



ASOS JOURNAL

The Journal of Academic Social Science

Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi, Yıl: 5, Sayı: 40, Şubat 2017, s. 313-331

Yayın Geliş Tarihi / Article Arrival Date

31.12.2016

Yayınlanma Tarihi / The Publication Date

10.02.2017

Arş. Gör. Dr. Bilal DEVECİ

Kırklareli Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü
bilaldeveci@gmail.com

Prof. Dr. Cevdet AVCIKURT

Balikesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü
avcikurt@balikesir.edu.tr

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

Öz

Ülkelerin 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. Bu 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.

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

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

Abstract

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 this 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 culinary 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.

Keywords: Work-Family Conflict, Work Stress, Quality of Life , Culinary Workers, Tourism.

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.

İş ve aile arasında denge sağlama çabası, yeni bir uğraş veya yeni bir olgu olarak değerlendirilmemektedir. Sanayi devriminden önce iş ve aile rolleri birbirlerine karışmışken, yani roller arasında herhangi bir fiziksel ve psikolojik bir sınır bulunmazken, sanayi devriminden 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 kaliteleri azalmaktadır.

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 vb. olmak, bireyin iş-aile çatışması yaşamasına, iş stresini artırmasına ve yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilemesine neden olmaktadır.

İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, işin ve ailenin talepleri doğrultusunda, üstlenilen rollerin farklı yönleriyle uyum sağlayamama durumu ve roller arası bir çatışma olarak açıklanmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 71). İş-aile çatışması Frone ve Rice tarafından; bir rolün beklentilerinin, diğer rolün beklentilerini karşılamaması durumunda ortaya çıkan roller arası çatışma şeklinde tanımlanmaktadır (Frone ve Rice, 1987: 46). Yetişkin bireylerin yaşamlarında iş ve ailenin çok önemli iki unsur olduğu, ancak iş ve aile her zaman uyumlu bir birliktelik yaşamadıkları ve çatışmaya sebep oldukları da bilinmektedir. Aslında iş-aile çatışması, iş ve ailede üstlenilen rolün, bireyin üstlenmiş olduğu diğer rollerin gereklerinin yerine getirilmesini daha zor hale geldiği, karmaşık bir durum olarak ifade edilmektedir (Tekingündüz vd., 2015: 29). Ayrıca iş-aile çatışması, ailede üstlenilen rollerin yerine getirilememesi ve bu durumun işte üstlenilen rollerin üzerinde negatif bir etki yaratması anlamına gelmektedir (Yüksel, 2005: 304). 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 neden olmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 76-77).

İş-aile çatışması, aileyle ilgili bir rolle ilişkili olan sorumlulukların, işle ilgili üstlenilen rolü etkilemesi (Namasivayam ve Zhao, 2007: 1212), aile-iş çatışması ise, bireyin aile taleplerinin kişisel kapasitesine aşması ve iş sorumluluklarını yerine getirememesidir (Özkan vd., 2015: 76). İş-aile ve aile-iş çatışması temelde tanımlama açısından birbirlerinden farklıyken, kapsamı açısından birbirleriyle sıkı bir ilişki içindedirler. Çünkü iş-aile ve aile-iş çatışması, rol uyumsuzluğu sonucunda meydana gelmektedir (Alam vd., 2010: 108).

İş Stresi

İş stresinin tanımını yapmadan önce araştırmaya temel oluşturan stresin tanımının yapılmasının daha doğru olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle stres; 17. yüzyılda dert, musibet, felaket, sıkıntı ve bela gibi anlamlara gelirken, 18. ve 19 yüzyıllarda ise stresin kelime anlamı zorluk, güçlük ve baskı olarak değişim göstermiştir. 20. yüzyıl başlarından bu yana ise, canlı varlıkların ve nesnelere ortaya çıkan baskıya yönelik sergilemiş oldukları direnç anlamında kullanılmaktadır (Demirel, 2013: 222). Stres araştırmalarıyla bilinen Hans Selye stresi, vücuda yüklenen özel olmayan herhangi bir duruma karşı, vücudun tepkisi olarak ifade etmiştir (Selye, 1976: 2). Stres, insanın içinde bulunduğu iç ve dış ortam koşullarının, onu etkilemesi sonucunda, vücudunda etkilenen koşullara özel biyo-kimyasal salgılar oluşarak, söz konusu koşullara uyum sağlamak için harekete geçme durumudur (Eren, 1993: 24). Diğer bir tanıma göre stres; aynı zaman diliminde ve aynı yerde sergilenmeye çalışılan davranışların, hangisinin önce veya sonra sergileneceğine ilişkin ortaya çıkan rol çatışmasından kaynaklanmaktadır (Zhang vd., 2011: 698). Stres, bitkinlik, sıkılma ve tükenmişlik bireyin iş yerinde karşılamış olduğu en sıkıntı verici durumlar olarak sıralanmaktadır. Ayrıca çalışanların yüklenmiş oldukları stres, işletmelerin maliyetlerini

arttırmaktadır. Uzmanların işletmelerde stresin azaltılması konusuna dikkati çekmelerine ve öneride bulunmalarına rağmen, stres günümüzde daha yaygın hale gelmektedir (Ross, 2005: 135). Saldamlı, herhangi bir bireyin stresten etkilenmemeye olasılığının çok düşük olduğunu ve bireylerin stresele karşılaşmalarının kaçınılmaz bir hale geldiğini ifade etmektedir (Saldamlı, 2000: 288).

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 etkiler olarak açıklanmaktadır (Gök, 2009: 431). İş stresi, iş yerinde işin gereklerinden dolayı yaşanan, endişe, gerilim ve kaygı vb. durumlar olarak tanımlanmaktadır (Erkoç, 2006: 244). Bir diğer tanıma göre; iş stresi, bireyin kontrolü dışında gelişen ve karşılaştıkları durumlardan kaynaklanan, birey tarafından istenmeyen fizyolojik ve psikolojik bir süreç olarak ifade edilmektedir (Judge ve Colquitt, 2004: 396). Çalışma yaşamında meydana gelen rol çatışması, rol belirsizliği, iş yükü, iş talebinin fazlalığı, işteki kontrol azalması, çalışma süresinin artışı ve yöneticilerin sosyal destekten yoksun olması gibi sebeplerden dolayı ortaya çıkmaktadır (Chauvin vd.,2014: 300).

Çalışan yetişkin bireyler yaşamsal zamanının büyük bir kısmını, işin rol ve sorumluluklarını yerine getirmek için iş yerinde harcamaktadırlar. Birey işin rol ve sorumluluklarını yerine getirirken, bireyin diğer çalışanlarla etkileşimiyle ortaya çıkan 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. İş stresine neden olan beş temel kategori aşağıda sıralanmaktadır. Bunlar (Cleveland vd., 2007: 277):

- ✓ İş stresinin, işin kendisiyle ilişkili olması, karar verme serbestliği ve fiziksel iş çevresi,
- ✓ Rol tabanlı stres içeren rol çatışması, rol belirsizliği ve iş sorumlulukları,
- ✓ Kişiler arasında doğal ilişkinin zorluğu,
- ✓ Fırsat eksikliğinden kaynaklanan kariyer stresi,
- ✓ Stres elemanlarının iş-aile boyutlarıyla, bağlılık duygusu, bilginin dağılması ve diğer yaşamsal durumlarla ilişkili olmasından kaynaklanan stres olarak sıralanmaktadır.

İş yaşamı bireyleri iki farklı gruba ayırmaktadır Bunlardan ilki; mücadele eden, çok çalışan ve başarı sağlayanlardır. Bu bireyler; işe odaklanan, işteki stresele başa çıkabilen ve bu sayede elde edecekleri yaşam kalitesine odaklanmış durumda olanlardır. İkincisi ise; çok çalışıyorum diyerek söylenen, tükenen ve başarı elde edemeyenlerdir. Bu bireyler ise, çalışmaya devam ederken, kendini ve çevresini mutsuz eden, işteki strese boyun eğen ve yaşam kalitelerini olumsuz yönde etkileyenlerden oluşmaktadır (Baltaş, 2006: 5).

Yaşam Kalitesi

Yaşam kalitesi çok boyutlu bir kavram olup, pek çok bilim dalının araştırma konusu olma özelliğine sahiptir. Her bilim dalı için farklı yaşam kalitesi tanımları yapılmaktadır. Araştırmalara konu olan "yaşam kalitesi" mutluluk, sağlık, esenlik ve refah vb. kavramlarının yerine kullanıldığına da rastlanılmaktadır (Veenhoven, 2000: 1). 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 sağlık bir ortamda yaşayabilmesi, barınma, korunma ve beslenme gereksinimlerini karşılayabilmesi, bedensel ve ruhsal gelişimini sağlayabilmesi, yaşadığı toplumu ve çevreyi olumlu yönde etkileyebilmesi, sanal ve gerçek yaşam alanlarının birbirleriyle olan dengesini koruyabilmesi olarak tanımlanmaktadır (Torlak ve Yavuzçehre, 2008: 26). Dünya Sağlık Örgütü'ne göre yaşam kalitesi, bireylerin beklenti, istek, amaç, ilgi ve yaşam standartları, yaşadıkları toplumdaki statüleri, toplumsal kültür ve değerler sistemindeki yerleri ile gerçekleşen algıları olarak ifade edilmektedir (WHO, 1997: 4-5).

Yaşam kalitesi, bireylerin dünya görüşleri, hedefleri, ilkeleri, amaçları, inançları, duyguları ve sahip olduğu kültürel değerleri sayesinde, şekillenen bir yaşam felsefesi olarak tanımlanmaktadır (Bıçakçı, 2001: 7). Bu felsefe iç ve dış kalite unsurlarını belirlemeye yardımcı olduğu ve bu iki unsurun yaşam kalitesini meydana getirdiği, ancak bireysel dünya görüşlerinin, bireyi aldatığı 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 (Öztuna, 2007: 37).

Araştırma Yöntemi

Büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin, emek-yoğun çalıştığı ve 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.

Araştırmanın temel varsayımı; 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. Araştırmanın hipotezleri aşağıda sıralanmaktadır.

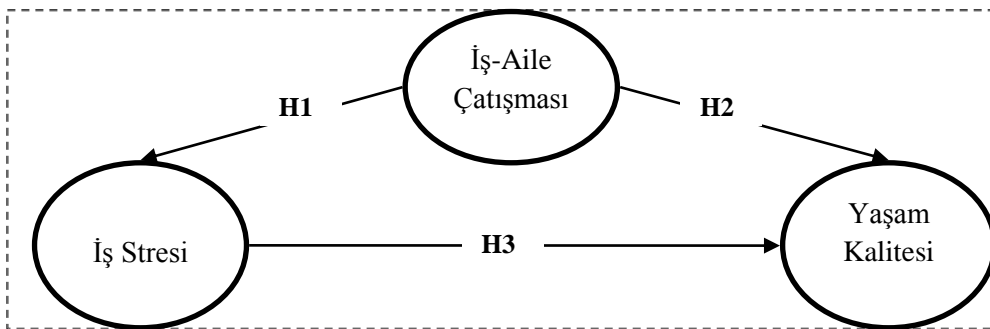
H₁= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır

H₃= Mutfak çalışanlarının iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırmanın amacı ve hipotezleri temel alınarak oluşturulan araştırma modeli Şekil 1'de yer almaktadır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



Bu çalışmanın evreni Türkiye'nin en fazla turist kabul eden, en çok 5 ve 4 yıldızlı otel işletmesine sahip olan, dolayısıyla sayıca fazla mutfak personelinin istihdam edildiği, Antalya şehri olarak belirlenmiştir (TÜROFED, 2015/2: 31-32). Bu nedenle Antalya'da 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde mutfak departmanında istihdam edilenlerin, mutfak çalışanlarını daha fazla temsil edebilecekleri düşünülmektedir. Bu nedenle araştırmanın evreni Antalya'da 5 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak çalışanlarından oluşturulmuştur. Ayrıca araştırma büyük ölçekli otellerin mutfak departmanında aktif bir şekilde yiyecek üretimine katkı sağlayan aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, stajyer ve bulaşıkçılar ile sınırlandırılmıştır.

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. Çalışmada örneklem büyüklüğünün belirlenmesi konusunda Altunışık vd., (2012: 137) ve Yazıcıoğlu ve Erdoğan, (2014: 49) tarafından yapılan çalışmalar incelenmiş evren büyüklüğü 15.000 olan bir araştırma için kabul edilebilir örneklem büyüklüğünün 375 olduğu görülmüştür. Araştırma süreci sonunda 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 örneklem grubu üzerinde uygulanmadan önce, bir ön test yapılmıştır. Ön testin amacı; anketin örneklem grubuna dağıtılmadan önce belirli sayıda bireye uygulanması ve olası hataların düzeltilmesidir. Anket formunun ön testi 2015 Haziran-Temmuz yaz aylarında araştırmaya dahil edilmeyecek olan 54 mutfak çalışanı üzerinde uygulanmıştır. Ön teste tabi tutulan bireylerden elde edilen veriler SPSS 21.0 programı ile analiz edilmiştir. Ön 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) tarafından 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.

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, vd., 1990; Frone vd., 1992; Sanchez ve Brock, 1996; Grandey ve Cropanzano, 1998; Allen vd., 2000; Efeoğlu, 2006; Magnini, 2009; Zonana, 2011).

Araştırma anketinin dördüncü bölümünde mutfak çalışanlarının yaşam kalite düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yaşam kalitesi ölçeği konumlandırılmıştır. Dünya Sağlık Örgütü tarafından geliştirilen dört boyut ve 27 ifadeden oluşan WHOQOL-BREF likert ölçeğinin beşli derecelendirilmesi ile uygulanmaktadır. WHOQOL-BREF TR yaşam kalitesi Ölçeği Dünya Sağlık Örgütü tarafından geliştirilen ve Eser vd. (1999) tarafından Türkçe'ye uyarlanan kısa formun kullanılması geçerlilik ve güvenilirlik açısından tercih sebebi olmuştur. (Eser vd., 1999; WHOQOL-BREF TR, 1999; Perim, 2007; Hacıoğlu vd., 2010; Gülgün, 2014).

Araştırmada SPSS 21.0 paket programı kullanılmıştır. Araştırmada, frekans analizleri, güvenilirlik analizleri (Cronbach Alpha), aritmetik ortalama ve standart sapma, regresyon analizi, korelasyon analizi, bağımsız grup t testi, tek yönlü varyans analizi (ANOVA) analiz yöntemleri kullanılmıştır.

Bulgular ve Yorumlar

Mutfak çalışanlarının sosyo-demografik özelliklerine ilişkin değerlendirmelere bakıldığında 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 bekar. %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 ön lisans ve %3.7'si ise lisans 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 %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.

Araştırmada güvenilirlik analizi sonucunda iş-aile çatışma ölçeğinin güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha) 0,881 olarak tespit edilmiştir. İş stresi ölçeğine ilişkin gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucuna göre; iş stresi ölçeğinin güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha) 0.859 olarak saptanmıştır. Yaşam kalitesi ölçeğine ilişkin gerçekleştirilen güvenilirlik analizi sonucunda yaşam kalitesi ölçeğinin güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha) 0.896 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen bu sonuçlar; iş-aile çatışması, iş stresi ve yaşam kalitesi ölçeklerinin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu ortaya koymuştur (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014: 283).

Tablo 1'de mutfak çalışanlarının iş-aile çatışma düzeylerinin belirlenmesi, iş-aile ve aile-iş çatışma yönünün belirlenmesi amacıyla yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. İş-aile çatışması boyutunun (2,95) ve aile-iş çatışması boyutunun ise (2,27) olduğu görülmektedir. Tablo 1'e göre; iş-aile çatışma boyutunda "İş sorumluluklarım nedeniyle ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Aile iş çatışma boyutunda ise " Aileme karşı sorumluluklarım nedeniyle işimle ilgili yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olduğu ve genel iş-aile çatışması ölçeğinin genel aritmetik ortalamasının (2,61) olduğu görülmektedir.

Tablo 1. İş-Aile Çatışması Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

		\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 ailemle ilgili planlarımı değiştirmek zorunda kalıyorum.	3,51	1,197
Toplam		2,95	1,244
Aile-İş Çatışması	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
<i>1= Kesinlikle katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum</i>			

Tablo 2'de mutfak çalışanlarının iş stresi düzeylerinin belirlenmesi amacıyla yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. İş stresi ölçeğine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde; "İşim sağlığımı 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. Genel iş stresi düzeyinin ise (2,82) olduğu ve iş stresi düzeyinin düşük olduğu saptanmıştır.

Tablo 2. İş Stresi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri

		\bar{x}	S.S.
İş Stresi	İşim sağlığımı 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

Tablo 3'te mutfak çalışanlarının yaşam kalitelerinin belirlenmesi amacıyla yöneltilen sorulara alınan cevaplara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri verilmiştir. Yaşam kalitesine ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri incelendiğinde; "Bedensel görünüşünüzü kabullenir misiniz?" (4,27), "Günlük uğraşlarınızı yürütmek için herhangi bir tedaviye ne kadar ihtiyaç duyuyorsunuz?" (4,24), "Günlük yaşamınızı sürdürmek için yeterli gücünüz kuvvetiniz var mı?" (4,22), "Kendinizden ne kadar hoşnutsunuz?" (4,21), " İş görme kapasitenizden ne kadar hoşnutsunuz?" (4,18) ve " Diğer kişilerle ilişkilerinizden ne kadar hoşnutsunuz?"(4,15) ifadelerinin en yüksek aritmetik ortalamaya sahip oldukları görülmektedir.

Tablo 3. Yaşam Kalitesi Ölçeğine İlişkin İfadelerin Aritmetik Ortalaması ve Standart Sapma Değerleri

		\bar{x}	S.S.
Psiko-Sosyal	Yaşamaktan ne kadar keyif alırsınız?	4,04	,996
	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
	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
	Uykunuzdan ne kadar hoşnutsunuz?	3,51	1,150
	Günlük uğraşlarınızı yürütmek için becerinizden ne kadar hoşnutsunuz?	3,75	1,033
	Sağlık hizmetlerine ulaşma koşullarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	3,75	1,066
	Ulaşım olanaklarınızdan ne kadar hoşnutsunuz?	3,71	1,183
		Toplam	3,56
Sosyo- Fiziksel	Ağrılarınızın yapmanız gerekenleri ne derece engellediğini düşünüyorsunuz?	3,79	1,018
	Günlük uğraşlarınızı yürütmek 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
Yaşam Kalitesi Ölçeği		Genel Toplam	3,84

Tablo 4'te gösterilen sosyo-demografik özellikler ile 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 bulunmamıştır. 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.

Tablo 4. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş-Aile Çatışması Arasındaki İlişki

		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	Evli	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 5'te 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. Ancak 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 tespit edilmiştir.

Tablo 5. Sosyo-Demografik Özellikler İle İş Stresi Arasındaki İlişki

		İş Stresi			t / F	p	Fark
		n	\bar{X}	SS			
Cinsiyet	Erkek	352	2,84	,049	1,131	,259	yok
	Kadın	48	2,68	,131			
Medeni durum	Evli	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			

Tablo 6'da gösterilen, sosyo-demografik özellikler ile yaşam kalitesi ölçeği arasında yapılan analiz sonuçlarına göre; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, iş yeri 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 bulunmuştur.

Tablo 6. 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	Evlü	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			
Gelir Durumu	0-350	2	3,40	,642	1,372	,234	yok
	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			

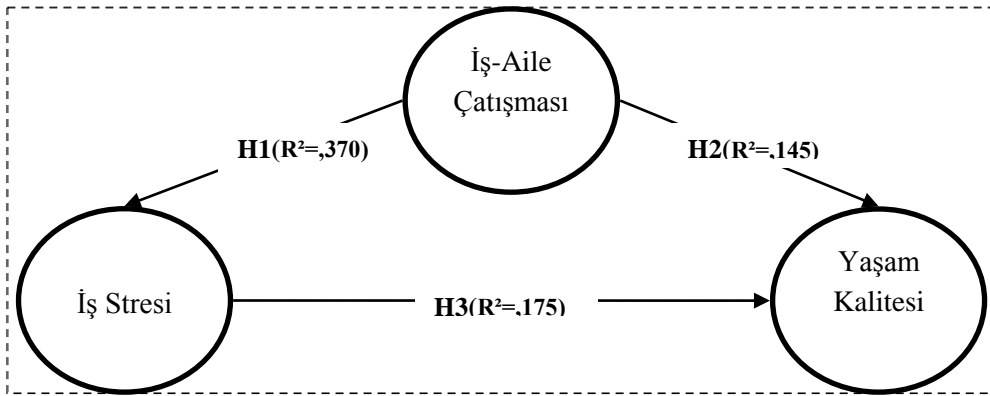
İş-aile çatışmasının iş stresine olan etkilerini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. "**H₁**= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve iş stresi arasında anlamlı bir ilişki vardır." Hipotezine ilişkin yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonucuna göre; iş-aile çatışması ve iş stresi arasında .05 düzeyinde pozitif yönlü güçlü bir ilişki ($\beta=.608$; $t= 7,518$; $p=.000<.05$; $R^2=.370$) tespit edilmiştir. İş aile çatışmasının iş stresinde ki değişimi açıklama oranı % 0,370'tir. Elde edilen sonuçlara göre; **H₁** hipotezi yeterli kanıtla desteklendiği görülmüş ve kabul edilmiştir.

İş-aile çatışmasının yaşam kalitesine olan etkilerini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. "**H₂**= Mutfak çalışanlarının iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır." Hipotezine ilişkin yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre; iş-aile çatışması ve yaşam kalitesi arasında .05 düzeyinde negatif yönlü zayıf bir ilişki ($\beta=-.381$; $t= -8,230$; $p=.000<.05$, $R^2=.145$) tespit edilmiştir. İş aile çatışmasının yaşam kalitesinde ki değişimi açıklama oranı % 0,145'tir. **H₂** hipotezi yeterli kanıtla desteklendiği görülmüş ve kabul edilmiştir.

İş stresinin yaşam kalitesine olan etkilerini belirlemek amacıyla basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. "**H₃**= Mutfak çalışanlarının iş stresi ve yaşam kalitesi arasında anlamlı bir ilişki vardır." Hipotezine ilişkin yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre; iş stresi ve yaşam kalitesi arasında .05 düzeyinde negatif yönlü zayıf bir ilişki ($\beta=-.419$; $t= -9,197$; $p=.000<.05$; $R^2=.175$) tespit edilmiştir. İş stresinin yaşam kalitesindeki değişimi açıklama oranı % 0,175'tir. **H₃** hipotezi yeterli kanıtla desteklendiği görülmüş ve kabul edilmiştir.

İş-aile çatışması ile iş stresi arasında pozitif yönlü güçlü bir ilişki, iş aile çatışması ile yaşam kalitesi arasında negatif yönlü zayıf bir ilişki, iş stresi ile yaşam kalitesi arasında da negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Yapılan hipotez analizleri sonuçlarına göre araştırmanın sonuç modeli Şekil 2'de verilmiştir.

Şekil 2. Araştırmanın Sonuç Modeli



Sonuç ve Öneriler

Ankete katılan mutfak çalışanlarının büyük çoğunluğu erkek, evli, ortaöğretim-lise eğitim düzeyine sahip ve orta yaş aralığındaki bireylerden oluşmaktadır. Araştırmada ortaya çıkan diğer bir sonuç ise, bireylerin iş yerinde üstlenmiş olduğu görevlerden biri olan bölüm şefi, toplamın %33,5'ine sahip olmasıdır.

Mutfak çalışanlarının yarısından fazlası 1301-2800 TL gelir aralığında ve personeli oldukları otelde çalışma sürelerinin yaklaşık % 80'nin 1-6 yıl olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ortaya çıkan bir diğer sonuca göre, mutfak ta çalışan personel eşlerinin, çalışma durumu incelendiğinde çok az sayıda bireyin eşinin çalıştığı belirlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun 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. Mutfakta çalışan personelin % 66'sı turizm eğitimi almış ve % 90'ı 8 saatten az ve 9-11 saat aralığında çalışanlardan oluşmaktadır. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının büyük çoğunluğu kıyı otellerinde çalışmaktadır. Ayrıca çalışmış oldukları otelin mülkiyet türünün %99'u özel ve 5 yıldızlı otel işletmelerinden oluştuğu sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların çalıştıkları otellerin pansiyon durumları incelendiğinde, büyük çoğunluğunun herşey dahil sistem olduğu görülmüştür. 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.

İş-aile çatışma düzeylerinin 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 eşlerinin, evle ilgili olan sorumlulukların üstesinden gelmekte oldukları sonucuna ulaşılabılır. 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 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 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 iş-aile çatışma düzeyleri değerlendirildiğinde eğitim seviyesi arttıkça iş-aile çatışması artış göstermektedir. Ancak katılımcıların 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. İş-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. İş-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. İş-aile çatışma düzeyleri herşey dahil sistemde çalışan mutfak personellerinde daha yüksek seviyede olduğu ortaya çıkarılmıştır.

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 duru-

muna 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 yüksekte en düşüğe, oda-kahvaltı, yarım pansiyon, herşey dahil ve tam pansiyon olarak sıralanmaktadır.

Yaşam kalitesi ölçeğinin değerlendirilmesinde kullanılmayan GYK 1 "Yaşam kalitenizi nasıl buluyorsunuz?", GYK 2 "Sağlığınızdan ne kadar hoşnutsunuz?" ve GYK 21 ifadesi "Cinsel yaşamınızdan 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, % 60'ının sağlığından oldukça hoşnut oldukları ve % 33'ünün ise orta düzeyde hoşnut olduğu ve % 65'inin cinsel yaşamlarından oldukça hoşnut oldukları sonucuna ulaşılmıştır. Mutfak çalışanlarının sağlıklarından oldukça hoşnut olmaları, yaş ortalamalarının, orta yaş düzeyinde olmasıyla ilgilidir. Mutfak çalışanlarının yaş ortalamaları itibariyle fiziksel ve zihinsel kapasitelerinin yüksek olduğu kabul edilebilir.

Yaşam kalitesi erkeklerde ve evli olanlarda daha yüksektir. Katılımcıların yaşları yükseldikçe 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 yaşam kalitelerinde de artış olduğu belirlenmiştir. Eğitim durumunu göre; yaşam kalitesi seviyesi en yüksek olan lisans eğitimi almış mutfak çalışanları olduğu, ikinci sırada ise, ilköğretim eğitimi almış mutfak çalışanları olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. İş yeri pozisyonuna göre farklılık aşçıbaşı, aşçıbaşı yardımcısı, bölüm şefi, bölüm aşçısı, aşçı, aşçı yardımcısı, stajyer ile bulaşıkçı arasında ortaya çıkmıştır. Yaşam kalitesinin en yüksek olduğu stajyerler olurken, en düşük yaşam kalitesine sahip olanlar ise, bulaşıkçılar olduğu tespit edilmiştir. Gelir durumuna göre yaşam kalitesi değerlendirmesi yapıldığında 2801- ve üzerinde gelir elde edenlerin yaşam kalite seviyeleri oldukça yüksek olduğu belirlenmiştir. 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 yaşam kalite düzeylerinin 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 yaşam kalitesi düzeylerinin yüksek olduğu saptanmıştır. İş-aile çatışması ve iş stresi ile yaşam kalitesi arasındaki ilişkiler incelendiğinde, iş-aile çatışması ile yaşam kalitesi ve iş stresi ve yaşam kalitesi arasında negatif ve zayıf bir ilişki bulunmuştur. İş-aile çatışması ve iş stresi arasında pozitif ve güçlü bir ilişki tespit edilmiştir.

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. Araştırmanın evreni

genişletilebilir ve yaşam kalitesi ölçeğinin uzun formu kullanılarak ülkemizin 7 farklı bölgesinde bireylerin turizm yaşam kaliteleri belirlenerek karşılaştırma yapılabilir.

Antalya dışında farklı turizm şehirleri araştırmaya dahil edilerek değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilebilir. 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 ileri düzey bir diğer araştırma yapılabilir.

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. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçekler geliştirilebilir, özellikle yaşam kalitesi ölçeğine sağlık boyutu eklenerek turizm sektöründe ağır iş kollarında çalışan bireyler üzerinde araştırma yapılabilir.

KAYNAKLAR

- 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.
- 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.
- Baltaş, Zuhal. (2006). *Verimli İş Hayatının Sırrı: Stres*. (3. Basım). İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bayramova, Naile. (2000). Psoriasisli Hastaların Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Bıçakçı, Ulaş. (2001). *Paradigma ve Yaşam Kalitesi*. (1. Basım). İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Byron, Kiristin. (2005). A Meta-Analytic Review of Work-Family Conflict and Its Antecedents. *Journal of Vocational Behaviour*, 67, 169-198.
- 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.
- 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.
- Demirel, Erkan T. (2013). Mesleki Stresin İş Tatminine Etkisi: Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (1), 220-241.
- 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.

- 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.
- Efeoğlu, İbrahim. (2006). 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.
- Eren, Erol. (1993). *Yönetim Psikolojisi*. (1. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Erkoç, Zafer. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi & Kalite Yönetim Sistemi Terimler Sözlüğü*. (1. Basım). İstanbul: Alfa Yayınları.
- 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 WHOQOL-BREF. *3P Dergisi*, 7(Ek.2), 5-13.
- Frone, Michael R. and Rice, Robert W. (1987). Work-Family Conflict: The Effect of Job and Family Involment. *Journal of Occupational Behavior*, 8 (1), 40-47.
- 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.
- Giray, M. Deniz. ve Ergin, Canan. (2006). Çift Kariyerli Ailelerde Bireylerin Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının Kendini Kurgulama Davranışı ve Yaşam Olayları İle 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.
- Grandey, Alice A. and Cropanzano, Russell. (1998). The Conservation 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.
- Gülgün, Ekelik F. (2014). Hemşire ve Ebelerde Yaşam Kalitesi ve Yaşam Kalitesi Algısı (Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hacıalioğlu, 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.
- House, Robert J. and Rizzo, John R. (1972). Toward the measurement of organizational practices: Scale development and validation. *Journal of Applied Psychology*, 56 (5), 388-396.
- İslamoğlu, Hamdi A. ve Alnıaçık, Ümit. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (4. Basım). İstanbul: Beta Yayınları.
- Judge, Timothy A. and Colquitt, Jason A. (2004). Organizational Justice and Stress: Mediating Role of Work-Family Conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89 (3), 395-404.
- Karabacak, Gözde. (2013). İş-Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumunda Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

- 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. 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.
- Magnini, Vicent. P. (2009). Understanding and Reducing Work-Family Conflict in the Hospitality Industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 8, 119- 136.
- 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.
- 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.
- 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.
- Öztuna, Barış. (2007). ISO 9001:2000 Kalite Yönetim Sisteminin İş Yaşamı Kalitesine Katkısı: Bir Araştırma. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Öztürk, Nurten. (2008). Evli Bayan Öğretmenlerde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi ve Performansa Etkileri. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Perim, Aysun. (2007). Trakya Üniversitesi Eğitim, Araştırma ve Uygulama Hastanesi'nde Çalışan Hemşirelerin Kaliteli Yaşam Algısının Belirlenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Ross, Gleen F. (2005). Tourism Industry Employee Workstress- A Present and Future Crisis. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 19 (2-3), 133-147.
- Sağbaş, Özlem. (2009). Ruhsal Bozukluklarda Stresle Baş Etme ve Yaşam Kalitesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- 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.
- 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.

- Selye, Hans. (1976). *Stress in Health and Disease*. U.S.A: Butterword Group Publisher.
- 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.
- Torlak, Sülün Evinç ve Yavuzçehre, Pınar Savaş. (2008). Denizli Kent Yoksullarının Yaşam Kalitesi Üzerine Bir İnceleme. *Çağdaş Yerel Yönetimler Dergisi*, 17 (2), 23-44.
- Türofed. (2015). Turizm Raporu. http://www.turofed.org.tr/_files/_pdf/turizm_raporu_15_2.pdf adresinden erişildi (E.T: 15.01.2016).
- 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.
- Voydanoff, Patricia. (2005). Work Demands and Work-to-Family and Family-to-Work Conflict: Direct and Indirect Relationships. *Journal Family Issues*, 26 (6), 707-726.
- WHO, (Whoqol Group). (1997). Measuring Quality of Life. Programme on Mental Health Division. The World Health Organization Quality of Life Instruments.
- WHOQOL-BREF TR. (1999). Measuring Quality of Life. Programme on Mental Health Division. The World Health Organization Quality of Life Instruments.
- Yazıcıoğlu, Yahşi ve Erdoğan, Samiye. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (4. Basım). Ankara: Detay Yayıncılık.
- 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.
- 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 erişildi (E.T: 05.01.2016).
- 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.
- Zhang, Jianwei and Lui, Yuxin. (2011). Antecedents of Work Family Conflict: Review and Prospect. *International Journal of Business and Management*, 6 (1), 89-103.
- Zonana, Murat. (2011). İş Stresinin İş Görenlerin Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri ve Bir Araştırma. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.