. Üyesi Bahar ÇOLAK'a sevgi ve şükranlarımı sunarım.

Mehmet KASAP
Konya-2025

GİRİŞ

Dünya Sağlık Örgütü (DSÖ) tarafından sağlık, yalnızca hastalık durumunun varlığı anlamına gelmemektedir. Sağlık aynı zamanda fiziksel, ruhsal, çevresel ve sosyal açılardan bütünlüğün sağlanması olarak tanımlanmaktadır. Bu nedenle, bir bireyin sağlıklı olduğundan bahsedebilmek için tüm bu alanlarda uyumlu ve sürekli bir yaşam tarzına sahip olması gerekmektedir (www.who.int/). Bu alanlardan herhangi birinde aksaklık ya da bozukluk olması, bireylerin yaşam kalitesini doğrudan etkilemektedir. Yaşam kalitesi; bireylerin yaşamlarındaki aile, iş ve toplumsal ilişkilerini, fiziksel işlevlerini, psikolojik durumlarını ve çevreden etkilenme seviyelerini içermektedir. Bireyin bu etkilenme derecesi yaşam kalitesini belirlemektedir (Yeşil vd., 2010: 111). Yaşam kalitesi, genel bir iyilik halidir ve bunun yanında memnuniyeti simgelemektedir (Şenol ve Türkay, 2006: 383).

Yaşam kalitesi kavramı nesnel ve öznel olarak değerlendirilmektedir. Bireylerin fiziksel sağlığı, gelir durumu, yaşadığı yerin kalitesi, iş ve arkadaş ilişkileri, aktiviteler ve sosyal faaliyetler nesnel değerlendirme açısından ele alınırken; öznel değerlendirmeler ise bu koşullardan kişinin aldığı doyumu yansıtmaktadır (Şenol ve Türkay, 2006: 383). Yaşam kalitesini etkileyen birçok faktör bulunmakla birlikte, bu faktörlerin başında kişilerin zamanlarının çoğunu geçirdiği iş ortamı gelmektedir. Birçok meslekte çalışan bireyler, yaptıkları işler veya iş ortamındaki ilişkiler nedeniyle fiziksel, sosyal ve zihinsel olarak etkilenmekte; bu durum da yaşam kalitelerini olumsuz etkilemektedir (Yeşil vd., 2010: 111).

Birçok sektörde olduğu gibi otel çalışanlarının çalışma koşulları da yaşam kalitelerini etkilemektedir. Turizm endüstrisi, emek-yoğundur ve insan temelli bir hizmet sunmaktadır. Bu sektörde çalışmak oldukça yorucu ve yıpratıcı olabilmektedir. Otel işletmesi çalışanları dönemsel yoğunluklar, düzensiz, uzun süreli ve rutin dışı, sosyal olmayan çalışma saatleri, vardiyalı görevler, insan ilişkilerinin zorluğu, çeşitli kültürlerle karşılaşma, zor insan yapısı, beklediği değeri ve saygınlığı görememe, aşırı iş yükü gibi çeşitli sorunlarla yüz yüze kalmaktadır (Gobelna, 2021:395; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 342; Avcı ve Akdemir, 2014: 127). Bu olumsuz çalışma şartlarına rağmen otel çalışanlarından güler yüzlü olmaları ve misafirleri memnun etmeleri beklenmektedir. Bütün bu baskı ve stres durumları ise çalışanların yaşam kalitesini olumsuz yönde etkileyen faktörlerdir. Turizm sektörünün her alanında, çalışan unsuru oldukça önemli olurken özellikle otel işletmeleri gibi hizmet sektöründe bu durum daha fazla önem arz etmektedir. Çünkü otel işletmelerinde geliri de gideri de yaratan "insan" unsurudur ve otel işletmelerinde çalışan bireylerin çoğunluğu misafirlerle doğrudan iletişim ve ilişki içerisinde. Otel işletmeleri doğrudan iletişimin ve ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı bir sektördür. Otel çalışanları ile misafirler arasında sürekli ve yoğun bir etkileşim yaşanır. Misafirlerin memnuniyeti ise çoğunlukla bu karşılaşmalara bağlıdır. Bu nedenle, otel çalışanlarının misafirlerle iletişim kurarken, organizasyonun kendilerinden beklediği duyguları sergilemesi gerekmektedir. Bu süreç, "duygusal emek" olarak adlandırılır. Bunun yanı sıra, çalışanlar müşterilere hizmet verirken profesyonel bir imaj sunmalı ve belirli estetik becerilere sahip olmalıdır. Bu durum, "estetik emek" olarak tanımlanır. Ancak hem duygusal hem de estetik emek gerekliliği, çalışanlar üzerinde ek stres yaratabilir ve onların iş yükünü daha da ağır hissetmelerine neden olabilir. Bu nedenle, otel çalışanlarının iş yaşantısı yaşam kalitelerini doğrudan etkilemektedir (Gobelna, 2021:396; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 342).

Çalışanların yaşam kalitesi azaldığında, fiziksel veya ruhsal hastalık durumları ortaya çıkabilmekte, verimlikleri düşülebilmekte ve işi bırakma niyetleri artabilmektedir. Bu durum sadece otel çalışanlarını değil, işletmelerin genel kalitesini ve verimini de etkilemektedir. Çünkü otel işletmelerinin başarısı, en alt kademedен en üst kademeye kadar tüm çalışanların etkin ve verimli çalışmasına bağlıdır. Turizm sektörünün sermayesi insandır ve işletmeleri, rekabet içinde oldukları diğer

işletmelerden farklı kılan en önemli etmenlerden biri çalıştırdığı nitelikli insan kaynağıdır (Işkın, 2021:1972). Misafirlerin memnuniyetini otelin standartları kadar, personelin iletişimi ve kişisel özellikleri de etkilemektedir. Dolayısıyla, otel personelinin işine olan sevgisi ve işine ilişkin memnuniyeti, iş yükü gibi faktörler doğrudan misafir memnuniyeti ile ilişkilidir (Erdem, 2004: 39, 40). Yaşam kalitesi yüksek, mutlu, doyum alan, memnun çalışanlara sahip işletmeler ciddi bir avantaj sağlamaktadır (Sürücü, 2016: 2171). Ancak yöneticiler, müşteri sadakatinde önemli bir yer tutmalarına rağmen çalışanların yaşam kalitesini göz önünde bulundurmaya ihmal etme eğilimindedir (Lin vd., 2013: 178). Oysaki otel çalışanlarının yaşam kaliteleri takip edilmeli ve gerektiğinde yeterli girişimler sağlanmalıdır. Turizm alanında yaşam kalitesi kavramının kullanımı analiz edildiğinde uluslararası literatürde genellikle turistlerin ve yerel halkın yaşam standartlarının değerlendirilmesinde kullanıldığı (Kim vd., 2013; Kim ve Woo, 2015; Özyurt vd., 2018; Eser ve Akgündüz, 2021; Lai vd., 2021); iş yaşamında ise çalışanların genellikle “çalışma yaşam kalitesi”nin incelendiği görülmektedir (Erdem ve Kaya, 2013; Tuncer ve Yeşiltaş, 2013; Soni ve Rawal, 2014; Lee, vd., 2015; Türkay, 2015; Acharya ve Siddiq, 2017; Dursun ve Eriş, 2018; Çakır vd., 2018; Eral ve Koç, 2019; Perçin ve Yabacı, 2020; Işkın, 2021; Tür ve Demir, 2022). Bu doğrultuda yaşam kalitesinin bir parçası olan, “çalışma yaşam kalitesinin” turizm alanında sıklıkla incelendiği görülmektedir. Ancak çalışma yaşam kalitesi, yaşam kalitesinin yalnızca bileşenlerinden biridir. Yaşam kalitesinin birçok boyutu bulunmaktadır ve turizm çalışanlarının yalnızca çalışma yaşam kalitelerinin ölçülmesi yaşamlarının diğer boyutlarındaki kalitelerinin incelenmesini eksik bırakmaktadır. Çünkü yaşam kalitesinin boyutları birbirinden ayrı düşünülemeyen birlikte ele alınması gereken bir bütündür. Bu nedenle turizm çalışanlarının yaşam kalitesi genel düzeyde ölçülmelidir. Otel işletmeleri öncelikle çalışanlarının yaşam kalitelerini dikkate almalı ve çalışanların yaşam kalitelerinin nelerden etkilendiğini bilmelidir.

Yoğun bir tempoda çalışan ve daima güler yüzlü olmaları beklenen otel çalışanlarının yaptıkları işe ilişkin birçok özellik, yaşam kalitelerini doğrudan etkilemektedir. Otel çalışanları, yaptıkları işi sevmediklerinde, saygı duymadıklarında, aşırı yük altında çalıştıklarında veya işyeri yeterli imkanları sunmadığında stres, tükenmişlik, düşük performans ve işten ayrılma gibi birçok sorunla

karşılaşabilmektedir. Bu doğrultuda otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı ve iş yeri maneviyatlarının yaşam kalitelerine etkisini inceleyen bu araştırma tasarlanmıştır. Önceki çalışmaların çoğu çalışma yaşam kalitesi üzerine yoğunlaşmışken, bu çalışmada çalışanların genel yaşam kalitesi tüm yönleriyle ele alınmaktadır. Ayrıca bu çalışma, otel çalışanlarının yaşam kalitesini; meslek aşkı, aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı ve iş yeri maneviyatı bağlamında ele alan ilk araştırmalardan biridir. Araştırma, otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen faktörleri anlamayı ve işyerlerinde daha sağlıklı bir ortamın nasıl sağlanabileceğine dair önemli bilgiler sunmayı hedeflemektedir. Çalışmanın sonuçları, iş yükünün yönetimi ve mesleki motivasyonun artırılması ve iş yerindeki manevi destek gibi faktörlerin önemini vurgulayarak, otel işletmelerindeki çalışanların refahını artırmak için uygulanabilir çözümler sunabilir. Bu bağlamda, çalışanların iş tatmini ve mutluluğuyla doğrudan ilişkili olan bu unsurların göz ardı edilmemesi gerekliliği açıkça ortaya çıkmaktadır.

BİRİNCİ BÖLÜM

AŞIRI İŞ YÜKÜNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde aşırı iş yükü kavramına ilişkin bilgiler sunulmuş, bu kavramın otel işletmesi çalışanları için önemi açıklanmış, otel çalışanlarında aşırı iş yükü ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

1.1. Aşırı İş Yükünün Tanımı

Aşırı iş yükü; bir çalışanın belirli bir zamanda belirli bir kalitede yapması gerekenden çok daha fazla görevle sorumlu tutulması ve baskı altına alınması olarak açıklanmaktadır (Yakut vd., 2020: 244). Başka bir ifade ile çalışanların yapmak zorunda bırakıldıkları işin, optimal ve ideal düzeyin üzerinde olan görev yoğunluğudur (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49). Aşırı yükü olan çalışanların kapasiteleri zorlanmakta, fiziksel veya zihinsel olarak yıpranmaktadır (Kanbur, 2018: 126; Mansur ve Seyhan, 2021: 1034).

İş yüküne yönelik ilk araştırmalar 1960'lı yıllarda başlamıştır. Hicks'in fakültelerde yaptığı bir araştırmada, iş yükü kavramını eğitimin maliyetini artıran bir faktör olarak tanımlanmış ve fakülte çalışanlarının iş yükü nedeniyle performanslarının etkilenebileceği belirtilmiştir (Hicks, 1960). 1974 yılında Stecklin, bu araştırmadan yola çıkarak iş yükünün fakülte envanteri, çalışma saatleri ve ders içeriklerine ilişkin çalışmalarda kullanılabileceğini gündeme getirmiştir. Önceleri fiziksel anlamda iş yükü ele alınırken, 1980'li yıllarda zihinsel iş yükünün de olduğu saptanmıştır. Zihinsel iş yüküne ilişkin ilk araştırmalar ise pilotlar üzerinde yapılmıştır (Krol, 1971; Wierwille, 1979). Hizmet sektöründe ise ilk olarak sağlık alanında iş yükü kavramı yaygınlaşmaya başlamıştır. Sağlık çalışanlarının iş yükü algıları, iş yükünün oluşum nedenleri araştırılmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda iş yükünün çalışan hatalarını artırdığı saptanmıştır. İş yükü kavramının otel işletmelerinde ilk olarak ele alınmasının ise Statler tarafından 1908'de gerçekleştiği belirtilmektedir (Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 342).

Literatür incelendiğinde, aşırı iş yükü kavramının hem nitel hem de nicel şekilde tanımlandığı görülmektedir. Bu doğrultuda verilen görevin zaman baskısı olmaması, ancak çalışanın bilgi ve becerisinin üzerinde olması nitel; verilen görev veya sorumlulukların zamanında bitirilemeyecek kadar fazla olması da nicel iş yükünü

oluşturmaktadır (Elloy ve Smith, 2003: 57; İnan, 2017: 186). Aşırı iş yükü kavramı fiziksel, zihinsel, konumsal ve çevresel olarak dört temel alanda ele alınmaktadır (Şekil 1) (Dursun, 2021:7; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343). Ancak son zamanlarda turizm literatüründe duygusal yük kavramı da gündeme gelmiştir. Otel çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmalarda (Kim, 2008; Akoğlan Kozak ve Güçlü Nergiz, 2008; Türkay vd., 2012) otel çalışanlarının duygusal anlamda tükenme yaşayabildikleri, hizmet üretimi ve sunumunda duygusal çaba gösterdiklerini belirtmektedir (Atik ve Akoğlan Kozak, 2016).



Şekil 1. Aşırı İş Yükü Kavramının Boyutları

1.1.1. Fiziksel İş Yükü

Fiziksel iş yükü; çalışanların bedensel olarak olumsuz etkilenmelerine ve zorlanmalarına neden olan aşırı çalışma süresi, birçok işi üstlenme, yük, ağırlık, taşıma süresi ve mesafesi gibi faktörlere bağlı olarak oluşan iş yükü çeşididir. (Dursun, 2021: 8). Fiziksel iş yükü çalışanlarda kas-iskelet sistemi problemleri, vücutta ağrılar gibi birçok sağlık sorunlarına neden olabilmektedir. Özellikle uzun süreli çalışma saatlerinin beraberinde getirdiği stres durumu çalışanlarda ortaya çıkan bulguları tetiklemektedir (Adar ve Kılıç Delice, 2020: 254; Öztürk vd., 2021: 1448).

1.1.2. Zihinsel İş Yükü

Bilgi ve iletişim teknolojilerinin ilerlemesi, çalışma yaşamında beden gücünden zihinsel güce doğru bir dönüşümü beraberinde getirmiştir. Bu değişim, algı, dikkat, hafıza, zekâ ve farkındalık gibi bilişsel becerilerin önemini artırmış ve özellikle ergonomi alanında çalışanların yalnızca fiziksel iş yükünü değil, aynı zamanda zihinsel süreçlerin iş üzerindeki etkilerini incelemeye yönlendirmiştir. Zihinsel iş yükü, son yıllarda giderek daha fazla önem kazanan ve ergonomi alanında yaygın olarak kullanılan kavramlardan biri haline gelmiştir. Geleneksel ergonomi çalışmaları çoğunlukla beden gücü üzerine odaklanırken, son yıllarda araştırmacılar zihinsel

(bilişsel) ergonomiye yönelmiş ve bilişsel süreçlerin iş performansı üzerindeki etkilerini değerlendirmeye başlamışlardır. Zihinsel iş yükü, bireyin zihinsel kapasitesini aşan görevlerle karşılaştığında ortaya çıkmakta olup, iletişim kurma, araştırma yapma, hatırlama, hesaplama ve karar verme gibi bilişsel faaliyetleri içermektedir. Fiziksel iş yükünden farklı olarak daha soyut bir yapıya sahip olan bu kavramın doğrudan gözlemlenmesi zor olduğundan bireylerin davranışlarını, psikolojik ve fizyolojik tepkilerini ölçmek büyük önem taşımaktadır. Bu ölçümler fizyolojik göstergeler, performans değerlendirmeleri ve öznel ölçekler aracılığıyla gerçekleştirilmektedir. Çalışanın yetenekleri ile iş yükü arasındaki denge kritik bir unsur olup, zihinsel iş yükünün aşırı artması performans düşüklüğüne ve stres seviyesinin yükselmesine neden olabilmektedir. Bu nedenle işverenler, çalışanların zihinsel iş yükünü yönetebilmek adına uygun stratejiler geliştirmeli ve iş ortamında gerekli düzenlemeleri yaparak bilişsel süreçleri destekleyici önlemler almalıdır. (Özkılıççı ve Aytaç, 2022:278; Dursun, 2021: 8; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343).

Her bireyin iletişim yeteneği, hafıza kapasitesi, hesaplama becerisi ve problem çözme yeteneği farklı olduğu için zihinsel iş yüküne verdiği tepki de değişkenlik gösterebilir. Bu yük, mevcut kaynaklara ve işin gerekliliklerine bağlı olarak artıp azalabilir. Çalışanların verimli bir performans sergileyebilmesi için görev ve eğitim ihtiyaçlarının zihinsel kapasitelerine uygun şekilde belirlenmesi önemlidir. İşverenler, çalışanlara yetkinliklerine uygun görevleri doğru zamanda ve yeterli süre içinde verdiklerinde, zihinsel iş yükü yönetilebilir hale gelir. Kişiyi kendi işi dışında verilen ek görevler, yüksek hız beklentisi ve yetkinliklerinin dışında sorumluluklar yüklenmesi zihinsel iş yükünün artmasına neden olabilir. Bu noktada görev performansı önemli bir belirleyici olarak öne çıkar ve zihinsel iş yükünün bir göstergesi olarak değerlendirilebilir. Çalışma ortamı ve koşulları, çalışanların yetkinlikleri ve görev dağılımı gibi faktörler zihinsel iş yükünün seviyesini belirleyen temel unsurlar arasındadır. Verimli ve sürdürülebilir bir çalışma süreci yalnızca çalışanın bireysel performansına bağlı değildir; aynı zamanda kurumun çalışan üzerinde kurduğu destekleyici yapı da bu süreci etkiler (Kaçmaz ve Çiçek, 2024).

1.1.3. Konumsal İş Yükü

Konumsal iş yükü; çalışanların vücut konumlarına ilişkin olarak meydana gelen iş yükü çeşididir. Vücudun ters veya elverişsiz duruşundan dolayı oluşmaktadır. Bu tanımda görüldüğü gibi konumsal iş yükü, fiziksel iş yükü ile benzemektedir. Ancak fiziksel yükte özellikle yük taşıma gibi bedeni ağırlık ile yoran işler yer almakta iken, konumsal iş yükünde herhangi bir yük kaldırılmamasına rağmen kişinin duruşundan dolayı meydana gelen yük çeşididir. Burada çalışanın baş, sırt, kol ve bacaklarının duruşları ergonomik olmaması yer almaktadır (İnan, 2017: 187; Dursun, 2021: 8; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343).

1.1.4. Çevresel İş Yükü

Çevresel iş yükü; çalışanların çalıştıkları ortamın şartlarına bağlı olarak ortaya çıkan iş yükü türüdür. Bu şartlar arasında çalışılan ortamın ısısı, havalandırma durumu, ses ve ışık düzeyi, temizliği, titreşim, maruz kalınan zehirli gaz, boya, kimyasal maddeler gibi durumlar yer almaktadır. Tüm bunların yanında çalışanların bu zararlı çevresel ortama ne kadar maruz kaldıkları da önem taşımaktadır (Rolo vd., 2010; 397 Zhang vd., 2020: 1).

1.1.5. Duygusal İş Yükü

Duygusal iş yükü; çalışanların duygusal anlamda yıpranmasına ilişkin ortaya çıkan iş yüküdür. (Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343). Otel çalışanları meslekleri gereği duygusal bir çaba içinde olabilmektedir. Duygusal çaba; otel çalışanlarının misafirlere karşı sürekli güler yüzlü olması, samimi davranış sergilemeleri, olumlu duyguları yansıtma gibi çabalarından meydana geldiği gibi, yönetici ve personel arasında yaşadığı diğer duygusal baş etmelerini de içermektedir. Bu durumların tümü ise otel çalışanlarının duygusal olarak iş yükü yaşamalarına neden olabilmektedir (Toker, 2011: 94).

Literatürde sıklıkla aşırı iş yükü kavramı ile iş yükü kavramı birbirinin yerine kullanılsa da bunlar iki ayrı kavramdır. İş yükü kavramı, çalışanların görev yoğunluğunu içeren bir kavramdır; ancak dozunda olduğunda çalışanları tetikleyen, besleyen, hızla öğrenmesini sağlayan ve motive eden bir kavramdır. Belirli bir yükün altında iş verilmesi çalışanlarda, tembelliğe ve performans düşüklüğüne sebep olabilmektedir. Ancak belirli bir iş yükünün üzerinde çalışana yüklenme olması, aşırı

iş yükü kapsamına girmektedir ve çalışandan kısıtlı kaynak ile kısıtlı bir zaman diliminde başarabileceğinden çok daha fazla iş istenmesidir (Uysal vd., 2015: 943; Ashfaq, Mahmood ve Ahmad, 2013: 688). Çalışanların aşırı iş yüküne maruz kalması sonucunda hem bireysel hem de kurumsal olarak birçok olumsuz durum meydana gelmektedir (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019: 217). Çalışanlar, işletmelerin önemli bir sermayesi olmakla birlikte işletmelerin başarısı ve sürdürülebilirliğinde önemli rol oynamaktadırlar. Bu nedenle, çalışanları etkileyebilecek her türlü olumsuz koşul işletmeyi de doğrudan etkilemektedir. Çalışanların hizmet verdikleri işletmede verimli olabilmeleri yönetimin iş dağılımını yaparken çalışanın görevi dışında işlerin verilmemesine, görevlerin net olmasına, çalışma koşullarına, süresine uygun olmasına, yönetici desteğine ve çalışanın değerli hissettirilmesi gibi durumlara bağlıdır (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1325; Akçakanat ve Uzunbacak, 2019: 217). Literatür incelendiğinde aşırı iş yükünün; çalışma psikolojisini olumsuz etkilediği (Uysal vd., 2015); iş doyumlarını azalttığı (Keser, 2006); iş ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediği, işe bağlı gerginliği artırdığı (Kanbur, 2018); iş tatminini düşürdüğü (Mansur ve Seyhan, 2021); tükenmişliği artırdığı (Karacaoğlu ve Çetin, 2015); işten ayrılma niyetini artırdığı (Akçakanat ve Uzunbacak, 2019); iş kazası riskini artırdığı (Akgün vd., 2010); iş stresini artırdığı ve performansı azalttığı (Susiarthy vd., 2019) belirtilmektedir.

1.2. Aşırı İş Yükü Kavramının Otel Çalışanları İçin Önemi

Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin temeli doğrudan, yüz yüze hizmet sağlayan çalışanların performanslarına bağlıdır (Choi ve Chu, 2001: 290). Otel işletmesi çalışanları, her koşulda güler yüzlü hizmet anlayışıyla hareket etmek durumunda kaldıkları, insanlara yüz yüze hizmet sundukları ve yapılan iş büyük bir çoğunlukla insan gücüne dayalı olduğu için çeşitli iş yükleri altında kalabilmektedirler. Özellikle sezonluk yoğunluklar otel çalışanlarına aşırı yük yükleyebilmektedir (Altıntaş ve Turanlıgil, 2018: 1432; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343). Dünya ekonomisinin diğer sektörleriyle karşılaştırıldığında, konaklama endüstrisi tüm dünyada en hızlı gelişen sektörlerden biri olarak kabul edilmektedir (ILO, 2010). Konaklama sektöründe çalışanların cirosunun son derece yüksek olduğu ancak buna rağmen benzersiz işgücü sorunuyla da karşı karşıya olduğu bilinmektedir (Baum, 2008: 721). Aşırı iş yükü ise bireyleri tükenmişliğe sürükleyen, stresi arttıran ve

performansı düşüren en önemli faktörlerden biridir (Karacaoğlu ve Çetin, 2015: 49). Konaklama sektöründe çalışan bireylerin aşırı iş yüklerinin olması; işten ayrılma niyetlerini arttırmakta, örgütsel bağlılık, işe bağlılık ve performanslarını olumsuz etkilemektedir (Hsieh ve Yen, 2005: 892). Bu durum sürdürülebilir bir işgücü oluşmasını engelleyerek konaklama organizasyonlarının karşılaştığı en önemli küresel sorunlardan biri haline gelmiştir (Murray ve Holmes, 2021: 2). Rao ve Goel (2017)'in otel endüstrisinde çalışanlar arasında strese neden olan faktörleri araştırdığı çalışmada, strese neden olan altı ana faktör belirlemiştir ve bunlar arasında iş yükü de yer almaktadır. Ayrıca aşırı iş yükünden dolayı otel çalışanlarında fiziksel veya ruhsal sorunlar görülebilmektedir (Rao ve Goel, 2017:1).

Amanda ve Agus (2019) çalışanlara verilen iş yükü ağır veya iş tanımına uygun olmadığına, çalışanların işe ve organizasyona olan bağlılığının azalabileceğini ifade etmektedir. Mansoor (2011), iş yükünün iş yerindeki çatışmalarla bağlantılı olduğunu söylemektedir. Görev beklentileri düşük olduğunda, çalışanlar işlerini daha kolay tamamlayabilir ve performanslarını koruyabilirler. Ancak iş sırasında yapılan bir hata veya yanlışlık çalışanlar üzerinde bilişsel, fiziksel veya zihinsel bir yük oluşturabilir. İş yükü, organizasyonlar için büyük bir öneme sahiptir. Etkili bir iş yükü yönetimi sayesinde çalışanlara ne kadar iş yükü verilebileceği ve bunun organizasyonun genel performansına nasıl yansıtacağı belirlenebilir.

Aşırı iş yükünün çalışanlarda sıklıkla migrene neden olmasından dolayı, nörologlar tarafından migrenin bir tetikleyicisi olarak ele alınmakta ve nöroloji üzerinde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu belirtmektedirler. Bu durum ise çalışanların iyilik halini ve işteki performanslarını olumsuz etkilemekte, iş ve yaşam arasındaki dengeyi bozmaktadır (Ukwadinamor ve Oduguwa, 2020: 16). Uzun, düzensiz ve sosyal olmayan çalışma saatleri, baskı altında çalışma, düzensiz tatiller, ağır iş yükleri, aile dostu olmayan iş vardiyaları, düşük iş istikrarı ve güvenliği, nispeten düşük maaşlar ve mevsimsellik, stresli çalışma koşulları, emek yoğun ortam, rol stresi, sınırlı hafta sonu izinleri, aşırı çalışma, düşük ücret, personel rotasyonu, olumsuz müşteri davranışları gibi sorunlar konaklama endüstrisinde sıklıkla görülen sorunlardır (Abdou vd., 2022:1; Turgut, 2011: 160; Pizam ve Thornburg, 2000: 214; Rowley ve Purcell, 2001: 182). Ayrıca literatürde sabah sekizden akşam saat beşe

kadar çalışmanın da birçok rahatsızlığı tetiklediği, insanların dinlenmeye vakit ayıramadığı, diyabet, hipertansiyon, ağrı gibi birçok hastalık açısından riskli olduğu belirtilmektedir. Bir araştırmada ağır iş yükü nedeniyle çalışanların, evlilik sorunları yaşadıkları belirtilmektedir (Karatepe ve Uludağ, 2008: 32). Oysaki bireylerin hayatlarında iş-yaşam dengesi olduğu zaman mutlu, sağlıklı ve başarılı bir hayat yaşanmaktadır (Ukwadinamor ve Oduguwa, 2020: 16). Tüm bu durumlar göz önüne alındığında bu kavramın turizm çalışanlarının yaşam kalitesini de etkileyen bir kavram olduğu görülmektedir.

1.3. Otel Çalışanlarında Aşırı İş Yükü ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Literatürde sıklıkla aşırı iş yükü kavramı ile iş yükü kavramı birbirinin yerine kullanıldığı için bu bölümde otel çalışanlarının iş yükü algılarını inceleyen araştırmalara yer verilmiştir.

Krause ve arkadaşları (2005) otel kat hizmetleri çalışanlarında, sırt ve boyun ağrısının yaygınlığını ve bunun fiziksel iş yükü, ergonomik sorunlar ve artan iş talepleri ile ilişkisini değerlendirmiştir. Bu doğrultuda, 941 sendikalı kat hizmetleri personeli ile sağlık ve çalışma koşulları ile alakalı bir anket yürütmüşlerdir. Araştırmada; şiddetli vücut ağrısı prevalansı genel olarak %47, boyun için %43, üst sırt için %59 ve bel ağrısı için %63 olarak belirlenmiştir. Birçok kat hizmetleri personelinin şiddetli sırt veya boyun ağrısı yaşadığı ve şiddetli ağrıların, fiziksel iş yükü, iş yoğunluğu ve ergonomik problemlerle güçlü ilişkiler gösterdiği tespit edilmiştir.

Tien ve arkadaşları (2010) çalışanların iş yükünü ve performans düzeylerini ölçerek iş durumlarını analiz etmiştir. Bu analiz ile yöneticilerin, çalışanların iş durumları hakkında daha fazla bilgi sahibi olmaları ve bu bilgileri daha iyi insan kaynakları yönetimi kararları almak için kullanmalarını sağlamayı amaçlamışlardır. Örnek bir uygulama olarak, bir otel zincirindeki resepsiyon görevlilerine yönelik bir uygulama yapmışlardır. Sonuç olarak, yöneticilerin çalışanların iş durumlarını daha iyi anlamalarına olanak tanıyan uygulamalar, insan kaynakları yönetiminde daha bilinçli kararlar alınmasını sağlamıştır. Bu sayede, çalışanların iş verimliliği artırılmış ve işletme performansı olumlu yönde etkilenmiştir.

Çelik ve Çıra (2013) aşırı iş yükünün; örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyetine etkisinde aracılık rolünü değerlendirmişlerdir. Bu doğrultuda, beş yıldızlı otel ve tatil köylerinde hizmet veren 432 çalışan ile çalışmalarını yürütmüşlerdir. Araştırmada; örgütsel vatandaşlık davranışının aşırı iş yükü ve işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı, aşırı iş yükünün iş performansını negatif, işten ayrılma niyetini ise pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca aşırı iş yükünün örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş performansı ilişkisine aracılık etmediği, örgütsel vatandaşlık davranışının işten ayrılma niyeti üzerine etkisine ise aracılık ettiği tespit edilmiştir.

SuJuan ve Haiyan (2014) Çin'deki otel çalışanları arasında aşırı çalışmanın sonuçlarını değerlendirmiştir. Bu kapsamda, Shandong'daki lüks otellerde 528 çalışan ile araştırmayı yürütmüşlerdir. Araştırmanın bulguları incelendiğinde; Çin'deki otel çalışanları arasında aşırı çalışma düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür. Yapılan değerlendirmede, otel personeli arasında aşırı çalışmanın "ilk aşamada" olduğu belirtilmiştir. Bu aşamada çalışanlar fizyolojik olarak yorgun, psikolojik olarak sıkıntı içerisinde ve işyerinde de kendilerini baskı altında hissetmektedirler. Çalışanların cinsiyetlerine, yaşlarına ve pozisyon seviyelerine göre fizyolojik performanslarında önemli farklılıklar tespit edilmiştir. İş durumu boyutu açısından, çalışanlar arasında eğitim seviyesi, çalışma süresi, pozisyon düzeyi ve otel yıldız puanına göre önemli farklılıklar belirlenmiştir. Davranışsal tepki ile ilgili olarak cinsiyetin, eğitim seviyesinden önemli ölçüde farklı olduğu görülmüştür. Bu doğrultuda, aşırı iş yüküne ilişkin hem çalışan yardım programlarının uygulanması hem de ilgili yasaların düzenlenmesi önerilmiştir. Çalışanların fizyolojik, psikolojik ve davranışsal streslerini azaltmak için teşvik politikalarının yürütülmesinin gerekli olduğu belirtilmiştir. Çalışanların yeteneklerinin geliştirilmesi için, sağlıklı davranışları teşvik etmek ve iyi bir iş-yaşam dengesinin kurulmasına destek sağlanması gerektiği vurgulanmıştır.

Mansour ve Tremblay (2015) Quebec'deki otel işletmelerinde; iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini artırmada aile dostu uygulamalara duyulan ihtiyacın nasıl katkıda bulunduğunu 258 otel çalışanında incelemiştir. Sıkıştırılmış bir çalışma haftası ve aşırı iş yükü altında

çalışanların, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ile ilgili daha fazla strese maruz kaldıkları saptanmış ve aile hayatı açısından iş yükleri ile çalışma koşullarında iyileştirmeler yapılması gerektiği vurgulanmış ve buna yönelik önlemler alınması hususunda öneriler sunulmuştur.

Atik ve Akoğlan Kozak (2016) otel çalışan ve yöneticilerinin iş yükü algılarını incelemek ve yöneticilerin insan kaynakları fonksiyonlarının yürütülmesinde iş yüküne verdikleri önemi değerlendirmek amacıyla, Eskişehir’de bulunan 23 otelde 262 çalışan ve 90 yönetici olmak üzere toplam 352 çalışanın katılımı ile bir araştırma yürütmüşlerdir. Bu araştırmada; personellerin ve yöneticilerin iş yüklerinin fiziksel, zihinsel, konumsal, çevresel ve duygusal olmak üzere toplam beş faktörden oluştuğu belirlenmiştir. İş yüküne dair algılamalarının ise orta düzeyde olduğu saptanmıştır. Ayrıca yöneticilerin, insan kaynakları yönetimi ile ilgili faaliyetleri yürütürken iş yüküne en fazla planlama ve kariyer yönetimi fonksiyonlarında önem verdiklerine yönelik bulgular da tespit edilmiştir.

Çuhadar ve Gencer (2016), konaklama işletmelerinde farklı departmanlarda çalışanların, aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algılarını ölçmek amacıyla çalıştıkları işletmeye karşı bağlılıklarında aşırı iş yükü ile olan ilişkisini incelemiştir. Araştırma, Türkiye’nin önemli turizm merkezlerinden biri olan Antalya ilinin Side ve Belek bölgelerinde faaliyet gösteren birinci sınıf tatil köyleri ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde hizmet veren 483 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Otel işletmelerinde çalışanların, aşırı iş yükü algısının görev aldıkları departmanlara göre farklılık gösterdiği ve örgütsel bağlılıklarında çalışan ile işletme arasında ağırlıklı normatif ve devam bağlılığın ön plana çıktığı tespit edilmiştir. Aşırı iş yükü açısından çalışanların görev aldıkları departmanlarda, daha çok işle ve daha fazla kişiyle uğraşmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Fiziksel güç kullanan çalışanlar ile zihinsel güç kullanan çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Özellikle fiziksel gücün ağırlıklı olarak kullanıldığı departmanlarda (yiyecek-içecek departmanı, kat hizmetleri departmanı gibi), aşırı iş yükü algısının oluştuğu tespit edilmiştir.

İnan (2017)’ın iş görenlerin iş yükü algısı ve kariyer bağlılığı ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi incelediği çalışmasında, Adana ilindeki beş yıldızlı otellerde 100 çalışana anket uygulanmıştır. Çalışmada örgütsel bağlılığın, kariyer

bağlılığı ile istatistiksel açıdan pozitif ilişki içinde olduğu gözlemlenirken, iş yükü algısı ile arasında herhangi bir anlamlı ilişki tespit edilememiştir.

Tan ve arkadaşları (2020) gelişmekte olan bir ülkede lüks olmayan oteller bağlamında iş yükü ile fazla mesainin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve teşviklerin düzenleyici rolünü incelemiştir. Araştırma, Sarawak'ta lüks olmayan otellerde çalışan 271 çalışan ile gerçekleştirilmiştir. Araştırmada çok çalışma ve fazla mesainin, işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediği tespit edilmiştir.

Sukawati ve Suwandana (2021) fiziksel çalışma ortamı, iş yükü ve ödemenin Visesa Ubud Resort çalışanlarının sadakati üzerindeki etkisini belirlemek için Endonezya'nın Bali adasında, Gianyar bölgesine bağlı Ubud ilçesinde yer alan ve beş yıldızlı konaklama hizmetleri sunan bir otelde araştırma yapmıştır. Araştırma 131 otel çalışanı ile yürütülmüştür. Elde edilen sonuçlara göre, fiziksel çalışma ortamının çalışan sadakati üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Bu bulgu, çalışma ortamı iyileştikçe çalışanların işe olan bağlılığının arttığını göstermektedir. İş yükünün ise çalışan sadakatini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. İş yükü arttıkça çalışanların bağlılığının azaldığı belirlenmiştir.

Grobelna (2021) otel çalışanlarının iş yükü ve yöneticilerden aldıkları desteğin, duygusal tükenme üzerindeki etkisini incelemiştir. Ayrıca duygusal tükenmenin çalışanların örgütsel bağlılığı, işten ayrılma niyeti ve hizmet kalitesi üzerindeki sonuçlarını analiz etmiştir. Araştırma kapsamında, Polonya'daki 162 otel çalışanından anket yoluyla veri toplanmıştır. Elde edilen bulgular, iş yükü ve yönetici desteğinin duygusal tükenmenin önemli nedenleri olduğunu göstermiştir. Ayrıca duygusal tükenmenin çalışanların işten ayrılma niyetini artırdığı ve hizmet kalitesini düşürdüğü tespit edilmiştir.

Vashdi ve arkadaşları (2022), otel çalışanlarının hizmet önceliği iklimi, duygusal emek stratejileri ve hizmet performansı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. 245 otel çalışanı ve yöneticisiyle yapılan araştırmada, çalışanların hizmeti öncelikli gördüklerinde daha derin duygusal emek stratejileri kullandıkları ve bunun hizmet kalitesini artırdığı belirlenmiştir. Çalışmada, otel yönetimlerinin hizmet önceliğini teşvik etmesi ve iş yükünü dengelemesi gerektiğini vurgulamıştır.

Abd Hadi ve arkadaşlarının 2023 yılında yaptığı araştırma, düşük ücret ve iş yükünün, otel yiyecek ve içecek personelinin duygusal tükenmişliğini nasıl etkilediğini belirlemeyi amaçlamaktadır. Çalışmaya dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 166 yiyecek ve içecek personeli katılmış ve araştırmada nicel bir yöntem kullanılarak çevrimiçi anket uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre otel yiyecek ve içecek personelinin duygusal tükenmişliği, düşük ücret ve iş stresiyle anlamlı bir ilişkisi saptanmıştır. Regresyon analizi, iş yükünün duygusal tükenmişlik üzerinde düşük ücrete kıyasla daha büyük bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir.

Yıkılmaz ve arkadaşlarının 2023 yılında yaptığı araştırma, konaklama işletmelerinde çalışan personelin yaşam doyumu ve iş yükü düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Çalışmanın örneklemi, İstanbul ilinde turizm işletme belgesine sahip otellerde çalışan 225 kişiden oluşmaktadır. Araştırma sonuçlarına göre iş yükü, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu bir etkiye sahipken, yaşam memnuniyeti bu niyeti olumsuz yönde etkilemektedir. Ayrıca yaşam doyumunun iş yükü ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye aracılık edebileceği belirlenmiştir.

Munap ve Malik (2023), Klang Vadisi'ndeki 3 yıldızlı otellerde çalışan 131 idari personel arasında ağır iş yükü, kariyer gelişimi fırsatlarının eksikliği ve çalışanların emeklerinin takdir edilmemesi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Ayrıca bağımsız değişkenlerden hangisinin mesleki strese daha fazla katkıda bulunduğunu belirlemişlerdir. Araştırma bulgularına göre, yalnızca ağır iş yükü ve kariyer gelişimi fırsatları mesleki stres ile anlamlı bir ilişkiye sahipken, çalışanların emeklerinin takdir edilmemesinin mesleki stresle herhangi bir ilişkisi bulunmamıştır. Ayrıca mesleki strese en fazla katkıda bulunan değişkenin ağır iş yükü olduğu belirlenmiştir.

El-Sherbeeney ve arkadaşlarının (2024) yaptığı çalışma, fiziksel ve zihinsel iş yüklerinin otel çalışanlarının refahı ve güvenli davranışları üzerindeki etkisini incelemektedir. Kaynakların Korunması (COR) teorisine dayanan araştırmada, ABD'deki lüks otellerde çalışan tam zamanlı personel üzerinde deneyim örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bulgular fiziksel ve zihinsel iş yükünün çalışan refahını ve güvenli davranışlarını olumsuz etkilediğini, ayrıca fiziksel iş yükünün zihinsel iş yükünü artırdığını göstermektedir. Çalışan refahının iş yükü ve güvenli davranışlar

arasındaki ilişkide aracı bir rol oynadığı görülmüş, ancak psikolojik dayanıklılığın düzenleyici bir etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

Pratama ve arkadaşlarının (2024) çalışması, Covid-19 salgını sırasında LA Hotel Seminyak'ta, iş güvencesizliği ve iş yükünün hem ayrı ayrı hem de birlikte çalışanların iş stresini nasıl etkilediğini belirlemeyi amaçlamıştır. Araştırmanın verileri gözlem, görüşmeler, dokümantasyon ve anketler gibi çeşitli yöntemler kullanılarak toplanmıştır. Çalışmaya toplam 36 katılımcı dahil edilmiştir. Bulgular iş güvencesizliğinin ayrı ayrı ele alındığında çalışanların, iş stresi üzerinde pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde iş yükünün, izole olarak incelendiğinde de çalışanların iş stresi üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. İş güvencesizliği ve iş yükü birlikte değerlendirildiğinde ise bu iki faktörün çalışanların iş stresi üzerinde anlamlı bir toplu etkisi olduğu saptanmıştır.

İKİNCİ BÖLÜM

MESLEKİ BENLİK SAYGISINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde mesleki benlik saygısı kavramına ilişkin bilgiler sunulmuş olup; meslek, mesleki benlik ve benlik saygısı kavramları açıklanmıştır. Ayrıca bu kavramın otel işletmesi çalışanları için önemi belirtilmiş olup, otel çalışanlarında mesleki benlik saygısı ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

2.1. Meslek Tanımı

Meslek kavramı; Türk Dil Kurumu tarafından belirli bir eğitim sonucunda elde edilen sistemli bilgi ve beceriler doğrultusunda, topluma hizmet vermek veya herhangi bir mal üretmek için gerçekleştirilen ve karşılığında para kazanılan kuralları belirli iş olarak tanımlanmıştır (TDK, 2024). Meslekler ekonomik kazanç sağlamanın yanı sıra, bireylere manevi anlamda da doyum veren faaliyetlerdir. Bir mesleğe sahip olabilmek için belirli eğitim standartlarını elde etmiş olmak ve özel nitelikler taşımak gerekmektedir. Meslek kavramı sıklıkla iş kavramı ile aynı anlamda kullanılmaktadır. Ancak ikisi birbirinden farklı kavramlardır. Mesleki beceri ve faaliyetlerin hayata geçirilmesi iş kapsamında yer alırken, meslek ise benzer özellikteki işlerden meydana gelen çok daha geniş bir çalışma alanıdır (Çetinel, 2022: 29). "Uğraşı" seçimi ile "Meslek" seçimi arasındaki farklılığın da ayırt edilmesi gerektiği literatürde belirtilmektedir (Tuzcuoğlu, 2013: 272).

2.2. Benlik Tanımı

Türk Dil Kurumu benlik kavramını bir bireyin kişiliği, öz varlığı, şahsiyeti ve kendiliği olarak tanımlamaktadır (TDK, 2024). Benlik kavramı İngilizce "self" kelimesinin karşılığı olup, ilk olarak William James (1963) tarafından ele alınmış ve önemli bir psikoloji ve sosyoloji kavramı haline gelmiştir. James bu kavramın; bireylerin fiziksel özellikleri, yetenekleri, ailesi, arkadaşları gibi birçok faktörden oluştuğunu belirtmektedir (Özen ve Gülaçtı, 2010: 22). Rogers (1959) kişilik psikolojisinde "Benlik Kuramı"nı geliştirmiş ve benlik kavramının, davranışın en önemli belirleyicilerinden olduğunu vurgulamıştır (Bacanlı, 2003: 338). Literatürde ayrıca benlik kavramının kişinin kendisi hakkında ne olduğunu belirtebileceği tüm şeylerin toplamı olduğu, kişilerin bilinçli algılarından meydana geldiği ve diğer

kişilerle etkileşim kurarken, bireye ait olan ile birey dışında kalanı ayırt etme olduğu şeklinde ele alındığı görülmektedir (Özen ve Gülaçtı, 2010: 21).

2.3. Mesleki Benlik Tanımı

Super (1963) tarafından geliştirilen Benlik Kavramı Kuramında, kişilerin meslek seçimlerinin benlik kavramı ile ilişkili olduğu ve benlik kavramı tarafından belirlendiği belirtilmektedir. Super ayrıca mesleki benliği, benliğin takım yıldızı olarak betimlemiş ve mesleki benliği; mesleki bir seçime dönüşün veya dönüşmesin bireyin meslekle ilgili olduğunu düşündüğü niteliklerin toplamı olarak tanımlamıştır. Tanıma göre “benlik” çeşitli evrelerden geçerek kişinin meslek seçimini etkilemektedir. Bu sebeple, kişiler seçmiş oldukları meslekte kişiliklerinden parça taşımaktadır (Tuzcuoğlu, 2000: 272). Bireyler, kendilerine uygun olmayan meslekler seçtiğinde ise mesleklerinde kendilerinden bir parça olmadığı için doyum almaları da zor olmaktadır. Bireyler bu durumda mesleklerini sürdürmekte zorlanabilmekte ve tükenmişlik, mutsuzluk gibi birçok olumsuz duygu yaşayabilmektedir (Akburak, 2022: 28).

2.4. Benlik Saygısı Tanımı

Benlik saygısı kavramı, self-esteem ve self-evaluation kavramlarından Türkçe diline çevrilmiştir. Kendilik değeri, kendine saygı, öz saygı veya benlik değeri anlamı taşımaktadır. Benlik saygısı, kişinin kendinden ne derece memnun olduğunu ve kişinin sosyal uyumu gibi değerlendirmeleri kapsamaktadır (Sevim ve Artan, 2021: 111; Kılıç, 2022: 496). Başka bir deyişle bireylerin, benlik kavramlarını ne kadar beğendiğine ilişkin algıları benlik saygısını oluşturmaktadır. Bir birey benliğinden hoşnut ise benlik saygısının olduğundan söz edilebilmektedir. Bireylerin benlik saygılarının durumu ise ruh sağlığı ile yakından ilişkilidir. Benlik saygısı olmayan veya çok düşük olan bireylerin psikolojik sorunlar yaşadığı bilinmektedir. Ayrıca benlik saygısı, yeterlilik duygusu ve başarı için gerekli bir ön koşuldur (Öner, 2019: 123).

2.5. Mesleki Benlik Saygısı Tanımı

Mesleki benlik saygısı, Super (1963)'in benlik kuramının etkisiyle ortaya çıkmış bir kavramdır. Super, benlik kavramı hakkında geleneksel kapsamın dışına çıkmış ve yeni bir perspektif geliştirmiştir (Çetinel 2022: 50). Benlik saygısı genellikle genel bir öz değerlendirme olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin ne ölçüde yetenekli, önemli, başarılı ve değerli hissettiğini göstermektedir. Benlik saygısı küresel düzeyde psikolojik olarak bir kişiyi, başarı beklentilerine göre yanıt vermeye hazırlayan zihin durumu kabul ve kişisel güç olarak bilinmektedir (Khezerlou, 2017: 117). Super, bireylerin yaşamdaki rol ve benliklerinin farklı olduğunu belirtmiş ve benlik sınıflaması yapmıştır. Bu sınıflamada yer alan benlik kavramlarından biri de mesleki benlik kavramıdır. Mesleki benlik, bireylerin tüm yaşamları boyunca sürdürülebilir bir kariyer hedefi için itici bir güç oluşturmaktadır (Çetinel, 2022: 51). Super, kişilerin meslek seçimlerinin benliklerinden etkilendiğini savunmuş ve kişinin benliği tarafından bu sürecin yönetildiğini belirtmiştir. Kişinin benliği birçok aşamalardan geçerek meslek seçimlerini etkilediğini ve seçtikleri mesleklerde benliklerinden parçalar barındırdıklarını iddia etmiştir (Akburak, 2022: 27).

Arıca (1999), Super'in (1963), benlik kuramı ve mesleki benlik hakkındaki bilgilerini temel alarak mesleki benlik saygısını tanımlamıştır. Bu doğrultuda mesleki benlik saygısı, Super'in kuramına dayandırılarak oluşturulmuş bir çıkarımdır (Kiriş ve Aslan, 2019: 1659). Arıca, Mesleki benlik saygısını kişilerin mesleklerine ilişkin ele aldığı öz-niteliklerinin değerlendirmesi olarak tanımlamıştır. Bireyler çalıştıkları mesleği değerli, önemli ve tatmin edici buluyorsa mesleki benlik saygılarının yüksek ancak olumsuz düşünüyorlarsa mesleki benlik saygılarının düşük olduğunu belirtmiştir (Çiftçi vd., 2020: 44; Akburak, 2022: 27). Mesleki benlik saygısı, bireylerin mesleklerine dair düşündüğü tüm niteliklerin toplamı olmakla birlikte aynı zamanda öznel bir değerlendirme biçimidir (Çetinel, 2022: 51). Bu kapsamda mesleki benlik saygısı, bireylerin mesleklerine ilişkin kendi performans ve yeterliliklerinin değerlendirmesini de içermektedir. Dolayısıyla bu kavram, bir profesyonel olarak bireylerin kendi yeterliliklerinin farkında olmalarına ve mesleki kimliklerini geliştirmelerine dönüştürücü olarak bir rol oynamaktadır (Olthuis vd., 2007: 64). Bireyler bu doğrultuda seçtikleri mesleğe; kendini ait hissetme, mesleğini saygın görme ve mesleki konumunu kabulü gibi değer yargılarına sahip olmaktadır. Kişilerin

yapmış oldukları mesleğe ilişkin kendilerine mâl ettikleri onur, gurur, saygı ve hoşnutluğun derecesi mesleki benlik saygısı olarak ifade edilmektedir (Iqbal vd, 2016: 2056; Baloğlu vd., 2006: 348).

2.6. Mesleki Benlik Saygısının Otel Çalışanları Açısından Önemi

Otel çalışanları, emeğin yoğun olarak yer aldığı bir sektör içerisinde hizmet vermektedir. Konaklama işletmelerinde hizmet, çok büyük bir ölçüde insan emeği ve gücü ile gerçekleşmektedir. Birçok hizmet sektöründe, otomasyon ve makineleşme ile daha fazla hizmet sunulabilirken bu durum konaklama işletmelerinde çok kısıtlıdır. Konaklama işletmelerinde, misafirlerin memnun edilmesinde çalışanların çok büyük ölçüde katkı ve çabası bulunmaktadır. Otel işletmelerindeki personellerin tümünün dolaylı da olsa otel misafirleriyle temasları bulunmaktadır. Konaklama işletmelerine gelen misafirlere hizmet sağlayan; ön büro personeli, mutfak çalışanları, yiyecek-içecek personelleri ve kat hizmetleri personeli de dahil olmak üzere tüm otel çalışanları hem güler yüzlü olmak zorunda hem de hızlı ve kaliteli bir hizmet sunmak durumundadır (İbrahimağaoğlu ve Can, 2017:182). Dolayısıyla konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi doğrudan çalışanların performanslarına bağlıdır. Bu kapsamda otel çalışanları güler yüz, nezaket, içtenlik, insan sevgisi ve saygısı, yardımseverlik, anlayış gibi kişisel özelliklere sahip olmanın yanı sıra mesleğe dair bilgi ve beceriye de sahip olmalıdır (Öztürk ve Seyhan, 2005: 125). Tüm bu özelliklere sahip olmak ve doyum sağlayabilecek şekilde hizmet sunabilmek açısından, otel çalışanlarının mesleki benlik saygılarının olumlu olması önem taşımaktadır. Çalışanlar mesleklerine ilişkin ne kadar olumlu düşünceye sahip olursa, mesleğinin gerektirdiği her türlü sorumluluk ve çabayı kabullenmeleri de o kadar kolay gerçekleşmektedir. Aynı zamanda mesleki benlik saygısı, meslekteki gelişimin önünü açarak mesleki kimlik gelişimine katkı sağlayan önemli bir parametredir (Kahraman ve Fırat Kılıç 2021: 2).

Bireylerin kendi bilgi ve becerilerine uygun aynı zamanda önemli ve değerli hissettikleri bir mesleği icra etmeleri, iş hayatlarından alacakları doyum ile doğrudan ilişkilidir. Mesleklerine ilişkin olumlu tutumlara sahip çalışanlar daha mutlu bir yaşam sürmektedir. Bireylerin benliklerine uygun olmayan mesleği yapmaları tükenmişlik, mutsuzluk, tatminsizlik, verimsizlik, çatışma gibi birçok önemli sıkıntıları beraberinde

getirmektedir. Bu doğrultuda mesleki benlik saygısı, kişiler açısından yaşama yön veren çok önemli bir işleve sahiptir (Çivilidağ vd., 2018: 47; Baloğlu, vd., 2006: 348; Dönmez ve Karasulu Kavuncuoğlu, 2019: 51). Zamanlarının büyük çoğunluğunu iş yerlerinde geçiren bireyler için mesleki benlik saygısının sosyolojik bir boyutu da bulunmaktadır. Mesleğinden memnun olan bireylerin mutlulukları ve yaşam kaliteleri daha yüksek olduğu için bu durum sosyal yaşamlarına da yansımaktadır (Çetinel, 2022: 52).

2.7. Otel Çalışanlarında Mesleki Benlik Saygısı ile ilgili Yapılmış Çalışmalar

Yapılan literatür incelemesi sonucunda otel çalışanlarında, mesleki benlik saygısı kavramını doğrudan inceleyen çalışmalara rastlanılmamakta olup benlik saygılarını inceleyen sınırlı sayıda çalışma tespit edilmiştir (Akgündüz, 2014; Abdelhamied, 2018; Konyefa ve Akpotu 2019; Avsaroglu vd., 2013).

Avşaroğlu ve arkadaşları (2013), otel çalışanlarının psikolojik ihtiyaçlarının benlik saygıları üzerindeki etkisini incelemiştir. Araştırmada, çalışanların psikolojik ihtiyaçları ve benlik saygısı düzeyleri yüksek saptanmıştır. Psikolojik ihtiyaçların boyutları ile benlik saygısı boyutları arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur.

Akgündüz ve arkadaşları (2015) otel işletmesi çalışanlarının benlik saygısı ve rol stresinin iş performansı üzerindeki etkisini incelemiştir. Rol stresi; rol belirsizliği, rol çatışması ve aşırı rol yüklenmesi olmak üzere üç alt boyutta ele alınmıştır. Bu kapsamda araştırma, Kuşadası'nda bulunan bir otel işletmesinde çalışan 227 otel çalışanı ile yürütülmüştür. Çalışmada rol belirsizliği ve rol çatışmasının iş performansı ile negatif ilişkili olduğu, aşırı rol yüklenmesi ve benlik saygısının iş performansı ile pozitif ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada, çalışanların iş performansını iyileştirmek ve rol stresini azaltmak için bazı pratik metodolojilerin geliştirilmesi gerektiği önerilmiştir.

Abdelhamied (2018), Mısır otellerinde yönetici seviyesindeki çalışanlar arasında iş özellikleri boyutlarının ve benlik saygısının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkilerini incelemiştir. Araştırmada, iş özelliklerinin tükenmişlik boyutlarının önemli yordayıcıları olduğu saptanmıştır. İş çeşitliliği, iş kimliği, işin önemi ve iş geri bildirim gibi belirli iş özellikleri, amir seviyesindeki çalışanların duygusal tükenmesini artırırken, iş özerkliği amir personelinin duygusal tükenmesine

katkıda bulunmadığı belirtilmiştir. Benlik saygısının ise tüm tükenmişlik boyutlarını olumsuz ve güçlü bir şekilde etkilediği belirtilmiştir.

Konyefa ve Akpotu (2019), konaklama işletmesinde çalışanların benlik saygısı ile işyeri spontanlığı arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Bu kapsamda çalışma, Nijerya’da bulunan bir konaklama işletmesinde 286 çalışan ile yürütülmüştür. Araştırmada, çalışanların benlik saygısı ve işyeri spontanlığı arasında pozitif ve anlamlı ilişki tespit edilmiştir.

Bani-Melhem ve arkadaşlarının (2021) çalışması, öz-geliştirme teorisinden yararlanarak çalışan dayanıklılığının, taciz edici denetim ile çalışan tepkileri, benlik saygısı, işten ayrılma niyeti ve yenilikçi davranışlar arasındaki ilişki üzerindeki güçlendirici etkisini incelemektedir. Araştırma kapsamında, Birleşik Arap Emirlikleri’ndeki misafirperverlik sektöründe çalışan 205 ön saf çalışanından iki aşamalı anket verisi toplanmış ve bu veriler yapısal eşitlik modellemesiyle analiz edilmiştir. Bulgular, taciz edici denetim ile çalışan benlik saygısı arasındaki olumsuz ilişkinin, dayanıklılığı yüksek çalışanlarda daha güçlü olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, benlik saygısının, taciz edici denetim ile işten ayrılma niyeti ve yenilikçi davranışlar arasındaki ilişki üzerindeki aracılık etkisinin, yüksek dayanıklılığa sahip çalışanlar için daha belirgin olduğu tespit edilmiştir.

Kusluvan ve arkadaşlarının (2022) araştırması, algılanan mesleki damgalama ile kariyer bağlılığı arasındaki ilişkide, mesleki benlik saygısının aracı ve düzenleyici değişken olarak ihmal edilen rolünü analiz etmektedir. Çalışmada, mesleki damgalama ve mesleki benlik saygısının kariyer bağlılığı üzerindeki etkilerini inceleyen iki kavramsal model ve çeşitli hipotezler geliştirilmiştir. Bu hipotezleri ve modelleri test etmek amacıyla, öz bildirim ölçekleri kullanılarak lisans düzeyinde turizm ve otelcilik yönetimi öğrencilerinden toplam 1000 yanıt toplanmıştır. Bulgular, mesleki damgalamanın kariyer bağlılığı üzerinde genel olarak olumsuz bir etkiye sahip olduğunu ve mesleki benlik saygısı aracılığıyla doğrudan ve dolaylı olumsuz etkiler yarattığını ortaya koymuştur. Ayrıca, mesleki benlik saygısının kariyer bağlılığı üzerinde olumlu bir etkisi olduğu ve mesleki damgalama ile kariyer bağlılığı arasındaki ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı belirlenmiştir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

MESLEK AŞKINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde meslek aşkı kavramına ilişkin bilgiler sunulmuş, meslek aşkı kavramı ve öncülleri açıklanmış ve meslek aşkı kavramının otel işletmesi çalışanları için önemi açıklanmış, otel çalışanlarında meslek aşkı ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

3.1. Meslek Aşkı Kavramı

Yabancı literatürde “calling” veya “sense of calling” olarak yer alan ve Türkçeye meslek aşkı şeklinde uyarlanan meslek aşkı kavramı (Erhan vd. 2019: 172; Hagmaier ve Abele, 2012: 39); bireylerin mesleki başarısının, mesleki kimliğinin, iş uyumluluğunun üzerinde olumlu etkiler yaratan, kişinin becerileri doğrultusunda içsel olarak veya manevi temelli olarak bireyin destekleyicisi olan ve kişinin kendisinin dışında gelişen bir güç olarak tanımlanmaktadır. Bireylerin kendilerini gerçekleştirme veya toplum için yararlı işler yapma isteği olarak da açıklanmaktadır (Erhan vd., 2019: 172; Uzunbacak vd. 2019: 295; Dik ve Duffy, 2009: 427, 436). Araştırmacılar arasındaki tanımsal çeşitliliğin temelinde, “calling” kavramının farklı araştırma katılımcıları için farklı anlamlar taşıdığı gerçeği yatmaktadır (Hirschi, 2011; Hunter vd., 2010). Literatürde öne sürülen çoğu tanım, bireyin çalışmasının bir amaç ve anlam duygusu sağlayabileceğini veya bunu ifade edebileceğini vurgulamaktadır. Bununla birlikte, bazı tanımlar çağrının bireyin dışında bir kaynaktan geldiğini öne sürerken (Dik ve Duffy, 2009), bazıları onun içsel bir kaynağa dayandığını belirtmektedir (Hall ve Chandler, 2005:156). Ayrıca, kimi araştırmacılar meslek aşkının esas olarak toplumsal faydayı veya başkalarına yönelik amaçları iletirmekle ilgili olduğunu savunurken, kimileri ise bireysel faydalarına odaklanmaktadır. Bunun yanı sıra, bazı araştırmacılar meslek aşkını tek boyutlu bir kavram olarak ele alırken, diğerleri çok boyutlu kavramsallaştırmalar önermektedir (Duffy ve Dik, 2013; Dik ve Shimizu, 2019).

Meslek aşkının; işin özel ve kişisel çıkarlara hizmet etmek olamayacağını, diğer insanlar ve çevre üzerinde de etkisini içerdiği belirtilmektedir (Lee vd., 2018: 131). Meslek aşkına sahip bireylerin, çalıştıkları işlerde prososyal davranışlar

geliştirdiği ve bir çağrı duygusu ile hareket ettiği ifade edilmektedir (Duffy vd., 2018: 424). Meslek aşkı bireyin hissettiği manevi duygular ile beslenmektedir (Thompson ve Bunderson, 2019: 435; Thompson ve Christensen, 2018: 445). Literatürde hangi mesleği icra ederse etsin, tüm bireylerin mesleklerine karşı meslek aşkı duyabilecekleri belirtilmektedir. Bu kavram idari asistanlar, hayvanat bahçesi görevlileri, akademisyenler ve psikologlar da dahil olmak üzere birçok farklı meslek grubunda incelenmiştir (Ahn vd., 2017:48; Bunderson ve Thompson, 2009:32; Duffy vd., 2012:423).

Dik ve Duffy (2009), meslek aşkı duygusunun bazı kişilerde bulunduğunu, bazı kişilerde ise meslek aşkı arayışının olduğunu belirtmektedir. Meslek aşkı varlığı, kişilerin meslek aşkına sahip olduğunu belirtmesi şeklinde tanımlanırken; meslek aşkı arayışı ise, kişilerin henüz meslek aşkı algısına sahip olmadıkları ancak arayış içerisinde oldukları anlamına gelmektedir (Dik ve Duffy, 2009: 431). Meslek aşkı, kariyerle ilgili başarı ve genel refah arasında tutarlı bir bağlantı sunar. Ancak, konu bundan daha derindir. Araştırmalar, bir mesleğe yönelik güçlü bir meslek aşkı hisseden bireylerin, yalnızca bu hissi algılayanlara kıyasla, çağrılarını mevcut işleri aracılığıyla yaşayabildiklerinde daha büyük faydalar elde ettiğini göstermektedir (Duffy vd., 2012: 50). Meslek aşkına sahip olmak, bireyin belirli bir kariyere çağrıldığını hissetme derecesini ifade ederken, bir çağrıyı yaşamak ise bireyin çağrısıyla uyumlu bir işte gerçekten yer alma derecesini ifade eder (Duffy ve Autin, 2013: 219). Araştırmalar, bir çağrıyı yaşamak ve bir çağrıyı algılamanın farklı kavramlar olduğunu ve bir çağrıyı yaşamının, refah değişkenleriyle daha güçlü bir ilişki gösterdiğini ortaya koymuştur (Duffy vd., 2013: 219; Duffy ve Autin, 2013: 220). Ayrıca, bir çağrıyı yaşamının, çağrıyı algılamak ile iş anlamı ve kariyer bağlılığı arasındaki ilişkileri güçlendirdiği, yani bireyler çağrılarını yaşadıklarında bu ilişkilerin daha belirgin hale geldiği bulunmuştur (Duffy vd., 2012: 51). Bunun yanı sıra, bir çağrıyı yaşamının, bir çağrıyı algılamak ile yaşam doyumu arasındaki bağlantıyı açıklayan bir aracı değişken olduğu gösterilmiştir (Duffy vd., 2013: 220).

Profesyonel çalışmanın bir çağrı olabileceği fikrinin klasik kökenleri, Protestan Reformu'na dayanmaktadır. Martin Luther, dönemin yaygın görüşlerine aykırı bir şekilde, yalnızca dinî hizmetlerin değil, laik çalışmanın da bir çağrı niteliği taşıdığını

savunmuştur. Yazılarında, laik çalışmayı yücelterek onun dini önemini ve içsel değerini vurgulamıştır. John Calvin ise çağrı kavramını kişiye özgü bir olgu olarak ele alarak Luther'in görüşlerini genişletmiştir. Calvin, bireylerin sahip oldukları doğuştan gelen yeteneklerin, çağrılarının temelini oluşturduğunu öne sürmüştür. Hem Luther hem de Calvin için çağrı, bireyin kariyerini başkalarına hizmet etmeye adanması gereken bir sorumluluk anlamına gelmektedir (Bunderson ve Thompson, 2009: 32).

Tablo 1’de farklı araştırmacılara göre meslek aşkı tanımları ve temel boyutları belirtilmiştir.

Tablo 1. Araştırmacılara Göre Meslek Aşkı Tanımları ve Temel Boyutları

Olası Bileşenler	Dik, Duffy (2009)	Bunderson, Thompson (2009)	Elangovan vd., (2010)	Wrzesniewski vd., (1997)	Hall, Chandler (2005)	Dobrow, Tosti-Kharas (2011)
Amaç/Anlam	X	X	X	X	X	X
Toplumsal Fayda Motivasyonu	X	X	X			
Aşkın Kaynak/Kader	X	X				

Not: X işareti, araştırmacıların meslek aşkı kavramına ilişkin resmi tanımlarında bu bileşenin yer aldığını göstermektedir.

Yirmi birinci yüzyıla kadar meslek aşkı kavramını açıklayan bir teori öne atılmamıştır. Ancak 21. Yüzyılın beraberinde getirdiği acımasız rekabet ve çalışma koşulları nedeniyle hem çalışanlar hem de işverenler açısından yeni bir yaklaşım türü veya motivasyon sağlaması açısından meslek aşkı kavramı gündeme gelmiştir (Dik vd., 2008: 26; Dik ve Duffy, 2009: 426). Literatürde işi, bir çağrı olarak algılamanın işle ilgili refahı artırmanın önemli bir yolu olduğu belirtilmesine rağmen, çağrı duygusuna ilişkin hiçbir resmi teorinin bulunmaması üzerine Duffy, Dik, Douglass, England ve Velez 2018 yılında bu boşluğu doldurmak için “Work as Calling Theory/Meslek aşkı teorisi”ni yayınlamışlardır (Duffy vd., 2018). Yaptıkları bu çalışmada, günümüzün koşullarına paralel olarak “Sense of Calling/Meslek Aşkı” teorisini geliştirmişlerdir. Bu teori 3 kategori içermektedir. İlk kategoride, bireylerin yaşamlarında olan ve bireysel olarak hissettikleri meslek aşkı ilkeleri; ikinci

kategoride, bireyin algıladığı meslek aşkı ve yaşadığı meslek aşkı arasındaki dengeleyici faktörler; üçüncü kategoride ise, meslek aşkı olan bireyin iş doyumunu veya performansı gibi olumlu sonuçları ile tükenmişlik veya işkolik olma gibi olumsuz sonuçları bulunmaktadır (Duffy vd., 2018: 423).

Meslek aşkı ile işine bağlılık duyan çalışanlar, çalıştıkları bu iş için seçildiklerine inanırlar. Bu insanların insanlığa fayda sağlayan bir bakışı bulunmakla beraber, egolarını törpüledikleri görülmekte ve bencillik duyguları da görülmemektedir (Uzunbacak vd., 2019: 297; Lysova vd., 2018: 261, 262). Ayrıca bu bireyler daha az tükenmişlik, mutsuzluk, depresyon gibi duygular yaşamakla beraber, hayatlarını daha pozitif ve daha faydalı bir şekilde yaşamaktadırlar. Yaşamlarında pozitif olan bireylerin, iş ve yaşam alanlarında daha fazla mutlu olacakları ileri sürülmektedir (Steger vd., 2010: 83). Dolayısıyla meslek aşkına sahip bireylerin, pozitif iş hayatı yaşaması yaşam kalitelerine de önemli ölçüde katkı sağlamış olacaktır.

3.2. Meslek Aşkı Kavramının Öncülleri

Bilim insanları, geçmişten günümüze kadar meslek aşkının yapısını incelemiştir (Derks vd., 2015; Breevaart vd., 2014). Yapılan çalışmalar sonucunda ise meslek aşkının; işe katılım, iş rolü uyumu (Rothmann ve Rothmann, 2010), algılanan adalet (Miles vd., 2009), örgütsel seviye ile örgütsel görev süresi (Burke vd., 2009), örgütsel güven, psikolojik güçlendirme (Ugwu, vd., 2014) ve dönüşümsel liderlik (Breevaart vd, 2014) faktörlerinden etkilendiği sonucuna varılmıştır. Tüm bu kavramlar meslek aşkının öncül kavramlarını oluşturmaktadır. Bu doğrultuda araştırmalar, performans (Christian vd., 2011; Gorgievski vd., 2010), başkalarına yardım etme (Bakker ve Bal, 2010), işten ayrılma ve örgütsel bağlılık gibi işe bağlılığın sonuçlarına odaklanmıştır (Gökkaya, 2022: 8).

3.2.1. Algılanan Örgütsel Adalet

Örgütsel adalet konusundaki literatürün, Adams'ın "Eşitlik Teorisi" ile başladığına işaret edilmektedir. Eşitlik teorisine göre bireyler, iş yerlerindeki deneyimlerini ve memnuniyet düzeylerini, organizasyonlarıyla ilişkilendirdikleri için algıladıkları adalet veya adaletsizlikle değerlendirirler (Özdevecioğlu, 2003: 78). Çalışanlar, elde ettikleri kazanımları benzer pozisyonlardaki diğer kişilerin kazanımlarıyla karşılaştırarak, kendi organizasyonları, yöneticileri ve işleri hakkında

tutumlar geliştirirler (Efeoğlu ve İplik, 2011: 345). Örgütsel adalet, bireylerin organizasyon içindeki uygulamalara dair adalet algılarını ifade eder. Adalet algısı, herkesin eşit bir şekilde muamele görmesini, eşit iş karşılığında eşit ücret almayı, izinlerde eşit haklara sahip olmayı ve çeşitli sosyal imkanlardan herkesin eşit şekilde yararlanmasını bekler. Ancak, adalet algısı sadece sonuçların ve karşılaştırmaların ötesinde, örgüt içindeki kuralları, bu kuralların nasıl uygulandığını ve bireyler arasındaki etkileşimi de içermektedir (Özdevecioğlu, 2003: 78). Başka bir deyişle çalışanların organizasyonları tarafından adil bir şekilde muamele gördüklerine dair algıları, örgütsel adalet olarak tanımlanır. Örgütsel adalet hem örgütsel kararların hem de karar alma süreçlerinin bireysel olarak nasıl değerlendirildiğini kapsar. Bir organizasyon, herhangi bir değişimi uygulamadan önce, çalışanlarının mevcut adalet algısına dayanarak bu değişime ne kadar hazır olduklarını değerlendirmelidir. Örgütsel adalet yöneticilerin kararları, çalışanların algıladığı adalet düzeyi ve çalışanlarla çevreleri arasındaki ilişkiler üzerinde önemli bir etkiye sahiptir. İşyerinde politikaların, kuralların ve prosedürlerin uygulanması, çalışanlar arasında adaletsizlik veya haksızlık duygusu yaratabilir ve bu durum çeşitli sorunlara yol açabilir (Kebede ve Wang, 2022: 1). Çalışanlar organizasyonun vaatlerini yerine getirmediğini veya iş gücüne haksız davrandığını hissettiklerinde olumsuz davranışlar sergileyebilirler (Hussain ve Shahzad, 2022: 10; Ghaderi vd., 2023: 415). Bu olumsuz davranışlar arasında örgütten ayrılmayı düşünme veya çalma, ekipmana zarar verme, zaman kaybı ve mesai saatlerinde kişisel işlerle ilgilenme gibi misilleme davranışları yer alabilir. Öte yandan, örgütsel adalet algısının artması, güvenin güçlenmesine, örgütsel vatandaşlık davranışlarının gelişmesine, örgütsel bağlılığın artmasına ve performansın yükselmesine katkıda bulunabilir. Bu nedenle, adil ve hakkaniyetli bir iş yeri ortamı oluşturmak için örgütsel adalet algısını etkileyen faktörleri araştırmak büyük önem taşımaktadır (Matteson vd., 2021: 2). Örgütsel adalet, çalışanların örgütlerdeki karar alma süreçleri ve kendilerine yönelik muamelenin adil olup olmadığına dair algılarını ifade eder. Bu kavram, üç boyuttan oluşur: dağıtımsal, prosedürel ve etkileşimsel adalet. Bazı araştırmacılar, etkileşimsel adaleti daha da ayrıntılandırarak kişilerarası ve bilgisel adalet olarak iki alt kategoriye ayırmaktadır (Lönnqvist vd., 2022: 1).

3.2.2. Örgütsel Güven

Bilim adamları 1950'li yıllarda, yönetsel ve organizasyonel etkinliğin temel unsurunun güven olduğunun önemine varmıştır. Bu bilinçlenme sonrasında, araştırmacılar kişiler arası güvenin bireyler, gruplar ve örgütler üzerindeki olumlu etkilerini bireysel performans, iş tatmini, örgütsel vatandaşlık, problem çözme yeteneği ve iş birliği gibi çıktılar bağlamında keşfetmişlerdir. Son yıllarda ise güven; sosyal sermaye oluşturma, çalışan sorumluluğunu artırma ve çalışanlar arasında bilgi paylaşımını teşvik etme amacı güden önemli bir örgütsel girişim olarak yeniden ön plana çıkmıştır (Taşkın ve Dilek 2010: 38). Örgütsel güven, bireylerin bir kuruluşa ve üyelerine duyduğu inanç ve güveni ifade eder. Kuruluşun eylemlerinde, kararlarında ve etkileşimlerinde sergilediği güvenilirlik, dürüstlük, adalet ve bütünlük algısına dayanır. Güven, etkili kurumsal ilişkiler kurmada kritik bir unsur olup iş birliğini, ekip çalışmasını ve genel kurumsal başarıyı destekler (Khairy vd., 2023: 1).

Örgütsel güven, verimli ve uzun vadeli çalışan-işveren ilişkileri için kritik bir faktör olarak görülmektedir. Bu çalışma, güvenin, bir kişinin diğer tarafı izleme veya kontrol etme yeteneğinden bağımsız olarak, karşı tarafın kendisi için önemli bir eylemi gerçekleştireceğine inanarak savunmasız olmaya istekli olması şeklinde tanımlandığını kabul etmektedir. Güven, organizasyon içindeki işlem maliyetlerini azaltırken, çalışanlar arasında sosyalliği artıran bir sosyal sermaye biçimi olarak da değerlendirilmektedir. Adil davranılan ve organizasyonla olumlu ilişkiler kuran çalışanlar daha yüksek düzeyde güven ve bağlılık sergilemektedir. Ayrıca güven, denetim maliyetlerini düşürür, fırsatçı davranışları azaltır, örgütsel yeniliği teşvik eder ve kuruma rekabet avantajı sağlar. Bunun yanı sıra, güven yalnızca sonuçları değil, aynı zamanda etkileşimlerin kalitesini de etkileyen önemli bir unsurdur (Silva vd., 2023: 92).

Örgütsel güven, öncelikle örgütsel iklim perspektifinden ele alınır ve bu çerçevede değerlendirilir. Güven iklimi, örgütsel iklimin bir alt boyutu olarak, örgüt üyelerinin kurumun genel ortamına yönelik güven algılarını yansıtır. Örgütsel güven, bireylerin diğer üyelerin davranışları, örgütsel kurallar ve politikalar doğrultusunda geliştirdiği algılara dayanır. Aynı zamanda, bireylerin örgütsel çevreye ilişkin öznel

değerlendirmeleriyle şekillenir ve örgüt içindeki nesnel durumlar ve olayların bireyler üzerindeki etkilerini belirler.

Örgütsel güven, kültürel bir perspektiften de ele alınmıştır. Bu bakış açısına göre, çalışanların ortak değerler ve inançlar çerçevesinde hareket etmeleri, güven ortamını oluşturur. Bu güven ortamı, çalışanların iş yerindeki davranışlarını ve iş birliği süreçlerini etkileyerek kurum kültürünün önemli bir unsuru haline gelir. Bu nedenle, örgütsel güven, kurumun genel kültürel yapısının bir parçası olarak değerlendirilir ve bireylerin yanı sıra kurumun gelişimi üzerinde de etkili olur.

Bir diğer perspektife göre, örgütsel güven kişilerarası ilişkiler bağlamında ele alınır. Bu açıdan bakıldığında, güven, bireylerin yöneticilerine, üst kademe yönetime ve kuruma karşı duyduğu güvenin bir göstergesidir. Çalışanların, işverenleriyle ilişkilerinde hissettikleri güven duygusu, iş ortamındaki destekleyici ve güvenilir yapıyı güçlendiren temel unsurlardan biridir (Li vd., 2021: 2; Joo vd., 2023: 4).

3.2.3. Psikolojik Güçlendirme

Modern iş dünyasında, değişimin etkisi giderek artmaktadır ve tüketici bilinci ile müşteri beklentilerindeki sürekli değişimler, işletmeler için insan kaynaklarının vazgeçilmez bir unsur haline gelmesini sağlamaktadır. Bu durum, organizasyonların değişime uyum sağlamalarını ve küresel pazarlarda rekabet avantajı elde etmelerini gerektirmektedir. Bu bağlamda, geleneksel yönetim tarzlarının yerine yeni yönetim tekniklerine duyulan ihtiyaç daha da belirgin hale gelmektedir. İşte bu ihtiyaç doğrultusunda ortaya çıkan ve giderek daha fazla önem kazanan çağdaş yönetim tekniklerinden biri de güçlendirmedir (Çalışkan ve Hazır, 2012: 50). Son yıllarda, modern yönetim yaklaşımları arasında öne çıkan "psikolojik güçlendirme," çalışanların içinde bulunduğu psikolojik durumu ifade etmektedir ve örgüt içi güçlendirme müdahalelerinin etkili olabilmesi için önemlidir. Bu olgu; çalışanların işlerini anlamlı bulmaları, kendilerini işleri ile ilgili yeterli hissetmeleri, örgüt içinde kararlar alma yetisine sahip olmaları ve işlerini etkileyebileceklerine inanmaları gibi temel unsurlardan oluşmaktadır (Khany ve Tazik, 2016: 113).

Psikolojik güçlendirme, bireyin topluma aktif katılımını, sosyopolitik koşulların farkında olmasını ve kendine duyduğu yeterlilik algısını içeren bir kavramdır. Psikolojik güçlendirme, güçsüzlük hissini ortadan kaldırarak çalışanların

öz yeterlilik duygularını güçlendirme süreci olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda, bireylerin organizasyondaki başarılarına ilişkin farkındalıklarını geliştirmelerine yardımcı olur. Literatürde etkileşimsel, davranışsal ve kişilerarası olmak üzere üç temel bileşeni olduğu ve bu bileşenlerin birbiriyle ilişkili olduğu belirtilmektedir. Etkileşimsel bileşen, bireyin politik durumları anlamasını ve farkında olmasını ifade eder. Davranışsal bileşen, bireyin sonuçları etkileyebilmek adına bilinçli eylemlerde bulunmasını kapsar. Kişilerarası bileşen ise bireyin yeterlilik, etkinlik ve ustalık hissini içerir. Bu üç bileşen içinde, kişilerarası unsur, bireyin belirli bir sosyopolitik ortamı kontrol edebilme kapasitesine olan inancını en güçlü şekilde yansıtan bileşendir (Jeong vd., 2021: 4057). Ayrıca güçlendirmenin, içsel bir görev motivasyonu olarak anlam, yeterlilik, öz belirleme ve etki gibi dört bilişsel boyutta kendini gösterdiği de literatürde belirtilmektedir. Anlam, çalışanların görevlerini kendi değer ve inançlarına göre değerlendirmesini ifade ederken yeterlilik, çalışanların görevlerini başarıyla yerine getirme yeteneğini kapsar. Öz belirleme, bireyin iş süreçleri üzerinde özerklik hissini yansıtırken etki, işteki stratejik ve yönetsel sonuçlar üzerindeki bireysel katkıyı tanımlar. Etkinin yüksek olduğu durumlarda, çalışanlar organizasyonel sistemi ve sonuçları etkileyebileceklerine inanarak daha yüksek motivasyon sergilerler. İş yerinde güçlendirme, organizasyonların değişen iş ortamına hızla uyum sağlamasına yardımcı olur ve bu da doğrudan işin zenginleşmesine katkıda bulunur (Wen vd., 2023: 88; Alagarsamy vd., 2023: 768).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre psikolojik güçlendirme, örgütün çalışanlarına kendilerini ifade etme ve hatta gerçekleştirme fırsatları sunması anlamına gelmektedir. Psikolojik güçlendirme, çalışanların özgüvenlerinin ve özyeterliliklerinin artmasına katkıda bulunur, daha yüksek kalitede hizmet sunmalarını teşvik eder, kişisel gelişim için istekli olmalarını, fırsatları keşfetmelerini sağlar ve karar alma ile sorun çözme konularında daha fazla sorumluluk almalarını teşvik eder (İhtiyaroğlu, 2017: 365).

Alagarsamy ve arkadaşlarının 2023 yılında yaptığı çalışmada, çalışan psikolojik güçlendirmesinin iş memnuniyeti üzerindeki etkisi incelenmiş ve bu süreçte çalışan katılımının aracılık rolü araştırılmıştır. Maldivler'deki tatil köylerinde gerçekleştirilen ampirik analiz kapsamında, farklı tatil köylerinden rastgele seçilen 243 çalışan üzerinde bir araştırma yapılmıştır. Sonuçlar, psikolojik güçlendirmenin

çalışan katılımı aracılığıyla iş memnuniyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Maldivler ekonomisinin büyük ölçüde turizm sektörüne dayandığı ve gayri safi yurtiçi hasılanın önemli bir bölümünün bu sektörden sağlandığı göz önüne alındığında, tatil köyleri ve pansiyonlar ülkenin ekonomik kalkınmasında kilit rol oynamaktadır. Turistlere hizmet sunan çalışanlar, tatil köylerinin müşteri sadakatini korumasında önemli bir faktördür. Bu nedenle, araştırma sonucunda çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmesinin ve katılımının, iş memnuniyetini artırmada kritik bir rol oynadığı ortaya konmuştur.

Wen ve arkadaşlarının (2023) yaptığı çalışmada, çalışanların güçlendirilmesinin işe katılımı artırabileceği ancak bu sürecin çalışanların kültürel değerleri ve inançlarından etkilendiği vurgulanmaktadır. Bu nicel çalışma, Çin kültürel bağlamında örgütsel yönetim uygulamalarında çalışan güçlendirmesinin etkinliğine odaklanmıştır. Özellikle, güçlendirici liderliğin işe katılım üzerindeki etkileri incelenmiş; psikolojik güçlendirme bir aracı, kültürel yönelim ise bir düzenleyici faktör olarak ele alınmıştır. Çalışma, Pekin'deki beş lüks otelde çalışan 498 ön saf çalışanıyla gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bulgular, güçlendirici liderliğin işe katılım ve psikolojik güçlendirme ile pozitif bir ilişkiye sahip olduğunu ortaya koymuştur. Ayrıca, psikolojik güçlendirme, güçlendirici liderlik ile işe katılım arasındaki ilişkiye kısmen aracılık etmiştir.

3.2.4. Dönüşümcü Liderlik

Dönüşümcü liderlik kavramı, ilk olarak Dawson'un 1973 tarihli "İsyan Liderliği" çalışmasında öne çıkmıştır. Bu sosyolojik tezin sonrasında James McGregor Burns tarafından sistematik olarak ele alınmıştır. Burns'a göre dönüşümcü liderlik, ait olunan takım üzerinde yüksek düzeyde moral, motivasyon ve performans oluşturan bir liderin niteliğini ifade etmektedir. Modern organizasyonlarda, yeni fırsatlar ve alanlar yaratma becerisi yalnızca dönüşümcü liderlere aittir, çünkü değişimi yönlendirme yeteneğine sahiptirler. Bu liderler; daha iyi bir gelecek tasarlar, öngörülüdür, bir vizyon oluşturur ve bu vizyonu etkili bir şekilde takım üyelerine benimseterek onları harekete geçirirler. Dönüşümcü liderler, sadece çevrelerine tepki vermekle kalmazlar, aynı zamanda yeni bir çevre yaratma yeteneğine sahiptirler. Bu liderler sadece mevcut koşullara uyum sağlamakla kalmaz, aynı zamanda çevrelerini değiştirme kapasitesine

de sahiptirler (Eraslan, 2011: 4; Bailey ve Axelrod, 2001: 114; Sorenson, 2015: 11; Richardson, 2011: 479).

3.2.5. Kişi-Örgüt Uyumu

Kişi-örgüt uyumu 1950'li yıllardan sonra psikoloji, sosyoloji, ekonomi gibi farklı disiplinlerde çalışılan ve birçok bilim insanının ilgisini çeken geniş kapsamlı bir kavramdır. En genel tanımıyla "kişi-örgüt uyumu," kişinin çevresiyle ve örgütlerle olan benzerliklerini ve etkileşim süreçlerini ifade etmektedir. Bu kavram; bireylerin örgütsel ortamlara nasıl uyum sağladığı, örgütün kültürü, değerleri, amaçları ve beklentileri ile bireylerin değerleri, beklentileri ve kişisel özellikleri arasındaki uyumun incelenmesini içermektedir (Toptaş, 2023: 54). Başka bir deyişle bu kavram; çalışanın amaçları, değerleri, tutumları ve kişiliği gibi temel özellikleri ile örgütün iklimi, kültürü, değerleri, amaçları ve normları gibi temel özellikleri arasındaki benzerlikle açıklanmaktadır (Demirer, 2019: 285; Yılmaz vd., 2019: 1205). Kişi-örgüt uyumu hem bireylerin hem de örgütlerin başarısı ve iş birliği açısından büyük öneme sahiptir (Chin, 2015: 1111; Gan ve Cheung, 2010: 756).

3.2.6. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılıkla ilgili yapılan araştırmalar 1950'li yıllardan bu yana devam etmektedir ve bu alanda en çok kabul gören araştırmacılar arasında Becker, Etzioni, Kanter, Mowday, Steers ve Porter bulunmaktadır. Ayrıca daha sonraki araştırmalarda da, bu araştırmacıların sınıflamaları ve çalışmaları referans alınmıştır (Gül, 2002: 37). Özellikle son yıllarda bu kavram, araştırmacılar tarafından ilgiyle takip edilmiş ve çeşitli biçimlerde araştırma konusu olmuştur (Aslan ve Terzi 2023: 81). Örgütsel bağlılıkla ilgili ilk sınıflama, Becker tarafından yapılmıştır. Becker, örgütsel bağlılığı bireyin ve örgütün karşılıklı olarak taahhüt ettikleri bir süreç olarak tanımlar ve örgütsel bağlılığı "bilinçli bir taraf tutma davranışı" olarak ifade eder. Bu tanım, örgütsel bağlılığın bireyin örgüte olan bağlılığına odaklanan bir yaklaşımı temsil etmesiyle beraber bu alandaki temel çalışmaların da ilham kaynağı olmuştur. Örgütsel bağlılık, bireyin örgüte olan bağlılığı, sadakati ve örgütün amaçlarına duyduğu destek gibi unsurları içeren bir kavramdır ve çalışanların organizasyona olan bağlılıklarının ölçülmesi ve anlaşılmasında önemli bir rol oynamaktadır (Pandey ve Khare, 2012: 27; Chen vd., 2002: 339).

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütte kalma niyetini ifade eder. Örgüte bağlı çalışanlar düzenli olarak işe gider, tam mesai harcar ve kurumun varlığını korurken, örgütsel bağlılığın azalması çalışanların işten ayrılma niyetini artırabilir. Örgütün sürdürülebilirliği, çalışanların işten ayrılma niyetini azaltmakla mümkündür ve örgütün gücü, çalışanların bağlılıklarına dayanır. Düşük örgütsel bağlılık, kurumsal ilgi eksikliği, azalan çaba, düşen performans ve artan işten ayrılma niyeti gibi olumsuz sonuçlara yol açabilir. Ayrıca, düşük örgütsel bağlılık, çalışanların kariyerlerini de olumsuz etkileyebilir. Yüksek örgütsel bağlılığa sahip çalışanların, işten ayrılma niyeti daha düşüktür ve kurumları için daha fazla çaba sarf etmeye motive olurlar (Aslan ve Terzi, 2023: 81).

3.3. Meslek Aşkısı Kavramının Otel Çalışanları İçin Önemi

İnsanların çoğu, günlerinin yaklaşık üçte birini çalıştıkları işte geçirmektedirler. Dolayısıyla kişilerin yaptıkları işi sevmeleri yaşamları ile doğrudan bağlantılıdır. Kişilerin yaptıkları işi sevmesiyle birlikte, onların daha istekli ve daha şevkle çalıştıkları, başarıyı daha kolay elde ettikleri ve başarılarından dolayı da doyum sağladıkları için mutlu oldukları belirtilmektedir. Bu doğrultuda kişilerin meslek aşkına sahip olarak çalışmaları, onlara iş doyumunu sağlayarak yaşam kalitelerinin de artmasını etkileyecektir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde, bireylerin meslek aşkına sahip olmaları, kendini gerçekleştirme kademesi açısından önemli bir ihtiyaç olarak görülebilir. İşlerinde kendini gerçekleştirmek isteyen insanların, bu gereksinimi elde edebilmeleri için mutlaka yaptıkları işi sevmeleri gerekmektedir. Aynı zamanda bir bireyin meslek aşkına sahip olabilmesi için de statü sahibi olması ve saygı görmesi gerekmektedir. Dolayısıyla meslek aşkı hayatın içinden uzak olan bir kavram değil, tersine yaşamın çoğunluğunu kapsayan iş yaşantısı açısından çok önemli bir kavramdır. Meslek aşkının birey ve toplumlar için büyük bir önemi bulunmaktadır ve bu kavram meslek yaşantısında elzem bir olgudur. Literatür incelendiğinde bireylerin yaptıkları işe karşı meslek aşkı besledikleri zaman; işten ayrılma niyetlerinin azaldığı ve örgütsel özdeşleşmelerinin arttığı (Cardador vd., 2011), yaşam doyumunun olumlu etkilendiği (Duffy vd., 2017; Douglas vd., 2016), kariyer tatminini artırdığı (Lee, 2016), mutluluklarını artırdığı (Uzunbacak vd., 2019), görev performansını pozitif etkilediği (Erhan vd., 2019), kişilerin hayatlarına anlam yüklemelerini sağladığı

(Yuliawati ve Ardyan, 2022), mesleki doyumlarının arttığı (Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021), olumlu duygulanım, hayat tatmini, iş tatmini ve öz yeterliliği olumlu etkilediği (Lee vd., 2020), kariyer bağlılığı, işin anlamlılığı ve iş tatminini artırdığı (Duffy vd., 2012), iş tatmini, kariyer bağlılığı, örgütsel bağlılığı artırdığı ve işten ayrılma niyetini azalttığı (Duffy vd., 2011), içsel iş motivasyonu, meslekte öz yeterlilik ve yaşamda anlamlılığı artırdığı (Dik vd., 2008), bireysel performansı artırdığı (Lee vd., 2018), olumlu iş tutumunu artırdığı (Willemse ve Deacon, 2015) ve tükenmişliği azalttığı (Karatepe vd., 2021) görülmektedir. Bütün çalışan bireyler için önemli bir kavram olan meslek aşkının, yoğun çalışma koşullarına sahip otel çalışanları için de önemli olduğu literatürde belirtilmektedir (Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021; Lee, 2016). Dolayısıyla yaşam kalitelerinin yükseltilmesi açısından otel çalışanlarının meslek aşkına sahip olması desteklenerek, meslek aşklarını artırıcı girişimler yapılması önem arz etmektedir.

3.4. Otel Çalışanlarında Meslek Aşkı ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Literatür incelediğinde meslek aşkı kavramının çoğunlukla çeşitli disiplinlerde yer alan üniversite öğrencileri ile yapıldığı görülmektedir (Cain vd., 2021, Solunoğlu vd., 2021; Hunter vd., 2010; Duffy vd., 2014; Dik vd., 2008). Otel çalışanları ile yürütülen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanılmıştır (Davras ve Manap Davras, 2024; Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021; Karatepe vd., 2021; Lee, 2016).

Lee (2016), otel ön saflarında görev yapan çalışanların arama duygusu ile kariyer tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmiştir. Bu doğrultuda, Kore'deki 12 süper lüks oteldeki 357 ön hat çalışanıyla yapılan bir anket gerçekleştirmiştir. Araştırmada, meslek aşkının otel çalışanlarının kariyer tatmini üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ve bu ilişkiye amirleri ve iş arkadaşlarıyla bilgi paylaşımına aktif katılımın aracılık ettiğini saptamıştır (Lee, 2016).

Kasap ve Büyükşalvarcı, (2021) otel işletmesi çalışanlarının meslek aşkı ve mesleki doyumlarını incelemek için Antalya'da bulunan 364 otel işletmesi çalışanı ile araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmada, çalışanların meslek aşkı düzeyleri yükseldikçe mesleki doyumlarının da yükseldiği tespit edilmiştir (Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021).

Karatepe ve arkadaşları (2021) meslek aşkının; duygusal tükenme, işte kalma niyeti, görevle ilgili çevre yanlısı davranış ve yeşil olmayan davranış ile ilişkisini incelemişlerdir. Bu doğrultuda, Çin'in Guangzhou kentindeki uluslararası dört ve beş yıldızlı otellerde müşteri ile iletişim pozisyonundaki otel çalışanları ile çalışmayı gerçekleştirmişlerdir. Çalışmada meslek aşkının işte kalma niyeti ve görevle ilgili çevre yanlısı davranışı artırdığı, duygusal tükenme ve yeşil olmayan davranışı azalttığı tespit edilmiştir (Karatepe vd., 2021).

Lee vd. (2022)'nin araştırmasında, meslek aşkı boyutları incelenmiş ve bu boyutların profesyonel kimlik ile sektörden ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bulgular, meslek aşkının profesyonel kimliği güçlendirdiğini ve sektörden ayrılma niyetini azalttığını gösterse de profesyonel kimliğin sektörden ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Davras ve Manap Davras (2024) otel işletmelerinde insan kaynakları uygulamaları, işten ayrılma niyeti ve çalışan memnuniyeti arasındaki ilişkilerde meslek aşkı duygusunun rolünü araştırmıştır. Ayrıca, bu değişkenler arasındaki ilişkilerin şehir ve tatil köyü otel çalışanları için farklı olup olmadığını da incelemişlerdir. Araştırmanın katılımcıları Türkiye'nin Antalya ilinde çalışan 432 otel çalışanından oluşmaktadır. Araştırma sonucu, meslek aşkının çalışan memnuniyetini ve işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkilediğini göstermiştir. Ayrıca insan kaynakları uygulamalarının, meslek aşkının oluşmasında etkili bir faktör olabileceği bulunmuştur.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

İŞYERİ MANEVİYATINA İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde; işyeri maneviyatı kavramına ilişkin bilgiler sunulmuş, işyeri maneviyatı kavramı açıklanmış ve bu kavramın otel işletmesi çalışanları için önemine değinilmiş olup, otel çalışanlarında işyeri maneviyatı ile ilgili yapılmış çalışmalara yer verilmiştir.

4.1. İş Yeri Maneviyatı Tanımı

İşyeri maneviyatı kavramına ilişkin gösterilen ilgi 1990'ların başından itibaren bir artış kazanmış (Bayıghomog ve Araslı, 2019: 4) ve ilk akademik çalışmalar 1990'lı yılların sonlarında batı literatüründe yürütölmeye başlanmıştır. Batı dünyasında bu konu, iş hayatında yaşanan değışim ve rekabet ortamının getirdiği bir gereklilik olarak oldukça fazla ele alınmıştır. Bu kavrama ilişkin araştırmalar yapıldıkça ve kavramın önemi ortaya konuldukça kurumlara, örgütlere, işveren ve çalışanlara olan olumlu etkisi de tespit edilmiş ve iş dünyasında bu kavrama yer vermeye başlanmıştır. Dünya Çalışma Örgütünün (ILO) kabul ettiği “decent work” kavramı kapsamında iş yeri maneviyatının, çalışma hayatının yaşam kalitesi ve ahlakiliği doğrultusunda ele alınması gerektiği belirtilmektedir. Bu doğrultuda, insan onuruna yaraşır iş çerçevesinde iş gücünün manevi sorumluluğunun bir parçası olarak buna uygun bir çalışma sisteminin oluşturulması gerektiği benimsenmiştir (Seyyar ve Evkaya, 2015: 143). İşyeri maneviyatı, çağdaş literatürde ünlü bir konudur ve akademisyenler ile endüstri insanları arasında takdir ve değer kazanmaktadır (Hassan vd., 2016: 2)

Maneviyat kavramı, örgütsel davranış teorilerinde değerler, etik, motivasyon, liderlik ve yaşam ile iş arasındaki denge gibi konularla ilişkilendirilmiştir. Manevi değerlerden uzak bir iş ortamı, çalışanların içsel gelişimini engelleyebilir ve motivasyonlarını olumsuz etkileyebilir. İnsanlar doğaları gereği anlam arayışına yönelir, belirli değerlere ulaşmayı hedefler ve kalplerini tatmin etmeye çalışır.

Örgütler, refahlarına katkıda bulunan bağlı ve yüksek performans sergileyen çalışanlara ihtiyaç duyar. Bu doğrultuda, destekleyici çalışma ortamları oluşturmak, ekiplerin motivasyonunu artırmak ve verimliliği yükseltmek için kritik bir öneme sahiptir. İş yerinde anlam ve amaç arayışı temel bir unsur olup, çalışanların

başkalarıyla uyum içinde çalışmasını sağlayan önemli faktörlerden biridir (Paais vd., 2021: 577).

İş yeri maneviyatı kavramının önemi tüm dünyada benimsenmiştir ancak kavramın net bir tanımı hakkında fikir birliği bulunmamaktadır. Kavramın tanımı hakkında fikir birliğinin oluşmamasının nedeni ise çalışanların, iş yerine maneviyatlarıyla gelmelerinin mi yoksa iş yerinde manevi bir ortamın sağlanmasının mı kastedildiği ile ilişkilidir. Kavram hakkında yapılan tanımlar bu kavramı yoğunlukla iş yeri veya ortamı bağlamında ele almaktadır (Bekiş, 2013: 21). Aynı zamanda işyeri maneviyatı hem bireysel hem de örgütsel düzeyde tanımlanmıştır. Bireysel düzeyde işyeri maneviyatı, kişisel değerlerin iş yoluyla aşkınlık deneyimlerini teşvik etmesi ve başkalarıyla bağlantı, bütünlük ve neşe duygularını kolaylaştırmasıyla ilgilidir. Örgüt düzeyinde işyeri maneviyatı örgüt kültürünün ve değerlerinin çalışma, başkalarıyla bağlılık ve bütünlük ile neşe duyguları yoluyla örgütsel aşkınlık deneyimlerini nasıl teşvik edebileceği ile ilgilidir (Hassan vd., 2016: 2).

Mitroff ve Denton (1999) iş yeri maneviyatı kavramını kişinin kendi inançları ile işyeri değerleri arasındaki uyumu gerçekleştirme çabaları şeklinde ele almış ve çalışanların yaptıkları iş ile birbirleriyle olan güçlü ilişkilerini temel almışlardır (Mitroff ve Denton, 1999: 90). Ashmos ve Duchon, (2000). Bireylerin yaptıkları işten beslenmesi ve işlerini anlamlı bulmalarını temel alan bir tanım yaparken (Ashmos ve Duchon, 2000: 135), Freshman (1999) bu kavramı iş yaşamında sorumluluk, güvenilirlik, öğrenme, kişisel gelişim, cömertlik, merhamet, doğruyu ve anlamı arama, yüksek bir amacı başarma gibi kavramları içeren bir kavram olarak ele almıştır (Freshman, 1999: 321). Tüm bu tanımlar dikkate alındığında, işyeri maneviyatı; bireylerin birbirleriyle saygılı, özenli, içten ve güvenilir ilişkiler geliştirmelerini içeren ve bu ilişkilerin sürdürülebilirliğini sağlayacak bir işyeri ortamı için ortak bir vicdan oluşturmayı gerektirir (Örgev ve Günalan 2011: 55; Gockel, 2004: 160). İşyeri maneviyatı, bireylerin nasıl daha derin bir içsel iş motivasyonu ve bağlılığı deneyimi yaşadıklarına dair yeni içgörüler sunmak olarak kavramsallaştırılmıştır (Milliman, vd., 2018: 56).

İş yeri maneviyatının hedefi; kişilerin terfi alması ve performans artışını sağlarken aynı zamanda; sorumluluk almak, başarmak, doğruyu aramak, güvenmek,

öğrenmek ve merhametli olmak gibi davranışları çalışana kazandırmaktır (Pelenk ve Acaray, 2020: 482). İşyeri maneviyatı, bireyin içsel olarak tatmin duygusu ile ilişkili olup bireylerin yaşamlarının anlamının ve amacının farkında olmaları anlamını taşımaktadır (Pelenk ve Acaray, 2020: 481). Kişiler yaşamlarının büyük bir kısmını geçirdikleri işyerlerinde, yalnızca hizmetin bir parçası değil bir birey olarak tüm varlıklarıyla kabul görmeyi arzu etmektedirler. Örgütlerin bu doğrultuda hareket ederek çalışanlarının fiziksel, bilişsel, ruhsal ve duygusal ihtiyaçlarının olduğunu düşünerek hareket etmesi gerekmektedir (Sheep, 2006: 363). Son yıllarda yönetim bilimcileri, organizasyon ortamında maneviyat kavramına ve önemine giderek daha fazla ilgi göstermektedir. İşyerinde maneviyat, organizasyonel ve bireysel bakış açılarından ele alınarak kapsamlı bir şekilde incelenmiştir. Kurumsal açıdan bakıldığında işyerinde maneviyat; içsel yaşamı, açıklığı, özeni, etkileşimi, saygıyı, alçakgönüllülüğü, şefkati ve aşkınlığı yansıtan bir değerler çerçevesi ve kurum kültürüne sahip olmayı ifade eder. Bireysel açıdan ise kişinin işyerindeki manevi farkındalığının ve bu farkındalığın tezahürlerinin bir yansımasıdır. İşyerinde maneviyat, yaşamda anlam ve amaç arayışını içeren çok boyutlu bir yaklaşım olarak değerlendirilmekte olup, yapılan araştırmalar bu kavramın çeşitli bileşenlerden oluştuğunu ortaya koymaktadır (Saeed vd., 2022: 31). Bu kavram, kişi-örgüt uyumu ile doğrudan ilişkilidir ve çalışanların inançları, ideolojileri ve değer sistemleri ile örgüt kültürü arasındaki uyumu vurgular. Çalışanların psikolojik izolasyon ve işyerinde yabancılaşma hissi yaşadığı günümüz iş ortamında, işyeri maneviyatı bu tür olumsuzlukları azaltarak daha insancıl bir çalışma ortamı oluşturmayı hedefler (Jena, 2022: 1309); Rocha ve Pinheiro, 2021: 241; Pawar, 2017: 986; Jeon ve Choi, 2021: 1125).

Farklı araştırmacılara göre işyeri maneviyatı tanımları ve alt boyutları Tablo 2'de belirtilmiştir.

Tablo 2. Farklı Araştırmacılara Göre İşyeri Maneviyatı Tanımları ve Alt Boyutları

Kaynak	Tanım	Alt Boyutlar
Milliman vd. (2003)	İşyeri maneviyatı üç temel unsur içerir.	Anlamlı iş Topluluk duygusu Değerlerin uyumu
Pawar (2009)	İşyeri maneviyatı işte anlam, topluluk ve örgütsel amaç ile ilgilidir.	İşte anlam İşyerinde topluluk Olumlu örgütsel amaç
Gupta vd. (2014)	İşyeri maneviyatını dört temel bileşenle ele almıştır.	Anlamlı iş Topluluk duygusu Örgütsel değerler Şefkat
Ashmos & Duchon (2000)	İşyeri maneviyatı, topluluk içinde anlamlı işlerle beslenen bir iç yaşamdır.	İşyerinde anlam Topluluk koşulları İç yaşam
Duchon & Plowman (2005)	Ashmos & Duchon'un tanımına benzer şekilde ele almıştır.	İşyerinde anlam Topluluk koşulları İç yaşam
Fry vd. (2003, 2017)	Manevi liderlik teorisi bağlamında işyeri maneviyatını açıklamıştır.	Çağrı (Anlamlı iş) Üyelik (Topluluk) İç yaşam

4.2. İşyeri Maneviyatının Boyutları

Batı dünyasında ortaya çıkan iş yeri maneviyatı kavramına ilişkin ağırlıklı olarak Amerika Birleşik Devletleri'nde birçok çalışma yapılmıştır. Bu doğrultuda, bu kavramın bazı boyutlarının olduğu belirtilmiştir (Kökalan, 2017: 38). Ancak kavramın tanımında olduğu gibi boyutları hakkında da net bir fikir birliği bulunmamaktadır. Ashmos ve Duchon (2000); “içsel yaşam”, “anlamlı bir iş” ve “topluluk hissi” olmak üzere üç boyutta ele almıştır (Astakoni vd., 2022: 620; Ashmos ve Duchon, 2000:

136). Milliman, Czaplewski ve Ferguson (2003), Ashmos ve Duchon (2000) tarafından yapılan araştırmaya paralel olarak bu kavramı tanımlamış ve bu kavramı bireysel, grupsal ve örgütsel olarak 3 boyutta ele almıştır (Şekil 2).



Şekil 2. İşyeri Maneviyatının Boyutları

4.2.1. İşyeri Maneviyatının Bireysel Boyutu

İş yeri maneviyatının bireysel boyutu, birey için anlamlı çalışmayı içermektedir. Bu boyut, kişinin hayatına bir amaç veren işe katılımıdır. Bu boyut aynı zamanda çalışanların günlük işleriyle ilişki kurma biçimi, manevi gelişim kaynağı ve çalışma tutkusunu içermektedir (Rego vd., 2007: 163; Crawford vd., 2008: 67-68).

İş yerinde, çalışanlar için işin bu boyutu son derece önemlidir. İş, onların hayatlarında büyük bir anlam taşır ve manevi tatmin sağlayan bir unsur olarak değerlendirilir. İşin, kişilerin hayatlarına anlam katma potansiyeli bulunur. İşletmeler, çalışanları için işlerine anlam yüklemeye çalışır ve bu anlamın, maddi kazançların ötesinde manevi ve ruhsal tatmin sağlaması hedeflenir. İşverenler, sadece çalışanlarının maddi ihtiyaçlarını karşılamak istemezler, aynı zamanda içsel tatmin ve anlamı işlerine katmayı arzularlar. İşlerin, çalışanlar için manevi bir anlam taşıdığına inanıldığında, bu anlamın işletmenin amacıyla da uyumlu olduğu düşünülür. İş görenler, kendilerini bir amaca hizmet ederken ve işlerinin hem manevi hem de maddi tatmin sağladığını fark ettiklerinde, işlerine ve işletmeye daha bağlı hale gelirler. Bu durum, çalışanların işlerine olan bağlılığını artırır ve işletmeler için verimliliği yükseltebilir. İşin, çalışanlar için sadece bir görev değil aynı zamanda bir amaç olduğunun farkındalığı, işyerlerinde pozitif bir iş kültürü ve bağlılık oluşturmaya yardımcı olabilir (Bekiş, 2013: 52; Van der Walt, ve De Klerk, 2014: 379).

4.2.2. İşyeri Maneviyatının Grupsal Boyutu

İş yeri maneviyatının grup düzeyinde çalışanlar tarafından, iş arkadaşlarıyla sürekli bir bağlantı hissetmek ve işyeri topluluğuna katkıda bulduklarını hissetmek olarak tanımlanmaktadır. Topluluk terimi, bu düzey için hayati önem taşımaktadır. Sürekli olarak araştırmalarda kullanılan bu terim, kişinin başkalarıyla yakınlık hissetmesini, başkalarıyla paylaşarak veya anlayarak bağlantı kurmasını ve başkaları aracılığıyla kendi hayatını deneyimlemesini yansıtmaktadır. Topluluk ortamı, "insanların kişisel gelişim deneyimleyebilecekleri, kendilerine değer verilebilecekleri ve ortak bir amaç için birlikte çalışma duygusuna sahip olabilecekleri bir yer" olması bakımından manevi bir özelliğe sahiptir (Rego vd., 2007: 164; Luis Daniel, 2020: 442; Crawford vd., 2008: 67-68).

4.2.3. İşyeri Maneviyatının Örgütsel Boyutu

İş yeri maneviyatının örgütsel düzeyinde, bir çalışanın ilkeleri ile çalıştığı kuruluşun ilkeleri arasındaki uyum ve ittifak önemlidir. Bu, çalışanın değerlerinin ve inançlarının, kuruluşun değerleri ve misyonu ile örtüşmesi anlamına gelir. Böyle bir uyum çalışanların işlerine daha bağlı, motive ve tatmin olmuş hissetmelerini sağlar. Çalışanların kurumsal misyonla uyumlu olmasını sağlamanın en etkili yolu, değerlere dayalı bir manevi gelişim yaklaşımı kullanmaktır. İş yeri maneviyatının örgüt düzeyi bir örgütün değerlerini, örgütün çalışanlarını ne kadar önemseydiğini, çalışanın örgütün hedefleriyle bağlantısını ve örgütün vicdanını değerlendirmektedir. Bir organizasyonun değerleri, misyonu ve hedefleri bir bütün olarak şirket için belirlenir. Bir çalışanın ilkelerinin şirketin değerleri, misyonu ve hedefleriyle uyumlu olması, üçüncü düzeyde yani örgütsel/organizasyonel boyutta iş yeri maneviyatının bir göstergesidir (Rego vd., 2007: 164; Crawford vd., 2008: 67-68).

4.3. İşyeri Maneviyatı Kavramının Otel Çalışanları Açısından Önemi

Konaklama endüstrisi bir başka deyişle misafirperverlik endüstrisi, turizm sektörünün en büyük bölümüdür (Fatoki, 2019: 2). Büyük bir ölçüde hizmete dayanan konaklama endüstrisi, hizmetleri yerine getirmek için farklı iş pozisyonlarında çok sayıda personel çalıştırmaktadır. Sektörün sürdürülebilirliği ve başarısı çalışanlar ile ilişkilidir. Misafir memnuniyetini sağlaması açısından çalışanlar büyük bir rol oynamaktadır. Ancak her zaman memnuniyeti sağlamak ve olumsuz durumlarda bile her zaman olumlu bir tutum sergilemek otel çalışanları açısından zor bir iştir.

Dolayısıyla işletmenin sürdürülebilirliği açısından, otel çalışanlarının işyeri maneviyatına uygun bir ortamda hizmet vermeleri önem taşımaktadır (Crawford vd., 2008: 65).

Hızla değişen ve rekabetçi bir dünyada, bir organizasyonu yönetmek çok karmaşık hale gelmektedir. Bir organizasyonun, kıyasıya rekabette hayatta kalabilmesi için rekabet avantajı elde etmesi son derece önemlidir. Konaklama endüstrisi de bunlardan biridir. Benzersiz bir şekilde bu kuruluşlar, rekabet avantajı elde etmek için insan kaynakları üretkenliğini güçlendirebilir ve geliştirebilir. Çalışanın üretkenliğini etkileyen unsurların başında örgüt içinde nasıl yönlendirildiği, desteklendiği ve örgütsel iş sürecine daha etkin katkı sağlamak için işyeri maneviyatının nasıl sağlandığıdır (Biswakarma, 2018: 63). İşyeri maneviyatına sahip bireyler ve buna uygun ortam koşulları sayesinde, otel çalışanları hem bireysel olarak kendilerini geliştirebilir hem de iş arkadaşları ve yöneticileriyle olumlu ilişkiler kurabilir. Bu da örgüt için daha yüksek verimlilik sağlar.

4.4. Otel Çalışanlarında İşyeri Maneviyatı ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Crawford ve arkadaşları (2008), konaklama işletmelerinde işyeri maneviyat kavramını işe bağlılık, işten ayrılma niyeti, örgütsel temelli benlik saygısı ve örgütsel bağlılık gibi çalışan değişkenleriyle ilişkisini incelemiştir. Araştırmacılar, işyeri maneviyatını aktif olarak destekleyen ve desteklemeyen iki otel yönetimi grubundan çalışanları örneklemiştir. Örneklem, konaklama endüstrisinde farklı derecelerde deneyime sahip, tüm departmanlardan rastgele seçilmiş 87 otel çalışanından oluşmuştur. Bu çalışanlar personelden genel müdürlere kadar çeşitli pozisyonlarda çalışanları kapsamaktadır. Katılımcılar, Grup A ve Grup B olarak iki gruba ayrılmıştır. Grup A'daki katılımcılar, işyeri maneviyatını aktif olarak destekleyen bir otel yönetimi tarafından yönetilirken, Grup B'deki katılımcılar işyeri maneviyatını aktif olarak tanıtmayan bir otel yönetimi tarafından yönetilmektedir. Çalışmanın sonuçları, işyeri maneviyatının varlığı ile incelenen, çalışan değişkenleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu göstermiştir. Ayrıca, işyeri maneviyatının varlığı konusunda iki otel arasında önemli bir fark tespit edilmiştir.

Chen MingChia (2012), Tayvan'ın konaklama endüstrisinde işyeri maneviyatı perspektifinden, kazanç yönetimi motivasyonları üzerindeki etkilerini incelemiştir. Bulgular işyeri maneviyatının, işyerinin etkisi altında bireylerin yaşamlarına ve benliklerine yönelik yeni bir algı olduğunu göstermiştir. Manevi farkındalık, örgütsel maneviyat ile kazanç yönetimi arasında aracılık etkisi göstermiştir.

Beehner ve Blackwell (2016), işyeri maneviyatı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırma, deneysel iki gruplu ön test-son test şeklinde yapılmıştır. Çalışmanın amacı; bir işyeri maneviyat programının uygulanmasının, yemek servisi kuruluşlarında işten ayrılma niyetini etkileyip etkilemediğinin belirtilmesidir. Örneklem, Florida eyaletinde çok lokasyonlu bir hızlı servis restoranının 53 çalışanından oluşmuştur. İşyeri maneviyat programının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir. Bu durumda işyeri maneviyat müdahalelerinin, yemek hizmeti endüstrisinde uygun bir işten ayrılma niyetini azaltma yöntemi olmayabileceği belirtilmiştir.

Milliman ve arkadaşları (2018), ABD konaklama organizasyonunda 292 çalışanla yapılan bir çalışmada, iş yeri maneviyatının çalışan bağlılığı ve işte kalma niyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırmada, işyeri maneviyatının çalışan bağlılığı ve işte kalma niyeti üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Biswakarma (2018), işyeri maneviyatı yaratma ve bunun çalışan üretkenliğini nasıl etkilediğini analiz etmeyi amaçlamıştır. Bu doğrultuda Nepal konaklama işletmelerinde 150 otel çalışanı ile araştırmasını yürütmüştür. Çalışma, işyeri maneviyatı ile üretkenlik arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve işyeri maneviyatının konaklama işletmelerinde, çalışan verimliliğini pozitif olarak yordadığı sonucuna varmıştır. Buna göre işyeri maneviyatının, çalışanı üretken ve tatmin edici kılmak için önemli bir rol oynadığı belirtilmiştir. Böylece, maneviyatın göz ardı edildiği veya saygı görmediği örgütlerde çalışanlara kıyasla, manevi değerlere önem veren ve saygı gösteren örgütlerde çalışanların, uzun vadede daha üretken hale gelebileceği vurgulanmıştır. Bu nedenle konaklama işletmelerine, kendi örgütlerini maneviyata dönüştürmeye ve manevi çevreyi benimsemeye önem vermesi gerektiği önerilmiştir.

Ahmad ve arkadaşları (2018), Malezya'da yer alan eğitim ve konaklama işletmelerinde çalışanlar arasındaki maneviyat deneyimini (anlamlı iş, topluluk

duygusu ve değerlerin uyumu) incelemişlerdir. Veriler 198 çalışandan toplanmıştır. Eğitim kuruluşlarındaki çalışanlar arasında işyeri maneviyatının genel düzeyi, konaklama işletmelerindekinden daha yüksek tespit edilmiştir. Eğitim ve ağırlama kuruluşlarında çalışanlar arasında iş deneyiminin anlamlı olması, işyerindeki diğer kişilerle bağlılık duygusu ile kişisel ve kuruluş değerlerinin uyumu açısından farklılıklar olduğu saptanmıştır.

Fatoki (2019); liderlik davranışı, kurumsal destek ve işyeri maneviyatının Güney Afrika'daki otel çalışanlarının evre yanlısı davranış üzerindeki etkisini araştırmıştır. Çalışmada; liderlik davranışı, kurumsal destek ve işyeri maneviyatı ile otel çalışanlarının evre yanlısı davranışları arasında önemli pozitif ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Aksu vd., (2019) turizm işletmelerinde çalışanların, demografik değişkenlere göre işyeri maneviyatlarının farklılık gösterip göstermediğini incelemişlerdir. Veriler 393 turizm çalışanından toplanmıştır. Çalışmada; alışanların medeni durumu, iş pozisyonu, gelir düzeyi, iş deneyimi ve eğitim durumu ile işyeri maneviyatı açısından anlamlı bir fark tespit edilirken; yaş, cinsiyet ve turizm eğitimi açısından anlamlı farklılık tespit edilmemiştir.

Ibrahim ve arkadaşları (2020), Malezya'nın Perak kentindeki 140 otel çalışanı ile yürüttükleri çalışmada işyeri maneviyatı, iş-aile atışması, algılanan örgütsel destek ve çalışan refahı arasındaki ilişkileri incelemiştir. Çalışmada işyeri maneviyatının ve algılanan örgütsel desteğin çalışan refahı ile pozitif ilişkilere sahip olduğu ve iş-aile çatışmasının çalışan refahı ile negatif bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışma, oklu regresyon analizine dayanarak işyeri maneviyatı ve iş-aile atışması gibi iki bağımsız değişkenin, otel çalışanları arasında 'çalışan refahı' ile anlamlı ilişkilere sahip olduğunu belirlemiştir.

Chen (2020), konaklama endüstrisinde çalışanlar arasında işyeri maneviyatının iş-yaşam dengesi üzerindeki etkisini araştırmıştır. Tayvan turist bilgi yönetim sistemindeki uluslararası gezi otelleri listesine göre toplam 104 otel örneklenmiş ve her otele 10 nüsha anket gönderilmiştir. Bu çalışmanın sonuçları işyerindeki maneviyatın, yemek hizmeti sektöründe çalışanların iş-yaşam dengesi üzerinde önemli ve olumlu bir etkiye sahip olduğunu doğrulamıştır. Bu olumlu etkinin, çalışanların iş-yaşam dengesi konusunda farkındalık ve idrak etmelerine yol açabileceği

belirtilmiştir. İş-yaşam dengesi farkındalığı ile personel devir hızı arasında yakın bir ilişki olduğu görülmüştür.

Haldorai ve arkadaşlarının (2020) çalışmasında, işyeri maneviyatının, örgütsel adalet ve etik iklim arasındaki ilişkilerde aracı bir rol oynayıp oynamadığı incelenmiştir. Veriler, 641 Hintli otel çalışandan toplanmıştır. Örgütsel adaletin işyerinde sapkın davranışın önemli bir negatif yordayıcısı olduğu ve örgütsel adalet ile işyeri maneviyatı arasındaki ilişkinin anlamlı ve pozitif olduğu belirlenmiştir.

Salcedo ve Lazatin (2021), Clarkfield Angeles City'deki bir konaklama işletmesinde çalışan 129 kişi ile yaptıkları çalışmada, çalışanların maneviyatı ile işlerine nasıl anlam ve amaç buldukları ile örgütsel performansı algıladıkları arasında bir uyum olduğunu göstermiştir. İç yaşam, işte anlam bulma ve kişisel sorumluluk gibi belirli bileşenlerde farklılıklar ortaya çıkmıştır. Bu nedenle, konaklama sektöründeki işletmelere, işyerinde manevi aktiviteleri teşvik etmeleri önerilmiştir.

Farmanesh ve arkadaşları (2021)'nin yürüttüğü araştırma, manevi liderlik ve müşteri odaklı sınır kapsayan davranış arasındaki toplam etki olarak, kişi-örgüt uyumu ve işyeri maneviyatının aracı etkilerini içeren teorik bir model aracılığıyla konuyu ele almıştır. Veriler, Kuzey Kıbrıs'taki otel çalışanlarından toplanmıştır. Sonuçlar, manevi liderlik ve müşteri odaklı sınır kapsayan davranış arasındaki bağlantının, her iki değişken de denkleme dâhil edildiğinde tamamen aracı olduğunu göstermiştir. Ayrıca, özsaygının manevi liderlik ve müşteri odaklı sınır kapsayan davranış bağlantısı için bir güçlendirici olduğu bulunmuştur.

Alfarajat ve Emeagwali (2021), manevi liderlik ile işyeri maneviyatı ilişkisini incelemiştir. Bu kapsamda, Ürdün'deki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 867 çalışan ile çalışmayı yürütmüşlerdir. Elde edilen bulgular, manevi liderliğin işyeri maneviyat seviyesini etkilediğini ve artırdığını göstermektedir.

Özdemir ve arkadaşları (2022) işyeri maneviyatını, örgütsel güven ile işyerinde başarılı olma arasında bir arabulucu olarak incelemiştir. Türkiye'de turizm ve konaklama işletmeciliği sektöründe faaliyet gösteren üç otel işletmesindeki 157 çalışandan veri toplanmış ve daha sonra yapısal eşitlik modellemesi ile analiz edilmiştir. Araştırmada İşyeri maneviyatının, örgütsel güven ile işte başarılı olma arasındaki ilişkide önemli bir aracı rol oynadığı tespit edilmiştir.

Aboobaker, (2022) İş talepleri-kaynaklar teorisinden ve koruma motivasyonu teorisinden yola çıktığı çalışmada, işyeri maneviyat deneyiminin uzaktan çalışma zamanlarında çalışanların refahını nasıl etkilediğini incelemiştir. Hindistan'da konaklama sektöründe çalışan 566 çalışandan veri toplamıştır. Araştırmada, işyeri maneviyatının üç boyutunun (anlamlı çalışma, topluluk duygusu ve örgütsel değerlerle uyum) uzaktan çalışma sırasında dahi çalışanların refahı üzerinde önemli bir pozitif etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Srivastava ve Gupta (2022) tarafından yapılan araştırmada, COVID-19 pandemi krizi sırasında misafirperverlik sektöründe çalışanların işyeri maneviyatı ile refahı arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırmada, işgücü çevikliği ve örgütsel özdeşleşme, işyeri maneviyatı ile çalışan refahı arasındaki ilişkinin paralel aracılar olarak ele alınmıştır. Araştırma Hindistan'ın kuzey bölgesindeki 322 otel çalışanı ile yürütülmüştür. Araştırma bulguları, işyeri maneviyatı ile refah arasında pozitif bir ilişkinin varlığını doğrulamış ve işgücü çevikliği ile örgütsel özdeşleşmenin bu ilişkide paralel aracılar olarak önemli bir rol oynadığını ortaya koymuştur. COVID-19'un getirdiği benzeri görülmemiş belirsizlikler ve ekonomik zorluklar, misafirperverlik sektöründeki çalışanları önemli ölçüde etkilemiş ve bu durum çalışanların ruh sağlığı ve refahı üzerinde olumsuz etkiler yaratmıştır. Destekleyici örgütsel uygulamalar ve sistemler, kriz anlarında çalışanların esneklik, uyum sağlama ve hızlı tepki verebilme yetilerini geliştirmesi açısından kritik bir rol oynamaktadır. Bu doğrultuda bu araştırmada, otellerin kriz dönemlerinde çalışanlarına zihinsel ve duygusal destek sağlaması gerektiği belirtilmiştir.

Yang ve Huang (2022), Konaklama çalışanlarının işyeri maneviyatının, kişi-örgüt uyumu ve işyeri sapkınlığı üzerindeki etkisi ile işyeri maneviyatı ve işyeri sapkınlığı arasındaki bağlantının aracısı olarak kişi-örgüt uyumunu araştırmıştır. Veriler, Tayvan'daki 20 turistik oteldeki 275 çalışandan toplanmıştır. Sonuçlar, işyeri maneviyatının kişilerarası ve örgütsel işyeri sapkınlığını olumsuz etkilediğini ve kişi-örgüt uyumunun işyeri maneviyatı ile kişilerarası sapma arasındaki ilişkiye aracılık ettiğini göstermiştir. Yine de işyeri maneviyatı ile örgütsel sapma arasındaki bağlantıda kişi-örgüt uyumunun aracılık etkisi anlamlı saptanmamıştır.

Luu (2022) manevi liderliğin, kurumsal sosyal girişimcilik yönelimine etkisinde iş yeri maneviyatının aracı rolünü incelemiştir. Vietnam'ın Ho Chi Minh Şehrindeki 76 tane dört ve beş yıldıızlı otellere çalışan 524 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada, manevi liderliğin kurumsal sosyal girişimciliği etkilediği ve bu etkide işyeri maneviyatının aracı rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

YAŞAM KALİTESİNE İLİŞKİN KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde yaşam kalitesi kavramına ilişkin bilgiler yer almakta olup, yaşam kalitesi kavramı açıklanarak bu kavramının otel işletmesi çalışanları için önemine değinilmiştir.

5.1. Yaşam Kalitesi Kavramı

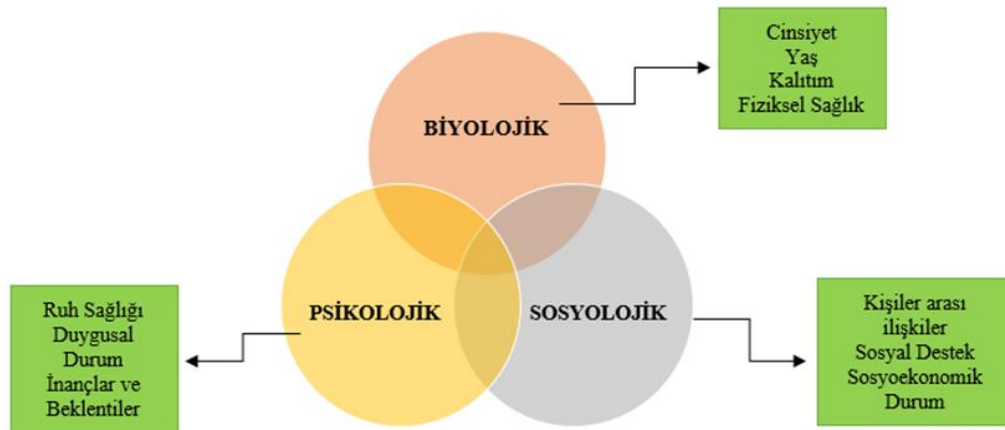
Yaşam kalitesi, ikinci dünya savaşından sonra yaşanan gelişmelere bağlı olarak gündeme gelmiştir. Savaş sonrasında galip ülkelerde yaşam standartlarının yükselmesi ile bireylerde “memnun olma”, “refah durumu”, “psikolojik iyi olma” gibi beklentiler oluşmaya başlamıştır. Yaşam kalitesi kavramı ilk olarak, savaşın galip devletlerinden olan Amerika Birleşik Devletleri’nde ele alınmaya başlanmıştır. Önceleri “iyi yaşam” anlamına gelen bu kavram maddi imkânlarla dayalı ferah bir yaşam sürmek anlamı taşımakta iken zaman içerisinde kademeli olarak değişmiş ve yaşam doyumunu da içerisine alacak şekilde genişletilerek bireylerin öznel değerlerini de kapsamıştır (Owczarek, 2010: 208). Yaşam kalitesinin birçok boyutu içermesine ilişkin olarak literatürde bu kavramın bir tanımı bulunmamaktadır. Hem farklı bilimsel yaklaşımlar hem de zaman içerisinde farklılaşan toplum yapısıyla birlikte kişilerin yaşamlarında oluşan değişiklikler yaşam kalitesi tanımını çeşitlendirmiştir. Madakam ve arkadaşlarının (2017) yaşam kalitesine ilişkin yaptıkları geniş kapsamlı literatür çalışmasında ise tüm tanımlarda bulunan ortak noktanın bireyin öznelliğinin olduğu belirtilmiştir. Bu doğrultuda, yaşam kalitesi kavramı birey faktörü ve bireyin öznel değerlendirme sistemini içermektedir (Madakam vd., 2017: 708). Kişilerin belirli bir zaman diliminde kendi yaşam durumunu değerlendirmesi yaşam kalitesini açıklamaktadır (Owczarek, 2010: 2). Dünya Sağlık Örgütü ise bu kavramı “insanların yer aldıkları kültür ve değerler sistemi içerisinde hedef, beklenti ve standartlarına ilişkin yaşamlarında buldukları yeri algılamaları” olarak tanımlamaktadır (who.int).

Bireylerin yaşamlarındaki mutluluk ve memnuniyet yaşam kalitesinin kapsadığı konulardır. Yaşam kalitesi, öncelikle bireylerin memnun olma ve iyi olma duygularını içermektedir (Yıldız, 2020: 22). Yaşam kalitesi bu kavramların yanı sıra yaşam doyumuyla da ilişkilidir. Yaşam doyumunu yaşam kalitesinin bir parçasıdır.

Ancak literatürde sıklıkla bu iki kavramın birbirinin yerine kullanıldığı görülmektedir. Oysaki yaşam doyumu, yaşam kalitesiyle karşılaştırıldığında çok kısıtlı bir alanı içine almaktadır. Yaşam doyumu; bireylerin ideal yaşamları ile karşılaştırıldığında yaşam boyutlarından tatmin olması veya ideal hayat ile mevcut hayat arasındaki fark olarak açıklanmaktadır. Yaşam doyumunun tanımından da görüleceği üzere yaşam doyumu kişilerin öznel olarak hayattan aldıkları hazzı, beklentileri veya memnuniyetleri içermektedir. Ancak yaşam kalitesi bireylerin memnuniyet, doyum veya mutluluklarının ötesinde bir kavramdır. Yaşam kalitesinin kapsamında tüm bu olguların hepsi yer almaktadır (Demir vd., 2021: 193).

5.2. Yaşam Kalitesi Kavramının Boyutları

Birçok unsurun bileşimini içeren yaşam kalitesi çeşitli boyutlara sahiptir. Bu boyutlar “biyolojik”, “psikolojik” ve “sosyolojik” şekilde üç ana boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlarda bulunan faktörler, yaşam kalitesinin önemli belirleyicileridir (Şekil 3). Bu boyutlar daima birbirleri ile etkileşimdedir. Herhangi bir boyutta oluşan tatminsizlik bireylerin diğer alanlarda yaşam kalitesini etkileyebilmektedir. Dolayısıyla bu boyutlar birbirlerinden ayrı değerlendirilememektedir (Hayta, 2021: 24).



Şekil 3. Yaşam Kalitesi Kavramının Boyutları

5.2.1. Yaşam Kalitesi Kavramının Biyolojik Boyutu

Yaşam kalitesinin biyolojik boyutu, bireylerin fiziksel sağlığına ve biyolojik ihtiyaçlarına odaklanarak, sağlıklı bir yaşam sürdürebilmek için karşılanması gereken temel gereksinimleri içermektedir. Bu boyut, insanların varlıklarını sürdürebilmeleri ve yaşam kalitelerini sürdürülebilir şekilde artırabilmeleri için kritik bir öneme sahiptir (Hayta, 2021:24).

Yaşam kalitesi, bu biyolojik boyutta çeşitli faktörlere dayanmaktadır. Bu faktörler arasında yaş, cinsiyet, beslenme, boşaltım, uyku, dinlenme, cinsellik, hava koşulları, sıcaklık, ağrıdan kaçınma, hastalıklar, bedensel sağlık ve genetik etmenler bulunmaktadır. Bu temel ihtiyaçlar ve yaşamı destekleyen dinamik süreçler, bireylerin yaşam kalitesini doğrudan etkilemektedir. Bu ihtiyaçların karşılanması, bireyin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesine katkı sağlamakta ve yaşam kalitesini artırmaktadır (Top vd., 2003: 18; Ercoşkun ve Nalçacı, 2005: 358).

Biyolojik boyuttaki değişiklikler, genel yaşam kalitesinin tüm bileşenlerini doğrudan veya dolaylı olarak etkileyebilir. Bu nedenle bu biyolojik ihtiyaçların göz ardı edilmemesi, bireylerin sağlıklı bir yaşam sürdürebilmesi ve yaşam kalitelerini artırabilmesi için önemlidir (Ferrans vd., 2005: 336).

5.2.2. Yaşam Kalitesi Kavramının Sosyolojik Boyutu

Yaşam kalitesinin sosyolojik alt boyutu yaşamın sosyal perspektifini ele alarak bireyler arasındaki etkileşimleri, ilişkileri, toplumsal yapıları ve sosyal destek sistemlerini içerir. Bu boyut, insanların toplum içindeki rolleri, kimlikleri, toplumsal bağlantıları ve sosyal yaşamlarıyla yakından ilgilidir, bu da yaşam kalitesini önemli ölçüde etkiler. Sosyolojik boyutta bireylerin güç arayışı, başarı hedefleri, aidiyet duygusu, sosyal statü ve güvende hissetme istekleri gibi sosyal güdüleri gözlemleyebiliriz. Bu faktörler, bireylerin toplum içindeki yerlerini belirlemede ve sosyal ilişkilerinde önemli bir rol oynar. İnsanlar toplum içinde kabul görmek, değerli hissetmek, sosyal ilişkiler kurmak ve toplumsal destekten faydalanmak isterler. Bu nedenle sosyolojik boyut bireylerin toplum içindeki rol ve ilişkilerini anlama, değerlendirme ve geliştirme açısından büyük öneme sahiptir. Bu boyutun sağlıklı bir şekilde işlemesi, insanların yaşam kalitesini artırmak ve toplum içindeki mutluluğunu sürdürmek için kritik bir faktördür. Sosyal ilişkiler, toplumsal bağlar ve toplumsal

destek yaşam kalitesini olumlu bir şekilde etkileyen temel unsurlardır. Sosyolojik alt boyut, kişiler arasındaki etkileşimlerden sosyal güdülere kadar geniş bir yelpazedeki faktörleri içerir ve bu da bireylerin sosyal çevrelerindeki deneyimlerinin ve ilişkilerinin yaşam kalitelerini belirlemede kilit bir rol oynadığını vurgular (Şengöz, 2022: 165).

5.2.3. Yaşam Kalitesi Kavramının Psikolojik Boyutu

Yaşam kalitesi, bireyin genel iyi hali ve refahını ölçen çok boyutlu bir kavramdır. Bu kapsamlı değerlendirme sadece fiziksel sağlık durumunu değil aynı zamanda işlevselliğin yeterliliği, psikolojik durum ve iyilik hali, sosyal ilişkiler ile ekonomik durum gibi farklı alanları içerir (Top vd., 2003: 18). Yaşam kalitesinin tam anlamıyla anlaşılabilmesi için bireyin hayatını şekillendiren bu çeşitli faktörlerin dengeli bir şekilde ele alınması önemlidir.

Bu çok boyutlu değerlendirme sürecinde özellikle, psikolojik boyutun rolü büyük bir öneme sahiptir. Psikolojik boyut bireyin ruhsal sağlık, duygusal durum, inançlar, beklentiler ve manevi duygular gibi içsel deneyimlerini kapsar (Hayta, 2021: 21). Bireyin bu içsel dünyası, yaşam kalitesini etkileyen temel bir bileşen olarak öne çıkar. Psikolojik ihtiyaçlar arasında bağlılık, güvenlik, saygınlık, başarı, özgürlük, özerklik, kendini gerçekleştirme, ait olma, sevgi, sevilme, birlikte olma, saldırganlık, kendine güven, kabul edilme, onaylanma, hazza varma ve elemenden kaçma gibi çeşitli unsurlar bulunur (Top vd., 2003: 19). Bu ihtiyaçlar, bireyin yaşam serüveni boyunca şekillenir ve gelecekteki davranışlarını önemli ölçüde etkiler. Kültürel çeşitlilik ve bireysel deneyimler nedeniyle bu psikolojik ihtiyaçlar bireyden bireye farklılık gösterebilir.

Dolayısıyla yaşam kalitesi değerlendirmelerinde psikolojik boyutun göz ardı edilmemesi, bireyin içsel deneyimlerini anlamak ve değerlendirmek için kritik bir adımdır. Psikolojik ihtiyaçların tatmin edilmesi bireyin kişisel gelişimine, toplumsal ilişkilere katılma yetenekleri ile ruhsal sağlığına olumlu bir katkıda bulunabilir ve bu da yaşam kalitesini artırabilir. Bu nedenle yaşam kalitesi değerlendirmeleri bütünlük içinde psikolojik, sosyal ve diğer yaşamsal alanları bir araya getirerek bireyin genel refahını anlamak için önemlidir.

5.3.Yaşam Kalitesinin Objektif ve Subjektif Göstergeleri

Yaşam kalitesinin geniş bir yaşam alanı yelpazesini kapsayan objektif ve subjektif göstergeleri bulunmaktadır (Felce ve Perry, 1995: 52). Bu göstergeler yaşam kalitesinin biyolojik, sosyolojik ve psikolojik boyutlarından gelmektedir. Objektif göstergeler cinsiyet, sosyal yaşam, eğitim düzeyi, meslek, ekonomik durum, özgürlük, medeni durum, toplum normları, kültür, yaşanılan konut ve çevre, fiziksel ve ruhsal sağlık koşulları, beslenme ve barınma durumu, iş yaşamı gibi nesnel durumlara odaklanırken; subjektif göstergeler arasında kişinin kendini, beklenti ve isteklerini gerçekleştirme durumları, huzurlu olabilme, boş zaman aktivitelerine sahip olma, tatmin hissi ve doyum sağlama, psikolojik olarak iyi hissetme gibi manevi tatmin duyguları içermektedir. Bireylerin yaşam kalitesinde subjektif ve objektif göstergelerin etkileşiminin kalitesi önem taşımaktadır (Dalia ve Ruzevicius, 2007: 318; Costanza vd., 2007: 268; Malkina Pykh, 2001:193).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi yaşam kalitesinin önemini en iyi açıklayan modeller arasında yer almaktadır. Bu teoride bireylerin ana ihtiyaçlarının hiyerarşik sıralaması bulunmaktadır. Hiyerarşik yapıdaki insan ihtiyaçlarının her biri yaşam kalitesi ile ilişkilidir ve mükemmellik düzeyini hedefleyen bu modelde belirleyici yaşam kalitesidir. Şekil 4'te görüldüğü üzere, insanların ihtiyaçları arasında en alt kademedeki fizyolojik ihtiyaçlar yer almaktadır. Bu kısım tüm bireylerin hayatlarını sürdürebilmeleri için gerekli olan yeme-içme gibi gereksinimleri içermektedir. Bir üst kademedeki yer alan güvenlik ihtiyacı da tüm insanların güvenli bir şekilde yaşama ihtiyacının bulunduğunu ele almaktadır. Genellikle tüm bireyler gibi otel çalışanlarının da çalıştıkları işletmelerde bu ilk iki ihtiyacı karşılanabilmektedir. Ancak ikinci basamaktan sonra gelen ihtiyaçlar, toplumda çoğunlukla göz ardı edilmekte ve insani bir yaşam için başka gereksinimleri de olduğunun farkında olunmamaktadır. Oysaki Maslow, insanın sağlıklı ve kalite bir yaşam sürdürebilmesinde tüm bu gereksinimlerin karşılanması gerektiğini vurgulamaktadır. Üçüncü kademe yer alan ait olma ve sevgi basamağı, bütün insanlar için geçerli olduğu için otel çalışanlarının da çalıştıkları işletmede aitlik duygularını hissetmesi açısından önem taşımaktadır. Dördüncü basamakta yer alan statü ve saygı gereksinimleri de otel çalışanlarının çalıştıkları işletmede pozisyonları ne olursa olsun, değer ve saygı görmeleri gerektiğini

göstermektedir. Bir üst basamakta yer alan bilme ve anlama gereksinimi de otel çalışanlarının yaptıkları işe karşı olan ilgisini içermektedir. Son kademede yer alan kendini gerçekleştirme ise her bireyin yetenekleri ve yapabilecekleri doğrultusunda kendini gösterebilmesi ve yaptıklarıyla kendini ortaya koyarak gerçekleştirmesidir (Maslow, 1943: 371). Tüm bireyler gibi otel çalışanlarının da yaptıkları işte desteklenerek, kendi yeteneklerini keşfederek kendilerini gerçekleştirmelerine olanak tanınmalıdır. Tüm bunlar sağlandığında, otel çalışanlarının kaliteli bir yaşam sürdürdüğünden söz edilebilmektedir (Boylu ve Paçacıoğlu, 2016: 139).



Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Maslow, Frager & Fadiman, 1997)

Maslow'un teorisine göre piramitteki bu ihtiyaçlar sırayla gerçekleşmektedir. En alt kademedeki gereksinim karşılanmadan diğer kademeye geçilemeyeceği vurgulanmaktadır. Bir insanın yeme-içme gibi temel ihtiyaçları karşılanmadan hayatını sürdüremeyeceği gibi, toplumda saygı görmesi de mümkün olan bir durum değildir. Bireylerin fizyolojik ihtiyaçları ve güvenlik ihtiyaçları karşılanırsa sırasıyla diğer kademelerdeki gereksinimlerin de karşılanması sağlanabilmektedir (Kula ve Çakar vd., 2015: 192). Teori bu yönüyle de yaşam kalitesi kavramı ile örtüşmektedir. Çünkü yaşam kalitesi kavramı da tek bir boyutta ele alınmamakta ve bireylerin birçok boyutunu içermektedir (Hayta, 2021: 29). Sirgy yaşam doyumunun insan gelişimi

perspektifini ele alan çalışmada, Maslow'un teorisine kişilerin gelişimini ve bu doğrultuda yaşam doyumu dengelerini de eklemiştir (Kula ve Çakar, 2015: 193).

5.4. Yaşam Kalitesi Kavramının Bilimsel Literatürde ve Turizm Alanındaki Yeri

Yaşam kalitesi olgusunun, ilk önce Amerika Birleşik Devletleri'nde ele alınmasına istinaden ilk çalışmalar Amerika'da yapılmıştır. İlk olarak, dönemin hem istatistikçisi hem de sosyoloğu olan William Ogburn'un tarafından Amerika başkanı Herbert Hoover önderliğinde hazırlanması istenen iki ciltlik "Amerika'nın son sosyal durumu" na ilişkin bir analizde, yaşam kalitesiyle ilgili değerlendirmelere rastlanılmıştır. Bu çalışmada, sosyal göstergeler ile yaşam kalitesinin ele alındığı görülmüştür. Başka bir çalışma ise Amerikalı psikolog Thorndike'nin 1939 yılında Amerika'daki eyaletlerin nüfusu, kişi başı düşen gelir, okuma-yazma durumları, yaşam standardı, çocuk ölümleri gibi verilerle yaşam kalitesiyle örtüşen analizleri yürüttüğü çalışmadır (Kangal, 2009: 29). Ancak yaşam kalitesi kavramının bir terim olarak bilimsel literatüre girmesi 1960 yılında Long'un yaptığı bir çalışmada bu kavramı kullanmasıyla olmuştur. Sonrasında ise bu kavrama 1964 yılında Elkinson, "Tıp ve Yaşam Kalitesi" isimli makalesinde yer vermiştir. Dolayısıyla bilimsel anlamda yaşam kalitesi kavramı ilk olarak sağlık alanında ele alınmış ve 1970'li yıllara kadar birkaç makalede de ele alınmıştır. Ardından birçok sağlık göstergesinin değerlendirilmesi hususunda kullanılmaya başlanmıştır. "International Society of Quality of Life" dergisi de 1992 yılında yaşam kalitesi ve sağlığa ilişkin çalışmalar yayınlamaya başlamıştır (Top vd., 2003: 20).

Önceleri tıp sonrasında psikiyatride ele alınan yaşam kalitesi kavramı, yalnızca sağlıkla ilişkili olmaması ve yaşamın her boyutundan etkilendiğinin keşfi ile diğer alanlarda da ele alınmaya ve incelenmeye başlanmıştır (Yıldız, 2020: 19). Van Kamp ve arkadaşları, bu kavramın birçok boyut ve bileşenden oluşan bir yapı olduğunu vurgulamıştır (Van kamp, 2003: 6). Bu doğrultuda sadece sağlık göstergelerinden ibaret olmayan ve bireyin her türlü yaşam göstergelerini içeren yaşam kalitesi kavramı çevre, sosyoloji, politika, ekonomi, coğrafya gibi sosyal bilimlere giren pek çok alanda incelenmeye başlanmıştır. Son yıllarda her bir bilim dalı, yaşam kalitesinin farklı bir boyutunu ele alarak incelemeler yapmaktadır (Yıldız, 2020: 19). Psikoloji

araştırmalarında kişilerin yaşam koşullarından memnuniyetleri, yaşam doyumları, psikolojik ve öznel iyi oluşları incelenirken (Top, vd., 2003; Bilgin, 2018); ekonomi araştırmalarında bireylerin maddi imkânları ile ilişkili yaşam kalitesi (Karagöz vd., 2016); tıp alanında hastalık durumları, bedensel veya ruhsal sağlıkları (Chuasuwana, vd., 2020; Erdem & Ergüney, 2005; Çivi vd., 2011), politika araştırmalarında yerel yönetimlerin performansı, kentlerin yaşanılabilirlik durumları (Ertekin ve Erkut, 2003; Ertaş ve Atalay, 2016; Sezik, 2019), çevre alanında ise gürültü, güvenlik, park, rekreasyon (Akan vd., 2012) sorunları gibi boyutlar incelenmektedir.

Turizm alanında yaşam kalitesi kavramının kullanımı analiz edildiğinde uluslararası literatürde genellikle turistlerin ve yerel halkın yaşam standartlarının değerlendirilmesinde kullanıldığı (Kim vd., 2013; Kim ve Woo, 2014; Eser ve Akgündüz, 2021; Lai vd., 2021; Özyurt vd., 2018); iş yaşamında ise çalışanların genellikle “çalışma yaşam kalitesi” nin incelendiği görölmektedir (Erdem ve Kaya, 2013; Tuncer ve Yeşiltaş, 2013; Dursun ve Eriş, 18; Çakır, vd., 2018; Işkın, 2021; Türkay, 2015; Perçin ve Yabacı, 2020; Eral O ve Koç, 2019; Tür ve Demir, 2022, Acharya ve Siddiq, 2017; Lee vd., 2015; Soni ve Rawal, 2014). Bu doğrultuda yaşam kalitesinin bir parçası olan “çalışma yaşam kalitesinin” turizm alanında sıklıkla incelendiği görölmektedir. Çalışma yaşam kalitesi; çalışanların görev yaptıkları işletmeye faydalı olabilme arzusu, yeteneklerini keşfetmeleri ve geliştirmelerine imkân tanıyan ortamlar yaratılması, maaş ve çalışılan ortam koşulları, yararlanılan teknoloji imkânları, istihdam, eğitim, motivasyon, iş doyumunu, sosyal adalet, eşitlik, gurur, iç demokrasi, sahiplenme, özerklik, sorumluluk ve esneklik duyguları gibi durumlarına ilişkin algılarını içermektedir. Özetle çalışma yaşam kalitesinde bireylerin işle ilgili yaşam kalitesi başka bir deyişle işlerinden memnuniyetlerine ilişkin algıları ele alınmaktadır (Acharya ve Siddik, 2017: 585; Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 58). Bu doğrultuda çalışma yaşam kalitesi, yaşam kalitesinin yalnızca bileşenlerinden biridir. Yaşam kalitesinin çeşitli boyutlarının olduğu dikkate alındığında, turizm çalışanlarının yalnızca çalışma yaşam kalitelerinin ölçülmesi yaşamlarının diğer boyutlarındaki kalitelerinin incelenmesini eksik bırakmaktadır. Çünkü yaşam kalitesinin boyutları birbirinden ayrı düşünölemeyen birlikte ele alınması gereken bir bütündür. Dolayısıyla turizm çalışanlarının yaşam kalitesi genel düzeyde ölçölmelidir. Bu durum yapılan

çalışmalar sonucunda, değerlendirme yapma ve politika oluşturma açısından önem taşımaktadır.

Yaşam kalitesinin kişiler açısından değerli ve hayat kalitesini gösteren önemli bir olgu olması, her alanda çalışan bireylerin yaşam kalitesinin değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Yaşam kalitesini doğrudan etkileyen en önemli faktörlerden biri çalışma hayatıdır. İş ortamında yaşanan olumsuzluklar, bireylerin tüm boyutlardaki genel yaşam kalitelerini doğrudan etkileyebilmektedir. Bireylerin çalışma ortamı, çalışma süresi, maaşları, pozisyonları, çalışma arkadaşları ile ilişkiler, alınan sorumluluk, iş yükü, terfi alabilme, başarı imkânları gibi durumlar çalışma yaşam kalitesinin kapsamına girerken; iş yaşamı kaynaklı bireylerde bedensel veya ruhsal sağlık sorunları oluşması, sosyal hayata, aile ve arkadaşlara vakit ayıramama, depresyon, tükenmişlik gibi birçok durum genel yaşam kalitesinin kapsamına giren durumlardır. Tüm bu işe bağlı olumsuz durumlardan kaynaklı olarak çalışanların yaşam kalitesi genel olarak olumsuz etkilenebilmekte ve verimli bir çalışma ortamı da sağlanamamaktadır (Apaydın, 2019: 36).

5.5.Yaşam Kalitesi Kavramının Otel İşletmesi Çalışanları İçin Önemi

Turizm endüstrisinin büyük ve önemli bir bileşeni olan konaklama işletmelerinin yoğun bir insan emeğine temellenmesi, yaşam kalitesinin otel çalışanları için önemini gündeme getirmektedir. Otel çalışanları, sektörün dönemsel yoğunluklarının beraberinde getirdiği stresli, sıkışık ve hızlı olmayı gerektiren standardın dışında olan çalışma koşulları ile yüz yüze kalmaktadır. Değişen vardiyalar, diğer düzensiz çalışma kalıpları, hafta sonları çalışma mecburiyeti ve aşırı iş yükü otel çalışanlarını olumsuz etkileyebilmektedir. Otel çalışanları hizmet sektöründe çalışmanın doğası gereği birçok sektörde çalışanlara göre boş zaman aktivitelerini planlamakta zorluk yaşamakta, yeterince dinlenememektedir (Amisshah vd., 2020: 62; Wong ve Lin, 2007: 727; Lin vd., 2013). Bu olumsuz çalışma şartlarına rağmen otel çalışanlarından güler yüzlü olmaları ve misafirleri memnun etmeleri beklenmektedir. Tüm bu durumlar turizm sektörünün yoğun yükünü üstlenmiş olan otel çalışanlarının yaşam kalitelerini etkileyebilecek sıkıntı, tükenmişlik (Amponsah vd., 2018: 92), stres, yorgunluk (Jung vd., 2012; Lee ve Ok, 2012), iş tatmininde ve bağlılığında azalma

(Çetin ve İçöz, 2017; Lin vd., 2014) gibi sonuçları beraberinde getirmektedir. Tüm bu çıktılar, çalışanların yaşam kalitelerini farklı boyutlarda etkileyebilmektedir.

Yaşam kalitesi azalan çalışanlarda fiziksel veya ruhsal hastalık durumları oluşabilmekte, verimlilikleri azabilmekte ve işi bırakma niyetleri artabilmektedir. Çalışanların yaşam kalitesinin düşük olması yalnızca otel çalışanlarını değil işletmelerin kalite ve verimini de etkilemektedir. Turizm sektörünün sermayesinin insan olmasından dolayı, işletmeleri rekabet içinde oldukları diğer işletmelerden farklı kılan en önemli etmenlerden biri de çalıştırdığı nitelikli insan kaynağıdır (Işkın, 2021: 1973). Literatürde müşteri memnuniyetinin, çalışan memnuniyeti ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Uslu, 2017; Spinelli ve Canavos, 2000). Bu nedenle, çalışanların tutumları otelin misafir tutumlarını etkileyebilmektedir. Dolayısıyla yaşam kalitesi yüksek, mutlu, doyum alan ve memnun çalışanlara sahip işletmeler ciddi bir avantaj sağlamaktadır (Sürücü, 2016: 2171). Ancak yöneticiler, müşteri sadakatinde önemli bir yer tutmalarına rağmen çalışanların yaşam kalitesini göz önünde bulundurmaya ihmal etme eğilimindedir (Lin vd., 2013: 179). Oysaki otel çalışanlarının yaşam kaliteleri takip edilmeli ve gerektiğinde yeterli girişimler sağlanmalıdır.

5.6. Otel Çalışanlarında Yaşam Kalitesi ile İlgili Yapılmış Çalışmalar

Turizm endüstrisinin yapı taşı ve sermayesini oluşturan otel çalışanlarının yaşam kalitelerinin belirli aralıklarla değerlendirilmesi ve yaşam kalitesini olumsuz etkileyen faktörlerin belirlenerek uygun girişimlerin yapılması önem arz eden bir konudur. Bu doğrultuda bu konuya ilişkin uluslararası düzeyde neler yapıldığını görmek, otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen faktörleri belirlemek ve eksiklikleri tespit etmek adına literatür taraması yapılarak araştırmalardan elde edilen çıktılar incelenmiştir. Turizm literatürü incelendiğinde otel çalışanlarının fiziksel, ruhsal, ekonomik, biyolojik, psikolojik ve sosyolojik açıdan bütün bir yaşam kalitesini değerlendiren çalışmalara sınırlı sayıda ulaşılmıştır. Bu doğrultuda literatürde yalnızca iki araştırmaya rastlanılmıştır. Bunlardan biri yurt içinde yapılan ve otel mutfak çalışanlarında yaşam kalitesinin incelendiği bir çalışma olup (Deveci, 2016), diğeri ise yurt dışında otel ve havayolu endüstrilerinde çalışan konaklama çalışanlarının yaşam kalitesinin ele alındığı (Lin vd., 2013) bir çalışmadır. Bu araştırmaların dışında yapılan araştırmalarda otel çalışanlarının genel bir yaşam kalitesini değerlendiren

çalışmalara rastlanmamış olup yaşam kalitesinin yalnızca bir parçasını oluşturan yaşam doyumunu/tatmini/memnuniyetini (Ampofo, 2023; Acar ve Gökkeya, 2018; şahin ve şad 2018, şener ve Ballı 2020; Öktem ve Öztoprak 2020, Gül, 2020; Sop, 2014; Sürücü, 2016; Iskender ve Yaylı, 2017; Toker ve Kalıpçı, 2020; Karabacak ve Harlak, 2020; Ampofo et al., 2022; Ampofo, 2021; Zhao vd., 2016; Qu ve Zhao, 2012; Wong ve Chan, 2020; Setiawan ve Manurung, 2020; Amissah vd., 2022) ve çalışma yaşam kalitesini (Akter vd., 2023; Doğan vd.,2022; Erdem ve Kaya, 2013; Acharya ve Siddık, 2017; Albiter vd., 2016) değerlendiren ve bunları etkileyen faktörleri inceleyen araştırmalar tespit edilmiştir.

Literatür incelendiğinde, turizm alanında çalışma yaşam kalitesinin ele alındığı ve çalışma yaşam kalitesinin otel çalışanları üzerindeki etkilerinin detaylı bir şekilde incelendiği görölmektedir. Çalışma yaşam kalitesinin; örgütsel bağlılık (akır vd., 2018; Aıkęöz, 2020), işten ayrılma niyeti (Pelit ve Gökçe, 2019; Yıldırım ve Ceyhan, 2020; Bulgan vd., 2021; Işık ve Başar, 2019), iş performansı (Yabancı, 2020), görev performansı (Tokmak, 2021), iş memnuniyeti ve bağlılık (Türkay, 2015), örgütsel destek algısı (Yılmaz ve Tanrıverdi, 2017), tükenmişlik sendromu (Acar, 2016), iş-aile yaşam atışması (Karabacak ve Harlak, 2020), alışan memnuniyeti (Soni ve Rawal, 2014) ve örgütsel davranış (Salami et al., 2022) üzerindeki etkileri literatürde sıklıkla değerlendirilmektedir.

Otel alışanlarında yaşam kalitesini, doyumunu, tatminini veya memnuniyetini ve iş yaşam kalitesini değerlendiren yurt içinde yapılmış çalışmalar incelenerek aşağıda sunulmuştur:

Otel alışanlarının çalışma yaşam kalitesini etkileyen etmenlere ilişkin algılarının incelendiği bir araştırmada teknolojinin, çalışma yaşam kalitesindeki en önemli faktör olduğu saptanmıştır. Otel alışanları teknolojik imkânların yaptıkları iş için önemli olduğunu düşünmektedir. Teknolojik imkânların işleri hızlandırması, zaman kazandırması, önemli bir iş yükünü ortadan kaldırılmasından dolayı çalışanların çalışma yaşam kalitesi olumlu anlamla etkilenmektedir (Erdem & Kaya, 2013).

Otel çalışanlarında iş baskısı, meslekten memnuniyet, iş-serbest zaman çatışması ile yaşam doyumu arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırmada, çalışanların günde sekiz saatten fazla çalıştığı ve orta düzeyde bir yaşam doyumlarının olduğu belirlenmiştir. Çalışmada, çalışanların işleri üzerindeki kontrolleri ile yaşam doyumları arasında olumlu yönde bir korelasyon tespit edilmiştir (Sop, 2014).

Deveci (2016)'nin 400 otel mutfak çalışanı ile gerçekleştirdiği iş stresi ve iş-aile çatışmasının yaşam kalitesine etkilerini incelediği araştırmada; hem iş-aile çatışmasının hem de iş stresinin yaşam kalitesini anlamlı bir şekilde olumsuz etkilediği tespit edilmiş olup, iş stresleri ve iş-aile çatışmaları arttıkça yaşam kalitelerinin azaldığı belirlenmiştir (Deveci, 2016).

Sürücü (2016)'nün otel çalışanlarında yaşam doyumu, iyimserlik ve mutluluk seviyelerini incelediği araştırmasında; çalışanların orta seviyede iyimserlik, yaşam doyumu ve mutluluğa sahip olduğu belirlenmiştir. Çalışanların iyimserlik seviyeleri yükseldikçe mutluluk ve yaşam doyumu seviyelerinin de yükseldiği tespit edilmiştir.

Iskender ve Yaylı, (2017)'nin otel çalışanlarında “iş ve serbest zaman çatışması”, “mesleki tükenmişlik” ve “yaşam doyumu”nu inceledikleri araştırmada; çalışanların günlük çalışma süreleri ile iş ve serbest zaman çatışma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın bulunduğu ayrıca çalışanların unvanları ile yaşam doyum düzeyleri arasında yine anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir.

Acar ve Gökkaya (2018)'nin otel çalışanlarının tempolu, yoğun ve uzun çalışma saatlerinden kaynaklı meydana gelebilecek iş-aile çatışması ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi inceleyen araştırmalarında; iş ve aile çatışmasının orta seviyede olduğu ve yaşam doyumlarını kuvvetli bir şekilde etkilediği saptanmıştır. Bu doğrultuda otel çalışanlarının çalışma saatlerinin düzenlenmesinin, aşırı iş yükünün azaltılması bakımından uygun sayıda personel istihdam edilmesinin, yönetim kademesinin çalışanların problemlerini çözmeye yönelik veri toplaması ve değerlendirilmesinin, personelin isteklerinin dikkate alınmasının yaşam doyumu açısından yararlı olacağı belirtilmiştir (Acar ve Gökkaya, 2018).

Şahin ve Şad (2018)'in bireysel ve örgütsel anlamda problem yaratan ve maliyetin artmasına neden olan tükenmişlik durumunun yaşam doyumuna etkisini 418 otel çalışanında inceledikleri bir araştırmada otel çalışanlarının “duyarsızlaşma”,

“duygusal tükenme”, “düşük kişisel başarı hissi” ve “genel anlamlı” tükenmişlik seviyeleri arttıkça yaşam doyumlarının düştüğü tespit edilmiştir.

Şener ve Ballı (2019) 362 otel çalışanında “yaşam doyumunu”, “iş tatmini” ve “duygusal örgütsel bağlılık” ilişkilerini değerlendirmişlerdir. Otel çalışanlarının yaşam doyumları arttıkça, iş tatminleri ve duygusal örgütsel bağlılıklarının da arttığı tespit edilmiştir.

Öktem ve Öztoprak (2020)’ın 319 otel çalışanında “iş doyumunu”, “yaşam doyumunu” ve “iş gören performansı” arasındaki ilişkileri inceleyen araştırmasında “yaşam doyumunu” ile “iş doyumunu” ve “iş doyumunu” ile “iş gören performansı” arasında pozitif yönde bir korelasyon belirlenirken, iş gören performansı ile yaşam doyumunu arasında anlamlı bir korelasyon saptanmamıştır.

Gül (2020), 747 otel çalışanında yürüttüğü çalışmada, otel çalışanlarının çalıştıkları işletmeden en önemli beklentilerinin yönetimin düzelmesi olduğu belirlenmiştir. Çalışmada bekâr çalışanların iş doyumları yüksek iken evli çalışanların yaşam doyumlarının daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca yıllık izin kullanmayan çalışanların yaşam doyumlarının oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.

Toker ve Kalıpçı (2020)’nin otel çalışanlarında iş-yaşam dengesinin yaşam doyumuna etkisini ve bu etkide işe gömülmüşlüğü aracılık rolünü ele aldıkları çalışmada işe gömülmüşlük ile iş-yaşam dengesi, işe gömülmüşlük ile yaşam doyumunu, yaşam doyumunu ile iş-yaşam dengesi arasında istatistiksel olarak anlamlı korelasyonlar tespit edilmiş olup ayrıca iş-yaşam dengesinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisinde işe gömülmüşlüğü aracı rolü bulunduğu saptanmıştır.

Özçelik-Bozkurt ve Sezen-Doğancılı (2021)’nin pandemi sürecinde otel çalışanlarının finansal stres ve iş güvencesizliği seviyelerinin yaşam doyumlarına etkisini inceledikleri çalışmada; otel çalışanlarının yaşam doyumları düşük düzeyde, duygusal iş güvencesizliği ve finansal stres düzeylerinin yüksek olduğu saptanmış ve finansal stres ve duygusal iş güvencesizliğinin otel çalışanlarının yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir.

COVID-19 pandemi döneminde Kulualp ve Demir (2022) tarafından yapılan bir araştırmada 405 otel çalışanında zaman yönetimi, iş stresleri ve yaşam doyumları incelenmiştir. Araştırmada zaman yönetiminin otel çalışanlarının iş stres düzeyine ve iş stres düzeyinin de yaşam doyumunu üzerinde etkisi bulunduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmada; yöneticilerin zaman yönetimi konusunda hassas davranmaları ve çalışanlar için uygun zaman planlamasını yapmaları, çalışan için de zaman planlaması konusunda eğitim almaları, yoğun tempolu dönemlerde çalışanların teşvik edilmesi açısından ödüllendirilmesi, çalışanlara aşırı yükü vermekten kaçınmaları gibi öneriler sunulmuştur (Kulualp ve Demir, 2022).

Doğan, Bayır ve Cinnioğlu (2022)'nin otel çalışanlarında yürüttükleri bir araştırmada, dönüşümcü liderlik algısının iş performansı düzeyi ve çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada otel çalışanlarının dönüşümcü liderlik algısının, iş performansını ve çalışma yaşam kalitesini etkilediği tespit edilmiştir. Otel çalışanlarının çoğu yöneticileri hakkında dönüşümcü birer lider olduklarını belirtmiş ve iş yaşam kaliteleri düzeylerinin de yüksek olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla yaşam kalitesinin yalnızca bir parçasını oluşturan iş yaşam kalitesinin, yöneticilerin göstermiş oldukları liderlik modelinden etkilendiği görülmektedir.

Aşağıda, otel çalışanlarının yaşam kalitesini, doyumunu, tatminini veya memnuniyetini ve çalışma yaşam kalitesini değerlendiren ve bu faktörleri etkileyen yurt dışında yapılmış çalışmalar incelenmiştir.

Qu ve Zhao (2012) otel çalışanlarında yaşanan iş-aile çatışması durumlarında yaşam doyumunun iş doyumunu üzerindeki etkisini araştırmıştır. Çin'deki 26 otelden 121 çalışan ile gerçekleştirdikleri araştırmada iş ve aile arasında daha az çatışma yaşayan çalışanların günlük yaşamdan işyerine olumlu yönleri taşıma eğiliminde olduğu belirlenmiştir.

Lin ve arkadaşlarının (2013) 587 turizm çalışanı üzerinde (oteller/tatil köyleri, turistik yerler ve havayolları dahil) gerçekleştirdikleri araştırma, iş-boş zaman çatışması ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Araştırmada, boş zaman fayda sistemi memnuniyetinin bu ilişki üzerinde bir arabulucu rol oynadığı bulunmuştur. Sonuçlar, iş-boş zaman çatışmasının yaşam kalitesi ile olumsuz bir ilişkiye sahip olduğunu, buna karşın boş zaman fayda sistemi memnuniyetinin yaşam

kalitesi ile olumlu bir ilişki gösterdiğini ortaya koymuştur. Özellikle, ön saflarda çalışanların boş zaman yardımı sisteminden yüksek düzeyde memnuniyet duyduğunda, bu memnuniyetin iş-boş zaman çatışması ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki üzerinde düzenleyici bir etkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Zhao ve arkadaşları (2016) Çin'de altı tane lüks otelde çalışan 401 kişiyle yaptığı çalışmada iş özelliklerinin, iş ve yaşam tatmini üzerindeki etkisini değerlendirmiştir. Araştırmada “özerklik”, “görev kimliği” ve “görev önemi”nin iş stresini azalttığını, “geri bildirim”in ise iş memnuniyetini artırdığını ve görev öneminin yaşam memnuniyetini artırdığı saptanmıştır. Beceri çeşitliliği; iş tatmini ile negatif, iş stresi ile pozitif ilişkili, bileşik motive edici potansiyel puanı, iş tatmini ile pozitif, iş stresi ile negatif ilişkili belirlenmiştir. Konaklama işletmelerinin çalışanlarının içsel motivasyonunu geliştirmek için girişim yapmaları da çalışmada önerilmiştir.

Acharya ve Siddik (2017)'in Karnata'da 200 otel çalışanında iş yaşam kalitesini değerlendirdikleri çalışmada iş yaşam kalitesinin örgüt kültürü, memnuniyet durumu, iş güvenliği, ödül teşvik sistemi gibi birçok faktörden etkilendiğini belirtmişlerdir.

Ismail ve arkadaşlarının (2019) Malezya'da, Klang Vadisi'ndeki üç farklı 4 yıldızlı otelde 100 çalışan ile gerçekleştirdikleri çalışmada, iş tatmini ve iş yaşam kalitesi incelenmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, otel çalışanlarının iş tatmini üzerinde çalışma koşulları, başarı hissi, bireysel yeteneklerini kullanabilme imkanı ve toplumda "birisi" olma duygusunun önemli etkileri olduğu belirlenmiştir. Ayrıca, çalışma yaşam kalitesinin korunmasında keyifli bir çalışma ortamı, adil ücret, çalışanların becerilerine uygun işler ve iş birliğine dayalı bir çalışma düzeninin önemli faktörler olduğu vurgulanmıştır.

Ampofo'nun (2020) Gana'nın Accra kentindeki 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 274 tam zamanlı otel çalışanı ile gerçekleştirdiği çalışma, iş tatmininin ve işe bağlılığın aracılık rolünü incelemiştir. Araştırmada, psikolojik sözleşme ihlali ve istismarcı denetimin yaşam tatmini üzerindeki etkileri, kaynakların korunması teorisi çerçevesinde değerlendirilmiştir. Sonuçlar, psikolojik sözleşme ihlalinin ön saflardaki çalışanların yaşam memnuniyetini olumsuz etkilediğini göstermiştir. Ancak, istismarcı denetimin çalışanların yaşam doyumu ile anlamlı bir ilişki göstermediği saptanmıştır.

Bununla birlikte, iş tatmini ve işe adanmışlık, istismarcı denetim ve psikolojik sözleşme ihlali ile yaşam tatmini arasındaki ilişkiye tam anlamıyla aracılık etmiştir.

Wong ve Chan (2020) iş öncülleri, psikolojik iyi oluş ve iş tatmini arasındaki iş-yaşam müdahalesinin aracı rolünü incelemiştir. Makao'daki otel endüstrisinde çalışan toplam 1023 kişi ile çalışma gerçekleştirilmiştir. Sonuçlar iş-yaşam müdahalesinin, kişilerarası çatışmanın ve iş kontrolü eksikliğinin hem psikolojik iyi olma hem de iş tatmini üzerindeki etkilerine aracılık ettiğini göstermiştir. Bu bulgular, kötü çalışma koşullarının çalışanların psikolojik iyi oluşlarını ve iş tatminlerini olumsuz yönde etkileyebileceğini göstermiştir.

Setiawan ve Manurung (2020)'un araştırmalarında yaşam tatmini, psikolojik iyi oluş ve ağırlama kültürünün etkisini incelemeyi amaçlamıştır. Hotel Marilyn Serpong'da çalışan 130 otel çalışanı ile çalışma yürütülmüştür. Hizmet kalitesinde ağırlama kültürünün olumlu ve anlamlı bir etkisi, hizmet kalitesinde psikolojik iyi oluşun olumlu ve anlamlı bir etkisi, hizmet kalitesinde yaşam tatmininin olumlu ve anlamlı bir etkisi belirlenmiştir. Hizmet kalitesi üzerinde eş zamanlı olarak ağırlama kültürünün psikolojik iyi oluş ve yaşam tatmininin olumlu ve anlamlı bir etkisi bulunmuştur. Bu doğrultuda otel yönetimine hizmet kalitesini artırmak için misafirperverlik kültürü, güçlü psikolojik iyilik hali ve iyi yaşam memnuniyeti için girişimler yapması önerilmiştir.

Amissah ve arkadaşları (2020) iş-aile çatışmasını ve bunun otel personelinin iş tatmini ve yaşam tatmini üzerindeki etkilerini incelemek için kesitsel bir araştırma deseni kullanmıştır. Çalışma ayrıca iş-aile çatışması, iş tatmini ve yaşam tatmini arasındaki ilişkilerde cinsiyetin düzenleyici etkisini incelemeye çalışmıştır. 286 katılımcıdan oluşan örnekleme iş-aile çatışmasının iş tatmini ile değil, çalışanların yaşam tatmini ile önemli ölçüde ilişkili olduğunu göstermiştir. Özellikle işten aileye çatışmanın iş tatmini ile anlamlı bir ilişkisi yoktur, oysa işten aileye ve aileden işe çatışmanın yaşam tatmini ile benzersiz bir ilişkisi vardır. Aile taleplerinin bir otel çalışanının işine karışması, çalışanların cinsiyetinden bağımsız olarak yaşam memnuniyetini olumlu yönde etkilemektedir. Bununla birlikte, iş tatmini önemli ölçüde yaşam tatmini ile ilişkilidir.

Albiter ve arkadaşlarının (2021) Meksika'nın Querétaro şehrinde turizm işlerinin otel çalışanlarının iş-yaşam kalitesi üzerindeki etkisini analiz ettikleri araştırmada personelin, turizm işlerinde iş-yaşam kalitesine ilişkin algısının olumlu ancak yönetim kademesindeki çalışanlara göre daha düşük seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Turizm işlerinin iş-yaşam kalitesi üzerindeki etkisi ise tüm boyutlarda güçlü ve pozitif şekilde tespit edilmiştir.

ALTINCI BÖLÜM

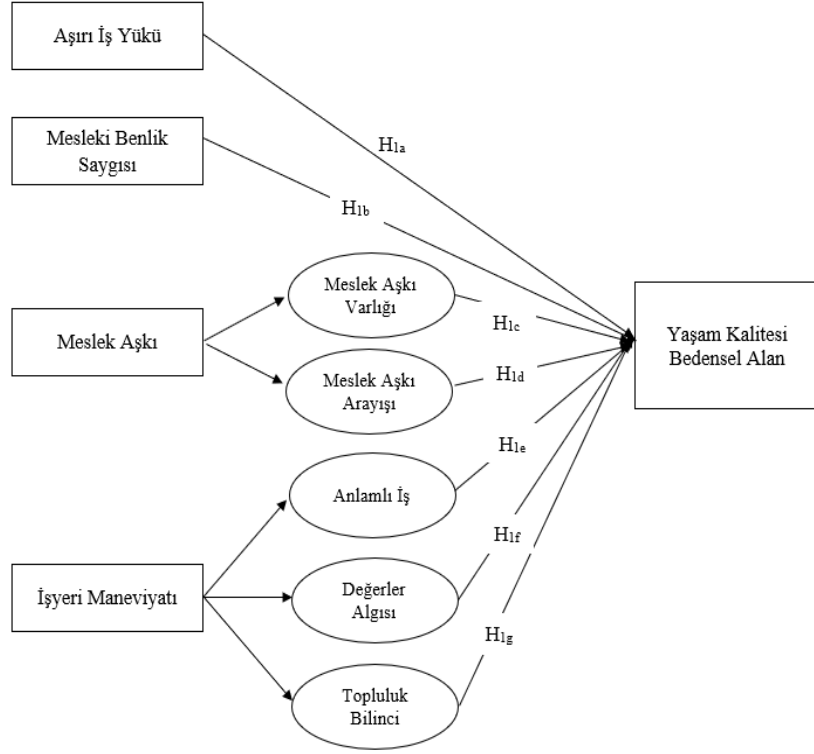
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın modeli ve hipotezleri, yeri ve zamanı, evren ve örnekleme, araştırmaya dahil edilme ve dışlanma kriterleri, verilerin toplanması, veri toplama araçları, verilerin değerlendirilmesi, etik yön ve izinler ile araştırmanın sınırlılıklarına yer verildi.

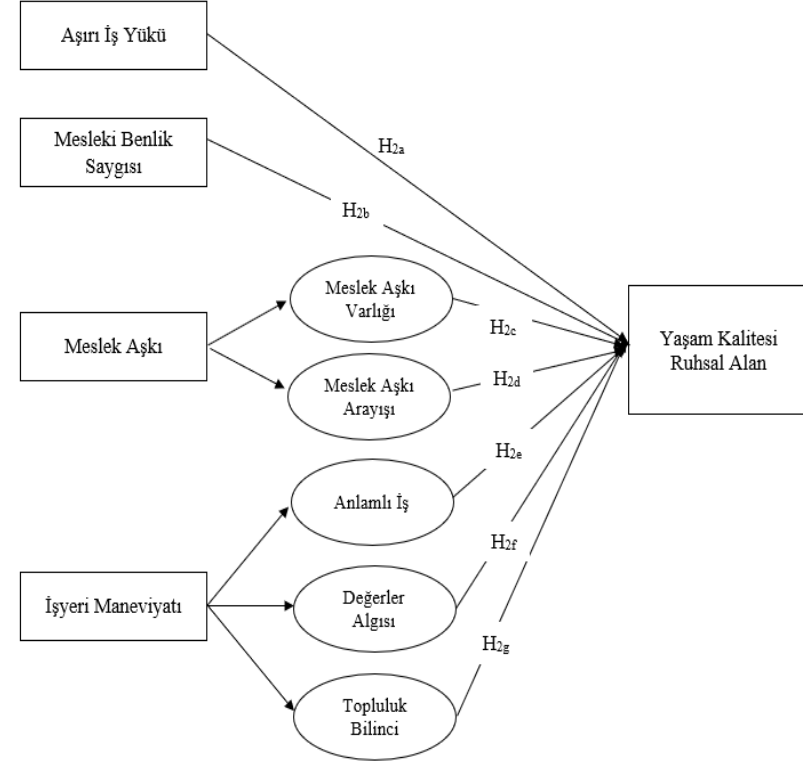
6.1. Araştırmanın Modeli

Bu araştırma, otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı ve işyeri maneviyatının yaşam kaliteleri üzerindeki etkilerini inceleyen kesitsel tipte tasarlanmıştır. Yaşam kalitesi ölçeği; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel olmak üzere dört boyuttan oluşmaktadır. Her bir boyutun ayrı bir şekilde puanlandığı bu ölçeğe dayanarak araştırmada dört farklı model geliştirilmiştir. Şekil 5.1.'de birinci model, Şekil 5.2.'de ikinci model, Şekil 5.3.'te üçüncü model ve Şekil 5.4.'te dördüncü model bulunmaktadır.

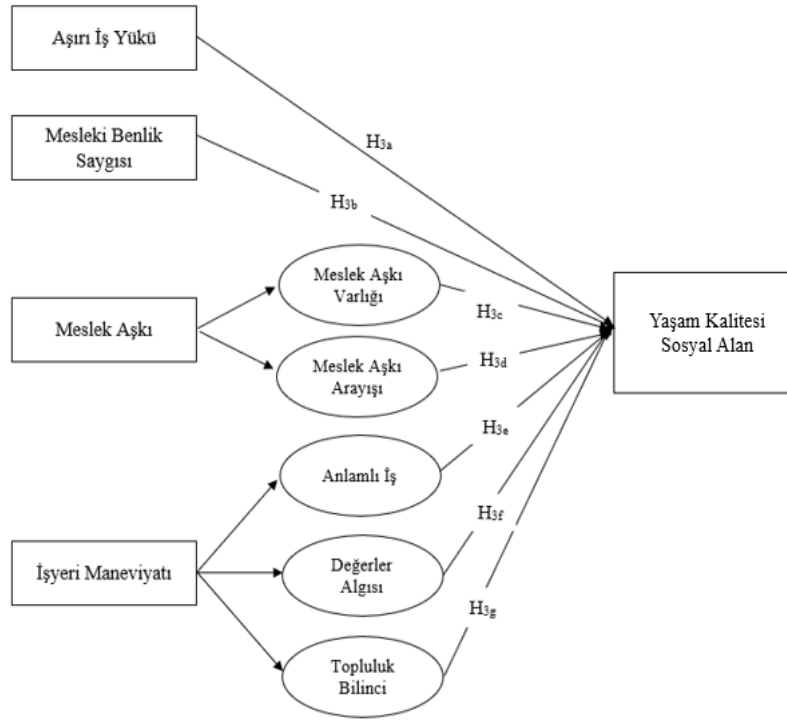
Birinci model otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı varlığı”, “meslek aşkı arayışı”, “anamlı iş”, “değerler algısı” ve “topluluk bilinci” nin yaşam kalitesi bedensel alan üzerindeki yordayıcı etkisini; İkinci model otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, değerler algısı ve topluluk bilincinin yaşam kalitesi ruhsal alan üzerindeki yordayıcı etkisini, üçüncü model otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, değerler algısı ve topluluk bilincinin yaşam kalitesi sosyal alan üzerindeki yordayıcı etkisini, dördüncü model otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, değerler algısı ve topluluk bilincinin yaşam kalitesi çevresel alan üzerindeki yordayıcı etkisini açıklamaktadır.



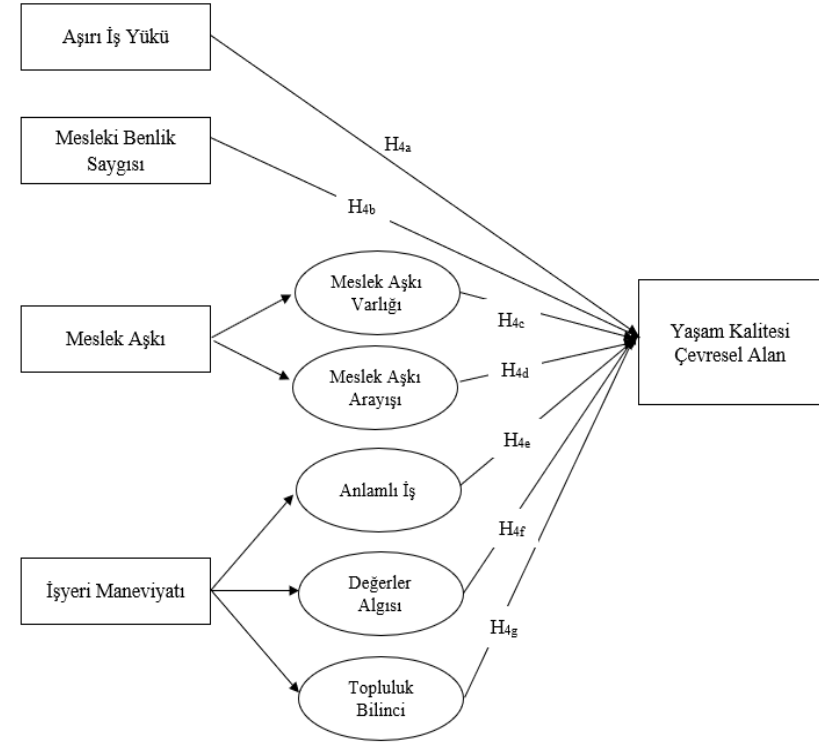
Şekil 5.1. Araştırmanın Birinci Modeli



Şekil 5.2. Araştırmanın İkinci Modeli



Şekil 5.3. Araştırmanın Üçüncü Modeli



Şekil 5.4. Araştırmanın Dördüncü Modeli

6.2. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada her modelde 7 hipotez olmak üzere toplam 28 hipotez yer almaktadır.

Birinci modelde yer alan hipotezler:

H_{1a}: Otel çalışanlarının aşırı iş yükü puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1b}: Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısı puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1c}: Otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1d}: Otel çalışanlarının meslek aşkı arayışı puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1e}: Otel çalışanlarının anlamlı iş puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1f}: Otel çalışanlarının değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{1g}: Otel çalışanlarının topluluk algısı puanlarının yaşam kalitesi bedensel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

İkinci modelde yer alan hipotezler:

H_{2a}: Otel çalışanlarının aşırı iş yükü puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2b}: Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2c}: Otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2d}: Otel çalışanlarının meslek aşkı arayışı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2e}: Otel çalışanlarının anlamlı iş puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2f}: Otel çalışanlarının değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{2g}: Otel çalışanlarının topluluk algısı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

Üçüncü modelde yer alan hipotezler:

H_{3a}: Otel çalışanlarının aşırı iş yükü puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3b}: Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3c}: Otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3d}: Otel çalışanlarının meslek aşkı arayışı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3e}: Otel çalışanlarının anlamlı iş puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3f}: Otel çalışanlarının değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{3g}: Otel çalışanlarının topluluk algısı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

Dördüncü modelde yer alan hipotezler:

H_{4a}: Otel çalışanlarının aşırı iş yükü puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4b}: Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4c}: Otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4d}: Otel çalışanlarının meslek aşkı arayışı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4e}: Otel çalışanlarının anlamlı iş puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4f}: Otel çalışanlarının değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

H_{4g}: Otel çalışanlarının topluluk algısı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan puanları üzerinde yordayıcı etkisi vardır.

6.3. Araştırmanın Yeri ve Zamanı

Araştırmanın verileri, Haziran 2022 - Eylül 2023 tarihleri arasında Antalya Belek bölgesinde bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan personel ile toplanmıştır. Antalya, Türkiye'nin en önemli turizm merkezlerinden biri olup, her yıl milyonlarca turisti ağırlamaktadır (Çetin ve Süren, 2022: 1). Belek Turizm Yatırımcıları Birliği'nin (BETUYAB) verilerine göre, 2023 sezonunda Belek'teki otellerde toplam 1 milyon 722 bin 323 turist konaklamıştır (BETUYAP, 2023). Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün (2022) verilerine göre şehirde bakanlık belgeli 879 konaklama tesisi bulunmakta olup, bunların 285'i beş yıldızlı oteldir. Türkiye genelinde otellerde çalışan sayısının 471.000'i geçtiği ve bu çalışanların yaklaşık 144.000'inin Antalya'da görev yaptığı bildirilmektedir (Türkiye İş Kurumu, 2022; Turizm Veri Bankası, 2023). Bu veriler doğrultusunda, araştırma yoğun iş temposuna sahip Belek bölgesindeki otel çalışanlarıyla yürütülmüştür.

6.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Antalya Belek Bölgesinde bulunan 5 yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Örneklem belirlenmesinde evreni bilinmeyen örneklem formülü kullanılarak (p ve q değerleri 0.50, 050; t değeri 1.96 ve d [kabul edilen örneklem hatası] değeri 0.05) örneklem sayısı 384 olarak belirlenmiştir (Yolal, 2016: 121). Bu doğrultuda çalışmada 420 kişiye ulaşılarak hedeflenen örneklem %10 fazlası ile çalışma tamamlanmıştır.

6.5. Araştırmaya Dahil Etme ve Dışlama Kriterleri

Araştırmaya (1) en az bir yıldır aynı otel işletmesinde çalışanlar (alışanlarda iş yeri maneviyatının oluşması için), (2) Türkçe konuşabilen, okuyabilen ve yazabilenler, (3) yiyecek içecek, kat hizmetleri, n büro, animasyon, mutfak, yönetim, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma, satış ve pazarlama departmanında çalışanlar ve (4) araştırmaya katılmayı gönüllü kabul edenler dâhil edildi. Bu kriterlere uygunluk göstermeyen çalışanlar araştırma dışında tutuldu.

6.6. Verilerin Toplanması

Araştırmada yüz yüze görüşme tekniği kullanarak veriler toplandı. 5 yıldıızlı otel işletmelerine gidilerek çalışanlar ile görüşülerek araştırmaya dâhil edilme koşullarını karşılayan ve çalışmaya katılmayı kabul eden kişiler çalışma kapsamına alındı. Verilerin toplanmasında ise anket ve ölçekler kullanıldı. Araştırmanın iş akış şeması ise Şekil 6'da belirtildi.



Şekil 6. Araştırma İş Akış Şeması

6.7. Veri Toplama Araçları

Verilerin toplanmasında araştırmacılar tarafından oluşturulan “Katılımcı Bilgi Formu”, çalışanların meslek aşkını değerlendirmek için “Meslek Aşk Ölçeği”, iş yeri maneviyatını değerlendirmek için “İş Yeri Maneviyatı Ölçeği”, mesleki benlik saygılarını değerlendirmek için “Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği”, İş yüklerini değerlendirmek için “Aşırı İş Yükü Ölçeği” ve yaşam kalitelerini değerlendirmek için “DSÖ Yaşam Kalitesi Ölçeği” kullanıldı.

6.7.1. Katılımcı Bilgi Formu

Araştırmacılar tarafından hazırlanan bu form katılımcılara ilişkin; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, gelir durumu, çalışılan departman, çalışılan pozisyon, işletmedeki çalışma süresi, meslekteki çalışma süresi olmak üzere toplam dokuz sorudan oluşmaktadır.

6.7.2. Meslek Aşk Ölçeği

Araştırmada çalışanların meslek aşklarını ölçmek için Dik ve arkadaşları (2012) tarafından geliştirilen ve Erhan ve arkadaşları tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan “Meslek Aşk Ölçeği” kullanılmıştır. Ölçeğin orijinal ismi “Calling and Vocation Questionnaire” (CVQ) olmakta olup “meslek aşkı” olarak Türkçeye çevrilmiştir. Ölçek 21 madde ve 4’lü likert tipinde olup 1: kesinlikle doğru, 2: kısmen doğru, 3: çoğunlukla doğru, 4: kesinlikle doğru şeklinde kodlanmaktadır. Ayrıca ölçek; meslek aşkı varlığı (maddeler:1, 2, 3, 4, 9, 10, 11, 15, 16, 17, 18) ve meslek aşkı arayışı (maddeler: 5, 6, 7, 8, 12, 13, 14, 19, 20, 21) şeklinde alt boyutlara ayrılmaktadır. Ölçeğin 2. Maddesi ters puanlanmaktadır. Ölçekten elde edilen puan ortalamalarının yükselmesi, meslek aşkı seviyelerinin yükseldiğini göstermektedir (Erhan vd., 2019).

Literatürde üst düzey işlerden, alt düzey işlere kadar her bireyin icra ettiği mesleğe karşı meslek aşkına sahip olabileceği belirtilmektedir. Bu kapsamda ölçeğin, tüm meslek çalışanlarına uygulanabilir olduğu ifade edilmektedir (Bunderson ve Thompson, 2009: 35; Dik ve Duffy, 2009: 430). Meslek aşkı ölçeği; daha önce akademisyenler (Steger vd., 2012), banka çalışanları (Xie vd., 2017), hemşireler (Esteves vd., 2018) ve askerler (Choi vd., 2018) gibi farklı meslek grupları

örneklemelerinde kullanılmıştır. Ölçeği Türkçeye uyarlama aşamasında ise öğretmen popülasyonu kullanılmıştır. Ölçeğin bu araştırmada otel çalışanları popülasyonunda yürütülmesinden dolayı faktör dağılımlarını ve yapı geçerliliğini test etmek için açıklayıcı faktör analizi uygulandı. Faktör analizi yapılırken, varimax döndürme yöntemi kullanıldı ve ölçeğin orijinalinde belirtildiği gibi meslek aşkı varlığı ve meslek aşkı arayışı maddeleri ayrı iki alt boyutta toplandı. Ayrıca ölçekten herhangi bir madde çıkarılması gerekmedi (KMO: 0.75; Bartlett's Test of Sphericity p: <0.001; toplam açıklanan varyans: %74.45; 1. Faktör (meslek aşkı arayışı) özdeğer: 9.987, varyans: %47.559; 2. Faktör (meslek aşkı varlığı) özdeğer: 5.648, varyans: %26.894). Ölçeğin Cronbach alfa değerleri meslek aşkı arayışı ve meslek aşkı varlığı alt boyutlarının her biri için 0.87 olmakta olup bu araştırmada; “meslek aşkı varlığı” alt boyutu için 0.94 ve “meslek aşkı arayışı” alt boyutu için ise 0.96 olarak tespit edildi.

6.7.3. İş Yeri Maneviyatı Ölçeği

Ashmos ve Duchon (2000) tarafından geliştirilen, Milliman ve arkadaşlarının (2003) uyarladığı ve Bekiş, (2013) tarafından Türkçe geçerlilik ve güvenilirliği yapılan bir ölçektir. Ölçek, “anamlı iş (1-6. Maddeler)”, “topluluk bilinci (7-13. Maddeler)” ve “değerler algısı (14-21. Maddeler)” alt boyutlarını içermekte ve toplam üç alt boyut ile yirmi bir ifadeden meydana gelmektedir. Ölçek tamamen tutum ifadelerinden oluşmaktadır ve bu ifadelerin ölçülmesinde 7’li Likert Tipi dereceleme (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kısmen Katılmıyorum 4-Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 5- Kısmen Katılıyorum 6- Katılıyorum 7- Kesinlikle Katılıyorum) kullanılmıştır (Bekiş 2013).

Ölçeğin Türkçe’ye uyarlama aşamasında büyük işletmelerde çalışan birey popülasyonu kullanılmıştır. Bu doğrultuda, turizm işletmesi çalışanlarında da ölçek kullanılabilir (Bekiş 2013). Ancak örneklemin farklı olmasından dolayı çalışmada faktör yapısını keşfetmek için açıklayıcı faktör analizi yapıldı. Faktör analizi yapılırken varimax döndürme yöntemi kullanıldı ve binişik madde olduğu tespit edilen 5, 6, 7, 13, 14, 16, 20, 21. Maddeler ölçekten çıkartıldı. Son olarak ölçeğin orijinalinde olduğu gibi topluluk bilinci, anamlı iş, değerler algısı şeklinde üç faktörlü bir yapı tespit edildi. (KMO: 0.942; Bartlett's Testi p:<0.001; toplam

açıklanan varyans: %85.938; 1. Faktör (topluluk bilinci) özdeğer: 8.824, varyans: %67.879; 2. Faktör (anamlı iş) özdeğer: 1.630, varyans 12,535; 3. Faktör (değerler algısı) özdeğer: 0.718; varyans: %5.523). Ölçeğin Cronbach alfa değerleri anlamlı iş alt boyutu için 0.88, topluluk bilinci için 0.91 ve değerler algısı için 0.94 olup bu araştırmada sırasıyla; 0.92, 0.90 ve 0.92 olarak belirlendi.

6.7.4. Aşırı İş Yükü Ölçeği

Ölçek Peterson ve arkadaşları (1995) tarafından geliştirilmiş, Türkçe'ye Derya (2008) tarafından uyarlanan, Çelik ve Çıra (2013), Çuhadar ve Gencer (2016) ve Tayfur ve Arslan (2012) tarafından çalışmalarında yararlanan, geçerlik ve güvenilirliği yapılmış bir ölçektir. Ölçek tek boyut olup 11 maddeden oluşmaktadır. Ölçeğin puanlaması, 5'li Likert ölçeğine uygundur (1: Kesinlikle katılmıyorum-5: Kesinlikle katılıyorum) (Kanbur, 2018). Ölçeğin Türkçeye uyarlama aşamasında, mesleği ne olursa olsun fark etmeksizin çalışan kadın ve erkek popülasyonu kullanılmıştır. Bu doğrultuda ölçek, turizm çalışanları için de kullanılabilir. Ancak ölçeğin yapı geçerliliğinin test etmek üzere doğrulayıcı faktör analizi uygulandı. Ölçeğin alt boyutlarının olmaması nedeniyle faktör dağılımlarını tespit etmek üzere yapılan açıklayıcı faktör analizi uygulanmadı. Doğrulayıcı faktör analizi sonucunda 4, 8 ve 10. maddeler düşük faktör yüküne sahip olması ve istatistiksel olarak anlamsız oldukları için modelden çıkartıldı. Sonuç olarak 8 maddelik bir yapı elde edildi. Uyum iyiliği değerleri ise $\chi^2/df=1.95$, $p=0.017$; CFI=0.99; GFI=0.98; IFI=0.99; SRMR=0.05; RMSEA=0.04 şeklinde tespit edildi. Türkçe uyarlama çalışmasında Cronbach Alfa katsayısı 0.86 olarak belirlenen ölçeğin bu araştırmada Cronbach alfa değeri 0.90 olarak tespit edildi.

6.7.5. Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği

Arıcak tarafından 1999 yılında geliştirilen Mesleki Benlik Saygısı Ölçeği 30 maddeden oluşmaktadır. Arıcak'ın çalışmasında, ölçeğin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı 0.93 bulunmuştur. Bu araştırmada ölçeğin Cronbach alfa değeri 0.90 olarak belirlenmiştir. Ölçek; mesleği tercih etmiş, bir alanda mesleki eğitim gören ya da bir mesleği icra eden 17 yaş ve üstü bireylerin, ilgili mesleğe olan saygı tutumlarını ölçmek amacıyla uygulanabilmektedir. Bu doğrultuda, tüm mesleklerde

uygulanabilen bu ölçek araştırma popülasyonumuzda kullanılabilir. Ölçek, beşli likert tipinde hazırlanmıştır (5: Tamamen katılıyorum-1: Hiç katılmıyorum). 1, 3, 4, 6, 8, 10, 12, 15, 17, 19, 21, 22, 23, 25, 27 ve 29. maddeler ters puanlanmaktadır. Ölçek puanı her maddeye verilen puan toplanarak hesaplanmakta ve 0 ile 150 arasında yer almaktadır. Puanın yükselmesi bireyin ilgili mesleğe ilişkin saygısının arttığını göstermektedir.

6.7.6. DSÖ Yaşam Kalitesi Ölçeği Kısa Formu Türkçe Versiyonu

Yaşam kalitesi; bireylerin içinde yaşadıkları kültür ve değer sistemleri, hedefleri, beklentileri, standartları ve kaygılarını içermektedir. Bu nedenle insanların ne kadar memnun veya rahatsız olduğunun bilinmesi yaşam kalitelerinin değerlendirilmesi açısından esastır. Yaşam kalitesi genel bir kavram olmasının yanında her bireyi kapsayan bir kavramdır. Bu doğrultuda literatürde her bireyi kapsayan ortak, standart bir yaşam kalitesi ölçme aracı geliştirilmiştir. Bu ölçek, kültürler arası geçerli bir iyilik halinin değerlendirmesine olanak tanımaktadır. Ölçek 15 sitenin ortak çalışmasıyla geliştirilmiş, dünyanın her yerinde ülkeler kendi ulusal dillerini kullanmıştır. Uluslararası anlaşmalar yoluyla kabul edilen protokoller ile ölçek geliştirme süreci yürütülmüştür. Ölçek evrensel bir proje kapsamında yürütülmüş ve her aşamasında fikir birliğine varılıp WHOQOL iş birliği bilgi havuzu oluşturulmuştur. Merkezlerin aynı araç geliştirme aşamasında aynı anda çalıştıkları, fikirlerini ve sonuçlarını merkezi olarak bir araya getirdikleri yeni bir prosedür olmuştur (Whoqol Group, 1998). Bu doğrultuda, Eser ve arkadaşları Türkler için sağlık ve sosyal bilim araştırmalarında kullanılan Likert Tipi WHOQOL Türkçe versiyonunu geliştirmişlerdir. WHOQOL-BREF entegre bir araç olarak ve ana psikometrik özelliklerini test etmek için 23 ülkede yetişkinler üzerinde yürütülen bir anketten elde edilen kesitsel veriler kullanılarak analiz edilmiştir. Eser ve arkadaşları (1999) Türk kültürüne uyarlamıştır. (Eser vd., 1999).

DSÖ tarafından geliştirmiş olan, Eser ve arkadaşları (1999) tarafından geçerlik ve güvenilirliği yapılan ölçeğin, uzun ve kısa olmak üzere iki formu vardır. Bu çalışmada kısa formu kullanıldı. Ölçek; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel iyilik halleri olarak 4 alt boyuta ayrılmaktadır. Türkiye ulusal sorusu ile 27 maddedir. Eğer ulusal soru kullanılırsa çevre alan skoru çevre-TR olarak isimlendirilir. Bu durumda

Çevre-TR alan skoru çevre skoru yerine kullanılmaktadır. Ölçek yaşlı olmayan tüm yetişkinlere uygulanabilmektedir. Ölçeğe ait bir toplam puan hesaplanmamakta olup her alt boyutun puanı 100 ya da 20 üzerinden değerlendirilmektedir. Bu çalışmada, 100 üzerinden değerlendirme esas alındı. Ölçeğin sağlık ve sosyal bilimler için ortak bir yaşam kalitesi ölçümü aracı olması otel işletmesi çalışmalarında da uygulanabileceğini göstermektedir. Bu doğrultuda evrensel ve ulusal olarak geçerlilik ve güvenilirliği test edilmiş bu standart ölçme aracı için açıklayıcı veya doğrulayıcı faktör analizi yapılmasına gerek duyulmadı (Eser vd., 1999). Cronbach alfa değerleri ise bedensel alan 0.75; ruhsal alan 0.81; sosyal alan 0.78 ve çevresel alan 0.72 olarak belirlendi.

6.8. Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada verilerin analiz edilmesinde Statistical Package for the Social Sciences-v.25 (SPSS-25) programından yararlanılmıştır. Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi uygulanan ölçeklerin analizinde AMOS-v.24 (Analysis of Moment Structures) programı kullanılmıştır.

Ölçek puanlarının hesaplanması ve tanımlayıcı özelliklerin sunulmasında; ortalama, standart sapma, sayı, yüzde gibi tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

Verilerin değerlendirme aşamasında ilk olarak normal dağılım, Kurtosis (Basıklık) ve Skewness (Çarpıklık) değerleri ile -3 ile +3 aralığı temel alınarak (Shao, 2002) incelenmiştir. Bu kriterlere göre verilerin normal dağılım gösterdiği belirlenmiştir (Tablo 3). Veriler normal dağılım gösterdiği için ölçek puanlarının korelasyonu incelenirken pearson korelasyon analizi kullanılmıştır. Değişkenler arasındaki korelasyonun değerlendirmesinde $0.00 < r < 0.10$ ihmal edilebilir; $0.10 < r < 0.39$ zayıf; $0.40 < r < 0.69$ orta; $0.70 < r < 0.89$ güçlü; $0.90 < r < 1.00$ çok güçlü şeklinde değerlendirme yapılmıştır (Schober vd., 2018). Aralarında korelasyon bulunan ölçekler ile sonrasında çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Aralarında anlamlı korelasyon bulunan değişkenler için çoklu doğrusal regresyon analizi uygulanmıştır. Birden fazla bağımsız değişkenin bir bağımlı değişken üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla enter yöntemi kullanılarak ilk analiz gerçekleştirilmiştir. Regresyon modeline giren bağımsız değişkenlerden istatistiksel olarak anlamlı etkisi olmayanlar çıkarılarak yeniden çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizinde modelin anlamlı olup olmadığı F testi ile değerlendirilmiş,

bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki bireysel etkileri ise t testi ve p değerleri ile incelenmiştir. Ayrıca, VIF ve tolerans değerleri hesaplanarak çoklu bağlantı (multicollinearity) sorunu olup olmadığı kontrol edilmiştir.

Normal dağılım şartı sağlandığı için bağımsız iki grup karşılaştırmalarında; “Bağımsız Örneklem t testi” ve üç ve üzerinde bağımsız grupların karşılaştırılmasında “Anova” testi kullanılmıştır. ANOVA testinde anlamlı farklılık bulunması durumunda post-hoc testlerinden olan ve gruplardaki örneklem sayılarının eşit olmadığı durumlarda kullanılan Bonferroni testi uygulanarak gruplar arasındaki farklar detaylandırılmıştır.

Çalışmada anlamlılık seviyesi 0.05 olarak belirlenmiştir. Grup karşılaştırmalarında anlamlı farklılık tespit edilmesi sonucunda etki büyüklüğünü değerlendirmek üzere yaygın olarak kullanılan Cohen’s d kullanılmıştır. Cohen’s d 0.2 ve altında ise küçük; 0.5-0.8 arasında ise orta; 0.8 ve üzerinde ise büyük etki büyüklüğünü ifade etmektedir (Pallant, 2017).

Tablo 3. Ölçek Puan Ortalamalarına İlişkin Skewness ve Kurtosis Değerleri

Ölçek	Skewness	Kurtosis
Aşırı iş yükü	0.119	0.238
Mesleki benlik saygısı	0.119	0.238
Meslek aşkı varlığı	0.119	0.238
Meslek aşkı arayışı	0.119	0.238
Anlamlı iş	0.119	0.238
Topluluk bilinci	0.119	0.238
Değerler algısı	0.119	0.238
Yaşam Kalitesi Bedensel Alan	0.021	1.032
Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan	0.005	0.169
Yaşam Kalitesi Sosyal Alan	0.077	0.204
Yaşam Kalitesi Çevresel Alan	0.167	0.227

6.9. Araştırmanın Etik Yönü ve İzinler

Araştırmanın yürütülebilmesi için öncelikle Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Bilimsel Araştırmalar Etik Kurulu’ndan 21.05.2021 tarih 05 sayılı ve 2021/302 karar numarası ile etik kurul izni alınmıştır. Araştırmada kullanılacak olan ölçekler için ölçek izinleri alındı. Ayrıca araştırmaya katılacak olan kişilerin gönüllülüğü esas alınmıştır.

6.10. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın çeşitli sınırlılıkları bulunmaktadır. Elde edilen sonuçlar yalnızca Antalya Belek bölgesinde bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan katılımcılara genellenebilir, dolayısıyla farklı bölgelerde ve otel türlerinde çalışan bireyler açısından doğrudan genelleme yapmak mümkün değildir. Literatür açısından, araştırmada incelenen kavram ve değişkenlere yönelik çalışmaların sınırlı olması, bazı analizlerde doğrudan karşılaştırma yapmayı zorlaştırmıştır. Yöntem açısından, çalışmanın kesitsel bir tasarıma sahip olması nedeniyle neden-sonuç ilişkisine dair kesin çıkarımlar yapılamamaktadır. Ayrıca yalnızca nicel veri analizi kullanıldığı için konunun daha derinlemesine incelenebilmesi adına nitel araştırmalarla desteklenmesi faydalı olabilir. Zaman sınırlılığı açısından, araştırma belirli bir zaman dilimi içinde yürütüldüğünden, katılımcıların görüşleri yalnızca veri toplama sürecinde geçerli olan durumları yansıtmaktadır ve sektör koşullarındaki değişimler zamanla çalışanların algılarını etkileyebilir.

YEDİNCİ BÖLÜM

BULGULAR

7.1. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bulgular bölümünün bu kısmında araştırmaya katılan otel çalışanlarının tanımlayıcı özelliklerine ilişkin bilgileri sunulmuştur.

Tablo 4. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Tanımlayıcı Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Kadın	159	37.9
Erkek	261	62.1
Yaş		
18-34	263	62.7
35 ve üzeri	157	37.3
Medeni Durum		
Evli	241	57.38
Bekar	179	42.62
Eğitim Durumu		
Ortaokul	8	1.9
Lise	86	20.5
Ön Lisans	108	25.7
Lisans	211	50.2
Lisansüstü	7	1.7
Gelir Durumu		
Gelir giderden az	72	17.1
Gelir gidere denk	302	71.9
Gelir giderden fazla	46	11.0
Çalışılan Pozisyon		
Personel	371	88.3
Yönetici	49	11.7
Çalışılan Departman		
Yiyecek-içecek	79	18.8
Kat hizmetleri	99	23.5
Ön büro	61	14.5
Animasyon	25	6.0
Mutfak	72	17.1
Güvenlik	19	4.5
Teknik servis	21	5.0
Personel ve insan kaynakları	15	3.6
Muhasebe	7	1.7
Satın alma	10	2.4
Satış ve pazarlama	12	2.9

Tablo 4. (Devam) Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı

Mesleki Deneyim	n	%
1-3 yıl	84	20.0
4-6 yıl	87	20.7
7-9 yıl	166	39.5
10 yıl ve üzeri	83	19.8
İşletmede Çalışılan Süre		
1-3 yıl	230	54.8
4-6 yıl	112	26.7
7-9 yıl	69	16.4
10 yıl ve üzeri	9	2.1
Toplam	420	100.0

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %62.1'i erkek, %62.7'si 18-34 yaş arasında, %57.38'i evli, %50.2'si lisans mezunu, %71.9'unun geliri giderine denk, %88.3'ü personel, %23.5'i kat hizmetlerinde, %20.7'si 4-6 yıl arası mesleki deneyime sahip ve %54.8'i 1-3 yıldır mevcut işletmede çalışmaktadır (Tablo 4).

7.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ve Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanlarına İlişkin Bulgular

Bu bölümde otel çalışanlarının; aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı alt boyutlarından olan meslek aşkı varlığı ve meslek aşkı arayışı, iş yeri maneviyatı alt boyutlarından anlamlı iş, topluluk bilinci, işyeri değerleri ile uyum, yaşam kalitesi boyutları; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan puanlarına ilişkin bulgular yer almaktadır.

Tablo 5. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ve Yaşam Kalitesi Boyutları Puanlarına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerlerinin Dağılımı

Ölçekler ve Alt Boyutları	Ort.	S.S.
Aşırı iş yükü	3.21	1.08
Mesleki benlik saygısı	94.84	16.11
Meslek aşkı varlığı	2.22	0.71
Meslek aşkı arayışı	2.45	0.87
Anlamlı İş	2.73	0.82
Topluluk Bilinci	2.82	0.83
Değerler algısı	2.82	0.83

Tablo 5. (Devam) Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ve Yaşam Kalitesi Boyutları Puanlarına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerlerinin Dağılımı

Ölçekler ve Alt Boyutları	Ort.	S.S.
Bedensel Alan	56.65	13.14
Ruhsal Alan	54.56	11.94
Sosyal Alan	61.46	17.97
Çevresel Alan-Tr	52.63	11.61

Ort: ortalama S.S: standart sapma

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının puan ortalamaları incelendiğinde aşırı iş yükü 3.21 ± 1.08 ; mesleki benlik saygısı 94.84 ± 16.11 ; meslek aşkı varlığı 2.22 ± 0.71 ; meslek aşkı arayışı 2.45 ± 0.87 ; anlamlı iş 2.73 ± 0.82 ; topluluk bilinci 2.82 ± 0.83 ; değerler algısı 2.82 ± 0.83 olduğu belirlendi. Ayrıca yaşam kalitesi alt boyut puanları ise bedensel alan 56.65 ± 13.14 ; ruhsal alan 54.56 ± 11.94 , sosyal alan 61.46 ± 17.97 , çevresel alan, 52.63 ± 11.61 şeklinde saptanmıştır (Tablo 5).

7.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Bulguları

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı alt boyutları, iş yeri maneviyatı alt boyut puanları ile yaşam kalitesinin bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel boyut puanları arasındaki korelasyon bulguları yer almaktadır.

Tablo 6. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanları ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Bulguları

Bağımsız değişkenler		Bedensel Alan	Ruhsal Alan	Sosyal Alan	Çevresel Alan-Tr
Aşırı iş yükü	r	-0.535**	-0.253**	-0.401**	-0.448**
	p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Mesleki benlik saygısı	r	0.497**	0.553**	0.305**	0.520**
	p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Meslek aşkı varlığı	r	-0.030	0.150**	0.078	0.011
	p	0.534	0.002	0.110	0.821
Meslek aşkı arayışı	r	-0.117*	-0.211**	0.106*	-0.174**
	p	0.017	<0.001	0.031	<0.001
Anlamlı İş	r	0.259**	0.371**	0.158**	0.356**
	p	<0.001	<0.001	0.001	<0.001

Tablo 6. (Devam) Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanları ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Bulguları

Bağımsız değişkenler		Bedensel Alan	Ruhsal Alan	Sosyal Alan	Çevresel Alan-Tr
Topluluk Bilinci	r	0.249**	0.583**	0.256**	0.435**
	p	<0.001	<0.001	<0.001	<0.001
Değerler Algısı	r	0.205**	0.481**	0.107*	0.333**
	p	<0.001	<0.001	0.029	<0.001

Tablo 6 incelendiğinde, otel çalışanlarının bedensel alan puanı ile aşırı iş yükü puan ortalaması arasında negatif yönlü ($r=-0.535$; $p<0.001$), mesleki benlik saygısı puan ortalaması ile pozitif yönlü ($r=0.497$; $p<0.001$) istatistiksel olarak anlamlı ve orta derecede korelasyon saptanmıştır. Bedensel alan puanı ile meslek aşkı arayışı puan ortalaması arasında negatif yönlü ($r=-0.117$; $p=0.017$), anlamlı iş puan ortalaması ile pozitif yönlü ($r=0.259$; $p<0.001$), topluluk bilinci puan ortalaması ile pozitif yönlü ($r=0.249$; $p<0.001$), değerler algısı puan ortalaması arasında pozitif yönlü ($r=0.205$; $p<0.001$) istatistiksel olarak anlamlı ancak zayıf korelasyonlar tespit edilmiştir.

7.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutlarının Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı alt boyutları ve iş yeri maneviyatı alt boyutlarının yaşam kalitesi boyutları olan bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan üzerindeki yordayıcı etkilerine ilişkin bulgular sunulmuştur.

7.4.1. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

Tablo 7.a'da yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi alt boyutu olan bedensel alan puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcı etkisi bulunduğu ($F=56.035$; $p<0.001$) ve bedensel alan puanlarının %44'ünü açıkladığı ($R^2=0.44$)

saptandı. Ancak regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bu etkinin “Aşırı İş Yükü” ($t=-11.88$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı” ($t=7.81$; $p<0.001$) ve “meslek aşkı arayışı” ($t=-2.32$; $p=0.021$) puanlarından kaynaklandığı görülmüştür. İş yeri maneviyatı alt boyutları olan “Anlamlı iş”, “Topluluk bilinci” ve “Değerler algısı”un bu etkiye istatistiksel olarak anlamlı bir katkı sağlamadığı tespit edilmiştir ($p>0.005$).

Bu doğrultuda “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı” puanlarının bedensel alan üzerindeki etkisi tekrardan doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, ve “meslek aşkı arayışı” puanlarının bedensel alan puanının %44’ünü açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0.44$). “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.455$; $t=-12.119$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.387$; $t=10.244$; $p<0.001$) ve “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.092$; $t=-2.498$; $p=0.013$) bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 7.b).

Tablo 7. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamlı İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
BEDENSEL ALAN	Sabit	47.228	4.042		11.68	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-5.522	0.465	-0.455	-11.88	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.312	0.040	0.382	7.81	<0.001			
	Meslek aşkı arayışı	-1.312	0.565	-0.087	-2.32	0.021	56.035	<0.001	0.44
	Anlamlı iş	-0.602	0.865	-0.038	-0.69	0.487			
	Topluluk bilinci	1.280	1.005	0.008	1.27	0.204			
	Değerler algısı	-0.399	1.086	-0.025	-0.36	0.713			

Durbin-Watson: 1.385

a. Bağımlı değişken: Yaşam Kalitesi Bedensel Alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı Alt Boyutu, Anlamlı İş Alt Boyutu, Topluluk Bilinci Alt Boyutu ve Değerler algısı Alt Boyutu

Tablo 7. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı ve Meslek Aşkı Arayışı Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
BEDENSEL ALAN	Sabit	47.923	4.003		11.970	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-5.517	0.455	-0.455	-12.119	<0.001	111.584	<0.001	0.44
	Mesleki benlik saygısı	0.315	0.031	0.387	10.244	<0.001			
	Meslek aşkı arayışı	-1.388	0.556	-0.092	-2.498	0.013			

Durbin-Watson: 1.388

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi bedensel alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı alt boyutu

7.4.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

Tablo 8.a'da yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi alt boyutu olan ruhsal alan puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcı etkisi bulunduğu ($F=55.708$; $p<0.001$) ve ruhsal alan puanlarının %47'sini açıkladığı ($R^2=0.47$) saptanmıştır. Ancak regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bu etkinin “aşırı iş yükü” ($t=-5.018$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı” ($t=7.580$; $p<0.001$) ve “meslek aşkı arayışı” ($t=-2.913$; $p=0.004$), anlamlı iş ($t=3.095$; $p=0.002$), topluluk bilinci ($t=10.400$; $p<0.001$) puanlarından kaynaklandığı görülmüştür. Meslek aşkı varlığı ve iş maneviyatı alt boyutları olan “Değerler algısı”nın bu etkiye istatistiksel olarak anlamlı bir katkı sağlamadığı tespit edilmiştir ($p>0.005$) (Tablo 8.a).

Bu doğrultuda; “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “anlamlı iş” ve “topluluk bilinci” puanlarının bedensel alan üzerindeki etkisi tekrardan doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmiştir. Otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “anlamlı iş” ve “topluluk bilinci” puanlarının bedensel alan puanının %48'ini açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0.48$). “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.183$; $t=-5.018$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.357$; $t=7.580$; $p<0.001$), “meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.105$; $t=-2.913$; $p=0.004$), anlamlı iş”in istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=-0.153$; $t=3.095$; $p=0.002$) ve topluluk bilincinin istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.475$; $t=10.400$; $p<0.001$) bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 8.b).

Tablo 8. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Varlığı, Meslek Aşkını Arayışı, Anlamlı İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
RUHSAL ALAN	Sabit	26.369	3.552		7.423	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-2.077	0.412	-0.188	-5.035	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.260	0.036	0.350	7.311	<0.001			
	Meslek aşkı varlığı	0.531	0.674	0.032	0.789	0.431	55.708	<0.001	0.47
	Meslek aşkı arayışı	-1.591	0.536	-0.116	-2.969	0.003			
	Anlamli iş	-2.191	0.764	-0.151	-2.870	0.004			
	Topluluk bilinci	6.564	0.909	0.458	7.219	<0.001			
	Değerler algısı	0.151	0.956	0.011	0.158	0.875			

Durbin-Watson: 1.611

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi ruhsal alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek Aşkını Varlığı, Meslek aşkı arayışı, anlamli iş, topluluk bilinci ve değerler algısı

Tablo 8. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı Meslek Aşkını Arayışı, Anlamli İş ve Topluluk Bilinci Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
RUHSAL ALAN	Sabit	26.382	3.546		7.439	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-2.023	0.403	-0.183	-5.018	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.264	0.035	0.357	7.580	<0.001	78.122	<0.001	0.48
	Meslek aşkı arayışı	-1.438	0.494	-0.105	-2.913	0.004			
	Anlamli iş	-2.222	0.718	-0.153	3.095	0.002			
	Topluluk bilinci	6.805	0.654	0.475	10.400	<0.001			

Durbin-Watson: 1.607

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi ruhsal alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı, anlamli iş, topluluk bilinci

7.4.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkısı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Sosyal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

Tablo 9.a'da yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi alt boyutu olan sosyal alan puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcı etkisi bulunduğu ($F=26,807$; $p<0.001$) ve ruhsal alan puanlarının %27'sini açıkladığı ($R^2=0.27$) saptanmıştır. Ancak regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bu etkinin “Aşırı İş Yükü” ($t=-7,698$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı” ($t=3,524$; $p=0.001$) ve “meslek aşkı arayışı” ($t=3,113$; $p=0,002$), topluluk bilinci ($t=5,651$; $p<0.001$) ve değerler algısı ($t=-3,248$; $p<0,001$) puanlarından kaynaklandığı görülmüştür. “Anlamlı iş” alt boyutunun bu etkiye istatistiksel olarak anlamlı bir katkı sağlamadığı tespit edilmiştir ($p>0.005$). Bu doğrultuda “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “topluluk bilinci” ve “değerler algısı” puanlarının sosyal alan üzerindeki etkisi tekrardan doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmiştir (Tablo 9.a).

Otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “topluluk bilinci” ve “değerler algısı” puanlarının sosyal alan puanının %27'sini açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0.27$). “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0,337$; $t=-7.716$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.181$; $t=3.524$; $p<0.001$), “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.133$; $t=3.100=0.002$), topluluk bilincinin istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü (0.409 ; 5.628 ; $p<0.001$), değerler algısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($beta=-0.270$; $t=-3.630$; $p<0.001$) bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 9. b).

Tablo 9. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Arayışı, Anlamli İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
SOSYAL ALAN	Sabit	44.935	6.315		7.115	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-5.588	0.726	-0.337	-7.698	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.216	0.062	0.193	3.459	0.001			
	Meslek aşkı arayışı	2.749	0.883	0.133	3.113	0.002	26.807	<0.001	0.27
	Anlamli iş	-0.780	1.351	-0.036	-0.577	0.564			
	Topluluk bilinci	8.876	1.571	0.412	5.651	<0.001			
	Değerler algısı	-5.513	1.697	-0.255	-3.248	0.001			

Durbin-Watson: 1.366

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi sosyal alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı, anlamli iş, topluluk bilinci ve değerler algısı

Tablo 9. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkını Arayışı, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
SOSYAL ALAN	Sabit	45.322	6.274		7.224	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-5.595	0.725	-0.337	-7.716	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.201	0.057	0.181	3.524	<0.001			
	Meslek aşkı arayışı	2.734	0.882	0.133	3.100	0.002	32.153	<0.001	0.27
	Topluluk bilinci	8.805	1.564	0.409	5.628	<0.001			
	Değerler algısı	-5.828	1.606	-0.270	-3.630	<0.001			

Durbin-Watson: 1.362

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi sosyal alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı, topluluk bilinci ve değerler algısı

7.4.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutlarının Çevresel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

Tablo 10. a’da yer alan çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi alt boyutu olan çevresel alan puanları üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir yordayıcı etkisi bulunduğu ($F=59,122$; $p<0.001$) ve çevresel alan puanlarının %45’ini açıkladığı ($R^2=0.45$) saptanmıştır. Ancak regresyon analizi sonuçları incelendiğinde bu etkinin “Aşırı İş Yükü” ($t=-9.993$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı” ($t=6.321$; $p<0.001$), “meslek aşkı arayışı” ($t=-2.996$; $p=0.003$) ve topluluk bilinci $t=5.441$; $p<0.001$) puanlarından kaynaklandığı görülmüştür. “Anlamlı iş” ve değerler algısı alt boyutunun bu etkiye istatistiksel olarak anlamlı bir katkı sağlamadığı tespit edilmiştir ($p>0.005$). Bu doğrultuda; “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı” ve “topluluk bilinci” puanlarının çevresel alan üzerindeki etkisi tekrardan doğrusal regresyon analizi ile değerlendirilmiştir (Tablo 10.a).

Otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı” ve “topluluk bilinci” puanlarının sosyal alan puanının %45’ini açıkladığı tespit edilmiştir ($R^2=0.45$). “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.388$; $t=-10.381$; $p<0.001$), “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ($Beta=0.289$; $t=6.714$; $p<0.001$), “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ($Beta=-0.106$; $t=-2.859$; $p=0.004$), topluluk bilincinin ise istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü (0.268 ; 6.300 ; $p<0.001$) bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir (Tablo 10. b).

Tablo 10. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamli İş, Topluluk Bilinci ve Değerler algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Çevresel Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
ÇEVRESEL ALAN	Sabit	39.033	3.528		11.064	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-4.052	0.405	-0.378	-9.993	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.220	0.035	0.306	6.321	<0.001			
	Meslek aşkı arayışı	-1.478	0.493	-0.111	-2.996	0.003	59.122	<0.001	0.45
	Anlamli iş	0.038	0.755	0.003	0.050	0.960			
	Topluluk bilinci	4.774	0.877	0.343	5.441	<0.001			
	Değerler algısı	-1.479	0.948	-0.106	-1.560	0.120			

Durbin-Watson: 1.497

a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi çevresel alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı, anlamli iş, topluluk bilinci ve değerler algısı

Tablo 10. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamli İş, Topluluk Bilinci Puanlarının Yaşam Kalitesi Çevresel Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular

^a Bağımlı Değişken	^b Bağımsız değişkenler	B	Sd.	Beta	t	p	F	Model (p)	R ²
ÇEVRESEL ALAN	Sabit	39.201	3.509		11.172	<0.001			
	Aşırı İş Yükü	-4.157	0.401	-0.388	-10.381	<0.001			
	Mesleki benlik saygısı	0.208	0.031	0.289	6.714	<0.001	87.877	<0.001	0.45
	Meslek aşkı arayışı	-1.405	0.491	-0.106	-2.859	0.004			
	Topluluk bilinci	3.726	0.591	0.268	6.300	<0.001			

Durbin-Watson: 1.542

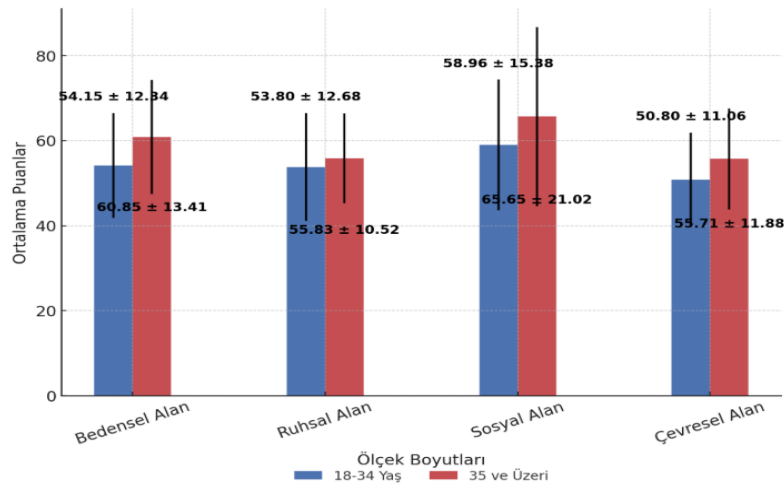
a. Bağımlı değişken: Yaşam kalitesi çevresel alan

b. Yordayıcılar: Aşırı İş Yükü, Mesleki benlik saygısı, Meslek aşkı arayışı, topluluk bilinci

7.5. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Karşılaştırmalara İlişkin Bulgular

Bulgular bölümünün bu kısmında; otel çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri ile yaşam kalitesi bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan boyutları arasındaki karşılaştırma bulgularına yer verilmiştir.

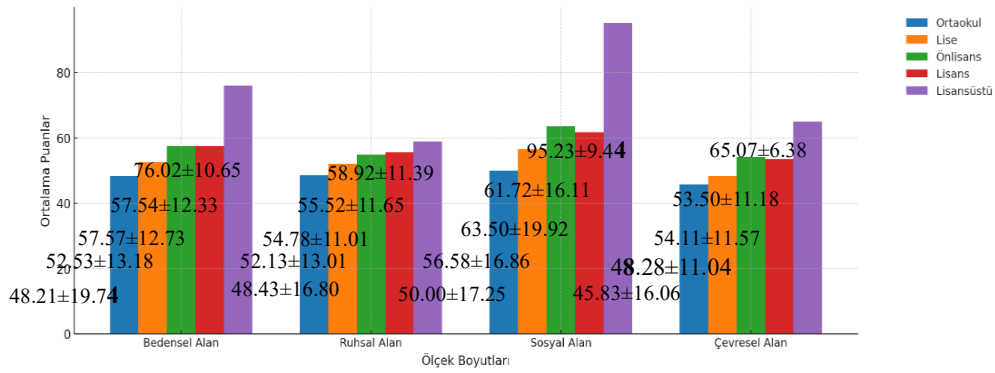
Tablo 11 incelendiğinde; otel çalışanlarının cinsiyetlerine, medeni durumlarına, mesleki deneyim sürelerine ve işletmede çalıştıkları sürelerine göre; yaşam kalitesi bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir ($p>0.005$). Yaşlarına göre ise bedensel alan ($t=5.206$; $p<0.001$), sosyal alan (-3.749 ; $p<0.001$) ve çevresel alan ($t=4.204$; $p<0.001$) yaşam kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. 35 yaş ve üzerinde olan çalışanların bedensel, ruhsal ve çevresel alan puanları, 34 yaş ve altında olan çalışanlara göre yüksek tespit edilmiştir (Tablo 11; Grafik 1). Anlamlı farklılıkların etki derecelerine bakıldığında; bedensel alanda orta düzeyde etki büyüklüğü saptanırken, sosyal ve çevresel alanlarda küçük etki büyüklüğü tespit edilmiştir.



Grafik 1. Otel çalışanlarının yaş gruplarına göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı

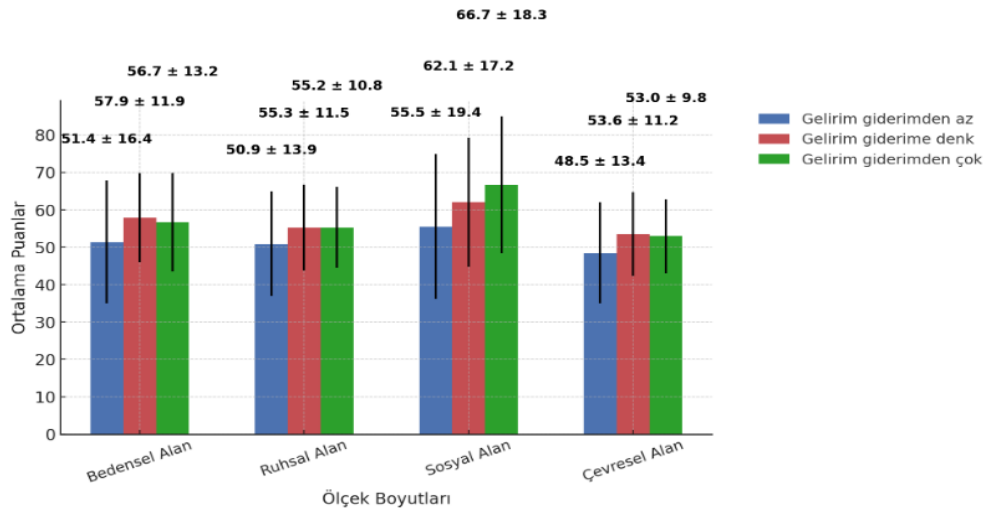
Eğitim durumlarına göre incelendiğinde; bedensel alan ($F=7.559$; $p<0.001$), sosyal alan ($F=9.676$; $p<0.001$) ve çevresel alan ($F=6.798$; $p<0.001$) yaşam kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bonferroni sonuçlarına göre bedensel alanda lisans üzeri otel çalışanlarının diğer tüm gruplara

göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yaşam kalitesi yüksek tespit edilmiştir. Ayrıca lise ve lisans mezunu olanlar arasında da istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Lisans mezunlarının, lise mezunlarına göre bedensel alan yaşam kalitesi yüksek olarak belirlenmiştir (Tablo 11). Bonferroni sonuçlarına göre, sosyal alan ve çevresel alanda da lisans üzeri otel çalışanlarının diğer tüm gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yaşam kalitesi yüksek tespit edilmiştir.



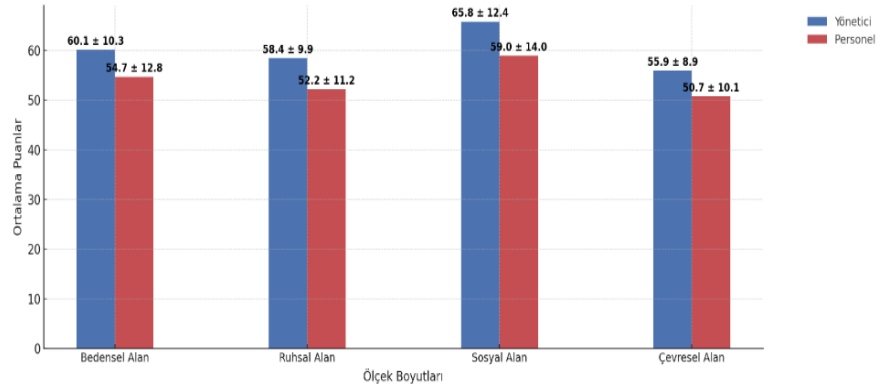
Grafik 2. Otel çalışanlarının eğitimlerine göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı

Gelir durumlarına göre; bedensel alan (7.233; $p=0.001$), sosyal alan (6.148; $p=0.002$) ve çevresel alan (5.715; $p=0.004$) puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bonferroni sonucuna göre; geliri giderine denk olan çalışanların, geliri giderinden az olanlara göre bu alanlardaki yaşam kaliteleri yüksek olarak tespit edilmiştir (Tablo 11; Grafik 3).



Grafik 3. Otel çalışanlarının gelir durumlarına göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı

Çalışanların çalıştıkları pozisyona göre; bedensel alan (-8.363; $p<0.001$), ruhsal alan (-5.266; $p<0.001$), sosyal alan (-5.276; $p<0.001$) ve çevresel alan (-7.350; $p<0.001$) puanları arasında, yönetici pozisyonunda olanların lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yönetici pozisyonunda olanların, personel olarak çalışanlara göre yaşam kaliteleri yüksek saptanmıştır.



Grafik 4. Otel çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı

Çalışanların departmanlarına göre; yaşam kalitesinin tüm boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir (Tablo 11). Bedensel alanda en düşük yaşam kalitesine yiyecek-içecek departmanında çalışanların; en yüksek yaşam kalitesine ise muhasebe departmanında çalışanların sahip olduğu görülmüştür. Bonferroni testine göre, bazı departmanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edildi. Bedensel alanda yiyecek-içecek departmanında çalışan personelin; animasyon, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma ile satış ve pazarlama bölümlerinden anlamlı olarak düşük puana sahip olduğu belirlenmiştir. Sosyal ve çevresel alanda ise kat hizmetlerinde çalışanların en düşük yaşam kalitesine sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Karşılaştırmalara İlişkin Bulgular

Tanımlayıcı Özellikler	Bedensel Alan		Ruhsal Alan		Sosyal Alan		Çevresel Alan	
	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.
Cinsiyet								
Kadın (n=157)	55.43	13.06	54.40	12.38	59.92	16.53	51.66	11.61
Erkek (n= 263)	57.38	13.15	54.65	11.70	62.38	18.74	53.22	11.59
t; p	-1.474; 0.141		-2.09; 0.834		-3.61; 0.174		-3.32; 0.184	
Yaş								
32.55±7.44 (min:18; max: 49)								
18-34 (n=263)	54.15	12.34	53.80	12.68	58.96	15.38	50.80	11.06
35 ve üzeri (n=157)	60.85	13.41	55.83	10.52	65.65	21.02	55.71	11.88
t; p	5.206; <0.001		1.774; 0.077		-3.749; <0.001		4.204 <0.001	
Cohen d	0.51		-		0.36		0.42	
Medeni Durum								
Evli (n=241)	57.05	12.28	54.02	11.05	61.54	18.07	52.43	10.89
Bekar (n=178)	55.99	14.18	55.14	12.96	61.32	17.92	52.77	12.43
t; p	0.813; 0.416		-0.931; 0.353		0.123; 0.902		-0.302; 0.763	
Eğitim Durumu								
Ortaokul ^a (n=8)	48.21	19.74	48.43	16.80	50.00	17.25	45.83	16,06
Lise ^b (n=86)	52.53	13.18	52.13	13.01	56.58	16.86	48.28	11.04
Önlisans ^c (n=108)	57.57	12.73	54.78	11.01	63.50	19.92	54.11	11.57
Lisans ^d (n=211)	57.54	12.33	55.52	11.65	61.72	16.11	53.50	11.18
Lisansüstü ^e n=7)	76.02	10.65	58.92	11.39	95.23	9.44	65.07	6.38
F; p	7.559; <0.001		2.023; 0.090		9.676; <0.001		6.798; <0.001	
Bonferroni	a b, c, d<e		-		a, b, c, d<e		a, b, c, d<e	
Sonucu	b<d		-		a, b, c, d<e		b<c. d	
Gelir Durumu								
Gelirim giderimden az (n=72)	51.43	16.43	50.92	13.95	55.55	19.38	48.49	13.44
Gelirim giderime denk (n=302)	57.89	11.94	55.32	11.46	62.08	17.25	53.57	11.20
Gelirim giderimden çok (n=46)	56.67	13.20	55.25	10.84	66.66	18.34	52.95	9.84
F; p	7.233; 0.001	a<b	4.086; 0.017	a<b	6.148; 0.002	a<b a<c	5.715; 0.004	a<b

Tablo 11. (Devam) Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Karşılaştırmalara İlişkin Bulgular

Tanımlayıcı Özellikler	Bedensel Alan		Ruhsal Alan		Sosyal Alan		Çevresel Alan	
	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.	Ort.	S.s.
Çalışılan Pozisyon								
Personel (n=371)	54.85	12.3	53.48	11.68	59.83	17.70	51.21	11.07
Yönetici (n=49)	70.33	10.56	62.75	10.77	73.80	15.02	63.43	9.82
t;p	-8.363; p<0.001		-5.266; p<0.001		-5.276; p<0.001		-7.350; p<0.001	
Çalışılan Departman								
Yiyecek-içecek ^a (n=79)	50.72	12.68	50.63	12.64	55.37	15.15	47.82	10.90
Kat hizmetleri ^b (n=99)	51.44	9.69	51.97	11.22	54.62	15.80	48.42	9.04
Ön büro ^c (n=61)	54.80	9.58	54.03	10.03	59.69	17.49	50.27	9.96
Animasyon ^d (n=25)	64.00	13.07	59.00	9.89	67.00	15.49	58.22	10.22
Mutfak ^e (n=72)	53.67	11.76	53.12	12.20	57.52	15.70	50.57	11.35
Güvenlik ^f (n=19)	64.84	9.46	59.42	12.33	71.49	14.24	60.96	9.77
Teknik servis ^g (n=21)	69.04	11.08	61.70	8.08	80.15	17.37	63.88	7.70
Personel ve insan kaynakları ^h (n=15)	74.52	8.73	65.83	9.86	80.55	12.46	66.85	6.34
Muhasebe ⁱ (n=7)	75.51	4.80	67.85	7.10	76.19	13.11	69.04	6.50
Satın alma ^j (n= 10)	71.07	10.57	56.66	9.66	85.83	11.80	63.61	8.63
Satış ve pazarlama ^k (n=12)	70.83	9.36	60.06	13.11	77.77	13.91	62.50	9.21
F; p	20.208	p<0.001	5.9620	p<0.001	14.264	p<0.001	16.551	p<0.001
Bonferroni sonucu	a<d,f,g,h,i,j,k		a<d,f,g,h,i,j,k		a<d,f,g,h,i,j,k		a<d,f,g,h,i,j,k	
Mesleki Deneyim Süresi (yıl)								
1-3 yıl (n= 230)	54.22	12.30	53.62	12.58	59.16	15.30	50.56	11.11
4-6 yıl (n= 112)	59.75	13.84	56.43	11.79	62.87	20.68	55.25	12.21
7-9 yıl (n=69)	59.31	13.01	54.28	10.07	66.06	19.76	54.58	11.02
10 yıl ve üzeri (n=9)	59.92	15.33	57.40	8.00	67.59	23.36	58.02	11.82
F; p	6.043	0.063	1.580	0.194	3.394	0.118	5.82	0.071
İşletmede Çalışılan Süre (yıl)								
1-3 yıl (n=228)	52.72	11.19	53.47	11.81	55.95	15.49	50.19	10.92
4-6 yıl (n=113)	56.40	12.97	55.22	12.96	61.20	14.91	52.26	11.39
7-9 yıl (n= 69)	56.62	13.73	54.64	12.02	61.24	18.34	52.49	12.23
10 yıl ve üzeri (n=10)	60.97	12.85	54.81	10.91	67.77	20.60	55.78	10.68
F; p	5.689	0.061	0.335	0.800	6.285	0.100	3.369	0.059

SEKİZİNCİ BÖLÜM

TARTIŞMA

8.1. Otel Çalışanlarının Ölçek Puan Ortalamalarına İlişkin Bulgularının Tartışılması

Bu bölümün odak noktasını oluşturan konu; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı alt boyutları, iş yeri maneviyatı alt boyutları ve yaşam kalitesi ölçeklerine dair bulguların tartışılmasıdır. Bu bulgular, araştırmanın temel hipotezleri doğrultusunda olmasa da genel bilgiler sunma açısından önem taşımaktadır. Elde edilen bu veriler, temel hipotezlerle doğrudan ilişkilendirilmeyip, ancak araştırmanın genel bağlamının anlaşılmasına katkı sağlamaktadır.

Bu araştırma otel çalışanlarının aşırı iş yüküne dair puan ortalamalarının, ortalamanın üzerinde olduğunu göstermektedir. Benzer bir şekilde, SuJuan ve Haiyan (2014) tarafından Çin'deki otel çalışanları üzerinde gerçekleştirilen bir çalışmada, otel çalışanları arasında aşırı çalışma düzeylerinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür. Bu bulgular; otel sektöründeki çalışanların genel olarak aşırı iş yükü altında olduklarına dair genel bir eğilim ortaya koymaktadır ve bu da kültürden bağımsız bir sorun olabileceği ve dünya genelinde benzer zorluklarla karşılaşabilecekleri anlamına gelebilir. Ancak, Atik ve Akoğlan Kozak'ın (2016) yaptığı bir diğer çalışmada, katılımcıların genel iş yüküne ilişkin algılamalarının orta düzeyde olduğu, İnan'ın (2017) çalışmasında ise iş görenlerin iş yükü algısının düşük düzeyde olduğu belirlenmiştir. Bu durum, iş yükünün algılanmasının bireysel ve kültürel farklılıklara bağlı olarak değişebileceğini ve bu nedenle genel bir ölçümleme durumunda farklı sonuçların ortaya çıkabileceğini göstermektedir. Bu bulgular, otel yöneticileri ve insan kaynakları birimleri için önemli sonuçlar içermektedir. Otel çalışanlarının iş yükü algılarının yüksek olması, çalışan verimliliğini, iş tatminini ve hizmet kalitesini doğrudan etkileyebilir. İş yükünün fazla olması, çalışanların stres seviyelerini artırarak tükenmişlik sendromuna yol açabilir ve otel işletmelerinde çalışan devir oranlarını yükseltebilir. Özellikle yoğun sezonlarda, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, iş yükünün adil dağıtılması ve destekleyici işyeri politikalarının geliştirilmesi hem çalışanların motivasyonunu hem de müşteri memnuniyetini artıracaktır. Ayrıca bu bulgular otel sektöründe teknoloji destekli iş gücü yönetimi

çözümlerinin önemini de ortaya koymaktadır. Otomasyon sistemleri, yapay zekâ destekli vardiya planlamaları ve iş yükü dengeleme yazılımları, çalışanların aşırı iş yükü hissetmesini azaltabilir ve daha sürdürülebilir bir çalışma ortamı sağlayabilir.

Bu araştırmada; otel çalışanlarının mesleki benlik saygısı puan ortalamasının, genel ortalamanın üzerinde olduğu tespit edilmiştir. Literatürde, otel çalışanlarının doğrudan mesleki benliklerini ölçen çalışmalara pek rastlanılmamış olup, benlik saygısına odaklanan çalışmalar daha yaygındır. Avşaroğlu ve arkadaşlarının (2013) yaptığı bir çalışmada, otel çalışanlarının genel olarak yüksek benlik saygısına sahip oldukları ortaya konulmuştur. Ayrıca, Abdelhamied'in (2018) Mısır otellerinde yönetici seviyesindeki çalışanlar üzerinde yürüttüğü araştırmada da benlik saygılarının ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu benzer bulgular, sektördeki çalışanların genel benlik saygısının yüksek olduğunu düşündürmektedir. Bu çerçevede, bu bulgular otel sektöründeki çalışanların işlerine ve mesleklerine duydukları güvenin ve değerlerinin yüksek olduğunu gösterebilir. Otelcilik sektörünün yoğun müşteri etkileşimi gerektiren bir alan olduğu göz önüne alındığında, çalışanların mesleki benlik saygısını destekleyici insan kaynakları uygulamaları geliştirmek işletmeler için faydalı olabilir. Ayrıca bu durum çalışan bağlılığı ve iş yerinde sürdürülebilir kariyer gelişimi açısından da önemlidir.

Araştırmada, otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı ve meslek aşkı arayışı puanları değerlendirilmiştir. Bulgular, otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı ve meslek aşkı arayışı puanlarının ortalamanın altında olduğunu göstermektedir. Ancak; öne çıkan bir nokta, meslek aşkı arayışı puanlarının, meslek aşkı varlığı puanlarından daha yüksek olmasıdır. Bu durum, otel çalışanlarının belirgin bir şekilde yerleşik bir meslek sevgisine sahip olmadıklarını, ancak yeni bir meslek arayışı içinde olduklarını işaret etmektedir. Literatür incelendiğinde, meslek aşkı kavramının genellikle çeşitli disiplinlerdeki üniversite öğrencileri üzerine odaklandığı görülmektedir (Solunoğlu vd., 2021; Hunter vd., 2010; Duffy vd., 2012; Dik vd., 2008). Bu konuya dair otel çalışanlarıyla yürütülen sınırlı sayıda araştırmaya rastlanmıştır (Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021; Karatepe vd., 2021; Kyoung-Joo Lee, 2016). Bu bağlamda, Kasap ve Büyükşalvarcı (2021) tarafından yürütülen bir çalışmada, otel çalışanlarının meslek aşkı varlığı puanlarının ortalamanın altında, meslek aşkı arayışı puanlarının ise

ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, otel sektöründe çalışanların genel meslek tutkularını değerlendirirken, aynı zamanda mesleklerinde daha fazla anlam ve doyum arayışında olduklarını göstermektedir. Bu noktada, meslek aşkı arayışının, otel çalışanlarının kariyerlerinde yeni hedefler belirleme ve gelişme arzularını yansıtabileceği düşünülebilir. Bu durum, otel yöneticileri ve insan kaynakları departmanları açısından kritik bir konu olup, çalışan bağlılığını ve motivasyonunu artıracak stratejilerin geliştirilmesini zorunlu kılmaktadır. Otelcilik sektöründe kariyer gelişimi fırsatlarının artırılması, çalışanların mesleklerini daha anlamlı bulmalarını teşvik edecek eğitim ve gelişim programlarının sunulması ve çalışan deneyimini iyileştirmeye yönelik politikaların hayata geçirilmesi bu noktada önem arz etmektedir. Özellikle yüksek iş yükü, yoğun çalışma saatleri ve stres faktörleri, otel çalışanlarının mevcut mesleklerine olan bağlılıklarını azaltabilir. Dolayısıyla otel işletmeleri, çalışanların uzun vadeli kariyer planları yapmalarını teşvik edecek şekilde gelişim fırsatları sunmalı, mesleki tatmini artıracak ödüllendirme sistemleri geliştirmeli ve iş-yaşam dengesini destekleyen uygulamalara yönelmelidir. Bununla birlikte, meslek aşkı arayışı ile çalışan performansı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi daha iyi anlamak için ileri araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Gelecekteki çalışmalar, otel çalışanlarının mesleklerinde anlam arayışlarının sektörde kalma ya da sektörden ayrılma kararları üzerindeki etkisini inceleyebilir. Ayrıca bu alanda kültürel faktörlerin rolünü araştıran karşılaştırmalı çalışmalar, meslek aşkının farklı coğrafyalarda nasıl şekillendiğini ortaya koyabilir.

Araştırmada iş yeri maneviyatının alt boyutları olan; anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puan ortalamasının ortalamanın altında olduğu belirlenmiştir. Bu sonuçlar, çalışanların iş yeri maneviyatının belirli yönlerinin beklenenden daha düşük olduğunu göstermektedir. Ahmad ve arkadaşlarının (2018) yaptığı bir çalışmada, eğitim ve konaklama işletmelerinde çalışanların maneviyat deneyimleri incelenmiştir. Çalışmada; eğitim kuruluşlarında çalışanların işyeri maneviyatı genel düzeyinin, konaklama işletmelerinde çalışanlardan daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş deneyiminin anlamlı olması, diğer çalışanlarla bağlılık duygusu ile kişisel ve kurumsal değerlerin uyumu açısından, eğitim ve konaklama sektörlerinde çalışanlar arasında belirgin farklılıklar saptanmıştır. Özdemir ve arkadaşlarının (2022) yaptığı

Türkiye'deki turizm ve konaklama sektörüne odaklı çalışmada, üç farklı otel işletmesinde çalışanların iş yeri maneviyatı puanlarının ortalamasının üzerinde olduğu ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde, Fatoki'nin (2019) Güney Afrika'daki çalışması da otel çalışanlarının yüksek düzeyde işyeri maneviyatına sahip olduğunu vurgulamaktadır. Ancak, Srivastava ve Gupta'nın (2022) Hindistan'daki konaklama sektörüne odaklanan çalışmasında, işyeri maneviyatının ortalama düzeyde olduğu saptanmıştır. Aboobaker'ın (2022) yaptığı çalışmada ise Hindistan'daki otel işletmelerinde anlamlı iş ve topluluk duygusu alt boyut puanlarının ortalamasının altında, kurumsal değerlere uyumun ise ortalamasının üzerinde olduğu belirlenmiştir. Bu farklı sonuçlar, coğrafi ve kültürel farklılıkların, sektörel dinamiklerin ve iş yerindeki özelliklerin çalışanların maneviyat deneyimlerini nasıl etkileyebileceğini göstermektedir. Bu bağlamda, iş yerindeki maneviyatın anlaşılması ve yönetilmesi, yerel bağlamları dikkate almayı gerektirmektedir. İş yerinde anlamlı iş deneyimi, çalışanların yaptıkları işi değerli görmelerine ve işlerine daha fazla bağlılık göstermelerine katkı sağlar. Ancak, bu çalışmada anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının düşük olması, çalışanların işlerini sadece bir zorunluluk olarak gördüklerine ve otel işletmelerinde aidiyet duygusunun yeterince güçlü olmadığına işaret edebilir. Bu sonuçlar, otel işletmeleri için insan kaynakları stratejilerinde iş yeri maneviyatını artırıcı önlemlerin alınmasının gerekliliğine dikkat çekmektedir. Çalışanların işlerini daha anlamlı hissetmelerini sağlamak adına kariyer gelişim programları, mentorluk sistemleri, şirket içi iletişimi güçlendirecek sosyal etkinlikler ve kurumsal değerlerin çalışanlara daha iyi aktarılması gibi uygulamalar faydalı olabilir. Özellikle iş yerinde aidiyet duygusunu artırmaya yönelik liderlik yaklaşımları ve takım içi destek mekanizmaları, çalışanların topluluk bilincini güçlendirebilir ve iş tatminini artırabilir. Bunun yanı sıra, çalışma ortamındaki kültürel faktörlerin ve sektörel dinamiklerin iş yeri maneviyatı üzerindeki etkilerini daha iyi anlamak için ileri araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle, farklı otel türlerinde (örneğin, lüks oteller, zincir oteller, butik oteller) çalışanların iş yeri maneviyatı algılarının nasıl değiştiğini araştıran karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir. Ayrıca, teknolojik gelişmelerin ve uzaktan çalışma uygulamalarının iş yeri maneviyatına etkilerini inceleyen çalışmalar, gelecekte sektör için önemli bilgiler sunabilir.

Araştırmada otel çalışanlarının yaşam kalitesi; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan puanlarının ortalama düzeyde olduğu belirlenmiştir. Literatüre bakıldığında turizm alanında özellikle çalışma yaşam kalitesinin ele alındığı ve otel çalışanları üzerindeki etkisinin incelendiği görülmektedir. Otel çalışanlarında iş baskısı, meslekten memnuniyet, iş-serbest zaman çatışması ile yaşam doyumu arasındaki ilişkileri inceleyen bir araştırmada, çalışanların günde sekiz saatten fazla çalıştığı ve orta düzeyde bir yaşam doyumlarının olduğu belirlenmiştir. Çalışanların işleri üzerindeki kontrolleri ile yaşam doyumları arasında olumlu yönde bir korelasyon tespit edilmiştir (Sop, 2014). Sürücü (2016)'nın otel çalışanlarında yaşam doyumu, iyimserlik ve mutluluk seviyelerini incelediği araştırmasında; çalışanların orta seviyede iyimserlik, yaşam doyumu ve mutluluğa sahip olduğu görülmektedir. Özçelik Bozkurt ve Sezen Doğancılı (2021)'nin pandemi sürecinde, otel çalışanlarının finansal stres ve iş güvencesizliği seviyelerinin yaşam doyumlarına etkisini inceledikleri araştırmada; otel çalışanlarının yaşam doyumlarının düşük düzeyde olduğu, duygusal iş güvencesizliği ve finansal stres düzeylerinin yüksek olduğu saptanmış ve finansal stres ile duygusal iş güvencesizliğinin çalışanlarda yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Albiter ve arkadaşlarının (2021) Meksika'nın Querétaro şehrinde turizm işlerinin otel çalışanlarının çalışma-yaşam kalitesi üzerindeki etkisini analiz ettikleri araştırmada, personelin turizm işlerinde iş-yaşam kalitesine ilişkin algısının olumlu olduğu fakat yönetim kademesindeki çalışanlara göre daha düşük seviyede olduğunu ortaya koymuştur. Turizm işlerinin iş-yaşam kalitesi üzerindeki etkisi ise tüm boyutlarda güçlü ve pozitif şekilde tespit edilmiştir. Doğan, Bayır ve Cinnioğlu (2022)'nin otel çalışanlarında yürüttükleri bir araştırmada, dönüşümcü liderlik algısının iş performansı düzeyi ve çalışma yaşam kalitesi üzerindeki etkisi incelenmiştir. Araştırmada; otel çalışanlarının dönüşümcü liderlik algısının, iş performansını ve çalışma yaşam kalitesini etkilediği tespit edilmiştir. Otel çalışanlarının çoğu yöneticileri hakkında dönüşümcü bir lider olduklarını belirtmiş ve çalışma yaşam kalitesi düzeyleri de yüksek saptanmıştır. Bu bulguların pratik anlamı, otel çalışanlarının iş yeri maneviyatı algılarının düşük olmasının çalışan motivasyonu, iş tatmini ve kuruma bağlılık üzerinde olumsuz etkiler yaratabileceğini göstermektedir. İş yerinde anlamlı iş deneyimi, çalışanların yaptıkları işi değerli görmelerine ve işlerine daha fazla bağlılık göstermelerine katkı sağlar.

Ancak, bu araştırmada anlamlı iř, topluluk bilinci ve değerler algısının dūřuk olması, çalışanların işlerini sadece bir zorunluluk olarak gördüklerine ve otel işletmelerinde aidiyet duygusunun yeterince güçlü olmadığına işaret edebilir. Bu sonuçlar, otel işletmeleri için insan kaynakları stratejilerinde iř yeri maneviyatını artırıcı önlemlerin alınmasının gerekliliğine dikkat çekmektedir. Çalışanların işlerini daha anlamlı hissetmelerini sağlamak adına kariyer gelişim programları, mentorluk sistemleri, Őirket içi iletişimi güçlendirecek sosyal etkinlikler ve kurumsal değerlerin çalışanlara daha iyi aktarılması gibi uygulamalar faydalı olabilir. Özellikle iř yerinde aidiyet duygusunu artırmaya yönelik liderlik yaklaşımları ve takım içi destek mekanizmaları, çalışanların topluluk bilincini güçlendirebilir ve iř tatminini artırabilir. Bunun yanı sıra, çalışma ortamındaki kültürel faktörlerin ve sektörel dinamiklerin iř yeri maneviyatı üzerindeki etkilerini daha iyi anlamak için ileri araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Özellikle, farklı otel türlerinde (rneęin, lüks oteller, zincir oteller, butik oteller) alışanların iř yeri maneviyatı algılarının nasıl değiştiğini araştıran karşılaştırmalı çalışmalar yapılabilir. Ayrıca, teknolojik gelişmelerin ve uzaktan çalışma uygulamalarının iř yeri maneviyatına etkilerini inceleyen çalışmalar, gelecekte sektör için önemli bilgiler sunabilir.

Otel sektöründe yapılan çeşitli araştırmalar, çalışanların yaşam kalitesini etkileyen çeşitli faktörleri ortaya koymaktadır. İncelenen alışmalar; çalışma koşulları, pandemik dönemdeki belirsizlik, liderlik tarzları, finansal stres ve iş güvencesizliğinin otel çalışanlarının yaşam kalitesi üzerinde önemli bir etkisi olduğunu göstermektedir. Çalışma koşullarının kontrol düzeyi, pandeminin yarattığı belirsizlik, dönüşümcü liderlik algısı ve yönetim pratikleri, çalışanların yaşam doyumunu ve memnuniyeti üzerinde belirleyici olmaktadır. Bu faktörlerin yanı sıra, kültürel ve coğrafi farklılıkların da çalışanların yaşam kalitesi algılamalarını etkilediği grlmektedir. Bu bağlamda, otel işletmelerinin sadece çalışma koşullarına değil, aynı zamanda liderlik uygulamalarına, kriz dönemlerine karşı hazırlıklarına ve kültürel özelliklere odaklanarak, çalışanların yaşam kalitesini artırmaya yönelik stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Yapılan bu araştırmada, otel çalışanlarının yaşam kalitesinin tüm alanlarda orta düzeyde olması da otel çalışanlarının yaşam kalitelerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi ve yaşam kalitelerinin yükseltilebilmesi açısından önem arz

etmektedir. Bu bulguların pratik anlamı, otel çalışanlarının yaşam kalitesini artırmaya yönelik bütüncül yaklaşımlara duyulan ihtiyacı ortaya koymaktadır. Özellikle çalışma koşulları, liderlik tarzı ve finansal güvence unsurları, çalışanların yaşam kalitesinde belirleyici faktörler arasında yer almaktadır. Otel işletmelerinin yalnızca fiziksel çalışma koşullarını iyileştirmeye odaklanmak yerine, çalışanların iş güvencesi, psikolojik iyi oluşları ve uzun vadeli kariyer gelişimi gibi unsurları da göz önünde bulundurması gerekmektedir. Özellikle dönüşümcü liderlik anlayışının çalışanların yaşam kalitesini olumlu yönde etkilediği göz önünde bulundurulduğunda, yöneticilerin çalışanlarıyla daha fazla iletişim kurmaları, onları desteklemeleri ve işyerinde pozitif bir kültür oluşturmaları kritik bir unsur olarak öne çıkmaktadır. Ayrıca, kriz dönemlerinde çalışanlara sağlanan psikolojik ve finansal destek mekanizmalarının güçlendirilmesi, otel çalışanlarının belirsizlik dönemlerinde yaşam kalitesini korumalarına yardımcı olabilir. Bunun yanı sıra, gelecekteki araştırmalarda, farklı otel segmentlerinde (lüks oteller, butik oteller, resort oteller vb.) çalışanların yaşam kalitesini etkileyen unsurların karşılaştırılması, işletmelerin daha etkili insan kaynakları politikaları geliştirmesine katkı sağlayabilir. Ayrıca, iş-yaşam dengesi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin daha kapsamlı incelenmesi, çalışan refahını artırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesine yardımcı olabilir.

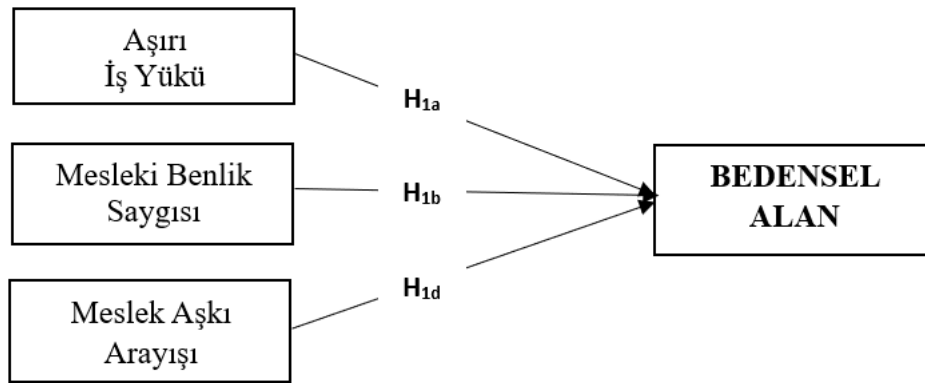
8.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Ölçek Puanları Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Tartışmanın bu bölümünde, araştırmanın hipotezleri ve oluşturulan modelin değerlendirilmesine ilişkin bulgular tartışılmıştır. Bu doğrultuda aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının yaşam kalitesi; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan üzerindeki yordayıcı etkileri tartışılmıştır. Bu bağlamda kabul edilen ve reddedilen hipotezler açıklanmış, araştırmanın bulgularına göre elde edilen modeller ayrıntılı bir şekilde yorumlanmıştır.

8.2.1. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı ile iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının yaşam kalitesi bedensel alan üzerindeki (Model 1) yordayıcı etkileri tartışılmıştır.

Yapılan bu araştırmada otel çalışanlarının; aşırı iş yükü arttıkça, bedensel alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, mesleki benlik saygıları arttıkça bedensel alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak arttığı, meslek aşkı arayışları arttığında bedensel alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça bedensel alan yaşam kalitesinin de anlamlı olarak arttığı belirlenmiştir. Ancak, meslek aşkı varlığı ile yaşam kalitesi bedensel alan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon saptanmamıştır. Bu bilgiler doğrultusunda; Model 1'in değerlendirilmesi için otel çalışanlarının; aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi "bedensel alan" üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Meslek aşkı varlığı, bedensel alan ile korelasyon göstermediği için regresyon analizine dahil edilmemiştir. Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının "aşırı iş yükü", "mesleki benlik saygısı", "meslek aşkı arayışı" puanlarının bedensel alan puanının %44'ünü açıkladığı tespit edilmiştir. "Aşırı iş yükü" nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, "mesleki benlik saygısı"nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ve "Meslek aşkı arayışı"nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda birinci modelde yer alan H_{1a} , H_{1b} , H_{1d} hipotezleri kabul edilirken; H_{1c} , H_{1e} , H_{1f} , H_{1g} hipotezleri reddedilmiştir. Bu doğrultuda oluşturulan model 1 Şekil 7'deki gibi yenilenmiştir.



Şekil 7. Bedensel Alan Araştırma Modeli

Turizm endüstrisinin yoğun talepleri nedeniyle, otel çalışanları günlük işlerinde önemli bir insan emeğine katkıda bulunmakta ancak bu durum aşırı iş yüküne neden olabilmektedir (Amisshah vd., 2020; Wong & Lin, 2007; Lin vd., 2013). Literatürde belirtildiği gibi çalışanlar üzerindeki aşırı iş yükü; fiziksel, zihinsel, konumsal ve çevresel düzeyde olumsuz etkiler yaratabilir (Dursun, 2021:7; Atik ve Akoğlan Kozak, 2016: 343). Bu araştırmada, aşırı iş yükünün yaşam kalitesinin bedensel alanını etkilemesinin muhtemelen fiziksel iş yükünden kaynaklandığı düşünülmektedir. Yaşam kalitesi bedensel alan; ağrı ve rahatsızlık, canlılık ve bitkinlik, uyku ve dinlenmeyi içermektedir (Eser vd., 1999). Otel çalışanları, sektörün dönemsel yoğunlukları nedeniyle fiziksel olarak aşırı iş yüküne maruz kalabilmektedir. Uzun, düzensiz ve sosyal olmayan çalışma saatleri, baskı altında çalışma, hızlı ve tempolu çalışma koşulları, düzensiz tatiller ve vardiyalar, aile dostu olmayan iş vardiyaları, düşük iş istikrarı ve güvenliği, mevsimsellik, stresli çalışma koşulları, emek yoğun ortam, rol stresi, sınırlı hafta sonu izinleri, dinlenme imkanlarının sınırlı olması ve personel rotasyonu gibi sorunlar konaklama endüstrisinde sıklıkla görülen sorunlardır ve bu sorunlar aşırı iş yüküne sebep olmaktadır (Abdou vd., 2022:1; Turgut, 2011: 160; Pizam ve Thornburg, 2000: 214; Rowley ve Purcell, 2001: 182). Bu durum, otel çalışanlarının kişisel yaşamlarını planlamakta zorluk yaşamalarına ve iş-yaşam dengesini sürdürmekte zorlanmalarına neden olabilmektedir (Amisshah vd., 2020; Wong & Lin, 2007; Lin vd., 2013).

Fiziksel iş yükünün çalışanların sağlığı üzerindeki olumsuz etkileri; kas-iskelet sistemi problemleri, vücut ağrıları ve stres gibi sağlık sorunlarını tetikleyebilmektedir

(Adar ve Kılıç Delice, 2019: 254; Öztürk vd., 2021: 1448). Bu sağlık sorunları, çalışanların iş performansını düşürebilir, iş tatminini azaltabilir ve işten ayrılma niyetlerini artırabilir. Ayrıca otel endüstrisinde çalışanların yaşam kalitelerinin düşük olması, sadece bireyleri değil aynı zamanda işletmelerin de rekabet gücünü etkileyebilir (Işkın, 2021). Literatürde aşırı iş yükünün otel endüstrisinde çalışanlar üzerindeki etkilerini inceleyen çalışmalarda; iş yükünün, stresin ana kaynaklarından biri olduğu ve bu durumun fiziksel ve ruhsal sağlığı olumsuz etkilediği vurgulanmaktadır (Rao ve Goel, 2017). Krause ve arkadaşları (2005); otel kat hizmetleri çalışanlarında sırt ve boyun ağrısının yaygınlığını ve bunun fiziksel iş yükü, ergonomik sorunlar ve artan iş talepleri ile ilişkisini değerlendirmiştir. Araştırmada; şiddetli vücut ağrısı prevalansı genel olarak %47, boyun için %43, üst sırt için %59 ve bel ağrısı için %63 olarak belirlenmiştir. Birçok kat hizmetleri personelinin şiddetli sırt veya boyun ağrısı yaşadığı ve şiddetli ağrıların; fiziksel iş yükü, iş yoğunluğu ve ergonomik problemlerle güçlü ilişkiler gösterdiği tespit edilmiştir. Ayrıca, aşırı iş yükü nedeniyle otel çalışanlarında migren gibi sağlık sorunları görülebilmekte ve bu durumun iş performansını ve genel yaşam kalitesini olumsuz etkileyebileceği de literatürde belirtilmektedir (Ukwadinamor ve Oduguwa, 2020: 16). Iskender ve Yaylı (2017)'nin otel çalışanlarında "iş ve serbest zaman çatışması", "mesleki tükenmişlik" ve "yaşam doyumu"nu inceledikleri araştırmada; çalışanların günlük çalışma süreleri ile iş ve serbest zaman çatışma düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulunduğu, ayrıca çalışanların unvanları ile yaşam doyum düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu belirlenmiştir (Iskender ve Yaylı, 2017). Ayrıca literatürde sabah sekiz akşam beş çalışma sisteminin; birçok rahatsızlığı tetiklediği, insanların dinlenmeye vakit ayıramadığı, diyabet, hipertansiyon ve vücutta çeşitli ağrılar gibi birçok hastalık açısından riskli olduğu belirtilmektedir. Farklı bir araştırmada ise; ağır iş yükü nedeniyle çalışanların, evlilik sorunları gibi özel hayatlarını etkileyen sorunlar yaşadıkları belirtilmektedir (Karatepe ve Uludağ, 2008: 32).

Araştırmada yaşam kalitesi bedensel alan üzerinde, mesleki benlik saygısının da pozitif yönlü yordayıcı etkiye katkı sağladığı belirlenmiştir. Mesleki benlik saygısı, bireyin mesleki yeteneklerini ve performansını değerlendirdiği öznel bir süreçtir (Çetinel, 2022: 51). Bu kapsamda, mesleki benlik saygısı, bireylerin kendi

yeterliliklerini fark etmelerine ve mesleki kimliklerini güçlendirmelerine katkıda bulunur (Olthuis ve ark., 2007). Bireyler, seçtikleri mesleğe yönelik aidiyet hissi, saygınlık, mesleki konum kabulü gibi değer yargılarına sahiptir. Mesleki benlik saygısı; yapılan mesleğe duyulan onur, gurur, saygı ve memnuniyetle ilişkilidir (İqbal vd., 2016: 2056; Baloğlu vd., 2006: 348). Olumlu bir mesleki benlik saygısına sahip bireyler, genellikle işlerinde başarılı ve tatmin olmuş hissederler ve bu da fiziksel sağlıklarını olumlu yönde etkileyebilir. Ancak mesleki benlik saygısındaki belirgin bir düşüş, işle ilgili stresle ilişkilendirilebilir. İş stresi, fiziksel sağlığı olumsuz etkileyebilir ve bu olumsuzluk kas gerginliği, baş ağrıları, uyku problemleri gibi belirtilere yol açabilir. Dolayısıyla, işteki başarı ve mesleki benlik saygısının düşüşü, bedensel sağlık üzerinde olumsuz etkiler yaratabilir. Ayrıca bireylerin benliklerine uygun olmayan meslekleri yapmaları; tükenmişlik, mutsuzluk, tatminsizlik, verimsizlik ve çatışma gibi sorunlara neden olabilir. Bu bağlamda mesleki benlik saygısı, bireylerin yaşamlarına yön veren önemli bir işleve sahiptir (Çivilidağ vd., 2018; Baloğlu vd., 2006: 348; Dönmez ve Kavuncuoğlu, 2019: 51). Sonuç olarak, mesleki benlik saygısı ile yaşam kalitesi bedensel alanı arasında olumlu bir ilişki bulunmaktadır. İşteki başarı ve tatmin olma duygusu, genel yaşam kalitesini artırabilir. Bu artış bedensel sağlık üzerinde olumlu bir etki yaratabilmesinin yanında psikolojik iyi halin sürdürülmesine katkıda bulunabilir.

Araştırmada regresyon analizi sonucunda elde edilen modele göre, yaşam kalitesi bedensel alan üzerinde yordayıcı etkisi olan bir diğer faktör ise meslek aşkı arayışıdır. Meslek aşkı arayışının, bedensel alan üzerinde negatif yönlü bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Meslek aşkı varlığı, kişilerin meslek aşkına sahip olduğunu belirtmesi şeklinde tanımlanırken; meslek aşkı arayışı, kişilerin henüz meslek aşkı algısına sahip olmadıkları ancak arayış içerisinde oldukları anlamına gelmektedir (Dik ve Duffy, 2009: 431). Meslek aşkı ile işine bağlılık duyan çalışanlar, çalıştıkları bu meslek için seçtiklerine inanırlar. Bu insanların; insanlığa fayda sağlamayı amaçlayan bir bakış açısı bulunmakla beraber, egolarını törpülediği görünmekte ve bencillik duygularının da olmadığı gözlemlenmektedir (Uzunbacak vd. 2019: 297; Lysova vd., 2018: 261, 262). Bu bireyler; daha az tükenmişlik, mutsuzluk, depresyon gibi duygular yaşamakla beraber yaşamlarını daha pozitif ve faydalı bir şekilde

sürdürmektedirler. Yaşamlarında pozitif olan bireylerin, iş ve yaşam alanlarında daha fazla mutlu olacakları ileri sürülmektedir (Steger vd., 2010: 83). Dolayısıyla bu araştırmada, meslek aşkı arayışının bedensel alanı olumsuz yönde etkilemesinin nedeni istenilen mesleği bulamama ya da tutku ile bağlı olmadığı bir alanda çalışması olarak düşünülebilir. Bu durum, bireylerde genel mutsuzluk ve stres oluşturabileceğinden dolayı çalışanlarda fiziksel ve zihinsel sağlık sorunlarına yol açabilir.

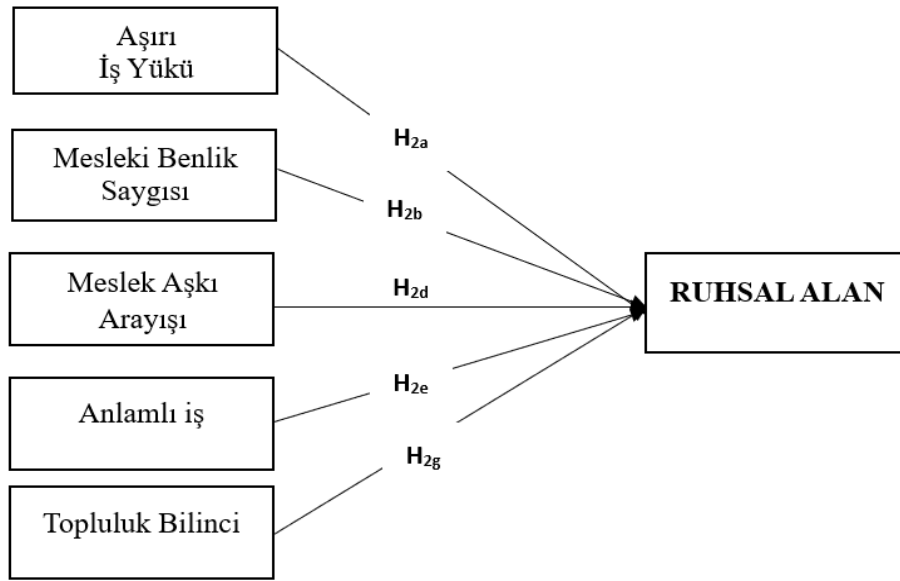
Bu bulgular, aşırı iş yükünün bedensel yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu durum, çalışanların uzun saatler boyunca yoğun fiziksel ve zihinsel efor sarf etmesinin, yorgunluk, tükenmişlik ve iş veriminde düşüşe neden olabileceğini göstermektedir. Bu nedenle, otel işletmelerinin çalışma saatlerini optimize etmesi, vardiya düzenlemelerini çalışan refahını göz önünde bulundurarak planlaması ve iş yükünü dengeleyici politikalar geliştirmesi gerekmektedir. Bunun yanında, mesleki benlik saygısının bedensel yaşam kalitesini artırdığı gözlemlenmiştir. Bu bulgu, çalışanların meslekleriyle gurur duymalarının, işlerini anlamlı bulmalarının ve kendilerini değerli hissetmelerinin fiziksel iyi oluşlarını da olumlu yönde etkileyebileceğini ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, otel yöneticileri, çalışanların mesleki gelişimlerine yatırım yapmalı, onları motive edici ödüllendirme sistemleri oluşturmalı ve çalışanların yetkinliklerini artıracak eğitim programları sunmalıdır. Öte yandan, meslek aşkı arayışının bedensel yaşam kalitesi üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Çalışanların mevcut mesleklerinden tatmin olmamaları ve alternatif kariyer yolları aramaları, stres seviyelerini artırarak bedensel sağlıklarını olumsuz yönde etkileyebilir. Bu durumu yönetebilmek adına, işletmeler çalışanların işlerine daha fazla anlam katabilecekleri fırsatlar yaratmalı, kariyer gelişim yollarını açıkça belirlemeli ve çalışan bağlılığını artırıcı uygulamalar geliştirmelidir.

8.2.2. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı ile iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının yaşam kalitesi ruhsal alan üzerindeki yordayıcı etkileri tartışılmıştır.

Otel çalışanlarının; aşırı iş yükü arttıkça ruhsal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, mesleki benlik saygıları arttıkça ruhsal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak arttığı, meslek aşkı varlığı arttıkça ruhsal alan yaşam kalitesinin arttığı, meslek aşkı arayışları arttığında ruhsal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça ruhsal alan yaşam kalitesinin de anlamlı olarak arttığı belirlenmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda Model 2'nin değerlendirilmesi için otel çalışanlarının; aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi ruhsal alan üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir.

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre; otel çalışanlarının “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “anlamlı iş” ve “topluluk bilinci” puanlarının ruhsal alan puanının %48'ini açıkladığı tespit edilmiştir. “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, “anlamlı iş”in istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü ve “topluluk bilincinin” istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda ikinci modelde yer alan H_{2a} , H_{2b} , H_{2d} , H_{2e} , H_{2g} hipotezleri kabul edilirken; H_{2c} , H_{2f} hipotezleri reddedilmiştir. Bu doğrultuda oluşturulan model Şekil 8'deki gibi yenilenmiştir.



Şekil 8. Ruhsal Alan Araştırma Modeli

Yaşam kalitesi ruhsal alan; olumlu duygular, düşünme, öğrenme, benlik saygısı, beden imgesi ve olumsuz duyguları içermektedir (Eser vd., 1999). Literatür incelendiğinde aşırı iş yükünün; çalışma psikolojisini olumsuz etkilediği (Uysal vd., 2015); iş doyumlarını azalttığı (Keser, 2006); iş ve yaşam doyumunu olumsuz etkilediği, işe bağlı gerginliği artırdığı (Kanbur, 2018); iş tatminini düşürdüğü (Mansur, F., Seyhan, F.(2021); tükenmişliği artırdığı (Karacaoğlu ve Çetin, 2015); işten ayrılma niyetini artırdığı (Hsieh ve Yen, 2005: 892; Akçakanat ve Uzunbacak, 2019); iş kazası riskini artırdığı (Akgün vd., 2010); yoğunluğu artırdığı ve performansı olumsuz etkilediği (Hsieh ve Yen, 2005: 892); iş stresini artırdığı ve performansı azalttığı (Susiarty vd., 2019) belirtilmektedir. Bu çalışmada da literatür ile benzer şekilde otel çalışanlarının aşırı iş yüklerinin, yaşam kalitesi ruhsal alana olumsuz yönde yordayıcı etkisi olduğu tespit edildi.

Mansour ve Tremblay (2015) Quebec'deki otel endüstrisinde aile-iş çatışmasının; iş stresi, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini 258 otel çalışanında incelemiştir. Aşırı iş yükü altında çalışanların aile-iş çatışması ile ilgili daha fazla strese maruz kaldıkları saptanmış ve çalışma koşullarında iyileştirmeler yapılması ve önlemler alınması gerektiği önerilmiştir.

SuJuan ve Haiyan (2014), Shandong'daki lüks otellerde 528 çalışan ile araştırma yürütmüşlerdir. Yapılan bu araştırma neticesinde otel personeli arasında aşırı çalışmanın "ilk aşamada" olduğu belirtilmiştir. Bu aşamada çalışanlar fizyolojik olarak yorgun, psikolojik olarak sıkıntılı ve işyerinde baskı altında hissetmektedirler. Tüm bu çalışmalar doğrultusunda ve bu çalışmada elde edilen bulgular neticesinde; aşırı iş yükünün, otel endüstrisinde çalışan personelin yaşam kalitesini ruhsal alanda olumsuz yönde etkileyen önemli bir faktör olduğunu göstermektedir.

Araştırmada, ruhsal alan alt boyutunu olumlu yönde etkileyen bir diğer değişken mesleki benlik saygısıdır. Mesleki benlik saygısı arttıkça, ruhsal alan yaşam kalitesi de olumlu yönde etkilenmektedir. Otomasyon ve makineleşmenin arttığı hizmet sektörlerine karşın, konaklama işletmelerinde personelin müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesine olan katkısı oldukça büyük ve doğrudan etkilidir (İbrahimağaoğlu ve Can, 2017; Çakı vd., 2020). Bu etki, otel çalışanlarının sahip oldukları kişisel özellikler ve mesleki bilgi ile mesleki benlik saygısının önemini ortaya koymaktadır (Öztürk ve Seyhan, 2005). Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısının olumlu olması; güler yüzlü, nezaketli, içten, yardımsever ve anlayışlı bir hizmet sunabilmelerini sağlamaktadır. Mesleki benlik saygısı, personellerin aynı zamanda işlerini daha etkin ve doyum sağlayıcı bir şekilde yerine getirmelerine olanak tanımaktadır (Çivilidağ vd., 2018; Baloğlu vd., 2006; Dönmez ve Karasulu Kavuncuoğlu, 2019).

Abdelhamied'in (2018) Mısır otellerinde yaptığı bir araştırmada, yönetici seviyesindeki çalışanlar arasında iş özelliklerinin ve benlik saygısının tükenmişlik düzeyleri üzerindeki etkileri incelenmiştir. İş özellikleri özellikle; iş çeşitliliği, iş kimliği, işin önemi ve iş geri bildirim gibi faktörlerin duygusal tükenmeyi artırdığı belirlenmiştir. Bu durum, işteki özelliklerin ve benlik saygısının çalışanların ruhsal sağlığını etkilediğini göstermektedir. Avşaroğlu ve arkadaşlarının (2013) Konya'daki beş yıldızlı otellerde gerçekleştirdikleri bir araştırmada, otel çalışanlarının psikolojik ihtiyaçlarının ve benlik saygılarının ilişkisini incelemiştir. Çalışmada, Psikolojik ihtiyaçlar ile benlik saygısı arasında pozitif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Yani çalışanların psikolojik ihtiyaçlarının artması, benlik saygılarını olumlu yönde etkilemektedir.

Tüm bu bulgular araştırmanın, mesleki benlik saygısı ile ruhsal alan arasındaki ilişkiyi doğruladığını göstermektedir. Otel çalışanlarının mesleki benlik saygısının artırılması, genel yaşam kalitelerini ve ruhsal sağlıklarını olumlu yönde etkileyebilir. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde çalışanların mesleki benlik saygısını artırmaya yönelik stratejiler geliştirmek, çalışan memnuniyetini ve hizmet kalitesini iyileştirebilir.

Bu araştırmada meslek aşkı arayışının, yaşam kalitesi ruhsal alanını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Meslek aşkı; bireylerin mesleki başarı, kimlik ve iş uyumluluğuna olumlu etkiler yapabilen içsel veya manevi temelli bir destek olarak tanımlanmaktadır (Erhan vd., 2019; Hagmaier ve Abele, 2012). Bu kavram, bireyin hissettiği manevi duygulara dayanmaktadır (Bunderson ve Thompson, 2009). Meslek aşkına sahip bireylerin tükenmişlik, mutsuzluk ve depresyon gibi olumsuz duyguları daha az yaşadığı ve yaşamlarını daha pozitif bir şekilde deneyimlediği gözlemlenmiştir (Steger vd., 2010). Meslek aşkı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde kendini gerçekleştirme kademesine ithafen önemli bir ihtiyaç olarak değerlendirilebilir. Mesleklerinde kendini gerçekleştirmek isteyen bireylerin, işlerini sevmeleri bu gereksinimi karşılamaları açısından önemlidir. Bireyler işlerine karşı meslek aşkı besledikleri zaman, yaşam doyumları olumlu etkilenir ve kariyer tatminleri artar. Bunun neticesinde mutluluk seviyeleri yükselir ve hayatlarına daha fazla anlam katabilirler. Ayrıca meslek aşkının; kariyer yönetimini olumlu etkilediği, mesleki doyumları artırdığı ve içsel iş motivasyonunu yükselttiği görülmüştür (Duffy vd., 2017; Douglas vd., 2016; Uzunbacak vd., 2019; Li vd., 2020; Kasap ve Büyükşalvarcı, 2021). Bu araştırmada meslek aşkı arayışının, ruhsal alanı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Bireyler, kendi mesleki kimliklerini bulma aşamasında belirsizlik yaşayabilirler. Bu belirsizlik, gelecekleri hakkında endişe ve stres yaratabilmesinin yanında, ruhsal sağlık üzerinde de olumsuz bir etki bırakabilir. Aynı zamanda icra ettikleri işin, kendi meslek aşklarıyla örtüşmediğini düşündüklerinde hayal kırıklığına uğrayabilirler. Meslek aşkı ile bağlantılı bir iş arayışında olmamak, ruhsal sağlık üzerinde negatif bir etki yaratabilir.

Araştırmada iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan anlamlı iş, otel çalışanlarının ruhsal alan yaşam kalitesini negatif etkilerken topluluk bilinci alt

boyutu, ruhsal alan yaşam kalitesini olumlu yönde etkilemiştir. İş yerinde çalışanlar için mesleklerinin anlamlı iş boyutu son derece önemlidir. İcra ettikleri meslekleri onların hayatlarında büyük bir anlam taşır ve manevi tatmin sağlayan bir unsur olarak değerlendirilir. Mesleğin, kişilerin hayatlarına anlam katma potansiyeli bulunur. İşletmeler, çalışanları için işlerine anlam yüklemeye çalışır ve bu anlamın maddi kazançların ötesinde manevi ve ruhsal tatmin sağlaması hedeflenir. Yapılan işin çalışanlar için sadece bir görev değil, aynı zamanda bir amaç olduğu bakış açısı işyerlerinde pozitif bir iş kültürü ve bağlılık oluşturmaya yardımcı olabilir (Bekiş 2013: 52; Özgener, 2022: 45). İş yeri maneviyatının örgüt düzeyi; bir örgütün değerlerini ve örgütün çalışanlarını ne kadar önemseydiğini, çalışanın örgütün hedefleriyle bağlantısını ve örgütün vicdanını değerlendirmektedir. Bir organizasyonun değerleri, misyonu ve hedefleri bir bütün olarak şirket için belirlenir. Bir çalışanın ilkelerinin; şirketin değerleri, misyonu ve hedefleriyle uyumlu olması, üçüncü düzeyde yani örgütsel/organizasyonel boyutta iş yeri maneviyatının bir göstergesidir (Crawford vd., 2008: 67-68). Srivastava ve Gupta (2022) COVID 19 pandemik krizi sırasında, konaklama sektöründe çalışan çalışanların iş yeri maneviyatı ile refahı arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Veriler Hindistan'ın kuzey bölgesindeki 322 otel çalışanından elde edilmiştir. Çalışmada, iş yeri maneviyatı ile esenlik arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu ilişkide paralel arabulucular olarak, işgücü çevikliği ve örgütsel özdeşleşmenin rolü belirlenmiştir.

Bu bilgiler doğrultusunda işyeri maneviyatının, bireylerin ruhsal süreçlerinde ve esenliklerinde oldukça etkili olduğu görülmektedir. Anlamlı iş, bireylerin işlerine duygusal olarak bağlanmalarını sağlayabilir. Ancak bu bağlılık, sadece pozitif bir etki yaratmıyor olabilir. Bu nedenle bu araştırmada anlamlı iş, yaşam kalitesi ruhsal alan boyutunu olumsuz etkilemiş olabilir. Anlamlı işin yüksek beklentileri ve sorumlulukları beraberinde getirmesi, çalışanların ruhsal alan yaşam kalitelerini olumsuz etkileyebilir. Topluluk bilinci ise iş yerinde birlik ve dayanışma hissi yaratarak olumlu bir etki yapabilir. İş yeri maneviyatının örgüt düzeyinde değerlendirilmesi, örgütün çalışanlarına ne kadar değer verdiğini ve çalışanların örgüt hedefleriyle bağlantısını içerir. Eğer örgüt, çalışanların bireysel ve örgütsel değerlerini uyumlu bir şekilde değerlendirebiliyorsa, bu durum ruhsal alan yaşam kalitesini

olumlu yönde etkileyebilir. Bireylerin kişisel özellikleri, değerleri ve beklentileri, iş yeri maneviyatının etkilerini anlamada önemli bir rol oynayabilir. Meslek beklentileri ve değerleri, anlamlı işin olumsuz etkilerini artırabilirken topluluk bilinci de bu etkileri dengeleyebilir.

Ayrıca bulgular, otel çalışanlarının ruhsal iyilik halini artırmaya yönelik stratejiler geliştirilmesi gerektiğini göstermektedir. Özellikle, çalışma koşulları, mesleki kimlik ve sosyal bağların çalışanların ruhsal yaşam kalitesi üzerinde belirleyici olduğu ortaya konmuştur. Özellikle, aşırı iş yükünün ruhsal sağlık üzerinde olumsuz etkisi olduğu belirlenmiştir. Yoğun iş temposu ve uzun çalışma saatleri, çalışanların stres seviyelerini artırarak zihinsel tükenmişliğe neden olabilir. Bu durum, iş tatmini düşüşüne, motivasyon kaybına ve uzun vadede çalışanların tükenmişlik sendromu yaşamasına yol açabilir. Bu nedenle, otel işletmelerinin çalışanların iş yükünü dengeleyecek önlemler alması, dinlenme sürelerini artırması ve zihinsel iyilik halini destekleyen uygulamalar geliştirmesi önem arz etmektedir. Öte yandan, mesleki benlik saygısının ruhsal yaşam kalitesini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Çalışanların kendilerini işlerinde yeterli ve başarılı hissetmelerinin, ruhsal iyilik hallerini desteklediği görülmektedir. Yönetim kadrosunun çalışanları desteklemesi, başarılarını takdir etmesi ve mesleki gelişim fırsatları sunması, bu olumlu etkinin güçlenmesine katkı sağlayabilir. Ancak, meslek aşkı arayışının ruhsal yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Çalışanların mevcut mesleklerinden tatmin olmamaları ve sürekli yeni iş arayışı içinde olmaları, işe yönelik motivasyonlarının ve psikolojik iyi oluşlarının azalmasına neden olabilir. Otel işletmelerinin, çalışanlarının işlerine daha fazla anlam katabilmeleri için kişisel gelişim ve kariyer planlama desteği sağlaması, bu olumsuz etkinin önüne geçebilir. Ayrıca, anlamlı iş algısının ruhsal yaşam kalitesini beklenmedik bir şekilde olumsuz etkilediği görülmektedir. Bu bulgu, otel sektöründe çalışanların yaptıkları işi anlamlı bulsalar bile, çalışma koşullarının zorluğu nedeniyle psikolojik baskı hissedebileceklerini düşündürmektedir. Bu nedenle, çalışanların işlerinin anlamını artırmanın yanı sıra, iş yüklerini azaltarak ve iş-yaşam dengesini destekleyerek onları psikolojik olarak güçlendirmek de gereklidir.

Son olarak, topluluk bilinci algısının ruhsal yaşam kalitesini artırdığı belirlenmiştir. Çalışanların iş arkadaşlarıyla güçlü sosyal bağlara sahip olmaları,

destekleyici bir iş ortamında çalışmalarını sağlamakta ve bu da onların ruhsal iyilik hallerine olumlu katkı sunmaktadır. Bu nedenle, otel işletmelerinin çalışanlar arasındaki iş birliğini teşvik eden takım çalışması faaliyetleri düzenlemesi, sosyal destek mekanizmaları oluşturması ve aidiyet duygusunu güçlendiren kurumsal uygulamalar geliştirmesi önerilmektedir. Bulgular ışığında, otel işletmelerinin ruhsal yaşam kalitesini artırmak için çalışan refahına odaklanması, iş yükünü dengelemesi, sosyal destek mekanizmalarını güçlendirmesi ve çalışanların mesleki tatminlerini artıracak stratejiler geliştirmesi gerektiği söylenebilir. Gelecekteki araştırmalarda, otel çalışanlarının ruhsal iyilik halini artıran kurumsal uygulamaların uzun vadeli etkileri üzerine çalışmalar yapılması, sektör için daha sürdürülebilir insan kaynakları yönetimi stratejileri geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

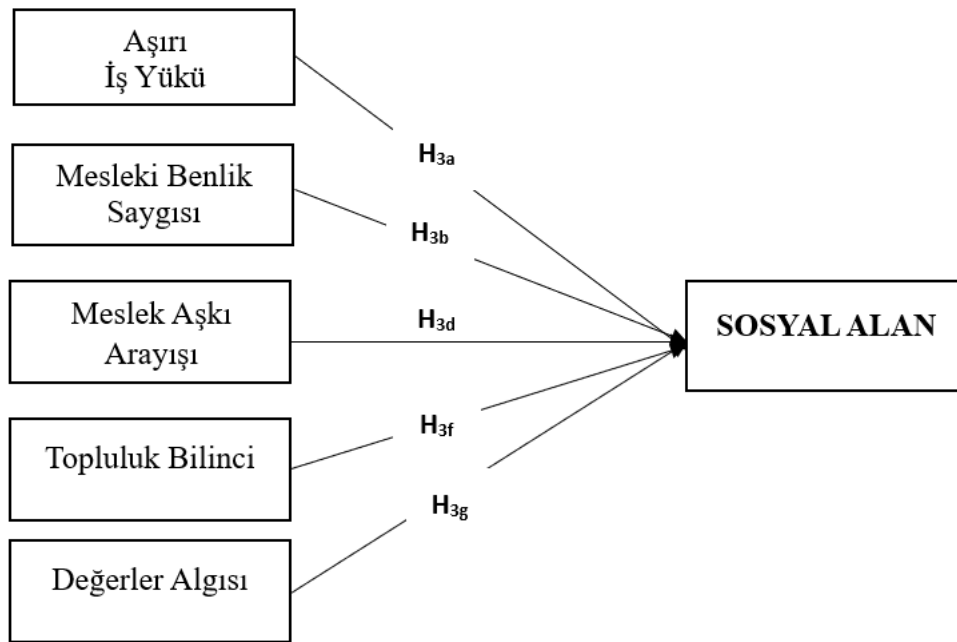
8.2.3. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı ile iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan; anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının yaşam kalitesi sosyal alan üzerindeki yordayıcı etkileri tartışılmıştır.

Otel çalışanlarının aşırı iş yükü arttıkça, sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, mesleki benlik saygıları arttıkça sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak arttığı, meslek aşkı arayışları arttığında sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, anlamlı iş ile topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça sosyal alan yaşam kalitesinin de anlamlı olarak arttığı belirlenmiştir. Ancak meslek aşkı varlıkları ile yaşam kalitesi sosyal alan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon saptanmamıştır. Bu bilgiler doğrultusunda Model 3'ün değerlendirilmesi için; otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi sosyal alan üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Meslek aşkı varlığı sosyal alan ile korelasyon göstermediği için regresyon analizine dahil edilmemiştir.

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre otel çalışanlarının; “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı”, “topluluk bilinci” ve “değerler algısı”

puanlarının sosyal alan puanının %27'sini açıkladığı tespit edilmiştir. “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, “topluluk bilincinin” istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü ve “değerler algısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda üçüncü modelde yer alan H_{3a} , H_{3b} , H_{3d} , H_{3f} , H_{3g} hipotezleri kabul edilirken; H_{3c} , H_{1e} hipotezleri reddedildi. Bu doğrultuda oluşturulan model Şekil 9'daki gibi yenilenmiştir.



Şekil 9. Sosyal Alan Araştırma Modeli

Araştırmada aşırı iş yükünün otel çalışanlarının sosyal alan yaşam kalitesini olumsuz etkilediği saptanmıştır. Bu durumun çalışanların aşırı iş yükü kaynaklı zaman yönetimi zorlukları, stres ve yorgunluk, iş-özel hayat dengesizliği gibi sorunlardan kaynaklı olduğu düşünülmektedir. İş odaklı bir yaşam tarzının bireylerin aileleri, arkadaşları ve sosyal çevreleri ile bağlantılarını zayıflatarak sosyal destek sistemlerini aşındırmasına yol açabilir. Çalışanların iş yükünün yönetimi ve iş-özel hayat dengesinin sağlanması, sosyal alanlarını korumalarını ve yaşam kalitelerini artırmalarını destekleyebilir. İşverenlerin bu konuda farkındalık yaratmaları ve uygun

destek mekanizmalarını sağlamaları, çalışanların iş ve sosyal yaşamları arasında daha sağlıklı bir denge kurmalarına katkı sağlayabilir. Mansour ve Tremblay'ın (2015) çalışması da bu bağlamı destekler niteliktedir. Araştırmada aşırı iş yükünün aile-iş çatışmasını artırdığı tespit edilerek sosyal yaşamlarının etkilendiği belirlenmiştir.

Araştırmada, mesleki benlik saygısının yaşam kalitesi sosyal alanı pozitif yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu bulgu, bireylerin kendi mesleki başarılarına duydukları güvenin genel yaşam tatminleri ve sosyal etkileşimleri üzerinde olumlu bir etkisi olduğunu göstermektedir. Bireylerin, kendi bilgi ve becerilerine uygun ve de aynı zamanda önemli ve değerli hissettikleri bir mesleği icra etmeleri iş hayatlarından alacakları doyum ile doğrudan ilişkilidir. Mesleklerine ilişkin olumlu tutumlara sahip çalışanlar, daha mutlu bir yaşam sürmektedir. Bireylerin benliklerine uygun olmayan mesleği yapmaları tükenmişlik, mutsuzluk, tatminsizlik, verimsizlik ve çatışma gibi birçok önemli sıkıntıları beraberinde getirmektedir. Bu doğrultuda mesleki benlik saygısı, kişiler açısından yaşama yön veren çok önemli bir işleve sahiptir (Çivilidağ vd., 2018; Baloğlu, vd., 2006; Dönmez ve Karasulu Kavuncuoğlu, 2019). Yüksek mesleki benlik saygısı bireylerin iş doyumunu artırabilir, motivasyonlarını yükseltebilir ve bu olumlu enerji de sosyal alanlarına yansiyabilir. Ayrıca mesleki başarılar, kişinin sosyal çevresinde güven oluşturmaya katkıda bulunabilir. Bunun neticesinde daha sağlam sosyal ilişkiler ve daha pozitif bir sosyal alan sağlanabilir. Öte yandan, aşırı iş yükünün sosyal alanı olumlu etkilemesi şaşırtıcı görülebilir ancak bu durumun arkasında, çalışanların ortak zorlukları paylaşma ve dayanışma içinde olma eğilimi gibi faktörler bulunabilir. Bu sonuçlar, iş yükü yönetimi ve sosyal destek mekanizmalarının bireylerin mesleki ve sosyal hayatlarını dengede tutmalarına yardımcı olabileceğini göstermektedir.

Araştırmadan elde edilen bulgular doğrultusunda, meslek aşkı arayışının sosyal alanı pozitif yönde etkilediği saptanmıştır. Meslek aşkı arayışı, bireyin henüz kendisine uygun mesleği bulamamış olması ve bu süreçte bir arayış içinde olması durumunu ifade eder (Dik ve Duffy, 2009: 431). Bu durumun sosyal alanı olumlu etkilemesinin temelinde, bireyin bu arayış sürecinden kaynaklanan belirsizlik ve keşif haliyle ilgili olabilir. Meslek aşkı arayışında olan bireyler genellikle farklı deneyimler ve alanlara yönelimlerle karşılaşır. Bu süreç bireyin çeşitli sosyal etkileşimlere

girmesine, farklı insanlarla tanışmasına ve çeşitli sosyal gruplara dahil olmasına neden olabilir. Bu deneyimler, bireyin sosyal becerilerini geliştirmesine, çeşitli bakış açıları kazanmasına ve kendisini sosyal alanlarda daha çeşitli şekillerde ifade etmesine olanak tanır. Ayrıca meslek aşkı arayışındaki bireyler genellikle kendilerini geliştirme amacı taşır. Bu süreçte edindikleri yeni beceri ve bilgiler, sosyal alanlarda daha etkili ve yetkin bir şekilde yer almalarına katkı sağlayabilir. Bu durum, bireyin sosyal çevresi içinde daha fazla değer yaratmasına ve olumlu bir etki bırakmasına olanak tanır. Sonuç olarak; meslek aşkı arayışının sosyal alanı pozitif etkilemesi, bireyin bu arayış sürecinde edindiği deneyimler, geliştirdiği beceriler ve katıldığı çeşitli sosyal etkileşimlerle ilişkilidir. Bu durum meslek aşkı arayışındaki bireyin, sosyal alanda daha aktif, daha çeşitli ve olumlu bir rol üstlenmesine olanak tanıyabilir.

Yapılan bu araştırmada işyeri maneviyatı alt boyutlarından biri olan topluluk bilinci sosyal alanı pozitif yönde etkilerken, değerler algısı alt boyutu sosyal alanı negatif yönde etkilemektedir. Araştırmanın bulguları işyeri maneviyatının alt boyutlarından olan topluluk bilinci ve değerler algısının, bireylerin yaşam sosyal alanını farklı yönlerde etkilediğini ortaya koymaktadır. Topluluk bilinci alt boyutunun yaşam sosyal alanını pozitif yönde etkilemesi, çalışanların işyerinde bir dayanışma ve birlik hissi içinde olmalarının olumlu bir yansıması olabilir. İş yerindeki sağlam bir topluluk bilinci çalışanların birbirlerine destek olmalarını, iletişim kurmalarını ve birlikte çalışmaktan kaynaklanan sosyal etkileşimlerini artırabilir. Bu durum bireylerin genel yaşam tatminini ve sosyal alanlarını güçlendirebilir. Öte yandan değerler algısının, yaşam sosyal alanını negatif yönde etkilemesi işyerindeki değer çatışmalarının ve bireylerin kendi değerlerinin işyeri kültürüyle uyumsuzluğunun olumsuz bir etki yarattığını gösterebilir. Değerler algısının zayıf olduğu durumlarda, bireylerin iş yerindeki etkileşimleri ve sosyal ilişkileri daha gerilimli olabilir. Bu durum iş ortamında memnuniyetsizlik, stres ve iletişim problemlerine neden olarak genel yaşam sosyal alanını olumsuz etkileyebilir. Sonuç olarak işyeri maneviyatının alt boyutlarından kaynaklanan topluluk bilinci ve değerler algısının, bireylerin yaşam sosyal alanlarını etkileyen önemli faktörler olduğunu gösteren bu bulgular, iş ortamındaki sosyal dinamiklerin ve değer sistemlerinin, bireylerin genel yaşam kalitesine olan etkilerini anlamamıza katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda iş yerlerinde

topluluk bilincini güçlendirmeye ve değerler algısını artırmaya yönelik stratejiler, çalışanların sosyal alanlarını olumlu yönde etkilemeye yardımcı olabilir.

Luu (2022) manevi liderliğin, kurumsal sosyal girişimcilik yönelimine etkisinde iş yeri maneviyatının aracı rolünü incelemiştir. Vietnam'ın Ho Chi Minh şehrindeki toplam 76 tane dört ve beş yıldızlı otelde çalışan 524 kişi araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Araştırmada manevi liderliğin, kurumsal sosyal girişimciliği etkilediği ve bu etkide işyeri maneviyatının aracı rolü bulunduğu tespit edilmiştir.

Bu bulguların pratik anlamı, otel çalışanlarının sosyal yaşam kalitesini artırmaya yönelik yönetimsel stratejilerin önemini ortaya koymaktadır. Çalışanların sosyal alan yaşam kalitesi, iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı, topluluk bilinci ve değerler algısı gibi faktörlerden önemli ölçüde etkilenmektedir. Özellikle, aşırı iş yükünün sosyal yaşam kalitesini olumsuz etkilediği görülmektedir. Uzun çalışma saatleri, yoğun iş temposu ve düzensiz vardiyalar, çalışanların sosyal etkileşimlerini sınırlayarak iş dışındaki yaşamlarını olumsuz yönde etkileyebilir. Otel işletmelerinin, çalışma saatlerini dengeleyerek çalışanların sosyal yaşamlarını korumaya yönelik esnek vardiya sistemleri geliştirmesi, iş-yaşam dengesini güçlendirecek uygulamalar sunması ve çalışanlara sosyal aktivitelere katılım için fırsatlar tanınması önerilmektedir. Bunun yanında, mesleki benlik saygısının sosyal yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Çalışanların mesleklerine duydukları güven ve değer algısı arttıkça, sosyal çevrelerinde daha aktif ve tatmin olmuş bireyler olma olasılıkları yükselmektedir. Bu nedenle, otel yöneticileri çalışanların mesleki yetkinliklerini artırmalarına olanak tanıyacak eğitim ve gelişim programları sunmalı, çalışan başarılarını teşvik eden ve takdir eden politikalar geliştirmelidir. Bulgular ayrıca, meslek aşkı arayışının sosyal yaşam kalitesini olumlu yönde etkilediğini göstermektedir. Çalışanların kariyerlerinde daha tatmin edici ve anlamlı bir yol arayışı içinde olmalarının, sosyal etkileşimlerini artırabilecek bir faktör olduğu düşünülebilir. Bu bağlamda, otel işletmeleri çalışanlarına iç terfi fırsatları sunarak, kariyer gelişim programlarını daha etkin hale getirerek ve uzun vadeli kariyer planlamalarını destekleyerek çalışanların sosyal tatminlerini artırabilir. Öte yandan, topluluk bilincinin sosyal yaşam kalitesini artırdığı görülmektedir. Çalışanların iş

yerinde aidiyet duygusunun yüksek olması, iş arkadaşlarıyla daha iyi ilişkiler kurmalarına ve sosyal çevreleriyle daha uyumlu olmalarına katkı sağlayabilir. Bu doğrultuda, otel işletmelerinin takım çalışmasını destekleyen faaliyetler düzenlemesi, sosyal bağları güçlendiren kurumsal etkinlikler organize etmesi ve çalışanların iş birliği içinde çalışabilecekleri bir iş ortamı oluşturması önemlidir. Ancak, değerler algısının sosyal yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği belirlenmiştir. Bu durum, çalışanların bireysel değerleri ile kurumun değerleri arasında bir uyumsuzluk hissetmelerinin, sosyal ilişkilerini ve iş ortamındaki aidiyet duygularını zayıflatabileceğini göstermektedir. Bu nedenle, otel işletmelerinin kurumsal değerlerini çalışanlara daha iyi aktaracak iletişim stratejileri geliştirmesi, çalışanların iş yerinde kendilerini değerli hissetmelerini sağlayacak politikalar uygulaması ve kurumsal kültürü güçlendirmesi gerekmektedir. Bulgular doğrultusunda, otel işletmelerinin sosyal yaşam kalitesini artırmaya yönelik çalışan merkezli yönetim yaklaşımları benimsemesi, iş yükünü dengelemesi, kariyer gelişim fırsatlarını iyileştirmesi, sosyal destek mekanizmalarını güçlendirmesi ve çalışanların iş yeri ile değer uyumunu artıracak uygulamalar geliştirmesi gerekmektedir. Gelecekteki araştırmalarda, farklı otel türlerinde sosyal yaşam kalitesini etkileyen unsurların karşılaştırılması, sektörde sürdürülebilir insan kaynakları stratejileri geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

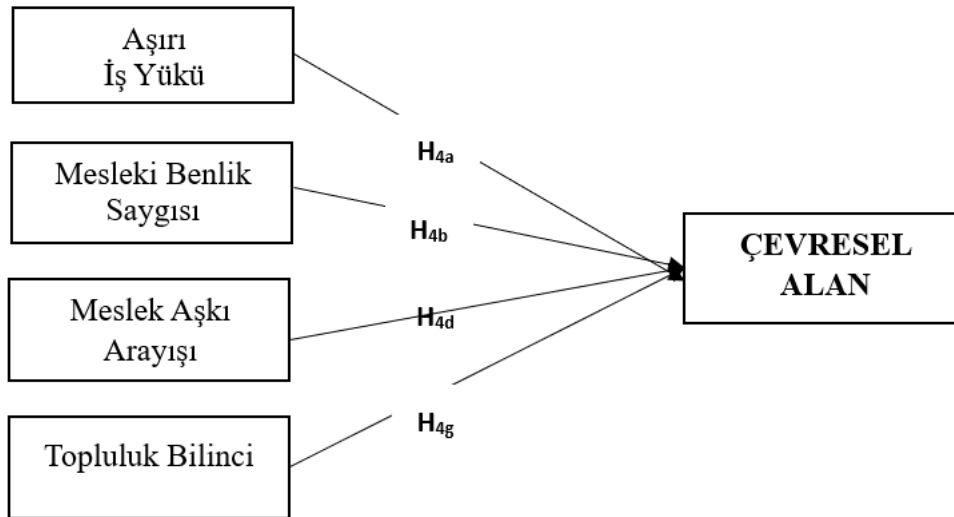
8.2.4. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanlarının Yaşam Kalitesi Çevresel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Etkisine İlişkin Bulguların Tartışılması

Bu bölümde otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı varlığı, meslek aşkı arayışı ile iş yeri maneviyatı alt boyutlarından olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısının yaşam kalitesi çevresel alan üzerindeki yordayıcı etkileri tartışılmıştır.

Otel çalışanlarının; aşırı iş yükü arttıkça sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, mesleki benlik saygıları arttıkça sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak arttığı, meslek aşkı arayışları arttığında sosyal alan yaşam kalitelerinin anlamlı olarak azaldığı, anlamlı iş ile topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça çevresel alan yaşam kalitesinin de anlamlı olarak arttığı belirlenmiştir. Ancak meslek

aşkı varlıkları ile yaşam kalitesi çevresel alan arasında istatistiksel olarak anlamlı bir korelasyon saptanmamıştır. Bu bilgiler doğrultusunda Model 4'ün değerlendirilmesi için otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı arayışı ile anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı puanlarının yaşam kalitesi çevresel alan üzerindeki etkisi regresyon analizi ile incelenmiştir. Meslek aşkı varlığı çevresel alan ile korelasyon göstermediği için regresyon analizine dahil edilmemiştir.

Çoklu regresyon analizi sonuçlarına göre otel çalışanlarının; “aşırı iş yükü”, “mesleki benlik saygısı”, “meslek aşkı arayışı” ve “topluluk bilinci” puanlarının çevresel alan puanının %45'ini açıkladığı tespit edildi. “Aşırı iş yükü” nün istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, “mesleki benlik saygısı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü, “Meslek aşkı arayışı”nın istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü, “topluluk bilincinin” istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü bir yordayıcı etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bu doğrultuda dördüncü modelde yer alan **H_{4a}**, **H_{4b}**, **H_{4d}**, **H_{4g}** hipotezleri kabul edilirken; **H_{4c}**, **H_{4e}**, **H_{4f}** hipotezleri reddedilmiştir. Bu doğrultuda oluşturulan model Şekil 10'daki gibi yenilenmiştir.



Şekil 10. Çevresel Alan Araştırma Modeli

Yaşam kalitesi çevresel alan bir dizi önemli faktörü içerir ve bireyin yaşam deneyimini etkileyen çok yönlü bir perspektife sahiptir. Çevresel alan, fiziksel güvenlik, ev ortamı, maddi kaynaklar, sağlık hizmetleri ve sosyal yardım, ulaşılabilirlik, yeni bilgi/beceri edinme, dinlenme, boş zaman, fiziksel çevre ve ulaşımı

içermektedir (Eser vd., 1999). Fiziksel güvenlik; bireyin günlük yaşamında kendini güvende hissetmesini sağlayan işte, evde ve genel çevredeki güvenlik önlemleri gibi unsurları içermektedir. Finansal kaynaklar, bireyin maddi durumunu ve gelirini kapsar, harcama alışkanlıkları ve tasarruf potansiyeliyle ilgilidir. Sağlık ve sosyal bakıma ulaşılabilirlik; sağlık hizmetlerine erişim, sosyal destek sistemleri ve bakım olanaklarını içerir. Ev çevresi, bireyin yaşadığı mekânın düzeni, temizliği ve konforuyla ilgilidir. Yeni bilgilere ve becerilere ulaşma fırsatı, bireyin kişisel ve mesleki gelişimine yönelik olanakları içerir. Bu faktörlerin birbirleriyle etkileşimi, bireyin yaşam kalitesini belirleyen karmaşık bir ağ oluşturur. İdeal yaşam kalitesini sağlamak için bu unsurların dengeli bir şekilde ele alınması ve bireyin ihtiyaçlarına uygun çözümler üretilmesi önemlidir. Aşırı iş yükü, bireylerin çevresel alanlarına duyarlı bir şekilde olumsuz etki ederek yaşam kalitesini azaltabilir. İlk olarak uzun çalışma saatleri ve sürekli iş stresi, bireylerin doğal çevreleri ile etkileşimini sınırlayabilir. Bu durum, yeşil alanlardan uzaklaşmayı, açık havada zaman geçirmeyi ve doğayla bağlantı kurmayı zorlaştırarak mental ve duygusal sağlığı olumsuz etkileyebilir. Ayrıca aşırı iş yükü, bireylerin zamanlarını iyi değerlendirmelerini ve çevresel aktiviteler için yeterli vakit ayırmalarını engelleyebilir. Bu durum spor yapma, hobilerle ilgilenme veya doğa ile etkileşime geçme gibi aktivitelerin ihmal edilmesine neden olabilir. Fiziksel aktivitelerin azalması, genel sağlığı olumsuz etkileyerek yaşam kalitesini düşürebilir.

Aşırı iş yükü nedeniyle bireylerin ev çevresi ile ilgili görevleri yerine getirmekte zorlanmaları olası bir durumdur. Ev düzeni, temizlik ve kişisel bakım gibi konuların ihmal edilmesi yaşam alanının kalitesini etkileyebilir. Sağlıksız çalışma koşulları, stres ve yorgunluğun artmasıyla birlikte bireylerin genel sağlıkları olumsuz etkilenebilir. Bu durum, uyku düzeninin bozulması, düzensiz beslenme alışkanlıkları ve genel sağlıklarının zayıflamasına neden olarak yaşam kalitesini düşürebilir. Sonuç olarak aşırı iş yükü, bireylerin çevresel alanlarına yönelik olumsuz etkileriyle birlikte yaşam kalitesini azaltan bir dizi faktörü tetikleyebilir. Bu durumu dengelemek ve yaşam kalitesini artırmak için iş-yaşam dengesine odaklanan politikaların ve bireylerin bilinçli çabalarının önemli olduğunu söylemek mümkündür. Dolayısıyla bu araştırmada, aşırı iş yükünün çevresel alanı olumsuz etkilemesi beklendik bir bulgudur.

Mesleki benlik saygısı, bireyin iş yaşamındaki başarılarını ve değerini içeren bir özsaygı biçimidir (Çetinel 2022: 51; Olthuis ve ark., 2007). Bu benlik saygısı arttıkça, bireyin iş memnuniyeti ve motivasyonu genellikle yükselir. Bu olumlu etkileşim, iş-yaşam dengesinin sağlanmasına da katkıda bulunabilir. İyi bir iş-yaşam dengesi, bireyin çevresel alanına daha fazla zaman ayırmasını ve bu alanı daha olumlu bir şekilde değerlendirmesini mümkün kılar. Ayrıca mesleki benlik saygısı yüksek olan bireyler, genellikle daha pozitif iletişim kurma yeteneğine sahiptirler, bu da çevresel alan içindeki ilişkileri olumlu yönde etkileyebilir. İş performansı ile de bağlantılı olan mesleki benlik saygısı, başarılarını değerlendirebilen bireylerin çevresel alanlarına daha olumlu bir bakış açısı geliştirmesine katkı sağlayabilir. Sonuç olarak mesleki benlik saygısı arttıkça, bireylerin genel yaşam memnuniyeti ve çevresel alan puanı arasındaki olumlu ilişki güçlenebilir.

Bu araştırmada, meslek aşkı arayışının çevresel alanı olumsuz etkilediği tespit edilmiştir. Meslek aşkı arayışı içinde olan bireyler, işlerine duydukları tutku ve bağlılıkla kariyerlerinde daha anlam dolu bir yol arayabilirler. Ancak, bu arayışın artması yaşam kalitesi çevresel alanı olumsuz etkileyebilir. Yoğun iş temposu, yüksek beklentiler ve işe olan güçlü bağlılık bireyin çevresel aktiviteler ve kişisel ilişkiler için ayrılan zamanını kısıtlayabilir. İş-yaşam dengesinin bozulması, sosyal izolasyon riskini artırabilir ve çevresel alandaki sosyal bağlantıları zayıflatabilir. Aynı zamanda işle ilgili stres ve yorgunluk, genel yaşam kalitesini düşürebilir. Meslek aşkı arayışı içindeki bireyler, diğer kişisel ilgi alanlarına yeterince zaman ayırmazlarsa çevresel alandaki aktiviteleri ve hobileri ihmal edebilirler. Bu durum bireyin kariyer hedeflerine odaklanırken, çevresel alanındaki dengeyi kaybetmesine neden olabilir.

Bu araştırmada ayrıca işyeri maneviyatı topluluk bilincinin, çevresel alanı olumlu yönde etkilediği belirlendi. Topluluk bilinci bireylerin iş ortamlarında duyduğu bağlılık, anlam ve iş birliği duygularını ifade eder (Crawford vd., 2008: 67-68). Bu faktörlerin artması, bireylerin çevresel alan puanlarını olumlu yönde etkileyebilir. İşyeri maneviyatı, çalışanların işlerine ve işyerlerine duygusal bağlılıklarını artırarak iş ortamında daha olumlu bir deneyim yaşamalarına katkı sağlar. Topluluk bilinci ise iş birliği, dayanışma ve takım ruhu oluşturma eğilimini yansıtarak, çalışanların birbirleriyle daha güçlü bir bağ kurmalarını ve iş yerinde olumlu bir atmosfer

oluşturmalarını teşvik eder. Bu faktörlerin etkisiyle iş tatmini ve motivasyonun artması, çalışanların çevresel alanlarını daha olumlu bir şekilde değerlendirmelerine neden olabilir. Ayrıca işyerinde güçlü ilişkilerin ve sosyal destek ağının oluşması, çalışanların stresle başa çıkma becerilerini artırarak genel yaşam memnuniyetlerini yükseltebilir. Bu nedenle işyeri maneviyatı ve topluluk bilincinin artması, çalışanların iş yerindeki deneyimlerini iyileştirerek çevresel alan puanlarının olumlu bir şekilde artmasına katkıda bulunabilir.

Bu bulgular, otel çalışanlarının çevresel yaşam kalitesini artırmaya yönelik kurumsal politikaların önemini ortaya koymaktadır. Çalışanların çevresel alan yaşam kalitesi, çalışma ortamı, sosyal destek mekanizmaları, iş yükü ve mesleki tatmin gibi faktörlerden doğrudan etkilenmektedir. Özellikle, aşırı iş yükünün çevresel yaşam kalitesi üzerinde olumsuz bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Yoğun çalışma saatleri ve fiziksel yorgunluk, çalışanların iş ortamlarını daha stresli algılamalarına ve iş yerindeki kaynaklardan yeterince yararlanamamalarına yol açabilir. Bu nedenle, otel işletmelerinin çalışma koşullarını iyileştirmesi, çalışanların mola sürelerini düzenlemesi, dinlenme alanlarını ergonomik hale getirmesi ve çalışma ortamlarını daha sürdürülebilir hale getirecek stratejiler geliştirmesi önerilmektedir. Öte yandan, mesleki benlik saygısının çevresel yaşam kalitesini olumlu yönde etkilediği gözlemlenmiştir. Çalışanların kendilerini meslekleri açısından yeterli ve başarılı hissetmeleri, iş ortamlarını daha olumlu algılamalarına ve çevresel faktörlerden daha az olumsuz etkilenmelerine katkı sağlayabilir. Otel yöneticilerinin çalışanların mesleki gelişimlerine yatırım yaparak, onların iş yerinde kendilerini değerli hissetmelerini sağlaması, çalışanların çevresel yaşam kalitelerini artırabilir. Ancak, meslek aşkı arayışının çevresel yaşam kalitesini olumsuz etkilediği belirlenmiştir. Çalışanların mevcut mesleklerinden tatmin olmamaları ve sürekli yeni iş fırsatları aramaları, iş yerini daha az destekleyici ve çalışma koşullarını daha zorlayıcı olarak algılamalarına neden olabilir. Bu durumun önüne geçmek için, işletmeler çalışanlarının işlerine daha fazla anlam katabilmelerini sağlamak adına kariyer gelişimi fırsatları sunmalı, iç terfi sistemlerini daha aktif hale getirmeli ve çalışan bağlılığını artıracak uygulamalar geliştirmelidir. Öte yandan, topluluk bilinci algısının çevresel yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğu görülmüştür. İş yerinde güçlü sosyal bağlara sahip olmak,

çalışanların çevresel stres faktörlerini daha iyi yönetmelerine ve çalışma ortamlarını daha destekleyici bulmalarına katkı sağlayabilir. Bu doğrultuda, otel işletmelerinin çalışanlar arasında iş birliğini teşvik eden etkinlikler düzenlemesi, takım çalışmasını destekleyici kültürler oluşturması ve çalışanların birbirleriyle sosyal bağlarını güçlendirecek projeler hayata geçirmesi önemlidir. Bulgular doğrultusunda, otel işletmelerinin çevresel yaşam kalitesini artırmak için çalışan refahına odaklanması, iş yükünü dengelemesi, çalışanların mesleki gelişimlerine destek vermesi ve sosyal destek mekanizmalarını güçlendirmesi gerekmektedir. Gelecekteki araştırmalarda, farklı otel segmentlerinde çevresel yaşam kalitesini etkileyen unsurların karşılaştırılması ve çalışan bağlılığı üzerindeki uzun vadeli etkilerinin incelenmesi, sektörde sürdürülebilir insan kaynakları yönetimi için önemli bilgiler sağlayabilir.

8.3. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerine Göre Yaşam Kalitesi Ölçek Puanlarının Karşılaştırma Bulgularına İlişkin Tartışma

Bu bölümde otel çalışanlarının tanımlayıcı özellikleri ile yaşam kalitesi boyutlarından olan bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan puanları arasındaki karşılaştırma sonuçlarına ilişkin tartışmaya yer verilmiştir.

Otel çalışanlarının cinsiyetlerine ve medeni durumlarına göre yaşam kalitesi bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmemiştir. Yılmaz ve arkadaşlarının (2010), konaklama işletmelerinde çalışanlar ile iş ve yaşam doyumunu inceledikleri araştırmalarında da cinsiyete göre çalışanların yaşam doyumları arasında anlamlı istatistiksel farklılıklar tespit edilmemiştir. Kara ve arkadaşlarının (2018) Türkiye'deki beş yıldızlı otel çalışanları ile gerçekleştirdikleri araştırmada da cinsiyetin iş yaşam kalitesinin önemli bir öncülü olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu bulgular, otel çalışanlarının yaşam kalitesini belirleyen faktörler üzerine önemli ışık tutmaktadır. Cinsiyet ve medeni durum gibi kişisel özelliklerin; bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel yaşam kalitesi üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olmadığı bulgusu, cinsiyetin iş yaşamı üzerinde belirleyici bir rol oynamadığını göstermektedir. Fakat bu bulgular genel bir durumu yansıtıyor olabilir ve bireysel farklılıkları göz ardı etmek yanıltıcı olabilir. Örneğin; belirli bir işletmedeki çalışma koşulları veya çalışanların yaşadığı sosyo-ekonomik çevre gibi faktörler, yaşam kalitesi üzerinde daha belirleyici olabilir. Dolayısıyla, bu

bulguların genel geçerliği ve uygulanabilirliği konusunda dikkatli olmak önemlidir. Ayrıca bu alandaki gelecekteki araştırmaların, farklı alt grupları ve değişkenleri daha derinlemesine incelemesi gerekebilir.

Otel çalışanlarının yaşlarına göre ise; “bedensel alan”, “sosyal alan” ve “çevresel alan” yaşam kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. 35 yaş ve üzerinde olan çalışanların bedensel, ruhsal ve çevresel alan puanları 34 yaş ve altında olan çalışanlara göre yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, yaşın yaşam kalitesi üzerinde belirleyici bir etken olabileceğini düşündürmektedir. 35 yaş ve üzerindeki bireylerin daha olumlu yaşam kalitesine sahip olmaları, yaşlanmanın bir avantaj olabileceğini veya bu yaş grubundaki bireylerin hayatlarını daha olumlu etkileyen faktörlere sahip olabileceğini işaret edebilir. Bununla birlikte yaş grupları arasındaki bu farklılıkların nedenleri ve etkileri daha ayrıntılı bir incelemeyi gerektirebilir. Çalışma koşulları, sosyal ilişkiler ve iş dengesi gibi faktörlerin yaşam kalitesi üzerindeki etkisi değerlendirilmeli ve elde edilen bu bulgular, işverenlerin yaş gruplarına özel destek programları geliştirmeleri konusunda rehberlik edebilir. Bu bağlamda yaşa dayalı politikalar ve destek mekanizmalarının, yaşam kalitesi üzerindeki etkileri üzerine daha fazla araştırma yapılması önemlidir.

Çalışanların eğitim durumlarına yönelik bulgular incelendiğinde; bedensel alan, sosyal alan ve çevresel alan yaşam kalitesi puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bonferroni sonuçlarına göre; bedensel alanda lisansüstü eğitimi olan otel çalışanlarının, diğer tüm gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yaşam kalitesi yüksek tespit edilmiştir. Ayrıca lise ve lisans mezunu olanlar arasında da istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edildi. Lisans mezunlarının, lise mezunlarına göre bedensel alan yaşam kalitesi yüksek olarak belirlendi. Bonferroni sonuçlarına göre sosyal alan ve çevresel alanda da lisans üstü eğitimi olan otel çalışanlarının, diğer tüm gruplara göre istatistiksel olarak anlamlı şekilde yaşam kalitesi yüksek tespit edildi. Şahin ve Şad'ın (2018) araştırmasında, otel çalışanlarının eğitim düzeyi arttıkça tükenmişliğin azaldığı ve yaşam doyum düzeyinin arttığı tespit edilmiştir. Bu bulguların neticesine göre, otel çalışanlarının yaşam kalitesi üzerinde eğitim düzeyi önemli bir rol oynamaktadır. Ayrıca eğitim düzeyinin, sadece mesleki beceri ve bilgi kazandırmakla kalmayıp aynı zamanda çalışanların yaşam

kalitesini artırıcı bir faktör olarak da etkili olduğu görülmektedir. Ancak, bu bulguların genellenebilirliği ve neden-sonuç ilişkisi konusunda dikkatli olmak gereklidir. Eğitim düzeyi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki karmaşık olabilir ve diğer değişkenlerin (örneğin; çalışma koşulları, sosyo-ekonomik durum) etkisi göz ardı edilmemelidir.

Çalışanların gelir durumlarına göre bedensel alan, sosyal alan ve çevresel alan puanları arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlenmiştir. Bonferroni sonucuna göre; geliri giderine denk olan çalışanların, geliri giderinden az olanlara göre bu alanlardaki yaşam kaliteleri yüksek saptandı. Şahin ve Şad'ın (2018) araştırmasında, otel çalışanlarının aylık gelir düzeyi azaldıkça tükenmişliğin arttığı ve yaşam doyumunun azaldığı belirlenmiştir. Bu bulgular, otel çalışanlarının gelir düzeyinin yaşam kalitesi üzerindeki etkisini açıkça göstermektedir. Geliri giderine denk olan çalışanların, geliri giderinden az olanlara kıyasla bedensel, sosyal ve çevresel alanlardaki yaşam kalitelerinin istatistiksel olarak anlamlı şekilde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Bu durum, gelirin yaşam kalitesi üzerinde olumlu bir etkiye sahip olduğunu göstermektedir. Şahin ve Şad'ın (2018) araştırması da bu bulguları desteklemektedir. Gelir düzeyi azaldıkça, otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin arttığı ve yaşam doyumunun azaldığı belirlenmiştir. Dolayısıyla, gelir düzeyinin artmasıyla birlikte çalışanların yaşam kalitesinin arttığı ve bu durumun tükenmişlik hissiyatını azalttığı görülmektedir. Ancak, bu bulguların genellenebilirliği ve diğer değişkenlerin etkisi göz önünde bulundurulmalıdır. Gelir düzeyi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişki karmaşıktır ve diğer faktörler (örneğin, çalışma koşulları, eğitim düzeyi) bu ilişkiyi etkileyebilir. Ayrıca, gelirin sadece maddi olarak değil aynı zamanda sosyal ve psikolojik ihtiyaçları da karşılayabileceği göz önünde bulundurulmalıdır. Bu nedenle, gelecekteki araştırmaların bu ilişkiyi daha derinlemesine incelemesi ve farklı kontrollü deneylerle desteklemesi önemlidir.

Çalışanların çalıştıkları pozisyona göre bedensel alan, ruhsal alan, sosyal alan ve çevresel alan puanları arasında yönetici pozisyonda olanların lehine anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Yönetici pozisyonda olanların personellere göre yaşam kaliteleri yüksek saptanmıştır. Ayrıca çalışanların departmanlarına göre yaşam kalitesinin tüm boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılık belirlendi. Bedensel alanda en düşük yaşam kalitesine yiyecek-içecek departmanında çalışanların; en

yüksek yaşam kalitesine ise muhasebe departmanında çalışanların sahip olduğu belirlenmiştir. Bonferroni testine göre bazı departmanlar arasında istatistiksel olarak anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bedensel alanda yiyecek içecek departmanında çalışanların animasyon, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma ve satış ve pazarlama bölümlerinden anlamlı olarak düşük puana sahip olduğu belirlenmiştir.

Kat hizmetleri ile animasyon, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma ve satış ve pazarlama bölümlerinden anlamlı olarak düşük puana sahip olduğu belirlenmiştir. Ön büro ile animasyon, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma ve satış ve pazarlama bölümlerinden anlamlı olarak düşük puana sahip olduğu tespit edilmiştir. Mutfak ile animasyon, güvenlik, teknik servis, personel ve insan kaynakları, muhasebe, satın alma ve satış ve pazarlama bölümlerinden anlamlı olarak düşük puana sahip olduğu belirlendi. Ruhsal alanda en düşük yaşam kalitesine yiyecek-içecek departmanında çalışanların; en yüksek yaşam kalitesine ise muhasebe departmanında çalışanların sahip olduğu belirlendi. Şahin ve Şad'ın (2018) araştırmasında departman çalışanlarının, departman müdürlerine göre daha fazla tükenmişlik ve daha az yaşam doyumuna sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya göre, kat hizmetleri ve restoran-bar departmanında çalışanlar, mutfak departmanında çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadır. Diğer departmanlarda çalışanlar, kat hizmetleri departmanlarında çalışanlara göre daha fazla yaşam doyumuna sahiptir. Bu bulgular, çalışanların pozisyonları ve departmanları arasında yaşam kalitesi açısından önemli farklılıklar olduğunu göstermektedir. Yönetici pozisyonunda olan çalışanların genel olarak daha yüksek yaşam kalitesine sahip olduğu ve bu durumun diğer pozisyonlarda çalışanlara kıyasla lehlerine olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca, departmanlar arasında da belirgin farklılıklar görülmektedir. Bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alanlarda en düşük yaşam kalitesine yiyecek-içecek departmanında çalışanların sahip olduğu, muhasebe departmanında çalışanların ise en yüksek yaşam kalitesine sahip olduğu belirlenmiştir. Bu bulgu, departmanların çalışma koşulları, iş yükü ve çalışanların sosyal ilişkileri gibi faktörler açısından farklılık gösterdiğini belirtmektedir. Şahin ve Şad'ın (2018) araştırması da bu bulguları desteklemektedir. Departman çalışanlarının,

departman m¼d¼rlerine g¼re daha fazla t¼kenmiřlik yaşadığı ve daha az yaşam doyumuna sahip olduğu bulunmuştur. Bu durum, y¼netim ve alt kadro arasında yaşanan iletişim, çalışma koşulları ve liderlik tarzı gibi fakt¼rlerin departman çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyebileceğini g¼stermektedir.

Tartışma b¼l¼m¼nde sunulan bulgular, otel çalışanlarının iş y¼k¼, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı, iş yeri maneviyatı ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkilere dair ¼nemli sonuçlar ortaya koymaktadır. Ancak, bu araştırmanın bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. ¼ncelikle, araştırma kesitsel bir tasarımı ile gerçekleştirilmiştir; dolayısıyla, değişkenler arasındaki nedensel ilişkiler kesin olarak belirlenememektedir. Gelecekte yapılacak boylamsal çalışmalar, otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen fakt¼rlerin zaman içindeki değişimini inceleyerek daha sağlam sonuçlar elde edilmesini sağlayabilir. Bunun yanı sıra, araştırma belirli bir coğrafi b¼lgedeki otel çalışanları ile y¼r¼t¼lm¼řt¼r ve elde edilen bulgular t¼m otel sekt¼r¼ne genellenemez. K¼lt¼rel ve sekt¼rel farklılıkların çalışan deneyimlerini nasıl şekillendirdiğini anlamak için farklı ¼lkelerde ve farklı otel segmentlerinde (¼rneėin, butik oteller, zincir oteller, resort oteller) benzer çalışmalar yapılması ¼nerilmektedir. Ayrıca, çalışmada kullanılan veriler ¼z bildirimine dayalı anketlerden elde edilmiştir. Bu durum, katılımcıların yanıtlarını bilinçli veya bilinçsiz olarak sosyal olarak kabul edilebilir y¼nde değiştirmelerine neden olabilir. Gelecekteki araştırmalarda, nitel araştırma y¼ntemleri (derinlemesine m¼lakatlar, odak grup g¼r¼řmeleri) ve g¼zlemsel çalışmalar kullanılarak daha kapsamlı bir analiz yapılabilir.

Gelecekteki araştırmalar için bir diğer ¼neri, otel çalışanlarının yaşam kalitesini artırmaya y¼nelik uygulamalı m¼dahale programlarının etkinliğini test etmeye odaklanmak olabilir. ¼rneėin, esnek çalışma saatleri, stres y¼netimi eğitimleri ve iş y¼k¼ dengeleme politikalarının çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal iyi oluşları ¼zerindeki etkileri deneysel çalışmalar ile incelenebilir. Ayrıca, otel y¼neticilerinin liderlik tarzlarının çalışanların yaşam kalitesi ve iş tatmini ¼zerindeki etkisini inceleyen araştırmalar yapılması, insan kaynakları y¼netimi stratejilerinin geliştirilmesine katkı sağlayabilir.

Sonuç olarak, bu çalışma otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen çeşitli faktörleri ortaya koymuş olsa da daha kapsamlı ve çok boyutlu araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Farklı metodolojik yaklaşımlar, kültürel ve sektörel karşılaştırmalar ve uygulamaya yönelik deneysel çalışmalar ile bu alandaki bilgi birikimi artırılabilir ve otel çalışanlarının daha sürdürülebilir bir çalışma ortamına kavuşmaları sağlanabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı ve iş yeri maneviyatlarının yaşam kalitelerine etkisini inceleyen bu araştırmada önemli sonuçlara ulaşıldı. Otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen unsurları anlamak ve işyerinde daha sağlıklı bir ortamın nasıl sağlanabileceğine dair sahada kullanılacak ve literatüre katkı sağlayacak değerli bulgular elde edildi. Bu doğrultuda aşağıdaki sonuçlar elde edilmiştir:

Otel çalışanlarının;

- Aşırı iş yükü puanları ortalamanın üzerindedir.
- Mesleki benlik saygısı puanı ortalamanın üzerindedir.
- Meslek aşkı varlığı ve meslek aşkı arayışı puanları ortalamanın altındadır.
- İşyeri maneviyatının alt boyutları olan anlamlı iş, topluluk bilinci ve işyeri değerleri ile uyum (değerler algısı) puanları ortalamanın altındadır.
- Yaşam kalitesi bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alan puanları ortalama düzeydedir.
- Aşırı iş yükü arttıkça, bedensel alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Mesleki benlik saygıları arttıkça bedensel alan yaşam kaliteleri artmaktadır.
- Meslek aşkı arayışları arttığında bedensel alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça bedensel alan yaşam kalitesi artmaktadır.
- Aşırı iş yükü negatif, mesleki benlik saygısı pozitif, meslek aşkı arayışı ise negatif yönde yaşam kalitesi bedensel alanı etkilemektedir ve bu değişkenler yaşam kalitesi bedensel alanın önemli bir yordayıcısıdır.
- Aşırı iş yükü arttıkça, ruhsal alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Mesleki benlik saygıları arttıkça ruhsal alan yaşam kaliteleri artmaktadır.
- Meslek aşkı varlığı arttıkça ruhsal alan yaşam kalitesi artmaktadır.
- Meslek aşkı arayışları arttığında ruhsal alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça ruhsal alan yaşam kalitesi artmaktadır.

- Aşırı iş yükünün negatif, mesleki benlik saygısının pozitif, meslek aşkı arayışının negatif, anlamlı işin negatif ve topluluk bilinci pozitif yönde yaşam kalitesi ruhsal alanı etkilemektedir ve bu değişkenler yaşam kalitesi ruhsal alanın önemli bir yordayıcısıdır.
- Aşırı iş yükü arttıkça, sosyal alan yaşam kalitesi azalmaktadır.
- Mesleki benlik saygısı arttıkça sosyal alan yaşam kaliteleri artmaktadır.
- Meslek aşkı arayışları arttığında sosyal alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça sosyal alan yaşam kalitesi de artmaktadır.
- Aşırı iş yükü negatif, mesleki benlik saygısı pozitif, meslek aşkı arayışı pozitif, topluluk bilinci pozitif ve değerler algısının negatif yönde yaşam kalitesi sosyal alanı etkilemektedir ve bu değişkenler yaşam kalitesi sosyal alanın önemli bir yordayıcısıdır.
- Aşırı iş yükü arttıkça, sosyal alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Mesleki benlik saygıları arttıkça sosyal alan yaşam kalitesi artmaktadır.
- Meslek aşkı arayışı arttığında sosyal alan yaşam kaliteleri azalmaktadır.
- Anlamlı iş, topluluk bilinci ve değerler algısı arttıkça çevresel alan yaşam kalitesi de artmaktadır.
- Aşırı iş yükü negatif, mesleki benlik saygısı pozitif, meslek aşkı arayışı negatif ve topluluk bilinci pozitif yönde yaşam kalitesi çevresel alanı etkilemektedir ve bu değişkenler yaşam kalitesi çevresel alanın önemli bir yordayıcısıdır.

Otel çalışanlarının yaşam kalitesini etkileyen çeşitli faktörlerin incelendiği bu araştırma; aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı, meslek aşkı ve iş yeri maneviyatının önemli belirleyiciler olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, aşırı iş yükünün bedensel, ruhsal, sosyal ve çevresel alanlarda yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği, ancak mesleki benlik saygısının ve iş yerindeki manevi unsurların bu etkileri dengeleyici bir rol oynadığı görülmektedir. Meslek aşkı ise çeşitli alanlarda farklı etkilere sahip olup, genellikle azalmaya yönelik bir eğilim göstermektedir. Bu bulgular, otel çalışanlarının yaşam kalitesini artırmak için aşırı iş yükünün azaltılması, mesleki benlik saygısının ve iş yerindeki manevi unsurların desteklenmesi gerektiğini vurgulamaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda otel yönetici ve işletme sahiplerine öneriler;

- İş yükünü dengelemek için personel sayısı ve görev dağılımı gözden geçirilmeli, gerektiğinde ek personel alımı yapılmalıdır.
- Çalışma saatleri ve vardiyalar, çalışanların dinlenme ve rekreasyona zaman ayırmasını sağlayacak şekilde düzenlenmelidir.
- Çalışanların başarıları ve katkıları takdir edilmeli, ödüllendirme sistemleri ile çalışan bağlılığı artırılmalıdır.
- Meslek aşkını artırmaya yönelik eğitim programları düzenlenmelidir. Özellikle çalışanların işlerine daha fazla bağlılık duymalarını sağlamak için duygusal bağlılık ve motivasyon odaklı eğitimler uygulanmalıdır.
- İç terfi ve kariyer gelişim programları sunulmalıdır. Çalışanların mesleklerinde ilerleyebilmeleri için uzun vadeli kariyer planlaması yapılmalı, terfi olanakları artırılmalıdır.
- İş yerinde aidiyet ve topluluk bilinci güçlendirilmelidir. Çalışanlar arasında iş birliğini teşvik eden takım çalışmaları ve sosyal etkinlikler organize edilmelidir.
- Stres yönetimi ve zaman planlaması eğitimleri verilmelidir. Aşırı iş yükü ile başa çıkabilmeleri için çalışanlara profesyonel destek sağlanmalıdır.
- İşyeri maneviyatını destekleyen uygulamalar oluşturulmalıdır. Çalışanların iş yerinde kendilerini değerli hissetmelerini sağlamak için kurumsal değerlerin benimsenmesine yönelik projeler geliştirilmelidir.
- Psikolojik destek mekanizmaları oluşturulmalıdır. İşyerinde psikolojik sağlamlığı artırmak için çalışanlara profesyonel danışmanlık hizmetleri sunulmalıdır.
- Ergonomik çalışma koşulları sağlanmalı, çalışma ortamı çalışanların fiziksel ve zihinsel sağlığını destekleyecek şekilde düzenlenmelidir.
- Çalışanların görüşleri ve geri bildirimleri alınarak iş yerindeki iletişim ve iş birliği kültürü güçlendirilmelidir.
- Motivasyon artırıcı liderlik programları oluşturulmalıdır. Çalışanların yöneticileriyle daha iyi ilişkiler kurmalarını ve iş tatminlerini artırmalarını sağlamak için dönüşümcü liderlik uygulamaları benimsenmelidir.

Bu öneriler doğrultusunda yapılacak olan girişimler, otel çalışanlarının yaşam kalitelerini olumlu etkileyecektir. Yaşam kalitesi yükselen çalışanlar ise işletmeye daha fazla katkı sağlayabilecek, daha verimli çalışabilecek, turizm sektörünün gerektirdiği emek-yoğun yapı karşısında tükenmişliğe girmeyerek daima güler yüzle hizmet verebilecektir. Otel işletmelerinin sürdürülebilirliğinin sağlanmasında çalışanlar temel yapı taşıdır. Çalışanlar misafirlerin memnuniyetini sağladığı takdirde işletme hayatta kalabilecektir. Ancak verimsiz, tükenmişlik yaşayan, yaşam kalitesi düşük çalışanlar zamanla bu kriterleri karşılayamayacak ve işletmenin de kalitesi düşecektir. Bu doğrultuda kazan-kazan yöntemi ile karşılıklı memnuniyetin sağlanması önem taşımaktadır.

Bu sonuçlar doğrultusunda araştırmacılara öneriler;

- Otel çalışanlarının genel yaşam kalitesi literatürde ele alınmayan bir konu olup, yalnızca çalışma yaşam kalitesinin araştırılması literatürde büyük bir eksiklik. Bu araştırma bundan sonra yapılacak olan araştırmalara rehber olabilir. Bu konuda daha fazla araştırma yapılmalıdır.
- Uygulamalı çalışmalar ve müdahaleler tasarlanmalıdır.
- Mesleki gelişim ve eğitim programları geliştirilmelidir.
- Otel işletmelerine iş yeri maneviyatı konusunda eğitim içerikli çalışmalar planlanmalıdır.
- Çapraz kültürel karşılaştırmalar yapılabilir.

KAYNAKÇA

ABD HADI, Arniedyantie, Hasiful Fatah Talhah, Norfezah Nor, and Nadia Liana Mohd Karim (2023). "The Impacts of Low Pay and Work Overload on Emotional Exhaustion Among Hotel Food and Beverage Staff". **ESTEEM Journal of Social Sciences and Humanities**, 7, 66-80.

ABDELHAMIED, Hany Hosny Sayed. (2018). "The Effects of Work Characteristics and Self-Esteem on Work Burnout For Supervisory-Levels Employees in Hotels". **Journal of Tourism and Hospitality Management**, 6(1), 9-24.

ABDOU, Ahmet Hassan ve diğeri (2022). "The Impact of Hospitality Work Environment on Employees' Turnover Intentions during COVID-19 Pandemic: The Mediating Role of Work-Family Conflict". **Frontiers in Psychology**, 13, 890418.

ABOBAKER, Nimitha (2022). "Workplace Spirituality and Employee Wellbeing in The Hospitality Sector: Examining The Influence of Fear of COVID-19". **Psychological Studies**, 67(3), 362-371.

ACAR, Ayşegül. (2016). **Çalışma Yaşam Kalitesinin Tükenmişlik Sendromu Üzerindeki Etkileri Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama.** Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

ACHARYA, Ganesha ve Abubakkar Siddiq (2017). "A Study on Quality of Work Life in the Hospitality Industry Employees with Special Reference to DK District of Karnataka". **AGU International Journal of Management Studies & Research**, 5, 584-592.

AÇIKGÖZ, Fuat (2020). "Mutfak Personeli Çalışma Yaşamı Kalitesinin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Denizli Örneği". Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Denizli.

ADAR, Tuba ve Elif Kılıç Delice (2020). "Şehir İçi Toplu Taşıma Şoförlerinin Toplam İş Yüklerinin Fiziksel ve Zihinsel İş Yükü Ölçütlerine Göre Yeni Bir Yaklaşımla Karşılaştırılması." **Pamukkale Üniversitesi Mühendislik Bilimleri Dergisi**, 26, 1, 254-267.

AHMAD, Aminah, Zoharah Omar, ve Nur Aien Jamal. (2018). "Workplace Spirituality among Malaysian Employees in Hospitality and Educational Organisations." **Pertanika Journal of Social Sciences & Humanities**, 26, 189-203

AHN, Jina, Bryan J. Dik, and Ruby Hornback (2017). "The Experience of Career Change Driven by a Sense of Calling: An Interpretative Phenomenological Analysis Approach". **Journal of Vocational Behavior**, 102, 48-62.

AKAN, Zafer ve diğeri (2012). “Gürültü Kirliliği, Psikiyatrik Semptomlar ve Yaşam Kalitesi: Türkiye'nin Doğu Bölgesinde Gürültü Problemi”. **Journal of Turgut Ozal Medical Center**, 19(2), 75-81.

AKBURAK, Mahmut (2022). **Sağlık Çalışanlarında Mesleki Benlik Saygısının Örgütsel Sessizlik ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Bir Kamu Hastanesi Örneği**. Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.

AKÇAKANAT, Tahsin ve Hasan Hüseyin Uzunbacak (2019). “Aşırı İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü.” **Alanya Akademik Bakış**, 3(3), 215-230.

AKÇAKANAT, Tahsin ve Hasan Hüseyin Uzunbacak (2019). “Aşırı İş Yükü Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Sürekli Kaygının Aracılık Rolü”. **Alanya Akademik Bakış**, 3(3), 215-230.

AKGÜN, Aysun (2015). **Çalışmanın Eğretilek Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması; İş Kazası ve Genel Sağlık Durumuna Etkilerinin Değerlendirilmesi**. Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

AKGÜN, Seval. (2015). “Sağlık Sektöründe İş Kazaları”. **Sağlık Akademisyenleri Dergisi**, 2(2), 67-75.

AKGÜNDÜZ, Yılmaz (2014). “İşgörenlerin Kişilik Özelliklerinin Temel Benlik Değerlendirmelerine ve İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi.” **Yönetim Bilimleri Dergisi** 12(24), 295-318.

AKGÜNDÜZ, Yılmaz ve diğeri (2015). “İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi.” **Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi** 16(4), 515-536.

AKSU, Akın, Ömür Uçar ve Rüya Ehtiyar (2019). “An Investigation of Tourism Employees' perception of Workplace Spirituality in Terms of Demographic Variables”. **Journal of Tourism and Hospitality**, 17, 17-30.

AKTER, Kaniz Mariam, Swee Mei Tang ve Zurina Adnan (2023). “Organizational Justice and Quality of Work Life in Hotels: the Mediating Effect of Trust Climate. **Society & Sustainability**, 5(1), 26-42.

ALBITER, Karla Isabel Domínguez ve diğeri (2021). “Tourism Jobs and Quality of Work-Life. A Perception From The Hotel Industry Workers.” **Cuadernos de Administración (Universidad del Valle)**, 37(69), e2310718.

ALFARAJAT, Hebah Suliman, and Okechukwu Lawrence Emeagwali (2021). “Antecedents of Service Innovative Behavior: The Role of Spiritual Leadership and Workplace Spirituality.” **Organizacija**, 54(4), 320-333.

ALTINTAS, Volkan ve Fatmagül Turanligil (2018). “Hotel Employees’ Perceptions of Stress Factors.” **International Journal of Applied Engineering Research**, 13(2), 1432-1441.

AMANDA, Moch, and Thamrin Abdullah (2019). “The Effect of Compensation, Empowerment, and Job Satisfaction on Employee Loyalty”. **International Journal of Scientific Research and Management**, 5(12), 7590-7599.

AMISSAH, Eunice Fay, Sarah Blankson-Stiles-Ocran ve Ishmael Mensah (2022). “Emotional Labour, Emotional Exhaustion and Job Satisfaction in The Hospitality Industry”. **Journal of Hospitality and Tourism insights**, 5(5), 805-821.

AMISSAH, Eunice Fay, Valerie Efua Kwansima Bempong ve Emmanuel Gamor (2020). “Does Gender Exacerbate the Effect of Work-family Conflict on Employee Satisfaction in the Hotel Industry”. **African Journal of Hospitality and Tourism Management**, 2(2), 61-81.

AMPOFO, Emmanuel Twumasi (2020). “Mediation Effects of Job Satisfaction and Work Engagement on The Relationship Between Organisational Embeddedness and Affective Commitment Among Frontline Employees of Star-Rated Hotels in Accra”. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 44, 253-262.

AMPOFO, Emmanuel Twumasi (2021). “Do Job Satisfaction And Work Engagement Mediate The Effects Of Psychological Contract Breach And Abusive Supervision On Hotel Employees’ Life Satisfaction?” **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 30(3), 282-304.

AMPOFO, Emmanuel Twumasi ve diğerleri (2022). “Work Engagement, Organizational Embeddedness, and Life Satisfaction Among Frontline Employees of Star-Rated Hotels in Ghana”. **Tourism and Hospitality Research**, 22(2), 226-240.

AMPOFO, Emmanuel Twumasi ve diğerleri (2023). “The Effect of Supervisor’s Abuse on Hotel Employees’ Job Satisfaction, Affective Organizational Commitment and Work Engagement”. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**, 24(4), 429-452.

AMPONSAH, Millicent ve Kwame Owusu-Ansah Owusu Afram (2018). “The Role of Work Life Balance on Employee Commitment and Turnover Intentions: A Study of Tertiary Institution Workers”. **Journal of Education and Practice**, 9(30).92-107.

APAYDIN, Meliha (2019). “**Pilotların Çalışma Koşullarının Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkileri**”, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

ARICAK, Osman Tolga (1999). **Grupla Psikolojik Danışma Yoluyla Benlik ve Mesleki Benlik Saygısının Geliştirilmesi**. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

ASHFAQ, Saira, Zahid Mahmood ve Mehboob Ahmad (2013). "Impact of Work-Life Conflict and Work Over Load on Employee Performance in Banking Sector of Pakistan." **Middle-East Journal of Scientific Research**, 14(5), 688-695.

ASHMOS, Donde P., and Dennis Duchon (2000). Spirituality at Work: A Conceptualization and Measure. **Journal of Management Inquiry**, 9(2), 134-145.

ASLAN, Ömer Şahin ve Ragıp TERZİ (2023). "Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Bir Meta-Analiz Çalışması." **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** 23(1), 79-98.

ASTAKONI, I Made, Ni Luh Putu Sariyani, Agus Yulistiyono, I Nyoman Tri Sutaguna, Ni Made Satya Utam (2022). "Spiritual Leadership, Workplace Spirituality and Organizational Commitment; Individual Spirituality as Moderating Variable". **ITALIENISCH**, 12(2): 620-631.

ATİK, Ezgi ve Meryem Akoğlan Kozak (2016). "İş yükü Algısı ve İş Yükünün İnsan Kaynakları Yönetiminde Kullanımı: Eskişehir’de Otel İşletmeleri Örneği." **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** 16 (Özel Sayı), 341-366.

AVCI, Nilgün ve İbrahim Akdemir (2014). "Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algısının İş Doyumu Üzerine Etkisi". **Ege Akademik Bakış**, 14(1), 125-135.

AVSAROĞLU, Selahattin, Safak Unuvar ve Mustafa Uslu (2013). "The Effects of Hotel Employees' Psychological Needs on their Self-Respect." **International Journal of Academic Research**, 5(2), 288-296.

BACANLI, Feride (2003). "Mesleki Grup Rehberliğinin Benlik ve Meslek Kavramlarının Bağdaşımına Etkisi." **Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi**, 35(35), 336-359.

BAILEY, James ve Ruth H. Axelrod (2001). "Leadership Lessons from Mount Rushmore: An Interview with James Macgregor Burns." **The Leadership Quarterly**, 12(1), 113-121.

BAKKER, Arnold ve Matthijs P. Bal (2010). "Weekly Work Engagement and Performance: A Study Among Starting Teachers." **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 83(1), 189-206.

BALOĞLU, Nuri ve diğerleri (2006). "İlköğretim Öğretmenlerinin Mesleki Benlik Saygısı Ve İş Doyumları Arasındaki İlişkinin Değerlendirilmesi". **Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi**, 7(2)345-358

BANİ-MELHEM, Shaker, Samina Quratulain, and Mohammad Ahmad Al-Hawari (2021). "Does employee resilience exacerbate the effects of abusive supervision? A study of frontline employees' self-esteem, turnover intention, and innovative behaviors." **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 30 (5), 611-629.

BAUM, Tom (2008). “Implications of Hospitality and Tourism Labour Markets for talent Management Strategies”. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 20(7), 720-729.

BAYIGHOMOĞ, Steven W ve Hüseyin Araslı. (2019). “Workplace Spirituality-Customer Engagement Nexus: The Mediated Role of Spiritual Leadership on Customer-Oriented Boundary-Spanning Behaviors.” **The Service Industries Journal**, 39(7-8), 637-661.

BAZILLAI, Agapito (2021). “Impact of work overload and work hours on employees performance of selected manufacturing industries in Ogun State.” **IOSR Journal of Business and Management**, 22(11)16-25.

BEEHNER, Christopher Gerard ve Mary Jill Blackwell (2016). “The Impact of Workplace Spirituality on Food Service Worker Turnover Intention.” **Journal of Management, Spirituality & Religion**, 13(4), 304-323.

BEKİŞ, Tuğba. (2013). **İş Yeri Maneviyatının İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma.** Doktora Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

BETUYAP, 2023. <https://www.betuyab.com.tr/tr/istatistikler>.

BISWAKARMA, Gangaram (2018). “Impact of Workplace Spirituality on Employee Productivity in Nepalese Hospitality Organizations. **Journal of Tourism and Hospitality Education**, 8, 62-76.

BİLGİN, Yasemin. (2018). “Özel Eğitim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Çalışma Yaşam Kalitesi, Psikolojik İyi Oluş ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, Doktora Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.

BOYLU, Ayfer Aydın ve Bahar Paçaçioğlu (2016). “Yaşam Kalitesi ve Göstergeleri”. **Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi**, 8(15), 137-150.

BOZKURT, Handan Özçelik ve Olca Sezen Doğancılı (2021). “The Effect of Financial Stress and Affective Job Insecurity on Hotel Employees Life Satisfaction: A Research Conducted During the Covid-19 Pandemic”. **Journal of Business Research - Turk**, 13(2), 1242–125.

BREEVAART, Kimberley ve diğerleri (2014). “Daily Transactional and Transformational Leadership and Daily Employee Engagement”. **Journal of Occupational and Organizational Psychology** 87(1), 138-157.

BREEVAART, Kimberley, Arnold B. Bakker ve Evangelia Demerouti (2014). “Daily Self-Management and Employee Work Engagement”. **Journal of Vocational Behavior**, 84(1), 31-38.

- BUDIASA**, I. Komang, I. Made Sara ve Ni Wayan Siramiati. (2021). "The Role of Work Stress in Mediating Workload and Work Environment on Crew Performance PT. Indonusa Tenggara Marine. **Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha**, 8(1), 61-70.
- BULGAN**, Gülay, Didar Buyuker İşler ve Sevinç Çayan Çınar (2021). "Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamı Kalitesinin İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi Isparta Örneği". **Uluslararası Global Turizm Araştırmaları Dergisi**, 5(2), 114-129.
- BUNDERSON**, J. Stuart ve Jeffery A. Thompson (2009). The Call of the Wild: Zookeepers, Callings, and The Double-Edged Sword of Deeply Meaningful Work. **Administrative Science Quarterly**, 54(1), 32-57.
- BURKE**, Ronald ve Lisa Fiksenbaum (2009). "Work Motivations, Work Outcomes, and Health: Passion Versus Addiction". **Journal of Business Ethics**, 84, 257-263.
- CAIN**, Lisa, Andrew Moreo, and Imran Rahman (2021). "Callings and Satisfaction Among Hospitality Students: The Mediation of Thriving And Moderation of Living A Calling" **Journal of Hospitality & Tourism Education**, 33(2), 89-98.
- CARDADOR**, Teresa, Erik Dane ve Michael G. Pratt (2011). "Linking Calling Orientations to Organizational Attachment via Organizational Instrumentality". **Journal of Vocational Behavior**, 79(2), 367-378.
- CHEN** Ming-Chia, Chen MingChia (2012). "The Influence of Workplace Spirituality on Motivations for Earnings Management: A Study in Taiwan's Hospitality Industry". **Journal of Hospitality Management and Tourism**, 3(11), 1-11.
- CHEN**, Ming-Chia (2020). "The Influence of Workplace Spirituality to Work-Life Balance among Employees of Hospitality Industry in Taiwan". **EPH-International Journal of Humanities and Social Science**, 5(4), 17-27.
- CHEN**, Tien-Hui ve diğerleri (2010). "Incorporating Workload and Performance Level into Work Situation Analysis of Employees with Application to a Taiwanese Hotel Chain". **American Journal of Applied Science**, 7(5), 692-697.
- CHEN**, Zhen Xiong, Anne S. Tsui ve Jiing-Lih Farh (2002). "Loyalty to Supervisor vs. Organizational Commitment: Relationships to Employee Performance in China". **Journal Of Occupational And Organizational Psychology**, 75(3), 339-356.
- CHIN**, Tachia (2015). "Harmony and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Organizations". **The International Journal of Human Resource Management**, 26(8), 1110-1129.
- CHOI**, Tat ve Raymond Chu (2001). "Determinants of Hotel Guests' Satisfaction and Repeat Patronage in the Hong Kong Hotel Industry." **International Journal of Hospitality Management**, 20(3), 277-297.

CHOI, Ye Eun ve diğeri (2018). "Calling as a Predictor of Life Satisfaction: The Roles of Psychological Capital, Work-Family Enrichment, and Boundary Management Strategy. **Journal of Career Assessment**, 26(4), 567-582.

CHRISTIAN, Michael, Adela S. Garza, ve Jerel E. Slaughter (2011). "Work Engagement: A Quantitative Review and Test of its Relations with Task and Contextual Performance." **Personnel Psychology**, 64(1), 89-136.

CHUASUWAN, Anan ve diğeri (2020). "Comparisons of Quality of Life Between Patients Underwent Peritoneal Dialysis and Hemodialysis: A Systematic Review And Meta-Analysis". **Health and Quality of Life Outcomes**, 18, 1-11.

CRAWFORD, Alleah ve diğeri (2008). "Workplace Spirituality and Employee Attitudes Within The Lodging Environment." **Journal Of Human Resources İn Hospitality & Tourism**, 8(1), 64-81.

ÇAKI, Oğuz, Hakan Sezerel ve Aslı Geylan (2020). "Uluslararası Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: Hilton Örneği." **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 20(2), 339-360.

ÇAKIR, Onur, Ece Doğan ve Efsane Bayar (2018). "Otel Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarını Güçlendirmede İş Yaşam Kalitesinin Rolü. **Journal of Tourism & Gastronomy Studies**, 6(4), 345-359.

ÇALIŞKAN, Abdullah ve Köksal Hazır (2012). "Psikolojik Güçlendirmenin İş Tatminine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü." **Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 9(2), 48-76.

ÇELİK, Mazlum ve Ahmet Çıra (2013). "Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü". **Ege Akademik Bakış**, 13(1), 11-20.

ÇETİN, İbrahim ve Onur İçöz (2017). "Otel İşletmeleri Çalışanlarında İş Doyumunun Çalışanların Tükenmişlik Düzeyine Etkisi: Kuzey Kıbrıs Örneği". **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 14(3), 207-222.

ÇETİN, Kadir, Tufan Süren (2022). "An Investigation into The Causes of Food Waste by Tourists in All-Inclusive Resorts in Turkey. **Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism**, 1-23.

ÇETİNEL, Rabia (2022). **Pozitif Öğretmen Özelliklerinin Mesleki Benlik Saygısı ve Okul İklimi Açısından İncelenmesi**. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

ÇİFTÇİ, Handan, Fadime Kaya ve Nihal Bostancı (2020). "Sağlık Alanındaki Üniversite Öğrencilerinde İletişim Becerileri ve Mesleki Benlik Saygısı Arasındaki İlişki." **Caucasian Journal of Science**, 7(1), 42-55.

ÇİVİ, Selma, Ruhuşen Kutlu ve Hasan Hüseyin Çelik (2011). “Kanserli Hasta Yakınlarında Depresyon ve Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler.” **Gülhane Medical Journal**, 53(4), 248-253.

ÇİVİLİDAĞ, Aydın ve diğerleri (2018). “Mesleki Benlik Saygısı, Sürekli Kaygı ve Yaşam Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi.” **Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi**, 2(3), 45-60.

ÇUHADAR, Murat ve Zeynep Gencer (2016). “Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları: Side ve Belek Örneği”. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 21(4), 1323-1346.

DALIA, Akranavičiūtė and Juozas Ruzevicius. (2007). “Quality of Life and its Components’ Measurement”. **Engineering Economics**, 2(52), 44-49.

DANIEL, Jose Luis. (2010). “The Effect of Workplace Spirituality on Team Effectiveness. **Journal of Management Development**, 29(5), 442-456.

DAVRAS, Özgür, and Gonca Manap Davras (2024). “The Role of Sense of Calling in the Relationships Between Human Resource Practices, Turnover Intention and Employee Satisfaction in the Hotel Industry”. **Journal of Hospitality and Tourism Insights**, 7(2), 1031-1049.

DEMİR, Ramazan ve diğerleri (2021). “Yaşam Kalitesinin Yordayıcıları Olarak Psikolojik İyi Oluş ve Yaşam Doyumu”. **Yaşadıkça Eğitim**, 35(1), 192-206.

DEMİRER, Mihriban Cindiloğlu (2019). “Kişi Örgüt Uyumunun İş Performansı Üzerine Etkisi: Mutluluğun Aracılık Rolü.” **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi** 33(1), 283-302.

DERKS, Daantje ve diğerleri (2015). “Smartphone Use and Work–Home İnterference: The Moderating Role of Social Norms and Employee Work Engagement.” **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, 88(1), 155-177.

DERYA, Selin (2008). **Crossover of Work-Family Conflict: Antecedent and Consequences of Crossover Process in Dual-Earner Couples**. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul, Koç Üniversitesi, İstanbul.

DIK, Bryan and Adelyn Shimizu (2019). “Multiple Meanings of Calling: Next Steps for Studying an Evolving Construct”. **Journal of Career Assessment**, 27(2), 323-336.

DIK, Bryan J ve Ryan D. Duffy (2009). “Calling and Vocation at Work: Definitions and Prospects for Research and Practice.” **The Counseling Psychologist**, 37(3), 424-450.

DIK, Bryan J., Adam M. Sargent ve Michael F. Steger (2008). “Career development strivings: Assessing goals and motivation in career decision-making and planning.” **Journal Of Career Development**, 35(1), 23-41.

DOBROW, Shoshana and Jennifer Tosti-Kharas (2011). "Calling: The Development of a Scale Measure". **Personnel Psychology**, 64, 1001–1049. doi: 10.1111/j.1744-6570.2011.01234.x.

DOĞAN, Sait, Mustafa Bayır ve Hasan Cinnioğlu (2022). "Otel Çalışanlarının Algıladıkları Dönüşümcü Liderlik Davranışının Çalışma Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerine Etkisi: İstanbul Örneği". **Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi**, 6(1), 210-226.

Doğrusu

DOUGLASS, Richard P., Ryan D. Duffy ve Kelsey L. Autin (2016). "Living a Calling, Nationality, and Life Satisfaction: A Moderated, Multiple Mediator Model". **Journal of Career Assessment**, 24(2), 253-269.

DÖNMEZ, Özlem ve Meltem Karasulu Kavuncuoğlu (2019). "Okul Öncesi Öğretmen Adaylarının Mesleki Dayanıklılık İnançları, Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları ve Mesleki Benlik Saygısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi." **Temel Eğitim**, 1(1), 48-59.

DUCHON, Dennis, and Donde Ashmos Plowman (2005). "Nurturing the Spirit at Work: Impact on Work Unit Performance". **The Leadership Quarterly**, 16(5), 807-833.

DUFFY, R. D., Richard P. Douglass ve diğerleri (2014). "Examining Predictors and Outcomes of A Career Calling Among Undergraduate Students." **Journal of Vocational Behavior**, 85(3), 309-318.

DUFFY, Ryan and Bryan Dik (2013). "Research on Calling: What Have We Learned and Where Are We Going?". **Journal of Vocational Behavior**, 83(3), 428-436.

DUFFY, Ryan and Kelsey Autin (2013). "Disentangling the Link Between Perceiving a Calling and Living a Calling". **Journal of Counseling Psychology**, 60(2), 219-227.

DUFFY, Ryan D., Bryan J. Dik ve Michael F. Steger (2011). "Calling and Work-Related Outcomes: Career Commitment as a Mediator." **Journal of Vocational Behavior**, 78(2), 210-218.

DUFFY, Ryan D., ve diğerleri (2012). "Perceiving a Calling, Living a Calling, and Job Satisfaction: Testing a Moderated, Multiple Mediator Model." **Journal of Counseling Psychology** 59(1), 50-59.

DUFFY, Ryan D., ve diğerleri (2017). "Perceiving a Calling and Well-Being: Motivation and Access to Opportunity as Moderators." **Journal of Vocational Behavior** 98, 127-137.

DUFFY, Ryan D., ve diğerleri (2018). "Work as a Calling: a Theoretical Model." **Journal of Counseling Psychology**, 65(4), 423-439.

DUFFY, Ryan, Blake A. Allan, Kelsey L. Autin, and Elizabeth M. Bott (2013). "Calling and Life Satisfaction: It's Not About Having It, It's About Living It". **Journal of Counseling Psychology**, 60(1), 42-52.

DURSUN, Abdurrahman (2021). **Öğretmenlerin ve Yöneticilerin Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Algıları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, İstanbul.

DURSUN, Mehmet Tahir ve Engin Deniz Eriş (2018). "Konaklama İşletmelerinde Kuşaklar Bağlamında İşveren Marka Algısı ile Çalışma Yaşam Kalitesi İlişkisi." Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, SBÜ Dergisi 8(1), 160-179.

EBRAHİMBAY Salami, Gholamheydar, Mehrnaz Shafieiyan ve Tayebeh Shaban Zadeh Belalmi (2022). "The Effect of Quality of Work Life on the Organizational Behavior of Hotel Staff (Case study: Tehran Homa 5-Star Hotel's Staff)." **Journal of Tourism and Development** 11(1), 191-209.

EFEÖĞLU, İ. Efe ve Esengül İplik. "Algılanan Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama." **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 20(3), 343-360.

ELANGOVAN, Anbalagan Craig Pinder, and Murdith McLean (2010). "Callings and Organizational Behavior". **Journal of Vocational Behavior**, 76, 428-440.

ELLOY, David F., ve Catherine R. Smith (2003). "Patterns of stress, Work-Family Conflict, Role Conflict, Role Ambiguity and Overload Among Dual-Career and Single-Career Couples: An Australian Study." **Cross Cultural Management: An International Journal** 10(1), 55-66.

ERAL, Orkun ve Hakan Koç (2019). "İşgörenlerin yaşam kalitesi düzeylerinin örgütsel bağlılıkları üzerine etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama." **Türk Turizm Araştırmaları Dergisi**, 3(4), 1589-1607.

ERASLAN, Levent (2006). Liderlikte Post-Modern Bir Paradigma: Dönüşümcü Liderlik. **Journal of Human Sciences**, 8(1), 1-32.

ERCOŞKUN, Hanifi ve Ahmet Nalçacı (2005). "Öğretimde Psikolojik İhtiyaçların Yeri ve Önemi. **Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi**, (11), 353-370.

ERDEM, Barış (2004). "Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi". **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 7(11), 35-54.

ERDEM, Barış ve İsmail Kaya (2013). "Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma." **Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi** (35), 135-150.

ERDEM, Neşe ve Seher Ergüney (2005). “Koronar Arter Hastalarında Yaşam Kalitesinin ve Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. **Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi**, 8(3), 1-9.

ERHAN, Tuğba, et al. “Meslek Aşkı (Calling) Ölçeği Türkçe Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması.” **Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 5(1), 167-188

ERTAŞ, Handan ve İlhan Atalay (2016). “Yerel Yönetimlerde Performans Yönetimi. **Selçuk Üniversitesi Sosyal ve Teknik Araştırmalar Dergisi**, 12, 70-82.

ERTEKİN, Özhan ve Gülden Erkut (2011). “Yerel Yönetimler İçin Karar Sürecinde Şehirselsel Performans Değerlendirmesi”. **İTÜ Dergisi**, 2(1), 69-76.

ESER, Erhan (1999). “Türkler İçin Sağlık ve Sosyal Bilim Araştırmalarında Kullanılan Likert Tipi Yanıt Ölçekleri: WHOQOL Türkçe Versiyonu Yanıt Skalaları Sonuçları”. **3P Dergisi Özel Sayısı**, 7, 5-13.

ESER, Seçkin ve Yılmaz Akgündüz (2021). “Yerel Halkın Turizm Algısı ve Toplumsal Yaşam Kalitesi: İğneada Örneği.” **Dokuz Eylül University Journal of Graduate School of Social Sciences** 23(1), 347-369.

ESTEVEES, Tiago ve diğerleri (2018). “Calling for Leadership: Leadership Relation with Worker’s Sense of Calling”. **Leadership & Organization Development Journal**, 39(2), 248-260.

FARMANESH, Panteha ve diğerleri (2021). “Linking Spiritual Leadership and Boundary-Spanning Behavior: The Bright Side of Workplace Spirituality and Self-Esteem” **Sage Open**, 11(3), 21582440211040775.

FATOKI, Olawale (2019). “Hotel Employees’ Pro-Environmental Behaviour: Effect of Leadership Behaviour, Institutional Support and Workplace Spirituality.” **Sustainability**, 11(15), 4135.

FELCE, David ve Jonathan Perry (1995). “Quality of Life: Its Definition and Measurement”. **Research in Developmental Disabilities**, 16(1), 51-74.

FERRANS, Carol Estwing ve diğerleri (2005). “Conceptual Model of Health-Related Quality of Life”. **Journal of Nursing Scholarship**, 37(4), 336-342.

FRESHMAN, Brenda. (1999). “An Exploratory Analysis of Definitions and Applications of Spirituality in The Workplace”. **Journal of Organizational Change Management**, 12(4), 318-327.

FRY, Louis, Latham, John, Clinebell, Sharon, Krahnke, Keiko (2017). “Spiritual Leadership as a Model for Performance Excellence: A Study of Baldrige Award Recipients”. **Journal of Management, Spirituality and Religion**, 14(1), 22-47.

FRY, Louis, Steve Vitucci and Marie Cedillo (2005). "Spiritual Leadership and Army Transformation: Theory, Measurement, and Establishing a Baseline". **The Leadership Quarterly**, 16(5), 807-833.

GAN, Yiqun ve Fanny M. Cheung (2010). "From Proactive Personality to Organizational Citizenship Behavior: Mediating Role of Harmony." **Psychological Reports**, 106(3), 755-765.

GHADERI, Zahed, Farhad Tabatabaei, Mana Khoshkamc, Rasoul Shahabi Sorman Abadi (2023). "Exploring the Role of Perceived Organizational Justice and Organizational Commitment as Predictors of Job Satisfaction Among Employees in the Hospitality Industry". **International Journal of Hospitality & Tourism Administration**, 24(3), 415-444.

GOCKEL, Annemarie (2004). "The Trend Toward Spirituality in The Workplace: Overview and Implications for Career Counseling". **Journal of Employment Counseling**, 41(4), 156-167.

GORGİEVSKİ, Marjan J., Arnold B. Bakker ve Wilmar B. Schaufeli (2010). "Work Engagement and Workaholism: Comparing The Self-Employed and Salaried Employees." **The Journal of Positive Psychology**, 5(1), 83-96.

GÖKKAYA, Necati Göksu (2022). **Meslek Aşkı ve Psikolojik İyi Oluşlarının Fazladan Rol Davranışı Üzerindeki Etkisi: Özel Okul Öncesi Eğitim Kurumlarında Bir Araştırma**. Yüksek Lisans Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Çanakkale.

GROBELNA, Aleksandra (2021). "Emotional Exhaustion and Its Consequences for Hotel Service Quality: The Critical Role of Workload and Supervisor Support". **Journal of Hospitality Marketing & Management**, 30(4), 395-418.

GUPTA, Manu, Vinod Kumar, and Mandeep Singh (2014). "Creating Satisfied Employees Through Workplace Spirituality: A Study of the Private Insurance Sector in Punjab (India)". **Journal of Business Ethics**, 122, 79-88.

GÜL, Hasan (2002). "Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirmesi". **Ege Academic Review**, 2(1), 37-56.

GÜL, Tolga (2020). "İşgörenlerin İş, Yaşam Doyumu ve Rekreatif Faaliyete Katılımı Etkileyen Çalışma Sosyolojisi Algılarının Demografik ve Mesleki Faktörler Bakımından İncelenmesi". **Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (41), 530-549.

HAGMAIER, Tamara ve Andrea E. Abele (2012). "The Multidimensionality of Calling: Conceptualization, Measurement and A Bicultural Perspective". **Journal of Vocational Behavior**, 81(1), 39-51.

HALDORAI, Kavitha ve diğeri (2020). “Workplace Spirituality as A Mediator between Ethical Climate and Workplace Deviant Behavior.” **International Journal of Hospitality Management**, 86, 102372.

HALL, Douglas and Dawn Chandler (2005). “Psychological Success: When the Career Is a Calling”. **Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior**, 26(2), 155-176.

HAQUE, Tafzal, Aftab Uddin, Rubina Easmin and Shanewaz Mahmood Sohel (2019). “Job Satisfaction and Citizenship Behavior: A Mediating Effect of Organizational Commitment”. **Organizacija**, 52(3), 236-249.

HASSAN, Misbah, Ali Bin Nadeem ve Asma Akhter (2016). “Impact of Workplace Spirituality on Job Satisfaction: Mediating Effect of Trust. **Cogent Business & Management**, 3(1), 1189808.

HAYTA, Betül (2021). **Ortaokul öğrencilerinde bağlanma stilleri ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler**. Yüksek Lisans Tezi, Nişantaşı Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

HIRSCHI, Andreas (2011). “Callings in Career: A Typological Approach to Essential and Optional Components”. **Journal of Vocational Behavior**, 79(1), 60-73.

HICKS, J. W. (1960). *Republican Ascendancy*, (Ed: K. Bunnell). Washington: American Council on Education.

How to Find and Live Your Calling | Bryan Dik | TEDxCSU. Access from: <https://www.youtube.com/watch?v=G2AMSOAvX2s>.

HSIEH, An-Tien ve Chang-Hua Yen (2005). “The Effect of Customer Participation on Service Providers' Job Stress”. **The Service Industries Journal**, 25(7), 891-905.

HUNTER, Isaac, Bryan J. Dik ve James H. Banning (2010). “College Students’ Perceptions of Calling in Work and Life: A Qualitative Analysis.” **Journal of Vocational Behavior**, 76(2), 178-186.

HUSSAIN, Sajjad, and Khurram Shahzad (2022). “Unpacking Perceived Organizational Justice-Organizational Cynicism Relationship: Moderating Role of Psychological Capital”. **Asia Pacific Management Review**, 27(1), 10-17.

IBRAHIM, Hadziroh, Nabilah Asyikin Mohd Noor Shatri ve Lazim Mohd Zin (2020). “Workplace Spirituality, Work-Family Conflict, Perceived Organizational Support and Employee Well-Being Among Hotel Employees.” **Annals of Contemporary Developments in Management & HR (ACDMHR)**, 2(2), 1-9.

International Labour Organization (ILO) (2010). Developments and challenges in the hospitality and tourism sector. Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010). Erişim tarihi: 2.6.2024

IQBAL, Hafız Muhammad, Fariha Bibi ve Asma Gul. “Adaptation and Validation of Aricak's Professional Self-Esteem Scale for Use in the Pakistani Context”. **Online Submission**, 16, 2055-2066.

ISKENDER, Ali ve Ali Yaylı (2017). “İşgörenlerin İş ve Serbest Zaman Çatışma Düzeyleri ile Mesleki Tükenmişlik ve Yaşam Tatmini İlişkisi: Ankara'daki 4-5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. **Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi**, 6(1), 95-112.

ISMAIL, Farah ve diğerleri (2019). “Job Satisfaction and Work-Life Quality Among Employees of Hotel Industry in Malaysia”. **International Journal of Management**, 10(5), 145-153.

İŞİK, Mehmet Fatih ve Mehmet Sinan Başar (2019). “İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Rolü: Erzurum İli Palandöken Kış Turizmi Merkezindeki Çalışanlar Üzerinde Bir Uygulama.” **Journal of International Social Research**, 12(66), 1074-1085.

İŞKIN, Mustafa (2021). “Quality of Work Life, Job Satisfaction, and Performance of Tourism Enterprises Employees: The Mediating Role of Training and Development Activities and Moderating Role of Organizational Cynicism”. **Journal of Tourism & Gastronomy Studies**, 9(3), 1972-1991.

İBRAHİMAĞAOĞLU, Özden ve Esin Can (2017). “Örgütsel Sinizm ile Örgütsel Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Hizmet Sektörü Çalışanları Üzerine Ampirik Bir Araştırma”. **Yıldız Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 1(2), 181-205.

İHTİYAROĞLU, Neslin (2017). “Yapısal ve Psikolojik Güçlendirmenin Öğretmen Motivasyonu Üzerindeki Etkisi.” **Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 7(2), 361-378.

İNAN, İbrahim (2017). “İş Yükü Algısı ve Kariyer Bağlılığının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma.” **Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 10(1), 184-198.

JENA, Lalatendu Kesari (2022). “Does Workplace Spirituality Lead to Raising Employee Performance? The Role of Citizenship Behavior and Emotional Intelligence”. **International Journal of Organizational Analysis**, 30(6), 1309-1334.

JEON, Ki Seok, and Byoung Kwon Choi (2021). “Workplace Spirituality, Organizational Commitment and Life Satisfaction: The Moderating Role of Religious Affiliation”. **Journal of Organizational Change Management**, 34(5), 1125-1143.

JEONG, Eunseong Jeong, Changsup Shim, Alan Dixon Brown and Shieun Lee (2021). "Development of a Scale to Measure Intrapersonal Psychological Empowerment to Participate in Local Tourism Development: Applying the Sociopolitical Control Scale Construct to Tourism (SPCS-T)". **Sustainability**, 13(7), 4057.

ALAGARSAMY, Subburaj, Sangeeta Mehroliya and Rekha Hitha Aranha (2023). "The Mediating Effect of Employee Engagement: How Employee Psychological Empowerment Impacts the Employee Satisfaction? A Study of Maldivian Tourism Sector". **Global Business Review**, 24(4), 768-786.

JONDEAU, Eric ve Michael Rockinger (2003). "Conditional Volatility, Skewness, and Kurtosis: Existence, Persistence, and Comovements". **Journal of Economic Dynamics & Control**, 27, 1699-1737.

JOO, Baek-Kyoo, So Kyum Yoon and Diane Galbraith (2023). "The Effects of Organizational Trust and Empowering Leadership on Group Conflict: Psychological Safety as a Mediator". **Organization Management Journal**, 20(1), 4-16.

JUNG, Hyo Sun, Hye Hyun Yoon ve Young Joong Kim (2012). "Effects of Culinary Employees' Role Stress on Burnout and Turnover Intention in Hotel Industry: Moderating Effects on Employees' Tenure". **The Service Industries Journal**, 32(13), 2145-2165.

KAÇMAZ, Duha ve Hüseyin Çiçek (2024). "Örgütlerde Zihinsel İş Yükünün İş Yaşam Kalitesi ve Psikolojik Sağlamlığa Etkisi". **19 Mayıs Sosyal Bilimler Dergisi**, 5(1), 48-60.

KAHRAMAN, İncihan ve Hülya Fırat Kılıç (2021). "Hemşirelik öğrencilerinin mesleki benlik saygısı ve etkileyen faktörler." **Adnan Menderes Üniversitesi Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi**, 5(1), 1-125.

KANBUR, Engin (2018). "Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü". **İş ve İnsan Dergisi**, 5(2), 125-143.

KANGAL, Ayça (2009). **Üniversite Yaşam Kalitesi Ölçeğinin Psikometrik Özelliklerinin İncelenmesi ve Türk Üniversite Öğrencilerine Uyarlanması**. Yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

KARA, Derya ve diğerleri (2018). "The Moderating Effects of Gender and Income Between Leadership And Quality of Work Life (QWL)." **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 30(3), 1419-1435.

KARABACAK, Gözde ve Hacer Harlak (2020). "Otel Çalışanlarının İş-Aile Yaşam Çatışmalarının Yordayıcıları Olarak, İş-Yaşam Doyumu, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek." **Türk Turizm Araştırmaları Dergisi**, 4(3), 1923-1940.

KARACAOĞLU, Korhan ve İdris Çetin (2015). “İş Yükü ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: Afad Örneği”. **Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi**, (1), 46-69.

KARAGÖZ, Yalçın, Âdem Doğan ve Selma Koçyiğit (2016). “Gelir Düzeyinin Hayat Kalitesi ve Memnuniyetine Etkisi: Sivas İlinde Ampirik Bir Uygulama.” **Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 17(1), 169-186.

KARATEPE, Osman M. ve Orhan Uludag (2008). “Affectivity, Conflicts in The Work–Family İnterface, and Hotel Employee Outcomes.” **International Journal of Hospitality Management**, 27(1), 30-41.

KARATEPE, Osman M., Hamed Rezapouraghdam ve Rahele Hassannia (2021). “Sense of Calling, Emotional Exhaustion and Their Effects on Hotel Employees’ Green and Non-Green Work Outcomes”. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 33(10), 3705-3728.

KASAP, Mehmet ve Ahmet, Büyükşalvarcı (2021). “Evaluation of Calling and Job Satisfaction of Hotel Employees”. **International Social Sciences Studies Journal**, 7(77), 459-468.

KEBEDE, Senay, and Aimin Wang (2022). “Organizational Justice and Employee Readiness for Change: The Mediating Role of Perceived Organizational Support”. **Frontiers in Psychology**, 13, 806109.

KESER, Aşkın (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması.” **Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (11),100-119.

KHAIRY, Hazem Ahmed, Asier Baquero, and Bassam Samir Al-Romeedy (2023). “The Effect of Transactional Leadership on Organizational Agility in Tourism and Hospitality Businesses: The Mediating Roles of Organizational Trust and Ambidexterity”. **Sustainability**, 15(19), 14337.

KHANY, Reza ve Khalil Tazik (2016). “On The Relationship Between Psychological Empowerment, Trust, And Iranian EFL Teachers’ Job Satisfaction: The Case of Secondary School Teachers”. **Journal of Career Assessment**, 24(1), 112-129.

KHEZERLOU, Ebrahim (2017). “Professional Self-Esteem as a Predictor of Teacher Burnout across Iranian and Turkish EFL Teachers”. **Iranian Journal of Language Teaching Research**, 5(1), 113-130.

KILIÇ, Mehmet Yaşar (2022). “Öğretmen Adaylarının Akademik Öz Yeterlik Düzeyleri ve Mesleki Benlik Saygıları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi”. **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 24(2), 495-508.

KIM, Hyelin, Eunju Woo ve Muzaffer Uysal (2015). “Tourism Experience and Quality of Life Among Elderly Tourists.” **Tourism Management**, 46, 465-476.

KIM, Hyelin, ve Eunju Woo (2014). "An Examination of Missing Links Between Quality of Life and Tourist Motivation". **Tourism Analysis**, 19(5), 629-636.

KIM, Hyun Jeong (2008). "Hotel service providers' emotional labor: The antecedents and effects on burnout". **International Journal of Hospitality Management**, 27(2), 151-161.

KIM, Kyungmi, Muzaffer Uysal ve M. Joseph Sirgy (2013). "How Does Tourism in a Community Impact The Quality of Life Of Community Residents?" **Tourism Management**, 36, 527-540.

KİRİŞ, Bayram ve Hüseyin Aslan (2019). "Okul Müdürlerinin Dönüşümcü Liderlik Özellikleri ile Öğretmenlerin Mesleki Benlik Saygıları Arasındaki İlişkiye Yönelik Öğretmen Algıları." **Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi**, 18(72), 1656-1675.

KONYEFA, Rachel, ve Christopher Akpotu (2019). "Employee Self-Esteem and Workplace Spontaneity in the Nigerian Hospitality Sector." **Global Journal of Social Sciences Studies**, 5(2), 168-178.

KOZAK, Meryem AKOĞLAN ve Hatice Nergis Güçlü (2008). "Turizm İşletmelerinde Duygusal Çaba Faktörlerinin İşe Alma Sürecinde Kullanılması Üzerine Bir Araştırma." **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(2), 39-56.

KÖKALAN, Özgür (2017). "İşyeri Maneviyatının Örgütsel Güven ve İşe Karşı Yabancılaşma Üzerinde Etkileri." **Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 18: 37-51.

KRAUSE, Niklas, Teresa Scherzer, ve Reiner Rugulies (2005). "Physical Workload, Work Intensification, And Prevalence of Pain in Low Wage Workers: Results From A Participatory Research Project with Hotel Room Cleaners in Las Vegas." **American Journal of Industrial Medicine**, 48(5), 326-337.

KROL, J. P. (1971). "Variations in ATC-Work Load as A Function of Variations in Cockpit Workload." **Ergonomics**, 14(5), 585-590.

KULA, Sedat ve Bekir Çakar (2015). "Maslow İhtiyaçlar Hiyerarşisi Bağlamında Toplumda Bireylerin Güvenlik Algısı ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişki". **Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi**, 6(12), 191-210.

KULUALP, Halime GÖKTAŞ ve Aynur Demir (2022). Silindirin Üç Yüzü: Zaman Yönetimi, İş Stresi ve Yaşam Doyumu. **Ekonomi İşletme ve Yönetim Dergisi**, 6(2), 182-208.

KUSLUVAN, Hediye, Orhan Akova, and Salih Kusluvan (2022). "Occupational stigma and career commitment: Testing mediation and moderation effects of occupational self-esteem." **International Journal of Hospitality Management**, 102, 103149.

LAI, Hio Kuan, Patrícia Pinto, ve Pedro Pintassilgo (2021). "Quality of Life and Emotional Solidarity in Residents' Attitudes Toward Tourists: The Case of Macau." **Journal of Travel Research**, 60(5), 1123-1139.

LEE, Amber Yun-Ping, I-Heng Chen ve Po-Chien Chang (2018). "Sense of Calling in The Workplace: The Moderating Effect of Supportive Organizational Climate in Taiwanese Organizations." **Journal of Management & Organization**, 24(1), 129-144.

LEE, Hang-Shim, Eun Sul Lee, ve Yun-Jeong Shin (2020). The Role of Calling in A Social Cognitive Model of Well-Being." **Journal of Career Assessment**, 28(1), 59-75.

LEE, Jin-Soo, Ki-Joon Back, ve Eric SW Chan (2015). "Quality of Work Life and Job Satisfaction Among Frontline Hotel Employees: A Self-Determination and Need Satisfaction Theory Approach". **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 27(5), 768-789.

LEE, Kyoung-Joo (2016). "Sense of Calling and Career Satisfaction of Hotel Frontline Employees: Mediation Through Knowledge Sharing with Organizational Members." **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 28(2), 346-365.28.2

LEE, Lindsey, Sandra Sun-Ah Ponting, Ankita Ghosh, Hyounae (Kelly) Min (2022). "What Is My Calling? An Exploratory Mixed-Methods Approach to Conceptualizing Hospitality Career Calling". **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 34(8), 2832-2851.

LIN, Jo-Hui, Jehn-Yih Wong, ve Ching-hua Ho (2013). "Promoting Frontline Employees' Quality of Life: Leisure Benefit Systems And Work-To-Leisure Conflicts." **Tourism Management**, 36, 178-187.

LIN, Meizhen ve diğerleri (2021). "The Effects of Service Climate and Internal Service Quality on Frontline Hotel Employees' Service-Oriented Behaviors". **International Journal of Hospitality Management**, 97, 102995.

LI, Ying, Zhen Liu, Kuiyuan Qin, Jiayu Cui, Xiaoyu Zeng, Ming Ji , Jijun Lan, Xuqun You, Yuan Li (2021). Organizational trust and safety operation behavior in airline pilots: The mediating effects of organizational identification and organizational commitment. **Journal of Air Transport Management**, 92, 102018.

LÖNNQVIST, Katri, Mervi Flinkman, Katri Vehviläinen-Julkunen, Marko Elovainio (2022). "Organizational Justice Among Registered Nurses: A Scoping Review". **International Journal of Nursing Practice**, 28(1), e12983.

LUU, Tien Dung (2022). "Spiritual Leadership and Corporate Social Entrepreneurial Orientation: The Mediating Role of Workplace Spirituality." **Leadership & Organization Development Journal**, 43(8), 1353-1375.

LYSOVA, Evgenia I., ve diğerleri (2018). “Examining Calling as A Double-Edged Sword For Employability.” **Journal of Vocational Behavior**, 104, 261-272.

MADAKAM, Somayya, R. Ramaswamy ve Hema Date (2019). “Quality of life@ Palava Smart City: A Case Study. **Global Business Review**, 20(3), 708-742.

MALKINA-PYKH, Irina (2018). “Generalized Multiplicative Model for Assessing Outcome in Psychotherapy: Subjective Well-Being”. **Nonlinear Dynamics, Psychology & Life Sciences**, 22(2), 191-224.

MANSOOR, Muhammad Mansoor, Sabtain Fida, Saima Nasir, Zubair Ahmad (2011). “The Impact of Job Stress on Employee Job Satisfaction: A Study on Telecommunication Sector of Pakistan”. **Journal of Business Studies Quarterly**, 1(3), 50-56.

MANSOUR, Sari ve Diane-Gabrielle Tremblay (2018). “Work-Family Conflict/Family-Work Conflict, Job Stress, Burnout and Intention to Leave in The Hotel Industry in Quebec (Canada): Moderating Role of Need For Family Friendly Practices As “Resource Passageways”.” **The International Journal of Human Resource Management**, 29(16), 2399-2430.

MANSOUR, Sari, and Diane-Gabrielle Tremblay (2016). “Workload, Generic and Work-Family Specific Social Supports and Job Stress: Mediating Role of Work-Family and Family-Work Conflict.” **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 28(8), 1778-1804.28.

MANSUR, Fatma ve Fırat Seyhan (2021). “Kişisel Dozimetre Taşıyan Çalışanlarda Aşırı İş Yükünün Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerindeki Etkisi.” **İşletme Araştırmaları Dergisi** 13(2), 1033-1049.

MARIANTO, Arip (2021). “The Effects of Workload and Work Environment on Local Police Performance: A Test of Work-related Stress' Mediating Effect”. **Britain International of Humanities and Social Sciences (BIOHS) Journal**, 3(1), 159-173.

MASLOW, A. H., Frager, R.D. (Ed.) & Fadiman, J. (Ed.). (1997). *Motivation and Personality*, (3rd Edition). New Jersey: Pearson.

MASLOW, Abraham (1943). “A Theory of Human Motivation”. **Psychological Review**, 50(4), 370-396.

MATTESON, Miriam, Yue Ming and David E. Silva (2021). “The Relationship Between Work Conditions and Perceptions of Organizational Justice Among Library Employees”. **Library & Information Science Research**, 43(2), 101093.

MILES, P., K. Van den Bos ve W. B. Schaufeli (2009). “As Long As You Are Nice To Me: Interactions Between Interactional Fairness and Outcome Fairness on Work Engagement.” **Journal of Vocational Behaviour** 68, 165-174.

MILLIMAN, John, Andrew J. Czaplewski, and Jeffery Ferguson (2003). "Workplace Spirituality and Employee Work Attitudes: An Exploratory Empirical Assessment. **Journal of Organizational Change Management**, 16(4), 426-447.

MILLIMAN, John, Anthony Gatling ve Jungsun Sunny Kim (2018). "The Effect of Workplace Spirituality on Hospitality Employee Engagement, Intention to Stay, and Service Delivery." **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 35, 56-65.

MITROFF, Ian I. Ve Elizabeth A. Denton (1999). "A Study of Spirituality in the Workplace." **Sloan Management Review**, 40(4), 83-92.

MUNAP, Rudzi, and Ikmal Malik (2023). "Workplace Condition and Occupational Stress: An Investigation on Administrative Staff in the Hotel Industries". **Asian Journal of Social Science Research**, 5(1), 52-63.

MURRAY, William C., ve Mark R. Holmes (2021). "Impacts of Employee Empowerment and Organizational Commitment on Workforce Sustainability". **Sustainability** 13(6), 3163.

OLTHUIS, Gert, Carlo Leget, ve Wim Dekkers (2007). "Why Hospice Nurses Need High Self-Esteem." **Nursing Ethics**, 14(1), 62-71.

OWCZAREK, Krzysztof (2010). "The Concept of Quality of Life. **Acta Neuropsychologica**, 8(3), 207-213.

OZDEMİR, Seyhan ve diğerleri (2022). Workplace Spirituality as A Mediator Between Organizational Trust and Thriving at Work. **Vision**, 09722629221101156.

ÖKTEM, Şükran ve Menekşe Öztoprak (2020). "İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerinde Bir İnceleme". **İşletme Akademisi Dergisi**, 1(2), 162-176.

ÖNER, Çiğdem (2019). "Genç Yetişkin Egzersiz Liderlerinin Benlik Saygıları ve Psikolojik Dayanıklılıklarının İncelenmesi." **Spor Eğitim Dergisi**, 3(2), 121-136.

ÖRGEV, Mehmet ve Mustafa Günelan. (2011). "İşyeri Maneviyatı Üzerine Eleştirel Bir Değerlendirme". **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 1(2), 51-64.

ÖZDEVECİOĞLU, Mahmut (2003). "Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranışlar Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". **Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, (21), 77-96.

ÖZEN, Yener ve Fikret Gülaçtı (2010). "Benlik-Kavramı ve Benliğin Gelişimi Bilen Benliğe Gereksinim Var Mı?" **Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi**, 12(2), 20-38.

ÖZKILIÇCI, Gökçe and Serpil Aytaç (2022). “Zihinsel İş Yükü, İş Tatmini, Ücret Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi”. **International Journal of Social Inquiry**, 15(2), 277-293.

ÖZTÜRK, Yaşar, Ebru Yazgan ve Elif Kılıç Delice (2021). “Uçak Bakım Teknisyenleri için DEMATEL Yöntemi ile Fiziksel İş Yükü Faktörlerinin Değerlendirilmesi.” **Avrupa Bilim ve Teknoloji Dergisi**, (28), 1447-1453.

ÖZTÜRK, Yüksel ve Kadir Seyhan (2005). “Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi”. **Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi**, (1), 121-140.

ÖZYURT, Paşa Mustafa, Murat Alper Başaran ve Kemal Kantarcı (2018). “Residential Tourists’ Perceptions of Quality of Life: Case of Alanya, Turkey.” **Advances in Hospitality and Tourism Research**, 6(2), 147-168.

PAAIS, Maartje, and Jozef R. Pattiruhu (2020). “Effect of Motivation, Leadership, and Organizational Culture on Satisfaction and Employee Performance”. **Journal of Asian Finance, Economics, and Business**, 7(8), 577-588.

PALLANT, Julie. (2017). *SPSS Survival Manual A Step By Step Guide to Data Analysis Using IBM SPSS*. (S. Balcı & B. Ahi, trans.). 2nd edition, Ankara, Anı Publishing.

PANDEY, Chetna, ve Rajni Khare (2012). “Impact of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Employee Loyalty.”. **International Journal of Social Science & Interdisciplinary Research**, 1(8), 26-41.

PAWAR, Badrinarayan Shankar (2009). “Workplace Spirituality Facilitation: A Comprehensive Model”. **Journal of Business Ethics**, 90, 375-386.

PAWAR, Badrinarayan Shankar (2017). “The Relationship of Individual Spirituality and Organizational Spirituality With Meaning and Community at Work: An Empirical Examination of the Direct Effects and Moderating Effect Models”. **Leadership and Organization Development Journal**, 38(7), 986-1003.

PELENK, Saadet Ela ve Ali Acaray (2020). “Aşırı İş Yükünün İş Tatminine Etkisinde İşyeri Maneviyatının Düzenleyici Rolü”. **Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi**, 11(27), 480-497.

PELİT, Elbeyi ve Yusuf Gökçe (2019). “Yöneticiye Duyulan Güven ile Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. **Balikesir University Journal of Social Sciences Institute**, 22(41), 503-530.

PERÇİN, Nilüfer Şahin ve Naile Yabancı (2020). “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Çalışma Yaşam Kalitesinin Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi.” **Journal of tourism research institute**, 1(1), 34-48.

PETERSON, Mark ve diğerleri (1995). “Role Conflict, Ambiguity, and Overload: A 21-Nation Study”. **Academy of Management Journal**, 38(2), 429-452.

PIZAM, Abraham ve Steven W. Thornburg (2000). Absenteeism and Voluntary Turnover in Central Florida Hotels: A Pilot Study." **International Journal of Hospitality Management**, 19(2), 211-217.

PRATAMA, I Wayan Adi, Ni Desak Made Santi Diwyarthi, Luh Putu Citrawati, Made Darmiati (2024). “The Impact of Workload and Job Insecurity toward Employee Work Stress due to Covid-19 Pandemic (Case Study at LA Hotel Seminyak)”. **Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora**, 7(2), 308-315.

QU, Hailin, and Xinyuan Roy Zhao (2012). “Employees' Work–Family Conflict Moderating Life And Job Satisfaction”. **Journal of Business Research**, 65(1), 22-28.

RAO, Ekta ve Alok Goel (2017). “Factors Causing Work Related Stress in The Hospitality Sector: A Study of Employees in Three Star Hotels in Dehradun Region”. **IARS'International Research Journal**, 7(1), 1-8.

REGO, Armenio, Miguel Pina E. Cunha ve Solange Souto (2007). “Workplace Spirituality, Commitment, and Self-Reported Individual Performance: An Empirical Study. **Management Research: Journal of the Iberoamerican Academy of Management**, 5(3), 163-183.

RICHARDSON, Dwayne (2011). “Transformational Leaders”. **Radiologic Technology**, 82(5), 478-480.

ROCHA, Raysa Geaquinto, and Paulo Gonçalves Pinheiro (2021). “Organizational Spirituality: Concept and Perspectives”. **Journal of Business Ethics**, 171, 241-252.

ROLO, Gladys, Estefanía Hernández-Fernaud ve Dolores Díaz-Cabrera (2010). “Impact of Perceived Physical and Environmental Conditions on Mental Workload: An Exploratory Study in Office Workers.” **Psychology**, 1(3), 393-401.

ROTHMANN, Sebastiaan ve Sebastiaan Rothmann (2010). “Factors Associated with Employee Engagement in South Africa.” **SA Journal of Industrial Psychology**, 36(2), 1-12.

ROWLEY, Gill ve Kate Purcell. “As Cooks Go, She Went’: Is Labour Churn Inevitable?.” **International Journal of Hospitality Management**, 20(2), 163-185.

SAEED, Imran, Jawad Khan, Muhammad Zada Rezwana Ullah Alejandro Vega-Muñoz, Nicolás Contreras-Barraza (2022). “Towards Examining the Link Between

Workplace Spirituality and Workforce Agility: Exploring Higher Educational Institutions”. **Psychology Research and Behavior Management**, 31-49.

SALCEDO, Arnold Valencia ve Janet Rita B. Lazatin (2021). “Workplace Spirituality as A Mediator to Individual Spirituality and Organizational Performance in A Hospitality Business: An Evidence From Hotel X, Clarkfield, Angeles City, Pampanga, Philippines.” **International Journal of Creative Business and Management**, 1(1), 21-37.

SAXENA, Sonal, Vivek Shrivastava, and Abhishek Shrivastava. (2022). “Job Satisfaction in the Hospitality Industry and Its Relation to Workload and Work-Family Conflict”. **Journal of Positive School Psychology**, 6(9), 3515-3523.

SCHOBBER, Patrick, Christa Boer ve Lothar A. Schwarte (2018). “Correlation Coefficients: Appropriate Use and Interpretation. **Anesthesia & Analgesia**, 126(5), 1763-1768.

SETIAWAN, Ivan ve Antonius Dieben Robinson Manurung (2020). “The Influence of Hospitality Culture, Psychological Wellbeing, and Life Satisfaction on the Quality of Employee Services at the Hotel Marilyn Serpong”. **International Journal of Innovative Science and Research Technology**, 5(1), 1188-1196.

SEVİM, Kaan ve Taner ARTAN. “Yüksek ve Düşük Benlik Saygısını Etkileyen Faktörler.” **Toplumsal Politika Dergisi**, 2(2), 109-121.

SEYYAR, Ali ve Cemile Evkaya (2015). Batıda “İşyeri Maneviyatı” Üzerine Yapılan Bilimsel Çalışmaların Türk Bilim Camiasına Etkileri.” **Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi**, 3.(özel sayı), 143- 171.

SEZİK, Murat (2019). “Türkiye’de Yerel Yönetimlerin Yaşanabilir Kent Oluşturma Politikaları”. **Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 16(2), 703-716.

SHEEP, Mathew L. (2006). “Nurturing The Whole Person: The Ethics of Workplace Spirituality in A Society of Organizations. **Journal of Business Ethics**, 66, 357-375.

SILVA, Pedro, Antonio Carrizo Moreira, and Jorge Mota (2023). “Employees' Perception of Corporate Social Responsibility and Performance: The Mediating Roles of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Organizational Trust”. **Journal of Strategy and Management**, 16(1), 92-111.

SOLUNOĞLU, Ali, Emrah Örgün ve Günay Erol (2021). “Meslek Aşk, İşin Anlamlılığı ve Mutluluk İlişkisi: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Üzerine Bir Araştırma.” **Journal of Turkish Tourism Research**, 5(1), 333-345.

SONI, Harvinder, ve Yashwant Singh Rawal (2014). “Impact of Quality of Work Life on Employee Satisfaction in Hotel Industry.” **IOSR Journal of Business and Management**, 16(3), 37-44.

SOP, Serhat Âdem (2014). “İş Baskısı, İş-Serbest Zaman Çatışması, Meslek Memnuniyeti ve Yaşam Doyumu İlişkisi Üzerine Bir İnceleme”. **Turizm Akademik Dergisi**, 1(1), 1-14.

SORENSEN, Georgia (2015). “Theory and Practice: James MacGregor Burns.” **Leadership and the Humanities**, 3(1), 10-18.

SPINELLI, Michael A ve George C. Canavos (2000). “Investigating The Relationship Between Employee Satisfaction and Guest Satisfaction”. **Cornell hotel and restaurant administration quarterly**, 41(6), 29-33.

SRIVASTAVA, Shalini ve Gupta (2022). “Workplace Spirituality as Panacea for Waning Well-Being During The Pandemic Crisis: A SDT Perspective.” **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 50, 375-388.

STEGER, Michael F. ve diğerleri. “Calling in work: Secular or sacred?” **Journal of Career Assessment**, 18(1), 82-96.

STEGER, Michael F., Bryan J. Dik ve Ryan D. Duffy (2012). “Measuring Meaningful work: The Work and Meaning Inventory”. **Journal of Career Assessment**, 20(3), 322-337.

SUKAWATI, Tjokorda Bagus Wirata and Gusti Made Suwandana (2021). “Effect of Physical Work Environment, Workload, and Compensation on Employee Loyalty at Visesa Ubud Resort”. **American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)**, 5(2), 399-408.

SUSIARTY, Afrina., ve Suparman, L. Suryatni, and Mukmin (2019). “The Effect of Workload And Work Environment on Job Stress and Its Impact on The Performance of Nurse Inpatient Rooms at Mataram City General Hospital”. **Scientific Research Journal**, 7(6), 32-40.

SÜRÜCÜ, Özlem (2016). “İş Yaşantısında İyimserlik, Yaşam Doyumu ve Mutluluk; Otel İşletmelerinde Çalışan İş Görenlere Yönelik Bir Uygulama”. **Journal of International Social Research**, 9(43), 2170-2176.

ŞAHİN, Seda ve Berna Şad (2018). “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyinin Yaşam Doyumuna Etkisi”. **Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi**, 15(2), 461-480.

ŞENER, Süreyya ve Erdiñ Ballı (2020). “Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve Duygusal Bağlılığın Yaşam Doyumuna Etkisi”. **Turizm Ekonomi ve İşletme Araştırmaları Dergisi**, 2(1), 31-45.

ŞENGÖZ, Murat. (2022). “Maslow’un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Modeli’nin Bütünleşik Bir Süreç Olarak Yeniden Yorumlanması”. **JRES**, 9(1), 164-173.

ŞENOL, Yeşim ve Mehtap Türkay (2006). “Yaşam Kalitesi Ölçütlerinde Taraf Tutma: Cevap Kayması.” **TAF Preventive Medicine Bulletin**, 5(5), 382-389.

TAN, Kim Lim ve diğerkleri (2020). “Overwork and Overtime on Turnover Intention in non-luxury hotels: do incentives matter? **Journal of Hospitality and Tourism Insights**, 3(4), 397-414.

TAŞKIN, Feyza ve Roşan Dilek (2010). “Örgütsel Güven ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Alan Araştırması.” **Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi**, 2(1), 37-46.

TAYFUR, Özge ve Mahmut Arslan (2012). “Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü”. **Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 30(1), 147-172.

THOMPSON, Jeffery A., ve J. Stuart Bunderson (2019). “Research on Work as a Calling... and How to Make it Matter.” **Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior**, 6, 421-443.

THOMPSON, Jeffery A., ve Robert K. Christensen (2018). “Bridging The Public Service Motivation and Calling Literatures.” **Public Administration Review**, 78(3), 444-456.

TOKER, Boran (2011). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”. **Doğuş Üniversitesi Dergisi**, 8 (1), 92-107.

TOKER, Boran ve Bahadır Kalıpçı (2020). “İş-Yaşam Dengesinin Yaşam Doyumuna Etkisinde İşe Gömülmüşlüğün Aracılık Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama.” **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 12(1), 888-901.

TOKMAK, Mutlu. (2021). “Çalışanların İş Yaşam Kalitesinin Bağlamsal Ve Görev Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma”. **Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 19(Özel Konu), 54-68.

TOP, Mehmet Şerif, Salih Yaşar Özden ve Meltem Efe Sevim (2003). “Psikiyatride Yaşam Kalitesi.” **Düşünen Adam Dergisi**, 16(1), 18-23.

TOPTAŞ, Aytaç. (2023). “Otel İşletmelerinde Kişi-Örgüt Uyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Etkisi”. **Turizm Akademik Dergisi**, 10(1), 53-67.

TUNCER, Mehmet ve Yeşiltaş, M (2013). “Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri”. **İşletme Araştırmaları Dergisi**, 5(1), 57-78.

TURGUT, Tülay (2011). “Çalışmaya Tutkunluk: İş Yükü, Esnek Çalışma Saatleri, Yönetici Desteği ve İş-Aile Çatışması ile İlişkileri.” **Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi**, 25(3), 155-179.

TUZCUOĞLU, Semai (2013). “Benlik ve Mesleki Benlik Kavramlarının Öğrenim Yılları ile İlişkisi”. **Marmara Üniversitesi Atatürk Eğitim Fakültesi Eğitim Bilimleri Dergisi**, 12(12), 267-280.

TÜR, Erge ve Şirvan Şen Demir (2022). “The effect of working life quality of hotel employees on individual creativity performance.” **Journal of Tourism Theory and Research**, 8(2), 53-61.

Türk Dil Kurumu (TDK). Benlik Tanımı. <https://sozluk.gov.tr/>. Erişim tarihi: 2.5.2024.

TÜRKAY, Oğuz (2015). “Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma”. **Yönetim ve Ekonomi Dergisi**, 22(1), 239-256.

TÜRKAY, Oğuz, Aydın Ünal ve Osman Taşar (2011). “Motivasyonel ve Yapısal Etkenler Altında Duygusal Emegin İşe Bağlılığa Etkisi.” **Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi**, 7(14), 201-222.

UGWU, Fabian O., Ike E. Onyishi, ve Alma Maria Rodríguez-Sánchez (2014). “Linking organizational trust with employee engagement: The role of psychological empowerment.” **Personnel Review**, 43(3), 377-400.

UKWADINAMOR C, Oduguwa A (2020). “Impacts of work overload and work hours on employees performance of selected manufacturing industries in Ogun state”. **J Bus Management**, 22, 16-25.

USLU, Abdullah (2017). **Müşteri-Çalışan Bağının Memnuniyet, Algılanan Değer ve Davranışsal Niyet ile İlişkisi**. Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

UYSAL, Tezcan, Halim Akbulut ve Selim Ertan (2015). “Aşırı İş Yükünün Performans Perspektifinden Çalışma Psikolojisinde Negatifliğe Etkisi: Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Araştırma.” **Journal of International Social Research**, 8(38), 942-953.

UZUNBACAK, Hasan Hüseyin, Tahsin Akçakanat ve Tuğba Erhan. “Meslek Aşkı ve Mutluluk İlişkisi: İşin Anlamının Rolü.” **Avrasya Uluslararası Araştırmalar Dergisi**, 7(19), 294-317.

VAN DER WALT, Freda ve Jeremias J. De Klerk (2014). “Workplace Spirituality and Job Satisfaction”. **International Review of Psychiatry**, 26(3), 379-389.

VAN KAMP, Irene ve diğerleri (2003) “Urban Environmental Quality and Human Well-Being. Towards a Conceptual Framework and Demarcation of Concepts; a Literature Study”, **Landscape and Urban Planning**, 65, 5-18.

VASHDI, Dana R., Tal Katz-Navon, and Marianna Delegach (2022). “Service Priority Climate and Service Performance Among Hospitality Employees: the Role of Emotional Labor and Workload Pressure”. **Cornell Hospitality Quarterly**, 63(4), 504-518.

WANG Sujuan, Wang SuJuan, ve Kong HaiYan Kong HaiYan (2014). “An Empirical Analysis And Management of Overworking Amongst Hotel Employees.” **Tourism Tribune**, 29(9), 92-100.

WEN, Jun, Songshan Sam Huang, and Stephen Teo (2023). “Effect of Empowering Leadership on Work Engagement via Psychological Empowerment: Moderation of Cultural Orientation”. **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 54, 88-97.

WIERWILLE, Walter (1979). “Physiological Measures of Aircrew Mental Workload.” **Human Factors**, 21, 575-593.

WILLEMSE, Marietjie, ve Elmari Deacon (2015). “Experiencing A Sense of Calling: The Influence of Meaningful Work on Teachers' Work Attitudes.” **SA Journal of Industrial Psychology**, 41(1), 1-9.

WONG, Jehn-Yih ve Jo-Hui Lin (2007). “The Role of Job Control and Job Support in Adjusting Service Employee's Work-To-Leisure Conflict.” **Tourism Management**, 28(3), 726-735.

WONG, Kenchi CK ve Andy KK Chan. (2020). “Work Antecedents, Work–Life Interference and Psychological Well-Being Among Hotel Employees in Macau. **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 19(2), 131-147.

World Health Organization (WHO). Health and Well-Being. <https://www.who.int/data/gho/data/major-themes/health-and-well-being>. Erişim tarihi: 02.06.2024.

World Health Organization (WHO). Measuring Quality of Life. <https://www.who.int/tools/whoqol#:~:text=WHOQOL%20%2D%20Measuring%20Quality%20of%20Life&text=The%20World%20Health%20Organization&text=WHO%20defines%20Quality%20of%20Life,%2C%20expectations%2C%20standards%20and%20concerns>. Erişim tarihi: 03.03.2024.

WRZESNIEWSKI, Amy, Clark McCauley, Paul Rozin, Barry Schwartz (1997). “Jobs, Careers, and Callings: People’s Relations to Their Work”. **Journal of Research in Personality**, 31, 21-33.

XIE, Baoguo ve diğerleri (2017). “Using Goal Facilitation Theory to Explain The Relationships Between Calling and Organization-Directed Citizenship Behavior and Job Satisfaction”. **Journal of Vocational Behavior**, 100, 78-87.

YAKUT, Emre, Özlem Kuru ve Yasin Güngör (2020). “Sağlık Personelinin Covid-19 Korkusu ile Tükenmişliği Arasındaki İlişkide Aşırı İş Yükü ve Algılanan Sosyal Desteğin Etkisinin Yapısal Eşitlik Modeliyle Belirlenmesi.” **Ekev Akademi Dergisi**, (83), 241-262.

YANG, Feng Hua, and Meng Li Huang (2022). "Hospitality Employees' Spirituality and Deviance in The Workplace: Person–Organization Fit As A Mediator." **Social Behavior and Personality: an International Journal**, 50(3), 40-51.

YEŞİL, Aslı ve diğerleri (2010). "Çalışanlar İçin Yaşam Kalitesi Ölçeği Türkçe Uyarlaması Geçerlik ve Güvenilirlik Çalışması." **Archives of Neuropsychiatry/Noropsikiatri Arsivi** 47(2), 111-117.

YIKILMAZ, İbrahim, Lütfi Sürücü, and İlkay Gülerüz (2023). "Workload, Life Satisfaction and Intention to Leave in Hotel Businesses". **Journal of Tourism and Gastronomy Studies**, 11(2), 1395-1415.

YILDIRIM, Mustafa ve Sefa Ceyhan (2020). "Çalışma Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü". **Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 8(4), 1175-1184.

YILDIZ, Yeşim (2020). **Termal Turizmde Müşteri Memnuniyeti Ve Yaşam Kalitesi Algısı: Ankara-Kızılcahamam Örneği**, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

YILMAZ, Arif ve Haluk Tanrıverdi (2017). "The Role of Work Life Quality on The Perception of Organizational Support: An Empirical Research on Five Star Hotel Cooks." **International Journal of Management and Administration**, 1(2), 83-105.

YILMAZ, Aysun Türe, Hülya Kök Eren ve Aytolan Yıldırım (2019). "Hemşirelerde Yöneticiye Güvenin Kişi-Örgüt Uyumuna Etkisi." **Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, 21(4), 1205-1215.

YILMAZ, Gözde, Aşkın Keser ve Sayım Yorgun (2010). "Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması." **Paradoks Ekonomi Sosyoloji ve Politika Dergisi**, 6(1), 87-107.

YULIAWATI, Livia ve Elia Ardyan (2022). "The Role of Life Planning in Finding Purpose And Living Out One's Career Calling Among Indonesian Emerging Adults". **Journal of Career Development**, 49(3), 538-550.

ZHANG, Jie ve diğerleri (2020). "The Effects of Elevated Carbon Dioxide Concentration and Mental Workload on Task Performance in an Enclosed Environmental Chamber." **Building and Environment**, 178, 106938.

ZHAO, Xinyuan Roy ve diğerleri (2016). "Motivating Frontline Employees: Role of Job Characteristics in Work and Life Satisfaction." **Journal of Hospitality and Tourism Management**, 27, 27-38.

EKLER

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 1. Araştırmacılara Göre Meslek Aşkı Tanımları ve Temel Boyutları	25
Tablo 2. Farklı Araştırmacılara Göre İşyeri Maneviyatı Tanımları ve Alt Boyutları	39
Tablo 3. Ölçek Puan Ortalamalarına İlişkin Skewness ve Kurtosis Değerleri.....	78
Tablo 4. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özelliklerinin Dağılımı	80
Tablo 5. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları, İş Yeri Maneviyatı Alt Boyutları ve Yaşam Kalitesi Boyutları Puanlarına İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerlerinin Dağılımı.....	81
Tablo 6. Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Alt Boyutları ve İş Yeri Maneviyatı Alt Boyut Puanları ile Yaşam Kalitesi Boyutları Ölçek Puanları Arasındaki Korelasyon Bulguları	82
Tablo 7. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamlı İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	85
Tablo 7. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı ve Meslek Aşkı Arayışı Puanlarının Yaşam Kalitesi Bedensel Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular.....	85
Tablo 8. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Varlığı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamlı İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Ölçek Puanı Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular.....	85
Tablo 8. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı Meslek Aşkı Arayışı, Anlamlı İş ve Topluluk Bilinci Puanlarının Yaşam Kalitesi Ruhsal Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular.....	85
Tablo 9. a. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Anlamlı İş, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Üzerindeki Yordayıcı Etkilerine İlişkin Bulgular	859
Tablo 9. b. Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı Arayışı, Topluluk Bilinci ve Değerler Algısı Puanlarının Yaşam Kalitesi Sosyal Alan Üzerindeki	

Yordayıcı	Etkilerine	İlişkin	Bulgular
.....			859

Tablo 11. Otel Çalışanlarının Tanımlayıcı Özellikleri ile Yaşam Kalitesi Boyutları

Ölçek	Puanları	Arasındaki	Karşılaştırmalara	İlişkin
Bulgular.....				95

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1. Aşırı İş Yükü Kavramının Boyutları	6
Şekil 2. İşyeri Maneviyatının Boyutları	40
Şekil 3. Yaşam Kalitesi Kavramının Boyutları	49
Şekil 4. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi (Maslow, Frager ve Fadimam,1997)	53
Şekil 5.1. Araştırmanın Birinci Modeli.....	66
Şekil 5.2. Araştırmanın İkinci Modeli.....	54
Şekil 5.3. Araştırmanın Üçüncü Modeli.....	55
Şekil 5.4. Araştırmanın Dördüncü Modeli.....	55
Şekil 6. Araştırma İş Akış Şeması.....	72
Şekil 7. Bedensel Alan Araştırma Modeli	86
Şekil 8. Ruhsal Alan Araştırma Modeli.....	1160
Şekil 9. Sosyal Alan Araştırma Modeli	1215
Şekil 10. Çevresel Alan Araştırma Modeli	1109

GRAFİKLER DİZİNİ

Grafik 1. Otel çalışanlarının yaş gruplarına göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı.....	92
Grafik 2. Otel çalışanlarının eğitimlerine göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı.....	93
Grafik 3. Otel çalışanlarının gelir durumlarına göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı.....	93
Grafik 4. Otel çalışanlarının çalıştıkları pozisyonlara göre yaşam kalitesi alt boyutları puan dağılımı	94

ÖLÇEKLER

AŞIRI İŞ YÜKÜ ÖLÇEĞİ	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. İşimde benden talep edilenler kapasitemin üstünde.	1	2	3	4	5
2. İş yüküm oldukça ağır.	1	2	3	4	5
3. İşim hafta sonları ve akşamları da çalışmamı gerektiriyor.	1	2	3	4	5
4. İş yüküm beni aşıyor.	1	2	3	4	5
5. İşlerimi yetiştirebilmek için özel hayatımdan fedakârlık yapmam gerekiyor.	1	2	3	4	5
6. Normal iş saatleri içinde işlerimi bitirmekte zorlanıyorum.	1	2	3	4	5
7. İşlerimi rahat ve zamanında yetiştirebiliyorum.	1	2	3	4	5
8. Yaptığım iş bilgi ve beceri seviyemin üzerinde.	1	2	3	4	5
9. İş yükümün ve aldığım sorumlulukların altında eziliyorum.	1	2	3	4	5
10. İşim çok ve uzun saatler çalışmamı gerektiriyor.	1	2	3	4	5
11. Şu anda çalıştığım pozisyon çok fazla işle ve kişiyle uğraşmamı gerektiriyor.					
İŞ YERİ MANEVİYATI ÖLÇEĞİ					
1. Yaptığım iş hayatta önemli olduğunu düşündüğüm şeylerle bağlantılıdır.	1	2	3	4	5
2. İşim ruhuma olumlu enerji veriyor.	1	2	3	4	5
3. İşimi yaparken eğleniyorum.	1	2	3	4	5
4. Genellikle işe gelmek için sabırsızlanırım.	1	2	3	4	5
5. İşim ile kamu yararı arasında bir bağlantı görüyorum.	1	2	3	4	5
6. İşime neyin/nelerin özel anlam verdiğini biliyorum.	1	2	3	4	5
7. İş yerimdeki kişilerle işbirliği içinde çalışmayı değerli buluyorum.	1	2	3	4	5
8. İş yerimde kendimi bir topluluğun parçası gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
9. İş yerimde insanların birbirlerini desteklediğine inanıyorum.	1	2	3	4	5
10. İş yerimde fikirlerimi ifade etmekte kendimi özgür hissediyorum.	1	2	3	4	5
11. İş yerimde çalışanların ortak bir amaç ile birbirine bağlı olduğunu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
12. İş yerimde çalışanların birbirlerini gerçekten	1	2	3	4	5

önemsediklerine inanıyorum.					
13.İş yerimde bir ailenin parçası olma duygusunu hissediyorum.	1	2	3	4	5
14.İş yerimdeki değerler hakkında olumlu şeyler hissediyorum.	1	2	3	4	5
15.İş yerim düşkün ve fakir insanlar ile ilgilenir.	1	2	3	4	5
16.İş yerim tüm çalışanlarını önemser.	1	2	3	4	5
17.İş yerim çalışanlarının sağlığı ile ilgilenir.	1	2	3	4	5
18.İş yerimde çalışanlar ortak bir bilinç/vicdan oluşturmuşlardır.	1	2	3	4	5
19.Kendimi iş yerimin hedeflerine bağlı hissediyorum.	1	2	3	4	5
20.Kendimi iş yerimin misyonuna bağlı hissediyorum.	1	2	3	4	5
21.İş yerim, yaptığım işle ilgili ruhumun canlanıp canlanmadığını önemser.	1	2	3	4	5
MESLEKİ BENLİK SAYGISI ÖLÇEĞİ					
1. Kendimi sahip olduğum mesleğimden daha iyi mesleklere layık görüyorum	1	2	3	4	5
2. Mesleğim benim için çok önemlidir	1	2	3	4	5
3. Mesleğimi kişiliğime uygun bulmuyorum	1	2	3	4	5
4. Mesleğim sorulduğunda gurur duyarak cevap veremiyorum	1	2	3	4	5
5. Mesleğimde üretken ve verimli olabileceğimi düşünüyorum	1	2	3	4	5
6. Mesleğimi istemeyerek seçtim	1	2	3	4	5
7. Mesleğim benim benliğimin bir parçasıdır	1	2	3	4	5
8. Mesleğimin gerektirdiği zihinsel etkinliklere kendimi veremiyorum.	1	2	3	4	5
9. Mesleğime çok saygı duyuyorum.	1	2	3	4	5
10.Tercih hatası yüzünden şu anda istemediğim bir meslek alanındayım	1	2	3	4	5
11. Mesleğimin aranan ve istenilen bir meslek olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
12. Mesleğimin değerlerini hala benimseyebilmiş değilim	1	2	3	4	5
13. Mesleğimden memnunum	1	2	3	4	5
14. Mesleğim insanlar üzerinde etki bırakabilecek niteliklere sahiptir	1	2	3	4	5
15. Mesleğimi küçümsüyorum	1	2	3	4	5
16. Mesleğime duygusal olarak kendimi verebiliyorum	1	2	3	4	5
17. Bu mesleği seçtiğim için kendi içimde çatışma yaşadığım olur.	1	2	3	4	5
18. Mesleğim vasıtasıyla insanlık için önemli ve faydalı işler başarabilirim.	1	2	3	4	5
19. Yeteneklerimin mesleğime uygun olmadığını düşünüyorum	1	2	3	4	5
20. Mesleğimin parlak bir geleceği olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
21. Mesleğimi değiştirmeyi düşünüyorum	1	2	3	4	5
22. Mesleğimin benim ihtiyaçlarımı karşılayamayacağını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
23. nur duyarak söyleyebileceğim bir mesleğim olmasını isterdim	1	2	3	4	5
24. Mesleğimi kendim istediğim için yapacağım	1	2	3	4	5

25. Mesleğime ilişkin olumsuz bir eleştiri aldığımda onu değersiz görme eğilimine giriyorum.	1	2	3	4	5
26. Yeri geldiğinde mesleğimi rahatlıkla savunabilirim	1	2	3	4	5
27. İlgilerimin mesleğime uygun olmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
28. Mesleğimin itibarlı olduğunu düşünüyorum	1	2	3	4	5
29. Gerçekte zevk almadığım halde, mesleğimden zevk alıyormuş gibi görünürüm.	1	2	3	4	5
30. Mesleğim, bir meslekte bulunmasını istediğim özelliklere sahip	1	2	3	4	5
MESLEK AŞKI ÖLÇEĞİ MADDE	Kesinlikle Doğru Değil	Kısmen Doğru	Çoğunlukla Doğru	Kesinlikle Doğru	
1.Şu anda çalıştığım iş için yaratıldığımı/seçildiğime inanıyorum.	1	2	3	4	
2.Benim dışımda var olan bir şey/güç tarafından şu anda sahip olduğum işimde kariyerimi sürdürmek için seçildiğime inanmıyorum.	1	2	3	4	
3.Şu anda sahip olduğum işimde kariyer yapma konusunda benim dışımda bir şeyin/gücün bana rehberlik ettiğine inanıyorum.	1	2	3	4	
4.Şu anki işimde kariyerimi ilerletiyorum çünkü benim tam da bu iş için yaratıldığımı düşünüyorum.	1	2	3	4	
5.Kariyerimde, meslek aşkımı arıyorum.	1	2	3	4	
6.Kariyerimde, meslek aşkı duygusuna sahip olmayı istiyorum.	1	2	3	4	
7.Kariyerimde, meslek aşkımın ne olduğunu bulmaya çalışıyorum.	1	2	3	4	
8.İçimdeki meslek aşkını ortaya çıkaracak doğru işi bulmaya çalışıyorum.	1	2	3	4	
9.Kariyerimi, hayatımın amacına ulaşmak için bir yol olarak görürüm.	1	2	3	4	
10.Kariyerim, hayatımın anlamının önemli bir parçasını oluşturur.	1	2	3	4	
11.İşteyken, hayatımın amacını ortaya çıkarmaya çalışırım.	1	2	3	4	
12.Hayatıma anlam kazandıracak bir kariyer oluşturmak istiyorum.	1	2	3	4	
13.Eninde sonunda, elde edeceğim kariyerimin hayatımın amacına katkıda bulunacağını umut ediyorum.	1	2	3	4	
14.Var oluş sebebim ile uyumlu bir kariyer peşindeyim.	1	2	3	4	
15.Kariyerimin en önemli tarafını, insanların ihtiyaçlarını karşılamasına yardım etmek oluşturur.	1	2	3	4	
16.İnsanlar için farklılık oluşturmak kariyerimin öncelikli motivasyon kaynağıdır.	1	2	3	4	
17.İşim, herkesin yararına olacak katkılar sağlamaktadır.	1	2	3	4	
18.İşimin, her zaman insanlara fayda sağlamasını göz önünde bulundururum.	1	2	3	4	
19.Dünyayı daha iyi bir yer yapacak kariyer edinmeye çabalıyorum.	1	2	3	4	
20.Toplumun bazı ihtiyaçlarını karşılayacak bir işe sahip olmak istiyorum.	1	2	3	4	
21.İnsanlara açık ve net bir şekilde fayda sağlayabilecek bir iş arayışındayım.	1	2	3	4	
DSÖ Yaşam Kalitesi Ölçeği	Çok kötü	Biraz kötü	Ne iyi ne kötü	Oldukça iyi	Çok iyi
Yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?	1	2	3	4	5

	Hiç hoşnut değil	Çok az hoşnut	Ne hoşnut, ne de değil	Epeyce hoşnut	Çok hoşnut
Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Aşırı derecede
Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz?	1	2	3	4	5
Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tıbbi tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?	1	2	3	4	5
Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?	1	2	3	4	5
Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?	1	2	3	4	5
	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Son derecede
Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?	1	2	3	4	5
Günlük yaşamınızda kendinizi ne kadar güvende hissediyorsunuz?	1	2	3	4	5
Fiziksel çevreniz ne ölçüde sağlıklıdır?	1	2	3	4	5
	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Tamamen
Günlük yaşamı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?	1	2	3	4	5
Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?	1	2	3	4	5
Gereksinimlerinizi karşılamak için yeterli paranız var mı?	1	2	3	4	5
Günlük yaşantınızda gerekli bilgilere ne ölçüde ulaşabilir durumdasınız?	1	2	3	4	5
Boş zamanları değerlendirme uğraşları için ne ölçüde fırsatınız olur?	1	2	3	4	5
	Çok kötü	Biraz kötü	Ne iyi, ne kötü	Oldukça iyi	Çok iyi
Hareketlilik (etrafta dolaşabilme, bir yerlere gidebilme) beceriniz nasıldır?	1	2	3	4	5
	Hiç hoşnut değil	Çok az hoşnut	Ne hoşnut, nede değil	Epeyce hoşnut	Çok hoşnut
Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5

Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
iş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Arkadaşlarınızın desteğinden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Yaşadığınız evin koşullarından ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
Ulaşım olanaklarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Çoğunlukla	Her zaman
Ne sıklıkta hüznün, ümitsizlik, bunaltı, çökkünlük gibi olumsuz duygulara kapılırsınız?	1	2	3	4	5
	Hiç	Çok az	Orta derecede	Çokça	Aşırı derecede
Yaşamınızda size yakın kişilerle (eş, iş arkadaşı, akraba) ilişkilerinizde baskı ve kontrolle ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?	1	2	3	4	5

GÖNÜLLÜ KATILIM FORMU

Bu çalışma, **Otel Çalışanlarının Aşırı İş Yükü, Mesleki Benlik Saygısı, Meslek Aşkı ve İş Yeri Maneviyatlarının Yaşam Kalitelerine Etkisi** başlıklı bir araştırma çalışması olup **otel çalışanlarının aşırı iş yükü, mesleki benlik saygısı meslek aşk ve iş yeri maneviyatlarının yaşam kalitelerine etkisi inceleme** amacını taşımaktadır. Çalışma, **Prof. Dr. Ahmet Büyükşalvarcı** tarafından yürütülmekte ve sonuçları ile otel çalışanlarının yaşam kalitesinin ne derecede olduğu ve hangi faktörlerden etkilendiği ortaya konacaktır ve turizm literatürüne ışık tutulacaktır.

- Bu çalışmaya katılımınız gönüllülük esasına dayanmaktadır.
- Çalışmanın amacı doğrultusunda, Tanımlayı tipte (anket yöntemi) (*araştırmanın türü/türleri*) yapılarak sizden veriler toplanacaktır.
- İsminizi yazmak ya da kimliğinizi açığa çıkaracak bir bilgi vermek zorunda değilsiniz/araştırmada katılımcıların isimleri gizli tutulacaktır.
- Araştırma kapsamında toplanan veriler, sadece bilimsel amaçlar doğrultusunda kullanılacak, araştırmanın amacı dışında ya da bir başka araştırmada kullanılmayacak ve gerekmesi halinde, sizin (yazılı) izniniz olmadan başkalarıyla paylaşılmayacaktır.
- İstemeniz halinde sizden toplanan verileri inceleme hakkınız bulunmaktadır.
- Sizden toplanan veriler bilgisayar ortamında korunacak ve araştırma bitiminde arşivlenecek veya imha edilecektir.
- Veri toplama sürecinde/süreçlerinde size rahatsızlık verebilecek herhangi bir soru/talep olmayacaktır. Yine de katılımınız sırasında herhangi bir sebepten rahatsızlık hissederseniz çalışmadan istediğiniz zamanda ayrılabilirsiniz. Çalışmadan ayrılmanız durumunda sizden toplanan veriler çalışmadan çıkarılacak ve imha edilecektir.

Gönüllü katılım formunu okumak ve değerlendirmek üzere ayırdığınız zaman için teşekkür ederim. Çalışma hakkındaki sorularınızı Necmettin Erbakan Üniversitesi Turizm Fakültesinden Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI veya Mehmet KASAP'a yöneltebilirsiniz.

Araştırmacı Adı : Prof. Dr. Ahmet BÜYÜKŞALVARCI ve Mehmet KASAP
Adres: Necmettin Erbakan Üniversitesi

Bu çalışmaya tamamen kendi rızamla, istediğim takdirde çalışmadan ayrılabileceğimi bilerek verdiğim bilgilerin bilimsel amaçlarla kullanılmasını kabul ediyorum.

(Lütfen bu formu doldurup imzaladıktan sonra veri toplayan kişiye veriniz.)

ÖZGEÇMİŞ

KİŞİSEL BİLGİLER

Adı Soyadı Mehmet KASAP
Yabancı Dil İngilizce

EĞİTİM BİLGİLERİ

Derece	Alan	Üniversite	Yıl
Doktora	Turizm İşletmeciliği	Necmettin Erbakan Üniversitesi	2019-2025
Ön Lisans	Otel Lokanta ve İkram Hizmetleri, Aşçılık Programı	Anadolu Üniversitesi (A.Ö.)	2021-2023
Yüksek Lisans	Turizm İşletmeciliği	Gaziantep Üniversitesi	2016-2018
Lisans	Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik	Gaziosmanpaşa Üniversitesi	2009-2013
Lisans	İktisat Fakültesi Kamu Yönetimi	Anadolu Üniversitesi (A.Ö.)	2005-2015

YAYINLAR

Uluslararası dergilerde yayınlanan makaleler

Kasap, M., & Büyükşalvarcı, A. Association between perceptions and attitudes regarding COVID-19 disease of hotel employees and job satisfaction and job performance: A cross-sectional study. *Int. J. of Business Performance Management* (ESCI/Kabul aldı-yayın sürecinde)

Kasap, M., & Büyükşalvarcı., A. (2021). Evaluation of Calling And Job Satisfaction of Hotel Employees. *International Social Sciences Studies Journal*, 7 (77), 459-468.

Kasap, M. & Büyükşalvarcı, A. (2021). Evaluation of Gastronomy Tourism Development Indicators of Trabzon City. *Route Educational & Social Science Journal*, 8 (1), 319-330.

Kasap, M. & Yıldırım E. (2017). Sürdürülebilir Kalkınma Açısından Doğu Karadeniz Bölgesindeki Kırsal Turizm İşletmelerinin Yenilikçilik Kapasitelerinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma. *International Journal of Social And Economic Sciences*, (1), 44-51.

Ulusal Dergilerde Yayınlanan Makaleler

Olca, A. ve Kasap, M. (2018). Yerli ve Yabancı Turistlerin Trabzon ve Rize Destinasyonlarına İlişkin Memnuniyet Durumlarının Belirlenmesi. *Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, IWACT 18 Özel Sayısı*, 85-110. (Yüksek Lisans Tezi)

Kasap, M., Akmeşe, H. (2021). Bir Paydaş Olarak Turizm İşletmesi Çalışanlarının Kurumsal Sosyal Sorumluluk Algılarının İncelenmesi. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi 25 (Özel Sayı), 153-168.

Uluslararası Bilimsel Toplantılarda Sözlü Sunulan Bildiriler

Kasap, M. & Çolak, B. & Büyükşalvarcı, A. (2023). Assessment Of Parental Awareness On Children's Dietary Behaviors And Food-Beverage Consumption In All-Inclusive Concept Hotels: A Cross-Sectional Study. 4. Uluslararası Multidisipliner Çocuk Çalışmaları Kongresi, 23-25 Nisan 2023 / İstanbul, Türkiye.

Kasap, M. & Çolak, B. & Büyükşalvarcı, A. (2022). Çocuk Dostu Şehirlerin Şehir İmajı, Şehir Turizmi ve Çocuk Sağlığı Açısından Öneminin Değerlendirilmesi. 8. Uluslararası Zeugma Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 15-17 Temmuz 2022, Gaziantep, Türkiye.

Kasap, M. & Büyükşalvarcı, A. (2022) Z Kuşağı Bireylerinin Tatil Tercih, Beklenti ve Algılarının Değerlendirilmesi. 8. Uluslararası Zeugma Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 15-17 Temmuz 2022, Gaziantep, Türkiye.

Kasap, M. & Büyükşalvarcı, A. (2021) Otel Çalışanlarının Koronavirüs Salgınına Yönelik Algı ve Tutumlarının Değerlendirilmesi. 9th International El Ruha Congress Of Social Sciences 15-16 August 2021. Şanlıurfa

Kasap M, & Büyükşalvarcı A. (2021). Otel İşletmesi Çalışanlarının Kapsayıcı Liderlik Algıları İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 7. Uluslararası Mardin Artuklu Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 10-12 Aralık 2021 Mardin.

Kasap, M., & Çolak, B. & Büyükşalvarcı, A. (2021). Çocuk Sağlığı Açısından Çocuk Dostu Otellerin Önemi.7.Uluslararası Mardin Artuklu Bilimsel Araştırmalar Kongresi, 10-12 Aralık 2021 Mardin.

Kasap, M., & Yıldırım E., & Akbulut C. (2019). Trabzon Bölgesini Ziyaret Eden Yabancı Müslüman Turistlerin Helal Turizme Bakış Açılıarı.2. Uluslararası Helal Turizm Kongresi,4-6 Nisan 2019, Antalya.

Kasap, M., & Büyükşalvarcı, A. (2019). Evaluation of Quality of Food And Beverage Companies In Trabzon By University Students Quality Of Service. 3. International Congress On Tourism, Economic And Business Sciences ICTEBS 2019, 19-21 June, Sivas.

Kasap, M., Akmeşe, H., Büyükşalvarcı A. ve Sormaz, Ü. (2019). SWOT Analysis Of Trabzon Province In Terms Of Gastronomy Tourism. 3. International Congress On Tourism, Economic And Business Sciences, ICTEBS 2019, 19-21 June, Sivas.

Özkan M., Kasap M., Sormaz Ü. (2019). Gaziantep İlinin Coğrafi İşaret Alabilecek Yemeklerinin SWOT Analizi ile Değerlendirilmesi. Uluslararası Gastronomi, beslenme ve diyetetik Kongresi, 22-24 Kasım, Gaziantep.

Olçay Atınç, Kasap Mehmet ve Sürme Metin Şehir Spor Kulüplerinin Şehrin Turizm Potansiyeline ve Gelişimine Etkisi: Trabzonspor Örneği. 6. Uluslararası Multidisipliner Çalışmaları Kongresi, 26-27 Nisan 2018, Gaziantep.

- Işık, N., Akbulut, C., Yıldırım, E. & Kasap, M. (2018). Gaziantep Yerel Halkının Helal Turizme Bakış Açısı, VII. Ulusal III. Uluslararası Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, 20-21 Nisan 2018, İskenderun. 765-776.
- Işık, N., Yıldırım, E. Oskan, M. ve Kasap M. (2017). Turizm İşletmelerinin Yaptıkları Yenilikçilik Çalışmalarının Sürdürülebilir Rekabete Etkisi: Antalya Örneği. 1. Uluslararası Turizmin Geleceği; İnovasyon, Girişimcilik ve Sürdürülebilirlik Kongresi, 28-30 Eylül 2017, Mersin.
- Işık, N., Yıldırım E. ve Kasap M. (2017). İşletmelerinin Markalaşmasında Sosyal Sorumluluğun Etkisi; Antalya İli Örneği. International Congress On Cultural Heritage And Tourism (ICCHT - 2017), Konya. ss.805-819.
- Kasap, M. ve Yıldırım E. (2017). Turizm İşletmelerinin Sürdürülebilir Turizme Yönelik Yaptıkları İnovasyon Çalışmaları Üzerine Araştırma. DOKAP Bölgesi Uluslararası Turizm Sempozyumu, 23-24 Ekim 2017 Karadeniz Teknik Üniversitesi Trabzon, ss. 286-294.

Eğitim ve Sertifikalar

- Kültürel Miras Uzmanlığı, Anadolu Üniversitesi (2022)
- Kabin ve Yolcu Hizmetleri Eğitimi, Anadolu Üniversitesi (2022)
- Online E Ticaret & E İhracat Uzmanlık Eğitimi, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2022)
- Marka Yaratma Eğitimi, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- Stratejik Büyüme ve Kurumsal Gelişim, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- Şirketlerde Verimlilik İzleme ve Geliştirme Uygulamaları, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- İş Ağı Oluşturma: Networking Becerileri, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- Müşteri Şikâyet Yönetimi, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- Tedarik Zinciri Yönetimi, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)
- Performans Yönetimi ve Kazandıran Geri Bildirim, Güneydoğu Anadolu İhracatçı Birlikleri (2021)