

T.C
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE
ETKİSİ: BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAK ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

BİLAL DEVECİ

Balıkesir, 2016

T.C
BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK ANABİLİM DALI

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE
ETKİSİ: BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAK ÇALIŞANLARI
ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

BİLAL DEVECİ

Tez Danışmanı

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Balıkesir, 2016

T.C.

**BALIKESİR ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

TEZ ONAYI

Enstitümüzün Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda 201112502004 numaralı Bilal DEVECİ'nin hazırladığı " **İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**" konulu DOKTORA tezi ile ilgili TEZ SAVUNMA SINAVI, Lisansüstü Eğitim Öğretim ve Sınav yönetmeliği uyarınca 01.06. 2016 tarihinde yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda tezin onayına OY BİRLİĞİ/ÖY ÇOKLUĞU ile karar verilmiştir.

Başkan: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT
(Danışman)

İmza.....

Üye : Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU

İmza.....

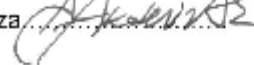
Üye: Doç. Dr. Murat DOĞDUBAY

İmza.....

Üye: Doç. Dr. Volkan ALTINTAŞ

İmza.....

Üye : Yrd. Doç. Dr. Aybeniz AKDENİZ AR

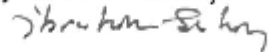
İmza.....

Yukarıda imzaların adı geçen öğretim üyelerine ait olduklarını onaylarım

..2.6.1.2016

Enstitü Müdürü

Doç. Dr. Halil İbrahim ŞAHİN



ÖNSÖZ

Otel işletmeleri ve turizm sektörü için son derece önemli bir yere sahip olan mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma, iş stresi ve yaşam kalitesi ilişkisini ve etkisinin ortaya konulmasını amaçlayan bu çalışma, öncelikle otel işletmeleri, mutfak çalışanları ve turizm sektörü için önemli olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın ortaya çıkmasında bizi yönlendiren, mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkiyi araştıran ve sonuç elde eden herhangi bir çalışmaya rastlanmamasıdır. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri, iş stresleri düzeyleri ve yaşam kalitesi düzeylerinin ölçülmesi ve birbirleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Ayrıca mutfak çalışanlarına yönelik yapılacak araştırmalara ilham olabileceği ve alan yazınına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Tez konusunun ortaya çıkarılmasında ve bu çalışmanın gerçekleşmesinde en başından en sonuna kadar, değerli bilgi ve kıymetli birikimini daima benimle paylaşan, bilim ve insanlık adına paha biçilmez bilgiler öğrendiğim ve bana her konuda yardımcı olan ve öğrencisi olmaktan onur ve gurur duyduğum değerli danışman hocam Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT'a minnetlerimi sunarım. Araştırma ve herhangi bir sorun karşısında bilgisine başvurduğum değerli hocam Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU'na teşekkürlerimi bir borç bilirim. Ayrıca değerli görüşleriyle çalışmama katkıda bulunan ve desteğini her konuda esirgemeyen hocam Yrd. Doç. Dr. Aybeniz AKDENİZ AR'a teşekkürlerimi sunarım.

Bugünlere gelmemede büyük emeği olan annem, babam ve kardeşime, adını sayamadığım değerli hocalarıma, her zaman yanımda olan arkadaşlarıma, her rahatsızlandığımda beni tedavi eden fizyoterapistime ve tezimin tamamlanmasında bana destek veren, gayretlendiren sevgili eşim Bahar DEVECİ'ye sonsuz teşekkür ederim.

Balıkesir, 2016

Bilal DEVECİ

ÖZET

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ: BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

DEVECİ, Bilal

Doktora, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2016, 241

Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışmaları, iş stresleri ve yaşam kalitesi düzeyleri, hizmet vermiş oldukları otel işletmelerinin misafirleri açısından oldukça önemlidir. Misafirler, aşçılar sayesinde ülkenin bilinen veya gizli kalmış lezzetleri tatma, yemek ve yemeklerin ait olduğu yöreler hakkında bilgi sahibi olmaktadır. Ülke kültürünün tanıtılmasında, sunulan hizmetin eşsiz bir deneyime dönüşmesinde, misafirlerin ülke ziyaretlerinin devamlı hale gelmesinde, mutfak çalışanları arasındaki eğitim ilişkisinin devam etmesinde aşçıların üstlenmiş oldukları rol ve sorumlulukları oldukça büyüktür. Bu nedenle otel işletmelerinde, meslekte ustalaşmış, yetenekli, bilgi ve deneyime sahip ayrıca iş-aile çatışması yaşamayan, iş stresine maruz kalmayan bununla birlikte yaşam kalitesi yüksek olan mutfak çalışanlarına ihtiyaç duyulmaktadır.

Çalışmada mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesi üzerine olan etkisinin belirlenmesi amacıyla bir araştırma yapılmıştır. Araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Öncelikle mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri, iş stresi düzeyleri ve yaşam kalite düzeyleri tespit edilmiş ve bunları etkileyen sosyo-demografik özelliklerin neler olduğu tespit edilmeye çalışılmıştır. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri ve iş stresi düzeyleri oldukça düşük olduğu, yaşam kalitesi düzeylerinin ise yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ve iş stresi arasında pozitif ve anlamlı bir

ilişki bulunurken, iş-aile çatışması ve iş stresi ile yaşam kalitesi arasında negatif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Çalışma beş ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde giriş başlığı altında, araştırmanın problemi, amacı, önemi, varsayımları, sınırlılıkları ve tanımları bulunmaktadır.

İkinci bölüm kuramsal çerçeve ve ilgili çalışmalardan oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve iş-aile çatışması, iş stresi, yaşam kalitesi, otel işletmeleri ve mutfak çalışanları olmak üzere beş alt başlıkta açıklama yapılmaktadır. İlgili araştırmalar bölümünde ise, turizm sektöründe çalışan bireyler üzerine yapılan iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi çalışmaları ile ilgili araştırmalara yer verilmiştir.

Üçüncü bölümde mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri, iş stresi düzeyleri ve yaşam kalite düzeyleri ve bunlara etki eden faktörler tespit edilmiştir. Ayrıca iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin varlığı araştırılmış ve değerlendirilmiştir.

Dördüncü bölümde araştırmanın bulgularına, son bölümde ise araştırmanın sonuçlarına ve önerilerine yer verilmiştir.

Anahtar kelimeler: İş-aile çatışması, İş stresi, Yaşam kalitesi, Mutfak çalışanları, Otel, Turizm

ABSTRACT

THE EFFECT OF WORK-FAMILY CONFLICT AND WORK STRESS ON THE QUALITY OF LIFE: A LARGE SCALED RESEARCH ON THE CULINARY WORKERS OF HOTELS

DEVECİ, Bilal

Phd Thesis, Department of Tourism and Hotel Management,

Advisor: Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

2016, 241

Conflicts in work-family, work stress and quality of life levels of culinary personnel are crucial in terms of the guests getting services in hotels. The responsibility and the role of the chefs have a great importance in presenting the culture of the country, turning the services into unique experience, providing regular visits to the target country, supplying continuous training opportunities for the culinary workers. Therefore, workers who are experienced and skilled, have enough know-how of the job as well as having no work-family conflict, not easily exposed to work stress and having high quality of life levels are needed in hotel businesses.

In the study, there has been a research in order to specify the relationship between the work-family conflicts, work stress and the quality of life of the culinary workers and to specify their effect on work-family conflict and work stress. Survey technique has been used in the research. The obtained data has been subjected to statistical analysis. First it has been studied to determine that the work-family conflict level, work stress level and quality of life level of the culinary workers and what their socio-demographic characteristics are. It has been determined that the kitchen workers' level of work-family conflict and the level of work stress are low and the level of quality of life is high. While there is a positive and significant relationship between work-family conflict and work stress, there is a negative relationship between work-family conflict, work stress and quality of life.

The study consists of five main sections. The first part under the introduction title, the study's drawbacks, goals, importance, assumptions, boundaries and terms are stated.

The second part comprises of theoretical framework and relevant studies. Theoretical framework explains the work-family conflict, work stress, quality of life, hotel businesses and the culinary workers under five subtitles. And in the relevant research part, the studies on work-family conflict, work stress and quality of life of the people working for tourism sector have been stated.

In the third part, the level of work-family conflict, level of work stress and quality of life level of the kitchen workers and the factors effecting them have been determined. Besides, the reality of relationship between work-family conflict, work stress and quality of life have been both investigated and considered.

In the fourth part, the findings of the research, and in the last part, the results and suggestions of the research are presented.

Key Words: Work-Family Conflict, Work Stress, Quality of Life , Culinary Workers, Hotel, Tourism.

Toprağa...

İÇİNDEKİLER

	<u>Sayfa</u>
ÖNSÖZ	i
ÖZET	ii
ABSTRACT	iv
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	xiv
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
EKLER LİSTESİ	xvii
1. GİRİŞ	1
1.1. Araştırmanın Konusu	2
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.3. Araştırmanın Önemi	4
1.4. Araştırmanın Varsayımları	4
1.5. Araştırmanın Sınırlılıklar	4
1.6. Tanımlar	5
2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	8
2.1. İş-Aile Çatışması	8
2.1.1. Rol ve Rol Çatışması Kavramı	8
2.1.2. İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı	9
2.1.3. İş-Aile Çatışması Boyutları	10
2.1.3.1. Zaman Odaklı Çatışma	11
2.1.3.2. Gerginlik Odaklı Çatışma	12
2.1.3.3. Davranış Odaklı Çatışma	13
2.1.4. İş-Aile Çatışması Kuramları	14
2.1.4.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	15
2.1.4.2. Telafi Kuramı	15
2.1.4.3. Taşma Kuramı	16
2.1.4.4. Çatışma Kuramı	17
2.1.4.5. Katkı Kuramı	17
2.1.4.6. İş-Aile Sınırı Kuramı	18
2.1.4.7. Kaynakların Korunması Kuramı	18

2.1.5. İş-Aile Çatışması Nedenleri	19
2.1.5.1. Kişisel Faktörler	19
2.1.5.1.1. Cinsiyet	19
2.1.5.1.2. Yaş	20
2.1.5.1.3. Medeni Durum	20
2.1.5.1.4. Kişilik	21
2.1.5.1.5. Eğitim	22
2.1.5.2. İşsel Faktörler	23
2.1.5.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Saatleri	23
2.1.5.2.2. İşe Bağlılık	23
2.1.5.2.3. Yönetici Tutumu	24
2.1.5.2.4. Kariyer	25
2.1.5.3. Ailesel Faktörler	25
2.1.5.3.1. Aile İçin Harcanan Zaman	26
2.1.5.3.2. Eşlerin Çalışma Saatleri	26
2.1.5.3.3. Çocukların Sayısı, Yaşları ve Bakım sorunları	27
2.1.5.3.4. Çift Kariyerli Aile Yapısı	27
2.1.6. İş-Aile Çatışmasının Birey Üzerindeki Etkileri	28
2.1.6.1. İş-Aile Çatışmasının Olumsuz Sonuçları	28
2.1.6.1.1. Ailesel Sonuçlar	28
2.1.6.1.1.1. Evlilik Hayatı Tatminsizliği	29
2.1.6.1.1.2. Ebeveyn Yaşam Tatminsizliği	29
2.1.6.1.1.3. Sorumluluktan Kaçma	30
2.1.6.1.1.4. Aile Yaşamına Adapte Olamama	31
2.1.6.1.2. İşsel Sonuçlar	31
2.1.6.1.2.1. İş Tatminsizliği	31
2.1.6.1.2.2. İşten Ayrılma Niyeti	32
2.1.6.1.2.3. Performans Düşüklüğü	32
2.1.6.1.2.4. Devamsızlık	33
2.1.6.1.3. Genel Sonuçlar	33
2.1.6.1.3.1. Psikolojik Belirtiler	33
2.1.6.1.3.2. Duygusal Sorunlar	34
2. 2. Stres ve İş Stresi	34
2.2.1. Stres Kavram, Tanım ve Önemi	35
2.2.2. Stres Yaratıcı Etkenler	37
2.2.3. Stres Belirtileri	38

2.2.4. Stres Aşamaları	39
2.2.4.1. Alarm Aşaması	40
2.2.4.2. Direnç Aşaması	40
2.2.4.3. Tükenme Aşaması	41
2.2.5. Stres Kaynakları	42
2.2.5.1. Çevresel Stres Kaynakları	42
2.2.5.1.1. Ekonomik Belirsizlikler	42
2.2.5.1.2. Politik Belirsizlikler	43
2.2.5.1.3. Sosyo- Kültürel değişimler	43
2.2.5.1.4. Teknolojik Değişimler	44
2.2.5.1.5. Çevresel Değişimler	45
2.2.5.2. Bireysel Stres Kaynakları	45
2.2.5.2.1. Kişilik	45
2.2.5.2.2. Yaş	46
2.2.5.2.3. Cinsiyet	47
2.2.5.3. Örgütsel Stres Kaynakları	47
2.2.5.3.1. Örgütsel Yapı	48
2.2.5.3.2. İşsel Yapı	49
2.2.6. Stresin Yol Açtığı Sorunlar	51
2.2.6.1. Bireysel Sorunlar	51
2.2.6.1.1. Fizyolojik Sorunlar	51
2.2.6.1.2. Psikolojik Sorunlar	52
2.2.6.1.3. Davranışsal Sorunlar	52
2.2.6.2. Örgütsel Sorunlar	52
2.2.7. İş Stresi Kavramı ve Tanımı	55
2.2.7.1. İş Stresi Kaynakları	56
2.2.7.1.1. Bireysel İş stresi kaynakları	59
2.2.7.1.1.1. A tipi ve B tipi Kişilik özellikleri	60
2.2.7.1.1.2. Yaş	62
2.2.7.1.1.3. Cinsiyet	62
2.2.7.1.2. Örgütsel İş Stresi Kaynakları	63
2.2.7.1.2.1. Örgüt Yapısı	64
2.2.7.1.2.2. Fiziksel Çevre Şartları	64
2.2.7.1.2.3. Yapılan İş	65
2.2.7.1.2.4. Kariyer Gelişimi	65
2.2.7.1.2.5. İşletme İçi İlişkiler	66

2.3. Yaşam Kalitesi	67
2.3.1. Yaşam Kalitesi Kavramı ve Tanımı	67
2.3.2. Yaşam Kalitesi İle İlgili Kavram ve Yaklaşımlar	71
2.3.2.1. Psikolojik Yaşam Kalitesi	71
2.3.2.2. Ekonomik Yaşam Kalitesi	72
2.3.2.3. Sosyal Yaşam Kalitesi	72
2.3.2.4. Ekolojik Yaşam Kalitesi	73
2.3.2.5. Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi	74
2.3.3. Yaşam Kalitesi Göstergeleri	75
2.3.3.1. Yaşam Kalitesi Objektif Göstergeleri	75
2.3.3.2. Yaşam Kalitesi Subjektif Göstergeleri	75
2.3.4. Yaşam Kalitesi Kriterleri	76
2.3.4.1. Yeterli ve Dengeli Beslenme	76
2.3.4.2. Düzenli Uyku	77
2.3.4.3. Stresle Mücadele Etme	78
2.3.4.4. Çalışma Ortamı ve Şartları	79
2.3.4.5. Zaman Yönetimi	80
2.3.4.6. Fiziksel Aktivite	81
2.4. Otel İşletmeleri	82
2.4.1. Otel Kavramı ve Tanımı	82
2.4.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması	83
2.4.2.1. Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri	83
2.4.2.2. Faaliyet Sürelerine Göre Otel İşletmeleri	84
2.4.2.3. Fiyat Düzeyi ve Gelişme Aşamalarına Göre Otel İşletmeleri	85
2.4.2.4. Konaklama Amacına Göre Otel İşletmeleri	85
2.4.2.5. Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri	85
2.4.2.6. Yönetim Şekline Göre Otel İşletmeleri	86
2.4.2.7. Hukuki Özelliklerine Göre Otel İşletmeleri	86
2.4.2.8. Ulaştırma Araçları İle Olan Bağlantılarına Göre Otel İşletmeleri	87
2.4.2.9. Yıldız Sistemine Göre Otel İşletmeleri	87
2.4.2.9.1. Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri	87
2.4.2.9.2. İki Yıldızlı Otel İşletmeleri	88
2.4.2.9.3. Üç Yıldızlı Otel İşletmeleri	88
2.4.2.9.4. Dört Yıldızlı Otel İşletmeleri	89
2.4.2.9.5. Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri	91

2.4.3. Otel İşletmelerinde Mutfak	91
2.4.3.1. Mutfak Kavramı ve Tanımı	92
2.4.4. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyonu	93
2.4.4.1. Küçük Mutfak Organizasyonu	94
2.4.4.2. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu	95
2.4.4.3. Büyük Mutfak Organizasyonu	96
2.4.5. Otel İşletmelerinde Mutfak Personeli	97
2.4.5.1. Aşçıbaşı	99
2.4.5.2. Aşçıbaşı Yardımcısı	100
2.4.5.3. Bölüm Şefi	101
2.4.5.4. Bölüm Aşçısı	101
2.4.5.5. Aşçı Yardımcısı	102
2.4.5.6. Stajyer	102
2.4.6. İlgili Çalışmalar	102
2.4.6.1. İş-Aile Çatışması ile İlgili Çalışmalar	103
2.4.6.2. İş Stresi ile İlgili Çalışmalar	111
2.4.6.3. Yaşam Kalitesi ile İlgili Çalışmalar	115
3.YÖNTEM	119
3.1. Araştırma Modeli ve Hipotezleri	119
3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	123
3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri	126
3.4. Veri Toplama Süreci	131
3.5. Verilerin Analizi	131
4.BULGULAR VE YORUMLAR	133
4.1. Sosyo-Demografik Özellikler	133
4.2. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Bulgular	136
4.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Bulgular	148
4.4. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Bulgular	153
4.5. Araştırma Hipotezinin Değerlendirilmesi	172
5.SONUÇ VE ÖNERİLER	175
5.1. Sonuçlar	175
5.2. Öneriler	192

KAYNAKÇA	197
EKLER	237

TABLULAR LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Tablo 1. Stres Belirtileri	38
Tablo 2. Belirlenmiş Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri	125
Tablo 3. İş- Aile Çatışma Ölçeğinde Yer Alan İfadeler	128
Tablo 4. İş stresi Ölçeğinde Yer Alan İfadeler	129
Tablo 5. Yaşam Kalitesi Ölçeğinde Yer Alan İfadeler	130
Tablo 6. Mutfak Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri	134
Tablo 7. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi	137
Tablo 8. Yaygın Olarak Kabul Görmüş Uyum İndeksleri	139
Tablo 9. Düzeltme Öncesi İş-Aile Çatışma Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	139
Tablo 10. Düzeltme Sonrası İş-Aile Çatışma Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	141
Tablo 11. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri	142
Tablo 12. İş-Aile Çatışması Korelasyon Matrisi	143
Tablo 13. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş-Aile Çatışması Boyutu Arasındaki İlişki	145
Tablo 14. Sosyo-Demografik Özellikler İle Aile-İş Çatışması Boyutu Arasındaki İlişki	146
Tablo 15. Sosyo-Demografik Özellikler İle Genel İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki	147
Tablo 16. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi	148
Tablo 17. İş Stresi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri	149
Tablo 18. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş Stresi Arasındaki İlişki	150
Tablo 19. Düzeltme Öncesi İş Stresi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	151
Tablo 20. Düzeltme Sonrası İş Stresi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	152
Tablo 21. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi	155
Tablo 22. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri	156
Tablo 23. Düzeltme Öncesi Yaşam Kalitesi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	157
Tablo 24. Düzeltme Sonrası Yaşam Kalitesi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri	159

Tablo 25. Yaşam Kalitesi Korelasyon Matrisi	162
Tablo 26. Sosyo-Demografik Özellikler İle Psiko-Sosyal Boyut Arasındaki İlişki	163
Tablo 27. Sosyo-Demografik Özellikler İle Aktivite Boyutu Arasındaki İlişki	164
Tablo 28. Sosyo-Demografik Özellikler İle Özdeğerlendirme Boyutu Arasındaki İlişki	165
Tablo 29. Sosyo-Demografik Özellikler İle Sosyo-Fiziksel Boyut Arasındaki İlişki	166
Tablo 30. Sosyo-Demografik Özellikler İle Yaşam Kalitesi Ölçeği Arasındaki İlişki	167
Tablo 31. İş-Aile Çatışması, İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Korelasyon Matrisi	168
Tablo 32. İş-Aile Boyutu İle Genel İş-Aile Çatışmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	168
Tablo 33. Aile-İş Boyutu İle Genel İş-Aile Çatışmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	169
Tablo 34. Psiko-Sosyal Boyut İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	169
Tablo 35. Aktivite Boyutu İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	169
Tablo 36. Özdeğerlendirme Boyutu İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	170
Tablo 37. Sosyo-Fiziksel Boyut İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	170
Tablo 38. İş-Aile Çatışması İle İş Stresine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	170
Tablo 39. Yaşam Kalitesi İle İş-Aile Çatışmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	171
Tablo 40. Yaşam Kalitesi İle İş Stresine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları	171
Tablo 41. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları	173

ŞEKİLLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
Şekil 1. İş-Aile Çatışması Oluşum Şeması	10
Şekil 2. Genel Uyum Sendromu	39
Şekil 3. Stresin Bireysel Sonuçları	51
Şekil 4. Strese Yol Açan Kaynaklar ve Örgütsel Sorunlar	54
Şekil 5. İş Stresi Kaynakları	58
Şekil 6. Yaşam Kalitesi Bileşenleri	70
Şekil 7. Küçük Mutfak Organizasyonu	94
Şekil 8. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu	95
Şekil 9. Büyük Mutfak Organizasyonu	97
Şekil 10. Otel İşletmelerinde Mutfak Personelinin Hiyerarşi Basamakları	98
Şekil 11. Araştırmanın Modeli	123
Şekil 12. İş-Aile Çatışma Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (Standart Solution)	140
Şekil 13. İş-Aile Çatışma Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (<i>t</i> Değerleri)	141
Şekil 14. İş Stresi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (Standart Solution)	152
Şekil 15. İş Stresi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (<i>t</i> Değerleri)	153
Şekil 16. Yaşam Kalitesi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (Standart Solution)	158
Şekil 17. Yaşam Kalitesi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (<i>t</i> Değerleri)	160
Şekil 18. Araştırmanın Sonuç Modeli	171
Şekil 19. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının Hiyerarşi Basamakları	189
Şekil 20. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının İş-Aile Çatışma Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması	190
Şekil 21. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının İş Stresi Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması	191
Şekil 22. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması	192

EKLER LİSTESİ

	<u>Sayfa</u>
EK-1. Anket Formu	237

1. GİRİŞ

Bireyler toplum içerisinde bir ya da birden fazla alt sistemin, sosyal grubun üyesi olması, farklı statü ve roller üstlenmesini gerekli hale getirmektedir. Ortaya çıkan bu durum, bireylerin üyesi olduğu grup sayısı kadar rol ve statü sahibi olmasını sağlamaktadır. Fakat bireyin sahip olduğu bütün rollerin birbirleriyle uyumlu olması uzak bir ihtimal olarak görülmektedir. Rol uyumsuzluğunun yaşandığı durumlarda ise rol çatışması ortaya çıkmaktadır. Birbiriyle uyumu zor olan iki veya daha fazla rolün aynı anda ortaya çıkması, bireylerin rol çatışması yaşamalarına sebep olmaktadır. Bireylerin iş ve aile gereklerine ayırdığı zaman, günlük yaşamda büyük bir yer oluşturmaktadır. Bu nedenle bireyler zaman ayırdıkları iş ve aile alanlarında başarılı olmak ve duygusal tatmin arzulamaktadırlar.

Bireyler, iş ve aile arasında denge sağlama çabası, yeni bir uğraş veya yeni bir olgu olarak değerlendirilmemektedir. Sanayi devrimi gerçekleşmeden önce iş ve aile rolleri birbirlerine karışmışken, yani roller arasında herhangi bir fiziksel ve psikolojik bir sınır bulunmazken, endüstrileşmeden sonra ortaya çıkan modernleşme akımıyla birlikte fiziksel ve psikolojik olan sınırlar belirginleşmiştir. İş ve aile sınırlarının belirgin hale gelmesiyle, aile bireylerinin harcamış oldukları zamanın değeri ortaya çıkmıştır. Zamanın verimli bir şekilde kullanılması iş-aile arasındaki dengeyi sağlayabilirken, verimsiz zaman kullanımlarda bireyler iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bireylerin iş yaşamında maruz kaldıkları stres unsurları nedeniyle, yaşam dengeleri ve düzenleri bozulmaktadır.

Bireylerin algılamış oldukları yüksek iş-aile çatışması ve iş stresi seviyesi, üstlenmiş oldukları roller arasında doğal etkileşim ve doğal dengeyi olumsuz yönde etkilemektedir. Yaşam dengesinin bozulması bireyler açısından ciddi sorunlar oluşturmaktadır. Modernleşen toplumlarda, eşlerin her ikisinin de çalışması, sahip olunan çocuk sayısı, çalışma saatleri, vardiya biçimleri, ast-üst ilişkilerinde meydana gelen problemler, üstlenilen rollerin belirsizliği, rol karmaşası ve geleneksel yapıya sahip bir kültürde yaşıyor olmak, bireyin iş-aile çatışması yaşamasına, iş stresini artırmasına ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemesine neden olmaktadır.

1.1. Araştırmanın Konusu

Araştırma iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine olan etkisinin belirlenmesiyle ilgilidir. İş-aile çatışmasının iş stresiyle olan ilişkisi, iş stresinin iş-aile çatışmasıyla olan ilişkisinin, yaşam kalitesine ne kadar ve ne yönde etki ettiğinin belirlenmesi üzerine büyük ölçekli otel mutfaklarında çalışan bireylere yönelik olarak kurgulanmıştır. Turizm gibi emek yoğun bir endüstride çalışan bireylerin iş-aile çatışmasının yönünün belirlenmesi yani işin aileyi mi yoksa ailenin mi işi etkilediğinin belirlenmesi, iş stresinin varlığı ve seviyesinin belirlenmesi, iş stresi yaşayan bireylerin iş-aile çatışmasına maruz kalıp kalmadıkları ve bunların hepsinin genel yaşam kalitesini nasıl etkilediğinin belirlenmesi için yapılan bir araştırma olarak nitelendirilebilir.

Araştırmanın konusu belirlenirken turizm endüstrisi veya otel işletmeleri çalışanları üzerine yapılan araştırmalar incelenmiştir. Araştırmamızın konusu olan İş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesiyle ilgili diğer meslek grupları, kamu çalışanları, medikal alanlarda hizmet veren personel, eğitimci ve yerel halk üzerine pek çok çalışma olduğu gözlemlenmiştir. Turizm endüstrisinin kolları olarak değerlendirilen alanlarda ise tek ve çift ölçek kullanılarak iş-aile çatışmasını ve iş stresinin irdelendiği görülmüştür. Ancak araştırmanın kaynak tarama sürecinde ve yapılmaya karar verildiği süreçte, otel işletmelerinin mutfak bölümünde çalışan bireylerin, iş-aile çatışması ve iş streslerinin yaşam kalitelerine olan etkisinin ölçülmesi amacıyla yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

1.2. Araştırmanın Amacı

Büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışan mutfak personeli, emek-yoğun çalışan ve muhtemelen bu nedenle yoğun stres ve çatışma altında kalan bireyler olduğu düşüncesinden yola çıkarak yapılan araştırmanın temel amacı, mutfakta çalışan personelin iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesi üzerindeki etkisini ölçmektir.

Araştırma otel mutfaklarında çalışan personelin, iş-aile çatışmasının boyutlarını oluşturan zaman, gerginlik ve davranış temelinde hangisiyle daha çok ilgili olduğu, iş-aile çatışmasının yönünün belirlenmesi ve iş stresi boyutlarının da yaşam kalitesi üzerinde nasıl bir etkisinin olduğunu belirlemeyi amaçlamaktadır.

Yapılacak çalışmada iş-aile çatışmasının ve iş stresinin yaşam kalitesiyle olan ilişkisi tespit edilecektir. Bu temel amaç doğrultusunda aşağıdaki sorulara cevap bulunmaya çalışılacaktır.

1. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeyleri nedir?
2. Mutfak çalışanlarının iş aile çatışma düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
3. Mutfakta çalışanların iş-aile çatışmasına etki eden faktörler nelerdir?
4. Mutfakta çalışanların iş-aile çatışmasına etki eden faktörler demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
5. Mutfak çalışanlarının iş stresi düzeyleri nedir?
6. Mutfak çalışanlarının iş stresi düzeyleri demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
7. Mutfak çalışanlarının iş stresini etkileyen faktörler nelerdir?
8. Mutfak çalışanlarının yaşam kalitesi düzeyleri nedir?
9. Mutfak çalışanlarının yaşam kalite düzeyleri demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
10. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
11. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
12. Mutfak çalışanlarının iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
13. Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?

1.3. Araştırmanın Önemi

Araştırma Türkiye'deki mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişki düzeyinin belirlenmesi amacıyla karşılaştırmalı, ilişkisel ve tanımlayıcı bir çalışma olarak tasarlanmaktadır. Araştırmada işin aileyi etkileyiş biçimi, ailenin işi etkileyiş biçimi ve iş stresi boyutlarının yaşam kalitesine olan etkisini belirlemektir. Kaynak taramasının ve araştırmanın yapılmaya karar verildiği süreçte İş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesini belirlemek üzere ayrı ya da ikili olarak birçok çalışma yapılmış olsa da bu üç değişkenin bir arada bulunduğu ve mutfak çalışanları üzerine yapılmış bir çalışma tespit edilememiştir.

Bu çalışma, mutfak çalışanlarının iş-aile çatışmasının yönünün ve boyutlarının, iş stresi kaynaklarının ve yaşam kalite düzeylerinin belirlenmesi açısından önemlidir, ayrıca iş stresinin azaltılması ve var olan yaşam kalitesinin artırılmasına yardımcı olmak açısından da önem arz etmektedir. Mutfak çalışanlarının iş stresi faktörlerinin farkına varmasına ve bunların üstesinden gelebilmek için ne yapmaları gerektiğinin belirlenmesi ve uygulama planının oluşturulması hususunda hayati bir önem taşımaktadır. Mutfak çalışanlarında ortaya çıkan iş-aile çatışması, iş stresinin kötü etkilerinin en aza indirilmesi veya tamamen ortadan kaldırılması ve mevcut yaşam kalitelerinin artırılacağı ön görülmektedir.

1.4. Araştırmanın Varsayımları

Araştırmanın temel iki varsayımı bulunmaktadır. Birinci varsayıma göre; mutfak çalışanlarının iş-aile çatışmasına ve iş stresini etkileyen faktörler bulunmaktadır. Diğer bir varsayım ise; iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

1.5. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırmanın teorik çerçevesi ulaşılabilen veri tabanları, kitaplar, yazılı bildiri ve makaleler vb. kaynaklar ile ampirik uygulaması ise ankete katılan mutfak çalışanları ile sınırlıdır. Bununla birlikte bu araştırmanın evrenin geniş olması sebebiyle, ulaşılabilirlik, maliyet ve zaman nedeniyle kış sezonunda Antalya'da hizmet vermeye devam eden dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan aşçıbaşı, aşçıbaşı

yardımcısı, bölüm şefleri, aşçılar, aşçı yardımcıları, bulaşıkçılar ve stajyerler ile sınırlı tutulmuştur.

1.6. Tanımlar

Rol, bireyin toplumsal yapı içerisinde işgal ettiği yer ve yerine getirmesi gereken davranış kalıplarından oluşmaktadır.

Rol çatışması, bireyin iç dünyasında oluşan üstlendiği rollerle alakalı ortaya çıkan karmaşa olarak tanımlanmaktadır (Bodtker ve Jameson, 2001: 269). Diğer bir tanıma göre rol çatışması, kişiden beklenen ile yapılması gerekenin arasında uyumsuzluk sonucunda meydana gelen çatışma şeklindedir (Ertürk, 2009: 223).

İş-aile çatışması, bir rolün beklentilerinin, diğer rolün beklentilerini karşılamaması durumunda ortaya çıkan roller arası çatışma şeklinde tanımlanmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46). Ayrıca iş-aile çatışması, ailede üstlenilen rollerin yerine getirilememesi ve bu durumun işte üstlenilen rollerin üzerinde negatif bir etki yaratmasıdır (Yüksel, 2005: 304). Diğer bir tanıma göre, çalışan bireyin iş taleplerinin kişisel kapasitesini aşması ve aile sorumluluklarını yerine getirememesi, diğer taraftan aile-iş çatışması ise, bireyin aile taleplerinin kişisel kapasitesine aşması ve iş sorumluluklarını yerine getirememesi olarak ifade edilmiştir (Özkan vd., 2015: 76).

İş-aile çatışması, aileyle ilgili bir rolle ilişkili olan sorumlulukların, işle ilgili üstlenilen role etki etmesi olarak ifade edilmektedir (Namasivayam ve Zhao, 2007: 1212). Aslında iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması birbirlerinden farklıdır, ancak ikisi de kapsam ve çerçeve açısından birbirleriyle ilişkilidir ve roller arası karmaşa sonucunda meydana gelmektedirler (Alam, Sattar ve Chaudhury, 2010: 108).

Roller arası bir çatışma olarak tanımlanan iş-aile çatışması, iş ve ailenin talepleri doğrultusunda, üstlenilen rollerin farklı yönleriyle uyum sağlayamama durumu olarak ifade edilmektedir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 71). İş-aile çatışması, iş ve aile rollerinin eş zamanlı olarak ortaya çıkması ve birbirleriyle uyuşamama durumudur (Turunç ve Çelik, 2010: 212).

İş-aile çatışması, bireyin aynı anda anne, baba, eş ve çalışan gibi birden fazla role sahip olmaya başladığında ortaya çıkan bireysel huzursuzluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Dubrin, 1997: 116). İş-aile çatışması, iş veya ailede

üstlenilen rolün, bireyin üstlenmiş olduğu diğer rollerin yerine getirilmesinin daha zor hale geldiği karmaşık bir durumdur (Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015: 29).

İş-aile çatışması, rol çatışmasının bir formu olduğu, işten kaynaklanan taleplerin karşılanamaması ve aile de üstlenilen rollerin etkilenmesi olarak tanımlanmaktadır (Darcy ve McCarthy, 2007: 532). İş-aile çatışması diğer bir tanıma göre, aile sorumluluklarının, iş sorumluluklarından daha önemli olmaya başlamasıyla ortaya çıkan bir çeşit çatışma olarak ifade edilmektedir (Özkan vd., 2015: 76).

Stres, 17. yüzyılda dert, musibet, felaket, sıkıntı, bela ve elem gibi anlamlara gelirken, 18. ve 19 yüzyıllarda ise stresin anlamı zorluk, güçlük ve baskı olarak değişim göstermiştir. Daha sonra ise, canlı varlıkların ve nesnelerin ortaya çıkan baskıya yönelik sergilemiş oldukları direnç anlamında kullanılmıştır (Demirel, 2013: 222; Sayiner vd., 2009: 28)

Stres değişkeni çalışmalarıyla bilinen Selye (1956) stresi, vücuda yüklenilen özel olmayan herhangi bir duruma karşı, vücudun tepkisi olarak tanımlamıştır (Selye, 1976: 2). Stres, aynı zamanda ve aynı yerde sergilenemeyecek davranışların, hangisinin daha önce veya sonra yapılacağına ilişkin çatışmanın ortaya çıkmasından, yani rol çatışmasından kaynaklanmaktadır (Zhang vd., 2011: 698).

Bireylerin strese duyarlılıkları farklılık göstermesine rağmen, herhangi bir bireyin stresten etkilenmeme olasılığının çok düşük olduğu ve bireylerin strese karşılaşmalarının kaçınılmaz duruma geldiği belirtilmektedir (Saldamlı, 2000: 288). Stres, bitkinlik ve tükenmişlik bireyin iş yerinde karşılamış olduğu en sıkıntı verici durumlar olarak sıralanmaktadır. Bu durumlara bağışıklık kazanmış çok az birey bulunmaktadır. Ayrıca çalışanların yüklenmiş oldukları stres, işletmelerin maliyetlerini artırmaktadır. Uzmanların işletmelerde stresin azaltılması konusuna dikkati çekmelerine ve öneride bulunmalarına rağmen, stres giderek daha yaygın hale gelmektedir (Ross, 2005: 135).

İş stresi, bireyin kontrolü dışında gelişen ve karşılaştıkları durumlardan kaynaklanan, birey tarafından istenmeyen fizyolojik ve psikolojik bir süreçtir (Judge ve Colquitt, 2004: 396). Ayrıca iş stresi, örgüt içinde meydana gelen rol çatışması, rol belirsizliği, iş talebinin fazlalığı, çalışma süresinin artışı, iş yükü, işteki kontrol azalması ve yöneticilerin sosyal destekten yoksun olması gibi sebeplerden dolayı ortaya çıktığı belirtilmektedir (Chauvin vd.,2014: 300).

İş stresi kaynakları beş temel kategoriden meydana gelmektedir. Bunlardan birincisi; iş stresinin, işin kendisiyle ilişkili olması, karar verme serbestliği ve fiziksel iş çevresidir. İkincisi; rol tabanlı stres içeren rol çatışması, rol belirsizliği ve iş sorumluluklarıdır. Üçüncüsü; kişiler arasında doğal ilişkinin zorluğudur. Dördüncüsü; fırsat eksikliğinden kaynaklanan kariyer stresidir. Beşincisi ise; stres elemanlarının iş-aile boyutlarıyla, bağlılık duygusu, bilginin dağılması ve diğer yaşamsal durumlarla ilişkili olmasından kaynaklanan stres olarak sıralanmaktadır (Cleveland vd., 2007: 277). İş stresi, iş yerinde işin gereklerinden dolayı yaşanan, endişe, gerilim, kaygı vb. durumlardır (Erkoç, 2006: 244).

Yaşam kalitesi, bireylerin kültür ve değer sistemleri kapsamında, beklenti ve istekleri ile ilgili yaşamış oldukları standartlar ve endişelerdir. Ayrıca yaşam kalitesi sadece sağlık açısından değerlendirilmesinden çok bireyin bütün yaşamıyla ilişkili genel ölçü birimi olarak tanımlanmaktadır (Feder vd., 2015: 228). Yaşam kalitesi, iyi yaşam standartları ve bireyin yaşamının bu standartlara benzerliği yaşam kalitesini oluşturmaktadır. Bireyin yaşam standartları ne kadar fazla iyi yaşam standartlarına benzerse, yaşam kalitesinin o denli yüksek olacağı ifade edilmektedir (Ventegodt vd., 2003: 1030).

Otel, işletme tarafından sözleşmeye ihtiyaç duymadan sunulacak hizmetlerin, belirlenmiş olan ücretleri ödemeye istekli olan bireylere, konaklama ve yeme-içme ürünlerinin temin edildiği yerler olarak ifade edilmektedir (Şener, 2010: 5).

Mutfak, istenilen, belirtilen veya hedeflenen miktarda, belirlenmiş bir standartlar çerçevesinde, kaliteli yiyecek içecek üretim faaliyetinin gerçekleştirilmesi için araç ve gereçlerin bulunduğu yer olarak tanımlanmaktadır (Gökdemir, 2003: 30).

Mutfak personeli, temel olarak yiyecek üretimiyle alakalıdır ve misafirlerle iletişim ve etkileşimi düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Otel işletmelerinin boyutu veya türü farketmeksizin mutfak çalışanlarına temel üretim görevleri verilmektedir. Temel üretim görevleri, hazırlık ve pişirme olarak sıralanırken, organizasyonun başarısı için satın alma, kontrol, depolama, temizlik, hijyen ve eğitim gibi yan görevlerin de yerine getirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Koçak, 2012: 39).

2. KURAMSAL ÇERÇEVE VE İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Araştırmada büyük ölçekli otel mutfaklarında çalışan aşçıların, iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri incelemeye önce iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi kavramları açıklanmış kavramlarla ilgili olan teorilere yer verilmiştir.

2.1. İş-Aile Çatışması

Bu bölümde iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi ele alınacaktır. Öncelikle ele alınacak olan konu iş-aile çatışması olacaktır. İş ve aile yaşamında bireylerin üstlenmiş oldukları roller üzerinde durulacaktır ve roller arasında uyumsuzluk araştırma konumuzun temelini oluşturmaktadır. Rol çatışmasının birey üzerinde yarattığı sonuçlarla birlikte, iş-aile çatışması kavramı, türleri, boyutları, kuramları ve nedenleri ile sonuçları hakkında bilgi verilmektedir.

2.1.1. Rol ve Rol Çatışması Kavramı

İnsanların içsel çatışmalarının büyük bir bölümü kişinin üstlenmiş olduğu role bağlı olarak ortaya çıkmaktadır. Rol kişinin bulunduğu konum veya statü itibarıyla kendisinden beklenen davranış kalıplarının gerçekleştirilmesidir (Bodtker ve Jameson, 2001: 269). Kişinin iç dünyasında meydana gelen çatışmalar veya zıtlıklar rol çatışması olarak adlandırılır (Akın, 2008: 209). Rol çatışması, kişiden beklenen ile yapılması gerekenin arasında uyumsuzluk sonucunda meydana gelen çatışma şeklidir (Ertürk, 2009: 223).

Rol çatışması, herhangi bir rol içerisinde kendiliğinden oluşabilecek ve yaşanması kaçınılmaz olan baskıların diğer role uyumu zorlaştırması olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir tanıma göre; rol çatışması, kişinin bir role uyum sağlamasının diğer bir role uyum sağlamasını zorlaştırması, başka bir ifadeyle, aynı anda iki ya da daha fazla rolü üstlenmenin kişi üzerinde yarattığı baskı sonucu ortaya çıkan gerilim durumudur (Aryee vd.,1994: 193).

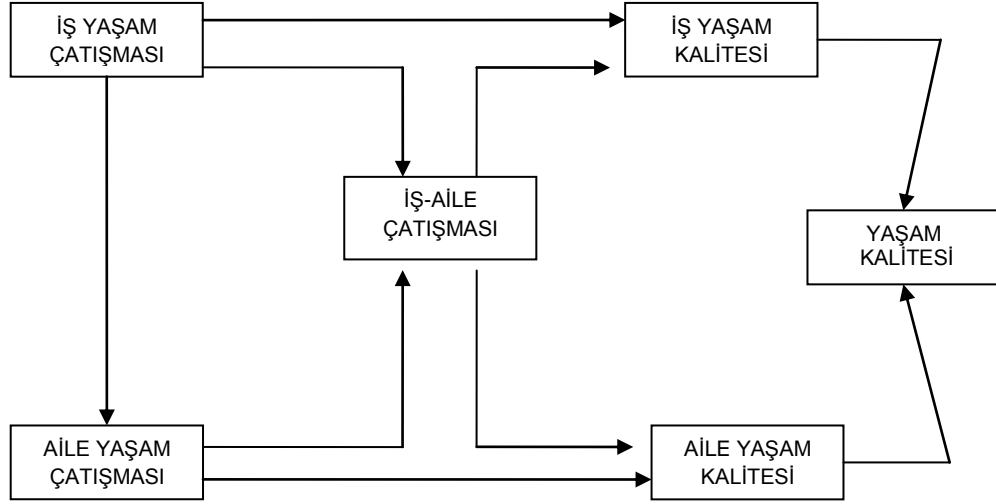
Yapılan birçok araştırma; birden çok rol çatışması çeşidi olduğunu ortaya koymaktadır. Bunlar; bireyler arası rol çatışması, kişiye has rol çatışması, bireyden bağımsız olarak oluşan rol çatışmasıdır ve rol çatışmasının tüm çeşitlerinde, bir rol çeşidi ile ilgili kendiliğinden oluşan baskı diğer rol çeşidindeki baskıdan bağımsız olarak meydana gelmekte ve bireyi etkilemektedir (Friedman ve Greenhaus, 2000: 83).

2.1.2. İş-Aile Çatışması Kavramı ve Tanımı

İş-aile çatışması kavramı, konunun temellerine bakıldığında birçok bilim insanının yapmış olduğu gibi rol çatışması ya da roller arası çatışmaya dayandırılarak açıklanmaya çalışılmıştır. İş-aile çatışması; bir rolün beklentilerinin diğer rolün beklentilerini karşılamaması durumunda ortaya çıkan roller arası çatışma şeklinde tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre kişiler sınırlı zaman ve sınırlı enerjiye sahiptirler. Bu nedenle bir alanda kişilerin elde edeceği doyum veya başarı, diğer alandan bazı fedakârlıklar yapılarak gerçekleştirilmektedir (Frone ve Rice, 1987: 46).

İş-aile çatışmasını konu alan çalışmalar, ilk olarak 1964 yılında Kahn, Wolfe, Quinn, Snoek ve Rosenthal tarafından yapılan, rol kuramı araştırmasına dayanmaktadır. Rol çatışması, kişinin bir role uyum sağlama durumunun diğer role uyum sağlamayı zorlaştırması olarak tanımlanmaktadır. Kişinin aynı zaman diliminde iki veya daha fazla rolü üstlenmesinin kişi üzerinde yaratmış olduğu baskı sonucu ortaya çıkan gerilim durumudur. Üstlenilen bir rolün gereği olan davranışların diğer üstlenilmesi gereken rollerle uyum içerisinde olmaması kişi üzerinde baskı yaratır. Kişinin, yaşadığı baskı yoğunluğu sonucunda roller arası çatışma yaşamaları olasıdır. İş-aile çatışması ise, roller arası çatışmanın özel bir türü olarak kabul edilmektedir. Bu çatışma, bir örgütün üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol ile bir ailenin üyesi olmanın gereği olarak benimsenen rol arasında bir uyumsuzluğun var olması sonucunda ortaya çıkmaktadır. İş ve ailenin gereklilikleri olarak benimsenen ve yerine getirilmeye çalışılan rollerin uyumsuzluk göstermesi ve bu uyumsuzluğun birey üzerinde meydana getirmiş olduğu gerilim, çatışmanın ortaya çıkmasına ya da iş-aile yaşam dengesinin bozulmasına neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 76-77). İş-aile çatışmasının meydana gelme süreci ve oluşum aşamaları bulunmaktadır. Bu işleyiş biçimi Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1. İş-Aile Çatışması Oluşum Şeması



Kaynak: Higgins, Christopher A. ve Duxbury, Linda E. (1992). Work-Family Conflict: A Comparison of Dual Career and Traditional-Career Men, Journal of Organizational Behaviour, Vol. 13, s. 389.

2.1.3. İş-Aile Çatışması Boyutları

İş-aile çatışması, bireyin tüm yaşam alanlarında ortaya çıkış biçimleri hakkındaki bilgiler Greenhaus ve Beutell'in (1985) birlikte yapmış oldukları çalışmalardan elde edilmektedir. Greenhaus ve Beutell'e göre; üç tür iş-aile çatışması boyutundan bahsedilmiştir. Bu sınıflandırma; zaman, gerilim ve davranış odaklı çatışma olarak belirlenmiştir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 76).

Zaman, gerilim ve davranış odaklı olarak sınıflandırılan çatışma türleri Friedman ve Greenhaus tarafından şu şekilde açıklanmaktadır (Friedman ve Greenhaus, 2000: 112; Magnini, 2009: 122; Michel vd., 2013: 69)

- Bir role ayrılması gereken zamanın, diğer bir rolün etkisi ile azalması ya da eksik kalması (Zaman odaklı iş-aile çatışması).
- Bir roldeki hayat kalitesinin azalmasından kaynaklanan stresin diğer role katılımı etkilemesi (Gerilim odaklı iş-aile çatışması).
- Bir rolde etkili ve o role özgü bir davranışın diğer bir rol için sıradan ve etkisiz olması nedenleri ile ortaya çıkmaktadır (Davranış odaklı iş-aile çatışması)

2.1.3.1. Zaman Odaklı Çatışma

Zaman odaklı çatışma, Pleck vd., tarafından "zaman sınırlı bir kaynaktır" görüşüne dayandırılarak açıklanmaktadır. Bireyin bir role ile ilgili aktiviteye ayıracağı zaman, bir diğer role ayıracağı zamanı azaltarak bu rolün faaliyetine katılımını engellemektedir. Bireyin sorumluluklarında olan fazla çalışma saatleri, fazla mesai ve çalışma saatleri uyumsuzluğu zaman odaklı çatışmaya neden olmaktadır (Pleck vd., 1980: 29). Diğer bir ifadeyle; bir role ayrılan zaman, üstlenilen diğer bir rolün gereksinimlerini karşılamakta eksiklik yaşandığında zaman odaklı çatışma ortaya çıkmaktadır (Öztürk, 2008: 17).

İş-aile çatışması zaman odağında meydana geldiğinde bireyin üstlenmiş olduğu bir rol için harcadığı zamanın, diğer yüklenmiş olduğu rol için harcaması veya geçirmesi gereken zamanın rekabetinden meydan gelmektedir. Öncelikle mantıklı bir boş zaman faaliyeti için harcanan zaman, aynı zaman diliminde başka bir faaliyete zaman harcanmamaktadır. Greenhaus ve Beutell'e (1985: 81) göre, zaman odaklı çatışma iki şekilde meydana gelebilmektedir;

- Birey herhangi bir rol ile meşgul iken aynı zaman diliminde diğer rol için zaman harcayamaz,
- Birey bir rol için ayrılması gereken zaman diliminde diğer bir rolün gerekliliklerinin baskısı altında olduğunda zaman odaklı çatışma meydana gelmektedir.

Pleck vd., göre; zaman odaklı çatışma kaynakları: çalışma saatlerinin fazlalığı ve düzensizliği, çalışma sıklığı, vardiyalı çalışma sistemini varlığı, vardiya sistemine bağlı esnek çalışma saatleri, fazla mesai saatlerinin esnek olmaması yani bireyin üstlenmiş olduğu bir diğer rolün gereklerini yerine getirecek kadar zaman ve inisiyatif sahibi olmaması olarak ifade edilmektedir (Pleck vd., 1980: 29). Hennessy, tarafından zaman odaklı çatışma kaynakları; fazla çalışma, iş seyahatleri, evlilik, çocuk sahibi olma, esnek çalışma saatleri ve eşlerin çalışması olarak ifade edilmektedir (Hennessy, 2005: 2).

Gündelik yaşamda bireyler rollerinin gerekliliklerinden ötürü uzun saatler boyunca çalışmaları gerekmektedir. Buna ek olarak uzun çalışma saatlerinden dolayı ailelerine gerekli zamanı ayıramamaktadırlar ve iş-aile çatışması meydana gelmektedir. Üstlenilen roller için gerekli zaman ayıramadığında zaman odaklı çatışmanın ortaya çıktığı ifade edilmektedir (Bedeian vd.,1988: 480). Taslak'a göre,

zaman odaklı çatışma; bireyin üstlenmiş olduğu bir rolün gerekleri için ayrılan zamanın, diğer bir rolün gereklerinin yapılmasını engelleyecek şekilde sınırlandırılması ile meydana gelen çatışma biçimidir (Taslak, 2007: 68). Ayrıca zaman odaklı iş-aile çatışması, hem iş sahasına, hem aile sahasına ayrılacak zamanın bir diğerine olan baskısının ayrı başlıklar altında incelendiği söylenebilir (Bedeian vd.,1988: 480).

2.1.3.2. Gerginlik Odaklı Çatışma

İş-aile çatışması, bireyin üstlendiği rollerin her birinin diğerine baskı yapması halinde ortaya çıkan gerilim durumuna bağlı olan çatışmaya gerginlik odaklı çatışma denilmektedir. Yapılan işe göre ortaya çıkan stres yapıcıların; bitkinlik, yorgunluk, kaygı, depresyon, sinirlilik ve gerilim vb. durumları yarattığı bilinmektedir. Bireyin yaşamının herhangi bir yerinde ortaya çıkabilecek stres üreticileri bireyde yoğun gerilim etkisi yaratmakta, edinilen gerilim sonucunda bireyin yaşam alanındaki performansını olumsuz etkilemektedir (Friedman ve Greenhaus, 2000: 117). Pleck vd., bireyler üzerinde oluşan gerilim, bireyin herhangi bir alanla ilgili üstlenmiş olduğu rolün, bir diğer rolün performansını etkilediği zaman gerginlik odaklı çatışma meydana gelmektedir. Gerilimin kaynağı, bireyin yorgunluk, sinirlilik hali, yani bireyin asabiyet düzeyi olarak ifade edilebilir (Pleck vd., 1980: 30).

Bireyin iş-aile sahalarından birinde edinmiş olduğu rolün gerginlik sendromları, bir diğer roldeki meydana gelen sendromları etkileyebilmektedir. İşin yaratmış olduğu gerginlik ve sıkıntı hali aile sahasında üstlenilen rolün görevlerinin önüne geçebilir. İş yaşamında öncelikle aşırı iş yükü, iş tanımının belirlenmemesi, bireyler arası ilişkilerin zayıflığı, iş güvensizliği, yönetme fırsatının verilmemesi ve iş rotasyonunun bulunmaması gibi olumsuz deneyimler bireyin aile içinde duygusal yoğunluğunu olumsuz olarak etkilemektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81). Bunlar bireyin kendisine olan saygı ve güvenin azalması, karar vermekte zorluk çekmek ve rekabet edememe hissi olarak ortaya çıkabilmektedir (Öcal, 2008: 8). Aile içinde üstlenilen rolün gerekleri yerine getirilemez ve ortaya çıkan olumsuz duygusal yoğunluk bireyin aile üyeleriyle etkileşimini azaltmaktadır. Ayrıca aile üyelerine kırgınlık, kızgınlık ve alınganlık gibi duygular beslenmeye başlanmaktadır. Aynı şekilde, aile yaşamının stres ve duygusal gerginlikleri de iş rolü performansını olumsuz etkileyebilmektedir (Greenhaus ve Beutell, 1985: 81).

Gerginlik odaklı çatışma, iş sahasına karşılaşılan olumsuz durumlar sonucunda da yaşanabilmektedir. Bireylerin karşılaştıkları olumsuz durumlar; iş sahasındaki rolün belirsizliği, üstlenilen rolün yükünün fazlalığı, iş çevresi değişiklik oranları, iş sahasında ortaya çıkan stres faktörü, yöneticilerle sağlanamayan iletişim, fiziksel ve psikolojik iş taleplerinin yerine getirilmemesi, istenilen iş konsantrasyonuna ulaşamaması ve iş sahasında üstlenilen role yüksek bağımlılık olarak sıralanmaktadır. Bahsedilen olumsuz durumlar, iş sahasında üstlenilen role ayrılan zamanın artmasına sebep olmaktadır. Bu sebeple bir diğer rolün beklentilerinin karşılanmasını zorlaştırmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46).

2.1.3.3. Davranış Odaklı Çatışma

Bireylerin iş ve aile sahaları için üstlenmiş oldukları rol ve sorumlulukların bazıları farklı davranış biçimlerini sergilemeyi gerektirmektedir. Rol ve sorumluluklara ait davranış biçimlerinin birbirine uymaması durumunda ortaya davranış odaklı çatışma çıkmaktadır (Yüksel, 2005: 303).

Bireyin iş-aile hayatında üstlenmiş olduğu rollerin beklentileri arasında zıtlıklar ya da farklılıklar ortaya çıktığında, bireyin davranışlarının temelinde çatışma meydana gelmektedir. Bireyin farklı rolleri arasındaki zaman ve enerji rekabeti, üstlenilen bir rolde talep edilen tutum ve davranışlar, bir diğer üstlenilen rolde talep edilenle aynı olmayabilir (Greenhous, 1985: 57). Örneğin, birey çalışma ortamında başarılı olabilmesi için çalışkan, hırslı, performansı yüksek, girişken vb. davranışsal özellikler sergilemektedir. Bu şekilde birey çalışma hayatında başarılı olabilmektedir. Birey aile yaşamında ise, aile üyelerine karşı uyumlu, nazik, müşfik, destekleyici ve sevecen gibi aileye yönelik negatif olmayan bir rol üstlenmektedir. Aile yaşamında başarılı olabilmek için üstlenilen roller yerine getirilmelidir. Birey bu zıt davranışsal beklentiler karşısında, bir rolden diğer bir role geçiş yaparken, bireyin üzerinde gerginlik yaratarak roller arası çatışmaya neden olabilmektedir (Toraman, 2009: 20).

Bir örnekle açıklamak gerekirse; bir şirket yöneticisinin işin ve zorlu rekabet koşullarının gerekliliği olan disiplini sağlamak için iş sahasında otoriter, güçlü ve lider olması gerekmektedir. Şirket yöneticisi olan bireyin evde romantik, duygusal ve sevecen bir kişiliğe bürünmesi itibarıyla bireyde meydana gelecek olan olumsuz durumlar davranış odaklı çatışmaya örnek oluşturabilmektedir. Bireyin iş sahasında yaşamış olduğu yoğunluk dinlenmesi gereken zaman diliminde ev sahasında ortaya

çıkacak davranışsal çatışma sonucu zor durumda kalacak ve üstlenmiş olduğu roller arasında geçiş yaparken adaptasyon zorluğu yaşayacaktır. Yapılan çalışmalarda bu çatışma odağı üzerinde sıklıkla durulmamaktadır. Bunun yerine genellikle sonuçlara daha kolay ulaşılabilen zaman ve gerilim odaklı iş-aile çatışmalarını sonuçlarının araştırılması bilim insanlarına daha cazip gelmektedir (Fleishman, 2005: 182).

Davranış odaklı çatışma bireylerin cinsiyetlerinin üstlenmiş olduğu rol ve sorumluluklarına göre çatışma düzeyinin değiştiği gözlemlenmiştir (Özkalp, 1998: 354). Geleneksel olarak üstlenilen cinsiyet rollerine bakılarak erkekler için iş, kadınlar için aile öncelikli olduğu söylenebilir. Erkeklerin iş sahasıyla ilgili çatışma yaşaması, kadınların ise aile sahasıyla ilgili iş-aile çatışması yaşadığı yaygın bir şekilde gözlemlenmektedir (Özen ve Uzun, 2005: 133). Geleneksel toplumlarda kadınlar, erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışmasına maruz kalmaktadır (Temel vd., 2006: 29).

2.1.4. İş-Aile Çatışması Kuramları

İş yaşamı ile ilgili rollerin aile yaşamını, aile yaşamı ile ilgili rollerin iş yaşamını etkilemediği görüşünü savunan bölünme kuramının aksine her iki yaşam alanında üstlenilen rollerin etkileşim içerisinde olduğu varsayımına dayalı olduğu düşünüldüğünde farklı araştırmalar incelendiğinde bu konu ile ilgili geliştirilmiş kuramlar şunlardır (Jackson ve Maslach, 1982: 65-66; Evans ve Bartolome, 1984: 11; Greenhaus ve Beutell, 1985: 80-81; Leiter ve Durup, 1996: 32; Çarıkçı, 2001: 20-24; Kristin vd., 2006: 288; Yurtseven, 2008:14; Önderoğlu, 2010: 20-21; Diker, 2010: 52-54):

- Akılcı bakış açısı kuramı
- Telafi kuramı
- Taşma kuramı
- Çatışma kuramı
- Katkı kuramı
- İş-Aile sınırı kuramı
- Kaynakların korunması kuramı

2.1.4.1. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Bireyin iş ve aileden her biri için ayrılan zamanın artması, üstlenilen rollerin karşılığı veya uyumsuzluğu birey üzerindeki baskıyı artıracığından iş-aile çatışması yaşanması kaçınılmaz hale gelecektir (Duxbury, vd., 1994: 451). Bireyin iş sahası için zorunlu olarak ayırmış olduğu zamanı aile sahasına ayıracağı zamandan fazla olacağından iş-aile çatışması yaşayacağı bazı araştırmalarda ortaya konmuştur (Greenhaus vd., 1987: 204). Akılcı bakış açısı kuramı, çalışan bireylerin iş-aile çatışması yaşamasının temel nedenini, zamanın sınırlı olması varsayımına dayandırmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007: 339).

Günlük yaşam süresinin 24 saat olup artırılmaması yani sınırlı olması, iş sahası için ayrılan zamanın ve aile sahası için ayrılan zamanı kısıtlaması sebebiyle iş-aile çatışması gerçekleşmektedir. Akılcı bakış açısı kuramına göre; iş-aile yaşamlarına ayrılan zamanın dengede tutulması zor bir ihtimaldir. Diğer bir ifadeyle, bu dengenin bozulması kaçınılmazdır. Birey, iş-aile sahalarında üstlenmiş olduğu rollerin görevlerini yerine getirmek için çaba sarf etmektedir fakat birey gerekli olan zamanı bulamadığı için çatışma kaçınılmaz hale gelmektedir (Greenhaus vd., 1987: 204; Duxbury vd.,1994: 452).

2.1.4.2. Telafi Kuramı

İş-aile sahaları arasındaki karşılıklı ilişki, çalışan bireyin sınırlı kaynaklarından biri olan zaman ve iş-aile yaşam dengesi kavramları dikkate alınarak oluşturulmuş telafi kuramı; iş ve aile sahaları arasında karşılıklı bir ilişki bulunduğunu varsaymaktadır (Zedeck ve Mosier, 1990: 243). Bireyler yaşam sahalarını daha anlamlı bir hale getirebilmek ve tatmin edici bir doyuma ulaşmak için her iki yaşam sahasında eksik olanı telafi etme çabası içerisine girmektedirler.

Çalışan bireylerin iş-aile yaşam sahalarının biriyle alakalı yaşamış oldukları doyumsuzluğu, telafi etmek için diğer yaşam sahasına, daha fazla doyum sağlamak amacıyla yönelmeleri ve bu yönelmeye bağlı iş-aile sahaları arasında zaman dengesinin bozulması ile yaşadıkları iş-aile çatışması varsayımına dayandırılmaktadır (Efeoğlu, 2006: 12).

Bireyin aile sahası içerisinde kendini mutsuz, hazdan uzak, dışlanmış hissediyorsa, diğer yaşam sahası olan iş sahasında hazza ulaşmış, mutlu ve kendini

kabul ettirmiş bir faaliyet içine girmek istemektedirler. Diğer yaşam sahası tarafından değerlendirme yapılırsa, iş sahasında kendilerini tatmin edici herhangi bir faaliyet gösteremeyen, iş sahasında mutlu olamayan bireyler ise, aile yaşamlarında doyum sağlamaya çalışmaktadırlar. Söz konusu bireyin zaman baskısı yaşamaya olağan hale gelmektedir. Aile yaşamında mutlu olmayan kişi, işine daha fazla zaman ayırırken, iş yaşamında mutlu olamayan birey ise, aile yaşamına daha fazla zaman ayıracaktır. Eşit olmayan dağılım iki yaşam sahası arasında zaman dengesinin bozulmasına sebep olacaktır. Bireyler iş-aile arasında zaman dengesini veya eşitliğini sağlayamadıkları durumda üstlenilen rollerin bütün sorumlulukları yerine getiriliyor olsa bile, iş-aile çatışması kaçılmaz bir hale gelmektedir (Jones ve Butler, 1980; Greenhaus ve Beutell, 1985: 81; Efeoğlu, 2006: 14-15; Önderoğlu, 2010: 20-21).

2.1.4.3. Taşma Kuramı

Bu kuram; İş-aile sahalarının birisinde meydana gelen olumlu veya olumsuz gelişmenin diğer yaşam sahasını etkileyeceği varsayımına dayandırılarak, iş-aile çatışmasına açıklık getirmektedir. İş-aile sahalarından birinde meydana gelen olumsuz bir durum, bir diğerini etkileyerek mutsuzluk hissi yaratmaktadır. Diğer bir ifadeyle belirtecek olursak; iş sahasında ki olumsuz bir durum aile sahasını, aile sahasında ortaya çıkan olumsuz bir durum iş sahasını etkilemektedir. Olumlu bir durum söz konusu olduğunda iş ve aile birbirlerini olumlu bir şekilde etkilemektedir (Jackson ve Maslach, 1982: 65; Crouter, 1984: 431; Greenhaus ve Beutell, 1985: 80; Jackson vd., 1985: 578).

Çalışan birey işinde mutlu ve huzurlu değilse, mutsuzluğu ve huzursuzluğu aile yaşamını etkileyecek ve mutsuz ve huzursuz olacaktır. Aile sahasında birey mutlu ve huzurlu değilse, bu işini etkileyecek mutsuz ve huzursuz olacaktır. Olumsuz etkilenmenin yanı sıra etki yönü olumlu da olmaktadır. Örneğin; bireyin işte elde etmiş olduğu başarı bireyin aile sahasına olumlu etki ederek mutlu olacaktır. Diğer bir ifadeyle aile sahasında mutlu olan bireyin iş sahasında da mutlu olacaktır (Bartolome ve Evans, 1980: 141; Evans ve Bartolome, 1984:11; Zedeck ve Mosier, 1990: 247; Leiter ve Durup, 1996: 32). Ev sahasında yaşanan olumlu durum iş stresini azaltıcı ve yaşam kalitesini artırıcı etki sağlamaktadır (Kristin vd., 2006: 288).

2.1.4.4. Çatışma Kuramı

İş-aile çatışması; her iki sahada farklı roller üstlenmelerinden dolayı değil, üstlenilen rollerin, yerine getirilmesi gereken görevlerin, gerçekleştirilmesi hususunda yaratmış olduğu zorluklar varsayımına dayanmaktadır. Bu kuramda bireyin iş-aile sahasından herhangi birinde üstlendiği rol tek başına değerlendirildiğinde çatışmaya neden olmamaktadır. İş-aile sahasında üstlenilen rollerin sorumluluk ve gerekliliklerinin birbiriyle uyuşmaması çatışmayı ortaya çıkarmaktadır (Kahn vd.,1964; Çarıkçı, 2001: 24).

Araştırmacılar tarafından yapılan birçok çalışmada; iş sahasında yaşanan olumsuz deneyimlerin bireyin aile sahasının yaşam kalitesini azalttığı belirlenmiştir. İş-aile sahasındaki roller arasındaki çatışma düzensiz, yoğun, belirsiz ve uzun çalışma saatleri olan bireylerde artış göstermektedir. İş-aile sahasının herhangi birinde fazla zaman harcanması gereken bir durum ya da stres yükünü artırıcı stres kaynaklarından birini tetikleyen bir durum olduğunda ya da rol baskısı meydana geldiğinde, roller arası uyumsuzluğa, çatışmaya sebep olduğu söylenebilmektedir (Greenhaus vd., 1987: 207; Efeoğlu, 2006: 17).

2.1.4.5. Katkı Kuramı

Bireylerin iş-aile sahasının her ikisinde tatmin veya doyum düzeyleri ve bu sahasların her birindeki gelişme ve ilerlemeleri temel alarak iş-aile sahasının ilişkilerini incelemektedir. Bu açıklamaya göre, katkı kuramı iş ve aileyi oluşturan unsurların birbirleri üzerinde etkili olduğu ve bunların çalışan birey üzerinde genel yaşam kalitesi düzeyini etkilediği varsayımına dayanmaktadır (Diker, 2010: 54).

Katkı kuramını test eden çalışmalarda iş ve aile sahaslarından her ikisiyle ilgili olan stresörlerin(stres faktörleri) çalışan bireyin üzerinde yarattığı psikolojik ve fiziksel gerilim üzerinde durulmaktadır. Uluslararası yapılan birçok araştırma sonuçlarına göre; Cooke ve Rousseau'nun yaptıkları çalışmanın (1984) sonuçları, çalışan bireyin iş gerekleri ve ailedeki rolünün sorumlulukları arasındaki etkileşimin roller arası çatışma yarattığı durumlarda, çalışanın fiziksel gerilim yaşadığı ortaya konulmuştur. Diğer yandan Duxbury ve Higgins'in yaptıkları çalışmanın (1991) sonuçları, kişinin yaşamından tatmin olmasının iş yaşam kalitesine ve aile yaşam kalitesine bağlı olduğunu ortaya konulmaktadır. Bir diğer çalışmada ise; iş-aile çatışmasının genel yaşam kalitesiyle ters yönlü bir ilişkisi olduğu gözlemlenmiştir.

Bireyin iş sahasından sağladığı tatmin duygusu, aynı bireyin aile sahasından sağlamış olduğu tatmin duygusu bireyin genel yaşam kalitesini etkilediği ortaya konulmuştur (Efeoğlu, 2006:16).

2.1.4.6. İş-Aile Sınırı Kuramı

İş-aile sınır kuramı, bundan önce bahsedilen kuramlarda olan veya yer alan boşlukları ortadan kaldırmak ve bu kuramlara yönelik olarak yapılan eleştirileri çözüme kavuşturmak için ortaya atılmış ve geliştirilmiştir. Bu kuramın temel düşünce karakteristiği iş-aile sahaları arasında denge oluşturmak ve dengeyi korumaktır. İş-aile sahaları arasındaki sınırların nasıl yönetildiğine de açıklık getirmektedir. İş-aile sınırı kuramına göre; iş ve aile birbirinden farklı alanlardır, fakat birbirlerini etkilemektedirler. Bireyler için iş, gelir elde edilebilecek ve başarı tatmini sağlayacak bir sahayken, ev ise; bireysel mutluluk, haz ve bağlılık duygusu yaratan sahadır. Bireylerin iş sahasında oluşturulan kurumsal bir kültürün, yani şirketin amaçlarına ulaşabilmek için yapay bir davranış biçimi oluşturulmaktadır. Fakat aile sahasında, bu oluşturulan yapay kültürün tam tersine, duygusal dürüstlüğü olduğu gerçek bir kültür oluşturulmalıdır (Clark, 2000: 754).

2.1.4.7. Kaynakların Korunması Kuramı

İş-aile çatışmasına neden olan öğeler ve meydana gelen sonuçlar arasındaki karmaşık ilişki düzenini ortaya çıkarmak ve açıklamak için ortaya atılan ve geliştirilen kaynakların korunması kuramında, iş ve aile sahalarında bireylerin değer verdikleri önemsedikleri unsurları elde etme, elde tutma ve koruma çabası içindedirler. Bireylerin önemsedikleri değer verdikleri unsurlar "kaynaklar" olarak ifade edilmektedir (Jansen vd., 2003: 481).

Kaynaklar; bireysel nitelikleri, bireysel enerjiyi, bireysel koşulları içermektedir. İş-aile sahasında bireylerin sahip oldukları kaynakları kaybetmeme ya da kaynakların tükenmesi sonucunda kaynakların tekrar elde edilememe korkusuyla karşı karşıya kaldıkları durumlarda psikolojik baskı yaşamaktadırlar. Bireyin iş-aile sahalarının birinde üstlenmiş olduğu rolün gereklerini yerine getirmeye çalışırken ihtiyaç duyduğu kaynakların, bir diğer sahada rolün gereksinimleri olan sorumlulukların yerine getirilmesinde yeteri kadar kaynak olmaması sebebiyle

çatışma ortaya çıkmaktadır. Bu kuramda iş-aile çatışması bireyin iş sahasında sahip olduğu kaynakların, aile sahasında tüketildiğinde veya tükenme tehdidiyle karşı karşıya kaldığı durumlara içsel bir tepki olarak ortaya çıkmaktadır (Yurtseven, 2008:14).

2.1.5. İş-Aile Çatışmasının Nedenleri

İş-aile çatışmasının nedenleri; kişisel, işsel ve ailesel olmak üzere üç alt başlık altında açıklanmaya çalışılmıştır (Burke vd., 1979: 57; Frone ve Rice, 1987: 42; Blair, 1998: 322; Barnett,1999: 148; Vinokur vd.,1999: 866; Vallone ve Donaldson, 2001: 218; Hammer vd., 2003: 425; Maria Pilar, 2003, 485; Judge ve Colquitt, 2004: 398; Cinamon, 2005: 23; Lambert vd., 2006: 69; Özmutaf, 2007: 50-52; Çakır, 2011: 18-19; Yıldız ve Çiçek, 2013:137).

2.1.5.1. Kişisel Faktörler

Kişisel faktörler; cinsiyet, yaş, medeni durum, kişilik ve eğitim alt başlıklarından oluşmaktadır (Oppong ve Abu, 1985: 9; Frone ve Rice, 1987: 42; Lorence,1987: 125 Sears vd., 1988: 31; Öğüt, 2006: 58; Giray ve Ergin, 2006: 86; Özmutaf, 2007: 51-52; Çakır, 2011:18-19).

2.1.5.1.1. Cinsiyet

İş-aile çatışmasının irdelendiği birçok araştırmanın verilerinde kadınların erkeklere oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları ortaya konulmuştur (Giray ve Engin, 2006: 88). İş-aile çatışmasının cinsiyete göre değişiklik göstermesinin temel nedeni, cinsiyetlerin üstlenmiş olduğu rollerdir. Kadınların üstlenmiş olduğu rollerin üzerine yapılan araştırmalarda, kadınların yedi temel rol üstlenmiş oldukları ortaya konulmuştur. Kadının üstlenmiş olduğu roller; eş olma, anne rolü, ev hanımlığı, akraba olma, mesleki rol, bireysel rolü ve toplumsal rolünden oluşmaktadır. Araştırmaların sonuçlarına göre; kadının üstlenmiş olduğu yedi temel rolün dördü aile sahasının kapsamında bulunmaktadır (Oppong ve Abu, 1985: 9).

Kadının rolü ülkesel bazda değişkenlik gösterse de, erkek egemen toplumlarda erkeğin üstün olduğunu ortaya koyan yaşam biçimi, bu yaşam biçimi kadının iş hayatında bazı engellere sebep olmaktadır. Erkek egemen toplumlarda kadının ev sahasındaki görev ve sorumlulukları çoğu zaman tek başına üstlenmeleri, iş sahasında uyum sorunları ve başarısızlık olarak karşımıza çıkmaktadır (Öğüt, 2006: 58). Gelenekselci bir toplum değerlendirilmeye alındığında aile sahasında görev ve sorumluluklarını kadına devreden erkek, tüm gücünü, dikkatini ve zamanını iş sahasıyla ilgili konulara vermektedir (Çakır, 2011:17).

Günümüzde geleneksel olarak belirlenmiş kadın rolleri ve bu rollerin görev ve sorumluluklarından beklenti içerisinde olduğu için, iş sahasında cinsiyete bağlı farklılaştırma çabası bulunmaktadır. Mesleğin hayal edilmesi, gerçeğe dönüştürülmesi, meslek seçimi ve iş sahasına kabul edilişlerinden başlanarak iş sahası kaynaklarının kullanılması ve herkese tanınan olanakların paylaşımı itibariyle yanlı ve taraflı olarak politika güdülmektedir (Varoğlu, 2001: 332).

2.1.5.1.2. Yaş

İş-aile çatışmasını meydana getiren nedenlerden biri de bireylerin yaşlarıdır. Araştırmacılar tarafından yapılan birçok çalışmanın sonuçlarına göre; iş-aile çatışması ve yaş unsuru arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır(Lambert vd., 2006: 69). Bireylerin yaşları artarken iş-aile çatışması oranı azalmaktadır. Bunun nedeni olarak; bireylerin iş sahalarında daha fazla yetkiye sahip olmaları, iş kaynaklarını daha verimli kullanmaları, maddi açısında sorunların kalmaması ve daha az yaşanan iş stresi, iş sahasında yüklenen görev ve sorumlulukların aile sahasını fazla etkilememesi sıralanabilmektedir. İş-aile çatışmasının yaş arttıkça azalması, yaşı artan bireylerin olgunluk seviyesine ulaşması iş ve aile sahasını birbirinden ayırabilme deneyimine sahip olmalarından veya daha düzenli çalışma saatlerine sahip olmaları gösterilebilmektedir (Giray ve Ergin, 2006: 86; Karatepe ve Kılıç, 2007: 248; Toraman, 2009: 30; Çakır, 2011:18).

2.1.5.1.3. Medeni durum

Bireylerin medeni durumları, bekar veya evli olmaları, işteki performanslarına hem olumlu hem de olumsuz etki etmektedir. Bireyin iş yerinde ortaya koymuş

olduğu performans, evlendikten sonra düşme eğilimi gösterebilmektedir (Çakır, 2011:19). Özellikle kadınlar evlendikten ve çocuk sahibi olduktan sonra bekarken sergilemiş oldukları iş performansında düşüş yaşamaktadırlar. Mutlu bir evlilik süreci yaşayan bireylerin iş sahası performansları da olumlu olarak pozitif gelişme gösterirken, mutsuz bir evlilik süreci ve sürüncemeli bir boşanma süreci yaşayan eşlerin işteki performansları olumsuz yönde etkilenmektedir. Mutsuz evliliklerin bireylere olumsuz etkileri; iş gereklerine odaklanamamak, yüksek dozda hissedilen stres, yıpranmışlık ve performans düşüklüğüdür. Son derece hassas hale gelen bireylerin iş-aile çatışması yaşamaları kaçınılmaz hale gelmektedir (Frone ve Rice, 1987: 42; Özmutaf, 2007: 50-52)

Kadın bireyler üzerine yapılan araştırmalarda, bekar kadınların işteki evli kadın bireylere oranla daha fazla kariyer beklentisi içinde oldukları ortaya konulurken, kadın bireylerin iş ve evde üstlenmiş oldukları ebeveyn rolü sebebiyle işe bağlılık düzeylerinin düşük veya yüksek olabileceği belirlenmiştir. Bir diğer araştırmada ise; çocuk sahibi olan kadın bireylerle, çocuk sahibi olmayan kadın bireyler arasında psikolojik açıdan karşılaştırma yapıldığında çocuk sahibi olan kadın bireylerin iş ile ilgili bağlılık düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. (Lorence,1987:125).

2.1.5.1.4. Kişilik

Bireyin işteki hayatı boyunca iç ve dış faktörlere bağlı olarak baskıya maruz kalıp stres yaşayabilmektedir (Burke vd., 1979: 57). Bireylerin iş sahalarında stres yaşamalarının en önemli sebeplerinden biri, kişilik özellikleridir. Kişilik özelliklerini inceleyen bilim insanları kişilik tiplerini A tipi ve B tipi olarak ikiye ayırmışlardır. İki tip kişilik birbirinden farklı olmakla birlikte ortak özellikleri şöyle sıralanabilir (Sears vd., 1988: 31); A tipi kişilik; hırslı olmak, tempolu yaşamak, ani öfkelenme, sabırsızlık, dinlenmekten hoşlanmamak, yapılan bir işi hemen bitirmek, işe bağlılık ve yükselme arzudur. B tipi kişilik ise; hırslı olmamak, sakin yaşam tarzını benimsemek, öfkelenmemek, hızlı hareket etmemek, rekabetten hoşlanmamak gibi özelliklere sahip oldukları belirlenmiş ve sınıflandırılmıştır (Tabuk, 2009: 48).

Bireylerin yukarıda bahsetmiş olduğumuz kişilik farklılıkları nedeniyle çatışma meydana gelmektedir. Bireylerin birbirlerinden farklı ortamlardan, farklı yaşam biçimlerinden, farklı kültür ve coğrafyadan gelmeleri çatışmaların temel nedenlerini

oluşturmaktadır. Bazı bireyler ölçülü, akılcı ve tarafsız olma gibi davranışlar sergilerken diğer bireyler ölçsüz, akla uygun olmayan ve duygusal yanlı davranışlar sergileyebilmektedir. Kişilik tanımı itibariyle; bireyin kendi hakkında ruhsal, fiziksel ve zihinsel özellikleri hakkında edinmiş olduğu bilgilerden meydana gelmektedir. Diğer bireyler için ise; toplum içindeki üstlenmiş olduğu roller ve bu rollerin görev sorumluluklarından ibarettir (Eren, 2001: 67).

Bireyin iş veya aile sahasında ve çevresindeki ilişki trafiğinde kişiliğin önemli bir yeri bulunmaktadır. İş ve aile alanında; bireyin kişilik özellikleri sert, disiplinli ve otoriter ise, bu özellikleri itibariyle aile sahasında başarısızlık yaşaması bireyin stres yaşamasına neden olmaktadır. Ailede, duygusal ve tolerans seviyesi yüksek olan bireyin kişilik özelliklerini iş sahasına yansıtması sebebiyle iş sahasında işin yürütülmesiyle ilgili sorunlar yaşanabilmektedir. Her iki durumda da meydana gelen stres ve gerilimin bireylerde davranış problemlerine ve iş-aile çatışmasına sebep olduğu söylenebilir (Kinnunen ve Mauno 1998: 161). Aşırı baskı, öz saygı sorunu, asla değişmeyeceği kabul edilen mutlak değerleri kabul eden kişilik özelliklerinin iş-aile çatışmasıyla ilişkisini inceleyen araştırmalar incelendiğinde; otoriter, baskıcı kişiliğin, değişim ve yeniliğe kapalı kişilik özelliklerinin çatışmaya sebep olduğu belirlenmiştir (Baysal ve Tekarlan, 1996: 314).

2.1.5.1.5. Eğitim

İş aile çatışması nedenleri incelendiğinde, iş-aile çatışması ile eğitim düzeyi arasındaki ilişki yüksek olmamakla birlikte bu alanda yapılan çalışmaların azlığını göz önüne bulundurmak gerekmektedir. Eğitim seviyesi düşük olan kadın bireylerin genellikle yarı zamanlı işlere ya da zihinsel olarak fazla yorulmayacakları işleri tercih ettikleri görülmektedir. Böylelikle işin beklentileri ile aile sorumlulukları arasında denge kurabilmektedirler. Eğitim düzeyi yüksek erkek bireyler, ailede yüklenen sorumlulukları yerine getirmek yerine, iş beklentilerini yerine getirmeye çalışmaktadır. Böyle bir durum iş-aile çatışmasına neden olabilmektir. Diğer bir ifadeyle eğitim seviyesi düşük olan bireylerin, kadın erkek gözetmeksizin, yaptıkları işin fazla sorumluluk gerektirmemesi sebebiyle, iş-aile çatışmasına daha az maruz kalmaktadırlar ve iş yaşam dengesini kurup koruyabilmektedirler (Çakır, 2011: 20).

2.1.5.2. İşsel Faktörler

İşsel faktörler; uzun ve düzensiz çalışma saatleri, işe bağlılık, yönetici tutumu ve kariyer alt başlıklarından oluşmaktadır (Vallone ve Donaldson, 2001: 218; Stoeva vd., 2002: 13; Boyar vd., 2003: 181; Maria Pilar, 2003, 485; Cinamon, 2005: 23; Karacaoğlu 2005: 55; Yıldız ve Çiçek, 2013:137). Her bir alt başlık aşağıda açıklanmaktadır.

2.1.5.2.1. Uzun ve Düzensiz Çalışma Saatleri

Bireyin işyerinde, düzensiz çalışma saatleri nedeniyle harcamış olduğu fazla zaman, bireyin ailesine harcaması gereken zamanı azalttığı için ailesiyle ilgili aktivitelere katılımını engellemektedir. Bireyin iş sahasında gerçekleşen, hafta sonu çalışmaları ve ek mesailer gibi programlar bireyin ailesine ayırması gereken zamanı, işe kaydırıldığı için çatışma kaçınılmaz hale gelmektedir (Stoeva vd., 2002: 13). Bireyin işte harcamış olduğu zaman yani çalışma saatleri ve vardiya sisteminden kaynaklanan mesai saatleri, çalışan bireyin yaşam motivasyonuna negatif etki etmektedir. Vardiya sisteminde gece çalışma zorunluluğu, çalışan bireyin biyolojik yaşam saatiyle uygunluk göstermediğinden hem fiziksel hem sosyal sorunlara neden olabilmektedir. Vardiyalı çalışma sistemi sonucu; uyum problemi, bireyin performans kaybı, sağlık sorunları, aile ve toplum dengesinin kurulamaması ve iş kazaları meydana gelmektedir (İncir, 1998: 63).

2.1.5.2.2. İşe Bağlılık

Bağlılık, bir faaliyet sahasında iş veya statü gibi faktörlere bağlı olan bireylerin, bu faktörlere uygun davranışlar sergilediği ya da daha fazla ilgi gösterdiği anlamına gelmektedir. Ayrıca bağlılık taraf olma ya da taraf tutma şeklinde de açıklanabilmektedir. Gerçek bir bağlılıktan bahsedebilmek için bireyin işini içselleştirmesi ve özdeşleştirmesi gerekmektedir. bireylerin bağlanmış olduğu maddi ve manevi unsurlara (psikolojik obje) davranması gerektiği gibi davranması ve bunu içten gelen bir istek doğrultusunda yapması şeklinde de açıklanabilmektedir. Bağlanılan psikolojik obje bir yönetici, iş yeri, siyasi parti, futbol takımı, bir arkadaş gibi olgular olabilmektedir (Karacaoğlu 2005: 55).

İşe bağlılık, bireyin iş sahasında gerçekleştirmiş olduğu aktiviteye yönelik aidiyet durumudur. Birey birçok nedenle kendini işe ve çalıştığı kuruma bağlı olarak nitelendirebilmektedir. İşe bağlılık sonucunda bireyin üstlenmesi gereken görev ve sorumluluklar artarken, ek çalışma saatleri ve mesailer ortaya çıkacaktır. Bu görev ve sorumlulukları daha fazla zaman harcayarak yerine getirmeye çalışan birey, ailesine gerekli zamanı ayıramadığı için iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalacaktır. İşteki görevine bağlı olan bireyin önceliği, işin gerekleri olacağından aile sahasında gerginliğin olması doğal bir sonuç olarak görülebilmektedir. İşte meydana gelen sıkıntının aileye taşınması ve bunun sonucunda iş-aile çatışmasının meydana gelmesi kaçınılmazdır (Diker, 2010: 62).

2.1.5.2.3. Yönetici Tutumu

Bireyin iş sahasında karşılaşmış olduğu yani yöneticiler tarafından uygulanan baskı ya da destek iş-aile çatışmasının nedenlerinden biri olarak söz edilebilmektedir. Ailede harcanan saatleri destekleyen veya aile ile ilgili problemlere çözüm üreten yöneticiler sayesinde çalışan bireyler ailelerine daha fazla vakit ayırabilmektedir. Bireyler aileleriyle geçirecekleri zamanın artması nedeniyle iş-aile çatışmasını daha az hissedeceklerdir. Üst yönetim ve yöneticiler çalışan bireyleri sadece iş yerinde değil bireysel görevleri dahilinde desteklediklerinde birey iş-aile çatışmasını daha az hissedecektir. Yöneticilerin öncelikleri, çalışan bireylerin işin dışında da bir yaşam alanı olduğunu kabullenmeli ve iş dışındaki sorunları çözme uğraşısında olduklarında, bireyin iş-aile ve yaşam dengesini kurmasını kolaylaştıracaktır (Boyar vd., 2003: 181; Önel, 2006: 22).

Öncelikle işteki görev ve sorumluluk sahibi bireylerin iş dışında bir sosyal hayatlarının olduğu yöneticiler tarafından benimsenmelidir. Yöneticiler bireylere sadece iş ile ilgili bir üretim faktörü gibi davrandıklarında bireyler iş doyumundan ve tatmininden yoksun iş stresi yaşayabilmektedirler. Yöneticiler ve bireyler arasındaki bu davranış ve iletişim biçimi, bireylerin iş ve aile sahalarında ki üstlenmiş oldukları rol ve sorumlulukların arasına sıkıştırmakta bu da iş-aile çatışmasına neden olmaktadır (Vallone ve Donaldson, 2001: 218).

2.1.5.2.4. Kariyer

Kariyer; bireysel ve örgütsel amaçlarla doğrudan bağlantılı, bireyin yaşam süresi boyunca kısmen kontrol altına alabileceği, iş tecrübesi ve faaliyetiyle bağlantılı bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2000: 148; Köroğlu, 2011: 12). Cinamon; yaşam kariyeri yapacak bireyin rollerinin, ailesi, evi, öğrenciliği, toplumdaki yeri, yaşam biçimi ve eğlence biçimleri dahil olmak üzere yaşamı boyunca üzerinde durulan birçok farklı rolden meydana geldiğini belirtmektedir (Cinamon, 2005: 23).

Günümüzde meydana gelen sosyo-ekonomik değişimler sonucunda, ortaya çıkan yeni aile modeli çift kariyerli bir yapıyı benimsemektedir. Yeni aile modelinde, aile gereksinimlerinin her iki eşin işlerinin talepleriyle uyum göstermesi gerekmektedir. Kariyer sahibi olan bireylerin iş-aile uyum politikalarına ihtiyaç duyabilmektedirler. İş- aile uyum politikaları oluşturulursa kariyer sahibi bireylerin performansları olumlu yönde etkilenebilmektedir (Barnett,1999: 148). Bireyin iş-aile çatışmasını azaltan şey, aileyi destekleyici politikalar sergileyen bir örgütün olması algısıdır (Pilar vd., 2003: 485).

Toplumun geleneklerine bağlı, geleneksel ailelerde erkek, tüm dikkatini ve zamanını iş sahasıyla ilgili konulara verebilmektedir. İş sahası, geleneksel aile yapısına sahip erkelerin aile sahası ile ilgili sorumluluk sahibi olmadıklarını varsayarak iş sahası faaliyetlerini belirleyebilmekte ve kariyer haritalarını oluşturabilmektedirler (Burke, 1997: 320). Kadınlar iş sahası yaşamına katılmış olmalarına rağmen aile sahası ile ilgili daha fazla görev ve sorumluluk yüklenmektedirler (Çakır, 2011:19). Fakat kadınlar kariyer basamaklarında ilerleme gösteremeye çalışırken, iş sahasında oluşturulan bazı engeller nedeniyle üst pozisyonlara ilerleyememektedirler (Yıldız ve Çiçek, 2013:137). Cinamon'un yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarına göre; iş-aile çatışmasını kadınlar, erkeklere oranla daha yüksek düzeyde yaşamakta ve iş-aile çatışmasını yönetmekte erkelere oranla daha az başarılı oldukları belirlenmiştir (Çakır, 2011:17).

2.1.5.3. Ailesel Faktörler

Ailesel faktörler; aile için harcanan zaman, eşlerin çalışma saatleri, çocukların sayısı, yaşları ve bakım sorunları , çift kariyerli aile yapısı olarak sıralanabilmektedir (Higgins ve Duxbury, 1992: 407; Blair, 1998: 322; Aytaç, 2001:

22; Judge ve Colquitt, 2004: 398; Hammer vd., 2003: 425; Diker, 2010: 62). Her bir alt başlık aşağıda açıklanmaktadır.

2.1.5.3.1. Aile İçin Harcanan Zaman

Aile faaliyetleri için harcanan, ailede bireyin üstlenmiş olduğu görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi için kullanılan zaman dilimidir. Ailede bireyin üstlenmiş olduğu görev ve sorumluluklarından veya aile faaliyetlerine katılımın yüksek olduğu durumlarda, birey kendini yoğun stres altında hissedecek ve bireysel performansı düşüş gösterecektir. İş yükümlülüklerini yerine getiremeyeceği için iş-aile çatışması kaçınılmaz hale gelecektir. Bireyler, ailede gerçekleştirdikleri faaliyetler nedeniyle iş-aile çatışmasına maruz kalabilmektedirler. Bunlar; öncelikle çocuk sahibi olan ailelerin çocuklarına karşı yerine getirmesi gereken sorumluluklar, çocukların bakım sorunları, yaşam sahası ile ilgili sorunlar, ev ortamından kaynaklı sorunlar, aile için ayrılan zamanın kullanılmaması, aile bireylerinin katılacakları toplantı ve yapacakları tatiller örnek olarak verilebilir (Judge ve Colquitt, 2004: 398).

2.1.5.3.2. Eşlerin Çalışma Saatleri

Endüstrileşme hareketleri toplumda demografik ve davranışsal bazı değişimlere neden olabilmektedir. İş-aile olgusunun güncel zamana uyum sağlayabilmesi için endüstrileşme bu değişimin bir bileşeni olarak görev yapmaktadır. Günümüzde görülen değişimler; eğitim düzeyinin yükselmesi, bununla birlikte kariyer sahibi ve çocuk sahibi olma yaşlarının ilerlemesi, çift gelirli aile yapısından çift kariyerli aile yapısına yönelilmektedir. Bu da modern simetrik aile modelinin giderek yaygın hale gelmesini sağlayarak kadınların aile sahası rollerinin yanı sıra iş sahası rollerine, erkeklerin iş sahası rollerinin yanı sıra aile sahası rollerine verdiklerin önemin artmasını ifade etmektedir (Barnett, 1999: 148).

Günümüzde eşlerin her ikisinin de çalışıyor olması ve yaşam şartlarının insanları buna itmesi sebebiyle eşlerin çalışma saatleri uyumsuzluğu, uzunluğu ve ağırlığı iş aile çatışmasına sebep olduğu söylenebilir. Bu sebeplere bakılarak değerlendirme yapıldığında; iş sahasında daha fazla sorumluluğu, görevi, uzun ve düzensiz çalışma saatleri olan birey, diğer bireyden ailesi için daha fazla zaman ayırmasını ve daha fazla sorumluluk almasını isteyecektir. Daha fazla görev ve

sorumluluklarla donanan birey eğer çalışıyorsa çalışma saati ve yükü sebebiyle gereken zamanı ailesine ayıramayacağı için gerginlik ortaya çıkacak ve bu gerginliğin işe yansımaları birlikte sıkıntıyla karşılaşılacaktır. Bu gerilimin sonucunda birey iş yerinde görev ve sorumlulukları yerine getiremeyeceği için iş-aile çatışması yaşanmaktadır. İş yeri görevlerinden dolayı çatışma yaşayan birey, diğer bireyleri de etkileyerek çatışma yaşanmasını kolaylaştırmaktadır. Diğer taraftan iş ortamında uzun ve düzensiz çalışma saatlerine sahip olmayan bireyin, ailedeki görev ve sorumlulukları yerine getirmemesinden dolayı, yoğun çalışma saatlerine maruz kalan bireyin, iş yükü artacak ve iş-aile çatışmasıyla karşı karşıya kalacaktır (Higgins ve Duxbury, 1992: 407).

2.1.5.3.3. Çocukların Sayısı, Yaşları ve Bakım Sorunları

İş-aile çatışmasının nedenlerinden bir diğeri aile sahasına sonradan katılan küçük bireylerin sayıları, yaşları ve bakım sorunları ile ilgili olduğu söylenebilir. Çocuk sayılarının fazla olması ve bunların yaşlarının küçük olması, bakıma muhtaç olmaları, ebeveynlerin iş-aile sahası gereklerini yerine getirmede yetersiz kalabilmektedir. Bunun yanında çocukların bakımıyla yoğun bir şekilde meşgul olma bireylerin ailedeki görev sorumluluklarını yerine getirmelerine engel olabilmektedir. Hem çocuk bakımını hem aile sahası görevlerini üstlenmek bireylerde fiziksel yorgunluğu artırarak iş-aile çatışmasının ortaya çıkmasına neden olabilmektedir. Bununla birlikte eşlerden sadece birinin çalıştığı geleneksel aile yapılarında ev sahası ve çocuklarla ilgili görev ve sorumluluklar kadının üzerindedir. Eşlerin her ikisinin de çalıştığı ailede kadın bireyin sorumluluğu kadar erkek bireyin de sorumlulukları bulunmaktadır. Ailede çocukların yaşı, sayısı ve bakımı ilgili yaşanan aksaklık veya sorunlar iş-aile çatışmasının şiddetini belirlemektedir (Hammer vd., 2003: 425; Diker, 2010: 62).

2.1.5.3.4. Çift Kariyerli Aile Yapısı

Günümüzde çalışan kadın bireylerin sayısı artmaktadır. Çalışan kadın bireylerin sayılarının artması ailede üstlenilen rollerin değişikliğe uğramasına neden olabilmektedir. 1960'lardan sonra kadın bireyin evde çalıştığı, erkek bireyin işte çalışıp evin gelirinin tek başına sağlandığı geleneksel ve kemikleşmiş yapıdan, hem

kadın hem erkek bireyin çalıştığı aileye gelir sağladığı bir yapıya dönüşmüştür (Aytaç, 2001: 22).

İş-aile çatışmasıyla ilintili çift kariyerli aileler üzerine yapılan çalışmalarda, kadın bireyin aktif bir şekilde çalışma hayatına dahil olmasına rağmen ev sahasıyla ilgili sorumlulukların büyük kısmını üstlenmeye devam etmektedir (Çakır, 2011: 19). Kadın bireylerin işe verdikleri önem her geçen gün artmakta fakat kadın bireyler halen ailedeki rollerin merkezindedir. Çift gelirlili ve çift kariyerli dahi olsa ailedeki rol paylaşımında geleneksel motifler görülmektedir. Eşleriyle aynı görev yerinde bulunan ve eş değer kariyere sahip olan kadın bireylerin evdeki görev ve sorumluluklarının dağılımı adaletsiz bir şekilde gerçekleşmekte ve geleneksel aile gibi yaşamaya çalışmaktadırlar. İş ve aile arasında potansiyel çatışmaların artması araştırmacıları bu konuyu irdelemeye zorlamaktadır. Bireylerin psikolojik ve fiziksel tepkileri, yaşam tatminleri ve kaliteleri ölçülmektedir. İş ve ailede meydana gelen çatışma hem işteki hem ailedeki yaşam kalitesini azaltmaktadır (Blair, 1998: 322; Vinokur vd., 1999: 866).

2.1.6. İş-Aile Çatışmasının Birey Üzerindeki Etkileri

İş-aile çatışması yaşayan bireylerin öncelikle çatışmanın kaynağı olan iş veya aile yönünün belirlenmesi gerekmektedir. Ortaya çıkan gerilim ve baskı, bireyler üzerinde olumsuz etkiler göstermektedir. Bu bölümde iş-aile çatışmasının bireyleri üzerindeki olumsuz etkileri ve sonuçları incelenmektedir.

2.1.6.1. İş-Aile Çatışmasının Olumsuz Sonuçları

İş-aile çatışmasının olumsuz etkileri; ailesel sonuçlar, işsel sonuçlar ve genel sonuçlar olmak üzere üç alt başlık halinde sıralanmaktadır. Ailesel sonuçlar dört alt başlık altında, işsel sonuçlar dört alt başlık ve genel sonuçlar ise iki alt başlık halinde incelenmiştir. Aile ile ilgili olumsuz sonuçlar, iş ile ilgili olumsuz sonuçlar ve genel olumsuz sonuçlar aşağıda açıklanmaktadır.

2.1.6.1.1. Ailesel Sonuçlar

İŖ-aile atıŖmasının yarattığı sonuçlar ailede nasıl bir etkiye sahip olduğu evlilik hayatı tatminsizliği, ebeveyn yaŖam tatminsizliği, sorumluluktan kaçma ve aile yaŖamına adapte olamama halinde dört alt baŖlık altında incelenmiŖtir.

2.1.6.1.1.1. Evlilik Hayatı Tatminsizliği

İŖ-aile atıŖmasına sebep olan ve evlilik hayatı tatminini azaltan unsurların incelenmesidir. Diğer bir ifadeyle; evlilik tatmini, bireyin evlilik iliŖkisinin genel bir değerlendirmesidir (Yurtseven, 2008: 32). Evlilik tatmini, bireylerin ailedeki iliŖkilerinde, birlikte vakit geçirme, ekonomik parametrelerdeki anlaŖmazlıklar, iletiŖim uyumsuzluğu ve üstlenilen rolleri içeren konulardaki tatminsizlikleri incelemektedir (King, 2005: 22).

Bireylerin evli ve bekar olmaları, iŖ dıŖında kalan zamanların farklı Ŗekillerde kullanmaları ve sorumluluklarını yerine getirmeleri açısından iŖ-aile atıŖması Ŗiddeti deėiŖiklik gösterebilmektedir. Bekar bireylerin ev ile ilgili sorumlulukları ailenin diğer bireylerince stlenilebileceği için iŖe bağlı olmaları beklenebilir (akır, 2001: 113). Evli bireylerin ise aile sorumlulukları nedeniyle, bekar olan bireylerden daha fazla iŖ-aile atıŖması yaŖamaktadırlar. Evlilik tatmininde bireylerin ruhen, bedenlen tatmin olmaları gerekmektedir. Bu tatmin duygusu sağlanamazsa evlilik yaŖamının bozulmasına, aile içinde tartıŖma ve anlaŖmazlıklara neden olabilmektedir. Ailede yaŖanan tatminsizlik iŖ sahasına yansiyarak sorunların çıkmasına neden olduğu ifade edilebilir (nel, 2006: 25).

İŖte yaŖanan atıŖmanın iŖ tatminini etkileyeceği gibi ailede yaŖanan atıŖmada evlilik tatminini etkileyecektir. Aile ile ilgili yapılması gereken iŖler ebeveyn olarak stlenilmiŖ olan görev, sorumluluklar ve eŖlerden diğerinin alıŖıyor olması, evlilik hayatının tatminini etkileyen nedenler arasında sayılabilmektedir. Bireyin iŖ sahasındaki sorumlulukları nedeniyle harcadığı fazla zaman eŖi ile harcayacağı zamanı azaltacağı için evlilik hayatı tatmini dŖk olacaktır. İŖ-aile atıŖmasının evlilik hayatı tatmini üzerindeki etkisi pek çok araŖtırmada incelenmiŖtir. Bu araŖtırmalara göre, iŖ-aile atıŖmasının yaŖanması veya artması evlilik hayatı tatmininin azalmasına neden olmaktadır (Chiu vd.,1998: 321).

2.1.6.1.1.2. Ebeveyn Yaşam Tatminsizliği

Ebeveyn kaynaklı iş-aile çatışmasının yaşanması sonucu ebeveyn yaşam tatminsizliğiyle karşılaşılabilir. Bireyselci toplumlarda birey, yaşlılık evresini huzur evlerinde, yetiştirmiş oldukları çocuklardan uzak olarak geçirmektedir. Birçok araştırmacı köylü ebeveyn ve kentli ebeveyn karşılaştırması yaptıklarında kentli ebeveynlerin köylü ebeveynlerden daha huzursuz olduğu belirlenmiştir (Nirun, 1994: 82).

Günümüzde genç çiftlerin ebeveynleriyle yaşamalarının güç olması, bireylerin ailesiyle birlikte yani anne, babasıyla veya kayınvalide, kayınpederle birlikte yaşaması aileyi olumsuz yönde etkilemektedir. Aile içinde üstlenilen görev ve sorumlulukların ebeveynler tarafından hatırlatılması eşler arasındaki ilişkiyi olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bireyler birbirlerine ayıracakları zaman diliminde ebeveynlerden kaynaklı sorunları gidermeye çalışmaktadırlar. Eşlerin kendi ebeveynlerine bağımlılıkları sürdüğü ve onaylanma ihtiyacı hissettiği sürece bağımsız bir aile olunamayacağı inancı güçlenmektedir (Humpreys, 1996: 36).

Ebeveyn yaşam tatminsizliği incelenirken dikkat edilmesi gereken, bireylerin aile içinde dengeyi sağlayamamaktan kaynaklanan rol tatminsizliğidir. Kendini yetersiz hissetme sonucunda iyi bir birey, iyi bir baba, iyi bir anne ve iyi bir evlat olmadığı inancı bireylerde oluşmaktadır. Bu durum bireyin kendi, eşi, ebeveynleri, arkadaş ve akrabaları ile olan ilişkilerini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Sosyal çevreden uzaklaşma, ebeveyn yakınma ve şikayetleri bu durumun sonuçları arasında sayılabilir (Şişman ve Topgül, 2013: 100). Bireylerin aile içinde kendi ebeveynleriyle, evlilik yaşamlarıyla ilgili problemler olmayabilir, bireylerin ailede çocuklarına karşı görev ve sorumluluklarını yerine getirememesinden dolayı ortaya çıkabilecek ve çocukların tepkileri sonucunda oluşabilecek tatminsizlik durumu olarak da açıklanabilir (Pratt, 2006: 149).

2.1.6.1.1.3. Sorumluluktan Kaçma

İş-aile çatışmasına maruz kalan bireylerin yaşadıkları psikolojik baskı sonucu ailedeki görev ve sorumluluklarının yerine getirilmesinde sıkıntı yaşayacaktır. Meydana gelen bu sıkıntı veya zorluklar kişinin zihinsel, fiziksel ve ruhsal yorgunlukları sonucu ortaya çıkmaktadır (Boyar vd., 2003: 183). İş ve aile arasında yaşanan çatışma, üstlenilen rollerin uyumsuzluğundan ve sorumlulukların

oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle meydana gelmektedir (Önderoğlu, 2010: 19).

Birey, yerine getirmekte zorlandığı ve yerine getirmesi gereken görev ve sorumluluklardan istem dışı kaçma eğilimi içerisinde olacak, söz konusu görev ve sorumluluklarından uzaklaşacaktır. Yoğun stres altında olan birey görev ve sorumluluklarından kaçtığı veya onları reddettiğinde çatışmaya maruz kalmayacağını düşünerek kendince çatışmadan korunma mekanizması geliştirmektedir. Geliştirmiş olduğu savunma mekanizmasının sonucu olarak birey sorumluluk almaktan kaçınacaktır (Cinamon ve Rich, 2002: 536).

2.1.6.1.1.4. Aile Yaşamına Adapte Olamama

İş-aile çatışmasına maruz kalan bireylerin ailede yaşamış oldukları; evlilik yaşamı tatminsizliği, ebeveyn hayatı tatminsizliği ve sorumluluktan kaçma gibi sorunlar aile yaşamına adapte olamama sorununu meydana getirmektedir. Bu sorunlara maruz kalan birey aile sahası faaliyetlerine tam olarak katılamayacak, katılsa bile kendini tam anlamıyla veremeyecektir. Aile içinde yaşanan görev ve sorumlulukların getirmiş olduğu ağır yükler, bireylerin birbirlerinden uzaklaşmalarını ve evliliklerini noktalamalarına sebep olabilmektedir. Kısaca aile yaşamına adapte olamayan bireyler ailelerini terk etmekte, beraberce kurmuş oldukları evlilik kurumunu sonlandırma eğilimi içindedirler (Frone vd.,1994:1026).

2.1.6.1.2. İşsel Sonuçlar

İş-aile çatışmasının yarattığı sonuçlar iş sahasında nasıl bir etkiye sahip olduğu iş tatminsizliği, işten ayrılma niyeti, performans düşüklüğü ve devamsızlık olarak dört alt başlık altında açıklanmaktadır.

2.1.6.1.2.1. İş Tatminsizliği

Bireyin aile sahasında yerine getirmekle yükümlü olduğu görev ve sorumluluklar nedeniyle, iş sahasındaki görev ve sorumlulukları yerine getiremediğinde iş-aile çatışması ortaya çıkmaktadır. İş-aile çatışması bireyin iş

tatminsizliği yaşamasına sebep olacaktır (Huang vd., 2004: 82). Bireyin ailesiyle alakalı yaşamış olduğu sorunların işe taşıması sonucu iş yerinde çatışma yaşanması kaçınılmaz hale gelmektedir (Fleishman, 2005: 265).

İş-aile çatışmasının işte, yaşanan çatışma iş tatminsizliğini ortaya çıkartmaktadır. İş tatminsizliği bireyin işte mutsuz, rahatsız veya memnun olmamasını ifade etmektedir. Bireyin işten beklentileri, edindiklerinden yüksek olduğunda, iş tatminsizliği meydana gelmektedir. Bireyin işten beklentilerinin karşılanamaması sonucu ortaya çıkan iş tatminsizliği bireylerde davranış bozukluklarına sebep olmaktadır. Fiziksel ve ruhsal bazı sorunlara neden olmaktadır. Stres, duygusal çöküntü, iştahsızlık, uykusuzluk, fazla uyuma gibi rahatsızlıklara neden olmaktadır. Bireyin iş tatminsizliği yaşadığına dair göstergeler iş yerinde olumsuz olayların meydana gelmesi olarak ifade edilebilirken, İş tatminsizliği, işin yavaşlamasına, iş başarı ve verimliliğinin azalmasına, personel devir oranının artmasına, iş kazalarının yaşanmasına ve işe bağlılığın azalmasına neden olmaktadır (Eroğlu, 1984: 147).

2.1.6.1.2.2. İşten Ayrılma Niyeti

Aile yaşam biçiminin, iş yaşam biçimini etkilemesi sonucunda ortaya çıkan iş-aile atışması, bireylerin iş tatminsizliği, devamsızlık, işe geç kalma, performans düşüklüğü ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmaktadır (Efeoğlu, 2006: 20).

Bireylerin alışma alanlarında yaşadıkları olumsuzluklar, bireyin kendini örgütsel anlamda ait olarak hissetmeme ve iş tatminsizliği şeklinde sonuçlanacaktır. Birey bu sebeple işten uzaklaşma eğilimi gösterebilmektedirler. Bireyler psikolojik bir tavır sergileyerek sorunun kaynağı olan iş veya aileden uzaklaşmayı tercih etmektedirler. Bu sergilenen tavır, sorun yaşanan alandan bağlantının veya temasın kesilmesi olarak sonuçlanmaktadır. Bireylere zorunlu seçme hakkı tanındığında, aile iletişimini koparmak yerine iş ile olan iletişimi koparma niyetine girmektedirler. Bu yaşanan olumsuz durum, bireyin işten ayrılma niyetini ortaya çıkarmaktadır. Bireyin zihninde oluşan işten uzaklaşma durumu güdülenmiş haldedir ve bireyin performansını ve verimliliğini etkilemektedir (Catsouphe vd., 2006: 159; Pratt, 2006: 134).

2.1.6.1.2.3. Performans Düşüklüğü

Bireyin işte yaşamış olduğu çatışmanın beraberinde oluşabilecek sonuçlar ile birey işe olan adaptasyonunu kaybedecektir. Adaptasyon sorunu ile birlikte öncelikle iş isteksizliği ve iş tatminsizliği ortaya çıkacaktır. Bu belirtilerin yanı sıra bireyin üzerindeki gerilim sonucunda fiziksel bazı olumsuz belirtiler görülebilmektedir. Bireyin üzerindeki baskı sonucunda iş sahasında etkili ve verimli olmasını engelleyecektir. Bu durum bireyin performansı ile ters orantılıdır. Bu ters orantı sonucunda birey, işte sorun yaşayacak ve iki yaşam arasında çekimser kalarak korunmayı amaçlayacaktır. İşteki performansı olumsuz olarak etkilenen birey, iş-aile çatışmasına maruz kalacaktır. Sonuç olarak; birey üzerinde çeşitli psikolojik belirtilere rastlanacaktır (Yhang vd., 2000: 118).

2.1.6.1.2.4. Devamsızlık

İş-aile çatışması alanlarından herhangi birinde yaşanan olumsuzluk, bireyin çekimser kalmasını ve olumsuzluk yaşadığı alandan uzaklaşmasını ortaya çıkaracaktır. Çatışma, işten ayrılma niyetinin yanı sıra işten geçici olarak, belirli süreli uzaklaşma eylemine de sebep olmaktadır. İşe belirli süreli olarak gitmeme, devamsızlık olarak adlandırılmaktadır. Birey devamsızlık yapmasının altında yatan nedenler tamamen psikolojik sebepler olabilirken, işte yaşanan gerginliklerde neden olarak gösterilebilmektedir. Bireyin işte yüklenmiş olduğu görev ve sorumluluk alanı boş kalarak yapılan işin gecikmesine ya da yavaşlamasına sebep olacaktır. Bireyin çalıştığı alanlarda gerilimi engelleyici ve yumuşatıcı bazı önlemler alınabilir. Bu önlemler gerilim veya sıkıntılı ortamı itici bir özellik taşımalıdır. Fakat bireyin iş veya ailede karşılaşmış olduğu sıkıntı, bir diğer alanı da etkileyecektir. Bireyin maruz kaldığı çatışmanın etkilerinden dolayı fizyolojik ve psikolojik olarak daha ağır travmalar geçirmesine sebep olacağı ifade edilebilir (Byron 2005: 173).

2.1.6.1.3. Genel Sonuçlar

İş-aile çatışmasının birey üzerinde yaratmış olduğu etkiler yukarıda başlıklar halinde incelenmekte ve açıklanmaktadır. Bireyin üzerinde meydana gelen etkilerin sonuçlarına dair belirtiler, iki alt başlıkta toplanarak genel olarak açıklanmaktadır.

2.1.6.1.3.1. Psikolojik Belirtiler

İş-aile çatışması sonucunda karşılaşılan olumlu veya olumsuz durumlar karşısında bireyin akıl sağlığı ile ilgili olarak ortaya çıkan psikolojik belirtiler olarak adlandırılır. Psikolojik belirtiler, birey üzerinde geçici veya kalıcı etki yaratmaktadır. Ancak birey üzerinde ki etkinin geçici veya kalıcı olduğu, psikolojik tedavi sürecinden sonra belirlenebilmektedir. Psikolojik belirtiler bireyler üzerinde korku, gerilim, endişe, panik atak, odaklanamama, istemsiz kas hareketleri ve paranoya gibi sinir hastalıkları meydana getirebilmektedir. Yukarıda belirtilen semptomlar bireyin iş-aile çatışmasına maruz kaldıklarında yaşamış oldukları baskı ve stresten dolayı ortaya çıkmaktadır (Marks 1998: 963). Psikolojik sonuçlar, endişe, gerilim, tükenmişlik ve memnun olmama hissi, zihinsel rahatsızlıklar olarak değerlendirilirken, mide, kalp ve deri hastalıkları gibi fiziksel sonuçlar da ortaya çıkabilmektedir (Magnus ve Viswesvaran, 2005: 218).

Olumsuz sonuçların yanı sıra, iş ve ailede üstlenilen rollerin fazlalığı bireyin daha fazla enerji harcamaya neden olmasına rağmen olumlu psikolojik getirileri olmaktadır. Bunlar; üstlenilen rollerin sorumluluklarını alma gücü, bireyin kendisine olan saygısının artması ve sosyal ilişkilerinde güçlülük hissi olarak örneklendirilebilir. Pozitif diğer etki ise maddi olarak tatmin edici olmasıdır. Bireyin rol fazlalığından meydana gelen olumlu getirileri Barnett, "yenilenmiş insan enerjisi modeli" ile açıklamaktadır (Barnett, 1999: 148-149).

2.1.6.1.3.2. Duygusal Sorunlar

Duygular, farklı özellikler sahip, olumlu veya olumsuz, şiddetli veya şiddetsiz, genel veya özel, kısa veya uzun, herhangi bir fizyoloji veya psikolojik durumun tetiklemiş olduğu ruhsal değişim halleri olarak tanımlanmaktadır (Duy ve Yıldız, 2014: 23). Bireylerin karşılaştıkları bazı olayları değerlendirmeleri ve bu olaylara vermiş oldukları tepkiyi spontane olarak geliştirdikleri bir değişimi ifade etmektedir (TDK, 2014). Duygular bireyleri yönlendirirken engel olabilir ya da hata yaptırabilir. Bireyler yaşamış oldukları bazı durumlar karşısında duygularının etkisinde kalarak, iş-aile sahasında üstlenmiş oldukları görev ve sorumlulukları yerine getirmekte zorlanmaktadırlar (Diker, 2010:72). Duygular; üzüntü, yalnızlık, eksiklik, acıma, aşağılama, yetersizlik, sevinç ve coşku hissi gibi farklı şekillerde meydana geldiği ifade edilmektedir (Rothman, 1998: 138).

2.2. Stres ve İş Stresi

Stres, kelime kökeni Latince "Estrictia" ve Fransızca "Estrece" kelimelerinden alıntı yapılarak İngilizce "Stress" kelimesi ortaya çıkarılmıştır. 17. yüzyılda felaket, sıkıntı, dert, bela, keder ve darlık gibi anlamlarda kullanılmıştır (Balcioğlu, 2005: 9; Yalnız, 2010: 33). İlk kez stres kavramı Selye tarafından kullanılmış olup kavramsal olarak "vücudun herhangi bir dış talebe verdiği tepkiler" olarak tanımlanmıştır (Selye, 1997: 23). Stres, başka bir tanıma göre; her türlü etkenle (heyecan, soğuk, hastalık vb.) bireyin varlığını tamamen tehdit eden saldırı ve bu saldırıya karşı bireyin gösterdiği tepki olarak tanımlanmaktadır (Genç ve Demirdöğen, 2000: 180).

İş stresi, günümüzde birey işte, yaşamsal zamanının büyük bir kısmını, işin rol ve sorumluluklarını yerine getirmek için harcamaktadır. İşin rol ve sorumlulukları yerine getirilirken, bireyin diğer çalışanlarla etkileşimi sonucunda meydana gelen gerilim durumu iş stresi olarak tanımlanmaktadır (Öztürk, 2008: 20). Bireyin iş çevresinin çalışan birey üzerinde yarattığı baskı ile bireyin kapasitesinin uyum sağlamaması bireyin iş stresi yaşamasına neden olmaktadır.

Ayrıca iş stresi, evrensel ve oldukça şiddetli bir stres türü olarak bilinmektedir. İş stresi; işte çalışma arkadaşları arasındaki çatışmadan, yüklenen iş sorumluluklarının fazla olmasından, iş beklentilerinin belirlenmemesinden, yönetici ile çatışmadan veya zaman baskısından kaynaklanmaktadır (Pehlivan, 1991: 792).

2.2.1. Stres Kavramı, Tanımı ve Önemi

Günümüzde stres, aile yaşam sahası, sosyal yaşam sahası ve iş yaşam sahasında bireylerin çok sık kullandığı kavramlardan biridir (Örücü ve Demir, 1999: 59). Gelişen ve değişen dünyada meydana gelen, teknolojik gelişmeler, ekonomik krizler, hızlı iletişim, rekabet, yüksek enflasyon, işsizlik ve politik istikrarsızlık gibi gelişmeler sonucunda bireylerde meydana gelen depresif tavırlar, geleceklere dair karamsarlığı ve belirsizliği artırırken kentsel kirlenme, ulaşım problemleri, sosyal alanların azlığı, bireylerin fiziksel ve psikolojik olarak yıpranmalarına ve yaşam kalitelerini azaltarak yaşam sevinçlerini kaybetmelerine yol açmaktadır (Genç ve Demirdöğen, 2000: 180). Stres, birey üzerinde etki sahibi olan ve bireylerin davranış biçimlerini, diğer bireylerle ilişkilerini etkileyen bir kavramdır (Pehlivan, 1995: 72).

Stres, insanın içinde bulunduğu iç ve dış ortam koşullarının onu etkilemesi sonucunda, vücudunda etkilenilen koşullara özel biyo-kimyasal salgılar oluşarak, söz konusu koşullara uyum sağlamak için harekete geçme durumudur (Eren, 1993: 24). Bir başka tanıma göre stres, bireyin üzerine yüksek derecede fizyolojik ve psikolojik baskı yapan uyarıcıya, göstermiş olduğu uyum çabası olarak tanımlanmaktadır (Aydemir vd., 2005: 88). Monat ve Lazarus'a göre stres; bireyin içsel ve dışsal talepleri uyum sağlama kaynaklarını aştığında veya bireyin taşıyamayacağı durumlara karşılaşıldığında stresin ortaya çıktığını belirlemiştir (Feitler ve Tokar, 1993: 271).

Stres değişkeni çalışmalarıyla bilinen Selye (1956) stresi, vücuda yüklenen özel olmayan herhangi bir isteme karşı, vücudun tepkisi olarak tanımlanmıştır (Selye, 1976: 2). Stres, bireyin psikolojik ve fizyolojik optimum seviyesinin değişme durumudur. Bireyin fiziki durumunu ve çevresinde meydana gelen olayların üstesinden gelebilme gücünü sınırlayan gerilim durumudur (Gibson vd.,1979: 63). Stres; bireyin fiziksel olarak sosyal çevredeki uyum problemleri nedeniyle, fizyolojik ve psikolojik taşıma kapasitelerinin üzerinde göstermiş oldukları gayrettir (Cüceloğlu, 1994: 321).

Geylan vd., tarafından stres genel biçimde; bireyin üzerinde, kendini savunma yeteneklerini ve bireyin bilgi birikim kaynaklarını aşan durumlarda ortaya çıkan, bireyin kişisel özelliklerinin veya geçirilen psikolojik sürecin etkisinde kalınarak fizyolojik ve psikolojik olarak verilen tepkilerin bütünü olarak tanımlanmıştır (Geylan vd., 2004: 229).

Stresin genel özellikleri yapılan tanımlamalar doğrultusunda şu şekilde sıralanabilmektedir (Işıkhani, 1998: 10; Çevik, 2012: 21-22):

- Stres çok yönlü bir olgudur,
- Stres toplum içinde yaşamının kaçınılmaz sonucudur,
- Stres bireyin ulaşmak istediği aşamalar ve bu aşamalarda karşılaştığı kısıtlılıklardır,
- Stres iş sahasındaki performansı ve başarıyı etkileyen faktörlerden en önemlisidir,
- Stres bireyin iş sahasında faaliyet gösterip göstermemesine bakmaksızın psikolojik ve fizyolojik etkiler bütünüdür.

Stres hemen her yerde karşımıza çıkabilecek psikolojik bir faktör olarak görülebilmektedir. Stres 1970'lerin ortalarından itibaren endüstri işletmelerinde

hizmet veren uzman psikologların dikkatlerini o yöne çevirmeleriyle önem kazanmıştır. Psikologlara göre stresin artışının iki önemli nedeni bulunmaktadır. Bu nedenlerden ilki stresle ilişkili olan hastalıkların salgın şeklinde yayılma göstererek farkındalık yaratması, ikincisi ise stres altında olan bireyin pratik ve teorik çalışma sahasında etkilenmesi olarak belirtilmektedir (Leon, 2005: 303) Günümüzde stres altında olan bireyler aşırı derecede yıpranmadan dolayı ya işlerini yapamaz hale gelmekte ya da hayatını kaybedebilmektedir. İş sahasında meydana gelen stresin etkileri, maliyetli olmakla birlikte bireyin motivasyonu, verimliliği, fiziksel yetenekleri ve üretkenliğinin azalmasına neden olabileceği söylenebilir. Böylece iş sahasında personel yüksek devir hızı, işe geç kalma ve işe devamsızlıklar artış göstermektedir (Zonana, 2011: 3).

Stres, insanlığın varoluşu kadar eski olmasına rağmen, etkileri günümüzde daha yoğun bir şekilde hissedildiğinden dolayı çağımızın hastalığı olarak görülmektedir. Avrupa Birliği ülkelerinde işgören sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalarda stres değişkeni ilk sıralarda yer alırken, 40 milyon civarında çalışan birey stres sorunuyla karşı karşıya kalmakta ve her üç çalışandan biri stresin etkilerinden dolayı sağlık problemleri yaşamaktadır (Geylan vd., 2004: 229; Zonana, 2011: 4).

2.2.2. Stres Yaratan Etkenler

Kanadalı bilim insanı Hans Selye'ye göre, organizmalar olumsuz olaylar karşısında ortak biyolojik tepkiler göstermektedir. Stres, kendine has meydana geliş biçimi olmasına karşın, kendine has belirli bir nedeni bulunmamaktadır. Bir zaman diliminde strese neden olan olay, başka bir zaman diliminde strese neden olmamaktadır (Şanlı, 1993: 55).

Stres yaratan faktörler, bireyin iş sahasına, aile ve yetişme biçimine, bireyin kültürüne, işletmenin kültürüne ve bireyin kişiliğine bağlı olarak değişiklikler göstermektedir. Bireyin psikolojik ve fizyolojik olarak dengesini olumlu ve olumsuz etkileyen her unsur stres kaynağı olarak nitelendirilmektedir. İş ve aile sahaları birbirlerini etkileyerek, bireylerde stresin oluşmasına neden olmaktadır (Özdevecioğlu vd., 2003: 131).

Genel bir bakış açısı ile strese neden olan etkenler değerlendirildiğinde altı farklı grupta toplandığı belirtilebilir. Bunlar (Bardavit, 2007: 5; Yalnız, 2010: 34-35; Izgar, 2012: 127):

- Fiziksel etkenler: bireyin kendisinin ve bireyin dış çevresindeki etkenler.
- Psikolojik etkenler: bireyin düşünce tarzı, yetiştiriliş biçimi ve kişilik yapısını barındıran etkenler.
- Toplumsal etkenler: bireyler arası çatışma, ekonomik durum farklılıkları ve zamanın kullanılmasındaki etkenler.
- Ruhsal etkenler: yaşam boyunca elde edilmiş bireysel ve kültürel değerlerin kaybedilmesi, yaşam amacının olmaması ve yaşanan dünya ile anlamlı bir ilişki kurulamaması vb. etkenler.
- İş ile ilgili etkenler: iş görenlerle ilişki boyutlarını farklılıkları ve bireyler arasında çatışma, farklı ücret uygulaması, rol belirsizliği ve rol karmaşası vb. etkenler.
- Durumsal etkenler: bireyin kendinden başka bir diğer bireylerden destek veya yardım almama, iş sahasında aynı işi yapan bireylerle duygusal anlamda paylaşımında bulunamama ve yeterli eğitim almama veya eksik eğitim gibi etkenler.

2.2.3. Stres Belirtileri

Stres belirtileri organizmaların stres faktörlerine karşı vermiş oldukları reaksiyonlardır (Yalnız, 2010: 34). Bu reaksiyonlar, yani belirtiler psikolojik, fizyolojik ve davranışsal olarak üç grupta toplanmaktadır (Uğur, 2005: 19-20). Psikolojik belirtiler duygusal ve bilişsel olarak iki alt başlıktan meydana gelmektedir. Stres belirtileri Tablo 1'de yer almaktadır.

Tablo 1. Stres Belirtileri

1) Psikolojik Belirtiler		
1a. Bilişsel belirtiler	1b. Duygusal belirtiler	
Kötü tavır sergileme Kendini aşırı eleştirme Unutkanlık ve Kararsızlık Eleştiriye tahammülsüzlük Konsantrasyon problemleri	Öfke Sinirlilik Gerginlik Mutsuzluk Aşırı tepki	Utanma Suçluluk Kıskançlık Yalnızlık hissi Düşmanlık hissi
2) Fizyolojik Belirtiler	3) Davranışsal Belirtiler	
Göz bebeklerinin büyümesi Hızlı ve düzensiz solunum Kan şeker seviyesinde artış Ağız kuruması ve terleme Kalp atımında ve kan basıncında artış Adale geriliminde ve kan şekerinde artış	Uyuma zorluğu Rahat yatamama Titreme ve kramplar Yüz hatlarının gerilmesi İştah kaybı veya aşırı yemek yeme Yerinde duramama ve sesin titremesi	

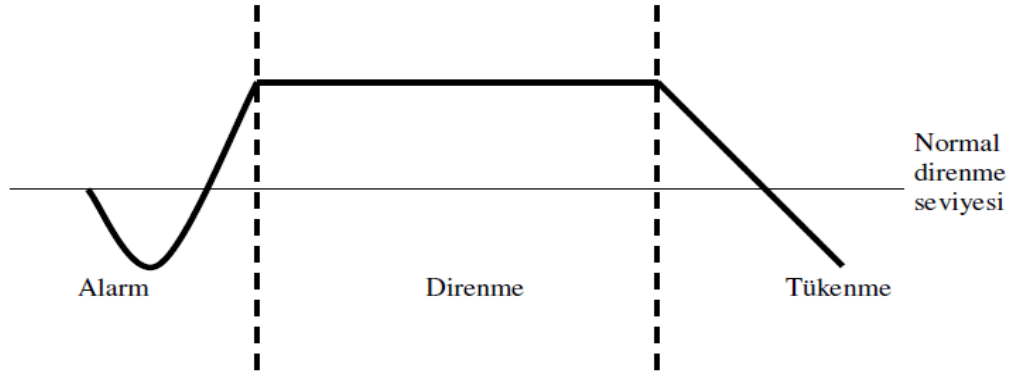
Kaynak: Uğur, Müfit (2005). Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Dizisi No:47, s.13-33.

2.2.4. Stresin Aşamaları

Stres aşamaları Hans Selye tarafından genel uyum sendromu olarak adlandırılmıştır (Eroğlu, 2000: 301). Selye, genel uyum sendromunu; stres tepkisinin belirli bir zaman aralığında gerçekleştiğini belirterek, meydana gelen bütün fizyolojik değişimleri kapsayan bir mekanizma olarak açıklamaktadır (Keskin, 1997; 142). Genel uyum sendromuna göre, birey stres faktörü ile karşılaştığında sempatik sinir sistemi etkin hale gelerek bireyin vücudu savaş ya da kaç tepkisi göstermektedir. Savaş ya da kaç tepkisi esnasında vücutta meydana gelen kimyasal ve fiziksel değişimler sonucu birey stres faktörü ile savaşmaya ya da ondan kaçmaya hazır hale gelmektedir (Çakır, 2006: 35).

Genel uyum sendromu üç aşamadan oluşmaktadır. Bunlar; alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşamasıdır (Selye, 1950: 1383; Keskin, 1997; 142; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 5; Çakır, 2006: 35; Özmutaf, 2006: 75; Bardavit, 2007: 13; Aytaç, 2009: 7; Ergül, 2012: 9). Genel uyum sendromunu oluşturan alarm aşaması, direnç aşaması ve tükenme aşamaları Şekil 2'de gösterilmiştir.

Şekil 2. Genel Uyum Sendromu



Kaynak: Selye, Hans. (1976). *Stress in Health and Disease*. Butterword Group Publisher, U.S.A, s. 6; Keskin, Gülümser. (1997). Örgütsel Stres ve Erzurum'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Verimlilik Dergisi*, Sayı 2, s.143.

2.2.4.1. Alarm Aşaması

Organizmanın alarm vermesi durumu, stres olarak algıladığı dış uyarıcıyla ilk kez karşılaştığı zaman vermiş olduğu ani tepkiyi ifade etmektedir (Tokay, 2001; 5). Başlangıç olan alarm aşamasında, dış stres kaynakları organizmanın üzerinde farklı tepkilere neden olmakta ve organizma bu aşamada fizyolojik ve kimyasal birçok tepki vermektedir. Bunlar; hızlı veya yavaş kalp atışı, yüksek veya düşük kan basıncı, nefes alıp vermede düzensizlik ve hormon salgılarında artışlar vb. olarak gözlenmektedir. Stres yaratan kaynak, organizma üzerinde etkisini devam ettirdiği takdirde, genel uyum sürecinin direnç aşamasına geçilmektedir (Aktaş ve Aktaş, 1992: 155; Ergül, 2012: 9-10). Genel uyum süreci alarm aşamasında teşhis edildiği takdirde bireyin aktif tavır alarak, stresin başlamadan sonlandırılması mümkün olmaktadır (Işıkhan, 2004: 48).

Bireyin karşılaşmış olduğu olumsuz bir durumda birey öncelikle karşılaşılan durumu algılamaya çalışmaktadır. Bu algılama işlemi devam ederken bireyin sinir sistemi uyarılarak salgı bezlerinin gerekli olan kimyasalları salgılanması sağlanmaktadır. Bireyin kanında adrenalin, anfetamin ve dopitamin vb. kimyasallar artmaya başlamaktadır. Bireyin karşılaşmış olduğu olumsuz durum devam ettiği takdirde kalp atışı ve kan basıncı artışı, kasılma, mide asidi artması ve göz bebeklerinde büyüme vb. belirtiler ortaya çıkmaktadır. Olumsuz durumun ortadan kalkması halinde, bireyin olumsuz durumun üstesinden gelme hali, bireyde

rahatlama, uyku hali ve rahavet yaratabilmektedir. Olumsuz durum devam ederse ikinci aşama olan direnç aşamasına geçilmektedir (Selye, 1950: 1384; Özer ve Baltacı, 2008: 9; Çelik, 2009: 35-36).

2.2.4.2. Direnç Aşaması

Alarm aşamasını direnme aşaması izlemektedir. Stres kaynağına uyum sağlandığı taktirde birey normal haline dönmektedir. Direnç aşamasında, stres kaynağına uyum sağlayabilmek için birey kaybedilen enerjiyi, yeniden kazanmaya ve vücudun uğramış olduğu tahribatı düzeltmeye çalışmaktadır (Güçlü, 2001: 94).

İkinci aşama direnç; stres verici olumsuz durumlara rağmen organizmanın uyum sağlayabileceği bir durum ortaya çıkarsa direnç aşamasına geçilmektedir. Direnç aşamasında, bireyin alarm aşamasında vermiş olduğu tepkiler ortadan kalkmakta ve vücudun direnci normalin üzerinde seyretmektedir. Birey bu aşamada stresten kaçmak veya ona uyum sağlama zorunluluğunda olduğu için, bir diğer stres vericiye karşı düşük direnç gösterebilmektedir. Birey bu aşamada direnç gösterip stresin üstesinden gelebilir ya da sürekli meydana gelen gerilim bireyi zayıflatarak tükenme aşamasına geçmesine sebep olabilir (Arık, 1996: 242; Işıkhan, 2004: 48; Çakır, 2006: 37). Bu aşamada dışarıdan normal görünen birey psikolojik olarak normal olmamakla birlikte, eğer birey direnç aşamasında uzun süre kaldıysa mide, kalp ve metabolizma hastalıklarına yakalanma riski de artış gösterebilir (Erdoğan, 1996: 92; Ergül, 2012 :10).

2.2.4.3. Tükenme Aşaması

Direnme aşamasını tükenme aşaması izlemektedir. Üçüncü ve son aşamada, stres verici olay ciddi boyutlarda ve uzun süreliyse, organizma ya da birey tükenme aşamasına gelmektedir. Son aşamada bazen, alarm aşamasında görülen tepkiler ortaya çıkabilmektedir. Fakat, birey bu tepkileri daha önceden bildiği için herhangi bir etki söz konusu olmamaktadır. Aslında birey karşılaşmış olduğu olumsuz durumlarla yaşamak zorunda kalmaktadır. Her canlının uyum yeteneği ve enerjisi farklıdır. Dinleme ve uyku bedeni onarabilir, fakat bertaraf edilemeyen stres karşısında vücudun denge mekanizması bozulur. Uyum için harcamış olduğu enerji tükenerek, tükenme aşamasına gelmektedir (Çakır, 2006: 37).

Tükenme aşaması, stresli durumun devam etmesiyle uyum ya da adapte olmak için harcanan enerjinin zayıflaması, bununla birlikte sürekli devam eden gerilimin gerçekleştiği aşama olarak açıklanmaktadır. Birey, tükendiği zaman bedeni tamamen stres altında kalmaktadır. Vücut dış çevrede gerçekleşen hiçbir şeye tepki vermeyerek uyuşmuş gibi davranmaktadır (Thompson, 1998: 152). Diğer bir ifadeyle; birey stresle başa çıkamamakta ve vücut uyum direncini veya enerjisini kaybetmeye başlamaktadır. Alarm aşamasında meydana gelen sağlık problemleri kronik hale gelmektedir. Bu aşamada bireyde uykusuzluk, halsizlik, sürekli devam eden baş ağrısı, mide ağrısı, sindirim problemleri vb. rahatsızlıklar görülebilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 5 ; Özmutaf, 2006: 75).

Hans Selye; genel uyum sendromunun aşamalarını bireyin yaşama evrelerine benzeterek, alarm aşamasını çocukluk evresi ile, direnme aşamasını yetişkinlik evresi ile ve tükenme aşamasını ise bireyin hayatının sona ermesiyle bağdaştırmıştır (Bardavit, 2007: 3).

2.2.5. Stres Kaynakları

Stres kaynakları, çevresel stres kaynakları, kişisel stres kaynakları ve örgütsel stres kaynakları olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır (Güçlü, 2001: 96; Ekinci ve Ekici, 2003: 111; Aydın, 2004a: 54; Aydın, 2004b: 4-5; Yılmaz, 2006: 10; Çetinkaya, 2011; 13; Ergül, 2012: 12).

2.2.5.1. Çevresel Stres Kaynakları

Bireyi etkileyen stres kaynakları birbirlerinden ayrı olarak değerlendirilmemektedir. Bireyi etkileyen stres etmenleri bütünün parçaları gibi birbirlerini etkilemekte ve tamamlamaktadır. Birey işte sadece işin gerekleriyle meşgul olduğunda bile çevresel faktörlerden soyutlanamamaktadır. İş içinde ve dışında bulunan stres faktörleri, çevreye, bireye ve örgüte ait stres kaynaklarıyla birleşerek veya etkileşim göstererek etkisini artırabilmektedir (Keskin, 1997: 144).

İş yükümlülükleri bulunan birey, iş dışında da birçok stres kaynağı ile karşı karşıya kalmaktadır. Birey, etrafını çeviren çevresel etmenlerin etkisi ile hedefleri ve amaçları doğrultusunda değişikliklere gitmekte ve bu durum bireyde stresin oluşmasına neden olmaktadır. İşteki stres sadece işte meydana gelen olay, durum veya geçirilen zamanla sınırlı olmadığı ifade edilirken, çalışan bireylerin günlük

yaşam sahalarında karşılaşmış oldukları ekonomik belirsizlikler, politik istikrarsızlıklar, sosyo-kültürel ve teknolojik değişimler, çevre ve ulaşım sorunlarının birer stres kaynağı olduğu ifade edilebilir (Ekinci ve Ekici, 2003: 111).

2.2.5.1.1. Ekonomik Belirsizlikler

Bölge, ülke ve dünya ekonomisinde meydana gelen olumsuz ekonomik gelişmeler; yüksek faiz, yüksek enflasyon, ekonomik krizler, işsizlik, para ve kur politikaları gibi sürekli değişkenlik gösteren parametreler birey üzerinde baskı oluşturmakta, birey bunun sonucunda gelecek kaygısına kapılmaktadır (Eren, 2004; 299; Can, 2005: 367). Bireylerin yaşam kalitelerini belirleyen ekonomik parametrelerden bir diğeri gelir seviyesidir. Bireyin gelir seviyesinin, ülkenin asgari ekonomik şartlarının altında olması, satın alma gücünün zayıf olması, temel ihtiyaçlarını gidermeye yetecek kadar gelir elde edememesi bireylerin, açık bir şekilde tedirgin, gergin ve tepkili oldukları, psikolojik ve fizyolojik travma yaşadıkları görülmektedir (Eroğlu, 1998: 315; Tutar, 2000: 221).

Gelecek kaygısı, birey üzerinde doğrudan baskı etmeni oluşturarak stres yaratabilmektedir. Bununla birlikte bireyin iş ve aile yaşamını etkileyerek birey üzerinde dolaylı olarak strese neden olmaktadır (Morgan, 1996: 25).

2.2.5.1.2. Politik Belirsizlikler

Politik belirsizlikler, ülke mevcut yönetimindeki değişiklikleri kapsamaktadır. Bu değişim; anayasal olan ve anayasal olmayan şekillerde gerçekleşebilmektedir (Alesina ve Perotti, 1995: 1206). Her iki yoldan biriyle yönetimde gerçekleştirilen değişim ülke politikalarında belirsizliğe yol açmaktadır. Politik belirsizlikler; siyasi istikrarsızlık, darbe, ayaklanma, ülkede benimsenen rejimin devamlılığı ve ülke yönetimlerinin zamanından önce değişme sıklığı olarak sıralanabilir (Arslan, 2011: 74).

Hükümetlerin düşürülmesi veya sık el değiştirmesi ve savaşlar politik belirsizliklere neden olmaktadır (Karahan ve Karagöl, 2014: 1). Ülkede meydana gelen belirsizlik bireylerin sosyo-ekonomik hayatlarını etkilemekte bununla birlikte kararsızlık, denge problemleri, demokrasi ve adalet inançlarının zedelenmesi,

tedirginlik, gerilim ve korku içinde geleceklerinden endişe eder hale gelebilmektedirler. Politik belirsizlikler bireyleri etkilediği kadar ülkelerin ekonomilerini etkilemektedir. Ortaya çıkan yüksek faiz ve yüksek enflasyon sonucunda işsizlik artış göstermektedir. Bireyler geleceğine ilişkin kaygı ve korku taşımaya başladıklarında stresle karşı karşıya kalmaktadırlar (Eren, 2004: 300).

2.2.5.1.3. Sosyal ve Kültürel Değişimler

Toplumun sahip olduğu sosyal ve kültürel unsurlar; örf, adet, töre, gelenek, görenek, alışkanlık ve yaşam dinamiklerinin değişikliğe uğrayıp global olanların benimsenmesi ulusal kimliklerin yok olmasına neden olmaktadır (Çetinkaya, 2011: 24). Sosyal ve kültürel unsurlardaki değişimler ülkelerin dış güçler tarafından ele geçirilmeye çalışıldığında, işgal, seferberlik ve savaş durumunda ya da yoğun bir iç karışıklık döneminin sonucunda ortaya çıkmaktadır (Tutar, 2000: 28).

Toplumun değerlerinin, yaşam biçimlerinin ve geleneklerinin değişmesi bazı ulusal olarak kabul edilen mesleklerin değişmesine ya da yok olmasına da neden olmaktadır. Sosyo-kültürel dinamiklerin değişim göstermesi topluma dahil olan bireyler üzerinde olumsuz etki yaparak yeni yaşam biçimini benimseme veya benimsememe konusunda kararsızlığa düşmesine neden olmaktadır. Toplumda yaşanan değişim kuşaklar arasında ortaya çıkan adaptasyon sorunu, strese sebep olmaktadır (Eren, 2004: 303). Bireylerin yavaş gerçekleşen sosyo-kültürel değişimlere daha rahat uyum sağlayabildiği, hızlı gerçekleşen değişim durumlarında ise çatışma yaşadıkları görülmektedir (Morgan, 1996: 75).

2.2.5.1.4. Teknolojik Değişimler

Teknolojik gelişim, çağın gereklerini yerine getirebilmek için hızlı değişikliklere uğramaktadır. Birey iş sahasında rekabet gücünü koruyabilmek ve devamlılığını sağlayabilmek için gerekli değişim unsurlarını zamanında yerine getirmeleri gerekmektedir. İş sahasında gerekli olan değişim unsurları yerine getirilmezse ürün kalitesi yetersiz kalmakta ve çalışan bireyin verimliliği düşmektedir. Bireylerin ve işletmelerin yenilikleri, teknolojik gelişim sürecini takip etmeleri çalışan bireylerin verimliliği artırırken, üretim bantlarından inen ürünlerin kalitesini de artırmakta ve hata payını azaltmaktadır. Teknolojik değişime karşı bireyin ve hizmet verdiği

işletmenin sergileyeceği tavır uyum sağlamaktır. Uyum sağlayan işletme ve birey rekabet avantajlarını koruyarak işletmenin ekonomik olarak bulunduğu yeri daha yukarı taşıyabileceklerdir. Uyum sağlama zorluğu çeken birey ve işletmeler işlerini ve pazar paylarını kaybetme korkusu, belirsizlik ve endişenin meydana getirdiği stresle karşı karşıya kalacaklardır (Can, 2005: 367; Çetinkaya, 2011: 26).

Teknolojik değişimler bireye ve işletmelere sağlamış oldukları yarar ve faydalarına yanında bazı zararlar da vermektedir. Teknolojik değişim hızı veya iş sahasındaki değişim hızı, bireylerin iş sahası becerilerini kıza süre içerisinde yetersiz hale getirebilmektedir. Gelişen teknoloji karşısında birey yeni donanımları, ekipmanları, geliştirilen sistemleri ve yani çalışma koşullarını devamlı iyi düzeyde bilme gerekliliği birey üzerinde fizyolojik ve psikolojik baskı oluşturmakta ve strese neden olmaktadır (Tutar, 2000: 27). Bu olumsuz durumlara ek olarak; bazı iş kollarının veya mesleklerin ortaya çıkmasını sağlarken bazı mesleklerinde yok olmasına sebep olduğu ifade edilebilir (Eren, 2004: 301).

2.2.5.1.5. Çevresel Değişimler

Bireyin ruh hali üzerinde etkiye sahip olan çevre, bireyin etrafında olan, önem taşıyan herşey olarak tanımlanabilir. Bireylerin yaşam sahası olarak kabul edilen çevrede meydana gelen değişiklikler; hava, toprak ve su kirliliği, afetler, salgın hastalıklar, trafik yoğunluğu, gürültü, dedikodu, yiyeceklerin kirlenmesi ve temin edilememesi, siyasi değişiklikler, ısı, nem, işsizlik, soğuk, sıcak, hava basıncı, rüzgar, iletişim biçimleri, fazla bekleme, terör, savaş, teknolojik değişimler, ekonomik değişimler vb. stres kaynağı olarak nitelendirilebilmektedir. Çevresel değişimler birey üzerinde olumsuz etki yaratarak bireylerin kaygı, kuşku ve korkuya sürüklenmesine ve sonuç olarak strese neden olmaktadır (Tutar, 2000: 221; Işıklı, 2013: 24-25).

2.2.5.2. Bireysel Stres Kaynakları

Bireylerin kişiliklerini meydana getiren karakterleri, huyları veya yetenekleri bireysel stres kaynakları olarak kabul edilmektedir. Diğer bir ifadeyle, bireyin kişilik özelliklerinin stres kaynağı olduğu belirtilebilir (Çevik, 2011: 27). Yaşamda meydana gelen olay veya durum bireyleri etkilememekte, fakat bireylerin olay veya durumlara

yüklemiş oldukları anlamlar etkilemektedir. Aslında bireyler, olay veya durumları nasıl görmek isterlerse öyle görmektedirler (Tutar, 2000: 222).

2.2.5.2.1. Kişilik

Kişilik, bireyleri diğer bireylerden ayıran, toplumsal ilişkilerinde görülebilen psikolojik ve fizyolojik davranış ve özelliklerin tamamı, bireyin iç ve dış çevreyle kurmuş olduğu ilişki ve kendi içinde tutarlı ve devamlılık arz eden bir ilişki biçimi olarak tanımlanabilmektedir. Diğer bir ifadeyle kişilik bireyin yaşama biçimidir (Yelboğa, 2006: 198; Aytaç, 2009: 14).

Bireyin çevresini algılama biçimi, çevresel değişim ve ilişki sekline vermiş olduğu tepki bireyin kişiliği ile yakından ilgilidir (Erdoğan, 1996: 292). Bireyin işte otokratik yapıları olması duygusal anlamda içe kapanık veya dışa açık bir tavır sergilemesi, cinsiyeti, duygusal anlamda hassas ve kırılgan olması, toplumsal ilişki kalıplarında destekleyici tavır sergilemesi, olumsuz hal ve durumlarda direnç göstermesi, başarıma ihtiyacının olması stres kaynakları olarak karşımıza çıkmaktadır (Towner, 1998: 59; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 22).

Bireyin olaya bakış açısı, nereye baktığından çok, nasıl baktığı ile ilgilidir. Birey olumsuz bir durumla karşılaştığında sergilemiş olduğu olumlu tavır bireyi olumsuz durumdan kurtarabilirken, sergilemiş olduğu olumsuz tavır olayı kötü bir hale sürükleyebilir. Bireyin kişisel özellikleri potansiyel stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Tutar, 2000: 222).

Bunlarla birlikte bireyin daha fazla şeye sahip olma, kazanma ve daha iyi olma hırsı bireyin iş ve sosyal yaşamının çatışma içinde olması, işteki iletişim eksiklikleri ve yoğun dedikodu, birer stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Örücü vd., 2011: 6). Bireylerin stresten etkilenme dereceleri kişilik yapılarına bağlı olarak değişiklik gösterebilmektedir (Aytaç, 2009: 14). Kişilik yapıları iki şekilde, A tipi ve B tipi olarak sınıflandırılmaktadır (Durna, 2005: 276).

2.2.5.2.2. Yaş

Yaş, organizmanın meydana geldiği andan bu yana geçen zaman olarak tanımlanabilmektedir. Stresi oluşturan veya stresin oluşmasına doğrudan veya dolaylı olarak etki eden bireysel faktörlerden biri, bireyin yaşıdır diyebilmekteyiz.

Bireyler veya çalışanlar açısından bakıldığında bireyin yaşının ilerlediği orta yaşlılık ve yaşlılık dönemlerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Birey orta ve ileri yaşlılık dönemlerinde fiziksel ve zihinsel gerilemeye neden olan birçok değişimle karşı karşıya kalmaktadır (Eren, 2000: 277).

Bireylerin hormon düzeylerinin değişmesiyle birlikte, erkeklerde andropoz ve kadınlarda ise menopoz olarak görülmektedir. Meydana gelen değişimler, bireyin fiziksel ve zihinsel olarak yaşam dengesinin bozulmasına, depresyona, duygusal yoğunluğa, hayal kırıklıklarına neden olmaktadır. Bireyler orta ve ileri yaşlarda fazla mesailerin üstesinden gelememekte, kendilerinden genç olan bireylerle aynı tempoda çalışmamakta ve daha çabuk yorulmaktadırlar. Bireylerin yaşlılık dönemlerinde fiziksel ve zihinsel olarak kendilerini güçsüz hissetmeleri ve bunlar üzerindeki kontrollerinin kaybolduğu hissinin baş göstermesi kendilerini işe yaramaz, yorgun bitkin ve hayatlarının sonuna yaklaşmış olarak hissetmeleri stres yaşamalarına neden olmaktadır (Aytaç, 2009: 15).

2.2.5.2.3. Cinsiyet

Biyolojik olarak iki cinsiyet bulunmaktadır. Bunlar kadın ve erkek olarak adlandırılırken, bireyler doğuştan iki cinsiyetten birine ait olmaktadır. Biyolojik cinsiyetin yanı sıra bireylerin toplum içindeki cinsiyetleri de bulunmaktadır. Toplumsal cinsiyet, bireyi sosyal açıdan irdelerken dahil olunan kültürdeki cinsiyet için belirleyici olan unsurların tamamını kapsamaktadır. Toplumsal cinsiyet aslında kadına ve erkeğe verilen toplumsal rol ve sorumluluklardır (Money, 1991: 13).

Cinsiyete dayalı rol ve sorumluluklar kadınlarda; temelde ev gereklilikleri, çocuk doğurma ve bakımını yapma vb. olurken erkeklerde ise; çalışıp para kazanmak ve evin geçimini sağlamak olarak kabul edilen toplumsal rol ve sorumluluklardır. Kadınların, erkeklerin egemen oldukları toplumlarda çalışmaya başlamaları, onların daha fazla stresle karşı karşıya kalmalarına neden olduğu ifade edilmektedir (Güldü, 2014: 52). Kadın bireyleri işteki stres kaynakları, taciz, cinsiyet ayrımı, duygusal şiddet, ailede üstlenmiş olduğu rol ve sorumluluklar ile işteki rol ve sorumluluklarının çatışması olarak sıralanabilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 113).

2.2.5.3. Örgütsel Stres Kaynakları

Örgüt: duygu, davranış, değer ve tutumlardan oluşan çalışan bireylerin meydana getirdiği sosyal bir sistemdir (Saldamlı, 2000: 291). Bireyler günün koşulları itibariyle sürekli değişim ve belirsizliklerin yaşandığı bir atmosferde, işteki rol ve sorumluluklarını yerine getirmektedirler. Rol ve sorumluluklar yerine getirilirken, işte stres meydana gelmektedir (Karahan vd., 2007: 30).

İş stresine neden olan stres kaynakları: uzun çalışma saatleri, iş ve rol belirsizliği, bürokratik uğraşlar, iş ve rol çatışması, iş koşullarındaki değişimler, günlük davranış biçimleri, iş yükü fazlalığı veya azlığı, işten kovulma, bireyin örgüte bağlılığının az veya çok olması, yönetici ve liderlerle ilgili sorunlar, işe yeni başlamış olmak, başarısızlık korkusu, katı kural ve yöntemler, bireylerarası ilişkilerin yetersizliği, yeni teknolojilere ayak uydurma zorunluluğu, karar mekanizmasının bir parçası olamama, örgüt yapısı ve politikası, ücretlerde adaletsizlik, ortak hedeflerin yoksunluğu, örgüt kültürünün olmaması, bireyin kültürel değerlerinin örgütün kültürel değerleriyle uyuşmaması olarak sıralanabilmektedir (Perrewe, 1988, 84 ; Erdoğan, 1996: 112; İldız, 2009: 17). Örgütsel stres kaynaklarının birçok şekilde sınıflandırıldığı görülmektedir. İşin yapılmasını etkileyen faktörlerin stres kaynağı olarak değerlendirilmesi, bu sınıflandırmayı detaylı bir hale getirmiştir (Balci, 2000: 4).

2.2.5.3.1. Örgütsel yapı

Örgütsel yapı, örgüt içerisinde gerçekleşen farklılaşmayı, prosedürleri, kuralları, politikaları, uzmanlaşma seviyelerini, yönetime katılma gibi değişkenleri kapsamaktadır. Örgütün otoriter bir lidere sahip olması ve çalışan bireylerin rol ve sorumlulukları belli bir süre içinde yerine getirme zorunlulukları, baskı uygulamaları ve sıkı denetim ve ceza uygulamaları çalışan bireyler üzerinde korku ve endişe yaratmaktadır. Örgüt yaşam süreci, dört farklı evreden oluşmaktadır. Bunlar kurulma evresi, büyüme evresi, olgunlaşma evresi ve gerileme evresi olarak kronolojik olarak sıralanabilmektedir. Her bir evrede yaşanan yoğun baskı altında çalışan bireyler üzerinde farklı etkiler yaratırken, kuruluş evresinde maruz kalınan baskıya, olgunluk evresinde daha az maruz kalınmaktadır. Bireyin hayatına yön veren; sağlık durumu, evlilik, ekonomik durumu ve çocuk sahibi olma bireyin işteki verimliliğini etkileyen stres kaynakları olarak sıralanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 286).

Örgütsel yapıyla ilgili stres kaynaklarına; örgütün fiziki unsurlarının çalışmaya uygun olmaması, iş güvenliğinin olmaması, bürokratik engeller, hiyerarşik ve katı merkezîyetçi yapı, üst kademenin ilgisizliği, kariyer problemleri ve değerlendirme sorunları da eklenebilir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 17). İş sahalarında yapılan değerlendirmelerin ölçütlerinin nesnel olması ve bu konu hakkında şüphe duyulmaması gerekmektedir. Bireyin başarı arzusunun engellenmesi, bireylerin değerlendirme sistemine güvenmemesi veya inanmaması, terfi olanağının olmaması ya da terfi işlemi gerçekleştirilirken öznel değerlendirme yapılması, değerlendirme hakkında yeterince bilgilendirme yapılmaması stres kaynağı olarak ifade edilebilir. Örgüt içinde adaletsiz bir başarı değerlendirme sistemine göre yapılan kariyer belirleme, planlama ve uygulamaları uygunluk esasını yansıtmadığı için bireyler arasında çatışmaya, bireyler arasındaki çatışma da strese neden olmaktadır (Soysal, 2009: 340; Örcü vd., 2011: 5).

2.2.5.3.2. İşsel yapı

Örgütsel stres kaynaklarının oluşmasına sebep olan bir diğer değişken, işin yapısı veya niteliğidir. Her türlü iş sahası, çalışan bireye rol ve sorumluluklar yüklemekte bu rol ve sorumlulukların yerine getirilip veya getirilememesi bireyde stres halini ortaya çıkarmaktadır. Bir işin stresör yani stres faktörü olması birey ve işin yapısından kaynaklanmaktadır (Tutar, 2000: 242). İşin yapısıyla ilgili stres kaynaklarından biri tek düze çalışma ve monotonluktur (Öncü, 1974: 69). Bireyin rol ve sorumluluklarını sürekli bir biçimde tekrar etmesi ve aynı tempoda gerçekleştirmesi, iş sahasında ki rol ve sorumluluklarını monoton bir şekilde yerine getirmeye çalışan birey strese maruz kalmaktadır (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004: 115).

Çalışan bireylerin işteki çalışma hızını ve sürekliliklerini belirleyen teknolojiler, iş içeriğinin çok geniş olmaması, monotonluk seviyesinin yüksek olması, bilgi ve beceri düzeyi düşüklüğü ve çalışan bireylerin ekip çalışmasına eğilimli olmamaları, yakın iş arkadaşlığı kurulamaması bireyler arasında toplumsal yalnızlık, soğukluk, ötekileşme, yabancılaşma ve aşırı stres gibi bir takım duygu ve düşüncelere neden olmaktadır (Soysal, 2009: 339).

İşte meydana gelen gürültü, aydınlatma eksiliği ya da fazlalığı, titreşim, ergonomik olmayan çalışma alanı, kalitesiz çalışma alanı, sıcak veya soğuk çalışma alanı, zehirli madde kullanımı, nem ve hava kirliliği, radyasyon etkisi, işin sürekli

dikkat gerektirmesi, malzeme stoklarının düzensiz yerleştirilmesi, tehlike arz eden durumların olması, çalışma sahasının kirli olması, çalışma sahasının kaygan olması, kullanılan araç-gereçlerin bakımsız olması ve iş kazalarına neden olması gibi durumlar çalışan bireylerin üzerinde strese neden olduğu söylenmektedir (Eroğlu, 2000: 325; Sökmen, 2005: 5).

İş yeri düzeni ile ilgili unsurlar; çok fazla merdiven basamağı, binaların geçiş yolları, manuel veya otomatik kapılar, işte kullanılan aletlerin kullanım sıklığı ve düzeni, binaların hizmet vermeye uygunluğu, iş sahasının yıllık temizliği, boyanması çalışılan alanların değiştirilmesi olarak sıralanabilmektedir (Camkurt, 2007: 82; Soysal, 2009: 339). Bireylerin çalışma sahası şartları, çalışan bireylerin beklentilerini karşıladığı sürece çalışma süreleri daha verimli ve stressiz, bireylerin beklentilerini karşılamadığında ise, verimsiz ve stresli bir hale dönüşebilmektedir (İncir, 2002: 69).

Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinin başarılı olmaları ve varlıklarını sürdürebilmeleri, gerekçeledikleri faaliyetlerdeki başarılarla bağlıdır. Bu nedenle işletme içi yapısal düzenin oluşturulması ve korunması gerekmektedir. Yetki ve sorumlulukların dağıtılması, bu görev ve sorumlulukları alan bireylerin koordine bir şekilde iletişim içinde olmaları gerekmektedir. Otel ve yiyecek-içecek işletmeleri işletme içi ve dışı faaliyetlerde bulunan açık sistemlerdir (Sabuncuoğlu, 2000: 100).

Olumlu ve olumsuz geribildirim halinde sürekliliğin ve istikrarın devam etmesi için kendilerinin oluşturmuş oldukları işletme yapısına sahip olmaları gerekmektedir. Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinin türü, merkezîyetçi yapısı, terfi için fırsat eşitsizliği, adil olmayan değerlendirme biçimleri, işletme içi ve dışı engeller, ücret eşitsizliği ve yetersizliği, otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde stres düzeyini artıran faktörler olarak sıralanabilir (Aydın, 2004b: 7). Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinin belirlemiş oldukları işletme politikaları da stres yaratabilmektedir. Çalışma koşulları, izin, işe devam, ücret ve politikalar çalışan bireyler üzerinde stres yaratabilmektedir (Özkalp ve Kirel, 1998: 441).

Otel ve yiyecek-içecek işletmelerinde strese neden olan bazı faktörler aşağıda verilmektedir (Aydın, 2004b: 8). Bunlar:

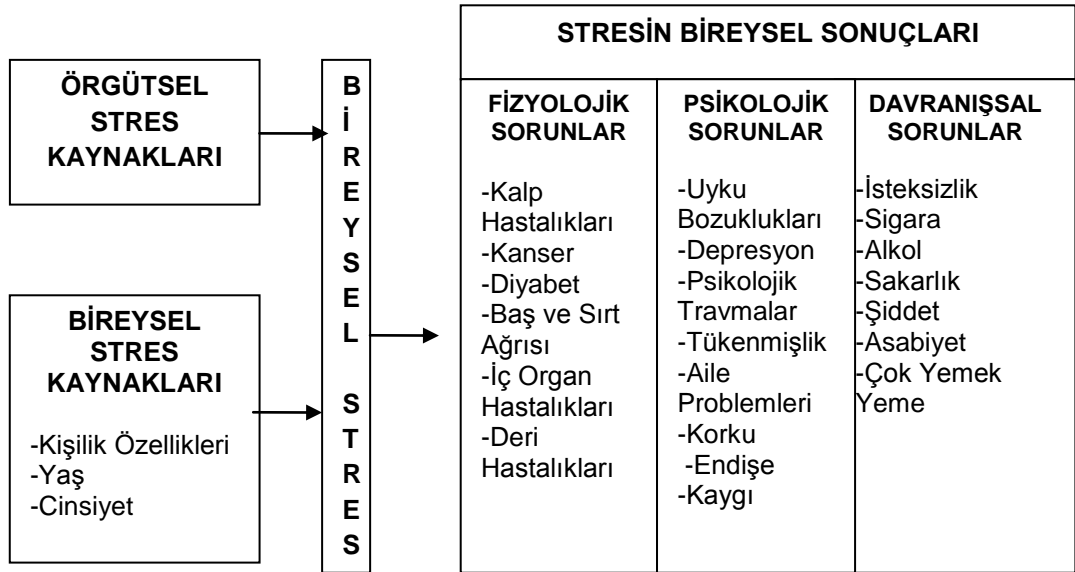
- Farklı çalışma koşulları
- Gürültü
- Yüksek ve düşük sıcaklık ve aydınlatma
- Elverişsiz çalışma ortamı
- Uzun çalışma saatleri

- Hava koşulları
- Sezonluk çalışma yapısı
- İnsan yoğunluğu
- Ergonomik olmayan çalışma alanı
- Yüksek tempolu çalışma
- Yüksek devir hızı
- Eğitim ve eğitimsiz bireylerin birlikte çalışması
- Adaletsiz ücret politikası
- Üniforma farklılıklarıdır.

2.2.6. Stresin Yol Açtığı Sorunlar

Stresin yol açtığı sorunlar birçok araştırmada bireysel ve örgütsel açıdan incelenmektedir. Stresin bireysel sorunları; fizyolojik sorunlar, psikolojik sorunlar, davranışsal sorunlar olarak sıralanmaktadır (Yates, 1989: 34; Griffin, 1990: 586; Işıkhan, 2004: 55; Sökmen, 2005: 5; Soysal, 2009: 343-344). Stresin yol açmış olduğu sorunlar ve stresin bireysel sonuçları Şekil 3'te yer almaktadır.

Şekil 3. Stresin Bireysel Sonuçları



Kaynak: Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek.(2002). Örgütsel Psikoloji. (3.Basım). İstanbul: Beta Yayınları, s.238.

2.2.6.1. Bireysel Sorunlar

Stresin bireyler üzerinde yaratmış olduğu baskı, birçok araştırmacı tarafından fizyolojik, psikolojik ve davranışsal sorunlar olarak sınıflandırılmıştır (Karsten, 2006: 238). Bireysel sorunlar üç alt başlık altında açıklanmaktadır.

2.2.6.1.1. Fizyolojik sorunlar

Birey stres baskısından dolayı bazı fizyolojik sorunlarla karşılaşılmaktadır. Bunlar; kalp ritminde artış, baş dönmesi, baş ağrısı, migren, çarpıntı, titreme, iştahsızlık, aşırı yemek yeme isteği, vücut ısısının artması veya azalması, temel kaslarda tutulma ve gerginlik, kireçlenme, mide asidinin artması, hazımsızlık, göğüs ağrısı, uykusuzluk, cinsel iktidarsızlık, cinsel isteksizlik, gergin ani hareketler, baygınlık nöbetleri, şeker ve tansiyon hastalığı, sedef, vitiligo ve egzama gibi deri hastalıkları, tırnak yeme eğilimi, bağışıklık sistemine bağlı alerji reaksiyonları, akut ürtiker (kurdeşen), saç dökülmesi olarak sıralanabilmektedir (Clarke ve Cooper, 2004: 14; Örucü vd., 2011: 6).

2.2.6.1.2. Psikolojik Sorunlar

Bireyde ortaya çıkan psikolojik sorunlar; bireyin kendini güçsüz hissetmesi, yetersizlik duygusu, endişe, korku, kaygı, karamsar, uykusuzluk, depresyon, anksiyete, sinirlilik, şüphencilik, çabuk heyecanlanma, uyku bozukluğu, yalnızlık duygusu, engellenmişlik, can sıkıntısı, dikkat problemi, odaklanamama, öğrendiklerini unutma endişesi olarak sıralanmaktadır (Pehlivan, 1995: 56; Koslowsky, 1998: 78; Örucü vd., 2011: 6; Özek, 2011: 19).

2.2.6.1.3. Davranışsal Sorunlar

Bireyin üzerindeki stres baskısı nedeniyle davranışsal bazı sorunlarla karşılaşılmaktadır. Bunlar; konuşma güçlüğu, uyuma isteği, sakarlık, sigara, alkol, sarhoşluk verici birçok maddeye düşkünlük, içe kapanma, aşırı yemek yeme, uyku düzensizliği, (Soysal, 2009: 344; Örucü vd., 2011: 6), insanlara karşı asabilik, mizah ve eğlence duygusunu kaybetme, bastırılmış kızgınlık, insanların bireye düşman

olduğunu hissetme, ağlama isteği, işten eve dönüşlerde bir şey yapma isteğinin yok olması, sabit yorgunluk ve uyku saati uzun olsa bile her sabah yorgun uyanma olarak ifade edilmektedir (Clarke ve Cooper, 2004: 14).

2.2.6.2. Örgütsel Sorunlar

Stresin örgütsel sonuçları ise; verimsizlik, işe geç gitme, devamsızlık, işgücü devir hızı ve çatışma olarak sınıflandırılmaktadır (Aytaç, 2009: 16). Stres baskısı altında kalan bireyler, iş aktivitelerine zarar vermektedirler. Çalışan bireyin iş performansının ve verimliliğinin düşmesiyle birlikte işe gelmeme, işe geç gelme, iş kazaları, kasıtlı olarak yapılan hatalar meydana gelmektedir. Stres altında olan bireyin ilişkilerinin kötüleşmesi, işe olan bağlılığının azalmasına neden olmaktadır (Huczynski ve Buchanan, 2007: 154).

Çalışan veya yönetici olan bireylerin, sürekli ve yoğun bir şekilde strese maruz kalmaları; iş sahasında verimlilik, performans, kalite ve üretim sorunlarına, iş tatminsizliğine, moral bozukluğuna ve çalışma hiyerarşi açısından kademeler arası problemlere neden olduğu ifade edilebilir. Çalışan bireylerin maruz kalmış oldukları stres, bireyi zihinsel ve fiziksel olarak yıpratmakta ve yormaktadır. Bireylerin sağlık sorunlarının artması, iş gücü kayıpları, iş kazalarının artması, sağlık giderlerinin artması, kalifiye eleman kayıplarının artması ve bireylere ödenen tazminatlar, işletmeler açısından mali birer külfet olarak ifade edilmektedir (Aytaç, 2009: 16-17).

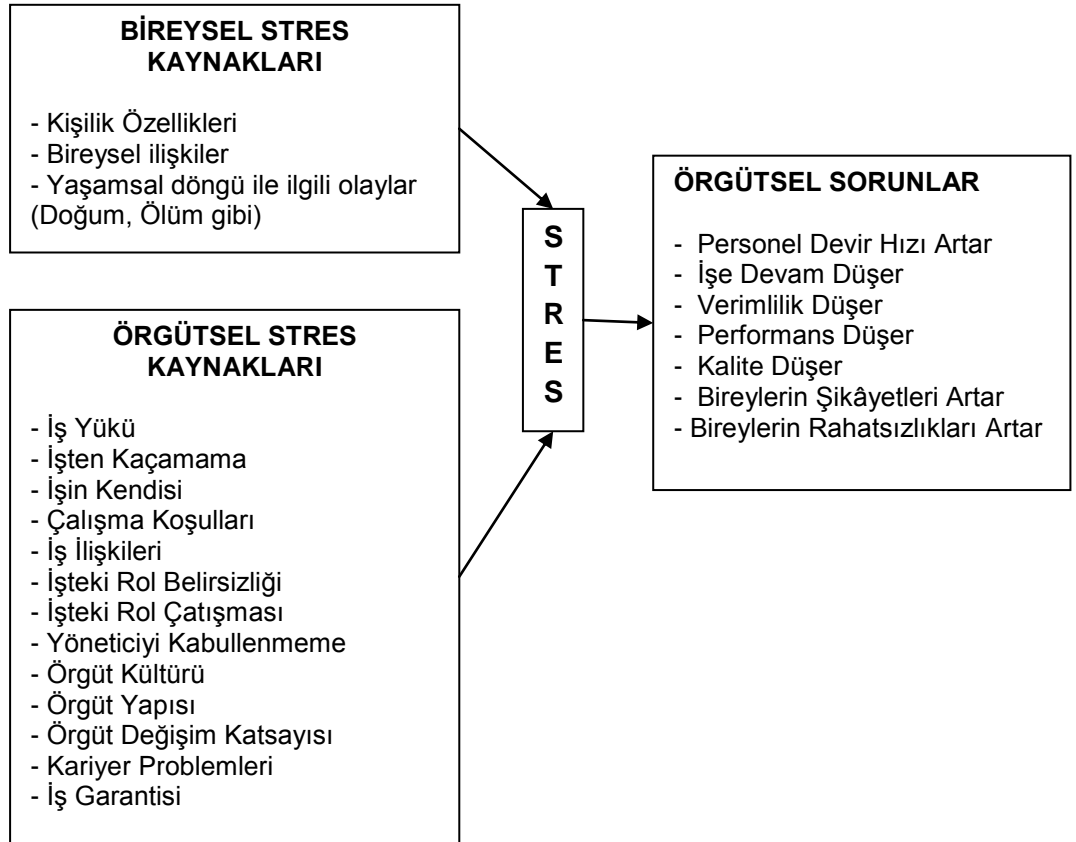
Stres sonucunda ortaya çıkan örgütsel sorunlar şu şekilde sıralanabilmektedir (Rosen ve Berger, 1991: 9; Hindle, 1998: 10; Yılmaz ve Ekici, 2003: 7-8):

- İş tatminsizliği
- Verimlilik düşüşü
- Üretimde kalite düşüşü
- İş bağlılığın azalması
- İş gücü devir oranının artması
- İletişim kopukluğu
- Karar verme etkinliğinin azalması
- Hile, hırsızlık, sabotaj ve iş kazaları
- Sağlık harcamalarında artış
- İş göreninin şikayetlerinin ve taleplerini artması

- Müşteri şikayetlerinde, uyarı ve cezalarda artış
- İşe devamsızlık ve ilişkilerde asabiyet
- Örgütsel iletişimin zayıflaması
- Bölümler arası ilişkini zayıflaması
- Kariyer durgunluğu
- Yemek ve çay mola sürelerinin artması
- Örgüt imajının zayıflaması
- Tazminat ödemelerinin artması
- Kişisel davaların sayısının artması

Nahavandi ve Malekzadeh, örgütsel sorunların, bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının strese etki etmesiyle oluştuğunu ifade etmektedirler. Şekil 4 'te strese yol açan kaynaklar ve örgütsel sorunlar gösterilmektedir (Nahavandi ve Malekzadeh, 1998: 536).

Şekil 4. Strese Yol Açan Kaynaklar ve Örgütsel Sorunlar



Kaynak: Nahavandi, Afsaneh ve Ali. R. Malekzadeh. (1998). Organizational Behavior. New Jersey: Prentice-Hall, s.536.

2.2.7. İş Stresi Kavramı ve Tanımı

İş stresi kavramı: iş ortamındaki stres kaynağını, bir olguyu ve gerginlik durumunu kapsamaktadır (Dollard vd., 2001: 17). Ayrıca bu kavram, işe özgü özelliklerin ve işle ilgili sosyolojik, psikolojik ve fizyolojik durumların, birey üzerinde yaratmış olduğu potansiyel zararlı etkileri olarak açıklanmaktadır (Gök, 2009: 431).

Bireyin işte yüklenmiş olduğu görev ve sorumluluklarını yerine getiren birey, işten kaynaklanan stresle karşı karşıya kalmaktadır. Bu kavram iş stresi, örgütsel stres ve mesleki stres olarak adlandırılmaktadır (Pehlivan, 2002: 21).

İş stresi, çalışan bireylerin iş ile ilgili yaşadıkları endişe, tedirginlik, kaygı (Barutçugil, 2004: 410), ve bireyin kendi iş performansı üzerindeki kontrol kaybına gösterdiği bir tepkidir (Schabracq, 2003: 27). Bir diğer tanıma göre; iş stresi, çalışan bireylerde ortaya çıkan ve olağan faaliyetlerinden alıkoyan veya farklı yöne sapmaya zorlayan bir durum olarak tanımlanırken, aslında iş stresi, birey ile iş arasında gerçekleşen etkileşim olarak ifade edilmektedir (Güney ve Demir, 1997: 130). İş stresi bireyde, fiziksel ve zihinsel denge sorunları yaratan, yorgunluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Akpınar, 2008: 359).

İş, bireyin karşılayabileceğinden fazla beceri, yetenek ve bilgi gerektiriyorsa, bireyin görevini uygun bir şekilde yerine getirebilme imkanı azalmakta ve birey böylelikle başarısız olmaktadır. İşteki görev ve sorumlulukların kontrolünü kaybettiği ve işte sergilemek zorunda olduğu performansı bireye, ciddi oranda stres yaşatmaktadır (Schabracq, 2003: 27). Yapılan çalışmalar, işte stres yaşayan bireylerin, fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklar yaşadıklarını göstermektedir (Aytaç, 2004: 8).

İş stresi bireyin, iş memnuniyeti, verimliliği ve performansı üzerinde etkilere sahip olduğu gibi, fizyolojik ve psikolojik sağlık durumuna, işe devam etme durumunu ve ailevi fonksiyonlarını etkilediği ifade edilmektedir (Tennant, 2001: 697).

Bir diğer tanıma göre iş stresi, iş gerekleri ile çalışanın yetenek, imkan ve ihtiyaçları arasında uyumsuzluk olduğunda veya çalışma ortamının çalışan bireylere uygun olmaması durumunda, ortaya çıkabilecek bedensel ve ruhsal tepkilerin bütünüdür (Seyyar ve Öz, 2007; 193).

İşte yaşanan stres, iş stresi olarak tanımlanmakta ve bazı faktörlere göre bireyin iş stresi seviyesi değişiklik göstermektedir (Güçlü, 2001: 92). İş stresinin

değişiklik göstermesine neden olan faktörler bireyden ve işten kaynaklanmaktadır. Bunlar; iş politikası, işin yapısı, çalışma koşulları, işin niteliği, işin gerçekleştirme süreçleri, bireyler arası ilişki düzeyi, ekonomik yetersizlik, ailevi sıkıntılar olarak sıralanmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010: 186).

İş ile stres arasında gerçekleşen dört tür işlevsel ilişki bulunmaktadır. İşlevsel ilişkiler, stres yoğunluğu ve işteki başarı düzeyi arasındaki ilişkinin var olduğunu göstermektedir. Bu işlevsel ilişkiler aşağıda maddeler halinde ifade edilmektedir. Bunlar (Ertekin, 1993; 25):

- İş bir stres kaynağıdır ve bireyin bilgi, beceri ve yeteneklerini zorlamaktadır.
- İş dışı faktörlerden meydana gelen stres, kısa süre sonra işte etkili olmaya başlamaktadır.
- Birey çalışma alanında yapmış olduğu işle, stresi azaltmakta veya ortadan tamamen kaldırmaktadır.
- Bireyin işinde başarı sağlaması, stresin azaldığının ya da ortadan kalktığının göstergesi olarak ifade edilmektedir. Ayrıca bireyin yapmış olduğu iş, birey için bir stres değerlendirme ölçeği olarak da görülmektedir.

2.2.7.1. İş Stresi Kaynakları

Günümüzde, bireyler üzerinde fizyoloji ve psikolojik rahatsızlıklara yol açan stres, modern yaşamın bir parçası olarak ifade edilmektedir. Bireyler, yaşamları boyunca stresle sık ve tekrar eden bir şekilde karşılaşmakta ve stresle başa çıkabilmek için çaba göstermektedirler (Cooper ve Dewe, 2004: 2). İş stresi de benzer bir şekilde gelişmiş, karmaşıklaşmış ve çeşitlenmiş iş ortamı için, çalışan bireyler tarafından kabul edilen ve bilinen bir gerçek haline gelmiştir. Bireylerin zamanlarının büyük bir kısmını işte harcaması veya iş etkinlikleri için kullanması nedeniyle iş stresi bireylerin günlük yaşantılarında önemli bir yere sahiptir (Gök, 2009: 432).

Çalışan bireyler üzerinden stres yaratan pek çok kaynak bulunmaktadır. ilgili literatür çalışmaları incelendiğinde, iş ortamında bulunan ve herkesi etkileyen kaynakların farklı biçimlerde sınıflandırıldığı görülmektedir.

Mc Grath (1976), iş stresi kaynaklarını altı başlık altında sınıflandırmaktadır. Bunlar (Mc Grath, 1976: 1369):

- Bireyin kendisi
- Görev ve sorumluluk
- Çalışma ortamı
- İşteki üstlenilen rol
- Fiziki çevre
- Bireysel ilişki ve sosyal çevredir.

Cooper ve Marshall (1978), iş stresi kaynaklarını altı başlık altında sınıflandırmaktadır. Bunlar (Danna ve Griffin, 1999: 371):

- İş ve aile ortak alanı
- Örgütsel yapı ve iklim
- İşe özgü faktörler
- İşteki ilişkiler
- İşteki roller
- Kariyer fırsatlarıdır.

Luthans (2011), iş stresi kaynakları dört başlık altında toplanmakta ve sınıflandırılmaktadır. Bunlar (Luthans, 2011: 404-405):

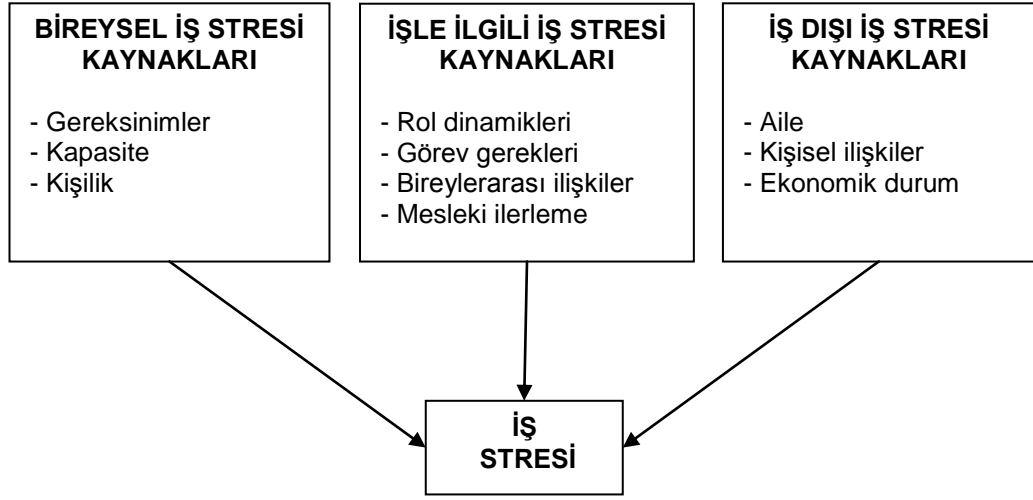
- Fiziki çalışma koşulları
- Örgüt politikaları
- Örgütün yapısı
- Örgütsel süreçlerdir.

Thomas ve Herson (2002) göre; iş stresi kaynakları beş başlık altında sınıflandırılmaktadır. Bunlar (Cleveland vd., 2007: 276-277):

- İşin kendisi
- Bireyler arasındaki ilişki
- Üstlenilen rol
- Kariyer fırsatları
- İş ve aile alanlarıdır.

İş stresi kaynakları; bireysel, işle ilgili ve iş dışı kaynaklar olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır (Pehlivan, 1995: 18). Şekil 5'te iş stresine yol açan kaynaklar gösterilmektedir.

Şekil 5. İş Stresi Kaynakları



Kaynak: Pehlivan, İnyet. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara, s. 18

Bireyler iş yaşamında, iki grup oluşturmaktadırlar. Bunlar; mücadele eden, çok çalışan ve başarı eldenler. Çok çalışıyorum diyerek söylenen, tükenen, biten ve başarı elde edemeyenlerdir. İlk grup, işe odaklanan, işteki stresle başa çıkabilen ve bu sayede elde edecekleri yaşam kalitesine odaklanmışlardır. Diğer grup ise, çalışmaya devam ederken, kendini ve çevresini mutsuz eden, işteki strese boyun eğen ve yaşam kalitesini düşürenlerden oluşmaktadır (Baltaş, 2006: 5).

Bireyin yüksek gelir sağlama ve yaşam kalitesini artırma çabası ile, işletmelerin, en az girdiyle en çok kazancı elde etme politikalarının çatışması, iş stresinin en önemli kaynaklarından biridir (Baltaş ve Baltaş, 2005: 82). Pehlivan'a göre: diğer iş stresi kaynakları ise; yönetici, lider ve iş arkadaşları ile yaşanan anlaşmazlıklar, işteki sorumlulukların fazla olması, zaman baskısı ve toplumsal desteğin yetersizliği olarak sıralanabilmektedir (Pehlivan, 2002: 22).

İşte bireyi etkileyen birden çok stres kaynağı bulunmaktadır. İşle ilgili stres kaynakları şu şeklide sıralanabilmektedir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 64):

- İşten çıkarılma
- İş koşullarında değişme
- Çalışılan kademenin düşmesi
- Uzun saatler çalışma
- Terfi edememe

- Yönetici ile ilgili sorunlar
- İş talepleri
- İş düzeni
- Rutin gerçekleşen iş türü
- Yeni bir iş
- Çalışılan kademenin yükseltilmesi
- İş teslimat sorunları
- Zaman sınırlaması
- İş belirsizliği
- Rol çatışması
- Yeni teknolojilerin kullanılması
- Aşırı iş yükü
- Yetersiz iş yükü
- Aşırı kural veya düzenlemeler
- Başarısızlık korkusu
- Örgütsel yapı
- Örgütsel liderlik
- Yetersiz kararlara katılım
- Bireylerin ilişkilerinin yetersizliği
- İletişim problemleri
- Adil olmayan ücretlendirme
- Kontrol yetersizliği veya fazlalığı
- Örgüt politikaları
- Örgüt kültüründen yoksunluk
- Ortak hedeflerin eksikliği
- İş i içselleştiremememe
- İşletme ve bireylerin savunduğu değerlerin arasındaki farklılıklardır.

2.2.7.1.1. Bireysel İş Stresi Kaynakları

İşletmelerde meydana gelen stres, bireyin kişisel birtakım özelliklerinden de kaynaklanabildiği ifade edilmektedir. Bireylerin cinsiyeti, yaşı, karakteri, huyu, yeteneği ve inancı gibi pek çok etken iş stresine neden olmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 100). Potansiyel iş stresi kaynakları, çalışan bütün bireyleri aynı derecede etkilememektedir. Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri nedeniyle, çevresinde

meydana gelen olayları algılama ve yorumlama şeklinin farklı olmasıdır (Yılmaz, 2006: 12; Büyükfırat, 2009: 65).

2.2.7.1.1.1. A tipi ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A tipi ve B tipi davranış biçimi kavramları, ilk kez 1974 yılında Amerikalı kardiyolog, Ray Rosenman ve Meyer Friedman tarafından ortaya konulmuştur. A tipi ve B tipi kişilik özellikleri örgütsel davranış ve tıp literatüründe yaygın bir şekilde kullanılmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 100).

Çalışanların bireysel farklılıkları, strese verilen tepkilerin değişmesine ve farklılaşmasına neden olmaktadır. Bireyin stres düzeyi, stres yaratan olaya vermiş olduğu tepkiye bağlıdır. Çalışan bazı bireyler, yeni bir iş veya iş rotasyonu gibi süreçleri rahatlıkla atlatırken, bazı çalışan bireyler ise zorlanmaktadır. Başka bir ifadeyle, bazı bireyler iş stresi baskısı yaşarken, bazı bireyler stres yaşamamaktadırlar. Aynı ortamda farklı stres düzeylerinin nedeni; bireyin bakış açısı, tecrübesi ve işten beklentisi olarak açıklanmaktadır (Newstrom ve Davis, 2002: 369).

A tipi kişilik özelliklerine sahip olan birey; aceleci, hareketli saldırgan, içe dönük, rekabetçi, hırslı ve sinirlidir (Rosch, 1989: 108). Bu bireyler, saldırgan, rekabetçi, yoğun dürtülü, zamana karşı yarışan, kendisi ve diğer bireylerle yarış içinde olan, hareketli, hızlı konuşan, hızlı yemek yiyen, herşeyi elde etme arzusunda olan, öfkeli, diğer bireylerle kişisel istekleri doğrultusundan ilişki kuran, düşmanca bir tavır sergileyen özelliklere sahiptirler (Yenilmez, 2013: 92).

A tipi kişilik özelliklerinin temelini, bencil bir yapı meydana getirmektedir. Çevresini kontrol altına almaya çalışan, ihtiraslı, işine bağlı, kendi başına sorunların üstesinden gelmeye çalışan, rahat iletişim kurup devam ettiremeyen, hoşgörü yoksunu, zor koşullarda çalışan, haftasonu veya yıllık tatillerde eve iş götüren ve tam anlamıyla dinlenemeyen, iş koşullarından memnun olmayan, kendi koydukları ilkelere sıkı sıkıya bağlı olan, birçok işi bir arada yapmaya çalışan, önüne hedefler koyan ve gerçekleştirmeye var gücüyle çalışan, söz veren ve verdiği sözleri tutmaya çalışan, her zaman aceleci, coşkulu, mimik ve jestlerle konuşan, bütün durumlarda üstünlüğünü kanıtlamak isteyen, yaptığı işlerden dolayı övgü bekleyen, amirleri tarafından yanlış anlaşılıyor düşüncesi içinde olan bireylerdir diyebiliriz (Samuel, 1981: 290; Elliot ve Eisdorf, 1982: 31).

B tipi kişilik özelliklerine sahip olan birey ise; esnek, katı kuralları olmayan, sakin, yavaş, sabırlı, keyfine düşkündür (Sezgin, 1994: 92). Bu bireyleri, esnek, sabırlı, dingin, rahat, zaman baskısı altında olmayan ve kimseyle yarışmayan, diğer bireyleri dinleyip anlayan ve kolay iletişim kurabilen, duygu ve düşüncelerini açıkça ortaya koyabilen, planlı ve programlı çalışan ve başladıkları işi bitirmeden başka bir işe başlamayan, konuşurken sakin ve kelime seçimlerinde özenli olan, yavaş ve ölçülü hareket eden, yarışmaktan hoşlanmayan, zamanı iyi kullanan, sorumluluklarını iyi bilen, yaptığı işle mutlu olan ve çevresindekileri mutlu etmeye çalışanlar olarak nitelendirebiliriz (Yenilmez, 2013: 93).

A ve B tipi kişilik özelliklerine sahip bireylerin arasındaki temel fark, olay veya durumlara vermiş oldukları tepkilerdir. A tipi kişilik özelliklerini taşıyan bireyler, işte yapmış oldukları hata karşısında şoka girip, yüklenmiş oldukları görev ve sorumluluklarında yetersiz oldukları düşünmektedirler (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 277).

Bireyleri A ve B olarak iki zıt kutuba ayırmak mümkün görünmemektedir. Bireyler, hem A tipi, hem B tipi kişilik özelliklerinin tamamını taşımakta veya taşımamaktadır. Kişilik özelliklerinin baskın olduğu tipin, karakter özellikleri taşıyan birey, diğer tipin kişilik özelliklerinden bazılarını da taşıyabilmektedir. Böyle bir durumda birey, durum, zaman ve yere göre tavır sergilemekte, karakteristik ve kendine has bir davranış özelliği bulunmamaktadır (Kaya ve Keskin, 2008: 374).

İş sahasında bireyler, A ve B tipi kişilik özelliklerini karma bir şekilde taşıyabilmekte ve bu kişilik özelliği, karma veya C tipi kişilik olarak adlandırılmaktadır (Güney, 2000: 446). Bireyin, kişilik yapısı ve kişilik yapısını etkileyen unsurların belirlenmesi, yaşamı boyunca vereceği kararlarda veya seçim yapmak zorunda kaldığında ona yardımcı olacaktır. Karma tip kişilik özelliklerini taşıyan bireyi, kendini daha iyi tanıyan, çevresindekilerle daha iyi bir iletişim biçimi geliştiren, tutum ve davranışlarına yön verme hususunda avantajlı olarak nitelendirebiliriz (Durna, 2005: 276).

2.2.7.1.1.2. Yaş

İşletmelerde strese neden olan, bireysel iş stresi kaynaklarından bir diğeri yaştır. Bireyler hayatlarının değişik dönemlerinde çevrelerinde meydana gelen

olayları farklı biçimde algılamaktadırlar. Böylelikle bireyin hayatının her döneminde, strese neden olan etkenler farklılık göstermektedir. İş stresi ile ilgili araştırmalarda yaş; çocukluk, gençlik, orta yaşlılık ve yaşlılık dönemleri olarak sınıflandırılmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 100).

Bireylerin bulunmuş oldukları yaş, iş stres düzeylerini belirlemektedir. Bireyin yaşı ilerledikçe ortaya çıkan stres unsurlarına yeterli direnci gösteremediği için stresten daha fazla etkilenmeye başlamaktadır. Bireylerin stresten en fazla etkilendikleri 30 ve 35 yaş aralığıdır. Bireylerin orta yaşlılık dönemlerinde, iş yerinde iyi bir konum veya statüde ise bunu koruma isteği, kariyer hırsı ve daha fazla kazanma arzusu ön plandadır. Fakat bireyin yaşı ilerledikçe, gençlik veya orta yaşlılık dönemlerindeki gibi üstesinden gelemeyecekleri sorumlulukları almaktan kaçınmakta ve kariyer hırsları azalmaktadır (Eren, 2004: 306).

2.2.7.1.1.3. Cinsiyet

İşletmelerde strese neden olan, bireysel iş stresi kaynaklarından bir diğeri ise biyolojik bir kavram olan cinsiyettir (Eşsizoğlu, 2013: 8). İş stresi cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadın bireylerin, toplumdaki yeri, rolü ve sorumluluklarına ilişkin klasik düşüncenin yanı sıra, modern dünyada işinde başarılı olma hırsı, kariyer yapma arzusu ve iş-ev arasında yaşanan tempo artışının artması iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Kırel, 1993: 553).

Kadınların, erkeklerden farklı kişilik özelliklerine sahip oldukları söylenebilir. Kadınlar, toleranslı, yaratıcı, esnek, hevesli, çevresindeki tehditlerle başa çıkabilen ve orta seviyede kendine güvenen, erkekler ise, inançlı, kararlı, kendine güvenen ve yönetici olma gibi kişilik özellikleri sergilemektedirler (Ünsoy ve Gürol, 2000:392).

Kadın bireyler işte, erkeklerle aynı iş stresi kaynakları ile karşılaşmakta, fakat işletme, erkek egemen veya ataerkil yönetilen bir yer ise, kadınlar daha fazla iş stresiyle karşı karşıya kalmaktadırlar. Kadınların karşılaşmış oldukları cinsiyet ayrımı ve cinsel taciz iş stresi kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Ekinci ve Ekici, 2003: 101; Çetinkaya, 2011: 19).

Günümüzde kadınlar, hızlı ve kolay bir şekilde kariyer sahibi oldukları halde, yönetici kadrolarına geçememelerinin birçok nedeni bulunmaktadır. Bunlar (Özdevecioğlu vd., 2003: 127):

- Cinsiyet ayrımı
- Kadınların işte politik davranmamaları
- Kariyer planlaması yapmamaları
- Ailevi sorumluluklar
- Yöneticilerin destek olmaması
- Yöneticilik için isteksiz olmaları
- Kurum veya işletme kültürü
- Toplumsal değerlerdir.

2.2.7.1.2. Örgütsel İş Stresi Kaynakları

İş sahasında strese neden olan kaynakların, nasıl meydana geldiğini anlamak için, strese maruz kalan bireye, işin ne ifade ettiğinin bilinmesi gerekmektedir. Bireyin çalışma yaşamındaki statü ve pozisyonu olumlu bir değişime uğradığında, işin getirmiş olduğu görev ve sorumlulukların yanında, ücretlerde artış göstermektedir. İş yeri, maddi ve manevi yükselişten sonra, bireyin iç dünyasında iyi bir yer edinebilmektedir. Toplum kültürü, kazanılan yeni statü veya işe yönelik olumlu veya olumsuz tutumlar yüklemektedir. Toplum tarafından işe veya statüye yönelik yüklenen tutum ve davranışlar, bireyler üzerinde stres yaratmaktadır. Bireyin, meslek grubu veya işi hakkında yapılan herhangi bir olumsuz eleştiri veya haber nitelikli açıklama, toplumun, olumsuz eleştiri yapılan iş hakkındaki tutum ve davranışları etkilenmekte ve çalışan bireylerin iş stres düzeyleri artırmaktadır (Aktaş, 2001: 28).

İşte örgütsel strese neden olan pek çok kaynak bulunmaktadır ve örgütsel stres yaratan kaynaklar şunlardır (Aslan ve Atayer, 2003: 19-24; Yumuşak, 2007: 103):

- Örgüt yapısı
- Fiziksel çevre şartları
- Yapılan iş
- Kariyer gelişimi
- İşletme içi ilişkiler

2.2.7.1.2.1. Örgüt Yapısı

İşletmelerde, örgütün yapısı stresin başlıca kaynaklarından birisidir. Örgütün yapısıyla ilgili olan stres kaynakları ise şu şekilde sıralanmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2003: 188):

- Örgütte bölümler arası kötü rekabet ve çekişmeler,
- Sıkı gözetim,
- Örgütün amaç ve yöntemlerinin belirgin olmaması,
- İşin uyguladığı baskı,
- İş arkadaşlarının ilişkilerinin soğukluğu,
- Örgüt içi uzaklık duygusu,
- Tedirgin edici davranışlar
- Karar alma sürecinde bulunamama
- İş arkadaşlarına karşı tutum ve davranışları
- Bireylerin birbirlerine karşı besledikleri duyarlılık düzeyleri
- Örgüt içi sistemde karmaşa
- Yöneticilerin; görevleriyle ilgili yetki ve sorumluluklarının yetersiz olması,
- Bağımsız karar alma ve uygulama imkanlarının sınırlı olması,
- Üstlerinin almış oldukları kararlara katılamama,
- Astlarının yetki ve sorumluluklarının tam olarak belirlenmemiş olması,
- Bazı yönetsel uygulamaları veya kararları eleştirememe,

2.2.7.1.2.2. Fiziksel Çevre Şartları

Fiziksel çevre şartları, hava durumu, gürültü ve aydınlatma gibi unsurlardan meydana gelmekte ve bu unsurlar, bireyler üzerinde pek çok etkiye sahiptir. Bireylerin yaşadıkları ve çalıştıkları yerlerdeki fiziksel çevre unsurları, bireylerin fizyolojik ve psikolojik durumlarını da etkilemektedir (Yumuşak, 2007: 104).

Fiziksel çevre unsurlarına dayandırılarak yapılan pek çok araştırmada, düşük-yüksek sıcaklığın, nem oranının, bireyin iş yapma kapasitesini ve fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği belirlenirken, yetersiz ya da fazla parlak ışıklandırmanın iş kazalarına neden olduğu, gürültülü ortamlarda çalışan bireylerin, iletişimlerinde kopukluklar olduğu ortaya konulmuştur (Özkalp ve Kirel, 2003: 188).

2.2.7.1.2.3. Yapılan İş

Her işin kendine has özellikleriyle ilgili sorunlar, iş stresine neden olmaktadır. Çünkü işin kendi yapısı ve yapıma şekline göre birtakım gerekleri ve kendine has özellikleri bulunmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 97). İşin yapıma şekli, çok veya az iş yükü, vardiya usulü çalışma düzeni, zaman baskısı, rol çatışması ve rol belirsizliği, teknolojik gelişmeler, sürekli ve tekdüze yapılan işin devam etmesi o iş için stres kaynağı olduğu ifade edilmektedir (Tutar, 2000: 222; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 18-19).

Vardiya usulü düzenlenmiş bir çalışma programına dahil olan birey belirli süreler dahilinde çalışmayı kabul etmiş sayılmaktadır. Vardiyalı çalışma sistemi bireyin fiziksel dengesini bozmakta ve bireyin sosyal ilişkilerini olumsuz yönde etkileyerek iş stresine neden olmaktadır (Turunç, 2009: 17).

Yapılan iş, işletmelerde özellikler alt ve orta kademe çalışanların sağlığını etkileyen önemli bir iş stresi olarak değerlendirilmektedir (Ivancevich and Matteson, 1996: 652). Fiziki şartların uygun hale getirilmesi, optimum iş yükü, çalışma saatlerinin uygun hale getirilmesi, psikolojik ve sosyal dengenin korunması gibi unsurlar sağlanırsa çalışan bireylerin moral ve motivasyonları artış gösterecektir (Ekinci ve Ekici, 2003: 97).

2.2.7.1.2.4. Kariyer Gelişimi

İşletmelerde, iş gören bütün bireylerin, kariyer politika ve planlamaları, bireylerin üzerinde stres yaratan etkenlerden oluşmaktadır. Bireyin terfi beklentisi, kurumlararası geçiş ya da transfer, yeni bir iş için karar verme, yönetim kadrosunun objektif davranacağını gösteren ölçüt veya örnek olmaması ve yönetim kadrosundaki bireylerin kariyer fırsatları konusunda adaletli olmadıkları düşüncesi bireyin iş stresi düzeyini artırmaktadır (Yumuşak, 2007: 105).

Kariyer gelişimi ile ilgili stres kaynakları şu şekilde sıralanmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 20; Soysal, 2009: 340):

- İşletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapılmadığı şüphesinin olması
- Terfi olanağının olmaması veya subjektif davranılması
- Başarı değerlendirme kriterlerinin standartlarının olmaması

- Bireylerin başarı değerlendirmenin sistematığını kavrayamaması
- Yetersiz ve hızlı terfi
- Hırs ve başarı arzusunun engellenmesi
- Bilgilendirme eksiklikleri
- Adil olmayan başarı değerlendirme sonuçlarına göre, yapılan kariyer politika ve planlamaları, bireyler arasında çatışmaya sebep olmakta ve birey iş stresiyle karşı karşıya kalmaktadır.

2.2.7.1.2.5. İşletme İçi İlişkiler

İşletmelerde veya kurumlarda çalışan bireyin, üst ve astlarıyla kurmuş oldukları ilişkilerin bazı nedenler dolayı bozulması, önemli bir stres kaynağı olarak nitelendirilmektedir. Astların çalışma zamanlarını düzenlemek ve çalışma biçimlerini yönetmek üstlerin işletme veya kurum içi yüklenmiş oldukları işlerden birisidir. Üstlerin yönetim otoritelerini kullanması ile astların yönetimden beklentileri arasındaki uyumsuzluk, ast ve üst bireylerin işletme içi ilişkilerinin bozulmasına neden olmaktadır. Bozulan ilişkiler dolayısıyla birey iş stresiyle karşı karşıya kalmaktadır. İşletmelerde üstlerin, astlara karşı davranış ve tutumları bireyler arası ilişkileri olumlu veya olumsuz etkilediği ifade edilmektedir (Yumuşak, 2007: 105-106).

Hiyerarşik yapı, iletişim eksikliği, örgütsel iklim ve ast-üst ilişkisi bireyler üzerinde strese neden olmakta ve işletme içi stres kaynakları olarak sıralanabilmektedir. İşletmelerde oluşturulan hiyerarşik yapı, belli bir mesafe ve resmiyet gerektiren, üstü kapalı, tehdit edici, ast ve üstler arasında güven boşluğunun bulunduğu, soğuk bir örgütsel iklimin oluşmasına neden olan iş stresi kaynaklarından birisidir (Genç, 2005: 270).

İşletmelerin üst kademelerinde yer alan, yönetici veya liderlerin otoriter yönetme biçimleri, iş stres kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Otoriter yöneticilerin yaratmış oldukları korku, endişe ve gerilim, bireyler üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bireylerin sürekli ceza alma korkusu ile karşı karşıya kalması, yapılan işin takdir görmemesi, iş ilişkisi ve iş iletişimi eksikliği sonucunda, birey doğal olarak iş stresi yaşamakta, verimliliği ve üretkenliği düşmektedir (Soysal, 2009: 340-341).

2.3. Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi çok boyutlu bir kavram ve pek çok bilim dalının araştırma konusudur. Her bilim dalı için farklı yaşam kalitesi tanımları yapılmaktadır. Yaşam kalitesi mutluluk, sağlık, esenlik ve refah kavramlarının yerine kullanıldığına da rastlanmaktadır (Veenhoven, 2000: 1).

Yaşam kalitesi; bireyin sağlık bir ortamda yaşayabilmesi, beslenme, barınma ve korunma gereksinimlerini karşılayabilmesi, bedensel ve ruhsal gelişimini sağlayabilmesi, yaşadığı toplumu ve çevreyi olumlu yönde değiştirebilmesi, sanal ve gerçek yaşam alanlarının birbirleriyle olan dengesini koruyabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Torlak ve Yavuzçehre, 2008: 26).

2.3.1. Yaşam Kalitesi Kavramı ve Tanımı

Yaşam kalitesini tanımlamadan önce, yaşam kalitesinin temelinde bulunan "öznel değerlendirme" anlayışına kaynaklık etmesi amacıyla "kalite" tanımlanmaktadır (Afşar, 2011: 71).

Kalite, bireyin, nesnenin veya kişisel yaşam niteliklerini, diğerlerinden ayırt edici özelliklerinin veya üstünlüklerinin ölçülüp değerlendirilmesidir. Diğer bir ifadeyle kalite, bireyin fizyolojik ve psikolojik özelliklerini belirleyen bir nitelik olmakla birlikte, bireyin kendini geliştirmesi, bireysel yaşam alanlarının artırması, istek ve amaçlarına ulaşması, bireyin kendini sorgulaması, yaşamını denge ve uyum içinde geçirmesi, bireyin kendini tanıması ile ilgili olduğu ifade edilmektedir (Bozkurt, 2003: 15).

Webster kalite kavramını, karakterde üstünlük ve derecelendirilmiş mükemmellik olarak tanımlamaktadır (Bayramova, 2000: 14). Diğer bir tanıma göre kalite, bireylerin yaşam şartlarını düzeltme, iyileştirme ve mükemmele ulaşırma çabaları olarak ifade edilmektedir (Demirkıran, 2012: 8).

21. yüzyılda yaşam kalitesi kavramı bireylerin, örgütlerin, işletmelerin, çalışanların dikkat ettiği, özen gösterdiği, toplumsal ve örgütsel değerleri içinde barındıran önemli bir unsur haline gelmiştir (Taştan ve Erdem, 2010: 93). Yaşam kalitesi kavramı ilk kez 1939 yılında Thorndike tarafından "sosyal çevrenin bireylerde yansıyan tepkisi" olarak tanımlanarak literatüre kazandırılmıştır (Bayramova, 2000: 14; Yeşilbalkan vd., 2005: 16; Sağbaş, 2009: 18).

Yaşam kalitesi, bireyin yaşam biçiminin iyi, güzel ve tatminkar özelliklerinin genel bir değerlendirilmesi ve dört temel özelliği olan bir kavramdır. Bunlar (Arslan ve Kutsal, 1999: 174):

- Dinamik olması
- Çok boyutlu olması
- İnteraktif (karşılıklı iletişim) olması
- Bireyin beklentileri ve yaşamındaki karşılaştığı durum veya olaylara uyum göstermesidir.

Dünya Sağlık Örgütü'nün tanımlamasına göre yaşam kalitesi, bireylerin beklenti, istek, amaç, ilgi ve yaşam standartları, yaşadıkları toplumdaki statüleri, toplumsal kültür ve değerler sistemindeki yerleri ile gerçekleşen algıları olarak açıklanmaktadır (WHO, 1997: 4-5).

Yaşam kalitesi kavramı, bireyin yaşamından duyduğu mutluluk veya hoşnutluk olarak tanımlanabilirken, yaşanan toplumsal kültür ve değerler sistemi içindeki yerlerini algılayış biçimleri olarak da tanımlanabilmektedir. Yaşam kalitesini tanımlayan birçok araştırmacı, fizyolojik, psikolojik, sosyal ilişkiler, çevresel etkiler, doğa ve doğa üstü inanışları yaşam kalitesi kapsamına dahil etmişlerdir (Arslantaş , 2007: 8).

Yaşam kalitesi, bireylerin dünya görüşleri, hedefleri, ilkeleri, amaçları, inançları, duyguları ve sahip olduğu kültürel değerleri sayesinde, şekillenen bir yaşam felsefesi olarak tanımlanmaktadır. Bu felsefe iç ve dış kalite unsurlarını belirlemeye yardımcı olduğu ve bu iki unsurun yaşam kalitesini meydana getirdiği söylenebilir. Fakat bireysel dünya görüşlerinin, bireyi aldattığı ve gerçek bir şekilde algılanmanın gerçekleşmediği söylenebilir. Birey gerçek hususlara tam olarak odaklanamadığında zihinsel olarak yapması gereken irdeleme ve yorumlama görevlerini yerine getirememektedir. Bu gibi durumlarda bireyin yaşam kalitesi olumsuz olarak etkilenmektedir. Bu durumda birey, kırgın, şaşkın, yorgun, dertli, sıkıntılı, huzursuz, üzgün, kötümser, mutsuz bir hale gelmektedir. İçsel yaşam kalitesi olumsuz etkilenmekte ve bu içsel sorun, dış kaliteye etki ederek yaşam kalitesini düşürmektedir (Bıçakçı, 2001: 7; Öztuna, 2007: 37). Bireylerin yaşam kalitelerini yükseltebilmeleri için iç ve dış kaynakların iyileştirilmesi gerekmektedir (Yaman, 2000: 222).

Bireylerin, yaşamları boyunca yaşam kalitesi kavramı ile televizyon, gazete, internet, politika, ekonomi, çalışma hayatı, gündelik yaşam ve günlük aktivite gibi alanlarda karşılaşmaları mümkün görünmektedir. Yaşam kalitesi kavramının, ekonomik kriz, çevresel kirlilik, şehir yaşam sorunları, sağlık sorunları, kalabalık alanlar, stres ve çatışma gibi alanlarla ilgili olduğu ifade edilmektedir (Demirkıran, 2012: 8).

Diğer bir ifadeyle yaşam kalitesi, sürekli öğrenen ve kendini geliştiren, iş-aile sorumluluklarını bilen ve yerine getiren, kendisiyle ve çevresiyle barışık, kendisine ve ailesine zaman ayıran, kendine güvenen, yaptığı her işin en iyisini yapan, hayattan ve yaşamaktan keyif alan bireylerin hissettikleri olarak tanımlanmaktadır (Yaman, 2000: 222). Yaşam kalitesi, bireyin yaşamından memnun ve mutlu olmasını kapsayan genel olarak iyi olma durumu olarak tanımlanmaktadır (Eser, 2014: 2).

Yaşam kalitesini artıran ve azaltan pek çok faktör bulunmaktadır. Bunlardan bazıları; sosyal, ekonomik ve politik unsurlardır. Bireyin yaşamı içinde bulunan pek çok etmen yaşam kalitesini olumlu veya olumsuz etkilemektedir. Bireyin herhangi birine bağlı olmadan gündelik işlerini yapması yani bağımsız olması, dinlenme ve eğlenme faaliyetlerine zaman ayırması, yaşamını keyfini sürmesi yaşam kalitesinin göstergeleri olarak sıralanabilmektedir (Bekir vd., 2012: 234).

Bireyin yaşam kalitesini belirleyen faktörler şu şekilde sıralanmaktadır (Spilker, 1996: 25-26):

- Fiziksel durum
- Psikolojik durum
- Sosyal durum
- Ekonomik durum
- Dinsel durum

Dünya Sağlık Örgütü, yaşam kalitesini etkileyen faktörleri şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar (WHO, 1997: 4):

- Fiziksel durum
- Psikolojik durum
- Sosyal ilişkiler
- Bağımsızlık düzeyi

- Çevresel özellikler
- Maneviyat/din/inanıştır.

Yaşam kalitesi, bireyin fiziksel sağlığı, ruh sağlığı, fonksiyonel durumunu (biyolojik durumuyla direkt ilişkili olmakla birlikte sadece biyolojik yapıyla ilgili olmayan, fiziksel duygusal, bilişsel ve sosyal komponentleri içeren çok boyutlu bir yapı), sosyal fonksiyonunu kapsayan, dinamik ve çok boyutlu bir kavramdır (Yıldırım ve Fadiloğlu, 2005: 35).

Yaşam kalitesi, bireyin kaliteli bir yaşam sürebilmesi için bazı bileşenlere ihtiyacı vardır. Bunun temel nedeni bireyin kaliteli yaşam sürme duygusunun zedelenmemesi olarak ifade edilmektedir. Bunlar: sağlık ve eğitim hizmetleri, temiz bir çevre, günlük yaşam aktivitelerine katılma, fırsat ve hak eşitliği, dengeli beslenme ve korunma, güvenlik ve saygınlık olmak üzere altı bileşenden oluşmaktadır (Zorba, 2014: 82). Yaşam kalitesi bileşenleri Şekil 6'da gösterilmektedir.

Şekil 6. Yaşam Kalitesi Bileşenleri



Kaynak: Zorba, Erdal. (2014). "Yaşam Kalitesi ve Fiziksel Aktivite" 10Th. International Sports Sciences Congress, 23-25 October, s. 83.

2.3.2. Yaşam Kalitesi İle İlgili Yaklaşımlar

Yaşam kalitesi ile ilgili yaklaşımlar: psikolojik yaşam kalitesi, ekonomik yaşam kalitesi, sosyal yaşam kalitesi, ekolojik yaşam kalitesi, sağlığa bağlı yaşam kalitesidir. Yaşam kalitesi ile ilgili yaklaşımlar altı alt başlık altında açıklanmaktadır (Oktik, 2004: 64-85; Öztuna, 2007: 39).

2.3.2.1. Psikolojik Yaşam Kalitesi

Neurgarten tarafından ilk kez 1961 yılında kullanılan psikolojik yaşam kalitesi kavramı, yaşam doyumunu ile yakın ilişki içindedir. Yaşam doyumunu, bireyin istek ve elde ettiklerinin karşılaştırılarak ortaya çıkarılan sonuç olarak tanımlanmaktadır. Oktik tarafından aktarılan yaşam kalitesi tanımlarını incelediğimizde, Andrews ve Withey (1974) yaşam kalitesini, bireylerin, sosyal ilişkilerinin ve bireysel doyum noktalarının kesişimi, Weinstein ve Frankel (1974) yaşam kalitesini, bireyin mutluluk ve yaşam doyum kapasitesi olarak tanımlamışlardır (Oktik, 2004: 79-80).

Yaşam kalitesi son yıllarda, tıp, çevre, davranış, yönetim, işletme ve sosyal bilimler gibi disiplinler tarafından yakından ilgilenilen bir alan olduğu ifade edilmektedir (Sirgy vd., 2001: 242). Yaşam kalitesi ile ilgili olarak birçok alanda araştırma yapılmaktadır. Bunlar: ekonomi, sosyal, sağlık, eğitim, çevre, beslenme ve kültür gibi alanlardır. Ayrıca psikolojik yaşam kalitesinin göz önünde bulundurulduğu "tatmin" ve "doyum" gibi subjektif göstergelere odaklanılan araştırmalarında yapıldığı görülmektedir (Afşar, 2011: 87).

Bireyin tatmin ve doyum gibi öznel algı, ifade ve olayları değerlendirme biçimleri gibi psikolojik yaşam kalitesi araştırmaları yapılmaktadır. Bireyin herhangi bir olayı anlatabilmesi için duygularını (kızmak, sevinmek, üzölmek vb.) kullanması gerekmektedir. Fakat psikolojik yaşam kalitesinin araştırılması sırasında, birey duygusal ifadesinden tam anlamıyla farklı davranabilmekte, gerçek olmayan ve istediği tepkileri verebilmekte, buda araştırmannın gerçek durumlara benzemeyen bir yapıya dönüşmesini sağlamaktadır. Psikolojik yaşam kalitesi göstergeleri şu şekilde sıralanabilir (Demirkıran, 2012: 38).

- Bireyin aile yaşamından aldığı doyum
- Bireyin işinden aldığı doyum
- Bireyin özel yaşamından aldığı doyum
- Bireyin çevresinden aldığı doyum

2.3.2.2. Ekonomik Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi kavramı, 1929 yılında ikinci dünya savaşı ve yaşanan ekonomik krizden sonra araştırmacılar tarafından yoğun bir şekilde kullanılmıştır. 1960'lı yıllarda Amerika kıtasında özellikle refah ve kalkınma alanında yaşam kalitesi kavramı kullanılmaya başlanılmış ve yaşam kalitesi kavramıyla birlikte , gayri safi milli hasıla, kişi başına düşen milli gelir, istihdam gibi değişkenler geleneksel ekonomi teorisinde yaşam kalitesi değişkenleri olarak tanımlanmaya başlanılmıştır (Zhao vd., 2005: 84).

Ekonomik yaşam kalitesi, tarihsel ve kronolojik sıralamaya göre; kalkınma, yaşam standardı, refah gibi kavramlardan sonra geldiği ve ekonomik kalkınma kavramı, ekonomi bilimi ile uğraşan ekonomistlerce ele alındığı ifade edilmektedir. Ekonomik yaşam kalitesi göstergeleri şu şekilde sıralanmaktadır (Oktik, 2004: 69-70):

- Kişi başına düşen milli gelir
- Gayri safi milli hasıla
- Bireyin varlıkları
- İstihdam olanakları
- Günlük besin tüketimi
- Çalışan kişi sayısı
- Sahip olunan dayanıklı tüketim mallarıdır

2.3.2.3. Sosyal Yaşam Kalitesi

1918 yılından bu yana ekonomist ve sosyologlar tarafından ailelerin yaşam koşulları araştırılmaktadır. Sosyo-ekonomik statü, yaşam seviyesi veya sosyal statü gibi kavramlar kullanılmasına rağmen yaşam kalitesi kavramı kullanılmamıştır. Pek çok bilim insanı tarafından yaşam seviyesi adı altında birçok araştırma yapılmış ve yaşam kalitesinin ölçülme çalışmalarına başlanılmıştır (Sirgy vd., 2001:14).

Sosyal yaşam kalitesi tanımlanmaya çalışılırken, yaşam kalitesinin öznel boyutunda, bireyin var olduğu toplumsal çevrede kendini nasıl hissettiğini, nesnel boyutunda ise eğitim, ekonomik güvence, iş garantisi, ev, ikamet koşulları, kaliteli

boş zaman aktiviteleri gibi unsurlarında dikkate alınması gerektiği ifade edilmektedir (Oktik, 2004: 76).

Yaşam kalitesi içindeki sosyal göstergeler, toplum içindeki sosyal değişim dikkate alınarak Kenneth vd. tarafından şu şekilde sıralanmaktadır (Kenneth vd., 2012: 1):

- İşsizlik oranı
- Suç oranı
- Yaşam şartları
- Sağlık şartları
- Okullaşma oranı
- Ortalama başarı skorları
- Seçimlerde oy verme oranıdır

Bir diğer araştırmacının bulgularına göre sosyal yaşam kalitesi göstergeleri: dengeli beslenme, mesleki hareketlilik, meslek dağılımı, sağlık koşulları, eğitim, kültür, toplumsal aktivitelere katılım, sağlık, sosyal refah, kamu güvenliği, yaşam alanı ve yaşam alanı şartları olarak sıralanmaktadır (Perim, 2007: 22).

2.3.2.4. Ekolojik Yaşam Kalitesi

Ekolojik yaşam kalitesi, birey ve çevrenin birbirlerine olan uyumu olarak ifade edilmekte ve bu uyum, birey ve çevrenin birbirlerine vermiş olduğu tepkilere bağlı olduğu ifade edilmektedir. Ekolojik yaşam kalitesi, birey ve çevre olmak üzere iki farklı açıdan incelenmektedir. Birey tarafından incelendiğinde, çevresel şartların bireyin isteklerine cevap vermesi, çevre tarafından incelendiğinde ise, bireyin ihtiyaçlarını karşılayacak kaynakların var olması olarak açıklanmaktadır (Arioğlu vd., 1994: 9).

Ekolojik yaşam kalitesi ile ilgili olarak üç boyutlu bir taslak geliştirilmiştir. Bu geliştirilen taslak birey ve çevre esasları etrafında toplanmaktadır. Bireyi çevreleyen birimler: şehir, kent, aile ve komşu gibi çevresel unsurlardır. Bireyin hayatını sürdürmesi ve korunması için, bireyin ihtiyaçlarını karşılayan çevre ve birey ve çevre arasındaki karşılıklı etkileşim, ekolojik yaşam kalitesinin kavramsal üç boyutunu oluşturmaktadır (Oktik, 2004: 82).

2.3.2.5. Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi

Sağlık; bireyin yaşam biçimi ve yaşadığı çevre ile ilişkilidir. Bireyin yaşam süresince davranışlarında ve yaşam biçiminde meydana gelen değişiklikler bireyin sağlık durumunda yeni boyutların ortaya çıkmasında rol oynamaktadır. Bireyin yaşadığı çevre, bireyin bedenini az hareket ettirmesi ya da spor yapmaması, şehirleşmenin ve kirlenmenin artması, şehirselleşmenin yoğun yapılaşmanın oluşturduğu sosyal ve ekonomik problemler, kültürel çatışma, psikolojik gerginliğe sebep olan faktörler, bireylerin sağlık problemlerinin şeklini değiştirmektedir (Zorba, 2014: 3).

Sağlığa bağlı yaşam kalitesi, sağlık ve işlevsellik olmak üzere iki boyuttan oluşmaktadır. Sağlığa bağlı yaşam kalitesi, 1970'li yıllardan günümüze kadar klinik araştırmalar ve epidemiyolojik (toplumdaki hastalık, kaza ve sağlıkla ilgili durumların dağılımını, görülme sıklıklarını ve bunları etkileyen belirteçleri inceleyen bir tıp bilimi dalıdır) çalışmalarda kullanılan önemli araçlardan biri haline geldiği söylenebilir (Perim, 2007: 25).

Sağlığa bağlı yaşam kalitesiyle ilgilenen araştırmacıların, günümüzde daha çok tedavi çıktılarına odaklandıklarını söyleyebiliriz. Fakat bu tedavi çıktılarının ölçüm işlemleri bazı çelişkiler içermektedir. Günümüzde sağlığa bağlı yaşam kalitesi ölçümleri, sağlık alanında yapılan müdahalelerin sonuçlarının değerlendirilmesi olarak görülmektedir (Öksüz ve Malhan, 2005: 2).

Spilker'e göre; bireyin yaşamsal aktiviteleri, genellikle stres, kaygı, endişe gibi sıkıntı verici durumlardan etkilenmektedir. Böylece bireyin sağlık ile ilgili sorunlar yaşamasına neden olmaktadır. Sağlıkla ilgili yaşam kalitesi ölçüm araştırmalarında, sosyal ilişkiler, bireyin duygusal durumu, inanışları ve sağlık durumu gibi bazı değişkenlerin kullanılması gerektiği belirtilmektedir (Spilker, 1996: 2).

2.3.3. Yaşam Kalitesi İle İlgili Göstergeler

Yaşam; nitelik ve nicelik olmak üzere iki boyut açısından incelenmektedir. Yaşamın niteliği, bireyin yaşamını sürdürdüğü çevre, optimum sağlık koşulları, sosyal ve ekonomik durum, çalışma alanı gibi faktörü bünyesinde barındırırken, yaşamın niceliği sadece bireyin yaşam süresini içine alan çok boyutlu bir kavram olduğu ifade edilmektedir (Erikson, 1993: 73).

Yaşam kalitesi ile ilgili göstergeler pek çok araştırmacı tarafından objektif ve subjektif olarak sınıflandırılarak açıklanmaktadır (Akdemir, 2003: 18).

2.3.3.1. Yaşam Kalitesinin Objektif Göstergeleri

Bireyin fiziksel olarak iyi olma hali yaşam kalitesinin objektif göstergesidir. Bunlar (Hueston ve Kasik, 1998: 209);

- Bireyin kendi ihtiyaçlarını karşılayabilmesi (yeme-içme, giyinme, yıkanma, tuvalet ve uyuma gibi)
- Bireyin fiziksel faaliyetlerine yerine getirmesi (ayağa kalkma, doğrulma, yürüme gibi)
- Bireyin aktif olarak hareket işlevini yerine getirmesi (yaşanılan ortamın içinde ve dışında aktif hareketli olmak)
- Bireyin iş-ailede üstlenmiş olduğu rolleri yerine getirmesi (işe gitme, ev iş yapma ve sosyal aktivite gibi)
- Bireyin sağlıklı veya hasta olma durumu, fiziksel iyi olma hali olarak değerlendirilmektedir.

2.3.3.2. Yaşam Kalitesinin Subjektif Göstergeleri

Bireyin psikolojik iyi olma hali, bireysel ve sosyal iyi olma hali ve maddi iyi olma hali yaşam kalitesinin subjektif göstergeleridir (Hueston ve Kasik, 1998: 210). Bunlar şu şekilde açıklanmaktadır:

- Psikolojik iyi olma hali; bireyin ruh haline ve karşılaştığı olaylara uyum sağlama veya karşı koyma durumu olarak açıklanmaktadır. Bireyin psikolojik etki altında olup olmadığı, duygusal yoğunluğun ve yaşam doyumu seviyesinin belirlenmesi, bireyin yaşam deneyimlerinin değerlendirilmesi sonucu subjektif veriler elde edilmektedir. subjektif değerlendirme bireyin kendi kendini değerlendirmesi, öznel bir yorumlama yapması ve elde ettiği sonucu bireyin yaşam kalitesi olarak algılaması olarak açıklanmaktadır (Top vd., 2003: 22).

- Bireysel ve sosyal iyi olma hali; bireyin, aile bireyleri, eşi, arkadaşları ve diğer bireylerle olan ilişkisi, üstlenilen rollerin yerine getirilmesi, sosyal faaliyet ve aktivitelere katılım, sosyal yapıdan destek görme gibi durumların niteliği ve niceliği olarak ifade edilmektedir (Ünver, 2014: 9).
- Maddi iyi olma hali; bireyin yaşamı süresince, barınma, güvenlik, sağlık, iş güvencesi, geleceğe yönelik kaygı düzeyi bireyin maddi iyi olma halini açıklamaktadır (Baykal, 2008: 52).

2.3.4. Yaşam Kalitesi Kriterleri

Yaşam kalitesi kriterleri; yeterli ve dengeli beslenme, düzenli uyku, stresle başa çıkma, çalışma şartları, zaman yönetimi, fiziksel aktivite olarak sıralanmaktadır (Demirkıran, 2012: 41-44).

2.3.4.1. Yeterli ve Dengeli Beslenme

Bireyin yaşamı süresince bedeninin gelişmesi, yenilenmesi, hareket etmesi ve çalışması için, besin öğelerinin yeterli miktarda, düzenli bir şekilde alınması, yeterli ve dengeli beslenme olarak tanımlanmaktadır (Sağlık Bakanlığı, 2015: 1).

Yeterli ve dengeli beslenme bireylerin yaşamsal faaliyetleri dışında tüm toplumların gelişmesi için temel şart olduğu ifade edilmektedir. Yeterli ve dengeli beslenme sayesinde bireylerin, zihinsel gelişimleri devam etmekte olup bununla birlikte; yaşam sürelerinin uzaması, hastalık risklerinin azaltılması veya ortadan kaldırılması, iş yaşam ve verimliliğine olumlu katkılar sağladığı söylenebilmektedir (Dölekoğlu ve Yurdakul, 2004: 63).

Beslenme; bireylerin sağlıklı ve üretken bir biçimde büyüme, gelişme ve uzun süre yaşayabilmeleri için vücudun, ihtiyacı olan besin öğelerinin tedarik edilmesi ve kullanılmasıdır. Bireylerin beslenme biçimleri, toplumun sosyal, ekonomik ve kültürel yapılarına bağlı olduğu gibi zamanla da değişim gösterebilmektedir. Bireylerin ve toplumların beslenme düzeylerini ve besin maddelerinin tüketimini aşağıda sıralanan faktörler etkilemektedir. Bunlar (Topuzoğlu vd., 2007: 253-254);

- Sosyo-kültürel değişim

- Eğitim düzeyindeki artış
- Gelir seviyesinin yükselmesi
- Kadın çalışanların artışı
- İletişim olanaklarının artması
- Uluslararası pazar sınırlarına ulaşılması
- Ulaşım olanaklarının gelişmesi
- Perakende satış olanaklarının artışıdır.

Yeterli ve dengeli beslenmeyen bireyler, vücudun enerji ihtiyacını gereken miktarda karşılayamamaktadır. Bunun sonucunda fizyolojik ve psikolojik temelli sorunlar ortaya çıkmaktadır. Bunlar; fizyolojik olarak kalp, doku, bağışıklık sistemi, beyin ve kan hastalıkları olurken psikolojik olarak, depresyon, anoreksiya nervosa (bulimia), bunalım, intihar eğilimi gibi sonuçlarla karşılaşıldığı ifade edilmektedir (Demirkıran, 2012: 42).

2.3.4.2. Düzenli Uyku

Uyku, bireyler için fizyolojik bir gereksinim olmakla birlikte, yaşam süresinin yaklaşık olarak %33.3'ünü veya 1/3'ünü kapsamaktadır. Birey, bir günün ortalama 8 saatini, bir yılın 2920 saatini veya yılın 121.7 gününü uyuyarak geçirmektedir (Şenel, 2005: 4). Uyku, bilinç açısından uyanıklılığın ortadan kalkması değil, farklı bir bilinçte uyanıklılığın devam etmesi olarak tanımlanabilmektedir (Tural, 2015: 1).

Düzenli bir uyku, tüm bireylerin yaşamını sürdürebilmesi için gereklidir. Bireylerin yaşının yükselmesi, sosyolojik, psikolojik ve fizyolojik değişiklikler uyku şeklini ve kalitesini değiştirmekte ve bireylerin yaşam kalitelerini etkilemektedir (Sert vd., 2015: 16). Uyku gece saatlerinde gerçekleşmektedir, fakat artan gelir düzeyi, değişkenlik gösteren sosyal şartlar, teknolojik değişimler, işveren tercihleri ve rekabet düzeyi nedenlerinde dolayı bireyler gece uyku saatlerinde de çalışmaktadırlar (Nicholson ve D'Auriat, 1999: 129).

Gece uyku saatlerinde çalışmak zorunda kalan bireylerde fiziksel rahatsızlıklar; kalp hastalıkları, tansiyon, diyabet, uyku hali, yorgunluk ve diğer sağlık problemleri, gündüz çalışan bireylere göre daha fazla rastlandığı belirlenmiştir. Gece çalışan bireylerin aynı zamanda sosyal yaşama uyum sağlayamama, depresyon,

anksiyete ve kendini dışlanmış hissetme gibi pek çok psikolojik rahatsızlıkla karşı karşıya kalmaktadırlar (Knutsson vd., 1999: 50; Ohayon vd., 2002: 577). Gece çalışan bireylerin, gündüz çalışan bireylere göre sosyal aktivitelere katılma oranları oldukça düşük seyretmektedir (Schwartz, 2010: 19).

Düzenli uyku süreleri bireylerin, yaşına, genetik özelliklerine ve erişkinlik durumlarına göre 4-11 saat arasında değişkenlik göstermektedir. Erişkin bireylerde ortalama uyku süresi 7-8 saat olduğu belirtilmektedir. Bireylerin sabah uyaandıklarında yorgun olmamaları, dinlenmiş, kuvvetli, dinç hissettiği, bütün gün iş ve aile fonksiyonlarını aksatmadan yerine getirebildiği uyku süresi, bireyler için optimum uyku süresini belirlediği ifade edilmektedir (Sümer, 2015: 2).

2.3.4.3. Stresle Mücadele Etme

Strese neden olan etmenleri, psikolojik çıktıları, duygu ve düşünceleri düzeltmek, azaltmak veya gidermek için geçirilen süreç, stresle mücadele olarak tanımlanmaktadır (Deniz ve Yılmaz, 2005: 18). Kontrol altında tutulabilen stres, bireyin hayatının itici gücü ve motivasyonunu artıran bir etmen olurken, kontrol altında tutulamayan stres ise, fizyolojik ve psikolojik açıdan bireyin sağlığını olumsuz olarak etkileyen bir etmen haline dönüşebilmektedir (Demirkıran, 2012: 43).

Bireyin fizyolojik ve psikolojik olarak sınırlarının zorlanması olarak tanımlanan stresle etkili bir şekilde mücadele edilmediğinde bireysel aktivite etkinliklerinin düşmesi, yakın ilişki kurmaktan çekinme ve yaşamdan zevk almama gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (Özdemir vd., 2011: 409).

Bireylerin strese neden olan etmenlerin etkilerini azaltmak veya ortadan kaldırmak için stresle mücadele etmenin yolları bulunmaktadır. Bunlar (Aytaç, 2009: 22-23; Aksaray, 2013: 116-121):

- Dengeli beslenmek
- Yeteri kadar su içmek
- Bedensel ve ruhsal egzersizler yapmak
- Düzenli ve erken uyumak
- Yapılacak işlerin listesini hazırlamak
- Fizyolojik veya psikolojik zor işleri kademeli bir şekilde yapmak

- Planlama yapmak
- Sorunlar karşısında tek bir çözüme odaklanmamak
- Gerektiğinde yardım istemek
- Asabiyeti kontrol etmek
- Televizyon programlarında seçici olmak
- Ayrıntılarla meşgul olmamak
- Konsantre olmak
- Dinlenmek için zaman ayırmak
- Bütün günü işe ayırmamak
- Tatile çıkmak olarak sıralanabilmektedir.

2.3.4.4. Çalışma Ortamı ve Şartları

Bireyin çalışma ortamı ve çalışma şartları, işin yapılabilmesi için gerekli olan donanımlara sahip olunmasıyla ilgilidir. çalışma ortamının sıcaklığı, havalandırma sistemi, nemlilik düzeyi, çalışma saatleri, vardiya sistemi, gürültü, fiziksel koşulların yeterliliği, kalabalık ve çalışan bireyler için ergonomik vücut fizyolojisine uygunluk gibi bazı kriterlerin yoksunluğuna göre değerlendirilmektedir. Bu kriterlerin seviyelerinin düşük olduğu işletmelerde iş kazası riski olmasından dolayı kaygı düzeyi yükselmekte ve bireyler stresle karşı karşıya kalmaktadır (Işıklı, 2013 :26). bireyin çalışma ortamından ve şartlarından kaynaklanan, bireyin bedensel ve zihinsel sağlık sorunları tanımlanarak en aza indirgenmeye çalışılmalıdır. Gereklilik halinde iş yeri yönetimine, yaşam koçuna, veya hekime başvurulmalıdır (Demirkıran, 2012: 44).

Uygun çalışma ortamı ve şartlarının sağlanması için yapılması gerekenler aşağıda sıralanmaktadır. Bunlar (Hayta, 2007: 22-37):

- Çalışma ortam sıcaklığı yapılan işlere göre farklılık göstermektedir. Ayakta ağır işlerde 15-17 derece aralığındayken, oturarak yapılan zihinsel işlerde 19-23 derece aralığında olmalıdır.
- Çalışma ortamının nem düzeyi %30-75 aralığında tutulmalıdır.
- Doğal ve yapay havalandırma sistemlerinin kurularak, gerekli sıcaklık ve nemlilik düzeyinin korunması ve ortamın hava sirkülasyonu(dolaşım) sağlanmalıdır.

- Çalışma ortamının aydınlatma şiddeti, yönü, titreşimi, eşitliği ve niteliği çalışan bireylere göre ayarlanmalıdır. Aydınlatma şiddeti iş gruplarının özelliklerine göre 80-1000 lüks değer arasında olmalıdır.
- Çalışma ortamının renginin belirlenmesinde, uluslararası renk çağrışımlarına dikkat edilmelidir.
- Çalışma ortamında gürültü 80 db(desibel) düzeyini geçmemelidir.
- Çalışma ortamında ortaya çıkan yaralanmalar, zehirli atık ve toz gibi maddelerden korunmak için maske, eldiven, kolluk, poliüretan ayakkabı veya terlik, koruyucu giysi gibi ürünler kullanılmalıdır.
- Çalışma ortamının içerisinde, her birey için en az 2 metrelik serbest alan konumlandırılmalıdır.
- Çalışma ortamının tavan yüksekliği 3 metre ve üzerinde olmalıdır.
- Çalışma ortamı içerisinde bulunan pencere alanı, taban alanının %17'sinden az olmamalıdır.
- Uygun iş akışı için konumlandırılan malzeme veya araç-gereçler, zimmetli birey dışında herhangi bir birey tarafından yerinden oynatılmamalıdır.

2.3.4.5. Zaman Yönetimi

Zaman: durmaksızın akan, tekrarı olmayan, sürekli harcanan, depolanamayan, tek bir davranış biçimine sahip, olayları oluş sıralarına göre düzenleyen, geçmişten bu güne gelip geleceğe doğru birbirinin takip eden kesintisiz bir süreç olarak tanımlanmaktadır (Güçlü, 2001: 88).

Zaman yönetimi, birey veya örgütlerin amaç ve hedeflerine ulaşmasına kaynaklık eden zamanın, verimli bir şekilde kullanılması olarak ifade edilmektedir (Bayramlı, 2006:16).

Bireysel veya örgütsel istekler doğrultusunda zaman yönetimi, amaç belirlemek, belirlenen amaçlara ulaşabilmek için planlama yapmak, kurgulanan planı hızlı bir şekilde uygulamaya koymak, planın sonlandırılma tarihini belirlemek ve ortaya konulan amaçlara ulaşılan kadar çaba göstermeyi sürdürmek olarak açıklanmaktadır. Yaşam kalitesini artırılmasında ve stresin azaltılmasında en iyi yöntem, zamanı yönetme faaliyeti olduğu belirtilmektedir (Tutar, 2011:66).

Zamanı iyi yönetebilmek için gerçekleştirilmesi gerekenler şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar (Özer, 2010: 17; Aksaray, 2013: 117):

- Amaçlar, yazılı hale getirilmeli ve öncelikleri belirlenmelidir. bireyin hayattan ne beklediğinden tam olarak emin olunmalıdır.
- Yapılan iş veya aktiviteye değil belirlenen amaçlara odaklanılmalıdır. iş veya aktiviteler amaçları gerçekleştirmeye yardımcı olmalıdır.
- Zaman çizelgesi oluşturulmalı ve zamanın nasıl kullanıldığı belirlenmelidir.
- Her gün bir amaç belirlenerek, belirlenen amaç doğrultusundan amacı gerçekleştirmek için çaba sarf edilmelidir.

2.3.4.6. Fiziksel Aktivite

Türkiye Cumhuriyeti Sağlık Bakanlığına bağlı olan halk sağlığı kurumunun yapmış olduğu tanımlamaya göre, fiziksel aktivite: bireyin günlük yaşamında, vücudunu kullanarak enerji harcamasını gerektiren her türlü hareket olarak tanımlanmaktadır (<http://fizikselaktivite.gov.tr>).

Fiziksel aktivite, bireyin iskelet ve kas sistemi yardımıyla gerçekleştirmiş olduğu herhangi bir hareketin, enerji tüketimiyle sonuçlanan, yaşam biçimini ve kalitesini değiştiren güçlü bir ilaç olarak tanımlanmaktadır. Düzenli bir şekilde yapılan fiziksel aktivite, bireylere güç, kuvvet, hız, dayanıklılık, fiziksel-zihinsel koordinasyon, sağlık ve iyi bir yaşam kalitesi sağlayabilmektedir (Şahin, 2011: 173).

Düzenli bir şekilde yapılan fiziksel aktivite, bireyin beden ve ruh sağlığını olumlu yönde etkilemekte ve strese karşı direnç göstermesine yardımcı olmaktadır. fiziksel aktivite aynı zamanda stresin yaratmış olduğu etkileri azaltarak bireyin sakin ve dingin kalmasını sağlamaktadır. bireyin kilo, yaş, sağlık durumu, vücudun hangi aktiviteye uygun olduğu gibi unsurlar dikkate alınarak yapması gereken fiziksel aktivitelerin hekimler tarafından belirlenmesi gerekmektedir (Aksaray, 2013: 122).

Dünya sağlık örgütü tarafından belirlenen fiziksel aktiviteler: yürüyüş yapmak, dans etmek, seyahat etmek, ev işleri yapmak ve merdiven inip çıkmak olarak belirlenmiştir. Ayrıca yapılması gerekenler yaş aralıklarına göre şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar (TFAR, 2014: 9-11; WHO,2015: 1):

- 5-17 yaş aralığında olan bireyler için, her gün 60 dakika orta şiddetten yüksek şiddete doğru yükselen şekilde fiziksel aktivite ve buna ek olarak, haftada en az 3 gün kas ve kemikleri güçlendirecek egzersizler yapılmalıdır.

- 18-64 yaş aralığında olan bireyler için, haftada en az 150 dakika orta şiddette veya 75 dakika yüksek şiddette fiziksel aktivite ve buna ek olarak, en az 2 gün kas güçlendirici egzersizler yapılmalıdır.
- 65 yaş üzeri bireyler için, haftada 150 dakika fiziksel aktiviteye ek olarak haftanın en az 3 günü vücudun denge sistemini geliştirici ve en az 2 günde kas gücünü artırıcı egzersizler yapılmalıdır.

2.4. Otel İşletmeleri

Konaklama işletmeleri, otel, motel, pansiyon, kamping, tatil köyü, termal tesis, apart otel ve hosteller şeklinde sınıflandırılmaktadırlar (Resmi Gazete, 2005: 4524-4532; Warnken vd., 2008: 574; Özel, 2012: 7).

İnsanlar ilk çağlardan bu yana çeşitli sebeplerden dolayı seyahat etmektedirler. Yeme-içme, konaklama ve diğer ihtiyaçlarını ilkel bir şekilde karşılamaya çalışmışlardır. Bu ihtiyaçların giderilmesi ve endüstriyel bir hale kavuşması, paranın kullanılmaya başlamasıyla mümkün olmuştur. Otel işletmeleri öncelikle, han ve taverna olarak adlandırılmış olup, ticaret ve seyahat endüstrisinin gelişimine bağlı olarak gelişme gösterdiği ifade edilmektedir (Batman, 2008: 27).

2.4.1. Otel Kavramı ve Tanımı

Otel, yapısı, konforu, bakım şartları, teknik donanımı, hizmet kalitesi, geçici konaklama ve yeme-içme ihtiyacını belirli bir miktar ücret karşılığında gidermeyi kabul eden, maddi ve manevi unsurlara sahip ekonomik tesislerdir (Olalı, 1973: 25).

Bir diğer tanıma göre otel, öncelikle konaklama amacıyla ve geçici bir süre yer değiştirmek için belirli standartla donatılmış tesisler olarak ifade edilmektedir (Barutçugil, 1989: 53).

2634 sayılı Turizm Teşvik Kanununun 37. maddesinin A fıkrasının 2. bendine göre otel, misafirlerin geceleme ihtiyaçlarını karşılayan ve yeme-içme, eğlence, spor, yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyesinde barındırabilen tesisler olarak tanımlanmaktadır (Aktaş, 2002: 25).

Otel, işletme tarafından sözleşmeye ihtiyaç duymadan sunulacak hizmetlerin, belirlenmiş olan ücretleri ödemeye istekli olan bireylere, konaklama ve yeme-içme ürünlerinin temin edildiği yerler olarak ifade edilmektedir (Şener, 2010: 5).

Otelleri, diğer işletmelerden ayıran temel işlevin konaklama olduğu ifade edilmektedir. Böylelikle seyahat eden insanların ilk önceliği olan konaklamayla birlikte yeme-içme, eğlence gibi ihtiyaçlarına cevap vermeye yönelik planlanmış ve yapılandırılmış, personel, mimari ergonomi ve misafirleriyle olan ilişkilerini belirli temel ve standartlara dayandırılan işletmeler, otel olarak tanımlanmaktadır (Çakıcı vd., 2002: 2).

2.4.2. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmelerinin sınıflandırılmasında görüşler ve yaklaşımlar arasında bazı farklılıklar bulunmaktadır. Sınıflandırma yapılırken otel işletmelerinin özellikleri göz önünde bulundurarak sınıflandırma yoluna gidilmektedir. otel endüstrisindeki teknolojik gelişmeler, bireylerin alışkanlıkları, yaşam bakış biçimleri, ihtiyaçları, bireysel ilgi alanlarındaki gelişme ve değişimler doğrultusunda farklı sınıflandırmalar yapılmaktadır (Şener, 2010: 14-15).Türkiye şartları dikkate alınarak oteller şu şekilde sınıflandırılmaktadır.

2.4.2.1. Büyüklüklerine Göre Otel İşletmeleri

Otellerin büyüklüklerini belirlemeye yönelik kriterler şu şekilde (Aktaş, 2002: 26):

- İşletmeye yatırılan sermaye oranı,
- İşletmenin oda sayısı,
- İstihdam edilen kişi sayısı,
- Belirli bir sürede personele ödenen ücretler toplamı,
- Fiziki yapı içinde sosyal ve kültürel çalışmalar için ayrılan alanlar,
- Balo, toplantı, ziyafet vb salonların kapladığı alanlar,
- Kiralık dükkanların kapladığı alanlar olarak sıralanmaktadır.

Büyüklüklerine göre otel işletmeleri: çok küçük oteller, küçük oteller, orta büyüklükteki oteller, büyük oteller ve çok büyük oteller olarak sınıflandırılmaktadır

Bunlar Şu Şekilde açıklanmaktadır (Aktaş, 2002: 28; Bekçi, 2003: 7; Gökdeniz ve Din, 2009: 12):

- Çok küçük otel işletmeleri, 25 veya daha az kişinin konaklayabildiği en çok 10 odalı ve 1-5 iş gören istihdam edebilen tesislerdir.
- Küçük otel işletmeleri, en az 10 odalı, en fazla 50 odalı ve 25-30 iş gören istihdam edebilen tesislerdir.
- Orta büyüklükte otel işletmeleri, en az 50 odalı, en fazla 100 odalı ve 50-100 iş gören istihdamı sağlayabilen tesislerdir.
- Büyük otel işletmeleri, en az 100, en fazla 300 odalı ve 100-150 iş gören istihdamı yaratan tesislerdir.
- Çok büyük otel işletmeleri, en az 300 odalı, en fazla işletmenin gereksinimlerine bağlı olarak oda sayısı ne kadar artırılabiliriyorsa ve 100- 300 iş gören istihdamı sağlayan tesislerdir.

2.4.2.2. Faaliyet Sürelerine Göre Otel işletmeleri

Faaliyet sürelerine göre otel işletmeleri, sürekli hizmet veren, faaliyetlerini 365 gün kesintisiz gerçekleŐtirebilen genellikle Şehir otellerini kapsayan devamlı oteller ve sezonluk veya dönemlik hizmet veren, yılın belli bir kısmında hizmet veren geriye kalan diğer zaman diliminde kapalı olan mevsimlik oteller olarak iki başlık altında toplanmaktadır (Şener, 2010: 23).

Faaliyet sürelerine göre otel işletmeleri ayrıca, tesisin kuruluş yeri Şartları itibariyle, yaz veya kış sezonundan sadece birinde hizmet verebilen tek sezon çalıŐtırılan otel işletmeleri, yaz ve kış sezonlarından ikisinde de hizmet verebilen çift sezon çalıŐtırılan otel işletmeleri, büyükŐehir, anayol güzergahları ve yıl boyunca kapanmayan, bütün yıl boyunca çalışan otel işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır (Gökdeniz ve Din, 2009: 11).

2.4.2.3. Fiyat Düzeyi ve Gelişme AŞamalarına Göre Otel işletmeleri

Fiyatlandırma düzeyine göre otel işletmeleri Şu Şekilde sınıflandırılmaktadır (Kozak vd., 2006: 51):

- Pahalı tüketim grubunda bulunan, 19. yüzyılın ortalarına kadar seyahat ve konaklama aktiviteleri toplumun yüksek gelir elde eden sınıfına yönelik olmasından dolayı popülerlik kazanan lüks otel işletmeleri,
- Orta tüketim grubunda bulunan, 20 yüzyıl birinci yarısından itibaren ortalama gelir düzeyine sahip bireylerin seyahatlere katılmaya başlamalarından dolayı ortaya çıkan vasat otel işletmeleri,
- Ucuz tüketim grubunda bulunan, seyahat ve konaklama ihtiyacının artması 1950'li yıllardan sonra gelişme göstermiş ve bu ihtiyacın karşılanması için ortaya çıkan yan konaklama işletmeleridir.

2.4.2.4. Konaklama Amacına Göre Otel İşletmeleri

Bireyler farklı amaçlar doğrultusunda gerçekleştirmiş oldukları seyahatler sonucunda, birbirinden bağımsız, birbirinden farklı alanlarda kurulan otel işletmeleri sayesinde farkındalık yaratmaktadırlar. Konaklama amacına göre yapılan sınıflandırmaya göre otel işletmeleri şu şekilde sıralanmaktadır (Aktaş, 2002: 29; Kozak vd., 2006: 51; Şener, 2010: 23);

- Şehir merkezlerinde genellikle kısa konaklama yapılan merkezi otel işletmeleri,
- Dinlenme, eğlenme ve tatil yapmak amacıyla kurulan kıyı otel işletmeleri,
- Dağcılık, kayak ve sportif faaliyetler için kurulan dağ ve spor otel işletmeleri,
- Şifalı su ve toprak alt yapısı kullanılarak sağlık amacıyla kurulan kaplıca ve kür otel işletmeleridir.

2.4.2.5. Mülkiyet Durumuna Göre Otel İşletmeleri

Mülkiyet durumlarına göre otel işletmeleri, şahıs, kamu, şirket, dernek, sendika ve vakıf gibi birey ve kurumların sahiplik durumuna, hisse ve sermaye oranlarına göre belirlenmektedir (Şener, 2010: 24). Mülkiyet durumuna göre otel işletmelerinin sınıflandırılması; özel, kamu ve karma mülkiyetli oteller olarak ifade edilirken şu şekilde açıklanmaktadır (Kozak vd., 2006: 50):

- Otel işletmelerinin varlıklarının, hisselerinin veya sermayesinin tamamı özel bir şahısa ait olan, özel mülkiyetli oteller,

- Otel işletmelerinin varlıklarının, hisselerinin veya sermayesinin tamamı kamu kuruluşlarına ait olan, kamu mülkiyetli oteller,
- Otel işletmelerinin varlıklarının, hisselerinin veya sermayesinin bir kısmı özel sektör temsilcilerince ve diğer kısmı ise kamu kurumları tarafından karşılanan, karma mülkiyetli otellerdir.

2.4.2.6. Yönetim Şekline Göre Otel İşletmeleri

Yönetim şekline göre otel işletmeleri, finansal, politik ve süreçler açısından herhangi bir yere bağlı olmayan bağımsız otel işletmeleri ve yönetim, imtiyaz ve birlik anlaşmalarına bağlı olan zincir otel işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır (Resmi gazete, 2005: 4546).

2.4.2.7. Hukuki Özelliklerine Göre Otel İşletmeleri

Turizm yatırım ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliğine göre otel işletmeleri, turizm işletme belgeli ve belediye belgeli otel işletmeleri olarak sınıflandırılmaktadır. Turizm işletme belgeli otel işletmeleri;

- Bir yıldızlı,
- İki yıldızlı,
- Üç yıldızlı,
- Dört yıldızlı ve
- Beş yıldızlı olarak sınıflandırılmaktadır (Resmi gazete, 2005: 4521).

Belediye belgeli otel işletmeleri; yerel belediyeler tarafından sınıflandırılmakta, kontrolleri yapılmakta ve fiyatlandırma politikalarını belirlemektedir. Turizm yatırım ve işletmeleri nitelikleri yönetmeliğine göre belediye belgeli otel işletmeleri;

- Birinci sınıf,
- İkinci sınıf,
- Üçüncü sınıf olarak ifade edilmektedir (Oral, 2004: 25).

2.4.2.8. Ulaştırma Araçları İle Olan Bağlantılarına Göre Otel İşletmeleri

Otel işletmeleri, ulaştırma araçları ile olan bağlantılarıyla ilgili yapılan sınıflandırmada, ulaşım yolları ve terminalerin yakınında bulunmalarına göre gruplandırılmaktadır (MEGEP, 2011: 5-6). Ulaştırma araçları ile olan bağlantılara göre otel işletmeleri şu şekilde sınıflandırılmaktadır. Bunlar (Şener, 2010: 24):

- Uluslararası havaalanlarının yakınlıklarına kurulan kısa süreli konaklama ihtiyacını karşılayan, havaalanı otelleri,
- Ulusal ve uluslararası otobüs terminal ve tren garlarının yakınlıklarına kurulan, istasyon otelleri,
- Deniz yolu kullanılarak seyahatlerin başlatıldığı ve sonlandırıldığı yerlerin yakınlıklarına kurulan, liman otelleri,
- Karayolu ile seyahat eden bireylerin geceleme, yeme-içme, otomobil bakım-onarım gibi ihtiyaçlarını yerine getirmek üzere karayollarının kavşak noktalarına kurulan, karayolları kavşak otelleridir.

2.4.2.9. Yıldız Sistemine Göre Otel İşletmeleri

Turizm Bakanlığı, İşletmeler Genel Müdürlüğü, Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliğinde ifade edilen yıldız sistemine göre oteller; bir yıldız, iki yıldız, üç yıldız, dört yıldız ve beş yıldızlı olarak sınıflandırılmaktadır (Resmi Gazete, 2005: 4525; Denizer, 2012: 4-5).

2.4.2.9.1. Bir Yıldızlı Otel İşletmeleri

Bir yıldızlı otel işletmelerinin taşıması gereken nitelikler aşağıda sıralanmaktadır (Batman, 2008: 40-41):

- En az on oda,
- Yaz sezonunda açık tutulan tesisler hariç, girişte rüzgârlık, hava perdesi ve döner kapı gibi düzenleme,
- Resepsiyon ve kapasiteye yeterli lobiden oluşan, rahat oturma imkânının sağlandığı kabul holü,
- Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu,
- Yönetim odası,

- Müşterinin ineyeği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması hâlinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- 06:00 - 24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
- İlyardımlı malzemeleri bulunan ecza dolabı,
- Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon,
- Oda sayısının en az %25'ine hizmet verebilecek sayıda resepsiyonda emanet kasası veya müşteri yatak odalarının tamamında kıymetli eşya kasası,
- Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzemelere sahip olmalıdırlar.

2.4.2.9.2. İki Yıldızlı Otel İşletmeleri

İki yıldızlı otel işletmeleri, bir yıldızlı otel işletmeler için sıralanan nitelikleri taşıyan en az 20 odalı işletmelerdir. Bir yıldızlı otel işletmelerinin taşıdığı niteliklere ek olarak, iki yıldızlı otel işletmelerinin taşıması gereken nitelikler aşağıda sıralanmaktadır (Gökdeniz, 1995: 40):

- En az 20 oda,
- İlave bir yönetim odası,
- Oturma salonu veya bağımsız bölümlerde bar düzenlenmesi,
- İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis ya da dolaba sahip olunması,
- Odalara saç kurutma makinesi,
- Odalara içecek hizmeti verilmesi gerekmektedir.

2.4.2.9.3. Üç Yıldızlı Otel İşletmeleri

Üç yıldızlı otel işletmeleri, bir ve iki yıldızlı otel işletmelerinin niteliklerine ek olarak aşağıda sıralanmış olan şu özellikleri taşımaktadırlar (MEB, 2011: 17):

- En az 50 oda,
- İklim koşullarına göre odalarda klima,
- Yatak sayısının %25'i oranında oturma imkânının, lobide ya da ayrı düzenlenmiş oturma salonu,
- Ek bir yönetim odası,

- Odalarda televizyon,
- Odalarda mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi,
- Yüzme havuzu, ikinci sınıf lokanta, kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 50 kişilik çok amaçlı salon veya toplantı salonu ünitelerinden en az bir adet,
- Çamaşır yıkama ve ütöleme hizmeti,
- Rezervasyon işlemlerinin elektronik ortamda yapılması,
- Servis girişin ayrı olduğu bölüm,
- Her kat için kat ofisi,
- 24 saat büfe hizmeti sunulması olarak ifade edilmektedir.

2.4.2.9.4. Dört Yıldızlı Otel İşletmeleri

Dört yıldızlı otel işletmeleri, bir, iki ve üç yıldızlı otel işletmelerinin taşımış oldukları niteliklere ilave olarak aşağıda sıralanan niteliklere sahip olmaları gerekmektedir. bunlar (Resmi Gazete, 2005: 4526-4527):

- En az 80 oda,
- Kabul holünde telefon hizmeti,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması hâlinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- Odalarda ve genel mahallerde klima,
- Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 06:00 - 24:00 saatleri arasında oda servisi,
- Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- Satış ünitesi,
- Çeşitli dillerde süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma alanı,
- Kapasitesi 100 kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitesinin en az %50'sine hizmet veren ikinci sınıf bir lokanta,
- Yeterli büyüklükte bagaj odası ve emanet hizmeti,
- Servis merdiveni veya asansörü,
- Toplam personelin en az %15'inin eğitilmiş olması,
- İdarî personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması.

- Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro araçlarıyla donatılmış çalışma ofisi,
- Odalara mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik donanımı ve oturma düzeni bulunan toplantı salonu,
- En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az 200 kişilik konferans salonu, salon ile bağlantılı simultane tercüme hizmetleri mahalli ve fuaye, sekreterlik hizmeti, fuaye veya salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik gece kulübü veya diskotek,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik bar salonu,
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az 100 kişilik pasta salonu,
- Türk mutfağı mönüsü olan, servisi ve tefrişi geleneksel Türk kültürünü yansıtan, alakart hizmet verilen ikinci sınıf bir lokanta,
- Diğer kültürlerin mutfaklarından birine ait mönüsü olan, servisi ve tefrişi ait olduğu kültürü yansıtan, alakart hizmet verilen ikinci sınıf bir lokanta,
- En az 40 metrekare büyüklükte jimnastik salonu; Türk hamamı, buhar banyosu, kar odası, tuz odası, tuzlu buhar odası, sıcak taş odası, alarm sistemi bulunan sauna, masaj üniteleri, aletli masaj üniteleri, cilt bakım üniteleri gibi ünitelerden en az dört adedi,
- Bowling-bilardo salonu, duvar tenisi salonu; uzman personel eşliğinde, çocuklara yönelik oynama, dinlenme alanları ve tuvaletleri bulunan çocuk bakım ve oyun odası ile bahçesi; golf sahası, tenis kortu, spor salonu, açık spor sahası, go-kart pisti, kayak pisti veya benzeri imkânlar sağlayan ünitelerden en az dört adedi,
- Açık yüzme havuzu,
- Kapalı yüzme havuzu ünitelerinden en az üç adedi bulunması gereken nitelikler olarak sıralanmaktadır.

2.4.2.9.5. Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri

Beş yıldızlı otel işletmeleri; yapı, yerleşme, donanım, dekorasyon durumu bakımından, hizmet kalitesi ve standartları açısından yüksek özelliklere sahip, toplam personel sayısının %25'i alanıyla ilgili eğitim almış olan özel veya tüzel kişiye ait olan kuruluşlar olarak tanımlanmaktadır. Beş yıldızlı oteller, bir, iki, üç ve dört yıldızlı oteller için arananlara ilave olarak aşağıda belirtilen nitelikleri taşımaktadırlar. Bunlar (Resmi Gazete, 2005: 4528; Batman, 2008: 43-44) :

- En az 120 oda,
- Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması hâlinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
- Odalarda, yatak başucunda merkezî aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,
- Odalarda, bornoz, diş temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil, şemsiye gibi en az beş adet amblemli malzeme,
- Banyolarda, resepsiyonla bağlantılı telefon,
- odalarından 6 tanesinden az olmamak üzere, oda kapasitesinin asgarî %5'i oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
- 24 saat oda servisi,
- Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde 24 saat görevli personel,
- Odalarda, uydu erişimli televizyon, video oynatıcı ve ücretsiz internet imkânı,
- Bay ve bayan kuaförü,
- Alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta,
- Müşteri ilişkileri ve danışmanlık gibi hizmetlerin, resepsiyondan ayrı bir mahalde konusunda eğitilmiş ve deneyimli personel tarafından verilmesi,
- Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon gibi sahip olunması gereken nitelikler belirtilmektedir.

2.4.3. Otel İşletmelerinde Mutfak

Otel işletmelerinde mutfak başlığı altında; mutfak kavramı, mutfakların organizasyon yapılarına göre sınıflandırılması ve mutfak çalışanlarının görev ve sorumlulukları açıklanmaktadır.

2.4.3.1. Mutfak Kavramı ve Tanımı

Mutfak kavramı, genel bir ifade biçimiyle her türlü yemeğin hazırlığının yapıldığı, pişirildiği ve mutfağın kullanım şekline göre tüketildiği yerdir (Kaya, 2000:52). Mutfak, yemek pişirilen yer, mekan ve alan gibi anlamları çağrıştıran Arapça "Matbah" kelimesinden günümüze bazı değişikliklere, farklı kullanma ve telaffuz etme şekillerine maruz kalarak bugünkü haline ulaşmıştır ve uzun zamandır kullanılan Türkçe bir kelime olduğu ifade edilmektedir (Maviş, 2003: 61; Küçükaslan, 2011: 23).

Mutfak, arkeoloji bilimiyle ilgilenen bilim insanlarının araştırmaların sonuçlarına göre, tarih öncesi çağlarda ilkel insanların sığınmak ve korunmak için kullandıkları mağaralarda, beslenme ve kullanılan araç ve gereçlerin sürekli olarak geliştirilmeye çalışıldığı, farklı bir alan olarak betimlenmektedir (Dereli, 1989: 2; Chia ve Lee, 2005: 9).

Mutfak, istenilen, belirtilen veya hedeflenen miktarda, belirlenmiş bir standartlar çerçevesinde, kaliteli yiyecek içecek üretim faaliyetinin gerçekleştirilmesi için araç ve gereçlerin bulunduğu yer olarak tanımlanmaktadır (Gökdemir, 2003: 30).

Bireyin temel ihtiyacı olan yemek, toplumun kültürel yapısını meydana getiren unsurların süzgecinden geçmesi sonucu yemek kavramının, pek çok değişikliğe uğradığı ifade edilmektedir (Sökmen, 2010: 165). Ulusların sahip olduğu; örf, adet, gelenek, görenek ve ananeler gibi kültürel değerler, mutfak kültürünün değişmesinde ve gelişmesinde önemli bir rol üstlenmektedir. Aynı zamanda kültürlerden etkilenerek ortaya çıkan mutfak, toplumu birleştirici ve kaynaştırıcı özellikler taşıması bakımından oldukça önemlidir (Avcıkurt vd., 2007: 5).

Ulusların kültürünü meydana getiren unsurlar, geleneksel mutfak kültürünün ortaya çıkmasına yardımcı olmaktadır. Bu unsurlar şu şekilde sıralanmaktadır (Küçükaslan, 2011: 24):

- Yeme ve içme çeşitliliği,
- Yiyecekler ve içecekler hazırlanırken kullanılan malzemeler,
- Yiyecek ve içecekleri hazırlama,
- Pişirme ve ikram etme yöntemleri,
- Yemek yerken ve servis yapılırken uygulanan merasimlerdir.

Otel işletmelerinde mutfak, bölümler arasında odalar bölümünden sonra, en önemli ikinci bölümdür (Sarioğlan, 2011: 162). Otel işletmeleri açısından mutfak ise, yiyecek üretimi yapılan yer olarak ifade edilmektedir (Gökdemir, 2012: 9).

Bir başka tanıma göre otel işletmelerinde mutfak, otel müşteri ve çalışanlarının yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamak için, sebze, meyve, et gibi gerekli malzemelerin ayıklanıp, yıkanıp, parçalanıp, temizlendiği bu işlemlerden sonra gerekli sosların ilave edilerek pişirildiği, saklandığı ve servise hazır hale getirildiği bölüm olarak tanımlanmaktadır (Bayram, 2011: 17).

2.4.4. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyonu

Sağlıklı bir insan vücudunda görev yapan sağlıklı bir kalp gibi, mutfak da otel işletmelerindeki döngüye hayat veren en önemli unsurlardan biridir. Bu nedenle otel işletmelerinde mutfağın konumu ve işlevselliği çok önemlidir. Mutfağın konumlandırılması ve işlevsel halde aktif bir şekilde kullanılması, mutfakta ve servis bölümünde çalışanların iş yükünü, yiyecek ve içeceklerin kalitesini, işletmenin donanım giderlerini ve enerji sarfiyat miktarlarını etkilemektedir (Katsigris ve Thomas, 2009: 71). Ayrıca otel işletmelerinde kurulan mutfağın, konuyla ilgili mutfak personeli veya mutfak şefi tarafından tasarlanması, kullanım kolaylığının belirlenmesi ve aktif hareket alanlarının oluşturulması açısından oldukça önemli olduğu ifade edilmektedir (Bansal, 2010: 121).

Otel işletmelerinin mutfak bölümlerinde, yapılan üretimin boyutu, çalışanların sayısı ve görevleri belirlenirken göz önünde bulundurulması gereken özellikler şu şeklide sıralanmaktadır. Bunlar (Öztaş ve Uçan, 2002: 17-19; Gökdemir, 2003:16; Görkem ve Öztürk, 2011: 22):

- Uygulanacak menü
- İşletmenin örgütsel yapısı
- İşletmenin büyüklüğü ve türü
- Mutfağın fiziki yapısı ve ekipmanlarıdır.

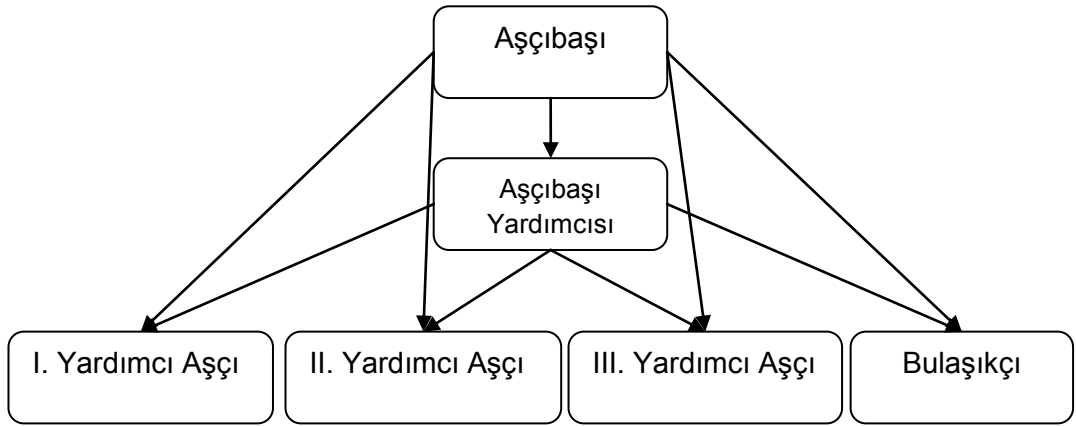
Mutfağın organizasyon yapısı ve hiyerarşik düzeni, işletmenin türüne göre değişiklik gösterebilirken, ana kriter işletmenin büyüklüğü olarak ifade edilmektedir. Otel işletmelerinde mutfak organizasyonları: küçük mutfak organizasyonu, orta büyüklükte mutfak organizasyonu ve büyük mutfak organizasyonu olarak

sıralanmaktadır (Çakıcı vd., 2002: 114; Gökdemir, 2003:16; Aktaş ve Özdemir, 2005: 54; Güldemir, 2015: 106).

2.4.4.1. Küçük Mutfak Organizasyonu

Küçük mutfak organizasyonuna sahip bir otel işletmesinde; sıcak et yemekleri, sıcak soslar, çorbalar, sebze yemekleri ve garnitürlerin üretiminden bir aşçı ve soğuk soslar, salatalar ve mezelerin üretimini bir diğer aşçı gerçekleştirmektedir. Ayrıca aşçılara yardımcı olmak üzere bir ya da birkaç yardımcı aşçı görevlendirilmektedir. Bu tür mutfaklarda sıcak ve soğuk mutfağa ait çalışma alanları keskin hatlarla ayrılmamaktadır. Küçük mutfak organizasyonuna sahip otel işletmelerinde, mutfak için ayrılan alan oldukça dar ve sınırlı kalmaktadır. Organizasyonun başında olan aşçıbaşı dahil olmak üzere 6-7 kişilik aşçı, yardımcı aşçı ve bulaşıkçıyı kapsayan küçük bir organizasyon olarak ifade edilmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005: 52-53). Küçük mutfak organizasyonu Şekil 7'de gösterilmektedir.

Şekil 7. Küçük Mutfak Organizasyonu



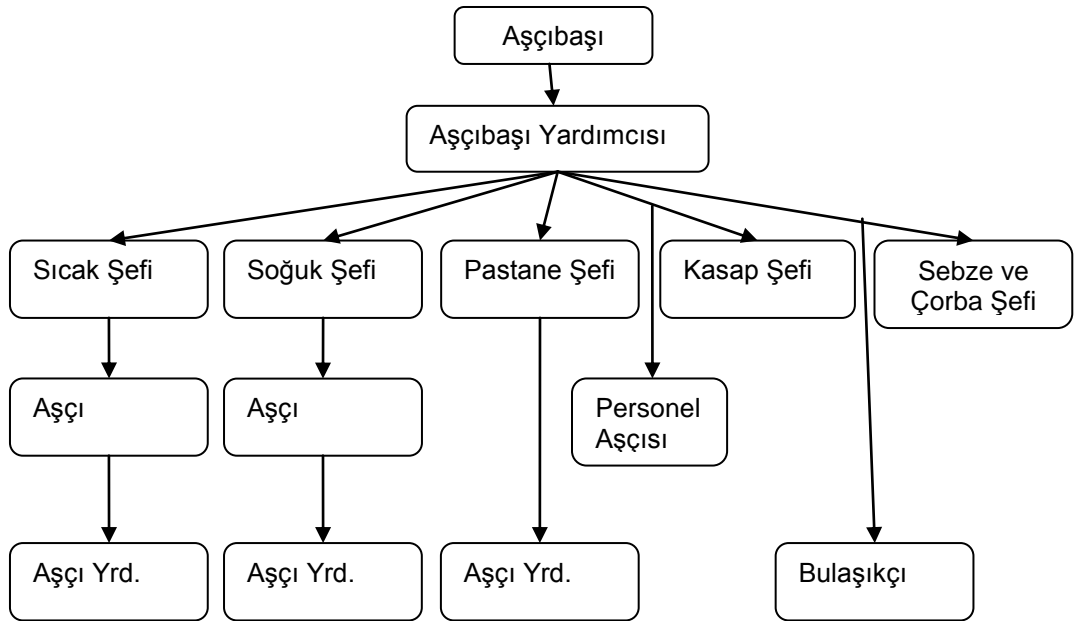
Kaynak: Gökdemir, Ayhan.(2012). Pişirme Yöntemleri ve Teknikleri I-II. (1. Basım). Alptekin Sökmen (Editör). Ankara: Detay Yayıncılık, s.10; Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir. (2012). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. (3.Basım). Ankara: Detay Yayıncılık, s.53.

2.4.4.2. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu

Orta büyüklükte mutfak organizasyonuna sahip otel işletmelerinde, aşçılar hazırlık ve pişirme aşamalarında farklı aşama ve bölümlerde çalışmaktadırlar. aşçıların farklı bölümlerde çalışmaları, işletmede kurulan mutfağın kuruluş şekline ve aktif kullanım biçiminin getirmiş olduğu zorunluluktan kaynaklanmaktadır. orta büyüklükte mutfağın özelliği, her bölümde, diğer bölümlerin ihtiyacı olan malzeme, araç ve gereçlerin bulundurulmasıdır (Güldemir, 2015: 106). Küçük mutfak organizasyonlarına göre; daha fazla bölüm bulunmaktadır, bu nedenle iletişim sistemi ve biçiminin daha iyi olması gerekmektedir (Gökdemir, 2003: 17).

Menüdeki yemek çeşidinin artması, hizmet sunulan müşteri sayısının artması gibi nedenlerden mutfak örgüt yapısında da değişikliklere neden olmaktadır. Bu nedenle orta büyüklükte mutfak organizasyonlarında; sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastana, kasaphane, gibi bölümler ortaya çıkmaktadır. bu organizasyon aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefleri ve aşçı yardımcılarında oluşan 10-15 kişiyle yürütülmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 53). Orta büyüklükte mutfak organizasyonu Şekil 8'de gösterilmektedir.

Şekil 8. Orta Büyüklükte Mutfak Organizasyonu



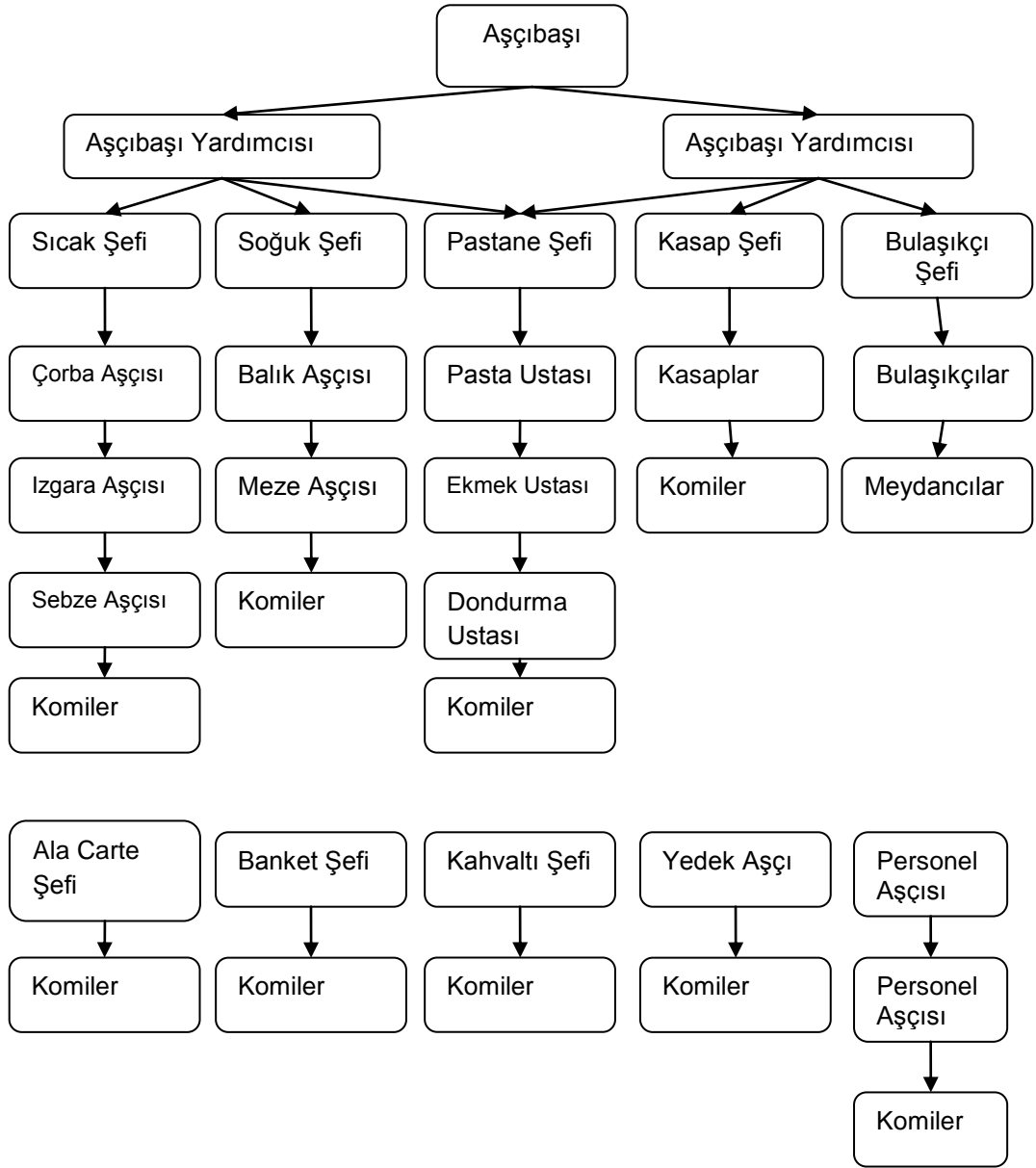
Kaynak: Gökdemir, Ayhan.(2012). Pişirme Yöntemleri ve Teknikleri I-II. (1. Basım). Alptekin Sökmen (Editör). Ankara: Detay Yayıncılık, s.10; Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir. (2012). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. (3.Basım). Ankara: Detay Yayıncılık, s.54; Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2012). Yiyecek Üretimi. (1.Basım). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları, s.19.

2.4.4.3. Büyük Mutfak Organizasyonu

Büyük mutfak organizasyonu sahip otel işletmelerinde, hazırlık ve son işlemin yapıldığı bölümler ayrı olarak konumlandırılmaktadır. Her bölüm menülerde bulunan veya yapılması gereken yemeklerin hazırlamak için gerekli olan bütün araç, gereç ve teçhizatı bulundurmaktadır (Güldemir, 2015: 106). Çok çeşit ve fazla miktarda yemek üretimi nedeniyle, mutfağın örgüt yapısı oldukça geniş bir yelpaze meydana getirmektedir (Görkem ve Öztürk, 2011: 22).

Bu organizasyon yapısında aşçıbaşına yardım eden aşçıbaşı yardımcılarının sayısı birden fazladır, ayrıca sıcak ve soğuk mutfakta, üretimi yapılan yiyeceklerden sorumlu aşçılar görev yapmaktadır. Bunlar: çorba, ızgara, sebze, balık ve meze aşçısı gibi sıralanabilir. Her bir aşçının en az bir yardımcısı ve komisi bulunmaktadır. Bu organizasyonda aşçı, aşçı yardımcısı ve komilerin sayıları oldukça fazladır. Bunun temel nedeni ise, işin çokluğu ve yoğunluğunun üstesinden gelebilmek için mutfak personelinin, kendini özel alanlarda geliştirmesi veya uzmanlaşması olarak açıklanmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 54; Gökdemir, 2012: 11; Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012: 19-20). Büyük mutfak organizasyonu Şekil 9'da gösterilmektedir.

Şekil 9. Büyük Mutfak Organizasyonu



Kaynak: Aktaş, Ahmet ve Bahattin Özdemir. (2012). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi. (3.Basım). Ankara: Detay Yayıncılık, s.55.

2.4.5. Otel İşletmelerinde Mutfak Personeli

Mutfak bölümünün görev ve sorumlulukları, otel misafiri ve personelinin dengeli, düzenli ve sağlıklı beslenmesi olduğu için otel işletmelerinin kalbi olarak nitelendirilmektedir. Mutfakta çalışan personelin, yüklenmiş olduğu rol ve sorumluluklarının yanı sıra aşağıda belirtilen niteliklere sahip olmaları gerekmektedir. Bunlar (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012: 21-22):

- Mesleki eğitim almış olmak ve almış olduğu eğitimi aktif bir şekilde uygulamak,
- Mesleğiyle ilgili teknolojik değişim ve gelişim aşamalarını yakın takip etmek,
- Dengeli ve zengin beslenme üzerine kurgulanmış menü hazırlığı yapabilme ve uygulayabilme yeteneğine sahip olmak,
- Farklı çalışma biçimi, düzeni ve işleyişi olan, mutfak içi bölümler arasında iletişimin güçlü bir şekilde koordinasyonunu sağlamak,
- Görev ve sorumluluklarının tam anlamıyla bilincinde olup, bu bilinç doğrultusunda hareket etmek,
- Hiyerarşik basamaklara saygı gösterilmesini sağlamaktır.

Otel işletmelerinde mutfak bölümünün, örgütsel yapısında farklı basamaklar ve her basamakta değişkenlik gösteren görev ve sorumluluklar bulunmaktadır. Hiyerarşi basamaklarındaki farklılıklar nedeniyle, her bir hiyerarşi basamağı için görev, sorumluluk ve yetki tanımlaması yapılmaktadır (Görkem ve Öztürk, 2011:21). Mutfak personelinin hiyerarşik sıralaması Şekil 10'da verilmektedir.

Şekil 10. Otel İşletmelerinde Mutfak Personelinin Hiyerarşi Basamakları



Kaynak: Görkem, Onur ve Yüksel Öztürk. (2011). Otel Mutfaklarında Stajyer İstihdamı ve Beceri Eğitimi Yeterliliğine Yönelik Bir Uygulama. İşletme Araştırmaları Dergisi. No: 3/4. s.21.

Mutfakta görev ve sorumluluk üstlenen çalışanların sayısı ve çalışacakları bölümler; otel işletmesinin büyüklüğü, konumu ve iş yoğunluğuna göre belirlenmektedir (Denizer, 2002: 332). Üretim personeli temel olarak yiyecek üretimiyle alakalıdır ve misafirlerle iletişim ve etkileşimi düşük düzeyde gerçekleşmektedir. Otel işletmelerinin boyutu veya türü farketmeksizin mutfak

alışanlarına temel üretim görevleri verilmektedir. Temel retim görevleri, hazırlık ve pişirme olarak sıralanırken, organizasyonun başarısı için satın alma, kontrol, depolama, temizlik, hijyen ve eğitim gibi yan görevlerinde yerine getirilmesi gerektiği ifade edilmektedir (Koçak, 2012: 39).

2.4.5.1. Aşıbaşı

Aşıbaşı, Fransızcada Chef de Cuisine, İngilizcede ise Executive Chef, olarak ifade edilmektedir. Aşıbaşı mutfakta ve mutfağa bağlı bölümlerde standartlara uygun bir şekilde yemek hazırlama ve pişirme ile görevli bütün personelin faaliyetlerinin planlanması, yönlendirilmesi, kontrolü, koordinasyonu ve yönetiminden sorumlu olan personeldir (Aktaş ve zdemir, 2012: 62). Aşıbaşının ayrıca yapması gereken bazı faaliyetler bulunmaktadır. Bunlar şu şekilde sıralanabilir (Sökmen, 2014: 62):

- Men planlaması yapmak
- Menüde sunulan yemeklerin standart reçetelerini düzenlemek
- Standart reçete oluşturarak ilgili personellere eğitim vermek
- Gerekli durumda personel eksikliğini gidermek
- Eksik ekipmanların tedarik edilmesi için çalışmalar yapmaktır.

Aşıbaşı, mutfağın bütün bölümleri hakkında bilgi ve beceri sahibi ve insanlarla kolaylıkla iletişim kurabilen, negatif özellikler taşımayan, ileri görüşlü, becerikli, yeniliklere açık bir yapıya sahip olmalıdır (Gökdemir, 2012: 63). Aşıbaşının görev ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012: 22-23):

- Mutfak bölümünün bütün organizasyonunu ve koordinasyonunu sağlamak,
- Mutfak bölümünde eksik olan personelin alımını sağlamak,
- Mutfak personelinin çalışma saatlerini, vardiyalarını ve çalışma düzenlerini sağlamak,
- Mutfakta alışan bütün personelin uyumlu çalışmasını ve insani çerçevede iletişimini sağlamak,
- Mutfak personeli için gerçekleştirilen hizmet içi eğitim kurslarını organizasyonunu sağlamak,
- Mutfakta eksik olan malzemelerin listesini yapmak ve tedarik edilmesini sağlamak,

- Mutfak personelinin yıllık ve haftalık izin programlarını düzenlemek,
- İstenilen malzemelerin kontrolünün yapılmasını sağlamak,
- İşletmede bulunan menülerin porsiyonlarını belirlemek ve maliyet kontrolünü gerçekleştirmek,
- Personelin hijyen kuralları çerçevesinde çalışmasını sağlamak,
- Mutfakta kullanılan araç ve gereçlerin düzenli bir şekilde çalışmasını sağlayarak devamlılığın bozulmamasını sağlamak,
- Daha önce yapılmamış veya denememiş tarifler ve menü kombinasyonları yapmak,
- Sipariş edilen yemekleri anons etmek ve servise hazır yemeklerini kalite kontrolünden geçirerek, servis standartlarına uygunluğunun denetlenmesinin sağlamak,
- Mutfak bölümüyle, diğer bölümler arasındaki iletişimin düzenli bir şekilde gerçekleşmesini sağlamaktır.

2.4.5.2. Aşçıbaşı Yardımcısı

Aşçıbaşı yardımcısı, Fransızcada Sous Chef, İngilizcede ise Assistant Executive Chef, olarak ifade edilmektedir. Aşçıbaşının olmadığı bir durumda mutfakta bütün sorumluluğu alan personeldir (Koçak, 2012: 39). Otel işletmeleri mutfak organizasyonlarında aşçıbaşı yardımcısının asli görevi, mutfağın aşçıbaşı tarafından yönetilmesine yardımcı olan personel olarak ifade edilmektedir. ayrıca aşçıbaşının sahip olması gereken özellikleri taşıması gerekmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2012: 63).

Aşçıbaşı yardımcısının görev ve sorumlulukları şu şekilde sıralanmaktadır. Bunlar (Gökdemir, 2012: 64-65):

- Mutfakta aşçıbaşı hariç bütün personelin tam kapasiteyle çalışmasını sağlamak ve iş takibi yapmak,
- Sabah, öğle veya akşam servis saatlerinde alınan yemek siparişlerinin ilgili bölümlere iletilmesini sağlamak,
- Mutfakta aboyer (anonscu) görevini üstlenmek,
- Misafirlere servis edilmek üzere hazırlanan yiyeceklerin standartlarını kontrol etmek,
- Mutfağın fiziki bütün organizasyon ve operasyonundan sorumludur,

- Mutfağın eksiklerini tespit eden, düzenlemiş olduğu sipariş ve ambar fişlerini aşçıbaşıyla görüşerek onaylatmak ve eksikleri gidermek,
- Bütün personel ile aşçıbaşı arasındaki iletişimin koordinasyonunu sağlamak,
- Personel yemek menülerinin belirlenmesini ve kontrol edilmesini sağlamaktır.

2.4.5.3. Bölüm Şefi

Otel işletmelerinin mutfaklarında, üretim birbirinden farklı bölümlerde yapılmaktadır. Bu bölümlerin şefleri, bu bölümlerde gerçekleştirilen üretim sürecinden ve denetiminden sorumlu olan personeldir. Fransızcada Chefs De Partie, İngilizcede ise Assistant Sous Chef olarak isimlendirilmektedir (Sökmen, 2014: 63). bölüm şefleri, aşçıbaşı veya aşçıbaşı yardımcısına karşı sorumlulukları bulunmaktadır. Farklı bölümlerin başında şef olan personelin, bölümü için gerekli malzemelerin teminini sağlamak, bölümünde çalışan aşçıların meslek içi eğitimleri düzenlemek ve gerçekleştirmek ve bölümüyle ilgili mesleki bilgisinin çok iyi olması gerekmektedir (Aktaş ve Gökdemir, 2012: 63).

Bölüm şefleri: sıcak şefi, soğuk şefi, pastane şefi, sos şefi, balık şefi, garnitür şefi, çorba şefi, ızgara şefi, sebze şefi, ordövr şefi, yedek şef, kasap şefi, yerel mutfak şefi, ala carte şefi, banket şefi, kahvaltı şefi, bulaşıkçı şefi, personel şefi olarak sıralanmaktadır (Görkem ve Öztürk, 2011: 22; Koçak, 2012: 39; Gökdemir, 2012: 67-73; Sökmen, 2014: 63-64).

2.4.5.4. Bölüm Aşçısı

Bölüm aşçıları Fransızcada Demi Chefs De Partie, İngilizcede ise Cook olarak isimlendirilmektedir. bağlı buldukları bölümlerde üretimi yapılan yiyeceklerin hazırlanması ve pişirilmesinden sorumlu personeldir. mutfak organizasyonunda bölüm şeflerinin yardımcısı olarak görev yapmaktadırlar ayrıca bölüm şeflerinin izinli veya olmadıkları durumlarda bölüm şefinin görev ve sorumluluklarını üstlenmektedirler (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2012: 27).

2.4.5.5. Aşçı Yardımcısı

Aşçı yardımcıları, Fransızcada Aide Cuisiner, İngilizcede Assistant Cook veya mutfak komisi veya yamak olarak da bilinmektedirler. bünyesinde bulunduğu bölümün malzeme ihtiyacını depodan tedarik ederek hazırlık bölümüne taşımak, bölüm aşçısına yardımcı olmak, bölümünde bulunan dolap, tezgah, raf gibi malzemelerin düzeninden sorumlu olmak, bölüm aşçısının kullanmış olduğu bıçak ve tahta takımının hijyenini sağlama ve bölüm aşçıların iş ile ilgili isteklerini yerine getirmekten sorumlu personeldir (Gökdemir, 2012: 73; Aktaş ve Gökdemir, 2012: 64).

2.4.5.6. Stajyer

Stajyer, ortaöğretim, yükseköğretim veya yaygın eğitim kurumlarından birinde mutfak eğitimi alan ve mesleki, bilgi, deneyim ve bakış açısını geliştirmek için eğitimini tamamlamak veya devam ettirmek için mutfaklarda çalışan, Apprentice olarak adlandırılan personeldir (Küçükaslan, 2011: 46). öncelikle eğitim durumuna ve mesleki bilgi, birikim ve deneyimine göre mezun olduktan sonra, aşçı yardımcısı, bölüm aşçısı için aday personel olarak değerlendirilmektedir (Görkem ve Öztürk, 2011: 23).

2.4.6. İlgili Çalışmalar

İlgili çalışmalar turizm endüstrisinde çalışanlar üzerine yapılan çalışmalar irdelenerek iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi başlıklarında altında toplanarak sınıflandırılmaktadır.

Turizm endüstrisinin zaman sınırlılığı, fiyat esnekliği, kırılabilirlik ve stoklanamama gibi kendine has özellikleri bulunmaktadır. Belirtilen özelliklerinden dolayı; işe geç gelme veya gelmeme, yüksek personel devir oranı, düşük iş performansı ve düşük iş tatmini gibi durumların artmasına neden olduğu için, turizm endüstrisinde iş-aile çatışması önemli bir konu haline geldiği, fakat turizm endüstrisinde, iş-aile çatışması ile ilgili yapılan çalışmalar sayıca az olduğu ifade edilmektedir (Magnini, 2009: 119-120).

2.4.6.1. İş-Aile Çatışması İle İlgili Çalışmalar

Voydanoff (1988) aile yapısının özellikleri ve iş rollerinin, iş-aile çatışmasıyla ilişkisini belirlemek amacıyla gerçekleştirmiş olduğu araştırmada, pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Bireylerin çalışma saatleri, iş baskısı, çocuk sahibi olmaları ile iş-aile çatışması arasında pozitif bir ilişki olduğu saptanmış ve bu değişkenlerin iş-aile çatışmasına neden olduğunu belirtmiştir.

Bedian vd. (1988) iş-aile çatışması ile iş stresi arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine yapılan çalışmada ulaşılan sonuç, iş-aile çatışması ve iş stresi arasında kadın ve erkekler açısından pozitif bir ilişki olduğu rapor edilmiştir. Bedian vd., yapmış olduğu çalışmayı destekler nitelikte olan Netemeyer vd., (2004)'de iş-aile çatışması ve iş stresi arasında pozitif bir ilişki tespit etmişlerdir. Her iki çalışmada iş-aile çatışması ve iş stresiyle direkt olarak ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır (Esson, 2004:14).

Stoner, Hartman ve Arora (1991) ulusal organizasyonlarda yöneticilik yapan 633 kadın üzerine yapılan çalışmada regresyon analizinin sonuçlarına göre göze çarpan, aile rolleri ile uzun çalışma saatleri nedeniyle yüksek seviye iş-aile çatışması yaşadıklarını ortaya çıkarmışlardır. Kadınların, yüksek iş-aile tatmini yaşadıklarında, iş-aile çatışmasının seviyesi düşük olduğunu saptamışlardır.

Frone, Russell ve Cooper (1992) mavi ve beyaz yakalı çalışanlar üzerine, 631 basit tesadüfi örneklem sayısına ulaşılarak, iş-aile çatışmasının işin aileye olan etkisi ve ailenin işe olan etkisini incelemişlerdir. Araştırmanın sonuçlarına göre, mavi ve beyaz yakalı çalışanlarda arasında farklılıklar olduğu ve iş ve aile arasında karşılıklı bir etkileşimin olduğu saptamışlardır.

Namasivayam ve Mount (2004) İspanya'da 7 otel ve %91 çalışanı İspanyol olan işletmelerde yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasındaki ilişkinin düşük seviyede olduğu, aile-iş çatışması ile iş tatmini ilişkisinin yüksek seviyede olduğu tespit etmişlerdir.

Karatepe ve Baddar (2005) Ürdün'de Beş yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışan önbüro personeli üzerinde iş-aile çatışmasının etkilerini ölçen bir modeli test etmek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif bir ilişki bulunurken, aile iş çatışması işe iş stresi arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı, ayrıca iş-aile çatışması yaşayan önbüro personelinin aile tatminlerinin düşük olduğunu ortaya çıkarmışlardır.

Voydanoff (2005) iş talebi, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasındaki direk ve dolaylı ilişkinin belirlenmesi amacıyla ulusal ağır işlerde çalışan 2.155 çalışana yapılan çalışmada bütün iş taleplerinden biri hariç hepsiyle iş-aile çatışması arasında güçlü pozitif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Fakat aile-iş çatışması ile iş talebi arasındaki ilişkiyi saptanması daha zor ve karmaşık olduğu ifade edilmiştir. Ayrıca iş taleplerinin aile-iş çatışması arasında güçlü olmayan bir pozitif ilişkinin varlığından da bahsetmektedir.

Byron (2005) sadece 2002 yılında yayınlanan 60 araştırma meta-analizinde, iş ve aile alanlarının iş stresi, aile stresi ve aile çatışmasının, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasını etkileyen en güçlü değişkenler olarak ifade etmiştir. Araştırmanın sonuçlarına göre, öncül pek çok çalışmada cinsiyet ve gelir seviyesi ile iş-aile çatışması arasında zayıf bir ilişki olduğu ayrıca, kadın ve erkeğin benzer düzeyde iş-aile ve aile-iş çatışması yaşadıkları sonucuna ulaşmıştır.

Darcy ve McCarthy (2007) İrlanda'da 22 otel ve 76 çalışanı üzerine yapılan çalışmada, bireylerin evli ve çocuk sahibi olması, ebeveynlerin otel endüstrisinde çalışıyor olması kriterleri aranmıştır. İş-aile çatışmasının, iş stresine, işi doyumuna, yönetimin desteğine ve işbirliği sağlamada nasıl bir etkiye sahip olduğunu regresyon ve korelasyon analizleriyle belirlemişlerdir. İş-aile çatışması ile yönetici desteği arasında negatif bir ilişki olduğu, fakat iş doyumuna ve iş stresi arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Devecioğlu ve Aktaş (2007) Nevşehir ve Antalya'da otellerde çalışan 406 personelin meslek, örgüt ve kariyerlerine bağlılık düzeylerinin, yaşam tatminlerini nasıl etkilediği ve bu etkileşim esnasında iş-aile çatışmasının üstlendiği aracılık rolü belirlemek amacıyla yapmış oldukları, araştırmanın sonuçlarına göre, meslek, örgüt ve kariyerlerine bağlılık düzeyleri ile yaşam tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki saptamışlardır. Bu ilişkide, dolaylı etkinin, doğrudan etkiye oranla daha yüksek seyrettiği saptanırken, iş-aile çatışmasının da pozitif aracılık rolü üstlendiğini belirlemişlerdir. İş-aile çatışması ile yaşam tatmini arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır.

Karatepe ve Kılıç (2007) Kuzey Kıbrıs'ta 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 296 personelin yönetici desteği ve iş-aile çatışmasının, iş seçimine etkisini ölçmek amacıyla yapmışlardır. Araştırmada, yönetici desteği ve iş-aile çatışması kullanılarak yapılan ilişki analizinde, yönetici desteğinin, personel üzerindeki iş-aile çatışmasını azalttığı ve iş tatminini artırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Aile-iş çatışmasının ise iş performansına zarar verdiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca aile-iş çatışması olmadığında,

iş-aile çatışması, iş tatminin önemli bir belirleyicisi olduğunu belirtmişlerdir. İş-aile çatışması ve iş tatmininin, bireyin işten ayrılma niyetine etkisinin olması gibi önemli bir ilişkiyi de saptamışlardır.

Namasivayam ve Zhao (2007) Hindistan'da 93 otel çalışanı üzerine yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışma ve aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki tespit etmişlerdir. Ayrıca çalışanların iş yönelik olumlu tutumları, iş-aile çatışmasını azalttığını ifade etmişlerdir.

Karatepe, Kılıç ve Işıksel (2008) Kıbrıs'ın kuzey bölgesinde kurulu olan 4 ve 5 yıldızlı otellerde tam zamanlı çalışan önbüro personeli üzerine yapılan çalışmaları araştırmak, sonuçlara ulaşmak ve bir model geliştirmek için yapmış oldukları çalışmada, 5 boyutlu bir iş-aile çatışması ölçeği oluşturmuşlar ve önbüro da çalışan personelin fazla işyükü altında kaldıklarında iş-aile çatışması yaşadıklarını vurgulamışlardır.

Karatepe ve Uludağ (2008) Türkiye'de otellerde hizmet veren önbüro çalışanlarının iş-aile ve aile iş çatışmalarının pozitif ve negatif davranış biçimlerinin etkilerini belirlemek üzere yapılan çalışmada, negatif davranış biçimine sahip olan çalışanların iş-aile veya aile iş çatışması yaşadıkları, fakat pozitif davranış biçimine sahip olan çalışanların iş-aile veya aile iş çatışması yaşamadıkları ortaya çıkarılmıştır. Ayrıca iş-aile çatışması ile evlilik hayatı tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmamasına karşın, iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır.

Yurtseven (2008) üç farklı seyahat acentasını ve 265 çalışanı kapsayan, iş-aile çatışması ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapmış olduğu çalışmada, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki saptanırken, aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında herhangi bir ilişkiye ulaşamamıştır. Ayrıca iş-aile ve aile-iş çatışması ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirtmiştir.

Karatepe (2009) Ürdün'de 5 yıldızlı ve 11 uluslararası zincir otel işletmelerde çalışan 189 Arap kökenli, evli çocuk sahibi olan veya olmayan personelin, otelde çalıştığı süre ve yönetici desteğinin iş-aile veya aile-iş çatışmasına ve işten ayrılma niyetine olan etkisini ölçülmesi amacıyla yapmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, çalışılan süre ve yönetici desteğinin, iş-aile çatışmasına önemli bir etkisi olmadığı belirlenmiş, aile-iş çatışması ile negatif bir ilişki bulunduğu ifade etmiştir. Otelde çalıştığı süre ve yöneticilerin desteği ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğunu saptamış ve cinsiyet ile iş-aile çatışması arasında herhangi bir ilişkinin

varlığına ulaşamamıştır. Fakat cinsiyetin, aile-iş çatışmasıyla arasında güçlü bir pozitif bir ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Karatepe ve Kılıç (2009) Kuzey Kıbrıs'ta 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 174 ön büro personeli üzerinde yapmış oldukları araştırmanın sonucuna göre, aile-iş çatışması ile iş performansı arasında negatif bir ilişki olduğu, buna karşın iş-aile çatışmasının ön büro personelinin iş performansını yükselttiği sonucuna ulaşmışlardır.

Özdevecioğlu ve Doruk (2009) Kayseri'de çeşitli sektörlerde faaliyet gösteren 305 adet mavi ve beyaz yakalı firma çalışanı üzerinde yapılan çalışmada, iş-aile ve aile-iş çatışmasının bireyin yaşam tatmini üzerine olan etkilerini incelemişlerdir. İş-aile ve aile-iş çatışması arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmişlerdir. İş-aile çatışması düzeyi arttıkça bireylerin hem iş hem yaşam tatminlerinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Blomme, Rheede ve Tromp (2010) konaklama işletmelerinde çalışan eğitimli bireyler üzerine yapılan çalışmada, iş-aile çatışmasının ve işveren desteğinin bireyin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varmışlardır. İş-aile çatışması ve işveren desteği ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki saptamışlardır.

Diker (2010) Nevşehir'de beş yıldızlı otellerde çalışan 133 personelin iş-aile çatışma düzeylerinin belirlenmesi ve işe bağlılıkla ilişkisini araştırmıştır. İşe bağlılık ve zaman, gerginlik ve davranış odaklı iş-aile çatışması arasında ilişki bulamamıştır. Cinsiyet, yaş, çocuk sayısı ve medeni duruma göre anlamlı farklılık saptanmazken, eğitim düzeyi ve çalışılan pozisyona göre anlamlı farklılık olduğu ortaya çıkarmıştır.

Karatepe, Sökmen, Yavaş ve Babakuş (2010) Ankara'da 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde tam zamanlı çalışan bütün personel üzerine yapılan çalışmada, iş-aile çatışması ile aşırı iş yükü ve tükenmişlik arasındaki ilişkini belirlenmesi amaçlamışlardır. İş-aile çatışması ile aşırı iş yükü, tükenmişlik ve işten ayrılma arasında pozitif bir ilişki saptamışlar ve bu değişkenlerin direkt olarak etkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Blomme, Rheede ve Tromp (2010) otelcilik lisans eğitimi almış, mezun olmuş ve hizmet sektöründe çalışmakta olan 247 bireyi kapsayan araştırmada, işten ayrılma niyetlerinin bir nedeni olarak iş-aile çatışma düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışma düzeyleri, örgütsel desteğin kısıtlı durumlarda artış gösterdiği ve işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varmışlardır. Erkek bireylerde iş-aile çatışması örgütsel desteğin

kıtlığından meydana geldiği, kadınlara ise bu durum hem çalışma saatleri tatminsizliğinden ve örgütsel destek eksikliğinden meydana geldiğini saptamışlardır. Örgütsel desteğin, çalışma saatleri ve iş-aile çatışması arasındaki ilişkiyi yatıştırıcı etkisinin olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Lövhöiden, Yap ve İneson (2011) Norveç'te çeşitli otellerde orta kademe yöneticilik yapan 12 kişi üzerinde yapılan araştırma, iş-aile çatışmasının neden ve sonuçlarına üzerine odaklanmaktadır. Araştırma otellerde çalışan orta kademe yöneticilerin zaman, gerilim ve davranış odaklı çatışma yaşadıklarını, ayrıca iş-aile çatışması, çalışan bireyin, kendisinin ve ailesinin fizyolojik ve psikolojik sağlığını olumsuz olarak etkilediği ortaya çıkarmışlardır.

Zhang ve Lui (2011) iş-aile çatışmasının öncüllerinin incelendiği çalışmada, demografik ve kişilik farklılıklarının iş stresiyle olan ilişkisini belirlemeye çalışmışlardır. İş stresi; rol çatışması, rol belirsizliği, rol gerilimi ve diğer önemli etkenlerle karşılaştırılmıştır. Pek çok stres araştırması, iş-aile çatışmasıyla ilgili olabildiği gibi, işten kaynaklanan çatışma, stres ve bireyin gerginlik düzeyinin, iş-aile çatışmasıyla ilgili olduğunu belirlemişlerdir.

Çakır (2011) Turizm sektöründe iş-aile çatışmasının nedenlerinin belirlenmesi ve demografik açıdan farklılıklarının olup olmadığı amacıyla, Ankara'da hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı otel yönetici ve çalışanların üzerine bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda cinsiyet, çalışma süresi, medeni durum, çalışılan departman, eğitim düzeyi, yaş ve eşin çalışma durumuna göre iş-aile çatışması arasında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Zhao, Qu ve Ghiselli (2011) Çin'de 26 otel ve 121 yöneticisine yapılan çalışmada, iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasına olan etkisi ve iş tatmini ve yaşam tatmini yapısal eşitlik modelini kullanarak irdelemişlerdir. İş-aile çatışmasının bireyin üstlenmiş olduğu kritik rollerle ilişkili olduğu, özellikle işin, aileye ve ailenin de işe negatif bir etkisinin olduğunu vurgulanmıştır. Ayrıca aile-iş çatışması ile yaşam tatmini arasında negatif bir ilişki olduğu saptamışlardır. Stratejik aileyi destekleyici uygulamaların, otellerin insan kaynakları için bir sigorta niteliğinde olduğunu da belirtmişlerdir.

Ansari (2011) Pakistan'ın Karaçi şehrinde geniş bir kitleyi kapsayan örneklem oluşturularak, cinsiyet farklılıklarının, iş-aile çatışmasına ve aile-iş çatışmasına olan etkisini araştırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, cinsiyetle, iş-aile ve aile-iş çatışması arasında ilişki bulamamıştır.

Law (2011) Hong Kong ve Beijing'de 2 tane 5 yıldızlı otelde çalışan 120 kişi üzerine gerçekleştirilen çalışmada, iş-aile çatışması ile çalışma saati, kariyer seçimindeki sosyal baskı, aile rolü, kişisel özellikler (eğitim, medeni durum, iş pozisyonu vb.) arasında ilişkinin varlığını araştırmıştır. Bireylerin uzun süre çalışmaları, zaman temelli çatışmayı ortaya çıkardığı sonucuna varmıştır. Bu veriyi destekler nitelikte olan bulgu ise Hong Kong'da yaşanan aile-iş çatışması Beijing'e göre önemi ölçüde yüksek olduğunu saptamıştır. İşte harcanan zaman ile aile-iş çatışması arasında pozitif bir korelasyon bulunmuştur. Ayrıca işte harcanan zaman ile evde harcanan zaman arasında negatif bir ilişki saptanmıştır. Çalışanların iş-aile çatışması, aile-iş çatışmasından daha yüksek olduğunu ortaya çıkarmıştır.

Karatepe (2011) Nijerya'nın başkenti Abuja'da, iki tane 5 yıldızlı yedi tane 4 yıldızlı otelde çalışan 102 personel üzerine yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması ve iş becerisi ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki saptamamıştır. İş-aile ve aile iş çatışmasının iş tatmini üzerinde oluşturduğu yıkıcı etkinin iş becerisini azalttığı sonucuna varmıştır. Cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı gibi demografik değişkenlerin iş tatminine önemli bir etkisinin olmadığını da vurgulamıştır.

Choi ve Kim (2012) Kore'de 10 otel ve 260 tam zamanlı çalışan personelin, iş-aile çatışması ve iş-aile zenginleşmesi ile iş tatmini arasındaki ilişkinin ölçülmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması ile iş tatmini arasında negatif bir ilişki, aile-iş çatışması ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki, iş-aile zenginleşmesi ile iş tatmini arasında da pozitif bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca bireylerin, aile yaşamındaki stresten kaçma eğiliminde olduklarını da ortaya çıkarmışlardır.

Zhao ve Namasivayam (2012) Çin'de 8 otel ve 248 otel çalışanı üzerinde yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, oto-kontrol süreci ile iş-aile çatışması ve iş tatmini arasında orta dereceli bir ilişki saptamışlardır. İşin gerekleri, aileyi etkilemekte olup, aile yükümlülükleri ile iş tatmini arasında yüksek dereceli bir ilişki saptanırken bunun iş tatminini azalttığı ifade etmişlerdir. Aile sorumluluklarının da işi etkilediği ve bununda iş tatminini azalttığını belirlemişlerdir.

Anafarta ve Kuruüzüm (2012) Antalya'da üretim ve hizmet sektöründe yapılan araştırmanın sonuçlarına göre, yaş, cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı ve çalışma süresi gibi demografik özelliklerin iş-aile çatışması ve aile iş çatışması üzerindeki etkili olduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca yapılan testlerin sonuçlarına göre, erkeklerde eğitim durumu ve işte çalışma süresi gibi demografik değişkenlerle iş-aile

çatışması arasında negatif bir korelasyon olduğu, ancak medeni durum ile pozitif bir korelasyon olduğu ifade edilmiştir. Kadınlarda ise, eğitim durumu ile iş-aile çatışması arasında negatif bir ilişki saptanırken medeni durum ile pozitif bir ilişki saptamışlardır.

Qu ve Zhao (2012) Çin'de 26 otel ve 121 satış müdürü üzerine yapılan çalışma, yaşam tatmini ve iş tatmininin iş-aile çatışmasının altında yatan farklı nedenlerin etkisinin araştırılmasını kapsamaktadır. Araştırmanın sonuçlarına göre, satış müdürlerinin, düşük seviyede iş-aile çatışması yaşadığı ve işte gerçekleşen durumların olumlu yönlerini günlük hayatlarına taşıma eğiliminde oldukları gözlemlenmiştir. Yöneticilerin yaratmış oldukları örgütsel iklim sayesinde, satış müdürlerinin ailelerini destekledikleri sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca iş gücünün çok sayıda olduğu Çin'de aileyi destekleyici politikalar otellerin başarısını artırdığını da vurgulamışlardır.

Zhao ve Matilla (2012) Çin'de konaklama işletmelerinde çalışan 148 çiftin iş-aile çatışmasına neden olan faktörlerin belirlenmesi için yapmış oldukları çalışmada, önbüro çalışanlarının rol çatışması ve iş-aile çatışması arasında düşük pozitif bir ilişki bulmuşlardır. Belirlenmiş olan bu ilişkinin sonuçlarına göre, çalışanların işe karşı daha az verimli olduğu, örgüte karşı duygusal bağlılığın azaldığı ve bununla birlikte müşteri tatmininin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Zhang, Griffeth ve Fried (2012) Çin'de hizmet sektöründe çalışan 264 yönetici üzerine yapılan çalışmada, iş-aile çatışması ile duygusal tükenme ve personel devir oranı arasında pozitif bir ilişki, iş-aile çatışması ile yaşam doyumu ve duygusal katılım arasında negatif bir ilişki olduğunu vurgulamışlardır.

Nabong (2012) Filipinler'de lüks otel işletmelerinde çalışan 192 personelin, iş-aile çatışma düzeylerinin belirlenmesi ve çatışma boyutlarından hangisinin iş, aile ve bireysel sağlığı etkilediğini belirlemek üzere yapmış olduğu çalışmada, zaman temelli, gerginlik temelli ve davranış temelli çatışmanın iş-aile ve bireysel sağlığı negatif olarak etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

Çoşkuner ve Şener (2013) yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, iş ve aile taleplerinin iş-aile ve aile-iş çatışmasını artırdığı, aile, yaşam ve evlilik tatminini olumsuz şekilde etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Burke, Koyuncu ve Fiksenb (2013) Alanya'da 15 tane 4 ve 5 yıldızlı otelde çalışan personel üzerine yapmış oldukları araştırma, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkinin ortaya çıkarılması ve daha önce yapılan araştırmalarla

kıyaslanması amacıyla yapmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile ve aile-iş çatışması arasında güçlü bir korelasyon bulduklarını ve uzun çalışma saatleri ile arasındaki ilişki seviyesinin yeterli düzeyde olduğunu ifade etmişlerdir. Önbüro personelinin iş-aile ve aile-iş çatışmasının yaşadıklarını ve bunun yüksek seviyede olduğu vurgulamışlardır.

Bardakoğlu, Akgündüz ve Alkan (2014) İzmir'de kasti örnekleme yöntemi kullanılarak, seyahat acentalarında çalışan 220 kişiye ulaşılmıştır. Araştırmanın bulgularına göre, iş-aile çatışması ve aile-iş çatışmasının, bireyin işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Morkoç ve Tepeci (2014) İzmir'de 10 otel ve 302 çalışan üzerinde yapılan iş-aile ve aile-iş çatışmasının düzeylerinin ve boyutlarının belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada, baskı ve davranış temelli kullanılan ölçeğin iki boyutu olduğunu belirlemişlerdir. Araştırmanın sonuçlarına göre, otel çalışanlarının iş-aile ve aile-iş çatışması yaşamadığını ifade etmişlerdir.

Gamor, Amisah ve Boakye (2014) Gana'da 1, 2 ve 3 yıldızlı otellerde 146 çalışanın iş-aile çatışma düzeylerini ölçmek amacıyla yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre, zaman baskısının iş-aile çatışmasına neden olduğu, evli olmayan çalışanların, evli olan çalışanlara göre, çalışma saatleriyle daha az ilgilidirler. Olgun yaşta olan çalışanların da genç yaşta çalışanlara göre, çalışma saatleriyle daha az ilgili olduklarını belirtmişlerdir. Yöneticilerin çalışma sürelerinin daha uzun olduğu ve ailesiyle geçirilmesi gereken zamanın işe harcanması nedeniyle, iş-aile çatışmasının meydana geldiğini ifade etmişlerdir. Ayrıca iş-aile çatışmasının duygusal sorunlara, düşük verimliliğe ve yüksek iş gücü devir oranına sebep olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Ryan, Ma, Hsio ve Ku (2015) Amerika'da bulunan üniversitelerde çalışan 442 yiyecek-içecek müdürlerinin ve çalışanlarının rol çatışması ve rol belirsizliği ile iş-aile çatışması arasındaki ilişkinin belirlenmesi üzerine yapmış oldukları öncül araştırmanın sonuçlarına göre, yüksek personel devir oranı ile iş-aile çatışması arasında güçlü bir ilişki bulunmamıştır. Ayrıca rol çatışması ve iş-aile çatışması arasında negatif bir ilişki bulunurken, rol belirsizliği ile pozitif bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

Özkan, Esitti ve Köleoğlu (2015) İzmir'de 5 yıldızlı uluslararası zincir otel işletmelerinde çalışan 248 personel üzerine yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, çalışan bireylerin iş-aile çatışma düzeylerinin yüksek seviyede

olduğu, ayrıca iş-aile çatışması düzeyleri gruplanmış yaş aralıklarına göre farklılık gösterdiği tespit etmişlerdir. Çalışan bireylere sorumluluk vermeden önce, aile sorumluluklarının dikkate alınması gerektiğini vurgulamışlardır.

2.4.6.2. İş Stresi İle İlgili Çalışmalar

Saldamlı (2000) otel işletmelerinde stres kaynakları ve çalışanlar üzerine etkilerinin ölçüldüğü ve 5 yıldızlı, 25 otel ve 663 personeli kapsayan bir araştırma yapmıştır. Stresin örgütün yapısından veya ikliminden kaynaklandığı, stres yükünü artıran en önemli kaynaklardan birinin ise yetersiz ücret olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Aydın (2004) otel işletmelerinde stres faktörlerinin belirlenmesi için, ege bölgesinde 4 ve 5 yıldızlı 35 otel işletmesinde çalışan 792 personeli kapsayan bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan departman, alınan ücret, sektörde çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya çıkarmıştır.

Tarakçıoğlu (2004) otel işletmeleri yöneticilerinin stres kaynaklarını belirlemeye yönelik Bursa'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan orta ve üst düzey 62 yöneticinin dahil edildiği bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yöneticilerin stres kaynaklarının; zaman sınırlılığı, yetki ve görevlendirmedeki belirsizlikler ve araç gereç yetersizliği gibi hususlar olduğunu belirtmişlerdir.

Gross (2005) turizm endüstrisinde çalışanların iş stresinin mevcut durumunu ve geleceğini değerlendirmiş olduğu bir çalışma yapmıştır. Bu araştırmanın verilerine göre, turizm endüstrisinde iş stresinin varlığı, iş stresinin personelin bunalıma girmesine neden olduğu, incelenen bütün çalışmalarda direkt ve dolaylı olarak yaşanan stres ve çalışanların strese karşı tepkilerinin ölçülmeye çalışıldığını belirtmiştir.

Sökmen (2005) Adana'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde orta düzey yöneticilik yapan 62 personelin, iş stresinin kaynaklarının belirlenmesi ve cinsiyete göre iş stresinin farklılık gösterip göstermediğini araştırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre, yetenek kullanımı, üstlerle anlaşmazlık, iş yerinde dedikodu, haksız talepler, iş arkadaşı problemleri gibi stres kaynakları hususunda kadın ve erkek yöneticilerin farklı düşündüklerini ortaya çıkarmıştır.

Akova ve Işık (2008) İstanbul'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 380 personelin stres kaynaklarının belirlenmesi ve verilen tepkiler incelenerek stresle başa çıkma yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın bulgu ve yorumlarına göre, otel çalışanları üzerinde stres yaratan en önemli faktörün örgütün uyguladığı politika ve yapısı olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışanların strese vermiş olduğu tepkilerin, çalışanın performansını ve verimliliğini düşürdüğünü tespit etmiş ve çalışan bireylerin stresle başa çıkma yöntemlerinde bedensel ve ruhsal yöntemlerin her ikisinin de tercih edildiği sonucuna ulaşmışlardır.

Çelik (2009) Mersin'de 4 ve 5 yıldızlı 10 otelde çalışan 175 personelin mobbing ve iş stresi düzeyinin belirlenmesi üzerine yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, iş stresinin iş tatminsizliğine neden olduğu ve mobbinge maruz kalanların iş stresi yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Özcan, Alpar, Ciğer ve Algür (2010). Antalya'da hizmet veren A grubu seyahat acentalarında çalışan 199 personele ulaşılarak stres kaynaklarını, belirtilerini ve sonuçlarını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre; stres faktörlerini belirlemişler ve stres faktörleri arasındaki ilişki düzeyini ölçmüşlerdir. Stres çevre faktörleri ile iş çevresi faktörleri ve kendini yorumlama faktörlerinin diğerlerine göre birbirlerini daha çok etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca en çok stresin duygusal boyutta meydana geldiği ve bu stresin sonucunda sigara ve alkol kullanma eğiliminin en düşük seviyede olduğunu ortaya çıkarmışlardır. Strese karşı verilen tepki ise, işten kaçma ve işbirliği eksikliği olarak belirlemişlerdir. Cinsiyet ile stres belirti ve sonuçları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını da tespit etmişlerdir.

Hu ve Cheng (2010) Tayvan'da otel endüstrisinde farklı otellerde yöneticilik yapan 298 bireyin, iş stresi, iş stresiyle başa çıkma stratejileri ve tükenmişliklerinin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, iş stresi oranları en yüksekten en düşüğe kadar sırasıyla: görevin özellikleri, iş yükü, kariyer gelişimi ve işin özellikleri olarak sıralamışlardır. İş stresi ile başa çıkma stratejilerinin oranları en yüksekten en düşüğe, en yaygın strateji olan doğrudan çözüme ulaşma stratejisi, dışlama stratejisi, kaçınma stratejisi olduğunu ortaya koymuşlardır. Tükenmişlik oranları ise, duygusal tükenme, işbirliği eksikliği, kişiliğini kaybetme olarak en yüksekten en düşüğe doğru sıralamışlardır.

Onay ve Kılıcı (2011) İzmir'de 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan aşçıbaşı ve garsonların iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma eğilimlerine olan etkinin ölçülmesi üzerine yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, bireysel

ve örgütsel stres kaynaklarının bireyin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Chuang ve Lei (2011) Güney Nevada'da lüks 25 casino otelde çalışan 152 şef aşçının iş stresi düzeylerini belirlemek ve iş tatminlerini ölçmek için yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, şeflerin iş stresi düzeylerinin ortalamalarının çok üstünde olduğu ve iş-aile çatışmasının da en önemli stres yaratan faktör olduğunu belirlemişlerdir. Çalışma süresi 5-10 yıl olan ve haftada 60 saat çalışan, lisans mezunu ve gece vardiyasında çalışan mutfak şeflerinin en yüksek seviye iş stresi yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. İş stresi yaşayan şef aşçıların, iş tatminlerinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Karabacak (2013) İstanbul ve Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan 316 personelin iş-aile yaşam çatışmasının yaşam doyumuna etkisini, aynı zamanda algılanan iş stresi ve sosyal destek açısından değerlendirilmesi amacıyla yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, iş-aile çatışması Kuşadası'nda 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerde daha fazla görülürken, aile-iş çatışması İstanbul'da 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerde daha fazla görülmüştür. İstanbul ve Kuşadası'nda çalışan bireyler arasında iş stresi açısından bir farklılık olmadığını belirtmiştir.

Tiyce, Hing, Cairncross ve Breen (2013) Avustralya'nın Queensland eyaletinde hizmet veren otel, kulüp ve casinolarda çalışan 195 personelin stres düzeylerini ve stres kaynaklarını belirlemek üzere yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre, çalışma şartları, iş talepleri, duygusal emek, üstlerle iletişim, çalışma vardiyaları, belirsizlik ve kontrol eksikliği, yasal sorumluluklar, etik kaygısı ve kalabalık olarak bireylerin iş stresi kaynaklarını sıralamışlardır. Aynı zamanda araştırmaya katılan bütün personelin genellikle stres yaşadığı sonucuna da ulaşmışlardır.

Wan (2013) Çin'in Macao şehrinde bulunan casinolarda orta düzey yöneticilik ve müdürlük yapan 40 çalışanın iş stresi düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, rol belirsizliği, aşırı iş yükü, müşteri taleplerinin fazlalığı ve anlamsız şikayetlerin, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi, casino yöneticilerinin de yaygın bir şekilde karşılaştığı sorunların, iş stresine neden olduğunu belirtmiştir. Buna ek olarak, ast olarak çalışan personelin yetersiz ve isteksiz olması, orta düzey yöneticilerin, üst düzey yöneticiler tarafından katı şirket politikalarıyla sürekli olarak kontrol edilmesi, orta düzey casino yöneticilerinde, iş stresi yaratan unsurlar olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca sürekli çalışan aramak

zorunda kalan yöneticilerin, sosyal medyayı kullanarak, maruz kalmış oldukları stresle başa çıkmaya çalıştıklarını ortaya çıkarmıştır.

Daskin (2013) Kuzey Kıbrıs'ta 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 85 personelin, iş stresi ve eski otel yöneticilerinin adam kayırmacılık ve öz-yeterlik politikaları açısından değerlendirilmesi amacıyla yaptığı araştırmanın sonuçlarına göre, öz-yeterliliğin iş stresini azalttığı, adam kayırmanın ise iş stresini önemli derecede artırdığını sonucuna ulaşmıştır.

Hwang, Hyun ve Park (2013) Seul, Güney Kore'de bulunan 5 yıldızlı zincir otellerde çalışan 288 insan kaynakları müdürü ve genel müdürün iş streslerinin sınıflandırılması ve demografik özelliklerle ilişkisi araştırdıkları çalışmanın sonuçlarına göre, tanımlayıcı analizlerde iş stresinin en yüksek olduğu önerme maaş oranı olurken, bunu personel eksikliği, belirsiz yükselme beklentisi, çok fazla iş yükü ve çok az veya çok fazla iş çeşitliliği olarak sıralamışlardır. Ayrıca yapmış oldukları faktör analizi sonuçlarına göre, 23 iş stresi önermesini 4 faktör altında toplamışlardır. Bunları, iş sorumluluklarında dolayı çatışmaya maruz kalmak, örgütsel çatışmadan dolayı çatışmaya maruz kalmak, ev hayatı ile ilgili problemlerden kaynaklanan çatışma, iş yerinde çalışan bireylerin iş ve maaş durumunda kaynaklanan çatışma olarak adlandırmışlardır. Yukarıda sıralanan faktör yükleriyle demografik özellikler arasındaki ilişkiyi araştırdıklarında ise, yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışma süreleri arasında pozitif anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkarmışlardır. Ayrıca otel üst düzey yöneticilerinin iş stresi yaşadıkları sonucuna da ulaşmışlardır.

Tiyce, Hing, Cairncross ve Breen (2013) Queensland, Avustralya'da kulüp, casino ve otellerde çalışan 165 ast ve üst personelin iş stresi ve iş stresi faktörlerini belirlemek amacıyla yapılan çalışmanın sonuçlarına göre, personelin çalışma şartları, iş güvensizliği, düşük ücret, çalışma saatleri farklılığı, kariyer geliştirme fırsatlarının azlığı, vardiyalı çalışma, az veya çok iş yükü, iş stresi kaynakları olarak sıralamışlardır. İş stresi, çalışanların sağlık ve mutluluklarını olumsuz olarak etkilediği ve iş kabiliyetlerini azalttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Hwang, Lee, Park, Chang ve Kim (2014) Seul, Güney Kore'de bulunan 5 yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışan 288 insan kaynakları müdürü ve genel müdürlerin iş stresi kaynaklarını ve işten ayrılma niyetine etkisinin ölçülmesi amacıyla yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre, aileden kaynaklanan problemlerin iş stresini ve işten ayrılma niyetini etkilediği, problemler ile görev ve maaş arasında pozitif bir ilişki olduğu, çalışanların çok fazla iş yükü sorumluluğu

üstlendiğinde, haksız terfi ve belli olmayan terfi, haksız verilen kararlara maruz kaldıklarında iş stresi yaşadıklarını, ayrıca iş stresine neden olan ve işten ayrılma niyetini etkileyen unsurlardan birinin de üst yönetimin desteğinin eksikliği olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yirik, Ören ve Ekici (2014) Alanya'da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 445 personelin demografik özelliklerine göre örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi inceledikleri araştırmanın sonuçlarına göre, örgütsel stres ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasındaki en yüksek ilişki kadın çalışanlarda, örgütsel stres ve duyarsızlaşma arasındaki en yüksek ilişki ise erkek çalışanlarda ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Ayrıca turizm sektöründe 13-15 yıl çalışmış personelin, örgütsel stres ve duyarsızlaşma ilişkisinin en yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

2.4.6.3. Yaşam Kalitesi İle İlgili Çalışmalar

Perdue, Long ve Kang (1999) kumar turizminin hızla gelişme gösterdiği ve kumar turizminin olmadığı Amerika Birleşik Devletlerinin farklı bölgelerinde yaşayan 776 bireyin yaşam kalite seviyelerini belirlenmek için yapmış oldukları araştırmaya göre, kumar turizmi gelişme aşamasında bireylerin yaşam kalitesine olumlu katkı yaparken, gelişme sağlayıp taşıma kapasitesini aşmaya başladığında bireylerin yaşam kalitesini olumsuz olarak etkilediğini ortaya çıkarmışlardır.

Wheeler ve Laing (2008) Avustralya'nın iki turizm bölgesinin yaşam kalitesi ve yaşanabilirlik açısından karşılaştırıldığı araştırmanın sonuçlarına göre; iki bölgenin sahip olduğu hareketli yaşam tarzı ve yaşam kalitesi turizm çekicilik kaynakları olduğunu belirtmişlerdir. Gelişen toplum ve turizm arasındaki ilişkinin varlığını vurgulamışlardır. Ayrıca yaşanabilirlik, turizm, genel ekonomik ve sosyal mutluluk için anahtar bir rol üstlendiğini ifade etmişlerdir.

McCabe, Joldersma ve Li (2010) İngiltere'de turizm faaliyetlerinin gerçekleştiği bölgede rastgele örneklem yöntemiyle seçilen 300 hane halkına ulaşılarak, yaşam kalitesi, ekonomik refah ve düşük gelirli ailelerin turizm faaliyetlerine katılımları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, çok sınırlı veriye ulaşmış olmalarına rağmen, düşük gelirli ailelerin sosyal yardım aldıklarında yaşam kalitelerinin arttığı belirtmişlerdir. Ekonomik refah seviyesinin, sosyal yardımlarla desteklendiğinde, yaşam kalitesinin ve turizm faaliyetlerine katılımının arttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Chancellor, Yu ve Cole (2011) Amerika Birleşik Devletleri'nde Indiana eyaletinde 4 ve 5 yıldızlı otellerin yoğunlukta olduğu bölgede, turizm faaliyetlerinin bölge halkının yaşam kalitelerini nasıl etkilediğinin belirlemek amacıyla 649 kişiye katıldığı araştırmanın sonuçlarına göre, bölge halkı turizm faaliyetlerinden bazen etkilendiği ve bununda yaşam kalitelerini azalttığını ortaya çıkarmışlardır. Kullanılan araştırma modeli ve yapılan test sonuçlarına göre bölge halkının yüksek yaşam kalitesi seviyesinde olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Andrecek ve Nyaupane (2011) Arizona'da turizm faaliyetlerine gerçekleştirildiği bölgede yaşayan 1003 kişiye ulaşmışlardır. Yerel halkın yaşam kalitelerinin turizmden nasıl etkilendiğini belirlemek amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, turizm faaliyetlerinin kişisel fayda sağladığında yaşam kalitesi ekonomik açıdan olumlu katkılar yaptığı sonucuna ulaşmışlardır.

Khızındar (2012) Suudi Arabistan'da Makkah bölgesinde yaşayan 775 bireye ulaşılarak gerçekleştirilen araştırmada, turizmin yerel halkın yaşam kalitesine nasıl bir etkisinin olduğunu belirlemek amacıyla yaptığı, araştırmanın sonuçlarına göre, bölgedeki turizm faaliyetlerinin yerel halkın yaşam kalitesi üzerinde direkt kötü bir etkinin olduğunu belirlemiştir. Ayrıca demografik bazı özelliklerin, turizmin dört boyutuyla önemli bir ilişkisinin olduğunu ortaya koymuştur.

Bekir, Şahin ve Tekindal (2012) Antalya'da 5 yıldızlı 12 adet otelde kalan 200 ailenin yaşam kalitesi ve yaşam kalitesini etkileyen unsurların belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, genç yaş, öğrenim düzeyi, yüksek ve prestijli meslek sahibi olan bireylerde yaşam kalitesi seviyesinin yüksek olduğunu saptamışlardır. Diğer yandan aile üyeleriyle birlikte tatil yapma ile yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığını da ortaya koymuşlardır.

Guo, Kim ve Chen (2013) turistik çekiciliklere sahip Çin'in Şanghay kentinde yaşayan 416 bireye ulaşılarak, Şanghay turizminin gelişimi ve turizmin yaşam kalitesiyle olan ilişkisi aynı zamanda turizm faaliyetlerinde olumsuz olarak etkilenen bireylerin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, turizmin Şanghay halkına etkisi pozitif yönde olduğu, turizmin gelişmesinin yaşam kalitesinin pozitif olarak etkilediğini belirtmişlerdir.

Kim, Uysal ve Sirgy (2013) bir toplumda turizmin yaşam kalitesini nasıl etkilediğinin belirlenmesi amacıyla yapılan Virjinya'da yaşayan 321 kişinin katıldığı araştırmanın sonuçlarına göre, turizmin bölgede yaşayan halk için, pozitif bir etkiye sahip olduğu, kültürel ve kişisel mutluluk açısından pozitif etki sağladığı, kültürel

alışverişin halk için çok önemli olduğu, ancak turizmin çevreye olan etkisinin ise olumsuz olduğunu saptamışlardır. Turizmin bölge halkına sosyal ve ekonomik katkılarının olduğunu ve yapılacak planlamaların kısa vadeli olarak değil uzun vadeli olarak planlanması gerektiğini ifade etmişlerdir. Yaşam tatmini ile duygusal mutluluk, bölge halkı mutluluğu ve sağlık, güvenlik arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca bölge halkının genel yaşam kalitesinin düşük olduğunu ve bunun artırılması gerektiğini belirtmişlerdir.

Soni ve Rawal (2014) Hindistan'ın Udaipur bölgesinde hizmet veren zincir ve zincir olmayan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 120 personelin iş yaşam kalitelerinin iş tatminlerine olan etkilerinin ölçülmesi üzerine yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, esnek ve uzun çalışma saatleri, belirsiz görev tanımları, katı kurallı profesyonel çevre, kişisel hayatını düzenlemek zorunda kalmak ve kendi psikolojik rahatsızlığını kendi kendine düzeltmeye çalışma gibi problemlerden dolayı bireylerin kişiliklerinin kalıcı olarak zarar görmekte olduğunu ve bunda iş yaşam kalitesini etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca iş yaşam kalitesinin artırılması için pek çok öneride bulunmuşlardır.

Min (2014) Tayvan ve Çin'de çalışan turist rehberlerinin, duygusal zeka, iş stresi ve yaşam kaliteleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla 484 turist rehberi üzerine yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, yüksek iş stresi ile düşük yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki saptamışlardır. Bu sonuca ulaşmasında bireyin genel sağlık durumu, zihinsel sağlık ve mutluluk düzeylerinin etkisi olduğunu belirtmiştir. Yüksek duygusal zeka düzeyi, duyguların daha fazla farkında olma, karşılaşılan problemlerin üstesinden gelme stratejileri geliştirme konusunda ve kişisel mutluluk düzeyinin artmasında oldukça etkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Duygusal zekanın, iş stresi ile ters bir ilişki bulmuş olmasına rağmen, yaşam kalitesi ile pozitif bir ilişkisi olduğunu ortaya çıkarmıştır. İş stresi ile yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki bulmuştur. Ayrıca duygusal zeka ve stres yönetimi ile yaşam kalitesinin seviyesinin artırılacağı sonucuna da ulaşmıştır.

Kara, Kim ve Uysal (2015) Türkiye'de 5 yıldızlı otellerde çalışan 373 kadın personelin, yöneticileri tarafından uygulanan duygusal şiddet davranışının iş yaşam kalitesi ve genel yaşam kalitesine etkisini ortaya çıkarmak amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, yöneticinin duygusal şiddet davranışı ile yaşam kalitesi arasında negatif bir ilişki bulmuşlardır. Yöneticinin duygusal şiddet davranışı, kadın çalışanların iş yaşamı kalitesini ve genel yaşam kalitesini negatif olarak önemli

derecede etkilediğini tespit etmişlerdir. Ayrıca alışanların iş yaşamı kalitesinin, genel yaşam kalitelerini de etkilediğini sonucuna ulaşmışlardır.

Kim, Woo ve Uysal (2015) Güney Kore'de 208 ileri yaştaki bireylerin turizm deneyimini, seyahat davranışını ve ileri yaşlı turistler arasındaki genel yaşam kalitesini belirlemek amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, boş zaman yaşam tatmini, seyahat deneyimi tatmini ve genel yaşam kalitesi arasında pozitif bir ilişki bulmuşlardır. Bu ilişki bireylerin genel yaşam kalitesini artırdığını ve yaşam kalitesinin artışıyla tekrar ziyaret etme niyetinin yükseldiği sonucuna varmışlardır.

Uysal, Sirgy, Woo ve Kim (2016) turizm üzerine yapılmış yaşam kalitesi ve mutluluk araştırmalarının sınıflandırılması, veri tabanı oluşturulması ve araştırmalarda yapılan ölçümlere eleştirel bir bakış açısı getirmek amacıyla yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre, turizm deneyimleri ve faaliyetler hem turistlerin genel yaşam kalitesini hem de bölge halkının mutluluğunu önemli derecede etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Turist deneyimleri ve turizm aktiviteleri çeşitli aile etki alanlarından olan, aile yaşamı, sosyal yaşam, tatil yaşamı, kültürel yaşam gibi alanlara pozitif katkı sağlama eğiliminde olduğunu da belirlemişlerdir.

3. YÖNTEM

Turizm endüstrisi için son derece önemli bir yere sahip olan mutfak çalışanlarının iş-aile çatışmaları ve iş streslerinin tespit edilmesi, mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bu belirlenen faktörlerin yaşam kalitesiyle olan ilişkisinin ortaya konulması, turizm endüstrisi ve büyük otel işletmeleri açısından önem arz etmektedir.

İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine olan etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu araştırma, büyük otel işletmelerinin mutfak organizasyonlarına ve turizm sektörüne önemli katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışmanın yöntem bölümünde iş-aile çatışması ile iş stresinin yaşam kalitesine etkisinin belirlemek amacıyla gerçekleştirilen araştırmanın yöntemi hakkında detaylı bilgilere yer verilmektedir. Bu doğrultuda sırasıyla araştırmanın modeli, araştırmanın ana hipotezleri ve alt hipotezleri belirlenerek sıralanmıştır. Sonra ise, araştırmanın evreni ve araştırmanın örnekleme, veri toplama aracı ve veri toplama süreci hakkında açıklamalar sunulmaktadır. En sonunda ise, araştırmanın veri analizi, bulgu ve yorumlarına yer verilmektedir.

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın temel varsayımına göre; büyük ölçekli otellerde çalışan mutfak personelinin iş-aile çatışmasını, iş stresini ve yaşam kalitesini etkileyen bazı faktörler bulunmaktadır. İkinci varsayım ise, mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresini etkileyen faktörler ile yaşam kalitesini arasında anlamlı bir ilişki vardır. Bu iki temel varsayım kapsamında araştırma ile ilgili olarak geniş çaplı bir teorik tarama yapılmış, araştırmanın problemi tanımlanmış, hipotezleri belirlenmiş ve araştırmanın modeli oluşturulmuştur.

Hipotez; araştırma problemini oluşturan değişkenler arasında nasıl bir ilişkinin olduğuna dair beklentiler olarak tanımlanırken, araştırmacı tarafından henüz test edilmemişlerdir (Altunışık vd., 2012: 20). Hipotez ayrıca bir araştırma problemini çözüme kavuşturmak için kabul edilmesi ya da reddedilmesi gereken bir önerme olarak tanımlanmaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 31). Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

H₁= Mutfak çalışanlarının demografik özellikleri ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1a}= Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1b}= Mutfak çalışanlarının yaşları ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1c}= Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1d}= Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1e}= Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1f}= Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1g}= Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1h}= Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1i}= Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1j}= Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1k}= Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyet durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{1k}= Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂= Mutfak çalışanlarının demografik özellikleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2a}= Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2b}= Mutfak çalışanlarının yaşları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{2c}= Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2d= Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2e= Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2f= Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2g= Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2h= Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2i= Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2j= Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2k= Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyet durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2l= Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3= Mutfak çalışanlarının demografik özellikleri ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3a= Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3b= Mutfak çalışanlarının yaşları ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3c= Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3d= Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3e= Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3f= Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3g= Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3h}= Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3i}= Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3j}= Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{3j}= Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyeti ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

H_{3k}= Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

H₄= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma özellikleri ile genel iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅= Mutfak çalışanlarının aile-iş çatışma özellikleri ile genel iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆= Mutfak çalışanlarının psiko-sosyal özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₇= Mutfak çalışanlarının aktivite özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₈= Mutfak çalışanlarının öz değerlendirme özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₉= Mutfak çalışanlarının sosyo-fiziksel özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

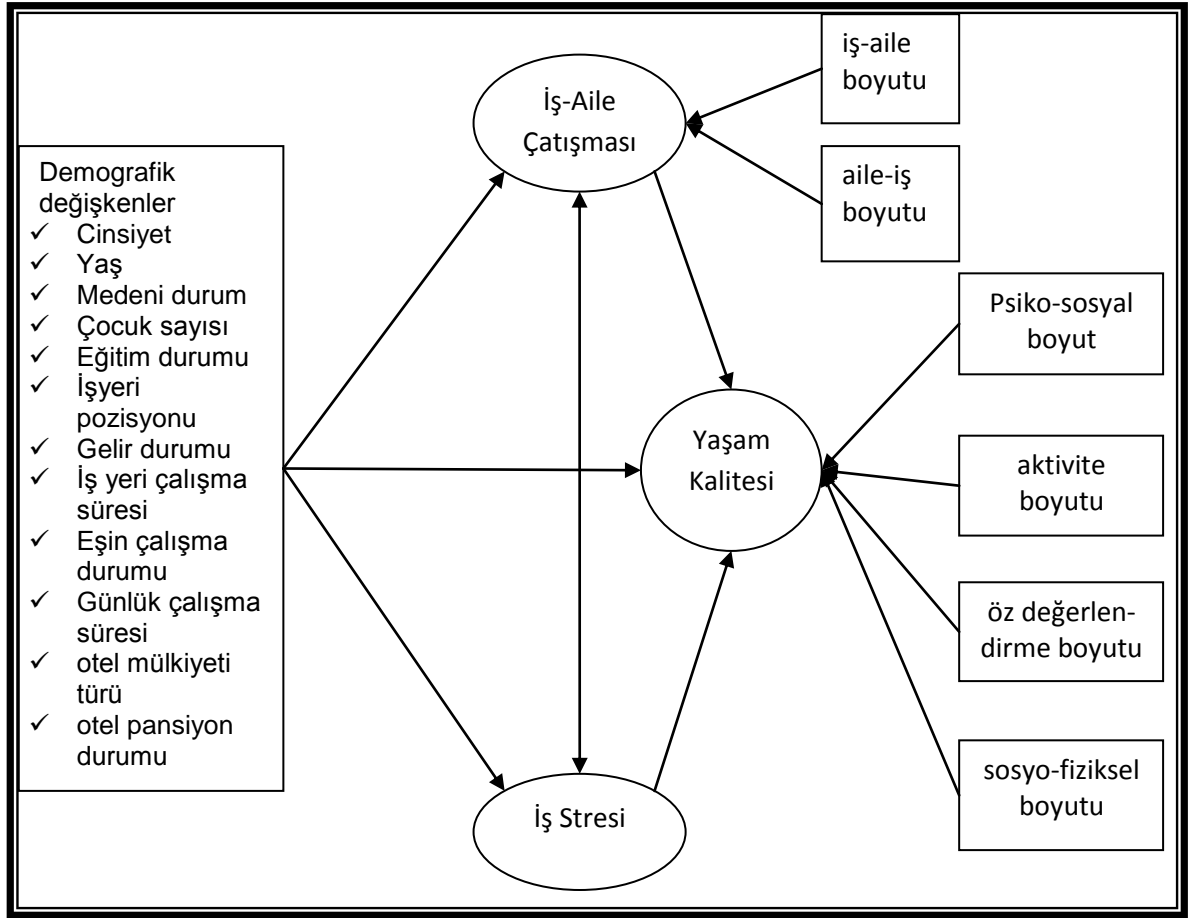
H₁₀= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₁₁= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

H₁₂= Mutfak çalışanlarının iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın amacı ve hipotezleri temel alınarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 11'de yer almaktadır.

Şekil 11. Araştırmanın Modeli



3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırma evreni (anakütle), araştırmacı tarafından, araştırma sonuçlarının genellenmek istendiği elemanların tamamı olarak ifade edilmektedir (Özen ve Gül, 2007: 395; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 69). Bu araştırmanın amacı göz önüne alınarak, yapılan çalışmanın evreni Türkiye'nin en fazla turist kabul eden, en fazla 5 ve 4 yıldızlı otel işletmesine sahip olan, dolayısıyla en fazla mutfak personelinin çalıştığı Antalya şehri seçilmiştir. Türkiye'de faaliyet gösteren 5 ve 4 yıldızlı otellerin çoğu Antalya şehrinde bulunmaktadır (TÜROFED, 2015/2: 31-32). Bu nedenle Antalya'da 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfakçılar, mutfak çalışanlarını daha fazla temsil edebilecekleri düşünülmektedir. Bu nedenle araştırmanın evreni Antalya'da 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak çalışanlarından oluşmaktadır.

Türkiye'de toplam 446 adet 5 yıldızlı ve 627 adet 4 yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır (AKTOB, 2015). Kültür ve Turizm bakanlığının verilerine göre, Antalya'da 5 yıldızlı 258 adet, 4 yıldızlı 189 adet otel işletmesi olduğu sonucuna ulaşılmıştır (YİGM, 2015). Araştırmaya toplam 5 ve 4 yıldızlı 447 otel işletmesi dahil edilmiştir. Teorik çerçevenin desteği alınarak büyük mutfak organizasyonlarında ortalama 30 kişinin çalıştığı belirlenmiştir.

Araştırma sadece Antalya'da bulunan 5 ve 4 yıldızlı oteller ile sınırlandırılmıştır. Antalya'da bulunan diğer 5 veya 4 yıldız statüsünde olup otel olmayan; tatil köyleri, devremülk vb. tesisler araştırmanın dışında bırakılmıştır. Ayrıca araştırma büyük ölçekli otellerin mutfak departmanında aktif bir şekilde yiyecek üretime katkı sağlayan aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, stajyer ve bulaşıkçılar ile sınırlandırılmıştır.

Araştırmanın evreninin bütünü üzerinde yapılmaya çalışılması söz konusu olduğunda böyle bir bilgi toplama yöntemi, hem çok zaman alıcı hem de çok maliyetli olduğu için uygulamada güçlüklerle karşılaşmaktadır. Bütün evrenin araştırılması yerine sadece bir kısmının araştırılarak hedef kitle hakkında genel özellikleri yansıtacak bilgileri toplamak mümkün olmaktadır. Bu yöntem hem daha hızlı hem de daha ucuz ve rahat uygulanabilir olduğu ifade edilmektedir (Altunışık vd., 2012: 131-132).

Araştırmanın evreni belirlendikten sonra bir diğer önemli olan konu ise örneklem büyüklüğünün belirlenmesidir. Örneklem yöntemi; araştırma yapan bireylere veri toplamada kolaylık sağlarken, maddi kaynak ve zaman açısından tasarruf etme imkanı vermektedir (Yükselen, 2013: 53). Örneklem ise, ana kitleyi nitelik ve nicelik açısından temsil yeteneğine sahip bir kümenin çekilmesi işlemi olarak tanımlanmaktadır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 185). Pek çok araştırmacı tarafından kabul görmüş evren büyüklüğüne göre örneklem sayıları Tablo 2'de sıralanmaktadır (Altunışık vd., 2012: 137).

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesi için bazı formüller ortaya atılmıştır. Bu formüllerden yararlanarak örneklem sayısı belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde aşağıdaki tablodan yararlanılmıştır. Tablo 2'de evren büyüklüğü 15.000 olan bir araştırma için kabul edilebilir örneklem büyüklüğünün 375 olduğu görülmektedir.

Tablo 2. Belirlenmiş Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5000	357
20	19	200	132	1200	291	6000	361
30	28	250	152	1300	297	7000	364
40	36	300	169	1400	302	8000	367
50	44	350	185	1500	306	9000	368
60	52	400	196	1600	310	10000	370
70	59	450	212	1700	313	15000	375
80	66	500	217	1800	317	20000	377
90	73	550	226	1900	320	30000	379
100	80	600	234	2000	322	40000	380
110	86	650	242	2200	327	50000	381
120	92	700	248	2400	331	75000	382
130	97	750	254	2600	335	100000	384
140	103	800	260	2800	338	N= Evren	S= Örneklem
150	108	850	265	3000	341		
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

Kaynak: Altunışık, Remzi, Çoşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Spss Uygulamalı. (7. Basım). İstanbul: Sakarya Yayıncılık, s. 137.

Ayrıca örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında aşağıdaki formülden yararlanılmıştır (İlban, 2008: 129; Özcan vd., 2010: 48-49; Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014:).

$$n = \frac{Nt^2 pq}{d^2 (N-1) + pq}$$

n: Örneklem birim miktarı,

N: Ana kütle

t: Tahmini güven aralığı,

p: İncelenen olayın oluş sıklığını

q: İncelenen olayın olmayış sıklığını

d: Oluş sıklığına göre kabul edilen örneklem hatası

Yukarıdaki formül kullanılarak yapılan hesaplama sonucunda kabul edilebilir olan örneklem birim miktarı n=375 olarak hesaplanmıştır. Araştırmada ise ulaşılan örneklem birim miktarı 400'tür.

Araştırmada rnekleme yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Anketlerin uygulanma yerleri Antalya'da faaliyet gösteren 5 ve 4 yıldıztlı otel işletmelerinde hizmet veren mutfak çalışanları olarak belirlenmiştir. Toplamda bu otellere profesyonel anketörler tarafından uygulanmak üzere 1000 anket bırakılmıştır. Uygulanmış olan anket sayısı 458'tir ve bunların 58 tanesi eksik veya tutarsız bilgilerden dolayı araştırmaya dahil edilmemiştir. 400 anketten elde edilen veriler araştırmanın analizlerinde kullanılmıştır. Anket geri dönüş oranı ise %45.8 olarak gerçekleşmiştir. Araştırmaya katılan mutfak personellerinden elde edilen verilerin örnekleme büyüklüğünün, evreni temsil edebileceği ve araştırmanın sonuçlarının genellenebileceği açısından yeterli olduğu düşünülmektedir.

3.3. Veri Toplama Araç ve Teknikleri

Araştırmada ilk olarak iş-aile atışması, iş stresi, yaşam kalitesi ve mutfak çalışanları ile ilgili yazın taraması yapılmış ve elde edilen kuramsal bilgilerle birincil verilerin toplanması aşamasına geçilmiştir. Kuramsal bilgilere dayalı olarak anket formu bir araya getirilmif (EK 1) ve birincil verilerin toplanması için anket tekniği kullanılmıştır.

Anket, belirlenmiş bir amaç ve plan doğrultusunda düzenlenmiş ve sıralanmış soru listesi olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 93). Bir diğer tanıma göre anket, birincil kaynaklardan bilgi toplamak amacıyla hazırlanmış olan bir sistem dahilinde geliştirilmif soru formudur (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 131).

Anket rnekleme grubu üzerinde uygulanmadan önce, bir ön test yapılmıştır. n testin amacı, anketin örnekleme grubuna dağıtılmadan önce belirli sayıda bireye uygulanması ve olası hataların düzeltilmesidir. Anket formunun n testi 2015 Haziran-Temmuz yaz aylarında araştırmaya dahil edilmeyecek olan 54 mutfak çalışanı üzerinde uygulanmıştır. n teste tabi tutulan bireylerden elde edilen veriler Spss 21.0 programı ile analiz edilmiştir. n test sonucunda anket formu üzerinde bulunan ifadelerde gerekli değişiklikler yapılarak anket formuna son hali verilmiştir.

Araştırmanın anketi 4 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm araştırmaya katılan mutfak personelinin sosyo-demografik özelliklerinin belirlenmeye çalışıldığı sorulardan meydana gelmektedir. Bu bölümde toplam 18 adet soru yer almaktadır. Ayrıca bu bölümdeki sorular ordinal ve nominal ölçek olarak hazırlanmıştır. Sosyo-

demografik sorular mutfak personelinin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çocuk sayısı, eğitim durumu, iş yeri pozisyonu, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, ek gelir imkanı, işletmenin faaliyet süresi, turizm eğitimi alınıp alınmadığı, günde kaç saat çalışıldığı, çalışılan otelin türü, çalışılan otelin mülkiyet türü, çalışılan otelin kaç yıldızla sahip olduğu, otelin pansiyon durumu, misafirlerin daha çok hangi ülkeden geldiği ile ilgili bilgileri edinmeyi amaçlamaktadır.

Araştırma anketinin ikinci bölümünde mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması düzeyini ve iş-aile çatışmasının yönünün kaynağını belirlemek amacıyla iş-aile çatışması ölçeği bulunmaktadır. İş-aile çatışma ölçeği 10 ifadeden oluşmaktadır ve likert ölçeğinin beşli derecelendirilmesi ile uygulanmaktadır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) geliştirilen Giray ve Engin (2006) tarafından Türkçe'ye çevrilen iş-aile çatışma ölçek ifadelerinin sıralamasında herhangi bir değişiklik yapılmadan orijinal ölçeğe sadık kalınarak kullanılmıştır. İş-aile çatışması ölçeği geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile (Namasivayam ve Mount, 2004; Karatepe ve Baddar, 2005; Voydanoff , 2005; Byron, 2005; Efeoğlu, 2006; Devocioğlu ve Aktaş, 2007; Karatepe, 2009 Karabacak, 2013) ortaya konulmuştur.

İş-aile çatışma ölçeğinin güvenilirliği hususunda Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) iş kaynaklı iş-aile çatışmasının Cronbach'ın alfa değeri 0.88 iken aile kaynaklı iş çatışması 0.89 olarak tespit etmişlerdir. Giray ve Engin (2006) tarafından Türkçe'ye çevrildikten sonrada geçerlilik ve güvenilirlik testlerine tabi tutulmuştur. Cronbach'ın alfa değeri iş-aile çatışma boyutu için 0.89 olarak saptanırken, aile-iş çatışması boyutunun Cronbach'ın alfa değeri 0.76 olarak bulunmuştur. Araştırmada kullanılan iş-aile çatışma ölçeğine ait olan ifadeler aşağıda iki boyut halinde sıralanmaktadır.

İş-aile çatışması ölçeğinin geçerliliği hususunda ise iş kaynaklı iş-aile çatışması ve aile kaynaklı aile-iş çatışmasının iş stresi ile doğrudan ilişkili olduğu belirlenmiştir. İş kaynaklı iş-aile çatışması ile bireyin işte harcadığı vakit ile arasında pozitif korelasyon ilişkisi bulunurken, aile kaynaklı aile-iş çatışması ile bireyin sahip olduğu çocuk sayısı arasında ise negatif bir korelasyon olduğu ifade edilmiştir. Her iki boyutunda birbirinden farklı olduğu yapılmış olan faktör analizi ile ortaya koyulmuştur. Ulaşılan bulgular neticesinde ölçeğin her iki boyutunun da güvenilirlik ve geçerlilik hususunda güçlü olduğunu göstermektedir (Netemeyer vd., 1996). İş-aile çatışması ölçeğinde yer alan ifadelere Tablo 3'te yer verilmiştir.

Tablo 3. İş- Aile Çatışma Ölçeğinde Yer Alan İfadeler

İfadeler		
İş -Aile Çatışma	İ1	İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.
	İ2	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.
	İ3	İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
	İ4	İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
	İ5	İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.
Aile-İş Çatışma	A1	Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.
	A2	Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.
	A3	Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
	A4	Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.
	A5	Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.

Araştırma anketinin üçüncü bölümünde mutfak çalışanlarının iş stres düzeylerini belirlenmesi amacıyla iş stresi ölçeği yer almaktadır. House ve Rizzo (1972) tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği tek boyuttan ve 7 ifadeden oluşmakta ve likert ölçeğinin beşli derecelendirilmesi ile uygulanmaktadır. İş stresi ölçeğinin Cronbach'ın alfa değeri 0.76 ile 0.90 arasında değişiklik gösterdiği saptanmıştır. Ayrıca iş stresinin iş-aile ve aile iş-çatışması ile pozitif korelasyonlu bir yapıya sahip olduğu belirlenmiştir (Netemeyer, Johnston ve Burton, 1990; Frone vd., 1992; Sanchez ve Brock, 1996; Grandey ve Cropanzano, 1998; Allen vd., 2000; Efeoğlu, 2006; Magnini, 2009; Zonana, 2011). İş stresi ölçeğinde yer alan ifadelerin tamamı Tablo 4'de verilmiştir.

Tablo 4. İş stresi Ölçeğinde Yer Alan İfadeler

İş Stresi Ölçeği	İfadeler	
	İS1	İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.
	İS2	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.
	İS3	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.
	İS4	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.
	İS5	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.
	İS6	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.
	İS7	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum.

Araştırma anketinin dördüncü bölümünde mutfak çalışanlarını genel yaşam kalite düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yaşam kalitesi ölçeği konumlandırılmıştır. Dünya sağlık örgütü yaşam kalitesi değerlendirme anketi olarak hazırlanan WHOQOL ölçeği dünyanın belirli 15 merkezinde geniş kitlelere uygulanarak geliştirilmiştir. İlk soru formu 100 ifadeyi bir araya getirilerek WHOQOL-100 olarak adlandırılmıştır. Daha sonra Ülkesel veya bölgesel olarak kullanılabilmesine olanak sağlanabilmesi için 27 sorudan oluşan WHOQOL-BREF ölçeği oluşturulmuştur. WHOQOL-BREF genel yaşam kalitesinin ölçülmeye çalışıldığı iki genel soru ile birlikte toplam dört farklı alandan oluşmaktadır. Bunlar; fiziksel alan, psikolojik alan, sosyal alan ve çevresel alanlar olarak sıralanmaktadır (WHO, 1997).

WHOQOL ölçeğinin iki farklı formu bulunmaktadır. Bunlar; 100 ifadeden oluşan WHOQOL-100 uzun form ve toplam 27 ifadeden oluşan ise WHOQOL-BREF kısa formdur. WHOQOL-100 altı farklı alana sahiptir WHOQOL-BREF ise dört farklı alana sahiptir. Her iki formda likert ölçeğinin beşli derecelendirilmesi ile uygulanmaktadır. Ülkesel olarak geliştirilen WHOQOL-BREF TR kısa formun kullanılması geçerlilik ve güvenilirlik açısından tercih sebebi olmuştur. Ölçeğin toplam bir skoru bulunmamasıyla birlikte her bir bölüm maksimum 20 puan veya 100 puan üzerinden değerlendirilmektedir (Eser vd., 1999; WHOQOL-BREF TR, 1999; Perim, 2007; Hacıoğlu vd., 2010; Gülgün, 2014)

WHOQOL-BREF TR ölçek alanlarının Cronbach'ın alpha değeri fiziksel alan için 0.85, psikolojik alan için 0.72 sosyal alan için 0.48, çevresel alan 0.79 ve ulusal alan olarak belirlenen alan ise 0.79 olarak bulunmuştur (Eser vd., 1999). Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin ifadeler Tablo 5'te verilmiştir.

Tablo 5. Yaşam Kalitesi Ölçeğinde Yer Alan İfadeler

İfadeler	
YK1	Yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?
YK2	Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?
YK3	Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz
YK4	Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?
YK5	Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?
YK6	Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?
YK7	Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?
YK8	Günlük yaşamınızda kendinizi ne kadar güvende hissediyormusunuz?
YK9	Fiziksel çevreniz ne ölçüde sağlıklıdır?
YK10	Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz varmı?
YK11	Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?
YK12	Gereksinimlerinizi karşılamak için yeterli paranız varmı?
YK13	Günlük yaşantınızda gerekli bilgilere ne ölçüde ulaşabilir durumdasınız?
YK14	Boş zamanlarınızı değerlendirmek için ne ölçüde fırsatınız olur?
YK15	Hareketlilik beceriniz nasıldır?(bir yere gitme gibi)
YK16	Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?
YK17	Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?
YK18	İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?
YK19	Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?
YK20	Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?
YK21	Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?
YK22	Arkadaşlarınızın desteğinden ne kadar hoşnutsunuz?
YK23	Yaşadığınız evin koşullarından ne kadar hoşnutsunuz?
YK24	Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?
YK25	Ulaşım olanaklarından ne kadar hoşnutsunuz?
YK26	Ne sıklıkla hüzün, ümitsizlik, bunaltı ve çökkünlük gibi olumsuz duygulara kapılırsınız?
YK27	Yaşamınızda size yakın kişilerle ilişkilerinizde baskı ve kontrole ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?(eş, iş arkadaşı gibi)

WHOQOL-BREF TR yaşam kalitesi ölçeği dünya sağlık örgütü tarafından geliştirilen ve Eser vd. (1999) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ölçeğin ifadeleri aşağıdaki gibi sınıflandırılmaktadır.

- Genel alan, 1, 2. ifadeler
- Fiziksel alan 3, 4, 10, 15, 16, 17 ve 18. ifadeler,
- Psikolojik alan 5, 6, 7, 11, 19 ve 26. ifadeler,
- Çevresel alan, 8, 9, 12, 13, 14, 23, 24 ve 25. ifadeler,
- Sosyal alan, 20, 21, 22. ifadeler
- Ulusal alan ise 27. ifadeden meydana gelmektedir

3.4. Veri Toplama Süreci

Araştırmada anket formunun yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla oluşturulan anket formu Antalya'da mutfakta çalışan personele uygulanmıştır. Ön testte elde edilen veriler değerlendirilerek sosyo-demografik soruların ve ifadelerin bazılarında düzenlemeler yapılarak ankete son hali verilmiş ve anketin uygulanma süreci başlamıştır. Anketin 2015 yılı Aralık ayında başlamış ve 2016 yılı Şubat ayında sonlandırılmıştır. Mutfak çalışanlarının anketlere katılabilmesi için profesyonel yardım alınarak, profesyonel bir araştırma firması tarafından anketler elden bırakma yöntemiyle uygulanmıştır. Anket uygulanan bireylerin hangi işletmelerde çalıştıkları adı ve soyadı, cep telefonu numarası gibi bilgiler elde edildiği için anketlerin kalite kontrolünün yapılması konusunda kolaylık sağlamıştır. Sürekli hizmet veren büyük ölçekli otellerde çalışan mutfak personeline ulaşmanın yaz sezonunda zor olacağı düşünülerek daha serbest zaman olan kış sezonunda araştırmanın anket uygulaması profesyonel bireyler vasıtasıyla yapılmıştır. Toplamda 1000 anket yollanmış fakat uygulanan anket sayısı 458'tir ve bunların 58 tanesi eksik veya tutarsız bilgilerden dolayı araştırmaya dahil edilmemiştir. 400 anketten elde edilen veriler araştırmanın analizlerinde kullanılmıştır. Anketin geri dönüş oranı ise %45.8 olarak gerçekleşmiştir.

Anketin uygulanmasında mutfak personeli konusunda herhangi bir sınırlamaya gidilmemiştir. Mutfak departmanında çalışan bütün bireyler araştırmaya dahil edilmiştir. Ayrıca katılımcıya anketörler tarafından uygulanan anketin ne amaçla, kim tarafından ve kimin gözetiminde uygulandığı hususunda bilgiler verdirilerek katılımcıya güven vermeye çalışılmıştır.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırmaya katılan Antalya'da büyük ölçekli otel işletmelerinin mutfak departmanından hizmet veren personelin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler için SPSS 21.0 istatistik paket programı ve LISREL 8.80 istatistiksel yazılımı ile analiz edilmiştir.

Araştırmada sosyo-demografik özelliklerin frekans analizleri, aritmetik ortalama, standart sapma, korelasyon analizi, regresyon analizi, bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) güvenilirlik analizleri, faktör analizi, doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.

4. BULGULAR VE YORUMLAR

Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışmasının yönünün belirlenmesi, iş stresi düzeyinin tespit edilmesi ve iş-aile çatışması ve iş stresine etki eden faktörlerin belirlenmesi ve bu faktörlerin yaşam kalitesi ile olan ilişkisinin ortaya çıkarılmasını amaçlayan araştırmanın bu bölümünde araştırmanın analizlerine bulgu ve yorumları bulunmaktadır.

4.1. Sosyo-Demografik Özellikler

Araştırmanın bu bölümünde ankete katılan mutfak çalışanlarının sosyo-demografik özellikleri verilmektedir. Bu bölümde toplam 18 adet soru vardır. Bunlar; mutfak personelinin cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çocuk sayısı, eğitim durumu, iş yeri pozisyonu, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, ek gelir imkanı, işletmenin faaliyet süresi, turizm eğitimi alınıp alınmadığı, günde kaç saat çalışıldığı, çalışılan otelin türü, çalışılan otelin mülkiyet türü, çalışılan otelin kaç yıldızla sahip olduğu, otelin pansiyon durumu, otelin müşteri profil durumudur. Araştırmanın anketine katılan mutfak personellerinin bu sorulara vermiş oldukları cevaplara ilişkin bulgular Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6'ya göre ankete katılanların %88'i erkeklerden, %22'si kadınlardan oluşmaktadır. Ankete katılanların %41.3'ü 24-34 yaş, %36'sı 35-44 yaş, %14'ü 45-54 yaş, %7.3'ü 24 yaş ve altında iken %1.5'i ise 55 yaş ve üstündedir.

Ankete katılanların %73.4'ü evli ve 25.7'si bekaardır. %26'sı çocuk sahibi değil, %27.5'inin üç çocuğu, %18.2'sinin iki çocuğu, %15.3'ünün bir çocuğu, %9.5'inin dört çocuğu ve %3.5'inin 5 ve daha fazla çocuğu vardır. %68'i ortaöğretim-lise, %20'si ilköğretim, %8'i üniversite (2 yıllık) ve %3.7'si ise üniversite(4 yıllık) mezunudur.

Ankete katılanların %33.5'i bölüm şefi, %16.7'si bölüm aşçısı, %14.5'i aşçıbaşı yardımcısı, %12.3'ü aşçı, %8.5'i aşçı yardımcısı, %8'i aşçıbaşı, %4.5'i bulaşıkçı ve %2'si stajyerlerden oluşmaktadır. %55'i 1301-2800 TL, %22.8'i 901-1300 TL, %18'i 2801TL ve üzeri aylık gelire sahiptir.

Araştırmaya katılanların %35.8'i 1-3 yıl, %25.5 4-6 yıl %20.5'i 1 yıldan az ve %12.5'i 7-9 yıl arasında ve %5.7'si 10 yıl ve üzerinde işletmelerde çalışmaktadır. Evli olan %73.4'ü arasında %54.8'inin eşi çalışmıyor, geriye kalan %19.5'inin ise eşi çalışmaktadır.

Ankete katılanların %79.7'sinin bahşiş veya prim gibi ek gelir imkanı bulunmazken, %20.3'ünün ek gelir imkanı vardır. İşletmelerin %75.3'ü bütün yıl hizmet verirken %24.7'si sezonluk hizmet vermektedir. Ankete katılanların sosyo-demografik özelliklerine ilişkin bulguların tamamı Tablo 6'da gösterilmektedir.

Tablo 6. Mutfak Çalışanlarının Sosyo-Demografik Özellikleri

Sosyo-Demografik Özellikler	n	%
Cinsiyet		
Erkek	352	88,0
Kadın	48	12,0
Toplam	400	100
Yaş		
24 ve altı	29	7,2
25-34	165	41,3
35-44	144	36,0
45-54	56	14,0
55 ve üstü	6	1,5
Toplam	400	100,0
Medeni Durum		
Evli	297	74,3
Bekar	103	25,7
Toplam	400	100,0
Çocuk sayısı		
Yok	104	26,0
1	61	15,3
2	73	18,2
3	110	27,5
4	38	9,5
5 ve üzeri	14	3,5
Toplam	400	100,0
Eğitim Durumu		
İlköğretim	80	20,0
Ortaöğretim-Lise	273	68,3
Üniversite (2 yıllık)	32	8,0
Üniversite (4 yıllık)	15	3,7
Toplam	400	100,0

(Tablo 6'nın Devamı)

İş Yeri pozisyonu		
Aşçıbaşı	32	8,0
Aşçıbaşı Yardımcısı	58	14,5
Bölüm Şefi	134	33,5
Bölüm Aşçısı	67	16,7
Aşçı	49	12,3
Aşçı Yardımcısı	34	8,5
Stajyer	8	2,0
Bulaşıkçı	18	4,5
Toplam	400	100,0
Gelir Durumu		
0-350	2	0,5
351-650	2	0,5
651-900	13	3,3
901- 1300	91	22,8
1301-2800	219	54,8
2801- ve üzeri	73	18,1
Toplam	400	100,0
İş Yeri Çalışma Süresi		
1 yıldan az	82	20,5
1-3 yıl	143	35,8
4-6 yıl	102	25,5
7-9 yıl	50	12,5
10 yıl ve üstü	23	5,7
Toplam	400	100,0
Eşin Çalışma Durumu		
Evet	78	19,5
Hayır	219	54,8
Eşim yok	103	25,7
Toplam	400	100,0
Ek Gelir İmkânı (Bahşiş, Prim vb.)		
Evet	81	20,3
Hayır	319	79,7
Toplam	400	100,0
İşletmenin Faaliyet Süresi		
Sezonluk	99	24,7
Bütün yıl	301	75,3
Toplam	400	100,0
Turizm Eğitimi Alma Durumu		
Evet	266	66,5
Hayır	134	33,5
Toplam	400	100,0
Günlük Çalışma Süresi		
8 saatten az	174	43,5
9-11 saat	188	47,0
12 saat ve üzeri	38	9,5
Toplam	400	100,0

(Tablo 6'nın Devamı)

Otelin Türü		
Şehir Oteli	36	9,0
Kıyı Oteli	364	91,0
Toplam	400	100,0
Otelin Mülkiyet Türü		
Kamu	5	1,3
Özel	376	94,0
Yabancı ortaklı	19	4,7
Toplam	400	100,0
Otel Yıldız Durumu		
5 yıldız	372	93,0
4 yıldız	28	7,0
Toplam	400	100,0
Otelin Pansiyon Durumu		
Her şey dahil	350	87,5
Tam pansiyon	30	7,5
Yarım Pansiyon	7	1,7
Oda-Kahvaltı	13	3,3
Toplam	400	100,0
Otelin Müşteri Profili		
Türkiye	51	12,8
Almanya	171	42,8
Rusya	217	54,3
İngiltere	20	5,0
Diğer Ülkeler(Aşağıda Sıralanmaktadır)	22	5,6
Hollanda	6	1,5
İtalya	2	0,5
Suudi Arabistan	6	1,5
İspanya	5	1,3
İran	3	0,8

Ankete katılanların %66.5'inin turizm eğitimi aldığı ve %33.5'i turizm eğitimi almadıklarını belirtmişlerdir. Mutfak çalışanlarının %47'si 9-11 saat, % 43.5'i 8 saatten az ve %9.5'i 12 saatten fazla çalıştıkları görülmektedir. İşletmelerin %91'i kıyı, %9'u şehir otelidir. Otellerin mülkiyet türü sırasıyla %94'ü özel, %4.7'si yabancı ortaklı ve %1.3'ü kamudur. %93'ü beş yıldızlı ve %7'si 4 yıldızlı otellerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının %87.5'i her şey dahil, %7.5 tam pansiyon, %3.3'ü oda-kahvaltı ve %1.7'si yarım pansiyon hizmet veren otellerde çalışmaktadır. Araştırmaya katılanların çalıştıkları otellerin müşteri profilleri sırasıyla %54.3'ü Rusya, %42.8'i Almanya, %12.8'i Türkiye, %5'i İngiltere ve %5.6'sı diğer ülkelerdir. Diğer ülkeler kısmından bulunanlar sırasıyla, Hollanda, Suudi Arabistan, İspanya, İran ve İtalya'dır.

4.2. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Bulgular

Açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapmadan önce, iş-aile çatışması ölçeğinin güvenilirliğini sağlamak için Cronbach Alpha değerlerine bakılmıştır. Ölçekte bulunan on ifadenin Cronbach Alpha değeri 0,881 olarak sonuçlanmıştır. İş-aile çatışma ölçeğinin güvenilirliği yüksek olarak sonuçlandırıldığı görülmektedir.

Sosyal bilimler araştırmalarında Cronbach Alpha değeri (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 283);

- $0,00 < \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilirliği yok,
- $0,41 < \alpha < 0,60$ ise güvenilirliği düşük,
- $0,61 < \alpha < 0,80$ ise kabul edilebilir güvenilirlik,
- $0,81 < \alpha < 1,00$ ölçek güvenilirliği yüksek olarak değerlendirilmektedir.

Açıklayıcı faktör analizi, birbiriyle ilişkili çok sayıda değişkenin bir araya getirilmesi ve kavramsal olarak anlamlı daha az değişken keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiksel analiz olarak tanımlanmaktadır (Seçer, 2015:153). Faktör analizi yardımıyla, araştırmacı tarafından aralarında ilişki olduğu düşünülen çok sayıda değişkenin ilişkilerinin daha rahat anlaşılması ve yorumlanması için sayıca daha az boyut ortaya çıkarabilmeyi mümkün kılmaktadır (Altunışık, 2012: 264).

Araştırmanın bu bölümünde iş-aile çatışması ölçeği ile ilgili yapılan analiz ve bulgulara yer verilmektedir. Analizlerde örneklem yeterlilik testi olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi yapılmıştır. KMO örneklem değeri ,896 olarak 0,8-0,9 arasında bir değer olduğu için "çok iyi" sıralamasında yer almaktadır.

Sosyal bilimlerde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri (Büyükekşi ve Çolakoğlu, 2014, 60);

- 0,5-0,7 arasındaki değer orta,
- 0,7-0,8 arasındaki değer iyi,
- 0,8-0,9 arasındaki değer çok iyi ve
- 0,9 üzerindeki değer mükemmel olarak sıralamaktadırlar.

Faktör analizinin uygulanabilirliği için testlerden bir diğeri Bartlett Küresellik Testi, ölçek içinde bulunan maddelerin tutarlılıklarının test edilmesinde kullanılmaktadır. Bu test genellikle maddeler arasında ilişkinin sıfırdan farklı olup

olmadığını belirlemektedir. Faktör analizinin yapılabilmesi için bu testin sonucunun anlamlı çıkması gerekmektedir. Bu değer $p < 0,05$ düzeyinde olmalıdır (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 396).

Bartlett Küresellik Testine göre, yaklaşık ki kare (χ^2) değerinin 1815,313 ve anlamlılık düzeyinin $P = ,000$ olduğu görülmektedir. İş-aile çatışma ölçeğine ilişkin KMO ve Bartlett testlerinin sonuçları, bu ölçeğin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir. İş-aile çatışması ölçeğine ilişkin faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi sonuçlarına göre, değişkenlerin toplam açıklanan varyans % 62.887 olarak sonuçlanırken, iş-aile çatışmasının orijinal ölçekte olduğu gibi iki boyut altında toplandığı görülmektedir. Faktör analizinin sonuçları Tablo 7'de görülmektedir.

Tablo 7. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

İş-Aile Çatışma İfadeleri	Faktör 1	Faktör 2	Orijinal Ölçek	Ortak Varyans Değeri
İş-Aile 2	,831		İş-Aile	,666
İş-Aile 3	,831		İş-Aile	,784
İş-Aile 5	,767		İş-Aile	,718
İş-Aile 1	,761		İş-Aile	,657
İş-Aile 4	,757		İş-Aile	,604
Aile-İş 7		,774	Aile-İş	,512
Aile-İş 8		,749	Aile-İş	,615
Aile-İş 9		,743	Aile-İş	,609
Aile-İş 10		,698	Aile-İş	,588
Aile-İş 6		,649	Aile-İş	,537
Cronbach Alpha (Boyut)	,883	,809		
Cronbach Alpha (Ölçek)	0,881			
Özdeğer	4,842	1,446		
Açıklanan Varyansın Yüzdesi	48,424	14,463		
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	33,632	29,256		
Toplam Açıklanan Varyans Ölçek Yüzdesi	62.887			
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü				,896
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare			1815,313
	df			45
	Sig.(Anlamlılık)			,000

Tablo 7'de 5 ifadeyi içeren birinci faktörün özdeğerinin 4,842 ve varyansı açıklama oranının % 48,424 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değerinin ise 0,883 olduğu görülmüştür. Bu boyut orijinal ölçekte adlandırıldığı gibi iş-aile çatışma olarak tanımlanmıştır. Diğer 5 ifadeyi içeren aile-iş çatışma boyutunun, özdeğerinin 1,446 ve varyansı açıklama oranı % 14,463 düzeyinde olduğu ve Cronbach Alpha değeri ise 0,809 olduğu tespit edilmiştir. Genel iş-aile çatışması ölçeğini oluşturan bütün ifadelerin faktör yükleri 0,649'dan büyük olduğu, ayrıca orijinal ölçekte olduğu ait olduğu faktörler altında toplandığı görülmektedir.

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda İş-aile çatışma ölçeğinde ortaya çıkan faktörlerin sınanması için doğrulayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) araştırmacının elde etmiş olduğu verilerin daha önce keşfedilmiş olan orijinal yapıya uygunluğunu belirlemek amacıyla yapılan bir analiz yöntemidir (Şeçer, 2015: 171). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) daha önceden belirlenmiş veya kurgulanmış olan faktör yapıları ile araştırmacının verileriyle yapılan analiz sonucunda birbirleriyle uyumlu olup olmadıklarını test etmek amacıyla kullanılmaktadır (Meydan ve Şeşen, 2015: 14). Diğer bir ifadeyle doğrulayıcı faktör analizi (DFA), açıklayıcı faktör analizi (AFA) ile belirlenen faktörlerin, hipotez ile belirlenen faktör yapılarına uygunluğunu test etmek üzere yararlanılan faktör analizidir (Aytaç ve Öngen, 2012: 16). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile modelin ortaya konulması için modelde yer alan temel parametrelerin hesaplanması gerekmektedir. Bu parametreler ortaya çıktıktan sonra model uyum indekslerine bakılmaktadır.

Lisrel programında kullanılan model uyum indeksleri; DFA için Ki kare uyum testi (Chi-Square), GFI (Goodness of Fit Index), RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation), CFI (Comparative Fit Index), NFI (Normed Fit Index), RFI (Relative Fit Index), IFI (Incremental Fit Index) ve AGFI (Adjusted Goodness of Fit Index) olarak sıralanmaktadır (Seçer, 2015: 189-190).

Tablo 8'de ilgili alan yazınında çoğunlukla kullanılan uyum indeksleri yer almaktadır.

Tablo 8. Yaygın Olarak Kabul Görmüş Uyum İndeksleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum
x^2/sd	$3 \leq x^2/sd \leq 5$	$0 \leq x^2/sd \leq 3$
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$

Kaynak: Kanten, 2012: 198; Bayram, 2013: 75; 41; İlhan ve Çetin, 2014: 31; Çapık, 2014: 199; Meydan ve Şeşen, 2015: 33; Yılmaz ve Varol, 2015.

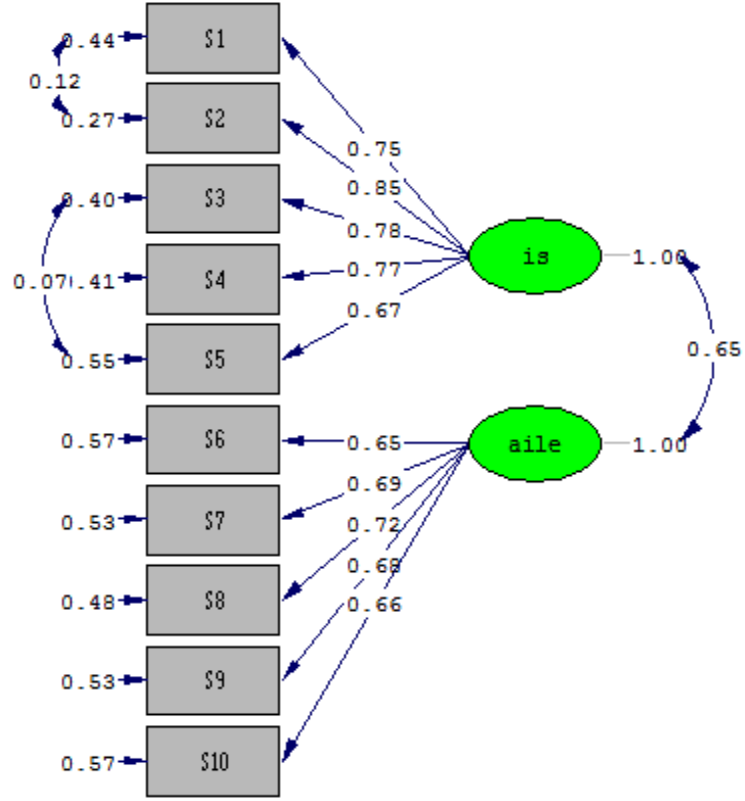
Bu araştırmada iş-aile çatışma ölçeği ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile elde edilen alt boyutlara ilişkin değerler yer almaktadır. İş-aile çatışma modelinde 10 adet gözlenen değişken ve 2 adet örtük değişken tasarlanmıştır. gözlenen değişkenlerden herhangi biri ölçme modelinden çıkarılmamıştır. İş-aile çatışma ölçme modelinde uyum değerleri modelin uygunluğunu sağlamasına rağmen düzeltme indeksleri göz önüne alınarak değerlendirilme yapılmış ve düzeltmeye gidilmiştir. Düzeltmeye gidilmeden önce uyum indeksleri aşağıdaki Tablo 9'da verilmiştir.

Tablo 9. Düzeltme Öncesi İş-Aile Çatışma Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	İş-Aile Çatışma Ölçeği Uyum Değerleri
x^2/sd	$3 \leq x^2/sd \leq 5$	$0 \leq x^2/sd \leq 3$	2,750
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,93
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,96
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,98
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,97
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,98
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,97
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,98
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,066
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,049

İş-aile çatışma ölçüm modelinde uyumu bozan herhangi bir ifade olmadığı için DFA analizinde çıkarılmamıştır. Ayrıca iş-aile çatışma ölçüm modelinde standartlaştırılmış çözümlene değerleri Şekil 12'de yer almaktadır.

Şekil 12. İş-Aile Çatışma Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar(Standart Solution)

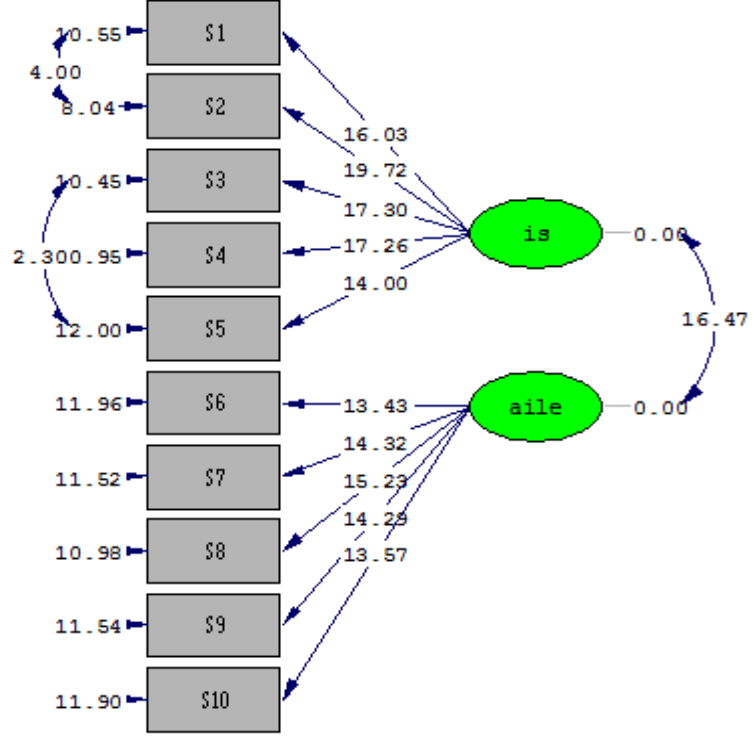


Chi-Square=53.63, df=32, P-value=0.00966, RMSEA=0.041

İş-aile çatışma ölçüm modelinde düzeltme indeksleri değerlendirildikten sonra şeklide görüldüğü gibi S1 ile S2 ve S3 ile S5 gözlenen değişkenleri iki yönlü path aracıyla (hata kovaryansı) birbirine bağlanmıştır. Düzeltme yapıldıktan sonra modelde uyum indeks değerlerinde gözle görülür bir artış meydana gelmiştir ve modelin uygunluğunu sağlar niteliktedir. Tablo 10'da iş-aile çatışması ölçüm modelinin uyum değerleri verilmektedir. Uyum değerlerinin iyi uyum aralığında olduğu görülmektedir.

"t" değerleri örtük olarak tasarlanan değişkenlerle, gözlenen değişkenler arasında olan ilişkinin anlamlı olup olmadığını ifade etmektedir. Aralarındaki ilişkiyi temsil eden okların, herhangi birinin kırmızı renkte olmaması aralarındaki ilişkinin anlamlı olduğunu göstermektedir. Böylece Şekil 13'te iş-aile çatışma ölçüm modelinin t değerlerine bakıldığında tamamının 1,96'dan büyük ve .01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir.

Şekil 13. İş-Aile Çatışma Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (t Değerleri)



Chi-Square=53.63, df=32, P-value=0.00966, RMSEA=0.041

İş-aile çatışma ölçüm modeli ile ilgili düzeltmeler yapıldıktan sonra ortaya çıkan uyum değerleri yeterli görülmüş ve başka düzeltme yapılmamıştır. Uyum değerlerinin iyi uyum değerleri içerisinde olması modelin veri seti tarafından desteklendiğini göstermektedir. Ayrıca düzeltme sonrası uyum değerleri Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Düzeltme Sonrası İş-Aile Çatışma Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	İş-Aile Çatışma Ölçeği Uyum Değerleri
x^2/sd	$3 \leq x^2/sd \leq 5$	$0 \leq x^2/sd \leq 3$	1,675
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,96
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,97
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,99
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,98
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,99
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,98
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,99
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,041
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,043

Tablo 11'de ankete katılan mutfak çalışanlarının genel iş-aile çatışması ölçeğinin genel aritmetik ortalaması 2,61 iş-aile çatışması boyutunun 2,95 ve aile-iş çatışması boyutunun ise 2,27 olduğu görülmektedir. Ayrıca genel iş-aile çatışması ölçeğinin standart sapma değeri 1,116, iş-aile çatışması boyutunun 1,244 ve aile-iş çatışma boyutunun ise 0,989 olduğu saptanmıştır.

Tablo 11 . İş-Aile Çatışması Ölçeğine ilişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri

İş-Aile Çatışması İfadeler		\bar{X}	S.S.
İş-Aile Çatışması	İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	2,74	1,284
	İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	2,78	1,264
	İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	2,88	1,228
	İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	2,87	1,249
	İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	3,51	1,197
Toplam		2,95	1,244
Aile-iş Çatışma	Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	2,24	1,027
	Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	2,23	,905
	Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	2,31	,992
	Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	2,30	1,020
	Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	2,28	1,001
Toplam		2,27	0,989
Genel İş-Aile Çatışması		2,61	1,116
1= Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum			

Genel iş-aile çatışması ve iş-aile çatışma faktörlerinin birbirleriyle olan ilişkilerini değerlendirmek ve ortaya çıkarmak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. İş-aile çatışması boyutu maddeleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Ayrıca İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor (1. madde) ile İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor (2. madde) arasında en güçlü korelasyon katsayısı tespit edilmiştir ($r = ,759$; $p = ,00 < ,01$).

İş-aile çatışması boyutu ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor" (2. madde)

($r=,886$: $p=,00<,01$), "İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum" (3. madde) ($r= ,837$: $p=,00<,01$), "İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor" (1. madde) ($r= ,823$: $p=,00<,01$) maddeleridir.

Aile-iş çatışması boyutu ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum" (8.madde) ($r= ,775$: $p=,00<,01$), "Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereksinimleri yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor" (9. madde) ($r= ,764$: $p=,00<,01$) ve "Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor" (7. madde) ($r= ,756$: $p=,00<,01$) maddeleridir.

Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına göre; iş-aile çatışması maddeleri ile iş-aile çatışması boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bütün maddeler ve iki boyut arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. İş-aile çatışması boyutu ile aile-iş çatışması boyutu ($r= ,544$: $p=,00<,01$) ve genel iş-aile çatışması arasında ($r= ,916$: $p=,00<,01$) ve aile-iş çatışması boyutu ile genel iş-aile çatışması arasında ($r= ,834$: $p=,00<,01$) pozitif ve anlamlı bir korelasyon bulunmuştur. İş-aile çatışmasına ilişkin korelasyon analizi bulguları Tablo 12'de yer almaktadır.

Tablo 12. İş-Aile Çatışması Korelasyon Matrisi

		İş-aile çatışma boyutu	Aile-iş Çatışma boyutu	Genel İş-aile Çatışması
İş-aile çatışma boyutu	Pearson Correlation	1	,544(**)	,916(**)
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	400	400	400
Aile-iş Çatışma boyutu	Pearson Correlation	,544(**)	1	,834(**)
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	400	400	400
Genel İş-aile Çatışması	Pearson Correlation	,916(**)	,834(**)	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	400	400	400

(**) Korelasyon 0,01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

İş-aile çatışması boyutu, aile-iş çatışması boyutu ve genel iş-aile çatışmasının, ankete katılan mutfak personelinin sosyo-demografik özellikleri ile arasındaki ilişkinin incelenmesi için farklılık analizleri yapılmıştır. Yapılan analizlerden hangilerinin kullanılacağına belirlenmesi için Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro Wilk testi yapılmış her iki testte $p>,05$ düzeyinde veriler anlamlı çıkmıştır.

Fakat sosyal bilimlerde normallik dağılımı için basıklık-çarpıklık katsayılarına bakılarak değerlendirme yapılmaktadır (Büyüköztürk, 2002: 480).

Araştırmalarda basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayılarının -1.5 ve +1.5 aralığında olması durumunda verilerin normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2001: 73). Özellikle sosyal bilimlerde yapılan araştırmalarda basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayılarının -2 ve +2 aralığında olması halinde verilerin normal dağılım gösterdiği ifade edilmektedir (Curran vd., 1996: 26; Garson, 2012: 18; Yalız, 2013: 100). Ayrıca Burdinski (2000:16)'da basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayılarının -3 ve +3 aralığında olması durumunda verilerin normal dağılım gösterdiğinin kabul edilebileceğini ifade etmiştir.

Kaynaklar ve açıklamalar doğrultusunda bu araştırmada ki verilerin basıklık (Kurtosis) ve çarpıklık (Skewness) katsayılarının -1.5 ve +1.5 aralığındadır ve normal dağılım göstermektedir. Normal dağılım gösteren veriler üzerinde değişkenler arasındaki farklılıkları ölçmek ve değerlendirmek için parametrik testler uygulanmaktadır. Ankete katılanların sosyo-demografik özellikleri açısından iş-aile çatışması boyutu, aile-iş çatışması boyutu ve genel iş-aile çatışmasının karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), gruplar arasındaki farklılıklar bulunduğu durumda farklılığın kaynağının belirlenmesi için varyansların normal dağılım gösterdiğinde veya varyansların eşitliği varsayımı sağlandığında Tukey HSD testi, sağlanmadığı durumlarda ise Games Howell testi kullanılmıştır.

Tablo 13, Tablo 14 ve Tablo 15'te farklar $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Farklılıkların analiz edilmesi için iki kategorik değişkene sahip olan cinsiyet ve medeni durum değişkenlerinde bağımsız örneklem T-testi, ikiden daha fazla kategorik değişkene sahip nominal ölçeklerde ise tek yönlü varyans analizi (ANOVA) kullanılarak analizler gerçekleştirilmiştir.

Sosyo-demografik özelliklerle iş-aile çatışma boyutu, aile-iş çalışma boyutu ve genel iş-aile çatışması arasında yapılan analizlere ilişkin sonuçlara Tablo 13, Tablo 14 ve Tablo 15'te yer verilmiştir.

Tablo 13. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş-Aile Çatışması Boyutu Arasındaki İlişki

		İş-Aile Çatışması Boyutu					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	3,00	1,038	3,418	,001	var
	Kadın	48	2,55	,839			
Medeni durum	Evlü	297	2,61	,795	,130	,897	yok
	Bekar	103	2,60	,742			
Yaş	24 ve altı	29	2,74	,789	,818	,514	yok
	25-34	165	2,95	1,029			
	35-44	144	3,03	1,050			
	45-54	56	2,91	1,066			
	55 ve üstü	6	2,50	1,041			
Çocuk sayısı	Yok	104	2,93	1,026	1,204	,306	yok
	1 Çocuk	61	2,86	,956			
	2 Çocuk	73	2,77	,952			
	3 Çocuk	110	3,08	1,104			
	4 Çocuk	38	3,16	,974			
	5 ve üzeri Çocuk	14	2,90	1,149			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	2,59	,948	4,384	,005	1-2 1-3
	Ortaöğretim-Lise	273	3,03	1,040			
	Üniversite (2 yıllık)	32	3,16	1,036			
	Üniversite (4 yıllık)	15	2,90	,762			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	3,26	1,031	2,256	,029	1-7 1-8 2-7 3-7 3-8 4-7
	Aşçıbaşı Yard.	58	3,10	1,125			
	Bölüm Şefi	134	3,04	1,040			
	Bölüm Aşçısı	67	2,96	1,059			
	Aşçı	49	2,73	1,021			
	Aşçı Yardımcısı	34	2,72	,828			
	Stajyer	8	2,47	,183			
	Bulaşıkçı	18	2,44	,684			
Gelir Durumu	0-350	2	2,30	,424	1,651	,145	yok
	351-650	2	3,00	,000			
	651-900	13	2,73	,745			
	901- 1300	91	2,82	,967			
	1301-2800	219	2,93	1,060			
	2801- ve üzeri	73	3,23	1,018			
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	2,72	,906	1,600	,173	yok
	1-3 yıl	143	3,03	1,024			
	4-6 yıl	102	3,06	1,034			
	7-9 yıl	50	2,89	1,118			
	10 yıl ve üstü	23	2,91	1,026			
	Eş Çalışıyor	78	3,01	1,043			
Eş Çalışmıyor	219	2,94	1,023				
Eş yok	103	2,94	1,029				
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	2,46	,770	45,429	,000	1-2 1-3 2-3
	9-11 saat	188	3,25	1,053			
	12 saat ve üzeri	38	3,67	,930			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	2,56	,384	1,507	,223	yok
	Özel	376	2,94	1,029			
	Yabancı ortaklı	19	3,30	1,037			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	3,00	1,035	4,354	,005	1-2 2-4
	Tam pansiyon	30	2,32	,762			
	Yarım Pansiyon	7	3,22	1,32			
	Oda-Kahvaltı	13	3,01	,670			

Tablo 13'te gösterilen sosyo-demografik özellikler ile iş-aile çatışma boyutu arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; medeni durum, yaş, çocuk sayısı, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bununla birlikte iş-aile boyutu ile ankete katılan mutfak çalışanlarının cinsiyet ($t=3,418$; $p=.001<.05$), eğitim durumu ($F=4,384$; $p=.005<.05$), işyeri pozisyonu ($F=2,256$; $p=.029<.05$), işte çalışılan süre ($F=45,429$; $p=.000<.05$), otelin pansiyon durumu ($F=4,354$; $p=.005<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Tablo 14. Sosyo-Demografik Özellikler İle Aile-İş Çatışması Boyutu Arasındaki İlişki

		Aile-İş Çatışması Boyutu					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	2,32	,755	5,921	,000	var
	Kadın	48	1,84	,495			
Medeni durum	Evlü	297	2,26	,753	-,045	,964	yok
	Bekar	103	2,27	,725			
Yaş	24 ve altı	29	2,11	,586	1,274	,280	yok
	25-34	165	2,30	,771			
	35-44	144	2,32	,749			
	45-54	56	2,10	,612			
	55 ve üstü	6	2,30	,451			
Çocuk sayısı	Yok	104	2,26	,723	,573	,721	yok
	1 Çocuk	61	2,25	,678			
	2 Çocuk	73	2,17	,773			
	3 Çocuk	110	2,34	,794			
	4 Çocuk	38	2,30	,813			
	5 ve üzeri Çocuk	14	2,12	,433			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	2,16	,705	2,700	,045	3-4
	Ortaöğretim-Lise	273	2,28	,747			
	Üniversite (2 yıllık)	32	2,52	,866			
	Üniversite (4 yıllık)	15	1,97	,458			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	2,45	,741	2,683	0,10	1-7 3-7
	Aşçıbaşı Yard.	58	2,24	,748			
	Bölüm Şefi	134	2,40	,847			
	Bölüm Aşçısı	67	2,25	,670			
	Aşçı	49	2,06	,675			
	Aşçı Yardımcısı	34	2,11	,621			
	Stajyer	8	1,62	,483			
	Bulaşıkçı	18	2,13	,282			
Gelir Durumu	0-350	2	3,20	,565	2,282	0,46	yok
	351-650	2	2,00	,565			
	651-900	13	2,15	,578			
	901- 1300	91	2,17	,607			
	1301-2800	219	2,26	,779			
	2801- ve üzeri	73	2,44	,794			
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	2,10	,729	1,662	,158	yok
	1-3 yıl	143	2,27	,767			
	4-6 yıl	102	2,32	,682			
	7-9 yıl	50	2,30	,785			
	10 yıl ve üstü	23	2,47	,803			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	2,19	,675	,508	,602	yok
	Eş Çalışmıyor	219	2,29	,779			
	Eş yok	103	2,27	,725			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	2,05	,577	13,762	,000	1-2 1-3
	9-11 saat	188	2,41	,808			
	12 saat ve üzeri	38	2,51	,863			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	2,88	,912	2,700	,068	yok
	Özel	376	2,24	,730			
	Yabancı ortaklı	19	2,49	,934			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	2,28	,752	,619	,603	yok
	Tam pansiyon	30	2,14	,651			
	Yarım Pansiyon	7	2,28	1,142			
	Oda-Kahvaltı	13	2,07	,526			

Tablo 14'te gösterilen sosyo-demografik özellikler ile aile-iş çatışma boyutu arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; medeni durum, yaş, çocuk sayısı, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, otelin mülkiyet türü, otelin pansiyon durumu değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanamamıştır. Ancak cinsiyet ($t=5,321$; $p=.000<.05$), eğitim durumu ($F=2,700$; $p=.045<.05$), işyeri pozisyonu ($F=2,683$; $p=.010<.05$), işte çalışılan süre ($F=13,762$; $p=.000<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 15. Sosyo-Demografik Özellikler İle Genel İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki

		Genel İş-Aile Çatışması					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	2,66	,792	5,289	,000	var
	Kadın	48	2,19	,542			
Medeni durum	Evlü	297	2,61	,795	,064	,949	yok
	Bekar	103	2,60	,742			
Yaş	24 ve altı	29	2,43	,550	1,023	,395	yok
	25-34	165	2,63	,811			
	35-44	144	2,67	,824			
	45-54	56	2,50	,674			
	55 ve üstü	6	2,40	,712			
Çocuk sayısı	Yok	104	2,60	,742	1,091	,365	yok
	1 Çocuk	61	2,56	,765			
	2 Çocuk	73	2,47	,764			
	3 Çocuk	110	2,71	,845			
	4 Çocuk	38	2,73	,792			
	5 ve üzeri Çocuk	14	2,51	,635			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	2,37	,714	4,026	,008	1-2 1-3
	Ortaöğretim-Lise	273	2,66	,788			
	Üniversite (2 yıllık)	32	2,84	,865			
	Üniversite (4 yıllık)	15	2,44	,542			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	2,85	,761	2,858	,006	1-7 1-8 2-7 3-7 3-8 4-7
	Aşçıbaşı Yard.	58	2,67	,846			
	Bölüm Şefi	134	2,72	,825			
	Bölüm Aşçısı	67	2,61	,789			
	Aşçı	49	2,40	,755			
	Aşçı Yardımcısı	34	2,41	,549			
	Stajyer	8	2,05	,250			
	Bulaşıkçı	18	2,21	,327			
Gelir Durumu	0-350	2	2,75	,494	1,960	,084	yok
	351-650	2	2,50	,282			
	651-900	13	2,44	,520			
	901- 1300	91	2,47	,698			
	1301-2800	219	2,60	,807			
	2801- ve üzeri	73	2,83	,819			
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	2,41	,712	1,798	,128	yok
	1-3 yıl	143	2,65	,783			
	4-6 yıl	102	2,69	,768			
	7-9 yıl	50	2,60	,839			
	10 yıl ve üstü	23	2,69	,879			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	2,60	,746	,012	,988	yok
	Eş Çalışmıyor	219	2,61	,814			
	Eş yok	103	2,60	,742			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	2,26	,598	38,786	,000	1-2 1-3
	9-11 saat	188	2,83	,801			
	12 saat ve üzeri	38	3,09	,770			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	2,72	,597	1,419	,243	yok
	Özel	376	2,59	,775			
	Yabancı ortaklı	19	2,90	,912			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	2,64	,768	2,688	,046	1-2
	Tam pansiyon	30	2,23	,655			
	Yarım Pansiyon	7	2,75	1,138			
	Oda-Kahvaltı	13	2,54	,489			

Tablo 15'te gösterilen sosyo-demografik özellikler ile genel iş-aile çatışması arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; medeni durum, yaş, çocuk sayısı, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Fakat cinsiyet ($t=5,289$; $p=.000<.05$), eğitim durumu ($F=4,026$; $p=.008<.05$), işyeri pozisyonu ($F=2,858$; $p=.006<.05$), işte çalışılan süre ($F=38,786$; $p=.000<.05$), otelin pansiyon durumu ($F=2,688$; $p=.046<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

4.3. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında iş stresi ölçeğine ilişkin yapılan analizler ve bulguları bulunmaktadır. İş stresi ile ilgili verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonuçlarına göre, orijinal ölçekte olduğu gibi ölçek içerisinde bulunan yedi ifade tek boyut altında toplanmıştır.

İş stresi ölçeğine ait faktör yükleri, en yüksek 3. ifade .827'den en düşük 7. ifade .659'a doğru sıralanmaktadır. Cronbach Alpha değeri .859, Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri .871 ve Bartlett küresellik testi sonucu 1093,335 değeri ve $p=.000<.05$ düzeyinde anlamlı olarak gerçekleşmiştir. Ayrıca iş stresi ölçeğinin öz değeri 3,825 olarak sonuçlanmıştır. İş stresi ölçeğindeki yedi ifade, tek faktör altında toplam varyansın %54,564'sini açıklamaktadır.

Araştırmada kullanılan iş stresi ölçeği orijinal halinde olduğu gibi tek boyut altında toplanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre hiçbir madde analizden çıkarılmamıştır. Binişik ya da sorunlu ifade bulunmamaktadır. İş stresi ölçeğine ilişkin yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 16'da verilmiştir.

Tablo 16. İş Stresi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

İş Stresi İfadeleri	Faktör	Orijinal Ölçek	Ortak Varyans Değeri
İştres3	,827	İş Stresi	,507
İştres2	,795	İş Stresi	,605
İştres4	,786	İş Stresi	,654
İştres5	,724	İş Stresi	,614
İştres6	,716	İş Stresi	,503
İştres1	,703	İş Stresi	,508
İştres7	,659	İş Stresi	,434
Cronbach Alpha (Ölçek)	,859		
Özdeğer	3,825		
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	54,564		
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü			,871
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-kare		1093,335
	df		21
	Sig.(Anlamlılık)		,000

Tablo 17'de iş stresi ölçeğine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde; "İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır" (3,15) ve "Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum" (3,05) ifadelerine ne katılıyorum ne katılmıyorum cevabını verdikleri görülmektedir. Diğer bir ifadeyle ankete katılanların birinci ve yedinci ifade dışındaki ifadelerle katılmadıklarını tespit edilmiştir. Genel iş stresi düzeyinin ise (2,82) olduğu ve iş stresi düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 17. İş Stresi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri

İş Stresi İfadeleri		\bar{X}	S.S.
İş Stresi	İşim sağlığını doğrudan etkilemeye yatkındır.	3,15	1,330
	Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	2,93	1,270
	İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	2,80	1,229
	Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	2,73	1,244
	İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	2,70	1,304
	Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	2,45	1,070
	Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum.	3,05	1,275
Toplam		2,82	,919
1= Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum			

Tablo 18'de gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile iş stresi arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, işyeri pozisyonu, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Sosyo-demografik özellikler ile iş stresi arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; iş-aile boyutu ile ankete katılan mutfak çalışanlarının eğitim durumu ($F=3,300$; $p=.020<.05$), işte çalışılan süre ($F=9,561$; $p=.000<.05$) ve otelin pansiyon durumu ($F=5,841$; $p=.001<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Tablo 18. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş Stresi Arasındaki İlişki

		İş Stresi					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	2,84	,049	1,131	,259	yok
	Kadın	48	2,68	,131			
Medeni durum	Evlü	297	2,80	,908	-,779	,437	yok
	Bekar	103	2,88	,952			
Yaş	24 ve altı	29	2,92	,899	,979	,419	yok
	25-34	165	2,81	,947			
	35-44	144	2,79	,920			
	45-54	56	2,81	,801			
	55 ve üstü	6	3,52	1,247			
Çocuk sayısı	Yok	104	2,87	,954	1,665	,142	yok
	1 Çocuk	61	2,87	,888			
	2 Çocuk	73	2,58	,959			
	3 Çocuk	110	2,86	,864			
	4 Çocuk	38	2,80	,868			
	5 ve üzeri Çocuk	14	3,22	1,011			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	2,56	,999	3,300	,020	1-3
	Ortaöğretim-Lise	273	2,86	,912			
	Üniversite (2 yıllık)	32	3,09	,797			
	Üniversite (4 yıllık)	15	2,90	,522			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	3,09	,736	1,760	,094	yok
	Aşçıbaşı Yard.	58	2,85	,981			
	Bölüm Şefi	134	2,80	,880			
	Bölüm Aşçısı	67	2,80	,929			
	Aşçı	49	2,63	,941			
	Aşçı Yardımcısı	34	2,68	,867			
	Stajyer	8	2,75	,481			
	Bulaşıkçı	18	3,36	1,238			
Gelir Durumu	0-350	2	2,42	,404	,425	,831	yok
	351-650	2	2,92	,505			
	651-900	13	3,15	,754			
	901- 1300	91	2,79	,884			
	1301-2800	219	2,82	,978			
	2801- ve üzeri	73	2,83	,825			
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	2,81	,989	,646	,630	yok
	1-3 yıl	143	2,89	,930			
	4-6 yıl	102	2,84	,920			
	7-9 yıl	50	2,65	,849			
	10 yıl ve üstü	23	2,80	,733			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	2,99	,744	2,520	,082	yok
	Eş Çalışmıyor	219	2,74	,952			
	Eş yok	103	2,88	,952			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	2,62	,874	9,561	,000	1-2 1-3
	9-11 saat	188	2,94	,923			
	12 saat ve üzeri	38	3,21	,903			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	2,51	,594	,518	,596	yok
	Özel	376	2,82	,919			
	Yabancı ortaklı	19	2,96	1,064			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	2,87	,935	5,841	,001	1-2 2-4
	Tam pansiyon	30	2,16	,490			
	Yarım Pansiyon	7	2,95	,935			
	Oda-Kahvaltı	13	2,94	,666			

Bu araştırmada iş stresi ölçeği ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile elde edilen alt boyutlara ilişkin değerler yer almaktadır. İş stresi modelinde 7 adet gözlenen değişken ve 1 adet örtük değişken tasarlanmıştır. Gözlenen değişkenlerden herhangi biri ölçme modelinden çıkarılmamıştır. AGFI, GFI, NNFI, NFI, CFI, RFI, IFI RMR ve RMSEA değerlerinin uyum değerleri incelenmiştir.

Ki-kare serbestlik derecesinin oranı 5.838 gibi 5'ten büyük bir değer ve RMSEA değerinin 0,11 bulunmasıyla iş stresi ölçme modelinde uyum değerleri modelin uygunluğunu sağlamadığı için düzeltme indeksleri göz önüne alınarak değerlendirilme yapılmış ve düzeltmeye gidilmiştir. Düzeltme iki yönlü path aracıyla (hata kovaryansı) S11 ile S14 ve S17, S12 ile S13 ve S15 ile S16 birbirine bağlanmıştır. Düzeltmeye gidilmeden önce uyum indeksleri aşağıdaki Tablo 19'da verilmiştir.

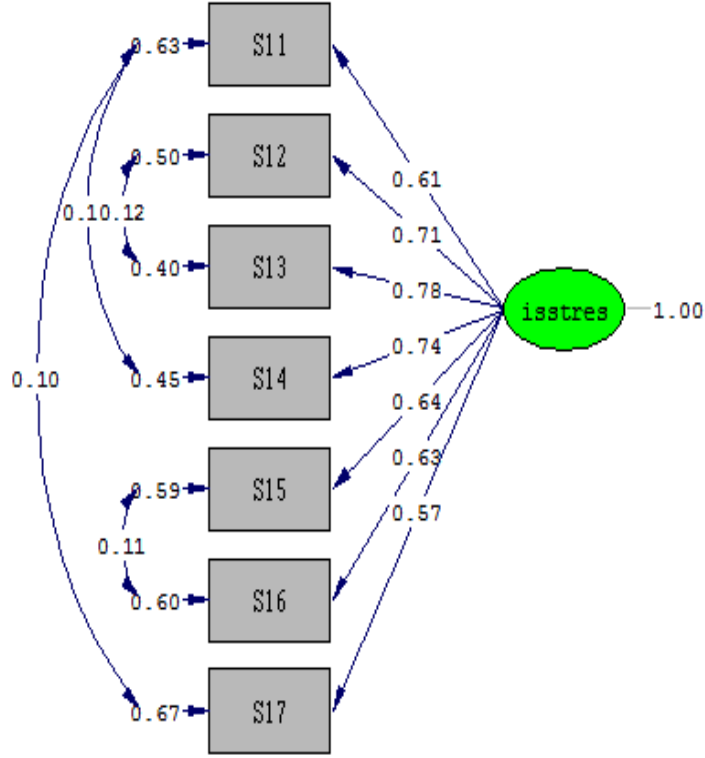
Tablo 19. Düzeltme Öncesi İş Stresi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	İş stresi Ölçeği Uyum Değerleri
χ^2/sd	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	5,838
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,89
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,94
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,95
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,96
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,96
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,94
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,96
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,11
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,069

Şekil 14'te İş stresi ölçüm modelinin standart solution değerleri yer almaktadır. Standart solution değerleri modeldeki bütün parametrelerle ilgili standartlaştırılmış çözümlene değerlerini ifade etmektedir. Standartlaştırılmış çözümlene değerlerinin her bir maddenin kendi gizil değişkenini ne kadar iyi temsil ettiğine ilişkin bilgi sahibi olmamızı sağlamaktadır.

Modeldeki standart solution değerlerini incelediğimizde; işimden dolayı kendimi asabi hissediyorum" (0,78), "farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur" (0,74) ve "oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum" (0,71) ifadelerinin iş stresi ölçüm modelini açıklamada önemli oldukları anlamına gelmektedir.

Şekil 14. İş Stresi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar(Standart Solution)



Chi-Square=26.37, df=10, P-value=0.00328, RMSEA=0.064

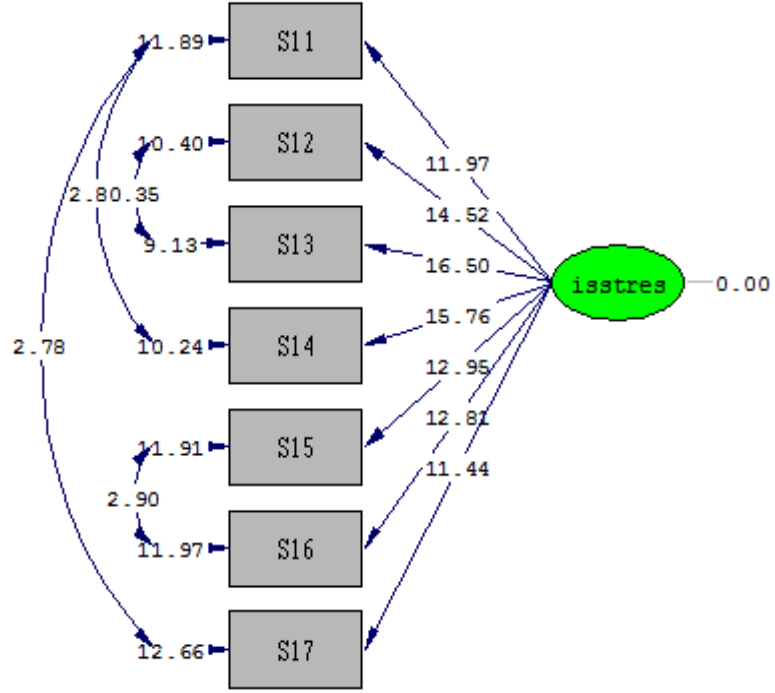
İş stresi ölçüm modeline ilişkin standardize edilmiş çözümlene diyagramı Şekil'de yer almaktadır. İş stresi ölçüm modeli üzerinde yapılan düzeltmelerden sonra sadece RMSEA değerinin kabul edilebilir uyum göstermiştir. Ki-kare değerinin serbestlik değerine oranı, AGFI, GFI, NNFI, NFI, CFI, RFI, IFI ve RMR değerlerin tamamının iyi uyum aralığında olduğu düzeltme sonrası iş stresi ölçüm modelinin uyum değerleri Tablo 20'de verilmiştir.

Tablo 20. Düzeltme Sonrası İş Stresi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	İş Stresi Ölçeği Uyum Değerleri
x^2/sd	$3 \leq x^2/sd \leq 5$	$0 \leq x^2/sd \leq 3$	2,637
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,95
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,98
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,98
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,99
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,99
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,97
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,99
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,064
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,024

İş stresi ölçüm modelinde t değerlerine bakıldığında tamamının 1,96'dan büyük ve .01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu nedenle modeli oluşturan ifadelerden herhangi birini modelden çıkartma yoluna gidilmemiştir. İş stresi ölçüm modelinin orijinal hali korunmuş olup, sadece bazı düzenlemeler yapılarak ölçüm modeli değerlendirilmiştir. İş stresi ölçüm modeline ilişkin t değerleri diyagramı Şekil 15'te yer almaktadır.

Şekil 15. İş Stresi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçları (t Değerleri)



Chi-Square=26.37, df=10, P-value=0.00328, RMSEA=0.064

4.4. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu kısmında yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin yapılan analiz ve bulgular bulunmaktadır. Yaşam kalitesiyle ilgili verilere açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin yapılan açıklayıcı faktör analizi sonuçları aşağıdaki tabloda yer almaktadır. Yaşam kalitesi ölçeği 22 ifade ve 4 boyut altında toplanmıştır bu ölçeğe ait faktör yükleri, Cronbach Alpha değeri, 896, Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri .883 ve Bartlett küresellik testi sonucu 3633,683 değeri ve $p=.000<.05$ düzeyinde gerçekleşmiştir. Yaşam kalitesi ölçeğine ait 22 ifade ve 4 faktör altında toplam varyansın %55,567'sini açıklamaktadır.

Araştırma yapılmadan önce gerçekleştirilen ön test sonucunda yaşam kalitesine ait 25 ifade önce açıklayıcı faktör analizine daha sonrada doğrulayıcı faktör analizine tabi tutulmuştur. Yaşam kalitesi ölçeğinin ilk iki ifadesi bireylerin genel yaşam kalitelerine ölçmeye yönelik ifadeler olduğu için yapılan çalışmalarda kullanılmamıştır. Bu 1 ve 2. ifadeler faktör analizine dahil edildiğinde faktörlerin anlamlı bir şekilde dağılım göstermemiştir. İlk aşamada yaşam kalitesi ölçeğinde 1 ve 2. ifadeler çıkarılarak açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yaşam kalitesi ölçeği orijinal halinin faktör yapılarını korumadığı tespit edilmiştir. Orijinal ölçekte bulunan faktörler altında toplanan ifadelerin toplanmadığı tespit edilmiştir. Faktör analizi sonucunda, faktör yükleri binişik olan ve sorun yaratan ifade 21 "Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?", ifade 22 " Arkadaşlarınızın desteğinden ne kadar hoşnutsunuz?", ifade 23 " Yaşadığınız evin koşullarından ne kadar hoşnutsunuz?" ölçekten çıkarılmıştır. Buna göre orijinal yaşam kalitesi ölçeğinde dört boyutlu bir yapı sahiptir. Ön test sonucunda elde edilen dört boyutlu yaşam kalitesi ölçeği karşılaştırıldığında, orijinal ölçekte bulunan ifadelerden farklı olduğu saptanmış ve boyutları isimlendirmede farklılık ortaya çıkmıştır. Psiko-sosyal boyut, aktivite boyutu, öz değerlendirme boyutu ve sosyo-fiziksel boyut olarak isimlendirilmiştir.

WHOQOL BREF SP ölçeği üzerine yapılan araştırmada olduğu gibi kültürel farklılık, dil farklılıkları ve örneklem farklılıkları bulunan ülkelerde boyutlar farklılık göstermektedir. İspanyolca konuşulan dokuz ülkede yapılan araştırmanın sonuçlarına göre boyutlar farklı ifadelerden oluştuğu için orijinalinden farklı bir isimlendirme yapılarak geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmıştır. İfade 18 ve 22 açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizinden çıkarılarak analiz yapmışlar ve dört boyut altında farklı ifadelerin toplandığını ifade etmişlerdir (Boregge vd., 2014: 2221).

Yapılan faktör analizi sonucunda yaşam kalitesi ölçeği ilgili üç ifade (GYK 21, GYK 22 ve GYK 23) binişik madde olmasından dolayı ölçekten çıkarılmıştır. Açıklayıcı faktör analizinde (AFA) bir ifadeye ait olan iki faktör yükü arasında en az 0,10 fark olması uzmanlar tarafından önerilmektedir ve faktör yükleri arasında fark 0,10'dan küçük bir değer olduğu durumlarda bu ifadeler binişik olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Koç, 2013: 1770). Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin faktör analizine Tablo 21'de yer verilmiştir.

Tablo 21. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

Yaşam Kalitesi İfadeleri	Faktör 1	Faktör 2	Faktör 3	Faktör 4	Ortak Varyans Değeri
GYK5	,743				,542
GYK6	,714				,364
GYK10	,673				,609
GYK11	,671				,559
GYK13	,671				,425
GYK8	,580				,431
GYK9	,559				,442
GYK12	,530				,643
GYK7	,524				,646
GYK18		,769			,432
GYK19		,754			,579
GYK20		,746			,517
GYK15		,576			,535
GYK25			,752		,517
GYK16			,679		,628
GYK24			,677		,694
GYK17			,579		,687
GYK14			,558		,643
GYK26				,769	,550
GYK27				,731	,645
GYK3				,675	,612
GYK4				,540	,550
Cronbach Alpha (Boyut)	,863	,832	,768	,671	
Cronbach Alpha (Ölçek)	,896				
Özdeğer	7,393	1,839	1,637	1,380	
Açıklanan Varyansın Yüzdesi	33,604	8,359	7,441	6,272	
Toplam Açıklanan Varyans Yüzdesi	19,257	14,416	12,167	9,836	
Toplam Açıklanan Varyans Ölçek Yüzdesi	55,567				
Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Ölçümü					,883
Bartlett Küresellik Testi			Yaklaşık Ki-kare		3633,683
			df		231
			Sig.(Anlamlılık)		,000

Tablo 22'de gösterilen yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin aritmetik ortalamalarını değerlendirdiğimizde; Psiko-sosyal boyutun (\bar{X} 3,91), Aktivite boyutunun (\bar{X} 4,12), Öz değerlendirme boyutunun (\bar{X} 3,56) ve sosyo- fiziksel boyutun (\bar{X} 3,74), toplam yaşam kalitesi ölçeğinin ise (\bar{X} 3,74) olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 22. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri

Yaşam Kalitesi İfadeleri		\bar{X}	S.S.	YKP
Psiko-Sosyal	Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?	4,04	,996	35,19
	Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?	3,97	1,035	
	Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?	4,05	,908	
	Günlük yaşamınızda kendinizi ne kadar güvende hissediyor musunuz?	3,82	1,020	
	Fiziksel çevreniz ne ölçüde sağlıklıdır?	3,89	,944	
	Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz varmı?	4,22	,872	
	Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?	4,27	,832	
	Gereksinimlerinizi karşılamak için yeterli paranız varmı?	3,29	,974	
	Günlük yaşantınızda gerekli bilgilere ne ölçüde ulaşabilir durumdasınız?	3,64	1,040	
	Toplam	3,91	,957	
Aktivite	Hareketlilik beceriniz nasıldır?(bir yere gitme gibi)	3,96	,929	16,5
	İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?	4,18	,843	
	Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?	4,21	,892	
	Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	4,15	,916	
	Toplam	4,12	,895	
Öz Değerlendirme	Boş zamanlarınızı değerlendirmek için ne ölçüde fırsatınız olur?	3,11	1,086	17,83
	Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?	3,51	1,150	
	Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	3,75	1,033	
	Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	3,75	1,066	
	Ulaşım olanaklarından ne kadar hoşnutsunuz?	3,71	1,183	
	Toplam	3,56	1,103	
Sosyo- Fiziksel	Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz?	3,79	1,018	14,96
	Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?	4,24	1,016	
	Ne sıklıkla hüznün, ümitsizlik, bunaltı ve çökkünlük gibi olumsuz duygulara kapılırsınız?	3,45	,975	
	Yaşamınızda size yakın kişilerle ilişkilerinizde baskı ve kontrolle ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?(eş, iş arkadaşı gibi)	3,48	1,080	
Toplam	3,74	1,022	84,48	

Yaşam kalitesi ölçeğinin her ifadesi için en düşük puan "1" en yüksek puan "5" olarak tanımlanmıştır. Araştırmada değerlendirmeye alınan toplam yaşam kalitesi ölçeğinden 22 ifade için en düşük "22" puan, en yüksek "110" puan olarak

hesaplanmaktadır. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan boyutların yaşam kalitesi puanları hesaplandığında; Psiko-sosyal boyuttan en düşük "9" puan, en yüksek "45" puan, aktivite boyutundan en düşük "4" puan, en yüksek "20" puan, öz değerlendirme boyutundan en düşük "5" puan, en yüksek "20" puan, sosyo-fiziksel boyuttan en düşük "4" puan, en yüksek "20" ve yaşam kalitesi toplam ölçekten en düşük "22" puan, en yüksek "110" puan olarak hesaplanmaktadır. Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin yaşam kalitesi boyutlarının puanlarını değerlendirdiğimizde; Psiko-sosyal boyutun (35,19), aktivite boyutunun (16,5) Öz değerlendirme boyutunun (17,83) ve sosyo- fiziksel boyutun (14,96), toplam yaşam kalitesi ölçeğinin ise (84,48) olduğu tespit edilmiştir.

Bu araştırmada yaşam kalitesi ölçeği ile yapılan doğrulayıcı faktör analizi (DFA) ile elde edilen alt boyutlara ilişkin değerler yer almaktadır. Yaşam kalitesi modelinde 22 adet gözlenen değişken ve 4 adet örtük değişken tasarlanmıştır. Gözlenen değişkenlerden GYK 21, GYK 22 ve GYK 23 ölçme modelinden çıkarılmıştır.

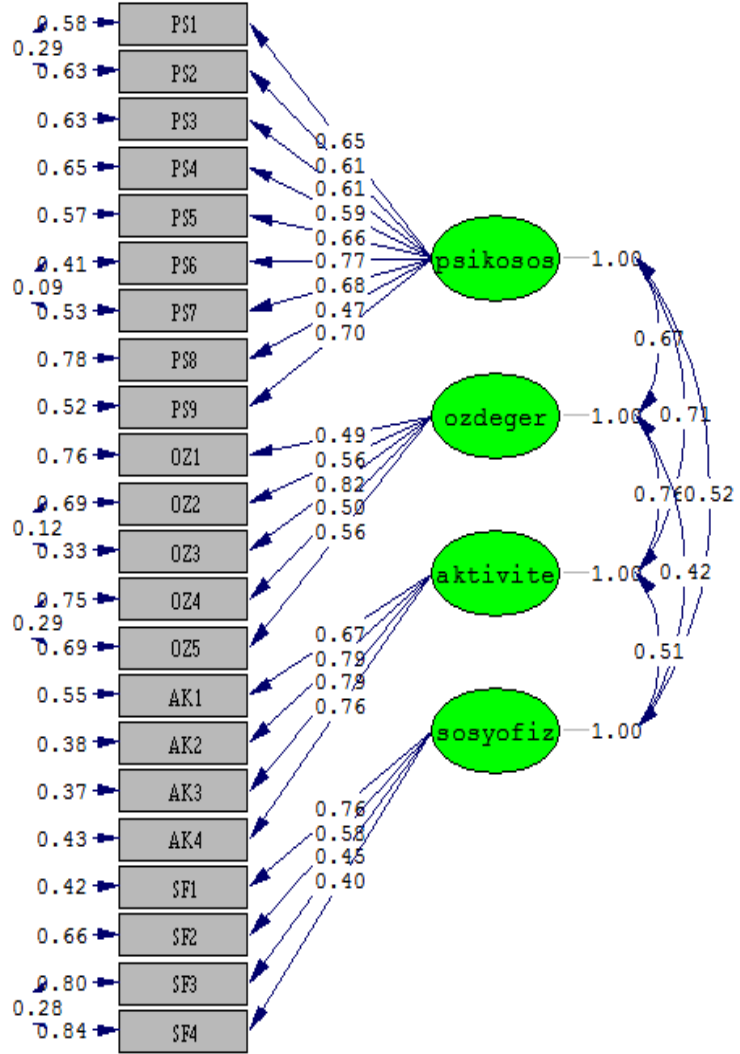
Düzeltilme yapılmadan önce yaşam kalitesi ölçüm modelinin Ki-kare serbestlik derecesinin oranı, NNFI, NFI, CFI, RFI, IFI ve RMR kabul edilebilir uyum aralığında iken, AGFI (0,82), GFI (0,86) ve RMSEA (0,81) uyum iyiliği değer aralıklarını sergilemediği görülmüştür. Yaşam kalitesi ölçme modelinde uyum değerleri modelin uygunluğunu sağlamadığı için düzeltme indeksleri göz önüne alınarak değerlendirilme yapılmış ve düzeltmeye gidilmiştir. Düzeltme iki yönlü path aracılığıyla (hata kovaryansı) PS1 ile PS2, PS6 ile PS7, OZ2 ile OZ3, OZ4 ile OZ5, ve SF3 ile SF4 birbirine bağlanmıştır. Düzeltmeye gidilmeden önce uyum indeksleri aşağıdaki Tablo 23'te verilmiştir.

Tablo 23. Düzeltme Öncesi Yaşam Kalitesi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	Yaşam kalitesi Ölçeği Uyum Değerleri
χ^2/sd	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	3,618
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,82
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,86
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,93
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,92
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,94
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,91
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,94
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,081
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,065

Şekil 16'da yaşam kalitesi ölçüm modelinin standart solution değerleri, modeldeki bütün parametrelerle ilgili standartlaştırılmış çözümlene değerlerini ifade etmektedir. Standartlaştırılmış çözümlene değerlerinin her bir maddenin kendi örtük değişkenini ne kadar iyi temsil ettiğine ilişkin bilgi sahibi olmamızı sağlamaktadır.

Şekil 16. Yaşam Kalitesi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar(Standart Solution)



Chi-Square=512.11, df=198, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

Yaşam kalitesi ölçüm modelindeki standartlaştırılmış çözümlene değerlerini incelediğimizde; psiko-sosyal boyutu açıklamada ifade PS6 (0,77) " Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz varmı?" ve ifade PS9 (0,70) " Günlük yaşantınızda gerekli bilgilere ne ölçüde ulaşabilir durumdasınız?", öz değerlendirme boyutunda ifade OZ3 (0,82) " Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?, aktivite boyutunda ifade AK2 (0,79) İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?" , ifade AK3 (0,79) " Kendinizden ne kadar

hoşnutsunuz?", sosyo-fiziksel boyutta ifade SF1 (0,76) "Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz?" önemli oldukları anlamına gelmektedir.

Yaşam kalitesi ölçüm modeli üzerinde yapılan düzeltmelerden sonra AGFI, GFI, NFI, RFI, RMSEA ve RMR değerleri kabul edilebilir uyum göstermiştir. Ki-kare değerinin serbestlik değerine oranı, NNFI, CFI ve IFI değerlerinin iyi uyum aralığında olduğu tespit edilmiştir. Düzeltme öncesi AGFI (0,82), GFI (0,86) ve RMSEA (0,81) iken düzeltmeden sonra AGFI (0,87), GFI (0,90) ve RMSEA (0,63) olarak değişim göstermiştir. Düzeltme sonrası yaşam kalitesi ölçüm modelinin uyum değerleri aşağıdaki Tablo 24'te verilmektedir.

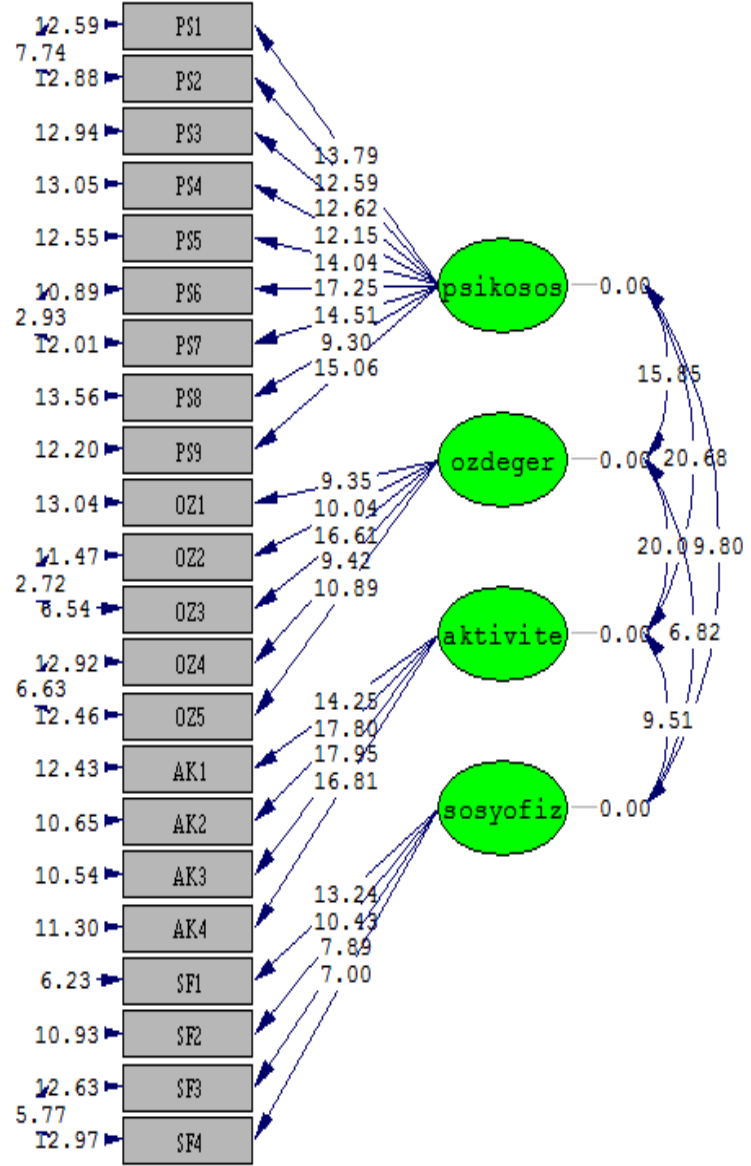
Tablo 24. Düzeltme Sonrası Yaşam Kalitesi Ölçüm Modelinin Uyum Değerleri

Uyum indeksi	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum	Yaşam Kalitesi Ölçeği Uyum Değerleri
χ^2/sd	$3 \leq \chi^2/sd \leq 5$	$0 \leq \chi^2/sd \leq 3$	2,586
AGFI	$.85 \leq AGFI \leq .90$	$.95 \leq AGFI \leq 1.00$	0,87
GFI	$.90 \leq GFI \leq .95$	$.95 \leq GFI \leq 1.00$	0,90
NNFI	$.90 \leq NNFI \leq .95$	$.95 \leq NNFI \leq 1.00$	0,96
NFI	$.90 \leq NFI \leq .95$	$.95 \leq NFI \leq 1.00$	0,94
CFI	$.90 \leq CFI \leq .95$	$.95 \leq CFI \leq 1.00$	0,96
RFI	$.90 \leq RFI \leq .95$	$.95 \leq RFI \leq 1.00$	0,93
IFI	$.90 \leq IFI \leq .95$	$.95 \leq IFI \leq 1.00$	0,96
RMSEA	$.05 \leq RMSEA \leq .08$	$.00 \leq RMSEA \leq .05$	0,063
RMR	$.05 \leq RMR \leq .08$	$.00 \leq RMR \leq .05$	0,054

Yaşam kalitesi ölçüm modelinde t değerlerine bakıldığında tamamının 1,96'dan büyük ve .01 düzeyinde anlamlı olduğu görülmektedir. Örtük değişkenlerden gözlenen değişkenlere doğru çıkartılan okların herhangi birinde 1.96'dan düşük kırmızı bir değere rastlanmamıştır. Bu da aralarında oluşturulan ilişkinin anlamlı olduğu ortaya çıkarmıştır.

Yaşam kalitesi ölçüm modelini oluşturan ifadelerin t değerlerinde bir problemle karşılaşılmadığı için ifade çıkarılmadan, açıklayıcı faktör analizine ilişkin sonuçlar doğrulanmıştır. Yaşam kalitesi ölçüm modeline ilişkin t değerleri diyagramı Şekil 17'de yer almaktadır.

Şekil 17. Yaşam Kalitesi Ölçüm Modeline İlişkin Sonuçlar (t Değerleri)



Chi-Square=512.11, df=198, P-value=0.00000, RMSEA=0.063

Genel yaşam kalitesi ve yaşam kalitesi alt boyutlarının birbirleriyle olan ilişkilerini değerlendirmek ve ortaya çıkarmak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Yaşam kalitesi ölçek maddeleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. "Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?" (PS1) ile "Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?" (PS2) arasında en güçlü korelasyon katsayısı tespit edilmiştir ($r = ,689$; $p = ,00 < ,01$). Ayrıca ikinci en yüksek korelasyon katsayısı "Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?" (PS6) ile "Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?" (PS7) arasında saptanmıştır ($r = ,616$; $p = ,00 < ,01$).

Psiko-sosyal boyut ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?" (PS1) ile "Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?" (PS2) arasında en güçlü korelasyon katsayısı tespit edilmiştir ($r = ,689$: $p = ,00 < ,01$). Ayrıca ikinci en yüksek korelasyon katsayısı "Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?" (PS6) ile "Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?" (PS7) arasında saptanmıştır ($r = ,616$: $p = ,00 < ,01$).

Öz değerlendirme boyutu ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?" (OZ4) ile "Ulaşım olanaklarından ne kadar hoşnutsunuz?" (OZ5) arasında bulunmuştur ($r = ,572$: $p = ,00 < ,01$).

Aktivite boyutu ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?" (AK2) ile "Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?" (AK3) arasında tespit edilmiştir ($r = ,642$: $p = ,00 < ,01$).

Sosyo-fiziksel boyutu ile ilişkisinin en fazla olduğu maddeler; "Ne sıklıkla hüzün, ümitsizlik, bunaltı ve çökkünlük gibi olumsuz duygulara kapılırsınız?" (SF3) ile "Yaşamınızda size yakın kişilerle ilişkilerinizde baskı ve kontrole ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?"(eş, iş arkadaşı gibi) (SF4) arasında saptanmıştır ($r = ,463$: $p = ,00 < ,01$).

Tablo 25'te görülen Pearson korelasyon matrisinde, yaşam kalitesi ölçeği ile yaşam kalitesi boyutları arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bütün maddeler ve dört boyut arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır.

Psiko-sosyal boyut ile aktivite boyutu arasında ($r = ,600$: $p = ,00 < ,01$), Psiko-sosyal boyut ile öz değerlendirme boyutu arasında ($r = ,505$: $p = ,00 < ,01$), aktivite boyutu ile öz değerlendirme boyutu arasında ($r = ,547$: $p = ,00 < ,01$), sosyo-fiziksel boyut ile psiko-sosyal boyut arasında ($r = ,377$: $p = ,00 < ,01$) pozitif ve anlamlı bir korelasyon tespit edilmiştir. Yaşam kalitesi ölçeği ve psiko-sosyal boyut ($r = ,882$: $p = ,00 < ,01$), aktivite boyutu ($r = ,795$: $p = ,00 < ,01$), öz değerlendirme boyutu ($r = ,754$: $p = ,00 < ,01$), sosyo-fiziksel boyut ($r = ,584$: $p = ,00 < ,01$) arasında pozitif ve anlam bir korelasyon saptanmıştır. En güçlü korelasyon katsayısının yaşam kalitesi ölçeği ve psiko-sosyal boyut ($r = ,882$: $p = ,00 < ,01$) arasında olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 25. Yaşam Kalitesi Korelasyon Matrisi

		Psiko- sosyal	Aktivite	Öz deger- lendirme	Sosyo- fiziksel	YKT
Psiko- sosyal	Pearson Correlation	1	,600**	,505**	,377**	,882**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Aktivite	Pearson Correlation	,600**	1	,547**	,375**	,795**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Öz deger- lendirme	Pearson Correlation	,505**	,547**	1	,232**	,754**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	400	400	400	400	400
Sosyo- fiziksel	Pearson Correlation	,377**	,375**	,232**	1	,584**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	400	400	400	400	400
YKT	Pearson Correlation	,882**	,795**	,754**	,584**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	400	400	400	400	400

(**) Korelasyon 0,01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

Genel yaşam kalitesi ölçeği ve alt boyutlarının sosyo-demografik özellikleri açısından karşılaştırılması amacıyla bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA), tek yönlü varyans analizi sonucunda, gruplar arasında fark bulunduğu, farklılıkların kaynağını (hangi gruplar arasında olduğunu) belirlemek üzere varyans eşitliğinin sağlandığı durumlarda Tukey HSD, varyans eşitliğinin sağlanmadığı durumlarda ise Games Howel analizi uygulanmıştır.

Tablo 26'da verilen, sosyo-demografik özellikler ile psiko-sosyal boyut arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, yaş, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu ve otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bununla birlikte ile ankete katılanların çocuk sayısı ($F=3,920$; $p=.002<.05$), eğitim durumu ($F=2,876$; $p=.036<.05$), işyeri pozisyonu ($F=7,045$; $p=.000<.05$), işte çalışılan süre ($F=3,717$ $p=.025<.05$) ve otelin pansiyon durumu ($F=4,322$; $p=.005<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Tablo 26. Sosyo-Demografik Özellikler İle Psiko-Sosyal Boyut Arasındaki İlişki

		Psiko-Sosyal boyut					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	3,91	,654	,322	,748	yok
	Kadın	48	3,87	,734			
Medeni durum	Evli	297	3,92	,655	,713	,476	yok
	Bekar	103	3,86	,689			
Yaş	24 ve altı	29	3,96	,671	1,545	,188	yok
	25-34	165	3,83	,665			
	35-44	144	3,93	,656			
	45-54	56	4,05	,580			
	55 ve üstü	6	3,68	1,232			
Çocuk sayısı	Yok	104	3,87	,687	3,920	,002	3-5 4-6 5-6
	1 Çocuk	61	3,87	,598			
	2 Çocuk	73	3,85	,681			
	3 Çocuk	110	3,95	,648			
	4 Çocuk	38	4,22	,572			
	5 ve üzeri Çocuk	14	3,38	,667			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	3,78	,777	2,876	,036	1-4
	Ortaöğretim-Lise	273	3,91	,627			
	Üniversite (2 yıllık)	32	4,00	,638			
	Üniversite (4 yıllık)	15	4,28	,566			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	4,15	,557	7,045	,000	1-8 2-8 3-7 3-8 4-7 4-8 5-7 5-8 6-7 6-8 7-8
	Aşçıbaşı Yard.	58	4,08	,607			
	Bölüm Şefi	134	3,89	,681			
	Bölüm Aşçısı	67	3,87	,597			
	Aşçı	49	3,85	,603			
	Aşçı Yardımcısı	34	3,82	,654			
	Stajyer	8	4,62	,196			
	Bulaşıkçı	18	3,11	,703			
Gelir Durumu	0-350	2	3,11	,942	1,865	,099	yok
	351-650	2	4,27	,392			
	651-900	13	3,96	,713			
	901- 1300	91	3,83	,703			
	1301-2800	219	3,88	,644			
	2801- ve üzeri	73	4,06	,638			
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	3,87	,709	,566	,688	yok
	1-3 yıl	143	3,88	,673			
	4-6 yıl	102	3,91	,638			
	7-9 yıl	50	3,93	,651			
	10 yıl ve üstü	23	4,09	,591			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	3,99	,671	,824	,439	yok
	Eş Çalışmıyor	219	3,89	,648			
	Eş yok	103	3,86	,689			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	3,99	,676	3,717	,025	1-2
	9-11 saat	188	3,81	,635			
	12 saat ve üzeri	38	4,00	,696			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	3,84	,611	2,697	,069	yok
	Özel	376	3,89	,668			
	Yabancı ortaklı	19	4,25	,478			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	3,87	,664	4,322	,005	1-2
	Tam pansiyon	30	4,30	,457			
	Yarım Pansiyon	7	3,82	1,099			
	Oda-Kahvaltı	13	4,06	,495			

Tablo 27'de gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile aktivite boyutu arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi ve eşin çalışma durumu değişkenleri açısından istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bununla birlikte ankete katılanların çocuk sayısı ($F=2,654$; $p=.022<.05$), işyeri pozisyonu ($F=3,412$; $p=.001<.05$), işte çalışılan süre ($F=4,256$ $p=.015<.05$), otelin mülkiyet türü ($F=3,476$; $p=.032<.05$), ve otelin pansiyon durumu ($F=4,491$; $p=.004<.05$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark saptanmıştır.

Tablo 27. Sosyo-Demografik Özellikler İle Aktivite Boyutu Arasındaki İlişki

		Aktivite boyutu					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	4,12	,746	,204	,838	yok
	Kadın	48	4,10	,621			
Medeni durum	Evlü	297	4,13	,722	,596	,552	yok
	Bekar	103	4,08	,745			
Yaş	24 ve altı	29	4,05	,882	1,471	,210	yok
	25-34	165	4,06	,728			
	35-44	144	4,19	,688			
	45-54	56	4,19	,670			
	55 ve üstü	6	3,66	1,310			
Çocuk sayısı	Yok	104	4,88	,751	2,654	,022	var
	1 Çocuk	61	3,94	,823			
	2 Çocuk	73	4,22	,693			
	3 Çocuk	110	4,21	,663			
	4 Çocuk	38	4,22	,674			
	5 ve üzeri Çocuk	14	3,67	,774			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	4,27	,662	2,143	,094	yok
	Ortaöğretim-Lise	273	4,07	,733			
	Üniversite (2 yıllık)	32	4,03	,889			
	Üniversite (4 yıllık)	15	4,35	,549			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	4,31	,656	3,412	,001	1-7 2-7 3-7 4-7 5-7 6-7 7-8
	Aşçıbaşı Yard.	58	4,25	,677			
	Bölüm Şefi	134	4,14	,779			
	Bölüm Aşçısı	67	4,02	,655			
	Aşçı	49	4,08	,650			
	Aşçı Yardımcısı	34	4,00	,802			
	Stajyer	8	4,84	,129			
	Bulaşıkçı	18	3,61	,782			
	0-350	2	3,37	,530			
351-650	2	4,87	,176				
651-900	13	4,00	,889				
901- 1300	91	4,11	,717				
1301-2800	219	4,11	,722				
2801- ve üzeri	73	4,19	,746				
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	4,17	,749	,541	,706	yok
	1-3 yıl	143	4,16	,726			
	4-6 yıl	102	4,07	,692			
	7-9 yıl	50	4,03	,718			
	10 yıl ve üstü	23	4,16	,740			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	4,15	,742	,195	,823	yok
	Eş Çalışmıyor	219	4,13	,717			
	Eş yok	103	4,08	,754			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	4,23	,686	4,256	,015	1-2
	9-11 saat	188	4,01	,755			
	12 saat ve üzeri	38	4,17	,764			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	4,40	,454	3,476	,032	2-3
	Özel	376	4,10	,736			
	Yabancı ortaklı	19	4,52	,545			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	4,07	,737	4,491	,004	1-2
	Tam pansiyon	30	4,50	,414			
	Yarım Pansiyon	7	4,32	,886			
	Oda-Kahvaltı	13	4,48	,732			

Tablo 28'de gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile öz değerlendirme boyutu arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; gelir durumu, iş yeri çalışma süresi ve otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Fakat cinsiyet ($t=2,146$; $p=.033<.05$), medeni durum ($t=3,055$; $p=.002<.05$), yaş ($F=3,795$; $p=.005<.05$), çocuk sayısı ($F=5,225$; $p=.000<.05$), eğitim durumu ($F=4,601$; $p=.004<.05$), iş yeri pozisyonu ($F=3,506$; $p=.001<.05$), eşin çalışma durumu ($F=4,654$; $p=.010<.05$), işte çalışılan süre ($F=10,233$; $p=.000<.05$) ve otelin pansiyon durumu ($F=8,548$; $p=.000<.05$), arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Tablo 28. Sosyo-Demografik Özellikler İle Özdeğerlendirme Boyutu Arasındaki İlişki

		Özdeğerlendirme boyutu					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	3,59	,790	2,146	,033	var
	Kadın	48	3,33	,807			
Medeni durum	Evlü	297	3,63	,806	3,055	,002	var
	Bekar	103	3,35	,731			
Yaş	24 ve altı	29	3,13	,738	3,795	,005	1-3 1-4
	25-34	165	3,51	,711			
	35-44	144	3,65	,812			
	45-54	56	3,73	,924			
	55 ve üstü	6	3,20	,839			
Çocuk sayısı	Yok	104	3,36	,730	5,225	,000	1-3 1-4 3-6 4-6 5-6
	1 Çocuk	61	3,44	,856			
	2 Çocuk	73	3,71	,643			
	3 Çocuk	110	3,71	,855			
	4 Çocuk	38	3,77	,760			
	5 ve üzeri Çocuk	14	2,97	,739			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	3,84	,728	4,601	,004	1-2 1-3
	Ortaöğretim-Lise	273	3,50	,807			
	Üniversite (2 yıllık)	32	3,37	,737			
	Üniversite (4 yıllık)	15	3,62	,762			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	3,68	,842	3,506	,001	1-8 2-8 3-8 4-8 5-8
	Aşçıbaşı Yard.	58	3,67	,731			
	Bölüm Şefi	134	3,60	,810			
	Bölüm Aşçısı	67	3,60	,729			
	Aşçı	49	3,62	,741			
	Aşçı Yardımcısı	34	3,46	,830			
	Stajyer	8	2,90	,440			
	Bulaşıkçı	18	2,84	,852			
	0-350	2	3,40	,000			
351-650	2	4,20	,282				
651-900	13	2,96	,855				
901- 1300	91	3,50	,808				
1301-2800	219	3,58	,775				
2801- ve üzeri	73	3,66	,810				
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	3,44	,823	1,085	,364	yok
	1-3 yıl	143	3,59	,776			
	4-6 yıl	102	3,54	,767			
	7-9 yıl	50	3,57	,870			
	10 yıl ve üstü	23	3,81	,757			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	3,63	,843	4,654	,010	2-3
	Eş Çalışmıyor	219	3,63	,794			
	Eş yok	103	3,35	,731			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	3,74	,727	10,233	,000	1-2
	9-11 saat	188	3,37	,800			
	12 saat ve üzeri	38	3,63	,881			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	4,04	,622	,950	,388	yok
	Özel	376	3,56	,788			
	Yabancı ortaklı	19	3,50	,960			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	3,54	,789	8,548	,000	1-2 1-4 2-4
	Tam pansiyon	30	4,08	,435			
	Yarım Pansiyon	7	3,82	1,067			
	Oda-Kahvaltı	13	2,84	,788			

Tablo 29'da gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile sosyo-fiziksel boyut arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; medeni durum, yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu, gelir durumu, iş yeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu, otelin mülkiyet türü ve otelin pansiyon türü değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ancak cinsiyet ($t=-2,220$; $p=.027<.05$), işyeri pozisyonu ($F=3,242$; $p=.002<.05$) ve işte çalışılan süre ($F=4,271$ $p=.015<.05$), arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Tablo 29. Sosyo-Demografik Özellikler İle Sosyo-Fiziksel Boyut Arasındaki İlişki

		Sosyo-fiziksel boyut					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	3,71	,727	-2,220	,027	var
	Kadın	48	3,95	,683			
Medeni durum	Evlü	297	3,72	,705	-,772	,441	yok
	Bekar	103	3,78	,781			
Yaş	24 ve altı	29	3,90	,730	2,369	,052	yok
	25-34	165	3,65	,751			
	35-44	144	3,73	,728			
	45-54	56	3,87	,606			
	55 ve üstü	6	4,29	,557			
Çocuk sayısı	Yok	104	3,79	,781	,495	,780	yok
	1 Çocuk	61	3,61	,721			
	2 Çocuk	73	3,75	,589			
	3 Çocuk	110	3,75	,728			
	4 Çocuk	38	3,74	,888			
	5 ve üzeri Çocuk	14	3,73	,454			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	3,82	,600	,803	,493	yok
	Ortaöğretim-Lise	273	3,70	,718			
	Üniversite (2 yıllık)	32	3,73	,964			
	Üniversite (4 yıllık)	15	3,91	,884			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	3,94	,668	3,242	,002	2-7 3-7 4-7 5-7 7-8
	Aşçıbaşı Yard.	58	3,75	,685			
	Bölüm Şefi	134	3,66	,713			
	Bölüm Aşçısı	67	3,61	,719			
	Aşçı	49	3,77	,779			
	Aşçı Yardımcısı	34	3,90	,771			
	Stajyer	8	4,65	,269			
	Bulaşıkçı	18	3,54	,625			
	0-350	2	4,12	,883			
351-650	2	3,62	,883				
651-900	13	3,71	,660				
901- 1300	91	3,80	,708				
1301-2800	219	3,68	,720				
2801- ve üzeri	73	3,82	,772				
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	3,86	,643	1,429	,224	yok
	1-3 yıl	143	3,77	,738			
	4-6 yıl	102	3,68	,710			
	7-9 yıl	50	3,59	,769			
	10 yıl ve üstü	23	3,65	,800			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	3,62	,714	1,365	,256	yok
	Eş Çalışmıyor	219	3,76	,700			
	Eş yok	103	3,78	,781			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	3,86	,654	4,271	,015	1-2
	9-11 saat	188	3,64	,732			
	12 saat ve üzeri	38	3,67	,918			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	3,95	,693	,545	,580	yok
	Özel	376	3,74	,731			
	Yabancı ortaklı	19	3,60	,630			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	3,70	,730	2,505	,059	yok
	Tam pansiyon	30	4,03	,635			
	Yarım Pansiyon	7	3,60	,814			
	Oda-Kahvaltı	13	4,00	,577			

Tablo 30'da gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile yaşam kalitesi ölçeği arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, işyeri çalışma süresi, eşin çalışma durumu ve otelin mülkiyet türü değişkenleri açısından anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Ancak çocuk sayısı ($F=3,723$; $p=.003<.05$), işyeri pozisyonu ($F=5,304$; $p=.000<.05$), işte çalışılan süre ($F=8,535$ $p=.000<.05$) ve otelin pansiyon türü ($F=5,833$; $p=.001<.05$) arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Tablo 30. Sosyo-Demografik Özellikler İle Yaşam Kalitesi Ölçeği Arasındaki İlişki

		Yaşam kalitesi Ölçeği					
		n	\bar{X}	SS	t / F	p	Fark
Cinsiyet	Erkek	352	3,84	,559	,375	,708	yok
	Kadın	48	3,81	,559			
Medeni durum	Evli	297	3,86	,558	1,287	,199	yok
	Bekar	103	3,77	,557			
Yaş	24 ve altı	29	3,78	,516	1,927	,105	yok
	25-34	165	3,76	,543			
	35-44	144	3,88	,551			
	45-54	56	3,97	,568			
	55 ve üstü	6	3,68	,993			
Çocuk sayısı	Yok	104	3,78	,556	3,723	,003	3-6 4-6 5-6
	1 Çocuk	61	3,74	,553			
	2 Çocuk	73	3,87	,481			
	3 Çocuk	110	3,91	,594			
	4 Çocuk	38	4,03	,532			
	5 ve üzeri Çocuk	14	3,40	,499			
Eğitim Durumu	İlköğretim	80	3,89	,561	1,418	,237	yok
	Ortaöğretim-Lise	273	3,81	,564			
	Üniversite (2 yıllık)	32	3,81	,533			
	Üniversite (4 yıllık)	15	4,08	,447			
İşyeri pozisyonu	Aşçıbaşı	32	4,03	,549	5,304	,000	1-8 2-8 3-8 4-8 5-8 6-8 7-8
	Aşçıbaşı Yard.	58	3,96	,524			
	Bölüm Şefi	134	3,83	,556			
	Bölüm Aşçısı	67	3,79	,531			
	Aşçı	49	3,82	,544			
	Aşçı Yardımcısı	34	3,79	,559			
	Stajyer	8	4,27	,190			
	Bulaşıkçı	18	3,22	,481			
	0-350	2	3,40	,642			
351-650	2	4,25	,224				
651-900	13	3,69	,528				
901- 1300	91	3,80	,554				
1301-2800	219	3,82	,559				
2801- ve üzeri	73	3,95	,560				
İşyeri çalışma süresi	1 yıldan az	82	3,83	,577	,386	,819	yok
	1-3 yıl	143	3,85	,577			
	4-6 yıl	102	3,81	,517			
	7-9 yıl	50	3,80	,568			
	10 yıl ve üstü	23	3,96	,554			
Eşin Çalışma Durumu	Eş Çalışıyor	78	3,87	,589	,849	,429	yok
	Eş Çalışmıyor	219	3,85	,547			
	Eş yok	103	3,77	,557			
İşte Çalışılan süre	8 saatten az	174	3,95	,522	8,535	,000	1-2
	9-11 saat	188	3,72	,549			
	12 saat ve üzeri	38	3,89	,648			
Otelin mülkiyet türü	Kamu	5	4,00	,463	1,245	,289	yok
	Özel	376	3,82	,561			
	Yabancı ortaklı	19	4,01	,514			
Otelin pansiyon durumu	Her şey dahil	350	3,80	,556	5,833	,001	1-2 2-4
	Tam pansiyon	30	4,23	,379			
	Yarım Pansiyon	7	3,87	,911			
	Oda-Kahvaltı	13	3,85	,411			

Tablo 31'de araştırmada kullanılan iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkileri değerlendirmek amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. İş-aile çatışma ölçeği ile iş stresi ölçeği arasında ($r = ,608$; $p = ,00 < ,01$) pozitif ve anlamlı bir korelasyon katsayısı tespit edilmiştir. Bununla birlikte yaşam kalitesi ölçeği ile iş-aile çatışma ölçeği ($r = -,381$; $p = ,00 < ,01$) ve iş stresi ölçeği ($r = -,419$; $p = ,00 < ,01$) arasında negatif ve anlamlı bir korelasyon katsayısı tespit edilmiştir.

Tablo 31. İş-Aile Çatışması, İş Stresi ve Yaşam Kalitesi Korelasyon Matrisi

		İş-Aile Çatışması	İş Stresi	Yaşam Kalitesi
İş-Aile Çatışması		1	,608**	-,381**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	400	400	400
İş Stresi	Pearson Correlation	,608**	1	-,419**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	400	400	400
Yaşam Kalitesi	Pearson Correlation	-,381**	-,419**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	400	400	400

(**) Korelasyon 0,01 düzeyinde çift taraflı öneme sahiptir.

İş-aile çatışma boyutlarının genel iş-aile çatışmasına olan etkilerini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 32'de gösterilen analiz sonuçlarına göre, iş-aile boyutunun genel iş-aile çatışmasındaki değişimi açıklama oranı % .840'tır. İş-aile çatışması boyutu ve genel iş-aile çatışması arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta = ,916$; $t = 45,664$; $p = ,000 < ,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 32. İş-Aile Boyutu İle Genel İş-Aile Çatışmana İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		11,525	,000	2085,207	,000	,840
İş-Aile Boyutu	,916	45,664	,000			

Tablo 33'te gösterilen analiz sonuçlarına göre; aile-iş boyutunun genel iş-aile çatışmasındaki değişimi açıklama oranı % .696'dır. İş-aile çatışması boyutu ve genel iş-aile çatışması arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta = ,834$; $t = 30,203$; $p = ,000 < ,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 33. Aile-İş Boyutu İle Genel İş-Aile Çatışmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		9,081	,000	912,206	,000	,696
Aile-İş Boyutu	,834	30,203	,000			

Yaşam kalitesi boyutlarının genel yaşam kalitesine olan etkilerini belirlemek için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. yapılan analiz sonuçlarına göre; psiko-sosyal boyutunun genel yaşam kalitesindeki değişimi açıklama oranı %.777'dir. Tablo 34'te gösterilen psiko-sosyal boyut ve genel yaşam kalitesi arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=,882$; $t= 37,257$; $p= .000<,05$) bulunmuştur.

Tablo 34. Psiko-Sosyal Boyut İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		11,906	,000	1388,107	,000	,777
Psiko-Sosyal Boyut	,882	37,257	,000			

Aşağıdaki Tablo 35'te gösterilen analiz sonuçlarına göre; aktivite boyutunun genel yaşam kalitesindeki değişimi açıklama oranı %.633'dür. Aktivite boyutu ile genel yaşam kalitesi arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=,795$; $t= 26,179$; $p= .000<,05$) bulunmuştur.

Tablo 35. Aktivite Boyutu İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		13,692	,000	685,366	,000	,633
Aktivite Boyutu	,795	26,179	,000			

Yapılan analiz sonuçlarına göre; öz değerlendirme boyutunun genel yaşam kalitesindeki değişimi açıklama oranı %.569'dur. Aşağıdaki Tablo 36'ya göre öz değerlendirme boyutu ile genel yaşam kalitesi arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=,754$; $t= 22,907$; $p= .000<,05$) bulunmuştur.

Tablo 36. Öz Değerlendirme Boyutu İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		23,159	,000	524,708	,000	,569
Öz Değerlendirme Boyutu	,754	22,907	,000			

Yapılan analiz sonuçlarına göre; sosyo-fiziksel boyutunun genel yaşam kalitesindeki değişimi açıklama oranı % .341'dir. Aşağıdaki Tablo 37'ye göre sosyo-fiziksel boyutu ile genel yaşam kalitesi arasında .05 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=,584$; $t= 14,347$; $p= .000<,05$) bulunmuştur.

Tablo 37. Sosyo-Fiziksel Boyut İle Genel Yaşam Kalitesine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		18,081	,000	205,847	,000	,341
Sosyo-Fiziksel Boyut	,584	14,347	,000			

Tablo 38'de gösterilen mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresleri arasında yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre; iş-aile çatışması ve iş stresi arasında .05 düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=,608$; $t= 7,518$; $p= .000<,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 38. İş-Aile Çatışması İle İş Stresine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		7,518	,000	233,767	,000	,370
İş Stresi	,608	15,289	,000			

Tablo 39'da gösterilen mutfak çalışanlarının yaşam kaliteleri ve iş-aile çatışmaları arasında yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre; yaşam kalitesi ve iş-aile arasında .05 düzeyinde negatif yönlü zayıf bir ilişki ($\beta=-,381$; $t= -8,230$; $p= .000<,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 39. Yaşam Kalitesi İle İş-Aile Çatışmasına İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		50,419	,000	67,730	,000	,145
İş-Aile Çatışması	-,381	-8,230	,000			

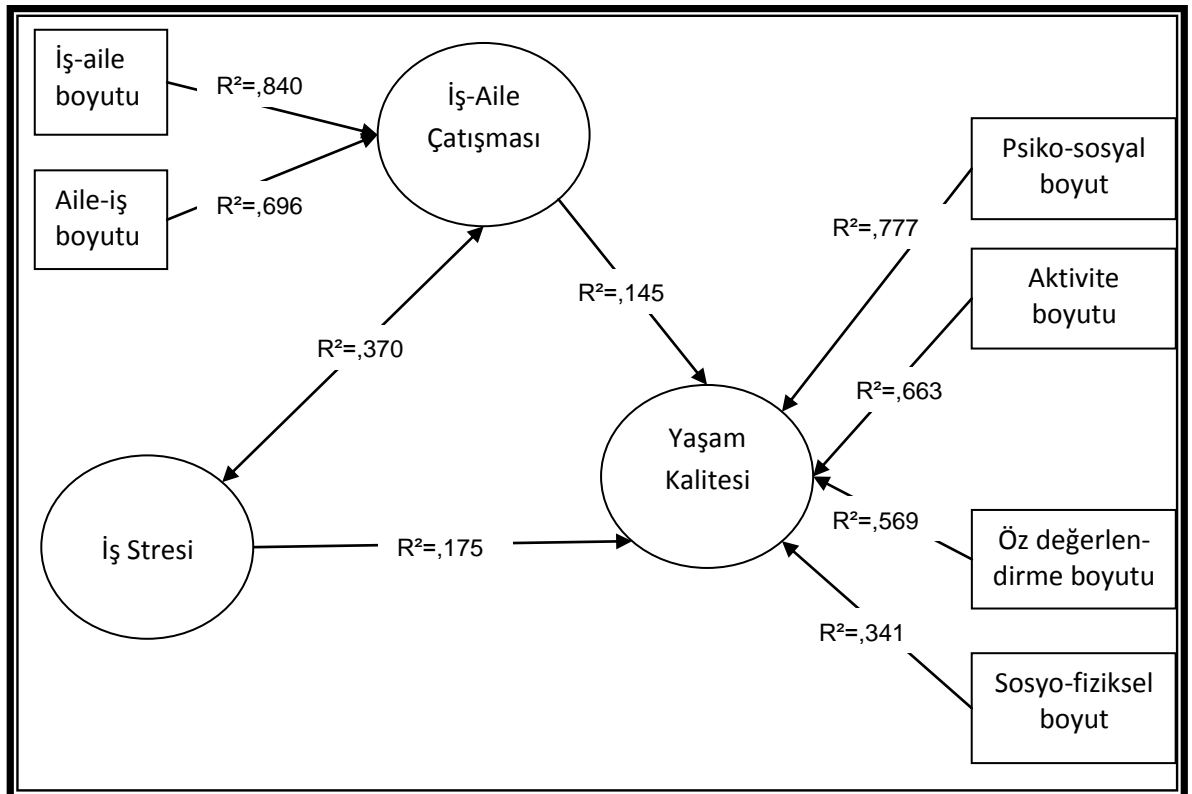
Tablo 40'ta gösterilen Mutfak çalışanlarının yaşam kaliteleri ve iş stresleri arasında yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre; yaşam kalitesi ve iş stresi arasında .05 düzeyinde negatif yönlü zayıf bir ilişki ($\beta=-,419$; $t= -9,197$; $p= .000<,05$) tespit edilmiştir.

Tablo 40. Yaşam Kalitesi İle İş Stresine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

	β	t	Sig.	F	p	R ²
Sabit		55,441	,000	84,582	,000	,175
İş Stresi	-,419	-9,197	,000			

Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre araştırmanın sonuç modeli Şekil 18'de yer almaktadır.

Şekil 18. Araştırmanın Sonuç Modeli



İş-aile boyutu ve aile-iş boyutu ile genel iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğu yapılan doğrusal regresyon analizi sonucunda ortaya çıkarılmıştır.

Yaşam kalitesi alt boyutları; psiko-sosyal boyut, aktivite boyutu, öz değerlendirme boyutu ve sosyo-fiziksel boyut ile genel yaşam kalitesi arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

İş-aile çatışması ile yaşam kalitesi arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki saptanmıştır. İş stresi ile yaşam kalitesi arasında da negatif yönlü zayıf bir ilişki olduğu ortaya çıkarılmıştır.

4.5. Araştırma Hipotezlerinin Değerlendirilmesi

Araştırmada, kuramsal destek sayesinde oluşturulan kırk beş adet araştırma hipotezi belirlenmiştir. İş-aile çatışması ile büyük ölçekli otellerde çalışan mutfak personelinin sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ifade eden on iki hipotez bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans testi (ANOVA) aracılığıyla test edilmiştir. İş-aile çatışma ölçeği için belirlenen hipotezlerin beşi kabul edilmiş ve yedisi reddedilmiştir.

İş stresi ile büyük ölçekli otellerde çalışan mutfak personelinin sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ifade eden on iki hipotez bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans testi (ANOVA) aracılığıyla test edilmiştir. İş stresi ölçeği için belirlenen hipotezlerin üçü kabul edilmiş ve dokuzu reddedilmiştir.

Yaşam kalitesi ile büyük ölçekli otellerde çalışan mutfak personelinin sosyo-demografik özellikleri arasındaki ilişkiyi ifade eden on iki hipotez bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans testi (ANOVA) aracılığıyla test edilmiştir. Yaşam kalitesi ölçeği için belirlenen hipotezlerin dört tanesi kabul edilmiş ve sekizi reddedilmiştir.

Araştırmada, iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasındaki ilişkinin belirlenmesi için dokuz hipotez belirlenmiştir. Belirlenen hipotezlerin sınanması için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre dokuz hipotezin tamamı kabul edilmiştir. Tablo 41'de kuramsal destek sayesinde oluşturulan tüm araştırma hipotezlerine ve sonuçlarına yer verilmiştir.

Tablo 41. Araştırma Hipotezleri ve Sonuçları

No	HİPOTEZLER	Sonuç
H _{1a}	Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{1b}	Mutfak çalışanlarının yaşları ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1c}	Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1d}	Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1e}	Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{1f}	Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{1g}	Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1h}	Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1i}	Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1i}	Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{1j}	Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyet durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{1k}	Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{2a}	Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2b}	Mutfak çalışanlarının yaşları ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2c}	Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2d}	Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2e}	Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{2f}	Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2g}	Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2h}	Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2i}	Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2i}	Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H _{2j}	Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyet durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H _{2k}	Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL

(Tablo 41'in devamı)

H_{3a} = Mutfak çalışanlarının cinsiyetleri ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3b} = Mutfak çalışanlarının yaşları ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3c} = Mutfak çalışanlarının medeni durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3d} = Mutfak çalışanlarının çocuk sayısı ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H_{3e} = Mutfak çalışanlarının eğitim durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3f} = Mutfak çalışanlarının işyeri pozisyonu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H_{3g} = Mutfak çalışanlarının gelir durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3h} = Mutfak çalışanlarının işyeri çalışma süresi ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3i} = Mutfak çalışanlarının eşin çalışma durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3i} = Mutfak çalışanlarının günlük çalışılan saat ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H_{3j} = Mutfak çalışanlarının otelin mülkiyeti ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	RET
H_{3k} = Mutfak çalışanlarının otelin pansiyon durumu ile yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₄ = Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma özellikleri ile genel iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₅ = Mutfak çalışanlarının aile-iş çatışma özellikleri ile genel iş-aile çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₆ = Mutfak çalışanlarının psiko-sosyal özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₇ = Mutfak çalışanlarının aktivite özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₈ = Mutfak çalışanlarının öz değerlendirme özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₉ = Mutfak çalışanlarının sosyo-fiziksel özellikleri ile genel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₁₀ = Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₁₁ = Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H₁₂ = Mutfak çalışanlarının iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Antalya'da hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışan mutfak personeli üzerine yapılan araştırmada mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stres düzeylerinin yaşam kaliteleriyle ilişkisinin tespit edilmesini amaçlayan çalışmanın bu bölümünde araştırmanın sonuçları ve önerileri sunulmaktadır.

5.1. Sonuçlar

Ankete katılan mutfak personelinin büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Erkek katılımcıların fazla olması mutfak çalışanları içerisinde, kadınlara göre daha baskın olduğunu göstermektedir. Diğer bir ifadeyle aşçılık mesleğini erkeklerin yapabileceği algısı toplum tarafından benimsenmekte olduğu söylenebilir. Kadınlar aslında, fiziki güç ve kuvvet gerektiren, yüksek gerilimli, stresli çalışma ortamına sahip olması ve çalışma saatlerinin düzensiz olması gibi sebeplerden dolayı bu mesleği tercih etme konusunda çekimser kalmaktadırlar. Büyük mutfak organizasyonlarında kadınlar genellikle kahvaltı bölümü, soğuk bölümü gibi daha az tehlikeli ve daha az stresli bölümlerde çalışmaktadırlar.

Ankete katılanların büyük çoğunluğunu (%77,3) 25-34 ve 35-44 yaş aralığındaki orta yaş bireylerden oluşmaktadır. İnsan bedeninin zihinsel ve fiziksel sağlık seviyesinin yüksek olduğu yaş aralığı olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle mutfakta çalışan bireylerin yaş aralığı unsurlarının makul seviye olduğu ifade edilebilir. Çünkü mutfakta çalışan personelin çalışma şartlarının ağır olması, uzun ve düzensiz saatler çalışmaya maruz kalması, mesleğin getirdiği yorgunluk hissi, yemek kokusuna tahammül etme katsayısının yüksek olması, fiziki güç ve kapasiteye sahip olması, bireylerin yaşları ilerledikçe sağlık sorunlarının ve mesleki yıpranmanın artması nedenleriyle ilerleyen yaşlarda daha az stresli alanlara ya da kendilerine ait mekanlar açmaya yönelebilmektedirler. Bireyin orta yaş aralığında birikim yaparak ilerleyen yaşlarda kendine uygun, mesleğini daha iyi konuma taşıyabilecek seviyede bir iş yeri açması düşüncesi içerisinde oldukları söylenebilir.

Ankete katılanların %75'i evli mutfak personelinden oluşmaktadır. Mutfak personelinin genç yaşta evlendiği, aile birliğini sağlamak ve aile bireylerinin ihtiyaçlarını karşılamak için zor şartlarda çalıştıkları ifade edilebilir. Ankete katılan

evli bireylerin her birinin en az bir çocuğa sahip olduğu görülmektedir. Geleneksel olarak temelden yetiştirilen, yani usta-çırak ilişkisine dayanan aşçıların erken yaşta evlenme ve çocuk sahibi olması, bu araştırmadaki sonuçları destekler nitelikte olduğu ifade edilebilir. Diğer bir açıdan değerlendirme yapıldığında aşçıların evlenme ve çocuk sahibi olma eğilimlerinin yüksek olması ile açıklanabilmektedir.

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu, %88'i ortaöğretim-lise mezunu mutfak personelinden oluşmaktadır. Mutfak eğitimi alan personelin genellikle aşçılık okullarından veya turizm liselerinde eğitim almaktadırlar. Aşçılık mesleğinin yapmaya başlayan bireylerin ön lisans veya lisans eğitimi alma eğilimlerinin çok düşük olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan mutfak personelinin %12'sinin ön lisans ve lisans mezunu olduğu bu görüşü destekler niteliktedir. Mutfak çalışanlarının eğitim durumlarının ortaöğretim-lise kategorisinde toplanmasından dolayı, orta düzey bir eğitim düzeyi olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada ortaya çıkan diğer bir sonuç ise, bireylerin iş yerinde üstlenmiş olduğu görevlerden biri olan bölüm şefi, toplamın %33,5'ine sahiptir. Araştırmaya katılan orta yaş bireylerin sayıca diğer yaş gruplarına göre fazla olması göz önüne alındığında, bölüm şefinin araştırmadaki fazlalığı ile uyum göstermektedir. Aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm aşçısı, aşçı ve aşçı yardımcısının katılım oranları ise birbirlerine benzerlik göstermektedir. Ancak stajyer ve bulaşıkçılar mutfak personelleri arasında en az yüzdeye sahip bireyler olarak göze çarpmaktadırlar.

Araştırmaya katılan mutfak personelinin %55'inin 1301-2800 TL gelir aralığında olduğu tespit edilmiştir. TÜİK'in belirlemiş olduğu gelir durumu aralıklarına göre, ankete katılanların yaklaşık %25'i 1300 TL'nin altında gelir elde etmektedirler. Mutfak çalışanlarının gelir durumları değerlendirildiğinde yaklaşık %75'inin 1301 TL ve üzerinde gelir elde ettiği ifade edilebilir. Günümüzdeki aşçılık mesleğine olan yönelişin sebeplerinden biri olarak görülen yüksek kazanç elde etme isteği, büyük ölçekli mutfaklarda çalışan aşçılar açısından pek mümkün olmamaktadır. Aşçıların aylık gelir aralıkları Türkiye Cumhuriyeti yoksulluk sınırı göz önüne alınarak değerlendirildiğinde 4.560 TL'nin altında olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılanların, personeli oldukları otelde çalışma sürelerinin yaklaşık % 80'nin 1-6 yıl arasında olduğu görülmüştür. Uzun süre aynı iş yerinde çalışmadığı görülen aşçılık mesleğini yapan bireylerin, belirli periyotlarda tekdüze ve monotonluktan dolayı işyeri veya mekan değiştirme aktiviteleri sergiledikleri ortaya çıkmaktadır. Aşçılık mesleğini yapan bireylerin bir takım halinde çalıştığı, herhangi

bir işletme bünyesinde çalışmaya başladığında, bütün takımın aynı yerde çalışmaya başlaması, aşçıların işletmelerde çalışma sürelerinin kısa olmasıyla sonuçlanmaktadır. Takım kaptanı olarak seçilen aşçıbaşının, işletmelerle ilgili bir anlaşmazlığa düşmesi durumunda bütün takım üyelerini alarak işi bırakma ve başka bir iş yerine transfer olma eğilimindedirler. Ayrıca aşçılık mesleğinin fiziksel ve zihinsel kapasiteyi zorlamasından, üretim safhasında malzeme ve materyal eksikliğinden, servisin aksaması, grup içi anlaşmazlık gibi sıkça karşılaşılan ve üstesinden gelinmesi gereken sorunlar nedeniyle işletmelerde kısa süreli çalışmak zorunda kalmaktadırlar.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer sonuca göre, mutfak personellerinin eşlerinin çalışma durumu ile ilgilidir. Araştırmaya katılan 400 kişinin yaklaşık 300'ü evli ve bunların 220'sinin eşi herhangi bir yerde çalışmamakta olup, 80'inin herhangi bir yerde çalışmakta olduğu ortaya çıkmıştır. Türk geleneksel aile yapısına benzer bir şekilde aşçıların aile yapılarında da kadınların ev hanımı rolü üstlendiği görülmektedir. Ev hanımı rolü üstlenen kadınların görevleri, evin, eşin ve çocukların bakımı, toplum tarafından kadına yüklenen sorumlulukların yerine getirilmesi gibi pek çok göreve ve ağır bir mesaiye sahiptir. Bu nedenle aşçılar tarafından eşleri çalıştırılmamaktadır. Eşlerin çalıştırılmama gerekçeleri olarak; çocuklarının bakıcıdan ya da kreşlerden ziyade anneleri ve kendi evlerinde yetiştirilmesi arzusu, Türk örf, adet ve geleneklerine uyum sağlama isteği, toplum tarafından veya meslek grubunun bulunduğu geleneksel yapıya uyum sağlamak olarak sıralanabilir.

Araştırmaya katılanların %80'inin ek gelir imkanı bulunmamaktadır. Çalıştıkları süre boyunca aylık gelirlerine ek olarak restoranlarda toplanan veya tip kutularında biriken bahşişten veya prim ve mesai gibi fırsatlardan faydalanmadıklarını ifade etmişlerdir. Yiyecek içecek departmanında toplanan bahşişler puanlama sistemine göre dağıtılmaktadır. Fakat çoğu otel işletmesinde geleneksel olarak mutfak departmanı çalışanlarına pay ayrılmamaktadır. Ancak bazı otel işletmelerinde yiyecek içecek departmanında mutfakta çalışan aşçıbaşı ve aşçıbaşı yardımcısına tip puanı verilirken diğer çalışan personele tip puanı tahsis edilmemektedir.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının büyük çoğunluğu bütün yıl hizmet veren otellerde çalışmaktadırlar. Bunun temel sebeplerinden biri araştırmanın anketin kış sezonunda Antalya'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerine uygulanmasıdır. Mutfakta çalışan personelin % 66'sı turizm eğitimi almıştır. İşletmeler genç yaştaki

mutfakçuları işe alırken dikkat ettikleri unsurlardan biri meslekleriyle ilgili eğitim ya da kurs alıp almadıkları olmaktadır. Referans yöntemine göre işe alımlarda eğitim seviyeleri bireylere sorulmaktadır.

Araştırmaya katılanların % 90'ı 8 saatten az ve 9-11 saat aralığında çalışanlardan oluşmaktadır. Bütün yıl hizmet veren otellerde çalışma saatlerinin, yaz sezonunda hizmet veren otellere göre daha kısa ve daha düzenli olduğu görülmektedir. 9-11 saat aralığında çalışan personelin ise mesai kavramıyla ilişkili olduğu görülmektedir. Mutfak çalışanlarının haftalık belirlenen çalışma sürelerini doldurmak ve mesai ücretinden yararlanmak isteyen veya işletme politikası olarak belirlenen kurallardan kaynaklanmaktadır.

Araştırmaya katılan mutfak personelinin büyük çoğunluğu kıyı otellerinde çalışmaktadır. Küçük bir kısmı ise şehir otellerinde hizmet vermektedir. Antalya, Türkiye turizminin başkenti olarak değerlendirildiğinden ve yatırımcılar açısından oldukça cazip bir konumda olması nedeniyle otellerin sayıları oldukça yüksektir. Bu nedenle kıyı şeridinde çok fazla işletmeye sahiptir. Şehrin ağırlaması gereken turist miktarının oldukça yüksek olması ve bütün yıl hizmet veren kıyı otellerine sahip olması kentin turizm politikasından kaynaklanmakta olduğu sonucunu çıkarabilir.

Araştırmaya katılan personelin çalışmış oldukları otelin mülkiyet türünün %99'u özel işletmelerden oluşmaktadır. Yerli-yabancı sermaye veya özel-tüzel girişimciler tarafından kurulan veya işletilen otellerin varlığının fazlalığı, devlet destekleri ve imtiyazları sayesinde sağlanmaktadır.

Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğu 5 yıldızlı otellerde çalışanlardan oluşmaktadır. Örneklem belirleme sürecinde Türkiye'de en fazla 5 yıldızlı otele sahip olan Antalya şehrinin seçilmesinin sonuçlarından biri olarak değerlendirilebilir.

Araştırmaya katılan bireylerin çalıştıkları otellerin pansiyon durumlarına bakıldığında %88'i herşey dahil sistemle çalıştıkları görülmektedir. Türkiye otelcilik sisteminde oldukça yaygın bir şekilde görülen herşey dahil tatil sistemi, mutfak personelinin en fazla hizmet verdiği pansiyon türü olarak ifade edilebilmektedir. Herşey dahil sistem daha az insan gücünden faydalanmak ve belirlenen kolay konsept ve ucuz bir felsefe anlayışıyla dünyada yaygın bir şekilde kullanılmaktadır. Bu nedenle mutfakta çalışanların herhangi bir farkındalık yaratmasına gerek kalmadan standart veya temel bilgiler sayesinde mutfaktaki görevlerine devam edebilmektedirler.

Araştırmaya katılanların çalışmış oldukları müşteri profillerine bakıldığında birinci sırada Rusya, ikinci sırada ise Almanya olduğu görülmektedir. Türkiye yabancı turist gelişleri değerlendirildiğinde en fazla turist varışlarının Almanya ve Rusya ülkelerinden olduğu görülmektedir. Bu araştırmanın sonuçlarını Türkiye turizm varışları ile ilgili raporları destekler niteliktedir.

Araştırmada ankete katılanların iş-aile çatışma, aile-iş çatışma ve genel iş aile çatışması düzeyleri orta seviyenin altında olduğu ortaya çıkmıştır. İş-aile çatışması boyutunda yer alan "iş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum" ifadesi katılımın ve ortalamanın en yüksek olduğu ifadedir. Mutfak personelinin iş-aile çatışması ifadeleri içerisinde belirgin bir şekilde ortaya çıkan ifade, "işin getirmiş olduğu sorumluluklardan dolayı aile için yapılması gerekenlerin yerine getirilemiyor veya erteleniyor" olmasıdır. Bunun mutfak çalışanların en fazla yaşadığı iş-aile çatışma durumu olduğu söylenebilir.

Genel iş-aile çatışma düzeylerinin de düşük çıkması bireylerin evli, çocuk sahibi ve eşlerinin çalışmamasından dolayı ortaya çıkan bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Bu nedenle iş-aile çatışması veya aile-iş çatışmasını meydana getirecek çok fazla unsur bulunmamaktadır. Aile-iş çatışması düzeyleri ise, iş-aile çatışması ve genel iş-aile çatışmasından düşük seviyede olduğu da belirlenmiştir. Mutfak çalışanlarının eşleri, evle ilgili olan sorunların üstesinden gelmektedirler. Mutfak çalışanları aile yaşantılarında gerginlik yaşamadıkları ve olumsuz bir durumun olmadığını ifade etmişlerdir. Mutfak çalışanlarının ev ile ilgili sorumlulukları eşleri tarafından yüklenilmiş ve başarılı bir şekilde idare edildiği görülmektedir.

İş-aile çatışma düzeyiyle ilişkili olan maddeler, "İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor", İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum", "İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum" maddeleridir. Mutfak çalışanları üzerine yapılan araştırmanın sonuçlarına göre bu maddelerin aritmetik ortalamaları orta seviyenin altında olduğu görülmüştür.

Aile-iş çatışma düzeylerinin ilişkili olan maddeler, "Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum", " Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor" maddeleridir. Araştırmanın sonuçlarına göre bu maddelerin aritmetik ortalamalarının düşük seviye olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve genel iş-aile çatışması seviyelerinin oldukça düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.

İş-aile çatışması boyutu ile ankete katılanların cinsiyet, eğitim durumu, işyeri pozisyonu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Cinsiyete göre farklılığın saptanmasında en önemli unsurlardan biri kadın katılımcıların sayıca az olmasıdır. Araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin iş-aile çatışma düzeyleri orta seviyede benzerlik göstermektedir.

Eğitim durumuna göre farklılık ilköğretim eğitim seviyesinde bulunan bireylerle ortaöğretim-lise ve önlisans eğitim seviyesine sahip bireyler arasında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumuna göre, iş-aile çatışma düzeyleri orta seviyede benzerlik göstermektedir.

İş yeri pozisyonuna göre farklılığın ortaya çıkmasında aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı ile stajyer ve aşçıbaşı, bölüm şefi ile bulaşıkçılar arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. İş-aile çatışma düzeyi en yüksek olan aşçıbaşılardır. Fakat iş-aile çatışma düzeyi orta seviyede olduğu tespit edilmiştir.

İşte çalışılan süreye göre farklılığın ortaya çıkmasında 8 saatten az ile 9-11 saat ve 12 saat ve üzeri arasında ayrıca 9-11 saat ile 12 saat ve üzeri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. İş-aile çatışma düzeyi en yüksek 12 saat ve üzerinde çalışan mutfak personelleri arasında olduğu belirlenmiştir. Mutfak personelin günün yarısını, çalışılan yerde ve zor şartlarda geçirmeleri durumunda, iş-aile çatışma seviyelerinin yükseldiği belirlenmiştir. İşe ayrılan zamanın artması, evde yerine getirilmesi gereken sorumlulukların gerçekleştirilememesi anlamını taşımaktadır. Bu durum iş-aile çatışma nedenlerinden biri olarak ifade edilebilir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılığın tespit edilmesi herşey dahil ile tam pansiyon ve tam pansiyon ile oda kahvaltısı arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Bu farklılığın ortaya çıkmasında temel neden herşey dahil çalışan otellerin sayıca fazlalığıdır. İş-aile çatışma düzeyleri herşey dahil sistemde çalışan mutfak personelleri açısından değerlendirildiğinde orta düzeyde olduğu görülmüştür.

Aile-iş çatışma boyutu ile cinsiyet, eğitim durumu, işyeri pozisyonu ve işte çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Cinsiyete göre farklılığın saptanmasında en önemli unsurlardan biri kadın katılımcıların sayıca az olmasıdır.

Eğitim durumuna göre farklılık önlisans ile lisans eğitim düzeyinde ortaya çıkmıştır. Ayrıca lisans eğitimi almış bireylerin aile-iş çatışma düzeyleri oldukça düşük seviye olduğu belirlenmiştir.

İşte çalışılan süreye göre farklılığın ortaya çıkmasında 8 saatten az ile 9-11 saat ve 12 saat arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. 8 saatten az çalışan mutfak çalışanlarının aile-iş çatışma düzeyinin oldukça düşük seviyede olduğu belirlenmiştir. Bireylerin ailelerine yeterli zamanı ayırabildiklerini ve aile-iş dengesini kurabildiklerini göstermektedir.

Genel iş-aile çatışması ile cinsiyet, eğitim durumu, iş yeri pozisyonu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

Cinsiyete göre farklılığın saptanmasında en önemli unsurlardan biri kadın katılımcıların sayıca az olmasıdır. Araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin genel iş-aile çatışma düzeyleri orta seviyede benzerlik göstermektedir.

Eğitimin durumuna göre farklılık ise ilköğretim eğitim düzeyinde bulunan bireylerle ortaöğretim-lise ve önlisans eğitim seviyesine sahip bireyler arasında olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumuna göre genel iş-aile çatışma düzeyleri değerlendirildiğinde eğitim seviyesi arttıkça genel iş-aile çatışması artış göstermektedir. Ancak genel iş-aile çatışma düzeyleri orta seviyeyi geçmemektedir.

İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı ile stajyer ve aşçıbaşı, bölüm şefi ile bulaşıkçılar arasında bulunmuştur. Genel iş-aile çatışma düzeyi en yüksek olan aşçıbaşılardır. Fakat iş-aile çatışma düzeyi orta seviyenin altındadır.

İşte çalışılan süreye göre farklılığın ortaya çıkmasında 8 saatten az ile 9-11 saat ve 12 saat arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Genel iş-aile çatışma düzeyi en yüksek 12 saat ve üzerinde çalışan mutfak personelleri arasında olduğu belirlenmiştir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılığın tespit edilmesi herşey dahil ile tam pansiyon arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. Genel iş-aile çatışma düzeyleri herşey dahil sistemde çalışan mutfak personellerinde daha yüksek seviyede olduğu ortaya çıkarılmıştır. Fakat genel iş-aile çatışma seviyesi değerlendirildiğinde oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.

Mutfak çalışanlarının genel iş-aile çatışma düzeyleri, iş-aile çatışma ve aile-iş çatışma düzeyleri arasında ortaya çıkan istatistiksel olarak anlamlı farklıklar benzerlik göstermektedir. Mutfak çalışanlarının genel anlamda iş-aile çatışma düzeyleri değerlendirildiğinde çatışma düzeylerinin oldukça düşük seviyede olduğu

bulunmuştur. Bu da mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması yaşamadıklarını yani iş ve ailenin birbirini etkilemediği sonucuna ulaşılmıştır. Bunun temel nedenleri incelediğinde mutfaklarda çalışan bireylerin eğitim seviyelerinin düşük olması, beklentilerinin az ve kısıtlı olması, aile yapıları itibarıyla eşlerinin çalışmıyor ve sadece ev alanıyla olan sorumlulukları yerine getiriyor olması olarak sıralanabilir.

İş stresi ile ilgili olan maddeler "İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum" ve "Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur" maddeleridir. Araştırmanın sonuçlarına göre ilgili olan bu maddelerin aritmetik ortalamaları orta seviyenin altında olduğu belirlenmiştir. İş stresi maddelerinden " İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır" ve "Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum" maddeleri orta seviyenin üzerinde olan mutfak çalışanlarının sağlıklarından endişe duydukları ve evde aileleriyle vakit geçirdiklerinde bile iş ile alakalı konuları düşündüklerini ifade etmişlerdir. Bu durum mutfak çalışanlarının yıl boyunca çok yoğun ve rutin bazı görevleri yerine getirmelerinden kaynaklanmaktadır. İzin günlerinde ertesi gün ne yapacaklarıyla ilgili kaygı taşıdıkları, işin ya da günlük rutinin yetiştirilip yetiştirilmemesi hususunda endişe duydukları sonucuna ulaşılmıştır. Fakat iş stresi düzeyleri oldukça düşük seviyede olduğu da tespit edilmiştir. Bunlar çalışma ortamına yabancılık çekmemeleri, çalışma ortamlarında gerginliğin düşük seviyede olması, bireylerin asabiyet seviyesinin düşük olması ve rahat uyumayla ilgili sorunlarının olmaması gibi nedenlerden dolayı iş stresi seviyeleri oldukça makul düzeydedir.

İş stresi ile eğitim durumu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Eğitim durumuna göre farklılık, ilköğretim mezunları ile önlisans mezunu olan mutfak çalışanları arasında olduğu ortaya çıkarılmıştır. Eğitim durumuna göre iş stresi değerlendirildiğinde, eğitim seviyesi arttıkça iş stresinin de arttığı görülmektedir. Fakat iş stresinin makul ve orta seviyede olduğu ortaya çıkmıştır.

İşte çalışılan süreye göre, 8 saatten az ile 9-11 saat ve 12 saat ve üzeri arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir. İş stresi düzeyi en yüksek 12 saat ve üzerinde çalışan mutfak personelleri arasında olduğu belirlenmiştir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılık herşey dahil ile tam pansiyon, tam pansiyon ile oda-kahvaltı arasında bulunmuştur. Mutfak çalışanlarının iş stresi düzeyleri sırayla en yüksekten en düşüğe, oda-kahvaltı, yarım pansiyon, herşey dahil ve tam pansiyon olarak sıralanmaktadır. Oda-kahvaltı sisteminde çalışan aşçıların iş stresi düzeylerinin yüksek olması öğle ve akşam yemekleri esnasında

memnun edilmesi gereken yerli ve yabancı misafirlerin farklı özelliklere ve farklı isteklere sahip olmasından dolayı olabilir. Misafirlerin istekleri doğrultusunda yiyecek üretimi yapıldığı için, aşçıların iş stres düzeylerinin farklılık göstermesi işin yapısından ve yerine getirilmesi gereken unsurlardan kaynaklandığı söylenebilir.

Yaşam kalitesi ölçeğinin değerlendirilmesinde kullanılmayan GYK 1 "yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?" ve GYK 2 "Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?" ifadeleri, anketin uygulandığı örneklem için genellenebilecek sonuçlar elde etmek için kullanılmaktadır. Bu nedenle maddeler analize tabi tutulmuştur. Mutfak çalışanlarının %28'inin yaşam kalitelerinin oldukça iyi olduğu, % 61'inin ise ne iyi ne kötü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutfak personellerinin % 60'ının sağlığından oldukça hoşnut oldukları ve % 33'ünün ise orta düzeyde hoşnut olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Mutfak çalışanlarının sağlıklarından oldukça hoşnut durumda olmaları, yaş ortalamalarının, orta yaş düzeyinde olmasıyla ilgilidir. Mutfak çalışanlarının yaş ortalamaları itibariyle fiziksel ve zihinsel kapasitelerinin yüksek olduğu kabul edilebilir.

Yaşam kalitesi ile ilgili sonuçlar değerlendirildiğinde açıklayıcı faktör analizine binişik madde olan ve analize dahil edilmeyen GYK 21 ifadesi "Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?" maddesinin frekans, aritmetik ortalama dağılımlarına bakıldığında mutfak çalışanlarının % 65'inin cinsel yaşamlarından oldukça hoşnut oldukları sonucuna ulaşılmıştır.

Psiko-sosyal boyutla ilgili olan " Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?", "Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?", "Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?" ve "Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?" maddelerinin aritmetik ortalamalarının oldukça yüksek olduğu saptanmıştır. Ankete katılanların kendilerini psiko-sosyal açıdan yeterli görmektedirler. Bu durumun ortaya çıkmasındaki önemli unsurlardan bazıları, bireyin fiziksel durumunun iyi olması, yaşamaktan zevk alması, dikkat konusunda sorun yaşamaması ve kendi bedeniyle barışık olması olarak sıralanmaktadır.

Aktivite boyutuyla ilgili olan " Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?", " İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?" ve " Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?" maddelerin aritmetik ortalamaları oldukça yüksek düzeydedir. Bu sonuç bireyin kendi hareket kabiliyetini beğenmesi, yaptığı iş konusunda ve iş yapma kapasitesinden memnun olması ve arkadaşlık ilişkilerinin oldukça iyi durumda olmasından kaynaklanmaktadır.

Öz değerlendirme boyutu ile ilgili olan "Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?", "Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?" ve "Ulaşım olanaklarından ne kadar hoşnutsunuz?" maddeleridir. Bu maddelerin aritmetik ortalamaları orta seviyenin çok az üstündedir.

Sosyo-fiziksel boyut ile ilgili olan "Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?" ve "Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz?" maddeleridir. Ankete katılanların günlük uğraşlar için tedaviye ihtiyaç duyduklarını ifade etmişlerdir. Mutfakta çalışan bireyler gün içerisinde oldukça tehlikeli durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Bunlar; kesikler, yaralanmalar, yanmalar veya ağır bir malzemenin taşınması, soğuk veya sığağa karşı dayanma, gün içerisinde terlemeden dolayı sürekli kaybedilen tuz ve su, kronik olarak ortaya çıkan baş ağrıları, terlemeden sonra rüzgâr veya esintiye maruz kalma durumlarında kas tutulmaları vb. şeklinde sıralanabilmektedir. Kas tutulmaları, kesikler ve vücudun dayanma kapasitesini aşan durumlarda bireyin çalışma performansının düşmesine sebep olmaktadır.

Psiko-sosyal boyut ile çocuk sayısı, eğitim durumu, işyeri pozisyonu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Çocuk sayısına göre farklılık 2 çocuk ile 4 çocuk, 3 çocuk ve 4 çocuk ile 5 ve üzeri, arasında ortaya çıkmıştır. Araştırmaya katılan evli bireyler arasında sadece bir çiftin çocuk sahibi olmadığı görülmektedir.

Eğitim durumuna göre farklılık ilköğretim ve lisans eğitim düzeyi arasında meydana gelmiştir. Psiko-sosyal yaşam kalitesi en yüksek olanlarda lisans eğitim düzeyine sahip olanlar olarak saptanmıştır. Eğitim seviyesi arttıkça psiko-sosyal yaşam kalitesinin arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, stajyer ile bulaşıkçı ve bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı ve aşçı yardımcısı arasında ortaya çıkmıştır. Psiko-sosyal yaşam kalitesi en yüksek stajyerler olduğu tespit edilmiştir. Stajyerlerde farklılığın ortaya çıkması ve en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olmasının temel sebebi ankete katılan stajyerlerin sayıca az olmasıdır. Ankete katılanların psiko-sosyal yaşam kaliteleri ortalama seviyenin üzerinde olduğu belirlenmiştir.

İşte çalışılan süreye göre farklılık 8 saatten az ile 9-11 saat arasında ortaya çıkmıştır. Psiko-sosyal yaşam kalitesi 8 saatten az çalışan mutfak personeline

daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Günün 24 saatlik kısmının 8 saatten az kısmını çalışmaya ve geriye kalan 16 saati uyku ve aile ihtiyaçlarına ayıran birey davranışlarıyla ulaşılan sonuçlar birbiriyle örtüşmektedir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılık herşey dahil ile tam pansiyon arasında meydana gelmiştir. Psiko-sosyal yaşam kalitesi en yüksek olan tam pansiyon sistemde hizmet veren mutfak çalışanları olduğu ortaya çıkmıştır.

Aktivite boyutu ile çocuk sayısı, işyeri pozisyonu, işte çalışılan süre, otelin mülkiyet türü ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık saptanmıştır.

Çocuk sayısına göre farklılık tespit edilmiştir. Fakat yapılan ANOVA analizinin Post Hoc testlerinden olan Tukey HSD testi yapılmıştır. Fakat farklılık bulunan gruplar belirlenememiştir. Bunun temel sebebi gruplar arası farklılıkların çok az olmasıdır.

İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, bulaşıkçı ile stajyer arasında ortaya çıkmıştır. Aktivite yaşam kalitesi aşçıbaşılarda en yüksek düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır. Farklılığın ortaya çıkmasında ve en yüksek aritmetik ortalamaya sahip olmasının temel sebebi ankete katılanların sayıca az olmasıdır. Aktivite yaşam kalitelerinin bulaşıkçılar dışında tüm gruplarda iyi seviyede olduğu belirlenmiştir.

İşte çalışılan süreye göre farklılık 8 saatten az ile 9-11 saat arasında ortaya çıkmıştır. Aktivite yaşam kalitesinin 8 saatten az çalışan mutfak personelinde daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Otelin mülkiyet türüne göre farklılık özel mülkiyet ve yabancı ortaklı mülkiyet türü arasında meydana gelmiştir. Bu farklılığın ortaya çıkmasında yabancı ortaklı mülkiyet türüne sahip otellerin sayıca az olmasıdır. Ayrıca aktivite yaşam kalitesi açısından değerlendirildiğinde yabancı ortaklı mülkiyet türüne sahip otellerde çalışan mutfak personellerinin aktivite yaşam kalitelerinin yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Otelin pansiyon türüne göre farklılık herşey dahil ile tam pansiyon arasındadır. Aktivite yaşam kalitesi en yüksek olan tam pansiyon sistemde hizmet veren mutfak çalışanları olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Öz değerlendirme boyutu ile cinsiyet, medeni durum, yaş, çocuk sayısı, eğitim durumu, işyeri pozisyonu, eşin çalışma durumu, işte çalışılan süre, otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel anlamı bir ilişki bulunmuştur.

Cinsiyete göre farklılığın bulunmasında öz değerlendirme yaşam kalitesini algılamaları önemli unsur olarak görülmektedir. Öz değerlendirme yaşam kalitesi aritmetik ortalaması erkeklerde daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Erkek katılımcıların sayılarının, kadın katılımcılardan oldukça fazla olması bu sonucun ortaya çıkmasına neden olmuştur. Öz değerlendirme yaşam kalitesi erkek ve kadınlarda orta seviye düzeyindedir.

Medeni duruma göre farklılık bulunmasında kişisel alanların değerlendirilmeye alındığı öz değerlendirme yaşam kalitesinin evli katılımcılarda daha yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Evli ve bekâr çiftlerde öz değerlendirme yaşam kalitesinin orta düzeyde olduğu da tespit edilmiştir.

Çocuk sayısına göre farklılık çocuk sahibi olmayanlar ile 2 çocuk ve 3 çocuk sahibi olanların ve 2 çocuk, 3 çocuk, 4 çocuk ile 5 çocuk ve üzeri sahibi olanlar arasında ortaya çıkmıştır. Öz değerlendirme yaşam kalitesi çocuk sahibi olmayanlar ve 5 ve daha fazla çocuk sahibi olan mutfak çalışanlarının diğer gruplara göre farklı oldukları belirlenmiştir. Öz değerlendirme yaşam kalitesi düzeyi 4 çocuk sahibi olanlarda en yüksek iken en düşük 5 ve daha fazla çocuk sahibi olan bireylerde ortaya çıkmıştır.

Eğitim durumuna göre farklılık ilköğretim ile ortaöğretim-lise ve önlisans eğitim düzeyi arasında ortaya çıkmıştır. Öz değerlendirme yaşam kalitesi en yüksek lisans mezunu olanlarda, en düşük ise ortaöğretim-lise eğitim düzeyinde olduğu saptanmıştır.

İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı ile bulaşıkçı arasında ortaya çıkmıştır. Öz değerlendirme yaşam kalitesi en yüksek aşçıbaşılarda, en düşük ise bulaşıkçılarda ortaya çıkmıştır.

Eşin çalışma durumuna göre farklılık eş çalışmıyor ile eş yok arasında ortaya çıkmıştır. Öz değerlendirme yaşam kalitesinin eşi çalışanlarda ve eşi çalışmayanlarda eşit düzeyde olduğu belirlenmiştir.

İşte çalışılan süreye göre farklılık 8 saatten az ile 9-11 saat arasında ortaya çıkmıştır. Öz değerlendirme yaşam kalitesi 8 saatten az çalışan mutfak personeline daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılık herşey dahil ile tam pansiyon, oda-kahvaltı ve tam pansiyon ile oda-kahvaltı arasında tespit edilmiştir. Öz değerlendirme yaşam kalitesi en yüksek tam pansiyon sistemde çalışanlarda, en düşük oda-kahvaltı sistemde çalışan mutfak personeline olduğu tespit edilmiştir.

Sosyo-fiziksel boyut ile cinsiyet, iş yeri pozisyonu ve işte çalışılan süre arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Cinsiyet açısından sosyo-fiziksel yaşam kalitesi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Ayrıca sosyo-fiziksel yaşam kalitesinin kadınlarda, erkeklere oranla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

İş yeri pozisyonu açısından farklılık aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, bulaşıkçı ile stajyer arasında bulunmuştur. Sosyo-fiziksel yaşam kalitesi düzeyi en yüksek stajyerlerde, en düşük ise bölüm aşçıları arasında olduğu ortaya çıkarılmıştır.

İşte çalışılan süreye göre farklılık 8 saatten az ile 9-11 saat arasında ortaya çıkmıştır. Sosyo-fiziksel yaşam kalitesi 8 saatten az çalışan mutfak personeline daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Yaşam kalitesi ile çocuk sayısı, işyeri pozisyonu, işte çalışılan süre ve otelin pansiyon durumu arasında istatistiksel anlamlı bir farklılık bulunmuştur.

Genel yaşam kalitesi erkeklerde ve evli olanlarda daha yüksektir. Yaş arttıkça genel yaşam kalitesinde sert olmayan iniş ve çıkışlar meydana gelmektedir.

Çocuk sayısı açısından farklılık 2 çocuk, 3 çocuk, 4 çocuk ile 5 ve daha fazla çocuk arasında ortaya çıkmıştır. 1 çocuk, 2 çocuk, 3 çocuk ve 4 çocuk sahibi olan mutfak çalışanlarının sahip oldukları çocuk sayısı arttıkça genel yaşam kalitelerinde de artış olduğu belirlenmiştir.

Eğitim durumunu göre genel yaşam kalitesi seviyesi en yüksek olan lisans eğitimi almış mutfak çalışanları olduğu ikinci sırada ise, ilköğretim eğitimi almış mutfak çalışanları olduğu belirlenmiştir.

İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, stajyer ile bulaşıkçı arasında ortaya çıkmıştır. Genel yaşam kalitesinin en yüksek olduğu stajyerler olurken, en düşük yaşam kalitesine sahip olanlar ise, bulaşıkçılar olduğu tespit edilmiştir.

Gelir durumuna göre genel yaşam kalitesi değerlendirmesi yapıldığında 2801- ve üzerinde gelir elde edenlerin yaşam kalite seviyeleri oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. Aslında gelir seviyesi arttıkça yaşam kalitesinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır.

İşte çalışılan süreyle ilgili farklılık 8 saatten az ile 9-11 saat çalışan mutfak personelleri arasında ortaya çıkmıştır. 8 saatten az çalışanların genel yaşam kalite düzeylerin oldukça yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Otelin pansiyon durumuna göre farklılık herşey dahil ile tam pansiyon ve tam pansiyon ile oda-kahvaltı arasında meydana gelmiştir. Tam pansiyon sistemde çalışan mutfak personellerinin genel yaşam kalitesi düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır.

İş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir korelasyon tespit edilmiştir. İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesiyle arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. İş-aile çatışması ve iş stresi ne kadar düşük olursa yaşam kalitesi o derece yüksek düzeyde gerçekleşmektedir. Birbirleri arasında ters yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Araştırmanın geneli itibariyle iş-aile çatışması ve iş stresi oldukça düşük seviyededir. Bu nedenle genel yaşam kalitesinin oldukça yüksek seviyede olduğu belirlenmiştir.

Büyük ölçekli mutfaklarda çalışan bireylerin iş-aile çatışması çok az yaşadıkları, çok az iş stresine maruz kaldıkları ve yaşam kalitelerinin oldukça yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Böyle bir sonucun ortaya çıkmasında araştırmanın kış sezonunda yapılmış ve otel doluluk oranlarının düşük olması olmasından kaynaklandığı düşünülmektedir.

Araştırmada iş-aile çatışması boyutları, genel iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi boyutları, genel yaşam kalitesi arasında ilişkilerin değerlendirilmesi amacıyla analizler yapılmıştır. İş-aile çatışma boyutları ile genel iş aile çatışması arasındaki ilişkiler incelendiğinde iş-aile çatışma boyutu ve aile-iş çatışma boyutu ile genel iş-aile çatışması arasında pozitif anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yaşam kalitesi boyutları ve genel yaşam kalitesi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışma boyutları ve genel iş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Yaşam kalitesi boyutları ve genel yaşam kalitesi ile iş-aile çatışma boyutları, genel iş-aile çatışması, iş stresi arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin varlığı ortaya çıkarılmıştır.

İş-aile çatışma boyutları ile genel iş aile çatışması arasındaki ilişkiler incelendiğinde, iş-aile çatışma boyutu ve aile-iş çatışma boyutu ile genel iş-aile çatışması arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışması ve iş stresi arasındaki ilişkinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan analiz sonucunda, pozitif yönlü güçlü bir ilişki bulunmuştur. Yaşam kalitesi boyutları ve genel yaşam kalitesi arasında pozitif ve güçlü bir ilişki bulunmuştur.

İş-aile çatışması ve iş stresi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler incelendiğinde iş-aile çatışma ile yaşam kalitesi ve boyutları arasındaki negatif ve zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. İş stresi ve yaşam kalitesi ve boyutları arasında negatif ve zayıf bir ilişki tespit edilmiştir.

Araştırmanın bir diğer sonucuna göre; araştırmanın anket formunda belirtilen mutfak çalışanlarının hiyerarşik sıralamasında herhangi bir basamağı seçmeyen birey bulunmamaktadır. Bu sebeple büyük ölçekli mutfak çalışanlarının hiyerarşik sıralamasına ek olarak aşçı ve bulaşıkçı basamakları eklenerek Şekil 19'daki gibi yeniden düzenlenmiştir.

Şekil 19. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının Hiyerarşi Basamakları



Araştırmada mutfak çalışanlarının iş yeri pozisyonlarına göre; iş-aile çatışma düzeyleri incelenerek iş-aile çatışma düzeyleri en yüksekte en düşüğe doğru sıralanmıştır. Bu sıralama Şekil 20'de gösterilmektedir.

Şekil 20. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının İş-Aile Çatışma Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması



Araştırmanın bulgularına göre; iş-aile çatışması en yüksek düzeyde olan mutfak çalışanları; aşçıbaşılar, en düşük düzeyde olanlar ise stajyerler olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ortaya çıkan sonuçlara göre; mutfak bölümünün yönetiminden ve denetiminden sorumlu olan aşçıbaşılar en yüksek düzeyde iş-aile çatışması yaşamaktadırlar.

Mutfakta en az sorumluluğa sahip olan stajyerlerin iş-aile çatışma düzeylerinin en düşük seviyede olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca mutfak bölümünde ağır iş yüküne sahip olan aşçı ve bulaşıkçıların, iş-aile çatışması yaşayan mutfak personeli arasında en düşük seviyeye sahip olan stajyerlere oldukça yakın olduğu görülmüştür.

Mutfak çalışanlarının iş yeri pozisyonlarına göre; iş stresi düzeyleri incelenerek iş stresi düzeyleri en yüksekten en düşüğe doğru sıralanmıştır. Bu sıralamaya Şekil 21'de yer verilmiştir.

Şekil 21. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının İş Stresi Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması



Araştırmanın bulgularına göre; iş stresi en yüksek seviyede olan mutfak çalışanlarının bulaşıkçılar olduğu, en düşük seviyede ise aşçılar olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş stresi düzeyinin bulaşıkçılarda ortaya çıkması iş yükünün oldukça fazla olması, çalışma koşullarının iyi olmaması ve yapılması gereken işlerin çok az kişi tarafından kısıtlı süre içinde yapılıyor olması olarak düşünülmektedir. Aşçıların iş streslerinin en düşük seviyede olması ise; aşçılar tarafından yapılacak işlerin, rutin bir şekilde gerçekleştiriliyor olması, herhangi bir farklı mutfak bölüm deneyimi yaşamamalarından kaynaklanmaktadır. Günlük rutin işlerde bir farklılık yaşanmadığında ya da görev rotasyonu yapılmadığı durumlarda bireylerin iş stresi yaşama ihtimallerinin de oldukça düşük olduğu belirlenmiştir.

Mutfak çalışanları arasında en fazla sorumluluğa sahip olan aşçıbaşı ve aşçıbaşı yardımcıları iş stresi düzeyleri bulaşıkçılara göre daha düşük seviyede olduğu görülmektedir. Bunun temel sebebinin mutfak işleyişinin ve iş tanımlarının kesin bir şekilde yapıldığı ve uygulanan çalışma politikası olduğu düşünülmektedir.

Mutfak çalışanlarının iş yeri pozisyonlarına göre; yaşam kalite düzeyleri incelenerek yaşam kalite düzeyleri en yüksekten en düşüğe doğru sıralanmıştır. Bu sıralamaya Şekil 22'de yer verilmiştir.

Şekil 22. Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanlarının Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Hiyerarşik Sıralaması



Araştırmanın bulgularına göre; yaşam kalitesi en yüksek düzeyde olan mutfak çalışanlarının stajyerler olduğu, en düşük seviyede ise bulaşıkçıların olduğu görülmektedir. Stajyerlerin yaşam kalite düzeylerinin yüksek olması; çalışma saatlerinin 8 saatten daha az olması, haftalık izin konusunda sıkıntı yaşamamaları, kısa süreli olarak çalışıyor olmaları, sadece eğitim için yani geçici bir süre çalışıyor olduklarının bilincinde olmaları, mutfak çalışanları arasında en basit olarak nitelendirilen işleri yapıyor olmaları vb. gibi sebeplerden kaynaklanmaktadır.

İş-aile çatışma düzeyi 6. basamakta ve iş stresi düzeyi en düşük seviye olan 8. basamakta ki stajyerlerin, yaşam kaliteleri en yüksek seviye olan 1. basamakta yer aldığı Şekil 20, Şekil 21 ve Şekil 22 karşılaştırılarak incelendiğinde görülmektedir.

5.2. Öneriler

Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesiyle ilişkisinin tespit edilmesini amaçlayan bu çalışmada elde edilen sonuçlar neticesinde sunulabilecek öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

Aşçılık mesleğini yapan aşçıların büyük çoğunluğu erkeklerden oluşmaktadır. Kadınların bu mesleği tercih etmemesi uygun çalışma şartlarının olmaması ve erkek mesleği olarak görülme ön yargısından kaynaklanmaktadır. Kadınların bu mesleği seçmeleri ve erkekler kadar söz sahibi olmaları için uygun çalışma şartları

hazırlanabilir. Kadınların bu mesleği yapabilmesi için teşvik edilebilir ve otel işletmeleri tarafından bu konuyla ilgili girişimlerde bulunulabilir.

Kadınlar öncelikle mutfakta gerçekleştirilen yiyecek üretiminin ağır ve zor kısmında değil, daha çok estetik, dekor, renk uyumu, koku, malzeme seçimi, tadım gibi daha kolay ve kadınlar tarafından uzman olunan alanlara konumlandırılabilir. Böylelikle iş gücü anlamında büyük ölçekli otel işletmelerine ve aşçılık mesleğine kazandırılmaları sağlanabilir.

Yiyecek-içeceklerle ilgili reklam, kampanya ve duyurum gibi aktivitelerde beyaz aşçı kıyafetleriyle, aşçılık mesleğini yürüten kadınlar kullanılabilir. Aşçı kıyafetleri üzerinde kullanılan apoletlerin kırmızı renkte işlenmesi vasıtasıyla milli bir temsil ruhunun ortaya çıkarılması sağlanabilir.

Sadece kadınların katıldığı yemek yarışmaları yapılabilir. Kadınların elde etmiş olduğu ulusal ve uluslararası başarılar medya aracılığıyla geniş kitlelere duyurulabilir. Aşçılık mesleği dernek, birlik ve federasyon gibi kuruluşların yönetimlerinde kadınlara yer verilebilir. Böylelikle kadınların bu mesleği yapamayacağı, sadece erkeklerin aşçılık mesleğini yapabileceği önyargısı kırılabilir.

Aşçılık mesleğini yürütenlerin büyük çoğunluğu orta yaş aşçılardan oluşmaktadır. Aşçılık mesleğinde deneyim kazanabilmek için aşçıların uzun yıllar iyi eğitim almış usta aşçıların yanında çalışmaları gerekmektedir. Her ustanın kendine has yiyecekleri yorumlama tarzı vardır. Aşçılık mesleğine yeni başlayan bir aşçının kendi yorumunu ve tarzını kazanması oldukça zaman almaktadır. Bu nedenle kendi tarzını yaratmış aşçıların meslekleri açısından daha fazla deneyim elde edebilecekleri, bilgi ve deneyimlerini paylaşabilecekleri otel işletmelerinde kalmaları sağlanabilir. Bu, yüksek maaş, yurtdışı tatilleri, emrinde çalışacak insan sayısının fazlalığı ve mutfak yönetiminin tamamının yetenekli aşçılara devredilmesi gibi bazı teklifler yapılarak otel işletmeleri bu yetenekli aşçıların otel işletmelerinde kalmalarını sağlayabilirler.

Yükseköğretim kurumlarında aşçılık eğitimi alan bireylerin mesleğe kazandırılması için kurum içinde yıl boyu uygulama, yurtiçi ve yurtdışı staj programları, okul dönemi içinde yarı-zamanlı bir uygulama ve çalışma imkanı, yerli-yabancı yetenekli aşçılarla bir araya gelme imkanı, aşçılık mesleğiyle ilgili yeni tekniklerin veya ortaya çıkan bir yenilikten haberdar olmak için iyi kurulmuş bir medya desteği gerekmektedir.

Yükseköğretim kurumlarından mezun olan aşçılık (gastronomi) mezunlarının usta-çırak ilişkisini kavramalarına ve aşçılık mesleğinin kendi kendine değil, bu mesleği yürüten deneyimli ustalar ışığında olması gerektiğini anlamaları sağlanabilir. Bu yapıcı koşullandırma ışığında yıllar içinde mesleğe yeni başlayanların kendi tarzlarını bulmalarına yardımcı olabilir.

Aşçılık eğitimi tek bir çatı altına toplanabilir. Lise, önlisans ve lisans eğitimi olarak aşçılık mesleğini yapmak isteyenlerin sayısı otel işletmelerinin ihtiyaçlarına göre belirlenebilir. Alt, orta ve üst düzey seviyelere ayrılarak ihtiyaca göre konumlandırma yapılabilir. Daha önce aşçılık mesleğini yapan ilköğretim mezunu, usta-çırak ilişkisiyle yetiştirilmiş (alaylı) ustaların bilgi ve deneyimlerinden yararlanılarak aşçılık mesleği daha iyi bir konuma taşınabilir.

Özel kurslardan eğitim olarak aşçılık mesleğini yapan bireylerin, örgün eğitim kurumlarına yönlendirilebilir. Aşçılık meslek alanlarına göre uzmanlaşmış deneyimli aşçıların yükseköğretim kurumlarında ders vermeleri sağlanabilir.

Aşçılık dernek, birlik ve federasyonlar da tek bir çatı altında birleştirilebilir. Tek bir yönetim mekanizması kurularak tabandan tavana ve tavandan tabana iletişim hızlı ve etkili bir şekilde gerçekleştirilebilir. Her il ve ilçe için yeterli üye sayısı sağlandığında temsilciliklerin açılması için izin verilebilir. Tek bir düşünce ve felsefe çerçevesinde tutarlı bir yönetim tavrı benimsenerek, her aşçılık mesleğini yapan bireye aynı mesafede bulunduğu hissettirilebilir. Her temsilcilik için açılan web sayfasında üyelerin bilgilerine yer verilebilir. Bunlar periyodik zamanlarda güncellenebilir. Türkiye'de çalışan aşçıların sayılarının belirlenmesi, yapılması gereken çalışmalardan biri olduğu düşünülmektedir.

Aşçıların kıdem veya rütbe alabilmeleri için yasal düzenleme yapılmalıdır. Kurum ve kuruluşlar tarafından belirlenen şartlara sahip olan bireylere kıdem veya rütbeleri verilmelidir. Aşçılık meslek yasası çıkarılmalıdır. Otel işletmelerinin uyması gereken kurallar daha önceden tebliğ edilmelidir. Meslek standartları oluşturularak objektif olarak kıdem rütbe, atama veya transfer yapılmalıdır.

Aşçıların aylık gelirleri yasal düzenlemeler doğrultusunda artırılabilir. Büyük otel işletmelerinde çalışan aşçıların yoksulluk sınırının üstünde bir gelire sahip olmaları sağlanabilir. Devlet-sektör işbirliği sayesinde hem devletin hem işverenin ortaklaşa hareket edeceği bir platform oluşturularak iki tarafın katkıları sayesinde bu durum hayata geçirilebilir.

Aşçıların işletmelerde uzun süreli olarak çalışabilmeleri için yaş aralıklarına göre vardiya sistemi oluşturulabilir. Orta yaş üstü aralığında bulunan deneyimli aşçıların daha az çalışmaları ve tatmin edici gelir elde etmeleri sağlanabilir. Böylelikle otel işletmelerinde uzun süreli olarak çalışabilirler.

Aşçıların toplu bir şekilde iş bırakma eylemlerinde kriz masası oluşturulabilir. Kurulan mutfak sisteminin bozulmaması için gerekli düzenlemeler ve fayda-maliyet analizi yapılarak toplu iş bırakma eylemleri bertaraf edilerek, aşçıların isteklerine makul seviyede karşılık verilebilir. Aşçılara yılın belirli zamanlarında, ek gelir sağlayamadıkları için ikramiye verilebilir. Servis departmanı ile müzakere edilerek toplanan bahşişlerden adaletli bir şekilde pay sağlanabilir.

Aşçılar iş sorumlulukları nedeniyle aileleri ile yapmış oldukları planları ertelediklerini ifade etmişlerdir. Otel işletmelerinin aşçılar için vardiya ve izin sistemini detaylı bir şekilde incelemeleri gerekmektedir. Beklenmedik izin iptallerinin yapılmaması gerekmektedir. Vardiya haftalık ve aylık olarak belirlenebilir. Yönetici ve çalışanlar bu vardiyaların ve izin günlerinin değişmemesi hususunda hassas davranılabilirler. Aşçıların ailevi sorunları ortaya çıktığında bireye izin konusunda kolaylık sağlayabilir. Böylelikle birey çalıştığı kurum tarafından önemsendiği, değer verildiğini hissedebilir. Aşçıların aileleri ile ilgili sorunları olduğunda çalışılan otel işletmesinin yan kuruluşlarında tatil imkanı sağlanabilir. Böylelikle hem çalışanların aile, hem de iş yeri ile bağları kuvvetlenebilir.

Mutfak çalışanları iş stresiyle ilgili olarak, aşçılık mesleğinin sağlıklarını doğrudan etkilemeye yatkın olduğunu düşünmektedirler. Bu düşüncenin azaltılması için, belirlenen 3 ay, 6 ay veya 1 yıllık periyotlarda rutin kontroller yapılabilir. Bu sadece porter muayenesi olarak değerlendirilmemelidir. Özel bir sağlık kurumuyla anlaşarak check-up uygulaması yapılabilir. 6 aylık periyotlarda yapılan check-up sonuçları karşılaştırılarak sonuçlar hem bireyle hemde kurumla paylaşılabilir. Böyle bir uygulama gerçekleştirildiği takdirde bireylerin düşük olan iş stresleri daha da azaltılabilir.

Mutfak çalışanları izin günlerinde bile iş hakkında bazı konuları düşünmektedirler. Bu bireyin hafta, ay veya yıl boyunca yoğun bir şekilde çalışmasından kaynaklanmaktadır. Mutfak çalışanlarına psikolojik destek sağlamak amacıyla psikolog hizmeti sağlanabilir. Psikolog, mesleği itibariyle bireylerle karşılıklı diyalog kurabilen, ayrıca kaygı, endişe ve korku gibi sorunların üstesinden gelebilmeleri için destek olmaktadır.

Mutfak çalışanların fiziksel ağrılarının giderilmesi için önceden belirlenmiş periyotlarda ilaç desteği almadan vücutta iyileştirici etkiye sahip olan akupunktur tedavi yöntemi uzman fizyoterapistler tarafından uygulanarak fiziksel yaşam kalitelerinin artırılması sağlanabilir.

Dikkat bozukluklarının yol açabileceği yaralanmaları önlemek için ise uzmanlar tarafından dikkat veya odak testleri yapılarak sorunlara tespit edilebilir. Ortaya çıkan sorunlar değerlendirilerek çözüm yolları aranabilir.

Turizm Araştırmacılarına Yönelik Öneriler

Bu çalışmada iş-aile çatışması ve iş stresi düzeylerinin yaşam kalitesine olan etkisi değerlendirilmiş ve tespit edilmiştir. Bu açıdan ilgili alan yazınına katkısı olacağı düşünülmektedir. Bu çalışmada Antalya'da büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışan mutfak personellerinin iş-aile çatışma düzeyleri, iş stresi düzeyleri ve yaşam kalite düzeyleri ölçülmüştür. Ayrıca bütün değişkenler arasında irdeleyici analizler yapılarak ilişkiler tespit edilmiştir. Antalya dışında farklı turizm şehirleri araştırmaya dahil edilerek değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilebilir.

Bu çalışmada Antalya şehrinde bulunan bütün 5 yıldızlı ve 4 yıldızlı otellerin aynı şart ve imkanlara sahip olduğu varsayılarak mutfak çalışanlarının sorulara yanıt vermeleri istenmiştir. Araştırma sadece Türkiye'de hizmet veren 5 yıldızlı zincir otel işletmelerinin mutfak çalışanları üzerinde yapılabilir. Karşılaştırmalı analiz yapabilmek için uluslararası zincir otel işletmeleri belirlenerek mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalite düzeyleri incelenebilir.

Bu çalışmada kullanılan ölçekler geliştirilebilir, özellikle yaşam kalitesi ölçeğine sağlık boyutu eklenerek turizm sektöründe ağır iş kollarında çalışan bireyler üzerinde araştırma yapılabilir. Yaşam kalitesi ölçeğinin uzun formu kullanılarak ülkemizin 7 farklı bölgesinde bireylerin turizm yaşam kaliteleri belirlenerek karşılaştırma yapılabilir.

Büyük otel işletmelerinde çalışan personelin, hizmet verdikleri bölüme göre sınıflandırılarak araştırma yapılabilir. Aynı otelde çalışan personelin iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi düzeyleri belirlenebilir. Eğer farklılık bulunursa farklılığın kaynağını araştırmak için farklı bir diğer araştırma yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Afşar, Selda Taşdemir. (2011). Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Akdemir, Nuran. (2003). Yaşam Kalitesi. Akdemir, Nuran ve Birol, Leman (Editörler). *İç Hastalıkları ve Hemşirelik Bakımı*. (1. Basım). İstanbul: Vehbi Koç Yayınları.
- Akın, M. (2008). Örgütlerde Çatışma. Özdevecioğlu, Mahmut ve Karadal, Himmet. (Editörler). *Örgütsel Davranışta Seçme Konular Organizasyonların Karanlık Yönleri ve Verimlilik Azaltıcı Davranışlar (271-288)*. Ankara: GUV İlke Yayınları.
- Akova Orhan ve Işık, Kerim (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul' daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15 (1), 17-44.
- Akpınar, Burhan. (2008). Eğitim Sürecinde Öğretmenlerde Strese Yol Açan Nedenlere Yönelik Öğretmen Görüşleri. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16 (2), 359-366. Web: <http://www.belgeler.com/blg/29wp/uvt-96511> adresinden 29.05.2012'de alınmıştır.
- Aksaray, Gökay, Işıklı, Burhanettin, Eşsizioğlu, Altan, Güleç, Gülcan, Yenilmez, Çınar ve Kirel, Ayşe Ç. (2013). Stres Yönetiminde Bireysel Stratejiler. Yenilmez, Çınar. (Editör). *Stres ve Ruhsal Etkileri*. (1. Basım). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Aktaş, Ahmet ve Özdemir, Bahattin (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, Ahmet ve Özdemir, Bahattin. (2007). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. (2. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, Ahmet ve Özdemir, Bahattin. (2012). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. (3. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aktaş, Ahmet. (2002). *Turizm İşletmeleri ve Yönetimi*. (3. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.

- Aktaş, Aliye M. (2001). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 56 (4), 25-42.
- Aktaş, Aliye M. ve Aktaş, Ramazan. (1992). İş Stresi. *Verimlilik Dergisi (Kurum Dergisi)*, Yıl: 1, Sayı: 1, 153-170.
- Aktob. (2015). Akdeniz Turistik Otelciler ve İşletmeciler Birliği Bülteni. AKTOB Araştırma Birimi Yayınları, Sayı: 15.
- Alam, Sayeed M., Sattar, Abdus and Chaudhury, Nusrat A. (2011). Work Family Conflict of Women Managers in Dhaka. *Asian Social Science*, 7 (7), 108-114.
- Alesina, Alberto and Perotti, Roberto. (1995). Income Distribution, Political Stability and Investment. *European Economic Review*, 40 (6), 1203-1220.
- Allen, Tammy D., Herst, David E.L., Burck, Carly S. and Sutton, Martha. (2000). Consequences Associated with Work to Family Conflict: Review and Agenda for Future Research, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5 (2), 278-308.
- Altunışık, Remzi, Çoşkun, Recai, Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Spss Uygulamalı*. (7. Basım). İstanbul: Sakarya Yayıncılık.
- Anafarta, Nilgün ve Kuruüzüm, Ayşe. (2012). Demographic Predictors of Work-Family Conflict for Men and Women: Turkish Case. *International Journal of Business and Management*, 7 (13), 145-158.
- Anderecek, Kathleen and Nyaupane, Gyan P. (2011). Exploring the Nature of Tourism and Quality of Life Perceptions among Residents. *Journal of Travel Research*, 50 (3), 248-260.
- Ansari, Aziz Sadia. (2011). Gender Difference: Work and Family Conflict and Family-Work Conflict. *Pakistan Business Review*, 315-331.
- Arık, İsmail Alev. (1996). *Motivasyon ve Heyecana Giriş*. İstanbul: Çantay Kitabevi.
- Arıkanlı, Ahmet ve Ulubaş, Bekir. (2004). *Yönetim: Yönetim Fonksiyonları ve Yönetici Davranışları*. Ankara: Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları.

- Arioğlu, S., Beğer T. ve Kaan, M. (1994). Yaşlılarda Evde Bakım ve Yaşam Kalitesine Katkısı. *Aktüel Tıp Dergisi*, 9 (2), 7-16.
- Arslan, Şule ve Kutsal, Yeşim Gökçe. (1999). Geriatriide Yaşam Kalitesinin Değerlendirmisi. *Turkish Journal Of Geriatrics*, 2 (4), 173-178.
- Arslan, Ünal. (2011). Siyasi İstikrarsızlık ve Ekonomik Performans: Türkiye Örneği. *Ege Akademik Bakış / Ege Academic Review*, 11 (1), 73-80.
- Aryee , Samuel, Chay, Yue W. and Chew, Juniper. (1994). An Investigation of The Predictors and Outcomes of Career Commintment in The Three Career Stage. *Journal of Vocational Behaviour*, 44 (1), 186-193.
- Aslan, Şebnem ve Atayeter, Çoşkun. (2003). Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi. *Standart Ekonomik ve Teknik Dergi*, Yıl: 43, 512, 19-24.
- Avcıkurt, Cevdet, Sarioğlan, Mehmet ve Girgin, Göksel Kemal. (2007). Yiyecek İçecek Olgusuna Sosyolojik Bir Bakış. 1. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, Antalya.
- Aydemir, Muzaffer, Demirci, M. Kemal ve Uluköy, Metin. (2005). Bankacılıkta Stres Sorunu: Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yolları Üzerine Bilecik'te Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Yıl 1, Sayı 1.
- Aydın, İnayet Pehlivan. (2002). *İş Yaşamında Stres*. (2. Basım). Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Aydın, Şule (2004a). Örgütsel Stres Yönetimi. *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Yıl: 6, Sayı: 3, 49-74.
- Aydın, Şule. (2004b). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (4), 1-21.
- Ayhan, Gökdemir. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. (2. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Aytaç, Mustafa ve Öngen, Burcu. (2012). Doğrulayıcı Faktör Analizi İle Yeni Çevresel Paradigma Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi. *İstatistikçiler Dergisi*, 5 (2012), 14-22.

- Aytaç, Serpil. (2001). Örgütsel Davranış Açısından Kişiliğin Önemi. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3 (1), No: 96.
- Aytaç, Serpil. (2004). İş Stresi Yönetimi El Kitabı, İş Stresi Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi. *Uludağ Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4-14.
- Aytaç, Serpil. (2009). İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi Web: <http://yeni-kayseri.aile.gov.tr/data/54785e08369dc54fc832b71e/254c9c10627632335d8b3df78363b7c4.pdf> adresinden 19.01.2015'te alınmıştır.
- Balcı, Ali. (2000). *Öğretim Elemanının İş Stresi Kuram ve Uygulama*. (1. Basım). Ankara: Nobel Yayınları.
- Balcioğlu, İbrahim. (2005). Stres Kavramı ve Tarihsel Gelişimi. *Medikal Açıdan Stres ve Çareleri Sempozyum Dizisi*, Sayı: 47, 9-12
- Baltaş, Acar ve Baltaş, Zuhâl. (2005). *Stres ve Basaçıkma Yolları*. (19. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Baltaş, Zuhâl. (2006). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. (3. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bansal, Tarun. (2010). *Hotel Facility Planning*. New Delhi: Oxford University Press.
- Bardakoğlu, Övünç, Akgündüz, Yılmaz ve Alkan, Ceylan E. (2014). Seyahat Acentası Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tükenmişliklerine Etkisi. *15. Ulusal Turizm Kongresi (13-16 Kasım 2014) Bildiriler Kitabı*, 1056-1069.
- Bardavit, Mihal. (2007). Kişilik Yapılarının Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Barnett, Rosalind C. (1999). A New Work-Life Model for the Twenty-First Century. *The Annals of the American Academy of Political and Social Science*, Vol. 562, 143-158.

- Bartolome, Fernando and Evans, Paul A. L. (1980). Must Success Cost so much?. *Harvard Business Review*, 58, 137-148.
- Barutçugil, İsmet. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1. Basım). İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Batman, Orhan. (2008). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*. (2. Basım). İstanbul: Değişim Yayınları.
- Baykal, Zehra. (2008). Bel Ağrısı Olan Gebelerde Progresif Gevşeme Egzersizlerinin Ağrı Algısına ve Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Bayram, Fuat. (2011). Otel Mutfaklarında Çalışan Mutfak Personelinin Gıda Güvenliği Konusundaki Bilgi Tutum ve Davranışları. Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Bayram, Nuran. (2013). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş: Amos Uygulamaları*. (2. Basım). İstanbul: Ezgi Kitapevi.
- Bayramlı, Ü. Ünver. (2006). *Zaman Yönetimi*. (1. Basım). Ankara: Nobel Yayınları.
- Bayramova, Naile. (2000). Psoriasisli Hastaların Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Baysal, Can ve Tekarslan, Erdal. (1996). *İşletmeciler İçin Davranış Bilimleri*. İstanbul: Avcıol Yayınları.
- Bedeian, Arthur G., Burke, Beverly G. and Moffet, Richard G. (1988). Outcomes of Work- Family Conflict Among Married Male and Female Professionals. *Journal of Management*, 14 (3), 475-491.
- Bekçi, İsmail. (2003). *Konaklama Muhasebesi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayın No: 36.
- Bekir, Hatice Şimşek, Şahin, Hande, ve Tekindal, Agah. (2012). Konaklama Tesislerinde Kalan Ailelerin Yaşam Kalitesi. *Zeitschrift Für Die Welt Der Türken Journal of World of Turks*, ZfWT 4 (2), 233-246.

- Bıçakçı, Ulaş. (2001). *Paradigma ve Yaşam Kalitesi*. (1. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Blair, Sampson Lee. (1998). Work Roles, Domestic Roles, and Marital Quality: Perceptions of Fairness Among Dual-Earner Couples. *Social Justice Research*, 11 (3), 313-335.
- Blomme, Robert J., Rheede, Arjan V. and Tromp, Debbie M. (2010). Work-Family Conflict as a Cause for Turnover Intentions in the Hospitality Industry. *Tourism and Hospitality Research*, 10 (4), 269-285.
- Bodtker, Andrea M. and Jameson, Jessica K. (2001). Emotion in Conflict Formation and its Transformation: Application to Organizational Conflict Management. *The International Journal of Conflict Management*, 12 (3), 259-275.
- Boregge, Sonia B., Olmos, Joan G. and Morales, Alfonso U. (2014). Factorial Structural Analysis Of The Spanish Version Of WHOQOL-BREF: An Exploratory Structural Equation Model Study. *Quality of Life Research*, 23 (8), 2205-2212.
- Boyar, Scott L., Maertz, Carl P., Pearson, Alison W. and Keough, Shawn. (2003). Work- Family Conflict: A Model of Linkages Between Work and Family Domain Variables and Turnover Intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15 (2), 175-190.
- Bozkurt Nejat. (2003). Kaliteli Yaşamın Felsefesi. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2 (3), 15-24.
- Burdenski, Tom. (2000). Evaluating Univariate, Bivariate, and Multivariate Normality Using Graphical and Statistical Procedures. *Multiple Linear Regression Viewpoints*, 26 (2) 15-28.
- Burke, Ronald J. (1997). Are families damaging to careers?. *Women In Management Review*, 12 (8), 320-324.
- Burke, Ronald J., Koyuncu, Mustafa and Fiksenb, Lisa. (2013). Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Among Frontline Employees in Turkish. *The IUP Journal of Management Research*, 12 (4), 39-55.

- Burke, Ronald J., Weir, Tamara, DuWors, Jr. and Richard E. (1979). Type A Behavior Administrators and Wive's Reports of Marital Satisfaction and Well Being. *Journal of Applied Psychology*, 64 (1), 57-65.
- Büyükekeşi, Cem ve Çolakoğlu, Özgür M. (2014). Türkiye'de Eğitim Araştırmalarında Kullanılan Faktör Analizi Tekniğinin İncelenmesi. *Karaelmas Journal of Educational Sciences*, 2, 158-167.
- Büyükfırat, Beyza. (2009). Performans Değerleme Uygulamalarının Çalışanların İş Stresi Düzeyleri Üzerine Etkileri: İmalat Sektöründe Bir Alan Araştırması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Büyüköztürk, Şener. (2002). Faktör Analizi: Temel Kavramlar ve Ölçek Geliştirmede Kullanımı. *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 32, 470-483.
- Byron, Kiristin. (2005). A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents. *Journal of Vocational Behaviour*, 67, 169-198.
- Camkurt, M. Zülfi. (2007). İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, Yıl: 20- 21, Sayı: 1-6, Mayıs/Ağustos, 93-102.
- Can, Halil. (2005). *Organizasyon ve Yönetim*. (1. Basım). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Catsouphe, Marcie P., Kossek, Ellen E. and Sweet, Stephen. (2006). *The Work and Family Handbook*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Chancellor, Charles, Yu, Chia-Pin S. and Cole, Shu T. (2011). Exploring Quality of Life Perceptions in Rural Midwestern (USA) Communities: an Application of the Core- Periphery Concept in a Tourism Development Context. *International Journal of Tourism Research*, 13, 496-507.
- Chauvin, B., Rohmer, O., Spitzenstter, F., Raffin, D., Schimchowitsch, S. and Louvet, E. (2014). Assessment of JobStress Factors in a Context of Organizational Change. *Revue Européenne de Psychologie Appliquée*, 64, 299-306.

- Chia, Jackie and Lee, Hsun. (2005). Spatial User Interfaces: Augmenting Human Sensibilities in a Domestic Kitchen. Unpublished Master's Thesis, Massachusetts Institute of Technology, Massachusetts.
- Chiu, Randy K., Man, Janet, S.W. and Thayer, Jerome. (1998). Effects of Role Conflicts and Role Satisfaction on Stress of Three Professions in Hong Kong: A Path Analysis Approach. *Journal of Managerial Psychology*, 13 (5-6), 318-333.
- Choi, Hyun J. and Kim, Young T. (2012). Work-Family Conflict, Work-Family Facilitation, and Job Outcomes in The Korean Hotel Industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (7), 1011-1028.
- Chuang, Ning-Kuang and Lei, Simon A. (2011). Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 20 (5), 551-574.
- Cinamon, Rachel G. (2005). Anticipated Work-Family Conflict: Effects of Attributions Toward Life Roles and Self-Efficacy. Paper Presented at the Conference of the American Psychological Association, Washington, D.C. 1-25.
- Cinamon, Rachel G. and Rich, Yisrael. (2002). Gender Differences in the Importance of Work and Family Roles: Implications for Work-Family Conflict. *Sex Roles*, 47 (11-12), 531-540.
- Clark, Sue C. (2000). Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance. *Human Relations*, 53 (6), 747-770.
- Clarke, Sharon and Cooper, Cary L. (2004). *Managing The Risk Of Workplace Stress: Health and Safety Hazards*. (1st Edition). London: Routledge Taylor&Francis Group.
- Cleveland, Jeanette N., O'Neill, John W., Himelright, Jodi L., Harrison, Michelle M., Crouter, Ann C., and Drago, Robert. (2007). Work and Family Issues in The Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers, and Spouses. *Journal of Hospitality&Tourism Research*, 31 (3), 275-298.
- Cooper, L. Cary and Dewe, Philip. (2004). *Stress Brief of History*. United Kingdom: Blackwell Publishing Ltd.

- Crouter, Ann C. (1984). Spillover from Family to Work: The Neglected Side of the Work Family Interface. *Human Relations*, 37, 425-442.
- Curran, Patrick J., West, Stephen G. and Finch, John F. (1996). The Robustness of Test Statistics to Nonnormality and specification Error in Confirmatory Factor Analysis. *Psychological Methods*, 1 (1), 16-29.
- Cüceloğlu, Dogan. (1994). *İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Çakıcı, Celil, Kozak, Meryem, Azaltun, Murat, Sökmen, Alptekin, ve Sarıışık, Mehmet. (2002). *Otel İşletmeciliği*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Çakır, İsmail. (2006). Polislerin İş Stresi ve Bazı Değişkenlere Göre Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Karşılaştırılması. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Çakır, Melike. (2011). Turizm Sektöründe İş-Aile Çatışması: Ankara'daki 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çapık, Cantürk. (2014). Geçerlik ve Güvenirlik Çalışmalarında Doğrulayıcı Faktör Analizinin Kullanımı. *Anadolu Hemşirelik ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 17 (3), 196-205
- Çarıkcı, İlker. (2001). İş Aile Çatışmaları, Etkileşim, Süreci ve Nedenleri: Türkiye'de Banka Çalışanlarında Bir Uygulama. 9. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, 24- 26.
- Çelik, Nuray. (2009). Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çetinkaya, Feride. (2011). Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışanların İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi ve Afyon İl Merkezindeki Bayan Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.
- Çevik, Meral. (2011). İş Yerinde Oluşan Stresin Çalışanlar Üzerine Etkisi: Acil Servis Hizmetleri Kapsamında Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Çoşkuner, Selda ve Şener, Arzu. (2013). Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini İle İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü. *Hacettepe Üniversitesi Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 23 (1), 1-22.
- Darcy, Colette and McCarthy, Alma. (2007). Work Family Conflict An Exploration of The Differential Effects of A Dependent Child's Age on Working Parents. *Journal of European Industrial Training*, 31 (7), 530-549.
- Daskin, Mustafa. (2013). Favouritism and Self-Efficacy as Antecedents on Managers' Politics Perceptions and Job Stress, *Anatolia*, 24 (3), 452-467.
- Demir, Selçuk D. ve Koç, Hakan. (2013). Coğrafya Dersi Tutum Ölçeği: Geliştirilmesi Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Electronic Turkish Studies*, 8 (8), 1765-1777.
- Demirkıran, Serpil. (2012). Yaşam Kalitesi ve Sağlık Çalışanları. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Deniz, Engin M. ve Yılmaz, Ercan. (2005). Üniversite Öğrencilerinde Duygusal Zeka ve Stres İle Başa Çıkma Stilleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3 (25), 17-26.
- Denizer, Dünder. (2002). Mutfağın Konaklama İşletmeleri İçindeki Yeri ve Önemi. Maviş, Fermani. (Editör). *Yiyecek İçecek Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Denizer, Dünder. (2012). *Yiyecek İçecek Hizmetleri*. (1. Basım). Sarıışık, Mehmet. (Editör). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Yayınları.
- Dereli, A. Metin. (1989). Ticari Mutfak. T.C. Turizm Bankası Genel Müdürlüğü, Araştırma ve Eğitim Başkanlığı, Ders Notları: 1.
- Devecioğlu, Mahmut ve Aktaş, Aylin. (2007). Kariyer Bağlılığı, Meslek Bağlılığı ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışması Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28, 1-20.

- Diker, Oğuz. (2010). İş-Aile Çatışması ve İşe Bağlılık İlişkisinin Turizm Sektöründe İncelenmesi: Nevşehir Bölgesinde Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Dollard, Maureen F., Winefield, Anthony H. And Winefield, Helen R. (2001). *Occupational Strain and Efficacy in Human Service Workers: When The Rescuer Becomes The Victim*. (1st Edition). Boston: Kluwer Academic Publisher.
- Dölekoğlu, Ö. Celile ve Yurdakul, Oğuz. (2004). Adana İlinde Hanehalkının Beslenme Düzeyleri ve Etkili Faktörlerin Logit Analizi İle Belirlenmesi. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 8, 62-86.
- Dubrin, Andrew. J. (1997). *Fundamentals of Organizational Behavior*. Ohio: South-Western College Publishing, Cincinnati.
- Durna, Ufuk. (2005). A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (1), 275-290.
- Duy, Baki ve Yıldız, Mehmet A. (2014). Ergenler İçin Duygu Düzenleme Ölçeğinin Türkçe'ye Uyarlaması. *Turkish Psychological Counseling and Guidance Journal*, 5 (41), 23-35
- Duxbury, Linda C., Higgins, Christopher and Lee, Catherine. (1994). Work-Family Conflict: A Comparison by Gender, Family Type, and Perceived Control. *Journal of Family Issues*, 15, 449-466.
- Efeoğlu, İ. Efe ve Özgen, Hüseyin. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16 (2), 237-254.
- Efeoğlu, İbrahim. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

- Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman. (2003). Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama. *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 22 (2), 93-111.
- Elliot, G.R. and Eisdorf, C. (1982). *Stress and Human Health*. New York: Springer Publishing Company.
- Erdoğan, İlhan. (1996). *İşletmelerde Davranış*. (1. Basım). İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Eren, Erol. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. (1. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, Erol. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (7. Basım). İstanbul: Beta Yayım ve Dağıtım.
- Eren, Erol. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (10. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Ergül, Adem. (2012). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Erikson, Robert. (1993). Descriptions of Inequality: The Swedish Approach to Welfare Research. (3rd Edition). Editors: Nussbaum, M. and Sen, A. *The Quality of Life*. Oxford: Clarendon Press Company.
- Erkoç, Zafer. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi & Kalite Yönetim Sistemi Terimler Sözlüğü*. (1. Basım). İstanbul: Alfa Yayınları.
- Eroğlu, Feyzullah. (1984). İş Tatmini ile Cinsiyet Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İşletme Dergisi*, Yıl: 6, Sayı: 3-4, 144-147.
- Eroğlu, Feyzullah. (1998). *Davranış Bilimleri*. (4. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayın.
- Eroğlu, Feyzullah. (2000). *Davranış Bilimleri*. (6. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayın.

- Ertekin, Yücel. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Ertürk, Mümin. (2009). *İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*. (4. Basım). İstanbul: Beta Yayım ve Dağıtım.
- Eser, Erhan. (2014). Sağlıkla İlgili Yaşam Kalitesinin Kavramsal Temelleri ve Ölçümü. *Türk Nöroloji Dergisi (Derleme)*, 20 (1), 1-4.
- Eser, S. Y., Fidaner, H., Fidaner, C., Elbi, H., Eser, E. ve Göker E. (1999). Yaşam Kalitesinin Ölçülmesi (Evaluation of quality of life).WHOQOL-100 ve WHOQOOL-BREF. *3P Dergisi*, 7(Ek.2), 5-13.
- Esson, Patrice L. (2004). Consequences of Work-Family Conflict: Testing A New Model of Work-Related, Non-Work Related and Stress-Related Outcomes. Unpublished Master's Thesis, Virginia Polytechnic Institute and State University, Blacksburg, VA.
- Eşsizöğlü, Altan, Işıkli, Burhanettin, Güleç, Gülcan, Aksaray, Gökay, Yenilmez, Çınar, ve Kirel, Ayşe Ç. (2013). Stresin Tanımı ve Doğası. Yenilmez, Çınar. (Editör). *Çatışma ve Stres Yönetimi*. (1. Basım). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Evans, Paul and Bartolome, Fernando. (1984). The Changing Picture of the Relationship Between Career and the Family. *Journal of Occupational Behavior*, 5 (1), 9-21.
- Feder, Katya, Michaud, David S., Keith, Stephen E., Voicescu, Sonia A., Marro, Leonardo, Than, John, Guay, Mirelle, Denning, Allison, Bower, Tara J., Lavigne, Eric, Whelan, Chantal, Berg, Frits and Berg, Frits. (2015). An Assessment of Quality of Life Using the WHOQOL-BREF Among Participants Living in the Vicinity of Wind Turbines. *Environmental Research*, 142, 227-238.
- Feitler, Fred C. and Tokar, Edward, B. (1993). School Administrators and Organizational Stres; Matching Theory, Hunches and Data. *Journal of Educational Administration*, 24 (2), 254-271.
- Fleishman, E. A. (2005). *Work and Family: An International Research Perspective*. Ohio: George Mason University Press.

- Friedman, S.D. and Greenhaus, J.H. (2000). *Work and Family-Allies or Enemies*. London: Oxford University Press.
- Frone, Michael R. and Rice, Robert W. (1987). Work-Family Conflict: The Effect of Job and Family Involvement. *Journal of Occupational Behavior*, 8 (1), 40-47.
- Frone, Michael R., Barnes, Grace M. and Farrell, Michael P. (1994). Relationship of Work-Family Conflict to Substance Use Among Employed Mothers: The Role of Negative Affect. *Journal of Marriage and Family*, 56 (4), 1019-1030.
- Frone, Michael R., Russell, Marcia and Cooper, Mary Lynne. (1992). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict: Testing a Model of the Work-family interface. *Journal of Applied Psychology*, 77(1), 65-78.
- Gamor, Emmanuel, Amisah, Eunice F. and Boakye, Kwaku A. A. (2014). Work-Family Conflict Among Hotel Employees in Sekondi-Takoradi Metropolis, Ghana. *Tourism Management Perspectives*, 12, 1-8.
- Garson, David G. (2012). *Testing Statistical Assumptions*. (2012 Edition). Statistical Publishing Associates: USA. Web: www.statisticalassociates.com/assumptions.pdf, adresinden 05.01.2016'da alınmıştır.
- Genç, Nurullah ve Demirdöğen, Osman. (2000). *Yönetim El Kitabı*. İstanbul: Birey Yayıncılık.
- Genç, Nurullah. (2005). *Yönetim ve Organizasyon*. (2. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Geylan, Ramazan, Taşçı, Deniz, Tonus, Zümrüt H., Benligray, Serap ve Oktal, Özlem. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri.
- Gibson, J.L., Ivancevich, John M. and Donnelly, James H. (1979). *Organizations; Behavior, Structure, Processes*. (6th Edition). Plano-Texas: Business Publications, Inc.
- Giray, M. Deniz. ve Ergin, Canan. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Kendini Kurulum Davranışı ve Yaşam Olayları ile İlişkisi. *Türk Psikoloji Dergisi*, 21 (57), 83-101.

- Gök, Sibel. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 27 (2), 429-448.
- Gökdemir, Ayhan (2012). *Pişirme Yöntemleri ve Teknikleri I-II*. Sökmen, Alptekin. (Editör). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, Ayhan ve Dinç, Yakup. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Operasyonları ve Yönetimi (Örnek Önbüro Modülleri)*. (7. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdeniz, Ayhan. (1995). *Otel İşletmelerinde Ön Büro Yönetimi*. Ankara: Turhan Kitapevi.
- Görkem, Onur ve Öztürk, Yüksel. (2011). Otel Mutfaklarında Stajyer İstihdamı ve Beceri Eğitimi Yeterliğine Yönelik Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 3 (4), 18-33.
- Grandey, Alice A. and Cropanzano, Russell. (1998). The Conversation of Resources Model Applied to Work-Family Conflict and Strain. *Journal of Vocational Behavior*, 54 (2), 350–370.
- Greenhaus, Jeffrey H. and Beutell, Nicholas J. (1985). Sources of Conflict Between Work and Family Roles. *Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Greenhaus, Jeffrey H., Bedeian, Arthur G. and Mossholder, Kevin W. (1987), Work Experiences, Job Performance, and Feelings of Personal and Family Well-Being. *Journal of Vocational Behavior*, 31 (2), 200-215.
- Griffin, Ricky W. (1990). *Management*. (3rd Edition). Boston: Houghton Mifflin Company.
- Guo, Yingzhi, Kim, Seongseop and Chen, Yong. (2013). Shanghai Residents' Perceptions of Tourism Impacts and Quality of Life. *Journal of China Tourism Research*, 10 (2), 1-23.
- Güçlü, Nezahat. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Yıl: 21, Sayı 1, 91-109.
- Güçlü, Nezahat. (2001). Zaman Yönetimi. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 25, 87-106.

- Güldemir, Osman. (2015). Yiyecek İçecek Bölümü Mutfak Planlaması. Doğdubay, Murat. (Editör). *Turizm İşletmelerinde Yiyecek- İçecek Yönetimi*. Ankara: Grafiker Yayınları, 101-120.
- Güldü, Özgür. (2014). Kadın Çalışanların Yaşam Doyumunu, Duygusal Zekâ ve Ahlaki Olgunluk Düzeylerinin Üretim Karşıtı İş Davranışlarına Etkisi. *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (2), 48-62.
- Gülgün, Ekelik F. (2014). Hemşire ve Ebelerde Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesi Algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Yayımlanmamış Yüksekisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gümüştekin, Gülten E. ve Öztemiz, Ali Bircan. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl: 13, Sayı: 23, 61-85.
- Gümüştekin, Gülten E. ve Öztemiz, Ali Bircan. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 271-288.
- Güney, Salih ve Demir, Ayhan. (1997). Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması. *Verimlilik Dergisi*. M.P.M Yayınları No. 2.
- Güney, Salih. (2000). *Davranış Bilimleri*. (2. Basım). Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Hacıoğlu, Nazlı, Özer, Nadiye, Karabulutlu, Elanur Y., Erdem, Neşe and Erci, Behice. (2010). The quality of life of family caregivers of cancer patients in the East of Turkey. *European Journal of Oncology Nursing*, 14, 211-217.
- Hammer, L.B., Bauer, Talya N. and Grandey, T.N. (2003). Work-Family Conflict and Work- Related Withdrawal Behaviours. *Journal of Business and Psychology*, 17 (3), 419-436.
- Hayta, Ateş B. (2007). Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, No 1, 21-41.
- Hennessy, K.D. (2005). Work-Family Conflict Self-Efficacy: A Scale Validation Study. Unpublished Master's Thesis University of Maryland Masters of Arts, USA.

- Higgins, Cristopher A. and Duxbury, Linda E. (1992). Work-Family Conflict: A Comparison of Dual Career and Traditional-CareerMen. *Journal of Organizational Behaviour*, 13 (4), 389-411.
- Hindle, Tim. (1998). *Reducing Stress*. London: Dorling Kindersley.
- <http://fizikselaktivite.gov.tr/tr/fiziksel-aktivite-ile-ilgili-bilgiler/fiziksel-aktivite-nedir/adresinden> 09.10.2015'te alınmıştır.
- http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&kelime=duygu&uid=14955&gud=TDK.GTS.54855e770f1116.92068720 adresinden 17.01.2015'te alınmıştır.
- Hu, Hsin-Hui S. and Cheng, Chien-Wei. (2010). Job Stress, Coping Strategies, and Burnout Among Hotel Industry Supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 21 (8), 1337-1350.
- Huang, Yueng H., Hammer, Leslie B., Neal, Margeret B. and Perrin, Nancy A. (2004). The Relationship Between Work-to-Family Conflict and Family-to-Work Conflict: A Longitudinal Study. *Journal of Family and Academic Issues*, 25 (1), 79-100.
- Huczynski, Andrzej and Buchanan, David, A. (2007). *Organizational Behaviour: An Introductory Text*. (6th Edition). Pearson Education.
- Hueston, William J. and Kasik-Miller, Susan. (1998). Changes in Functional Health Status During Normal Pregnancy. *Journal of Family Practise*, 47 (3), 209-212.
- Humpreys, Tony. (1996). *Aile: Terk Etmemiz Gereken Sevgili*. (Çev. T. Anapa). İstanbul: Epsilon Yayınları.
- Hwang Jinsoo, Lee, Junghoon J., Park, Seulgi, Chang, Hosung and Kim, Samuel S. (2014). The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 15 (1), 60-77.
- Hwang, Jinsoo, Hyun, Sunghyup S. and Park, Jongseung. (2013). Segmentation of Hotel Employees by Occupational Stress and Differences in Demographic Characteristics. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 18 (3), 241-261.

- İldız, Gülce. (2009). İnşaat Firmalarında Proje Müdürlerinin İş Yükü İş Stresi İş Tatmini ve Motivasyon İlişkisi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Işıkhan, Vedat. (1998). Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Işıkhan, Vedat. (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Işıklı, Burhanettin, Eşsizoglu, Altan, Güleç, Gülcan, Aksaray, Gökay, Yenilmez, Çınar ve Kirel, Ayşe Ç. (2013). Stres Kaynakları ve Özel Stresli Durumlar. Yenilmez, Çınar. (Editör). *Çatışma ve Stres Yönetimi*. (1. Basım). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Işıklı, Burhanettin, Kalyoncu, Cemalettin ve Arslantaş, Didem. (2007). Eskişehir Mahmudiye İlçesi Yaşlılarında Yaşam Kalitesi, *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26 (3), 7-12.
- Ivancevich, John M. and Matteson, Micheal T. (1996). *Organizational Behavior and Management*. (4th Edition). Boston: Irwin McGraw-Hill.
- Izgar, Hüseyin. (2012). Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik. Hüseyin, Izgar. (Editör). *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. (2. Basım). Konya: Eğitim Akademi Yayınları, 127-148.
- İlban, Mehmet Oğuzhan. (2008). Seyahat Acenta Yöneticilerinin Destinasyon Marka İmajı Algıları Üzerine Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8 (1), 121-152.
- İlhan, Mustafa ve Çetin, Bayram. (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5 (2), 26-42.
- İncir Gülten. (1998). Vardiyalı Çalışma ve Kronobiyolojik Araştırmalar, *Verimlik Dergisi*, MPM Yayını, 63-67.
- İncir, Gülten. (2002). Motivasyon Modellerinde Son Gelişmeler. *Verimlilik Dergisi*.

- İslamoğlu, Hamdi A. ve Alnıaçık, Ümit. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (4. Basım). İstanbul: Beta Yayınları.
- Jackson, Susan E. and Maslach, Christina. (1982). After-Effects of Job-Related Stress: Families as Victims. *Journal of Occupational Behavior*, 3 (1), 63-77.
- Jackson, Susan E., Zedeck, Sheldon and Summers, Elizabeth. (1985). Family Life Disruptions: Effects of Job Induced Structural and Emotional Interference. *Academy of Management Journal*, 28 (3), 574-586.
- Jansen, Nicole W.H., Kant, Ijmert, Kristensen, Tage and Nijhuis, Frans J.N., (Mayıs, 2003). Antecedents and Consequences of Work – Family Conflict: A Prospective Cohort Study. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 45 (5), 479-491.
- Judge, Timaoty A. and Colquitt, Jason A. (2004). Organizational Justice and Stress: Mediating Role of Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 395-404.
- Kahn, Robert L., Wolfe, Donald M.R., Quinn, Robert, Snoek, J.Diedrick and Rosenthal, Robert A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*. Wiley, New York.
- Kanten, Selehattin. (2012). Kariyer Uyum Yetenekleri Ölçeği: Geçerlilik ve Güvenilirlik Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2012/2, Sayı:16, 191-205.
- Kara, Derya, Kim, Hyelin and Uysal, Muzaffer. (2015). The Effect of Manager Mobbing Behaviour on Female Employees' Quality of Life. *Current Issues in Tourism*, DOI: 10.1080/13683500.2015.1078298
- Karabacak, Gözde. (2013). İş-Aile Çatışmasının İş Ve Yaşam Doyumunda Etkilerinin İş Stresi Ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aydın.

- Karacaoğlu, Korhan. (2005). Sağlık Çalışanlarının İşe Bağlılığa İlişkin Tutumları ve Demografik Nitelikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, Yıl: 16, Sayı: 52, 54-70.
- Karahan, Atilla, Gürpınar, Koray ve Özyürek, Pakize. (2007). Hizmet Sektöründeki İşletmelerin Örgüt İçi Stres Kaynakları: Afyon İl Merkezindeki Hastanelerde Çalışan Cerrahi Hemşirelerinin Stres Kaynaklarının Belirlenmesi. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl:3, Sayı:1, 27-44 Web: www.iibf.ibu.edu.tr/dergibahar2007/makale2.pdf adresinden 19.11.2014'te alınmıştır.
- Karahan, Hatice ve Karagöl, Erdal Tanas. (2014). Ekonomik Performansın Temel Taşı: Siyasi İstikrar. *Seta Perspektif Dergisi*, Sayı: 41. Web: http://file.setav.org/Files/Pdf/20140325190707_ekonomik-performansin-temel-tasi-siyasi-istikrar-pdf.pdf adresinden 15.11.2014'te alınmıştır.
- Karatepe, M. Osman and Kılıç, Hasan. (2007). Relationships of Supervisor Support And Conflicts In The Work–Family İnterface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28 (1), 238-252.
- Karatepe, Osman M. (2009). An Investigation of the Joint Effects of Organisational Tenure and Supervisor Support on Work-family Conflict and Turnover Intentions. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16 (1), 73-81.
- Karatepe, Osman M. (2011). Job Resourcefulness as a Moderator of the Work-family Conflict - Job Satisfaction Relationship: A Study of Hotel Employees in Nigeria. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18 (1), 10-17.
- Karatepe, Osman M. and Kılıç, Hasan. (2007). Relationships of Supervisor Support and Conflicts in The Work–Family İnterface With The Selected Job Outcomes of Frontline Employees. *Tourism Management*, 28, 238-252.
- Karatepe, Osman M. ve Baddar, Lulu. (2005). An Emprical Study of the Selected Consequences of the Frontline Employees' Work-Family Conflict and Family-Work Conflict. *Tourism Management*, 27 (5), 1017-1028.

- Karatepe, Osman M. ve Kılıç, Hasan. (2009). The Effects of Two Directions of Conflict and Facilitation on Frontline Employees' Job Outcomes. *The Service Industries Journal*, 29 (7), 977-993.
- Karatepe, Osman M. ve Uludag, Orhan. (2008). Affectivity, Conflicts in the Work Family Interface, and Hotel Employee Outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (1), 30-41.
- Karatepe, Osman M., Kılıç, Hasan ve Işıksel, Bengi. (2008). An Examination of the Selected Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict in Frontline Service Jobs. *Services Marketing Quarterly*, 29 (4), 1-24.
- Karatepe, Osman, Sökmen, Alptekin, Yavaş, Uğur and Babakuş, Emin.(2010). Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects. *Ekonomie A Management*, 13 (4), 61-73.
- Karen, Danna and Griffin, Ricky W. (1999). Health And Well-Being In Workplace: A Review And Synthesis of The Literature. *Journal of Management*. 25 (3), 357-384.
- Karsten, Margaret Foegen. (2006). Gender, Race and Ethnicity In The Workplace: Issues and Challenges For Today's Organizations. U.S.A: Greenwood Publishing Group.
- Katsigris, Costas and Thomas, Chris. (2009). *Design and Equipment for Restaurants and Foodservice – A Management View*. (3rd Edition). New Jersey: John Wiley & Sons.
- Kaya, Ahmet. (2000). *Misafirperverlik Endüstrisinde Temel Mutfak Bilgisi*. (1.Basım). Antalya: Güneş Ofset.
- Kaya, M. Dursun ve Keskin, Gülümser. (2008). Yöneticilerin Yönetmel Stres Kaynakları ve Strese Yatkınlık Düzeyleri: Erzurum'da Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11 (1), 371-388.
- Kenneth, C. Land, Micholas, Alex C. and Sirgy, M. Joseph. (2012). Prologue: The Development and Evolution of Research on Social Indicators and Quality of Life (QOL). *Handbook of social indicators and Quality of Life Research*. Newyork USA: Springer Science & Business Media.

- Keskin, Gülümser. (1997). Örgütsel Stres ve Erzurum'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Verimlilik Dergisi*, Sayı: 2, 141-164.
- Khızındar, Tariq M. (2012). Effects of Tourism on Residents' Quality of Life in Saudi Arabia: An Empirical Study. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 21, 617-637.
- Kirel, Çiğdem. (1993). Örgütsel Stres Kaynakları ve Çalışan Kadınlarda Etkileri, Dünya ve Türkiye'de Güncel Sosyolojik Gelişmeler, *1. Ulusal Sosyoloji Kongresi Bildiri Kitabı*, 159-173.
- Kim, Hyelin, Woo, Eunju and Uysal, Muzaffer. (2015). Tourism Experience and Quality of Life Among Elderly Tourists. *Tourism Management*, 46, 465-476.
- Kim, Kyungmi, Uysal, Muzaffer and Sirgy, Joseph M. (2013). How Does Tourism in a Community Impact the Quality of Life of Community Residents?. *Tourism Management*, 36, 527-540.
- King, Jennifer Jean. (2005). Gender Ideology: Impact on Dual – Career Couples' Role Strain, Marital Satisfaction, and Life Satisfaction. Unpublished Doctoral Thesis, Texas A&M University, USA.
- Kinnunen, Ulla and Mauno, Saija. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51 (2), 157-177.
- Knutsson, A., Hallquist, J., Reuterwall, C., Theorell, T., and Akerstedt, T. (1999). Shift-Work and Infarction: A Case Control Study. *Occup Environ Med*, 56, 46-50.
- Koçak, Nilüfer. (2012). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*. (5. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Koslowsky, Meni. (1998). *Modelling The Stress-Strain Relationship In Work Settings*. (1st Edition). London: Routledge Taylor&Francis Group.
- Kozak, Nazmi, Kozak, Meryem A. ve Kozak, Metin. (2006). *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, Nazmi, Kozak, Meryem ve Kozak, Metin. (2001). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Köroğlu, Özlem. (2011). İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kristin, M.P., Stefania, A.E., Webb, L.K., and Rachel, H.B. (2006). Workfamily and Statuses of Women. Geneva: International Labor Office.
- Küçükaslan, Nazife. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. (3. Basım). İstanbul: Alfa Aktüel Yayıncılık.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı. (2012). *Yiyecek Üretimi*. (1. Basım). Ankara: Kültür ve Turizm Bakanlığı Yayınları Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü Yayınları.
- Lambert, Eric G., Hogan, Nancy L., Camp, Scott D. and Ventura, Lois A. (2006). The Impact of Work-Family Conflict on Correctional Staff: A Preliminary. *Criminology and Criminal Justice*, 6 (4), 371- 387.
- Law, Kuen Lai. (2011). The Impact of Work-Family Conflict on Chinese Employees. *Marriage & Family Review*, 47 (8), 590-604.
- Leiter, Michael P. and Durup, Marie J. (1996). Work, Home and In-Between: A Longitudinal Study of Spillover. *Journal of Applied Behavioral Science*, 32 (1), 29-47.
- Leon, Emmanuel B.D. (2005). *Industrial Psychology*. (2nd Edition). Filipinler: Rex Printing Company, Inc.
- Lorence, John. (1987). A Test of "Gender" and "Job" Model of Sex Differences in Job Involvement. *Social Forces*, 66 (1), 121-125.
- Lövhöiden, Charlotta, Yap, Matthew H. T. and Ineson, Elizabeth M. (2011). Work-Family Conflicts and Enrichment in the Norwegian Hotel Industry. *Scandinavian Journal of Hospitality and Tourism*, 11 (4), 457-482.
- Luthans, Fred. (2011). *Organizational Behavior*. (12th Edition). Newyork: Mc Graw Hill Publishing.
- Magnini, Vicent. P. (2009). Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8, 119-136.

- Magnus, Jessica R. and Viswesvaran, Chockalingam. (2005). Convergence Between Measures of Work to Family and Family-To-Work Conflict: A Meta-Analytic Examination. *Journal of Vocational Behavior*, 67 (2), 215-232.
- Marks, Nadine F. (1998). Does It Hurt to Care? Caregiving, Work-Family Conflict, and Midlife Well-Being. *Journal of Marriage and the Family*, 60 (3), 951-966.
- Maviş, Fermani. (2003). *Endüstriyel Yiyecek Üretimi*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mc Grath, Joseph E. (1976). Hanbook of İndustry and Organizational Psychology Editor: Marvin D. Dunutte. *Stress and Behavior in Organizations*. (1st Edition). Chicago:Rand Mc Nally College Publishing Company.
- McCabe, Scott, Joldersma, Thea and Li, Chunxiao. (2010). Understanding the Benefits of Social Tourism: Linking Participation to Subjective Well-being and Quality of Life. *International Journal of Tourism Research*, 12, 761-773.
- Megep. (2011a). Konaklama ve Seyahat Hizmetleri Turizm İşletmeleri 812ste002. Ankara: Millî Eğitim Bakanlığı Yayınları. Web: http://megep.meb.gov.tr/mte_program_modul/moduller_pdf/Turizm%20%C4%B0%C5%9Fletmeleri.pdf, adresinden 02.08.2015'te alınmıştır.
- Megep. (2011b). Büro Yönetimi Seyahat Organizasyonu 812ste016. Web: http://mebk12.meb.gov.tr/meb_iys_dosyalar/48/08/187208/dosyalar/2014_05/15083615_seyahatorganizasyonu.pdf, adresinden 12.08.2015'te alınmıştır.
- Meydan, Cem H. ve Şeşen, Harun. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos Uygulamaları*. (2. Basım). Ankara: Detay yayıncılık
- Michel, Jesse S., Clark, Malissa A. and Beiler, Angela A. (2013). Handbook of Work-Life Integration Among Professionals Challenges and Opportunities. Major, Debra A. and Burke, R. (Editors). *Work-Life Conflict and Its Effects*. (2nd Edition). United Kingdom: Edward Elgar Publishing Limited, 58-76.
- Min, Jeniffer. (2014). The Relationships Between Emotional Intelligence, Job Stress, and Quality of Life Among Tour Guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19 (10), 1170-1190.
- Money, John. (1991). A Tribute. *Journal of Psychology & Human Sexuality*. 4 (2), England: By The Haworth Press London.

- Morgan, George. (1996). *İşte ve Yaşamda Stres'i Yenmenin Yolları*. (Çev. Şebnem Çağla). İstanbul: Ruh Bilim Yayınları. (Eserin Orjinali 1993'te Yayımlandı).
- Morkoç, Tuğba P. ve Tepeci, Mustafa. (2014). İzmir Şehir Otelleri Çalışanlarında İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Düzeylerinin ve Boyutlarının Belirlenmesi. 15. *Ulusal Turizm Kongresi (13-16 Kasım 2014) Bildiriler Kitabı*, 1265-1274.
- Nabong, Tristan K. M. (2012). An Exploratory Study of Work-Family Conflicts and Enrichment of Front-line Hotel Employees in the Philippine. Unpublished Master's Thesis, University of Stavanger, The Norwegian School of Hotel Management, Norway.
- Nahavandi, A. and A. R., Malekzadeh. (1998). *Organizational Behavior*. (1st Edition). New Jersey: Prentice-Hall
- Namasivayam, Karthik and Mount, Daniel J.(2004). The Relationship of Work-Family Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 28 (2), 242-250.
- Namasivayam, Karthik and Zhao, Xinyuan. (2007). An Investigation of The Moderating Effects of Organizational Commitment on The Relationships Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction Among Hospitality Employees in India. *Tourism Management*, 28, 1212-1223.
- Netemeyer, Richard G., Boles, James and McMurrian, Robert C. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 80, 400-409.
- Netemeyer, Richard G., Johnston, Mark and Burton, Scot. (1990). Analysis of Role Conflict and Role Ambiquity in a Structural Equations Framework. *Journal of Applied Psychology*, 75 (2), 148-158.
- Nicholson, P.J. and D'Auriat, D.A.P. (1999). Shift Work, Health, The Working Time Regulations and Health Assessments. *Occup Med (Lond)*, 49 (3), 127-137.
- Nirun, Nihat. (1994). *Sistemik Sosyoloji Yönünden Aile ve Kültür*. (1. Basım). Ankara: Atatürk Kültür Merkezi Yayınları.

- Ohayon, Maurice M., Lemoine, Patrick, Arnaud-Briant, Veronique and Dreyfus, Martine. (2002). Prevalence and Consequences of Sleep Disorders in A Shift Worker Population. *Journal Psychosom Research*, 53 (1),577-583.
- Oktik, Nurgün. (2004). *Huzurevinde Yaşam ve Yaşam Kalitesi: Muğla Örneği*. (1. Basım). Muğla: Muğla Üniversitesi Rektörlük Yayınları.
- Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Yıl: 4, Sayı: 3, 15-42.
- Onay, Meltem ve Kılıcı, Sevde. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Dergisi*, 3 (2), 363-372.
- Oppong C. and Abu, K. (2006). A Handbook For Data Collection and Analysis on Seven Roles Interface: Commitment, Conflict, Coping, and Satisfaction. *Journal of Career Development*, 32 (3), 286-300.
- Oral, Saime. (2004). *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*. (5. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Öcal, Özge. (2008). İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Öğüt, Adem. (2006). Türkiye’de Kadın Girişimciliğin ve Yöneticiliğin Önündeki Güçlükler: Cam Tavan Sendromu. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, Yıl: 1, Sayı: 1, 56-78.
- Öksüz, Erhan ve Simten, Malhan. (2005). *Sağlığa Bağlı Yaşam Kalitesi Kalitemetri*. (1. Basım). Ankara: Başkent Üniversitesi Yayınları.
- Öncü, Ayşe. (1974). *Örgüt Sosyolojisi*. (1. Basım). Ankara: Sevinç Matbaası.
- Önderoğlu, Seçil. (2010). Örgütsel Adalet Algısı, İş Aile Çatışması ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki Bağlantılar. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Psikoloji Anabilim Dalı, Ankara.

- Önel, Nursun. (2006). İş-Aile Çatışmasının Çalışan Kadının Aile İçi İlişkileri Üzerine Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Öner, Derya Ş. (2005). Emekli Bireylerde Yaşam Kalitesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Örücü, Edip ve Birgül, Demir. (1999). Banka Çalışanlarında İş Stresi ve Muğla İli Örneği. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13 (1), 59-76.
- Örücü, Edip, Kılıç, Recep ve Ergül Adem. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, Sayı: 26, Eylül-Ekim.
- Özcan, İrfan, Alpar, Özer M., Ciğer, Ayşegül ve Algür, Seden. (2010). Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9 (33), 41-64
- Özdemir, Servet, Sezgin, Ferudun, Kaya, Zeynep ve Receptoğlu, Ergün. (2011). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları ile Kullandıkları Mizah Tarzları Arasındaki İlişki. *Educational Administration: Theory and Practice*, 17 (3), 405-428.
- Özdevecioğlu, Mahmut, Bulut, E. Aziz, Tekçe, Evren Arı, Çirli, Yıldız, Gemici, Tefrik, Tozal, Mahmut ve Doğan, Yasemin. (2003). Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 125-138.
- Özdevecioğlu, Mahmut ve Doruk, Nihal Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatminleri Üzerindeki Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33 (2), 69-99.
- Özek, Manolya. (2011). Çalışan Annelerin İş Stresiyle Başa Çıkma Becerisi İle Tükenmişlik Düzeylerinin Aile Değerlendirmesine ve Çocuklarının Davranışlarına Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, İzmir.

- Özel, Hale Çağlı. (2012). Otelcilik Endüstrisi. Kozak, Meryem A. (Editör). *Otel İşletmeciliği*. (1. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özen, Serap, ve Uzun, Turgay. (2005). İşyerinde Çalışanın Yaşadığı Çatışmanın Azaltılmasında Örgütün ve Ailenin Rolü: Polis Memurlarına Yönelik Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7 (3), 128-147.
- Özen, Yener ve Gül, Aldulkadir. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren ve Örneklem Sorunu. *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15, 394-422.
- Özer, Akif M. (2010). Verimli Örgüt Yönetimi İçin Zaman Yönetimi. *Çimento İşveren Dergisi*, 24 (1), 16-35
- Özer, Derya ve Baltacı, Gül. (2008). *İşyerinde Fiziksel Aktivite*. (1. Basım). Ankara: Klasmat Matbaacılık. Web: [www.saglik.gov.tr /TSHGM /dosyagoster.aspx](http://www.saglik.gov.tr/TSHGM/dosyagoster.aspx). adresinden 10.09.2014'te alınmıştır.
- Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem. (2003). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: A.Ü. Açık Öğretim Yayınları, 187-190.
- Özkalp, Enver, ve Kirel, Çiğdem. (1998). *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Eğitim, Sağlık ve Bilimsel Araştırma Çalışmaları Vakfı Yayınları, No.111, 354-357.
- Özkan, Çiğdem, Esitti, Bekir ve Köleoğlu, Nilay (2015). Work-Family Conflict in Hospitality Industry Employees: An Application in Izmir. *Journal of Life Economics*, 4, 75-88.
- Özmutaf, Nezih Metin. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23 (1-2), 75-81.
- Özmutaf, Nezih Metin. (2007). Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8 (2), 41 60.
- Öztaş, Kadir ve Uçan, Hilmi. (2002). *Turizm Sektöründe Mutfak Hizmetleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

- Öztuna, Barış. (2007). ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı: Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Öztürk, Nurten. (2008). Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Pehlivan, İnyet. (1991). Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*. 24 (2), Web: <http://dergiler.ankara.edu.tr/dergiler/40/505/6106.pdf> adresinden 20.09.2014'te alınmıştır.
- Pehlivan, İnyet. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. (1. Basım). Ankara: Pegem A Yayınları.
- Pehlivan, İnyet. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. (1. Basım). Ankara: Pegem Yayınları.
- Perdue, Richard R., Long, Patrick T. and Kang, Yong S. (1999). Boomtown Tourism and Resident Quality of Life: The Marketing of Gaming to Host Community Residents. *Journal of Business Research*, 44, 65-177.
- Perim, Aysun. (2007). Trakya Üniversitesi Eğitim, Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Perrewe, P. and Victory, F. A. (1988). Combatting Job Stress, *Traning and Development Journal*.
- Pilar, Luis, Carnicer, Maria, Sanchez, Angel M., Perez, Manuela P. and Jimenez, Maria J.V. (2003). Work-Family Conflict in a Southern European Country: The Influence of Job- Related and Non-Related Factors. *Journal of Manegerial Psychology*, 19 (5), 480-485.
- Pleck, J.H., Stanies, G. and Lang, L.L. (1980). Conflicts Between Work and Family Life. *Monthly Labor Review*, Vol.103, 29-42.

- Pratt, Angela K. (2006). Role of Cognitive Ability and Personality Factors in Coping With Work-Family Conflict, Unpublished Doctoral Thesis, Michigan Üniversitesi.
- Qu, Hailin and Zhao, Xinyuan R. (2012). Employees' Work-Family Conflict Moderating Life and Job Satisfaction. *Journal of Business Research*, 65 (1), 22-28.
- Resmi Gazete. (2005). Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik. Sayı: 25852, Web: <http://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2005/06/20050621-11.htm> adresinden 09.08.2015'te alınmıştır.
- Rosch, Paul J. (1989). Stress Addiction: Causes, Consequences, and Cures. Editor. Frederich Flach. Stress and Its Management. (6th Edition). New York: W.W. Norton& Company, Inc.
- Rosen, Robert H. and Berger, Lisa. (1991). The Healthy Company: Eight Strategies To Develop People, Productivity And Profits. Jeremy P. Teacher/ New York: Perigee Books.
- Ross, Gleen F. (2005). Tourism Industry Employee Workstress- A Present and Future Crisis. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19 (2-3), 133-147.
- Rothman, Robert A. (1998). *Working Sociological Perspectives*. New Jersey: Prentice Hall.
- Ryan, Bill, Ma, Emily, Hsiao, Aaron and Ku, Minyen. (2015). The Work-Family Conflict of University Foodservice Managers: An Exploratory Study of Its Antecedents and Consequences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 22 (2), 10-18.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat ve Tüz, Melek. (2002). *Örgütsel Psikoloji*. (3. Basım). İstanbul: Beta Yayınları.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1. Basım). Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Sağbaş, Özlem. (2009). Ruhsal Bozukluklarda Stresle Baş Etme ve Yaşam Kalitesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.

- Sağlık Bakanlığı. (2015). Sağlıklı Beslenme Serisi No:1, Web:
http://www.yyu.edu.tr/abis/admin/dosya/1299/dosyalar/1299_16122014231759_37871.pdf. adresinden 09.10.2014'te alınmıştır.
- Saldamlı, Asım (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, 6 (1), 288-302.
- Samuel, William S. (1981). *Personality. Searching For The Sources Human Behaviour*. (1st Edition). Newyork: McGraw Hill Book Co.
- Sanchez, Juan I. and Brock, Petra. (1996), Outcomes of Perceived Discrimination Among Hispanic Employees: Is Diversity Management a Luxury or a Necessity?. *Academy of Management Journal*, 39 (3), 704-720.
- Sarioğlan, Mehmet. (2011). Konaklama İşletmelerinde Analitik Hiyerarşi Prosesi Yöntemi İle Tedarikçi Seçim Kriterlerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma. Yayımlanmış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Schabracq, Marc J. (2003). Everyday Well-Being and Stress in Work and Organisations. (2nd Edition). Schabracq, Marc J., Winnubst, Jacques, A. M., Cooper, Cary L. (Edits). *The Handbook of Work and Health Psychology*, Chichester:John Wiley & Sons Ltd.
- Schwartz, Jonathan R. L. (2010). Recognition of Shift-Work Disorder in Primary Care. *J Fam Pract*, 59 (1), 18-23.
- Sears, David O., Letitia'nın A. Peplau, Jonathan L. Freedman, Shelley E. Taylor (1988). *Sosyal Psikoloji*. (6th Edition). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall, Inc.
- Seçer, İsmail. (2015). SPSS ve LISREL ile Pratik Veri Analizi: Analiz ve Raporlaştırma. (2. Basım). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Selye, Hans. (1950). Stress And The General Adaptation Syndrome. *British Medical Journal London*, 1383-1392. Web:
http://www.uhichicago.com/clients/4179/documents/stress_and_the_general_adaptation_syndrome.pdf adresinden 15.10. 2014'te alınmıştır.

- Selye, Hans (1956). *The Stress of Life*. New York: McGraw-Hill Book Co.
- Selye, Hans. (1976). *Stress in Health and Disease*. U.S.A: Butterword Group Publisher.
- Selye, Hans. (1997). *Stres Without Distress*, Teach Yourself Books. London.
- Sert, Feride, Demir, B. Aylin, Bora, İbrahim, Yıldız, Abdülmecit, Ocakoğlu, Gökhan ve Ersoy, Alparslan. (2015). Kronik Renal Yetmezlikli ve Böbrek Nakilli Hastalarda Uyku Bozukluğunun Araştırılması ve Bunun Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. *Journal of Turkish Sleep Medicine*, 2 (2), 15-19.
- Seyyar, Ali ve Öz, Cihan Selek. (2007). *İnsan Kaynakları Terimleri*. (1. Basım). Sakarya: Değişim Yayınları.
- Sezgin, Nilhan. (1994). Stresli ve Düşük Stresli Yaşam Tarzları. Şahin, Nesrin Hisli. (Editör). *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*. Türk Psikologlar Derneği Yayınları No:2; 91-92.
- Sirgy, M. Joseph, Efraty, David, Siegel, Phillip and Lee, Dong-Jin. (2001). A New Measure of Quality of Work Life (Qwl) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research Netherlands: Kluwer Academic Publishers*, 55, 241-302.
- Sirgy, M. Joseph. (2001). *Handbook of Quality of Life Research An Ethical Marketing Perspective*. (8th Edition). Social Indicators Research Series, Netherlands: Kluwer Academic Publishers.
- Soni, Harvinder and Rawal, Yashwant S. (2014). Impact of Quality of Work Life on Employee Satisfaction in Hotel Industry. *Journal of Business and Management*, 16 (3), 37-44.
- Soysal, Abdullah. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (2), 333-359.
- Sökmen, Alptekin. (2010). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. (5. Basım) Ankara: Detay Yayıncılık.

- Sökmen, Alptekin. (2005). Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Yıl:1, Sayı: 1, 1-27.
- Sökmen, Alptekin. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. (7. Basım) Ankara: Detay Yayıncılık
- Spilker, Bert. (1996). *Quality of Life and Pharmacoeconomics in Clinical Trials*. (2nd Edition). New York: Lippincott-Raven Publishers.
- Stoeva, Albena Z., Chiu, Randy K. and Greenhaus, Jeffrey H. (2002). Negative Affectivity, Role Stress, and Work-Family Conflict. *Journal of Vocational Behaviour*, 60 (1), 1-16.
- Stoner, Charles R., Hartman, Richard I. and Arora, Raj. (1991). Work/Family Conflict: A study of Women in Management. *The Journal of Applied Business Research*, 7 (1), 67-74.
- Sümer, Mehmet M. (2015). Uyku Bozuklukları. Kişisel Web Sayfası, Web: <http://mehmetmuratsumer.com/webkontrol/uploads/files/norolojik Hastalıklar/uykubozukluklari.pdf> adresinden 09.09.2014'te alınmıştır.
- Şahin, Gülşah. (2011). Yaşlılarda Fiziksel Aktivite Değerlendirme Yöntemleri. *Turkish Journal of Geriatrics*, 14 (2), 172-178
- Şanlı, Türkan. (1993). Hemşirelikte Kişilerarası İlişkileri Etkileyen Temel Kavramlar, Velioglu, Perihan ve Pektekin, Çaylan. (Editörler). *Hemşirelikte Kişilerarası İlişkiler*. Eskişehir: Açıköğretim Fakültesi Yayınları, 48-84.
- Şenel, Ferda. (2005). Yeni Ufuklara Uyku ve Rüya, *Bilim ve Teknik Dergisi* Tübitak Yayınları.
- Şener, Burhan. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şişman, Yener ve Topgül, Seda. (2013). Polislerin İş ve Aile Yaşamı Arasında Dengenin Sağlanmasına İlişkin Görüşleri: Eskişehir İl Merkezinde Görevli Polisler Üzerine Bir Araştırma. *Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 1 (2), 94-133.

- Tabachnick, Barbara G. and Fidell, Linda S. (2001). *Using Multivariate Statistics*. (4th Edition). U.S.A: A pearson Education Company.
- Tabuk, Mustafa Ertan. (2009). Elit Sporcularda İş-Aile Çatışması ve Yaşam Tatmini İlişkilerinin İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Tarakçıoğlu, Serdar (2004). Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), 1-15.
- Taslak, Soner. (2007). İş-Aile Çatışmalarının Bireysel ve Örgütsel Sonuçları Üzerine Uygulamalı Bir Araştırma. *Yönetim*. Yıl: 18, Sayı: 58, 67-75.
- Taşdan, Murat ve Erdem, Mustafa. (2010). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşamı Kalitesi İle Örgütsel Değer Algıları Arasındaki İlişki Düzeyi. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 7 (2), 92-113.
- Tekingündüz, Sabahattin, Kurtuldu, Aysu ve Öksüz, Sibel. (2015). İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3 (4), 27-42.
- Temel Ayşen, Yakın, Mehmet, ve Misci, Sema. (2006). Örgütsel Cinsiyetlerin Örgütsel Davranışa Yansıması. *Yönetim ve Ekonomi*, 13 (1), 27-38.
- Tennant, Christopher. (2001). Work-Related Stress and Depressive Disorders. *Journal of Psychosomatic Research*, 51 (5), 697-704.
- Tfar. (2014). *Türkiye Fiziksel Aktivite Rehberi*. (2. Basım). Ankara Sağlık Bakanlığı: Kurban Matbaacılık Yayıncılık.
- Thompson, Brad Lee. (1998). *Üstün Performans Geliştirme*, İstanbul: Hayat Yayınları Yayın No:27.
- Tiyye, Margaret, Hing, Nerilee, Cairncross, Grant and Breen, Helen. (2013). Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 12 (2), 126-154.
- Top, Mehmet Şerif, Özden, Salih Yaşar, Sevim, Meltem Efe. (2003). Psikiyatride Yaşam Kalitesi. *Düşünen Adam Dergisi*, 16 (1), 18-23.

- Topuzoğlu, Ahmet, Hıdırlıoğlu, Seyhan, Ay, Pınar, Önsüz, Fatih ve İkişik, Hatice. (2007). Tüketicilerin Gıda Ürünleri ile İlgili Bilgi Düzeyleri ve Sağlık Risklerine Karşı Tutumları. *Türk Silahlı Kuvvetleri Koruyucu Hekimlik Bülteni*, 6 (4), 253-258.
- Toraman, Öznur. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Torlak, Sülün Evinç ve Yavuzçehre, Pınar Savaş. (2008). Denizli Kent Yoksullarının Yaşam Kalitesi Üzerine Bir İnceleme. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17 (2), 23-44.
- Towner, L. (1998). *Managing Employee Stress: Support Your Staff by Preventing or Reducing Stress in the Workplace With This Step-by-Step Guide*. London: Kogan Page.
- Tural, Ümit. (2015). Uyku ve Bozuklukları. Kocaeli Üniversitesi Tıp Fakültesi Psikiyatri Anabilim Dalı Dönem 5. Ders Notları, 1-15.
- Turunç, Ömer ve Çelik, Mazlum. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17 (2), 183-206.
- Turunç, Yaser. (2009). Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tutar, Hasan. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. (1. Basım). İstanbul: Hayat Yayıncılık.
- Tutar, Hasan. (2011). *Kriz ve Stres Yönetimi*. (3. Basım). Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Uğur, Müfit. (2005). Stres Kavramı ve Psikiyatrik Hastalıklar. İ.Ü. Cerrahpaşa Tıp Fakültesi Sürekli Tıp Eğitimi Etkinlikleri Sempozyum Dizisi No:47, 13-33.
- Uysal, Muzaffer, Sirgy, Joseph M., Woo, Eunju and Kim, Hyelin L. (2016). Quality of Life (QOL) and Well-Being Research in Tourism. *Tourism Management*, 53, 244-261.

- Ünsoy, Özlem ve Gürol, Mehmet Ali. (2000). Kadınların Girişimcilikteki Rollerini: Günümüz Koşullarında Engel ve Fırsatların Bir İrdelenmesi. *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 16 (1), 387-402.
- Ünver, Hacer. (2014). Enstitüsü Gebelerde Egzersizin Yaşam Kalitesi Üzerine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Malatya.
- Vallone, Grant E.J. and Donaldson, S.I. (2001). Consequences of Work-Family Conflict on Employee Well-Being Over Time, *Work and Stress*, 15 (3), 214-226.
- Varoglu, Demet. (2001). Örgütsel Yasamda Toplumsal Cinsiyet Rollerini. Güney, Salih, (Editör). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Nobel Yayın Dağıtım.
- Vaydanoff, Patricia. (1988). Work Role Characteristics, Family Structure Demands, and Work/Family Conflict. *Journal of Marriage and Family*, 50 (3), 749-761.
- Vaydanoff, Patricia. (2005). Work Demands and Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: Direct and Indirect Relationships. *Journal Family Issues*, 26 (6), 707-726.
- Veenhoven, Ruut. (2000). The Four Qualities of Life Ordering Concepts and Measures of The Good Life. *Journal of Happiness Studies*. Netherlands: Kluwer Academic Publishers, 1, 1-39.
- Ventegodt, Saren, Merrick, Joav and Andersen, Niels J. (2003). Quality of Life Theory I. The IQOL Theory: An Integrative Theory of the Global Quality of Life Concept. *The Scientific World Journal*, 3, 1030-1040.
- Vinokur, Amiram D., Pierce, Penny F. and Buck, Catherine L. (1999). Work-Family Conflicts of Women in The Air Force: Their Influence on Mental Health and Functioning. *Journal of Organizational Behavior*, 20 (6), 865-78.
- Wan, Penny Y. K. (2013). Work Stress Among Casino Industry Supervisors in Macao Casinos. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 14 (2), 179- 201.
- Warnken, Jan, Guilding, Chris and Cassidy, Kelly. (2008). A Review of The Nature and Growth of Multi-Titled Tourism Accommodation Complexes. *International Journal of Hospitality Management*, 27 (4), 574-583.

- Wheeler, Fiona and Laing, Jennifer. (2008). Tourism as a Vehicle for Liveable Communities: Case studies from regional Victoria, Australia, *Annals of Leisure Research*, 11 (1-2), 242-263.
- WHO, (Whoqol Group). (1997). Measuring Quality of Life. Programme on Mental Health Division. The World Health Organization Quality of Life Instruments.
- Who. (2015). Physical Activity Factsheets N°385. Web: <http://www.who.int/mediacentre/factsheets/fs385/en/> adresinden 09.10.2015'te alınmıştır.
- WHOQOL-BREF TR. (1999). Measuring Quality of Life. Programme on Mental Health Division. The World Health Organization Quality of Life Instruments.
- Yalız, Dilek. (2013). Anadolu Üniveristesi Beden Eğitimi ve Spor Öğretmenliği Bölümü Öğrencileri Duygusal Zeka Düzeyleri İncelenmesi. *Pamukkale Journal of Sport Sciences*, 4 (2), 94-111.
- Yalnız, Hacer. (2010). Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yaman, Meltem. (2000). *İnsan Kaynakları: Kişi ve Kurumlara Öneriler*. (1. Basım). İstanbul: Papatya Yayıncılık.
- Yates, Jena E. (1989). *Gerilim Altındaki Yönetici*. (1.Basım). İstanbul: İlgı Yayıncılık.
- Yazıcıoğlu, Yahşi ve Erdoğan, Samiye. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelboğa, Atilla. (2006). Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8 (2), 197-211.
- Yenilmez, Çınar, Işıklı, Burhanettin, Eşsizoğlu, Altan, Güleç, Gıcan, Aksaray, Gökay ve Kirel, Ayşe Ç. (2013). Kişilik ve Stres. Yenilmez, Çınar, (Editör). *Çatışma ve Stres Yönetimi*. (1. Basım). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını.
- Yeşilbalkan, Öznur Usta, Akyol, Asiye Durmaz, Çetinkaya, Yurdanur, Altın, Tülay ve Ünlü, Deniz. (2005). Kemoterapi Tedavisi Alan Hastaların Tedaviye Bağlı

Yaşadıkları Semptomlar ve Yaşam Kalitesine Olan Etkisinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 21 (1), 13-31.

Yhang, Nini, Chen, Chao C., Choi, Jaepil and Zou, Yimin. (2000). Sources of Work-Family Conflict: A Sino- U.S. Comprasion of The Effect of Work and Family Demands. *Academy of Management Journal*, 43 (1), 113-123.

Yıldırım, Yasemin Kuzeyli ve Fadıloğlu, Çiçek. (2005). Diyaliz Hastalarında Progresif Gevşeme Yöntemlerinin Kaygı Düzeyi ve Yaşam Kalitesine Olan Etkisinin İncelenmesi. *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi*, 21 (1), 33-45.

Yıldız, Sebahattin ve Çiçek, Mukaddes. (2013). Cam Tavan Sendromu Kariyer Yolunda Bir Engel Midir? Akademisyenler Üzerinde Bir Araştırma. 1. *Örgütsel Davranış Kongresi (15-16 Kasım 2013) Bildiriler Kitabı*, 137- 142.

Yılmaz, Abdullah ve Ekici, Süleyman. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 10 (2), 1-19.

Yılmaz, Orhan. (2006). Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Yılmaz, Veysel ve Varol, Semra. (2015). Hazır Yazılımlar İle Yapısal Eşitlik Modellemesi: Amos, Eqs, Lisrel. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 44, 28-44

YİGM. (2015). Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü. Web: <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9871/konaklama-tesise-gelis-ve-geceleme-formlari.html> adresinden 05.01.2016'da alınmıştır.

Yirik, Şevket, Ören, Deniz ve Ekici, Remziye. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi. *E-Journal of Yaşar University*, 9 (35), 6223-6234.

- Yumuşak, Sedat. (2007). İşgörende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi, Journal of Administrative Science*, 5 (1), 101-112.
- Yurtseven, Özlem. (2008). İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Turizm İşletmelerinde Bir Uygulama. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Yüksel, İhsan. (2005), İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19 (2), 301-314.
- Yükselen, Cemal. (2013). *Pazarlama Araştırmaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Zedeck, Sheldon and Mosier, Kathleen L. (1990). Work in The Family and Employing Organization. *American Psychologist*, 45 (2), 240-251.
- Zhang, Jianwei and Lui, Yuxin. (2011). Antecedents of Work Family Conflict: Review and Prospect. *International Journal of Business and Management*, 6 (1), 89-103.
- Zhang, Mian, Griffeth, Rodger W. and Fried, David D. (2010). Work-Family Conflict and Individuals Consequences. *Journal of Managerial Psychology*, 27 (7), 696-713.
- Zhao Xinyuan R. and Namasivayam Karthik. (2012). The Relationship of Chronic Regulatory Focus to Work–Family Conflict and Job Satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 458-467.
- Zhao, B., Heath, C. J. and Fogue R.E. (2005). Quality of Life and Use of Human Services among Households. *Consumer Interest Annual*, 51, 83-106.
- Zhao, Xinyuan R. and Matilla, Anna S. (2012). Examining The Spillover Effect of Frontline Employees' Work–Family Conflict on Their Affective Work Attitudes and Customer. *International Journal of Hospitality Management*, 10 (1), 1-6
- Zhao, Xinyuan, Qu, Hailin and Ghiselli, Richard. (2011). Examining the Relationship of Work- Family Conflict to Job and Life Satisfaction: A Case of Hotel Sales Managers. *International Journal of Hospitality Management*, 30 (1), 46-54.

Zonana, Murat. (2011). İş Stresinin İş Görenlerin Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri ve Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Zorba, Erdal. (2014). Yaşam Kalitesi ve Fiziksel Aktivite. 10Th. International Sports Sciences Congress, 82-85. Web: http://www.erdalzorba.com/41_Yasam-Kalitesi-Ve-Fiziksel-Aktivite,-ZORBA-Erdal.html adresinden 01.09. 2014'te alınmıştır.

EK-1 ANKET FORMU

İŞ-AİLE ÇATIŞMASI VE İŞ STRESİNİN YAŞAM KALİTESİNE ETKİSİ: BÜYÜK ÖLÇEKLİ OTEL MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Sayın Katılımcı,

Bu anket “İş-Aile Çatışması ve İş Stresinin Yaşam Kalitesine Etkisi: Büyük Ölçekli Otel Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” başlıklı Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı Doktora Tez çalışmasına veri sağlamak amacıyla hazırlanmıştır. Elde edilen veriler başka hiçbir amaçla kullanılmayacaktır. Değerli vaktinizi ayırıp anket sorularını içtenlikle cevapladığınız için şimdiden teşekkür ederiz. Saygılarımızla...

Prof. Dr.Cevdet AVCIKURT

Balıkesir Üniversitesi Turizm Fakültesi

Arş. Gör. Bilal DEVECİ

I. Bölüm: Aşağıdaki 1- 18 numaralı soruları durumunuza göre cevaplandırınız

1.Cinsiyetiniz?

Erkek Kadın

2.Yaşınız?

24 ve altı 25-34 35-44 45-54 55 ve üstü

3.Medeni Durumunuz?

Evli Bekar

4.Çocuk Sayısı?

yok 1 2 3 4 5 ve üstü

5.Eğitim Durumunuz?

İlköğretim Ortaöğretim-Lise Üniversite (2 yıllık) Üniversite (4 yıllık) Yüksek Lisans Doktora

6.İş yeri pozisyonunuz?

Aşçıbaşı Aşçıbaşı Yardımcısı Bölüm Şefi Bölüm Aşçısı Aşçı Aşçı Yardımcısı Stajyer Bulaşıkçı

7.Gelir Durumunuz?

0-350 351-650 651-900 901- 1300 1301-2800 2801- ve üzeri

8.İş Yeri Çalışma Süreniz?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıl ve üstü

9.Eşiniz Çalışıyor mu?

Evet Hayır

10.Ek Gelir İmkanınız (Bahşış, Prim gibi) var mı?

Evet Hayır

11.Çalıştığınız İşletmenin Faaliyet Süresi?

Sezonluk Bütün yıl

12.Turizm Eğitimi Aldınız mı?

Evet Hayır

13.Günde Kaç Saat Çalışıyorsunuz?

8 saatten az 9-11 saat 12 saatten fazla

14.Çalıştığınız Otelin Türü?

Şehir Oteli Kıyı Oteli Diğer (.....)

15.Çalıştığınız Otelin Mülkiyet Türü?

Kamu Özel Yabancı Ortaklı

16.Çalıştığınız Otelin Yıldız Durumu?

5 yıldız 4 yıldız

17.Çalıştığınız Otelin Pansiyon Durumu?

Her şey dahil Tam pansiyon Yarım Pansiyon Oda-Kahvaltı

18.Çalıştığınız Otelin Müşterileri Çoğunlukla Hangi Ülkeden Gelmektedir?

Türkiye Almanya Rusya İngiltere Diğer (.....)

II. Bölüm Aşağıdaki 1-44 Numaralı Soruları Cevaplandırınız. 1= Kesinlikle katılmıyorum 2=Katılmıyorum 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum 4=Katılıyorum 5=Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
İş-aile çatışması					
S1) İş sorumluluklarım aile ve ev yaşantımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
S2) İşimin aldığı zaman aileme karşı sorumluluklarımı yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
S3) İşimin gereksinimleri nedeniyle evde yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
S4) İşimin yarattığı gerginlik ve yük nedeniyle aile yaşantımla ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
S5) İş sorumluluklarım nedeniyle aileme ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
Aile-iş çatışması					
S6) Ailemin gereksinimleri iş yaşamımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
S7) Ev yaşantımın gereksinimleri nedeniyle işimle ilgili çalışmalarımı sonraya bırakmam gerekiyor.	1	2	3	4	5
S8) Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
S9) Aile yaşantım işe zamanında gitmek, günlük iş gereklerini yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi işimle ilgili sorumluluklarımı olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
S10) Aile yaşantımın yarattığı gerginlik ve yük işimle ilgili görevlerimi yapma becerimi olumsuz olarak etkiliyor.	1	2	3	4	5
İş stresi					
S11) İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır.	1	2	3	4	5
S12) Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.	1	2	3	4	5
S13) İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.	1	2	3	4	5
S14) Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.	1	2	3	4	5
S15) İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.	1	2	3	4	5
S16) Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.	1	2	3	4	5
S17) Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da işimle ilgili konuları düşünüyorum.	1	2	3	4	5

Yaşam Kalitesi	Çok kötü	Biraz kötü	Ne iyi Ne kötü	Oldukça İyi	Çok iyi
S18) Yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?	1	2	3	4	5

	Hiç	Çok az	Ne az Ne çok	Epeyce Hoşnut	Çok Hoşnut
S19) Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5

	Hiç	Çok az	Orta Derecede	Çokça	Aşırı Derecede
S20) Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz	1	2	3	4	5
S21) Günlük uğraşlarınızı yürütebilmek için herhangi bir tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?	1	2	3	4	5
S22) Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?	1	2	3	4	5
S23) Yaşamınızı ne ölçüde anlamlı buluyorsunuz?	1	2	3	4	5

	Hiç	Çok az	Orta Derecede	Çokça	Son Derecede
S24) Dikkatinizi toplamada ne kadar başarılısınız?	1	2	3	4	5
S25) Günlük yaşamınızda kendinizi ne kadar güvende hissediyor musunuz?	1	2	3	4	5
S26) Fiziksel çevreniz ne ölçüde sağlıklıdır?	1	2	3	4	5

	Hiç	Çok az	Orta Derecede	Çokça	Tamamen
S27) Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?	1	2	3	4	5
S28) Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?	1	2	3	4	5
S29) Gereksinimlerinizi karşılamak için yeterli paranız var mı?	1	2	3	4	5
S30) Günlük yaşantınızda gerekli bilgilere ne ölçüde ulaşabilir durumdasınız?	1	2	3	4	5
S31) Boş zamanlarınızı değerlendirmek için ne ölçüde fırsatınız olur?	1	2	3	4	5

	Çok kötü	Biraz Kötü	Ne iyi Ne Kötü	Oldukça İyi	Çok iyi
S32) Hareketlilik beceriniz nasıldır?(bir yere gitme gibi)	1	2	3	4	5

	Hiç Hoşnut	Çok az hoşnut	Ne hoşnut Ne Değil	Epeyce hoşnut	Çok hoşnut
S33) Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S34) Günlük uğraşlarınızı yürütebilme becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S35) İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S36) Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S37) Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S38) Cinsel yaşamınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S39) Arkadaşlarınızın desteğinden ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S40) Yaşadığınız evin koşullarından ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S41) Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5
S42) Ulaşım olanaklarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	1	2	3	4	5

	Hiçbir zaman	Nadiren	Ara sıra	Çoğunlukla	Her zaman
S43) Ne sıklıkla hüzün, ümitsizlik, bunaltı ve çökkünlük gibi olumsuz duygulara kapılırsınız?	1	2	3	4	5

	Hiç	Çok az	Orta Derecede	Çokça	Aşırı Derecede
S44) Yaşamınızda size yakın kişilerle ilişkilerinizde baskı ve kontrolle ilgili zorluklarınız ne ölçüdedir?(eş, iş arkadaşı gibi)	1	2	3	4	5

