



BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

T.C

BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ

SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN MUTLULUĞUNUN
BELİRLEYİCİLERİ: BİR KEŞFEDİCİ SIRALI KARMA YÖNTEM
ÇALIŞMASI**

Halil MURAT

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN

Doç. Dr. MERT GÜRLEK

BURDUR -2023

T.C.
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN MUTLULUĞUNUN
BELİRLEYİCİLERİ: BİR KEŞFEDİCİ SIRALI KARMA
YÖNTEM ÇALIŞMASI

Halil MURAT

YÜKSEK LİSANS TEZİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. Mert GÜRLEK

Jüri Üyesi: Doç. Dr. Bayram AKAY
Jüri Üyesi: Dr. Öğretim Üyesi İlker KILIÇ

BURDUR-2023

T.C
BURDUR MEHMET AKİF ERSOY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ETİK BEYAN

Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim-Öğretim ve Sınav Yönetmeliği'ne göre hazırlamış olduğum “Otel İşletmelerinde İşgören Mutluluğunun Belirleyicileri: Bir Keşfedici Sıralı Karma Yöntem Çalışması” adlı tezin araştırılması sürecinde akademik ve etik kuralları ihlal etmediğimi, tezimin özgün olduğunu, başvurduğum kaynakları metin içinde, dipnotlarda ve kaynakçada eksiksiz ve bilimsel kurallara uygun olarak gösterdiğimi taahhüt ederim.

Adı Soyadı

Halil MURAT

Tarih ve İmza

.... /.... /2023

TEŞEKKÜR METNİ

Yüksek lisans eğitimim boyunca ve tez yazma aşamasında bana her türlü destek ve yardımını esirgemeyen değerli tez danışmanım Doç. Dr. Mert GÜRLEK' e bana vermiş olduğu emeklerden dolayı teşekkür ederim.

Tez jüri üyeleri, değerli hocalarım Doç. Dr. Bayram AKAY'a ve Dr. Öğretim Üyesi İlker KILIÇ'a teşekkür ederim.

Bu çalışmanın başlığı tez önerisi aşamasında “İşgören Mutluluğunun Belirleyicileri: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” şeklindeydi. Jüri üyelerinin önerisiyle tez başlığı “Otel İşletmelerinde İşgören Mutluluğunun Belirleyicileri: Bir Keşfedici Sıralı Karma Yöntem Çalışması” olarak değiştirildi. Bu bakımdan da jüri üyelerine ayrıca teşekkür ederim.

Yüksek lisans eğitimim boyunca ders aldığım ve tecrübelerinden faydalandığım Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulunun değerli öğretim elemanlarına teşekkür ederim.

Bu çalışmaya vakit ayırarak katılan tüm otel çalışanlarına katkılarından dolayı teşekkür ederim.

Beni türlü zorluklarla okutan, yetiştiren ve iyi bir insan olmam için ellerinden geleni yapan rahmetli annem ve babama , her zaman yanımda olan ve her konuda beni destekleyen kardeşlerime teşekkür ederim.

Özellikle tez yazma aşamasında yanımda olup bana destek olan sevgili eşim Büşra MURAT' a ve bu araştırmayı gerçekleştirme konusunda bana ilham veren canım kızım Zehra'ya teşekkür ediyorum.

Burdur, 2023

(MURAT, Halil, ‘‘Otel İşletmelerinde İşgören Mutluluğunun Belirleyicileri: Bir Keşfedici Sıralı Karma Yöntem Çalışması, Yüksek Lisans Tezi, Burdur, 2023’’)

ÖZET

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

Anahtar Kelimeler : İşgören Mutluluğu, Keşfedici Sıralı Karma Yöntem, Otel Endüstrisi

(MURAT, Halil, “Determinants of Employee Happiness in Hotel Businesses: An Exploratory Sequential Mixed Method Study, Master Thesis, Burdur, 2023”)

ABSTRACT

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

Keywords: Employee Happiness, Exploratory Sequential Mixed Method Study, Hotel Industry

İÇİNDEKİLER

ETİK BEYAN.....	i
TEŞEKKÜR METNİ	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT.....	iv
İÇİNDEKİLER.....	v
KISALTMALAR DİZİNİ.....	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	ix
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	x
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

1.TEORİK ÇERÇEVE.....	4
1.1.Mutluluk Kavramı ve Tanımı	4
1.2.İşgören Mutluluğu	6
1.3.Otel Endüstrisinde İşgören Mutluluğuyla İlgili Yapılan Araştırmalar.....	7

İKİNCİ BÖLÜM

2.YÖNTEM.....	9
---------------	---

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.NİTEL ARAŞTIRMA.....	11
3.1.Nitel Araştırma Yöntemi.....	11
3.2.Nitel Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	11
3.3.Nitel Araştırma Bulguları.....	13

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.NİCEL ARAŞTIRMA.....	22
4.1.Kavramsal Çerçeve.....	22
4.1.1.Müşteri Nezaketsizliği.....	22
4.1.2.Ücret Tatminsizliği.....	22
4.1.3.İş-Aile Çatışması.....	23
4.1.4.Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği.....	23
4.1.5.Zayıf İKY Uygulamaları.....	24
4.1.6.Zayıf Beşeri Sermaye.....	24
4.1.7.Sosyal Kaytarma.....	25
4.1.8.Dedikodu.....	25
4.1.9.İş Güvencesizliği.....	26
4.1.10.Kararlara Katılım Eksikliği.....	26
4.1.11.İstismarcı Yönetim.....	27
4.1.12.İş Yoğunluğu.....	27
4.1.13.İş Stresi.....	28
4.2.Teori ve Hipotezler.....	29
4.3.Yöntem.....	32
4.3.1.Evren ve Örneklem.....	32
4.3.2.Ölçekler.....	32
4.3.3.Verİ Analizi.....	37
4.4.Bulgular.....	37
4.4.1.Tanımlayıcı İstatistikler.....	37
4.4.2.Dış Model.....	38
4.4.3.İç Model.....	42

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.TARTIŞMA	45
5.1.Nitel Bulguların Özeti.....	45

5.2.İşgörenlerden Yönetici ve İşletmelere Öneriler.....	48
5.3.Nicel Bulguların Özeti.....	51
5.4.Teorik Katkı.....	51
5.5.Uygulamaya Katkı.....	52
5.6. Sınırlılıklar.....	55
5.7 Gelecek Araştırmalara Öneriler.....	55
SONUÇ.....	56
KAYNAKÇA.....	58
EKLER.....	75
Ek 1: Nitel Görüşme Formu.....	75
Ek 2: Nicel Araştırma Anket.....	77
ÖZGEÇMİŞ.....	83

KISALTMALAR DİZİNİ

ABD	: Amerika Birleşik Devletleri
AOV	: Açıklanan Ortalama Varyans
BAE	: Birleşik Arap Emirlikleri
HRM	: Human Resources Management
HTMT	: Heterotrait-Monotrait Ratio
İKY	: İnsan Kaynakları Yönetimi
KOBİ	: Küçük Orta Boy İşletme
MÖ	: Milattan Önce
PLS-SEM	: Partial Least Squares Structural Equation Modeling
TDK	: Türk Dil Kurumu
TÜİK	: Türkiye İstatistik Kurumu
Vd.	: Ve Diğerleri

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo 1. :Nitel Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	12
Tablo 2. :İşgören Görüşleri Tema ve İfadeler.....	14
Tablo 3. :İşgörenlerin İşletmelere ve Yöneticilere Önerileri.....	19
Tablo 4. :Araştırmada Kullanılan Ölçekler.....	35
Tablo 5. :Nitel Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri.....	38
Tablo 6. :Dış Model Ölçüm Sonuçları.....	39
Tablo 7. :Ayırt Edici Geçerlilik Sonuçları.....	41
Tablo 8. :İç Model Ölçüm Sonuçları.....	43

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	31
--------------------------------	----



GİRİŞ

Turizm sektörü Türkiye’de her yıl hızla büyümektedir. TÜİK (2023) verilerine göre 2022 yılında 51 milyon 387 bin 513 kişi Türkiye’yi ziyaret etmiştir. Otel endüstrisinin bu denli hızla büyümesi turizm işletmelerinde çalışacak kalifiye işgören ihtiyacını artırmıştır (Öztaş, 1995: 92). Müşteri memnuniyeti ve sadakatının doğrudan işgören performansı ile alakalı olduğu otel işletmelerinde, insan kaynakları planlaması çok önemlidir (Pelit ve Çetin, 2020:1268). Günümüz rekabet ortamında özellikle turizm işletmelerinde, mutlu müşteriler elde etmek ve mutlu müşterilerinin sayısını artırmak ancak mutlu çalışanlarla mümkündür (Güdü Demirebulat vd., 2019:2346).

Hizmet sektöründe müşteriye sunulan hizmetler işgörenler tarafından yerine getirilmekte ve işgörenlerin mutluluk düzeyi sunulan hizmeti doğrudan etkilemektedir (Gu ve Siu, 2009:563). Otellerde yapılan hizmetler işgörenler tarafından üretilmekte olup birçok alanda işgören ve misafirlerle karşılıklı etkileşim içinde bulunmaktadır (Davras ve Gülmez, 2013: 167). Bu durum onların mutluluğunun önemli olduğunu işaret etmektedir. Otel işletmelerinde müşterilerle doğrudan iletişim kuran çalışanların, verilen hizmetin kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında, işletmedeki problemlerin çözümünde oldukça kritik görevleri bulunmaktadır. Otel işletmelerinin başarısı ve saygınlığı çalışanların sunmuş oldukları hizmetlerin niteliğiyle doğrudan ilişkilidir (Uygungil Erdoğan vd., 2023: 419).

Günümüzde işletmeler için kalifiye insan kaynağı bulmak ve bu kaynağı elinde tutmak oldukça zordur. İşletmelerin çoğu iş yerinde mutlu çalışanlar sayesinde daha sürdürülebilir bir üretkenlik yakalayacaklarının farkında olmalıdırlar (Erhan, 2021: 5686). İşgörenler bir işletmede yeni bir işe başladıklarında kendilerinde var olan bilgi ve tecrübeyi de sermaye olarak o işletmeye götürürler (Çetin ve Polat, 2021: 172). İş yerlerinde çalışanların mutlu olması onları daha fazla yardım davranışı sergilemeye sevk ettiği gibi daha fazla öğrenme odaklı olmalarını da sağlamaktadır (Gürlek vd., 2020: 778). İşgören mutluluğu ve misafir mutluluğu arasında istatistiksel bir bağlantı vardır. Bu bağlantı sonucunda işgören mutluluğunu artırmanın en kesin yolunun işgören çabalarının takdir edilmesi gerektiği sonucuna ulaşılmıştır (Spinelli ve Canavos, 2000). Mutluluk, işgörenleri elde tutma tartışmalarında önemli faktörlerden biri olsa da konaklama ve turizm alanında çalışanların mutluluğu üzerine sınırlı sayıda çalışma yapıldığı

görülmektedir (Melief vd.,2020: 63). Literatüre baktığımızda otel endüstrisinde işgören mutluluğuyla ilgili (örn, Atan vd., 2021; Bibi vd., 2021; Biçen ve Koç, 2019; Chiaa ve Chub, 2016; Wang vd., 2021;Gürlek vd.,2020; Hayat ve Afshari , 2022; Kemer, 2019; Akgündüz vd.,2022; Xue vd., 2021; Koburtay ve Syed, 2021; Rasheed vd., 2020) çalışmalarına rastlanmaktadır. Fakat bu araştırmalar otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini tam olarak açıklamada yetersizdir ve bu alanda kapsamlı araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle bu araştırmada keşfedici sıralı karma yöntemler kullanılarak işgören mutluluğunun belirleyicilerini kapsamlı bir şekilde tespit etmek amaçlanmaktadır.

Bu çalışma Antalya ilinde bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde keşifsel sıralı karma yöntem (Creswell ve Creswell, 2017) kullanılarak yapılmıştır. Öncelikle görüşme yöntemiyle otel işletmelerinde işgörenlerin mutluluğunun belirleyicileri tespit edilmiştir. Bu belirleyicilerden yararlanarak araştırma modeli oluşturulacak ve hipotezler ortaya koyulmuştur. Hipotezlerin oluşturulmasında nitel bulgulardan ve kaynakların korunması teorisinden (Hobfoll, 2001) faydalanılmıştır. Oluşturulan hipotezleri test etmek için nicel araştırma yapılmıştır. Veriler Antalya’da bulunan otel işletmelerindeki işgörenlerden elde edilmiştir. Verileri analiz etmek için Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi/Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) kullanılmıştır (Ringle vd., 2022).

Bu araştırma alanyazına önemli katkılar sağlamaktadır. Birincisi, konaklama işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini tespit edilerek literatüre katkı sağlanacaktır. İkinci olarak, araştırmanın bulgularından yola çıkılarak mutluluk sağlayan belirleyicilere bakılacak ve otel endüstrisinde, uygulayıcılara işgören mutluluğunu nasıl artıracabilecekleri konusunda faydalı öneriler sunulacaktır. Üçüncüsü işgören ifadelerine dayanan öneriler otel işletmelerinde yöneticilere klavuz olacaktır.

Çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde literatür taramasıyla kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. İkinci bölümde çalışmanın genel olarak yöntemiyle ilgili bilgiler yer almaktadır. Üçüncü bölümde nitel araştırmayla ilgili yöntem, tanımlayıcı bilgiler ve içerik analizi sonucunda elde edilen temalar ve ifadeler yer almaktadır. Üçüncü bölümde ayrıca otel çalışanlarının yöneticilere ve otel işletmelerine önerileri bir tablo halinde sunulmuştur. Dördüncü bölümde nicel araştırmayla ilgili

araştırma hipotezleri ve araştırma modeli , araştırmada kullanılan ölçekler ,nicel veri analizi ve analiz sonuçları yer almaktadır. Dördüncü bölümde ayrıca tanımlayıcı istatistikler, dış model sonuçları , ayırt edici geçerlilik sonuçları ve iç model sonuçları tablolar halinde sunulmuştur. Beşinci bölüm ise tartışma ve sonuç bölümüdür. Bu bölümde bulguların özeti teorik katkı, uygulamaya katkı, sınırlılıklar ve gelecek araştırmalara öneriler kısımları yer almaktadır.



BİRİNCİ BÖLÜM

1.TEORİK ÇERÇEVE

Otelcilik sektörü emek yoğun sektörlerden biridir (Şit, 2016). Emek ve işgücü tüm sektörler için önemlidir fakat konaklama endüstrisinde işletmelerin başarısı büyük ölçüde işgücü dolayısıyla işgören başarısına bağlı olduğu için bu durum bu sektörde daha büyük önem kazanmaktadır (Kaya, 2007: 356). Hizmetler işgörenler tarafından yerine getirilmektedir. Bu yüzden işgörenlerin hem fiziksel hem de zihinsel olarak tam bir iyi olma durumunda olması yani mutlu olması yapılan hizmetlerin eksiksiz ve daha nitelikli bir şekilde yapılması bakımından oldukça önemlidir. İşgörenler işyerinde ne kadar mutlu olurlarsa konumlarından o kadar memnun ve üretken olacaklardır (Moyes vd., 2008: 65). Turizm endüstrisinin en önemli işletme türü otel işletmeleridir. Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran önemli özellikler bulunmaktadır. Bu işletmelerde misafirler hizmet üretim sürecine dinamik bir şekile dahil olurlar. İşgörenler ve misafirler üretim ve tüketimin eş zamanlı olmasından dolayı sürekli etkileşim halindedirler (Dikmen ve Avan, 2022: 2785). Bu yüzden bir otel işletmesinin uzun vadede başarılı olabilmesi ve diğer otel işletmeleriyle rekabet edebilmeleri için misafirleri kadar işgörenlerinin de mutlu olması gerekir (Şahin Perçin ve Yabacı, 2020 : 37). Otel endüstrisinde müşterileri mutlu etmek ve elde tutmak büyük ölçüde otel çalışanlarının onlara nasıl davrandığına bağlıdır (Lee ve Way, 2010: 344).

1.1.Mutluluk Kavramı ve Tanımı

Mutluluk felsefe, psikoloji, tıp, sosyoloji gibi birçok farklı alanda çalışmalar yapan araştırmacılar tarafından farklı tanımlamaları yapılmış bir kavramdır (Akduman, 2020: 93). Türk Dil Kurumu mutluluğu, “Bütün özlemlere eksiksiz ve sürekli ulaşılmaktan duyulan kıvanç durumu, mut, ongunluk, kut, saadet, bahtiyarlık, saadetlilik ” olarak tanımlamıştır (TDK, 2023). Mutluluk kavramıyla ilgili literatürde çeşitli tanımlar bulunmaktadır. Mutluluk ,keyifli ruh halleri ve duygular, esenlik ve olumlu tutumlar biçimindedir (Fisher, 2010: 384). Mutluluk ölçütü kişiden kişiye değişebilir (Rego vd., 2011: 525). Mutluluk , bireyin öznel iyi oluşu ve yaşamın herhangi bir anında deneyimlediği güzel ruh halidir (Diener ve Ryan, 2009: 392).

Mutluluk kavramıyla ilgili literatüre baktığımızda bazı araştırmalarda mutluluk kavramının yerine hayattan memnuniyet , öznel iyi olma ve yaşam doyumu gibi yakın anlamlı ya da eş anlamlı kavramlar kullanıldığı görülmektedir (Veenhoven, 1997:34). Mutluluk kavramı; her disiplinin kendi özelliklerine ve bakış açısına göre farklı anlamlara gelebilmektedir (Arıcı, 2020:219). Mutluluk, insanların hayatlarındaki tüm unsurları nasıl algıladıklarının ve değerlendirdiklerinin göstergesidir (Turan, 2018:169). Mutluluk kavramı psikoloji, sosyoloji, tıp ,siyaset bilimleri gibi alanlarda incelenmiş ve 1970 yıllar itibariyle iktisat disiplininde de görülmeye başlanmıştır (Şeker, 2016:11). İktisat alanında mutluluk kavramıyla ilgili yapılan çalışmalar genellikle mutluluğun ekonomik yönü üzerinde yoğunlaşmıştır. Mutluluğun ekonomik belirleyicileri, mutluluğu artırmak için uygulanacak iktisat politikaları gibi konular iktisat alanında yapılan araştırmaların temel konuları olmuştur (Veenhoven ve Dumludağ, 2015:46). Mutluluk günümüzde sınırlarını bireyin tayin ettiği bireyin arzu ve isteklerinin tatmin edilmesidir (Arıcı, 2020: 217). Mutluluk insanın yaşama amacı olan temel konulardan biridir ve ulaşabileceği son noktadır (Bulut Uslu, 2018: 477). Mutluluk insanın yaşam kalitesinin göstergelerinden biridir (Veenhoven, 1997: 30).

Mutluluk üzerine yapılan çalışmalar iki geleneğe ayrılmıştır. Birincisi hedonik gelenek yani hazzı odak noktası yapan ve olumlu duyguların varlığı ve olumsuz duyguların yokluğu olarak tanımlanan mutluluktur. İkincisi eudaimonik gelenek yani hayatı dolu dolu ve derinden tatmin edici şekilde yaşamaktır. (Deci ve Ryan, 2008:1). Hedonia , zevk arayışından ve acıdan kaçınmadan elde edilen mutluluğu ifade ederken, eudaimonia, zenginleştirme ve kendi kendine bağlılığı kolaylaştırma anlamına gelen yaşamdan elde edilen mutluluğu ifade eder (Tsai, 2020:1048). Eudaimonia , erdem arayışı tezahürü veya deneyimi, kişisel gelişim, kendini gerçekleştirme, özgünlük, mükemmellik ve anlam gibi anlamlara gelmektedir (Lee ve Jeong,2021: 59). Hedonia ise, zevk arayışı veya deneyimi , keyif alma gibi anlamlara gelmektedir (Huta, 2013:213). Hedonik hazda ise ister fiziksel,ister entelektüel,ister sosyal temelli olsun,ihtiyaçların tatminine hoş bir duygu eşlik ettiğinde hissedilmesi beklenir (Waterman, 1993:679).

1.2.İşgören Mutluluğu

İşgören mutluluğu kavramının araştırmacılar tarafından birçok tanımı yapılmıştır. İşgören mutluluğu, çalışanın işiyle alakalı arzu ettiği veya beklediği sonuçlarla gerçekleşen sonuçları kıyaslaması sonucunda verdiği duygusal tepkilerdir (Oshagbemi, 2000:88). Çalışanların işini ve çalışma ortamını sevmeden hem işletmeye hem de müşterilere faydalı olması beklenmemelidir (İbiş ve Batman, 2020: 265). İşgörenlerin mutluluğu öncelikli olarak işletmeleri ve toplumları ilgilendirmektedir. Artan rekabet ortamında işyerinde mutlu işgörenler insan kaynakları açısından da işletmelere avantaj sağlayacaktır (Biçen ve Koç, 2019:1452).

Mutluluk, son yıllarda insanlar için özel hayatlarında olduğu kadar iş hayatlarında da önem kazanmaya başlamıştır. Birçok şirket işgörenlerin mutluluğu için çeşitli aktiviteler düzenlemektedir (Akduman ve Duran, 2017:29). İşletmeler için rekabet ortamlarında insan kaynağı çok önemlidir. Otel işletmelerinde mutlu çalışanlar müşteriler bakımından da mutluluk sağlayacaktır (Güdü Demirbulat vd. , 2019: 2345). Otel endüstrisinde işgörenlerin işyerlerinde mutlu olması onların özel hayatında olumlu yansır fakat işyerinde mutsuz olan bir çalışanın özel hayatında mutlu olması güçtür (Gürlek vd., 2020: 771).

Şimşek vd. (2001 :136) işgören mutluluğunu “çalışanların yapmış oldukları işten elde ettikleri maddi kazançlar ile birlikte çalışma arkadaşlarıyla ortaya çıkardıkları eserlerden elde ettikleri mutluluk” olarak tanımlamışlardır. Büyük işletmelerin rekabet avantajını sürdürebilmeleri için, organizasyonlarında mükemmel bir şekilde uyumlu ve motive olmuş yüksek vasıflı işgörenler oldukça önemlidir. Ancak bu işgörenler için mutluluk vazgeçilmezdir (Vallina vd. 2018:149). Mutlu çalışanlar işe zamanında gelirler, daha az hastalık izni alırlar,meslektaşlarına daha çok yardım ederler ve iş arkadaşları ve amirleriyle iyi geçinirler (Diener ve Diener, 2008:73,74). İşgörenlerin işyerinde kendilerini mutlu hissetmeleri ve refah seviyelerinin yüksek olması iş performanslarını olumlu etkilemektedir (Güllü, 2018: 547). İşgörenlerin mutluluk düzeylerinin yüksek olması ,yenilikçi davranışlar ve işgören performansı üzerinde olumlu etkilerin habercisi olmaktadır (Bani-Melhem vd., 2020: 545). İşgörenler vakitlerinin büyük bir bölümünü

geçirdikleri işyerlerinde mutlu olmaları hem genel yaşam doyumlarını artırmakta hem de örgütlerin etkinliğini ve verimliliğini olumlu etkilemektedir(Erer, 2021: 215).

1.3.Otel Endüstrisinde İşgören Mutluluğuyla İlgili Yapılan Araştırmalar

Literatüre baktığımızda otel endüstrisinde işgören mutluluğuyla ilgili çeşitli araştırmalar yapıldığını görmek mümkündür. Bu araştırmalar aşağıda kısaca özetlenmiştir.

Chiaa ve Chub (2016), Malezya’da 358 otel çalışanıyla yaptıkları çalışmada çalışanların stres ve mutluluk üzerinde presenteeism’in düzenleyici etkilerini araştırmışlar ve bulgular preseeteism’in iş yerinde yüksek düzeyde stresle karşılaşan otel çalışanlarının mutluluk gibi olumlu duygularını tetikleyebileceğini göstermiştir.

Atan vd. (2021), Kıbrıs’ta bulunan otellerdeki kadın işgörenlerle yaptıkları araştırmada motivasyonun işyerindeki mutluluğu olumlu etkilediği sonucuna ulaşmışlardır.

Bibi vd. (2021), Çin’de bulunan dört ve beş yıldızlı otel işgörenleriyle yaptıkları çalışmada mutlu işgörenlerin rekabetçi, yenilikçi ve daha iyi kurumsal performans için anahtar rolde olduğu sonucuna varmışlardır.

Wang vd. (2021), Çin’de 321 otel çalışanından toplanan verilere dayanan araştırma bulgularında işletmelere yönelik örgütsel vatandaşlık davranışı gerçekleştiren çalışanların mutluluk düzeylerinde ve iş-yaşam kalitesinde artış tespit etmişlerdir.

Akgündüz vd. (2022), Türkiye’de beş yıldızlı otel işgörenlerinden elde ettikleri verilerle yapmış oldukları araştırmada algılanan örgütsel destek ve işe adanmışlığın işgören mutluluğunu artırdığını iş stresinin ise işgören mutluluğunu azalttığını tespit etmişlerdir.

Hayat ve Afshari (2022), Pakistan’da 326 otel yöneticisi ve ön bölüm çalışanlarından elde ettikleri verilere dayalı yapmış oldukları araştırmada kurumsal sosyal sorumluluğun konaklama endüstrisi çalışanlarının mutluluğunu olumlu etkilediğini aynı zamanda çalışanların iş bağlılığı ve olumlu duygusal duygularını da artırarak olumlu duygusal durumlarını da geliştirdiğini keşfetmişlerdir.

Biçen ve Koç (2019), yapmış oldukları araştırmalarında işgörenlerin mutluluk düzeyleri ile iş tatminleri ve çalışma performansları arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Kemer (2019) , Nevşehir’de beş yıldızlı otellerde işgörenlerle yaptığı araştırmada onları işyerinde en çok mutlu eden faktörlerin maaş ve adaletli işyeri olduğunu onları iş dışında en çok mutlu eden faktörlerinse aile ve sosyal hayat olduğunu tespit etmiştir.

Gürlek vd. (2020), Muğla , Antalya ve İstanbul’daki beş yıldızlı otellerde işgörenlerle yaptıkları araştırmada affetme ikliminin işgören mutluluğu üzerinde olumlu etkileri olduğunu tespit etmişlerdir.

Xue vd. (2021) Çin’de 373 konaklama sektörü çalışanıyla yaptıkları araştırmada COVID- 19 salgını gibi kriz dönemlerinde çalışanların daha endişeli ve meşgul zihinlere sahip olduklarından kaygı düzeylerinde artış olduğunu ve bu kaygının da öznel mutluluk düzeyini azalttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Koburtay ve Syed (2021) Ürdün’de gerçekleştirdikleri araştırmalarında dini düzenlemelere bağlı kalan ve manevi olanaklar sunan otel işletmelerinin çalışanlarının refahını ve müşterilerin mutluluğunun artırdığını, dini kurallara uyulmamasının ise çalışanların refahını ve müşterilerin mutluluğunu olumsuz etkilediğini tespit etmişlerdir.

Rasheed vd. (2020) Çin’de konaklama işletmelerinde gerçekleştirdikleri araştırmalarında mutluluğa yönelimi arabulucu olarak kullanmışlardır.Yüksek kariyer uyumluluğunun çalışan mutluluğuna yönelimi artırdığını ve bunun da çalışanların işten ayrılma niyetini azalttığını tespit etmişlerdir.

İKİNCİ BÖLÜM

2.YÖNTEM

Bu araştırmada keşfedici sıralı karma yöntem yaklaşımı kullanılmıştır (Creswell ve Creswell, (2017). Bu araştırma deseninde öncelikle nitel araştırma yapılır ve nitel veriler elde edilir. Elde edilen nitel veriler araştırma modeli ve hipotezlerin oluşturulmasında kullanılır. Daha sonra nicel araştırma yapılır (Creswell, 2017: 226). Karma yöntem tercih edilen araştırmalarda hem nitel hem nicel yöntemler kullanıldığı tek bir yöntem kullanan araştırmalara nazaran araştırma sorularını daha derinlemesine inceleme ve test etme imkanı vardır. Bu tür araştırmalar daha kesin sonuçlara ulaşmada etkilidir (Johnson ve Onwuegbuzie, 2004: 21) . Keşfedici sıralı karma yöntemi kullanılan bilimsel araştırmalarda nitel ve nicel bulgular genellikle tartışma ve sonuç kısmında birleştirilir (Baki ve Gökçek, 2012: 9-10).

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

Nitel yöntemle görüşmelere dayalı olarak yapılacak çalışmada elde edilecek bulgulara dayalı olarak nicel araştırma safhasına geçilecek ve bu aşamada anket yoluyla veriler toplanarak test edilecektir. Örneklem yöntemi olarak kolayda örneklem yöntemi kullanılacaktır. Araştırma verileri Antalya ilinde bulunan otellerdeki işgörenlerden elde edilecektir. İlk olarak işgörelere araştırma hakkında bilgi verilerek görüşmeler gerçekleştirilecek. Nitel araştırma yöntemlerinden olan görüşme tekniği araştırmacı tarafından birebir ve yüz yüze gerçekleştirilecektir. Görüşmeler katılımcılardan izin alınarak kayıt altına alınmıştır ve araştırmacı tarafından yazıya dökülerek kullanılır hale getirilmiştir (Braun ve Clarke, 2006). Nitel verilerin toplanması aşamasında yarı yapılandırılmış görüşme tekniği kullanılmıştır. Katılımcılara işgören mutluluğuyla ilgili iki adet açık uçlu soru sorulmuştur. Verilerin toplanması teorik olarak doygunluk düzeyine ulaşıldığında sonlandırılmıştır (Dayour vd., 2019). Elde edilen verilerin araştırmacı tarafından tematik analizi yapılarak temalar oluşturulmuştur (Braun ve

Clarke, 2006). Tespit edilen temalar aracılığıyla araştırma modeli ve hipotezler oluşturulmuştur. Hipotezler nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak elde edilen verilerin analizi ile test edilmiştir. Nitel ve nicel bulgulardan tartışma kısmında irdelenmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.NİTEL ARAŞTIRMA

3.1.NİTEL ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Antalya ilinde yer alan 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin mutluluğunu etkileyen faktörleri tespit etmek amacıyla 30 otel çalışanıyla yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirildi. Katılımcılar kolayda örnekleme yöntemiyle tespit edilmiştir. Otel çalışanları önbüro, mutfak, kat hizmetleri, muhasebe gibi farklı departmanlardan seçilmiştir. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1’de detaylı olarak aktarıldı. Görüşmelerde katılımcılara işgören mutluluğunun belirleyicilerini tespit etmek için açık uçlu 2 adet soru sorulmuştur. Görüşmeler yaklaşık 30 dakika sürmüştür. Verilerin toplanması teorik olarak doygunluk düzeyine ulaşıldığında sonlandırılmıştır (Dayour vd., 2019). Görüşmeler katılımcılardan izin alınarak kayıt altına alınmıştır. Kayıt içerikleri daha sonra yazıya dökülmüştür. Veriler içerik analiziyle kodlanarak kategorilere ayrılmış, temalar ortaya çıkarılmıştır (Braun ve Clarke, 2006). Temalar nitel araştırma bulguları kısmında katılımcı görüşleri ile beraber detaylı bir şekilde Tablo 2’de aktarılmıştır.

3.2 Nitel Araştırmaya Katılanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Nitel araştırma yöntemlerinden görüşme tekniğinden faydalanılarak 30 otel çalışanına ulaşılmıştır. Görüşmeler ortalama 30,1 dakika sürmüştür. Katılımcıların 16’si erkek 14 katılımcı ise kadındır. Yüzdesel olarak baktığımızda katılımcıların %53,33’ü erkek ve %46,67’si kadındır. Katılımcılardan 11’i evli, 19’si ise bekar. Yüzdesel olarak katılımcıların %63,33’si bekar, %36,67’si ise evlidir. Katılımcıların 17’si 21-30 yaş aralığında, 2’si 20 yaş altında, 9’si 31-40 yaş aralığında ve 2’si 41-50 yaş aralığındadır. Yüzdesel olarak %56,68’i 21-30 yaş aralığında, %6,66’sı 20 yaş altında, %30’u 31-40 yaş aralığında ve %6,66’sı 41-50 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılanların bölümlerine baktığımızda 10 katılımcı mutfak, 4 katılımcı önbüro, 3 katılımcı kat hizmetleri, 5 katılımcı muhasebe, 1 katılımcı pazarlama, 5 katılımcı restoran ve son olarak 2 katılımcı ise bar bölümlerinde çalışmaktadırlar. Yüzdesel olarak katılımcıların %33,3’ü mutfak, %13,32’si önbüro, %9,90’ı kat hizmetleri, %16,67’si muhasebe, %3,33’ü pazarlama, %16,67 si restoran ve %6,66 ‘sı ise bar bölümlerinde çalışmaktadırlar. Tablo 1’de katılımcıların hangi bölümde hangi pozisyonda çalıştığı

belirtilmiştir. Eğitim durumlarına baktığımızda 15 katılımcı lise mezunu, 11 katılımcı lisans mezunu ve 4 katılımcı önlisans mezunudur. Yüzdesel olarak katılımcıların %50'si lise mezunu, %36,68'i lisans mezunu ve %13,32'si ise önlisans mezunudur. Katılımcıların işyerinde çalışma sürelerinde 21 katılımcı 1-3 yıl arası, 7 katılımcı 4-6 yıl arası ve 2 katılımcı da 7-9 yıl arası çalıştığı görüldü. Yüzdesel olarak %70'i 1-3 yıl arası, %23,33'ü 4-6 yıl arası ve %6,67'sinin ise 7-9 yıl arası çalıştığı belirlendi. Katılımcıların turizm sektöründe çalışma sürelerinde 10 katılımcının 1-3 yıl arası, 12 katılımcının 4-6 yıl arası ve 8 katılımcının ise 10 yıl ve üzeri sürelerde turizm sektöründe çalıştıkları tespit edildi. Yüzdesel olarak katılımcıların %33,3'ü 1-3 yıl arası , %40'ı 4-6 yıl arası ve 26,67'sinin 10 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalıştıkları görüldü. Nitel araştırmaya katılan katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'de sunulmuştur.

Tablo 1. Nitel Araştırmaya Katılan Katılımcıların Özellikleri

Kod	Departman	Görev	Cinsiyet	Eğitim	Yaş	Medeni Durum	İşyerinde Çalışma Süresi	Sektör Çalışma Süresi	Görüşme Süresi
K1	Mutfak	Demi chef	Kadın	Lise	21-30	Bekar	1-3yıl	4-6 yıl	30 dk
K2	Mutfak	Komi	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	28 dk
K3	Mutfak	Aşçı	Kadın	Lise	20 altı	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K4	Mutfak	Demi2	Kadın	Önlisn	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	25 dk
K5	Mutfak	Pizzacı	Erkek	Lisans	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K6	Mutfak	Kasap	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K7	Mutfak	Aşçı	Erkek	Lise	20 altı	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K8	Mutfak	Demi2	Kadın	Önlisa	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K9	Mutfak	Pastane asst.	Erkek	Lise	31-40	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	30 dk
K10	Mutfak	Demi chef	Kadın	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K11	Önbüro	Resepsiyon şefi	Erkek	Lisans	31-40	Evli	7-9 yıl	10 üzeri	33 dk
K12	Önbüro	Bellboy	Erkek	Lise	31-40	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	30 dk
K13	Önbüro	Resepsiyonist	Erkek	Lisans	31-40	Evli	7-9 yıl	10 üzeri	35 dk
K14	Önbüro	Resepsiyonist	Erkek	Lisans	31-40	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K15	Kat	Oda temizleyici	Kadın	Lise	41-50	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	30 dk
K16	Kat	Oda temizleyici	Kadın	Lise	21-30	Evli	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K17	Kat	Oda temizleyici	Kadın	Lise	31-40	Evli	4-6 yıl	4-6 yıl	30 dk
K18	Muhasebe	Muhasebe	Kadın	Lisans	31-40	Evli	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk

K19	Muhasebe	Muhasebe şefi	Kadın	Lisans	31-40	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	32 dk
K20	Muhasebe	Muhasebe	Kadın	Önlisa	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K21	Muhasebe	Muhasebe şefi	Erkek	Lisans	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	32 dk
K22	Muhasebe	Kasiyer	Kadın	Önlisa	31-40	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	30 dk
K23	Pazarlama	Pazarlama	Kadın	Lisans	41-50	Evli	4-6 yıl	10 üzeri	35 dk.
K24	Restoran	Garson	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K25	Restoran	Garson	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K26	Restoran	Order taker	Kadın	Lisans	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	28 dk.
K27	Restoran	Garson	Erkek	Lisans	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk
K28	Restoran	Garson	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	25 dk
K29	Bar	Bar kaptanı	Kadın	Lisans	21-30	Bekar	1-3 yıl	1-3 yıl	30 dk
K30	Bar	Barmaid	Erkek	Lise	21-30	Bekar	1-3 yıl	4-6 yıl	30 dk

3.3 NİTEL ARAŞTIRMA BULGULARI

Bu araştırmada öncelikle nitel araştırma bölümünde otel işgörenleriyle görüşmeler gerçekleştirildi. Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan 30 katılımcıyla görüşmeler gerçekleştirilmiş ve bu görüşmeler sonucunda işgören mutluluğunu etkileyen 13 faktör tespit edilmiştir. Bu faktörler: Müşteri nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, iş-aile çatışması, çalışma arkadaşları nezaketsizliği, zayıf İKY uygulamaları, zayıf beşeri sermaye, sosyal kaytarma , dedikodu, iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği, istismarcı yönetim, iş yükü ve iş stresidir.

Bulgular incelendiğinde katılımcıların işgören mutluluğunu olumsuz olarak etkileyen hususları dile getirdikleri görülmektedir. Tespit edilen faktörler ve katılımcılara ait ifadeler detaylı olarak Tablo 2’ de aktarıldı.

Tablo 2 Tema ve Katılımcı İfadeleri

Temalar	İfadeler
Müşteri Nezaketsizliği	“ Uzun yıllardır turizm sektöründe çalışmaktayım . Bu zamandır benim mutluluğumu etkileyen önemli faktörlerden birisi müşterilerdir. Aslında müşteri derken kastettiğim şey otel işletmesinin müşteri kabul ettiği ülkelere göre çok farklılaşmaktadır. Gözlemlerime göre Avrupa'dan gelen turistler daha ılıman ve işgörenlere karşı daha saygılı iken Orta Doğu ve Rusya'dan gelen turistler biz işgörenlere karşı daha kaba davranışlar göstermektedir”(K11). “Ben otelde resepsiyon bölümünde çalışmaktayım. Bölümünden dolayı müşterilerle en fazla yüz yüze gelen bölüm diyebilirim. Müşteriler otelde bir sıkıntı olduğunda ya da bir şeye ihtiyaç duyduğunda doğal olarak resepsiyona gelmekte ve bizim onlara çözüm üretmemizi beklemektedir. Fakat bu sırada bazen kaba davranışlarla karşı karşıya kalmaktayım. Bu durum bazen çok sinir bozucu boyutlara geliyor ve işimden soğuyorum desem yalan olmaz”(K13). “Çalıştığım bölümden dolayı müşteriler genellikle alkol tüketmektedir. Belki alkolün etkisiyle belki de başka sebeplerden dolayı müşteriler bazen biz çalışanlara karşı kaba davranıyorlar. Tabi işimiz gereği bu tarz durumlarda anlayışlı ve sabırlı olmamız gerekiyor . Aksi halde müşterilerle tartışmak zorunda kalabiliyoruz ve bizleri yöneticilere ya da acente yetkililerine şikayet ediyorlar”(K30). “Bence müşteriler işgörenlere karşı daha nazik davranmalılar. Özellikle yerli turist dediğimiz kesim biraz daha biz çalışanlara karşı saygılı olmalı ve bizimde insan olduğumuzu unutmamalıdır. Çoğu zaman biz şu kadar para ödedik bu tatil için cümlesini duymaktayım”(K24). “Bazen kahvaltı büfesinde görev alıyorum bazen de açık büfede çeşitli bölümlerde müşterilere hizmet veriyorum . Özellikle otelde grup halinde hareket edildiği zamanlarda müşteriler bizlere kaba davranabiliyorlar. Örneğin bir omlet yapıp müşteriye servis ettiğimde teşekkür dahi etmediklerine şahit oluyorum. Ya da yemek alma sırasında hem bize hem de diğer müşterilere karşı kaba davranışlar sergiliyorlar”(K4). “Türkiye'ye gelen turist profili her geçen yıl kötüye gitmekte bu durumda müşterilerin personele karşı davranışlarında kabalaşmanın artmasına neden olmaktadır. Her şey dahil sistemden dolayı otellerde restoran , bar, resepsiyon gibi bölümlerde uzun sıralar oluşuyor ve müşteriler bu sıralarda kaba davranışlar sergileyebiliyorlar”(K23).

Ücret Tatminsizliği	“Ücretlerin düşük olması iş motivasyonumu olumsuz yönde etkilemekte ve iş performansını düşürmektedir”(K18). “Çalıştığım otelde çalışanların maaşları arasında dengesizlik bulunmaktadır. Eğitim durumunuz farklı olsa dahi bu durum maaşlara yeterince yansımamaktadır. Almış olduğumuz mesleki eğitimin karşılığını alamıyorum ve bu durum birçok otelde bu şekilde uygulanmaktadır.”(K14). “İşyerinde yabancı dil ve bilgisayar programları bilmeme rağmen vasıfsız çalışanlarla aynı maaşı almaktayım. Bu yüzden mesleğimi sevmeme rağmen emeğimin karşılığını alamadığımı düşünüyorum”(K13). “İşyerlerinde çalışma motivasyonumu ve performansımı artıracak maaş ve prim uygulaması olmalıdır. Çoğu zaman çok yoğun çalışmama rağmen bunun karşılığını maaşlarda alamadığımı düşünüyorum”(K2). “Maaşlar çok düşük ve maaşlarda iyileştirmeler yapılmalıdır ve performansla göre prim sistemiyle işgörenler ekonomik açıdan desteklenmelidir”(K12). “Yaptığım işe göre aldığım maaşın düşük olduğunu düşünüyorum. İşletmeler daha adil bir maaş sistemine geçmelidirler”(K8). “İşletmeler işgörelere maaş verirken ülkenin ekonomik durumunu ve alım gücünü düşünerek hareket etmelidir. Şu anda almış olduğum maaş ihtiyaçlarımı karşılamakta yeterli gelmemektedir”(K11).
İş-Aile Çatışması	“Çalıştığım otelde mesai saatleri isteğimiz dışında çok fazla artırılmaktadır. Çoğu zaman özel hayatıma vakit ayıramıyorum”(K7). “Yoğun iş temposu ve uzun çalışma saatlerinden dolayı işlere yetişmekte zorlanıyorum. İş dışında da dinlenmeye çok fazla vaktim kalmıyor”(K20)
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği	“Çalışma arkadaşlarım olumsuz davranışlarda bulunmaktadır. Bazı durumlarda kaba davranışlar sergilemektedirler. Mesleğini sevmeyen ve sadece para için çalışanlar kesinlikle işe alınmamalıdır. Çünkü turizm sektöründe işinizi sevmeden yaparsanız bu durum misafirlere yapmış olduğunu hizmetlerde olumsuz olarak yansıtmaktadır.”(K5). “Otelde özellikle lojmanda geçirdiğim zamanlarda lojmanda kalan arkadaşların gürültüsü çok fazla oluyordu. Aslında lojmanda kaldığım zamanlarda en çok dinlenmeye ihtiyacım olduğu zamanlarda bu yüzden tam dinlenemiyordum.”(K28).
Zayıf İKY Uygulamaları	“Otelde daha fazla donanımlı personel işe alınmalıdır. Çalıştığım otelde bunun eksikliğini hissetmekteyiz”(K26). “Otel işletmeleri personel alımı yaparken çeşitli kriterlere göre alım yapmak istiyorlar. Örneğin yabancı dil bilme , turizm eğitimi almak gibi . Fakat aynı işletmeler özlük hakları konusunda personellere önem vermemektedirler. Bu yüzden birçok kişi turizm sektöründe çalışmak istememekte ve turizm sektöründen uzaklaşmaktadır”(K23). “Ben lisans düzeyinde turizm ve otelcilik eğitimi aldım ve uzun yıllar turizm sektöründe çalışmaktayım . Bu sürede tecrübe ettiğim bir durum var. Kesinlikle aldığımız eğitimin değerini göremiyoruz . Ben eğitimli olmama rağmen turizmle alakası

Zayıf İKY Uygulamaları Devamı	olmayan çalışanlarla aynı maaşı almaktayım. Bu durumda emek verip almış olduğum eğitimi değersiz hissettiriyor''(K14). ''Yıllarca turizm eğitimi aldım ve değişik otellerde çalıştım ve çoğu çalıştığım otelin işe giriş yaptığımda diplomalarımı dahi sormadı ve suretlerini istemedi. Bu durumu ilk başlarda çok garipsemeye rağmen zamanla alıştım ve aslında aldığımız çokta önemli olmadığı kanısındayım. Bence turizm eğitimi alacak kişiler açık öğretim fakültelerinde eğitim alıp bir yandan da otelde çalışarak kendilerini geliştirebilirler''(K13). ''Otelde çalışan kişilerin birçoğu turizm eğitimi olmayan kişiler ve otelin bu durum otel sahibi ve yöneticileri tarafından çok dikkate alınmıyor. Çünkü eğitilmiş kişiler doğal olarak daha fazla maaş ve özlük hakları bakımından haklar talep etmektedirler bu da otellerin işine gelmez ve kalitesiz hizmet verseler de eğitimsiz insanlarla çalışmaya devam etmektedirler''(K21). ''Ülkemizde turizmin daha çok gelişmesini ve nitelikli hale gelmesi isteniyorsa otel çalışanlarına özellikle müşterilerle etkileşim içinde olan bölümlerde eğitim kriteri getirilmelidir. Aksi takdirde ülkemize gelen kaliteli turist sayısı düşecektir''(K30). ''Çalıştığım otelde iş arkadaşlarım genellikle tecrübesiz ve eğitimsiz kişilerdi bu yüzden oteldeki birçok iş bana kalıyordu ve iş arkadaşlarımla iletişim konusunda sıkıntılar yaşıyorum''(K29).
Zayıf Beşeri Sermaye	''Çalıştığım otelde beni en çok zorlayan durumlardan birisi ekip arkadaşlarımla yeteri kadar tecrübeli olmaması hatta turizm sektörüyle hiç alakalarının olmamasından dolayı yaşanan sıkıntılardır. Mesai saatlerinde onlara işi öğretmek için elimden geleni yapıyordum fakat bu sefer de kendi yapmam gereken işlerde aksamalar olduğu zamanlar oluyor''(K11). '' Otelde en büyük problemlerden biri kalifiye eleman sıkıntısıydı. Hatta bu yüzden otelde çalışan nitelikli çalışanlarda başka otellere iş başvurusu yapıyorlar. Bu durumda zamanla otelde çalışan çalışanların kalitesi de düşmektedir. ''(K2).
Sosyal Kaytarma	''Otelde mutfak bölümünde çalışıyorum. İş arkadaşlarım genellikle çalışma alanlarını temiz bırakmamasından dolayı rahatsızım. Aynı zamanda çalışma arkadaşlarım sürekli çalıştığımız işletmeyi daha önceki çalıştıkları otellerle kıyaslamakta ve gereksiz dedikodu yapılmaktadır.''(K3). ''Çalıştığım işletmede iş ortamında ekip ruhunu yakalayamadığımızı düşünüyorum. Bu yüzden yapmış olduğumuz hizmetlerde bazı aksama ve eksiklikler yaşanmaktadır''(K22).
Dedikodu	''Çalışanlar arasında çok fazla dedikodu yapılmaktadır. Bazı çalışanlar birbirlerine yardımcı olmak yerine birbirlerinin kuyusunu kazmakta bu durumda huzurlu bir çalışma ortamının olmasını engellemektedir''(K23). ''Çalıştığım otelde özellikle farklı departmanlar arasında dedikodu yapılmaktadır. Örneğin mutfak çalışanları servis elemanlarının, servis elemanlarında mutfak elemanlarının dedikodusunu yapmaktadır.''(K28).

İş Güvencesizliği	“Çalıştığım otel sadece yaz sezonunda açık ve personeller genellikle sonbaharda askıya alınmaktadır. Bu durumdan dolayı kış aylarında çalışanlar olarak işsiz kalmak zorunda kalıyoruz. Bu yüzden kalifiye işgörenler turizm sektöründen uzaklaşmaktadır. Bundan dolayı sektörde genellikle işler ve hizmetler yeterli mesleki bilgisi olmayan kişiler tarafından yapılmak zorunda kalıyor ve ister istemez müşteri memnuniyetini olumsuz etkiliyor”(K2). “Sezonluk çalışmaktan dolayı özellikle kış aylarında işsiz kalma korkusuyla çalışmaktayım. Bu yüzden kendi özel hayatımla ilgili uzun vadeli planlar yapamıyorum. İş devamlılığımızı sağlayacak yasal düzenlemeler yapılması gerekmektedir. Otel işletmeleri üzerine bu konularda personeli özellikle kış aylarında mağdur etmeyecek çözümler üretmelidir”(K6). “Uzun yıllardır Antalya’da turizm sektöründe çalışmaktayım ve tüm yıl boyunca çalışmaktayım. Fakat bana göre sektörün en büyük problemlerinden biri otellerin sadece yaz sezonunda faaliyet göstermesi ve kış aylarında kapalı olmasından dolayı personellerin işsiz kalmasıdır. Bu şekilde çalışan otellerin nitelikli işgören bulması ve elde tutması çok zordur. Bence oteller tüm yıl boyunca açık kalmak için çözüm bulmalılar”(K19). “Turizm sektöründe en büyük sıkıntılardan biri otellerin sezonluk olmasından dolayı özellikle kış aylarında personelin işsiz kalmasıdır. Kış turizminin geliştiği şehirlerde ise yine benzer sorunlar olduğu görülmektedir. Hatta kış turizmi sadece birkaç ay sürmektedir. Bu da personeller için işsiz kalma riski getirmekle beraber aslında otel işletmeleri içinde nitelikli işgörenleri elde etmeyi ve elde tutmayı engellemektedir”(K23). “Turizm sektörü politik olaylar, salgınlar ve savaşlar gibi olaylardan çok hızlı bir şekilde olumsuz etkilenmektedir. Örneğin tüm dünyada etkili olan salgın sürecinden dolayı birçok otel açılmamış, açılanlarda çalışan sayısını çok düşük tuttuğu için bu süreçte uzun süre işsiz kaldım”(K8).
Kararlara Katılım Eksikliği	“Yöneticiler işgörenlerin fikirlerine saygı göstermeli ve belli zamanlarda bizlere işle ilgili konularda ne düşündüğümüzü sormalıdır”(K1). “Çalıştığım otelde yöneticiler kesinlikle karar alma sürecinde işgörenlerin fikirlerini almadan kararlar alıyorlardı. Bu durum bazen işlerin aksamasına neden olabiliyordu.”(K21).
İstismarcı Yönetim	“Beni otelde en çok zorlayan şey yöneticiler tarafından bana yapılan kötü şeylerdir.. Yöneticiler işgörenlerle iletişim kurarken üsluplarına dikkat etmeliler. Bu duruma uyulmadığı zamanlarda kendimi değersiz hissettiğim zamanlar olmuştur”(K11). “Yöneticiler bazen otelde işgörenlerle iletişim kurarken onlarla alay eder gibi davranıyorlar.”(K18).

İş Yüğü	“İş yoğunluğundan dolayı çoğı zaman yemek saatlerinde dahi yoğun şekilde çalışmaktayım ve birçok arkadaşım bu şekilde. Aslında turizm sektörü genel anlamda bu şekilde birçok personel bu sebeplerden dolayı sektörü bırakıp kendilerine başka sektörlerde iş bulmaya çalışıyor”(K15). “Özellikle otelin tam dolu olduğı zamanlarda yoğunluktan dolayı hizmet vermekte zorlanmaktayım. Çünkü kapasite olarak en yüksek sayıda müşteri olduğundan dolayı tüm öğünlerde açık büfeyi eksiksiz hazırlamak zorundayız ve yemek esnasında bazen tüm yiyecekleri kontrol edip eksikleri tamamlamamız gerekiyor ve iş yoğunluğundan dolayı bu durum personel olarak bizleri zorluyor”(K27). “Kış aylarında otelde konaklayan müşteri sayısı azalmasına rağmen iş yoğunluğu bazen daha da artabiliyor. Çünkü kış aylarında otel açık kalsa dahi personel sayısı inanılmaz şekilde azaltılıyor. Bu durumda işğörenlerin üzerine çok fazla iş yüklüyor ve yoğunluktan dolayı bazen başımızı kaldıramıyoruz”(K28). “Ay sonların otel çalışanlarının maaşlarını hesaplarırken iş yükümüz çok fazla oluyor. Çalıştığım otel personel sayısı olarak biraz yüksek olduğu için bu durum ortaya çıkmaktadır”(K19). “Yüksek sezon denilen yaz aylarında otel doluluk oranlarına bağlı olarak iş yükümüz çok yükselmektedir. Bazen çok fazla oda temizlemek zorunda kalıyorum. Bu durumlara karşı yöneticiler önlem almalı yoğun giriş çıkış olduğu günler işğören sayısı yüksel tutulmalıdır”(K16). “Bazı zamanlarda çok yoğun çalışmaktan dolayı mutsuz olduğum zamanlar oldu. Çünkü bu zamanlarda her ne kadar mesleğimi severek yapsam da işimden soğuyorum”(K18). “Çalışma saatleri sekiz saati geçmemelidir ve çalışma saatleri içinde dinlenme ve yemek saatlerini işğörenler olarak kullanmalıyız. Otel işletmeleri de bunu kolaylaştıracak uygulamalar yapmalıdırlar”(K14). “Otelde işlerin yoğunluğuna göre bazı saatler hızlı ve yoğun tempoda çalışmak zorunda kalıyorum”(K30). “Çalışanların çalışma saatleri belirlenirken yasal sınırları kesinlikle aşmamalıdır. Otelde işlerin çok yoğun olduğu zamanlarda personelin rızası alınarak ve ücreti karşılığında çalıştırılmalıdırlar”(K23).
İş Stresi	“Otelde resepsiyonda çalışıyorum ve bu bölümde çalışanların hemen hepsinde stres çok fazladır. Çünkü genellikle resepsiyona giriş çıkış işlemleri dışında gelen müşterilerin yoğunluğu bir sorunla karşılaştığı zaman gelirler ve biz çalışanlardan çözüm üretmemizi beklerler. Bu durumun stresimizi artırdığını düşünüyorum”(K13). “Mutfak bölümü nerdeyse 24 saat boyunca hizmet vermektedir. Bir büfe kalkmadan diğer büfenin hazırlıklarını yapmak zorundayız bu gibi durumlardan dolayı istemesek de stresli olduğumuz zamanlar oluyor. Ya da malzeme sıkıntısı , zaman kısıtlaması ,yeterli kalifiye personel olmaması gibi durumlardan dolayı da stresim artmaktadır”(K10). “Otelde çalışırken beni en çok zorlayan unsurlar işin yorucu olması ve strestir. Aslında otelcilik sektörü emek ger ektiren bir sektördür ve stres düzeyiniz yüksek

İş Stresi Devamı	<i>olduğunda bu işleri aksamasına sebep olmaktadır. Bu yüzden stres düzeyimizi indirmemiz hem sağlığımız açısından hem de işlerin yürümesi açısından faydalı olacaktır''(K25).</i> <i>''Turizm sektörüne ilk başladığım yıllarda stres düzeyimin yüksek olmasından dolayı zorlanıyordum. Sanki işler hiç bitmeyecekmiş gibi hissediyordum ve mutsuz oluyordum. Fakat daha sonra otele ve işe alıştıkça stresim iyice azaldı diyebilirim''(K9).</i>
-------------------------	--

Araştırma sorularına istinaden katılımcılar görüşmeler esnasında otel işletmelerine ve yöneticilere önerilerde bulundular. Bu öneriler içerik analizine tabi tutulup 9 tane tema bulunmuştur. Önerilerde ücret boyutunda maaşların iyileştirilmesi, fazla mesai ödemesi ve prim gibi önerileri kapsamaktadır. Klan kültürü temasında çalışanlar ailenin bir parçası olmak istediklerini belirtmişlerdir. İşgörenler alınacak kararlarda kendilerinin de söz hakkı olması gerektiği, işletmelerinin örgütsel adalet ve aile dostu çalışma kültürüne sahip olması gerekliliği hususlarında önerilerde bulundular. İşgörenlerin en fazla öneride bulunduğu temalardan biri de iş güvencesiyle ilgiliydi ve işgörenler otellerin 12 ay açık kalması gerektiğiyle ilgili önerilerde bulundular. İşgörenler sosyal ve ek imkanlar temasında lojman, servis gibi hizmetlerin iyileştirilmesi önerilerinde bulunmuşlardır. Çalışanlar iş yüklerinin çok fazla olduğunu ve bu yükün eşit paylaşılmadığıyla ilgili problemlerini dile getirdiler. İşgörenler son olarak yönetici ve işletmelere iş arkadaşlarıyla ilgili önerilerde bulundular. İşgörenlerin önerileri tema ve ifadeler şeklinde aşağıda Tablo 3'te sunulmuştur.

Tablo 3. İşgörenlerin İşletmelere ve Yöneticilere Önerileri

Ücret	<i>İşletmeler çalışma motivasyonu için maaş ve prim sistemini geliştirmelidirler(K2).</i> <i>Maaşlarda ekonomik şartlar göz önünde bulundurularak iyileştirmeler yapılmalıdır(K5).</i> <i>Maaşlarda iyileştireler yapılmalıdır.(K12).</i> <i>İşletmelere önerim maaşlar zamanında yatmalı ,bu konuda aksama olmamalıdır. Fazla mesai ücretleri de ödenmelidir.(K3).</i>
Klan Kültürü	<i>Yöneticiler çalışanları işçi olarak değilde ailenin bir parçası olarak görüp saygı ve sevgi göstermeleri (K11).</i> <i>Yöneticiler sorunlarımızı daha sempatik ortam yaratarak ve saygı içerisinde çözebilirler(K3).</i>

Kararlara Katılım	<i>Yöneticiler zaman zaman çalışanlarada söz hakkı vermeliler, çalışanlarının sorunlarını dinlemeli ve bu sorunlara çözüm üretmeliler (K26).</i>
Aile Dostu Çalışma Kültürü	<i>Yöneticiler bayram gibi özel günlerde yoğunluk var diye çalışanların ihtiyaçlarını ertelememeliler ve çalışanlara özellikle çalışma saatlerinde mobbing yapmamalıdır(K27).</i>
Örgütsel Adalet	<i>İşletmelere önerim adalet çerçevesi kapsamında çalışan ve işini bilen kişilerin yönetimde yer almalarını sağlamaktır(K6).</i> <i>Yöneticiler çalışanlara sorumluluk vermeliler ve herkese eşit ve tarafsız davranmalıdır(K5).</i>
İş Güvencesi	<i>İşletmeler çalışanlarını kış aylarında da istihdam edecek şekilde planlamalar yapmalı(K4).</i> <i>Otel işletmeleri personeli sahiplenmeli, ona değer vermeli ve çalışanları 12 ay boyunca çalışmasını sağlamalıdır(K6).</i> <i>İşletmelere önerim sezonluk çalışmaya son vermeleridir. Çünkü bu şekilde kaliteli personeller farklı oteller iş bulacaktır ve yeni sezonda oteldeki çalışan kalitesi düşecektir(K13).</i> <i>Turizm sektörünün en büyük problemlerinden biri yaz sezonunda iş imkanı çokken kış sezonunda iş imkanının olmamasıdır. İşletmeler bu konuda tedbirler almalı ve bizlerin kışında işimizin olmasını sağlamalıdır(K27).</i>
Sosyal ve Ek İmkanlar	<i>Lojman şartlarının iyileştirilmesi ve odaların en fazla 2 kişilik olması gerekir. Lojmanda spor vb. aktivite alanları olmalı(K5).</i> <i>Personel gecesi, ayın elemanı gibi personeli mutlu ve motive edecek organizasyonlar yapılmalıdır(K8).</i> <i>Çalışanlara iş ortamında sürdürülebilir eğitim verilmelidir(K20).</i> <i>Lojmanda kalan personeller için lojman şartları iyileştirilmelidir. Çünkü personelin dinlenebilmesi ve yorgunluğunu atabilmesi gerekir(K4).</i> <i>İşletmelerin çalışanlara sağladığı ulaşım servisi ,lojman gibi olanakların daha kaliteli olmasını sağlamalıdır(K2).</i>

İş Yükünün Eşit Paylaşımı	<i>İşletmeler özellikle yüksek sezon denilen yaz aylarında personel sayısını artırarak çalışanların üzerindeki iş yükünün normal bir düzeye gelmesini sağlamalıdır(K1).</i> <i>İşletmeler fazla mesai zorunlu olmadığı halde bizi fazla mesaiye zorlamamalıdır(K27).</i> <i>Günlük çalışma saatleri kesinlikle 8 saati geçmemelidir(K26).</i> <i>Mesai saatleri eşit ve adil bir şekilde dağıtılmalı .İşlerin yoğunluğuna göre uygun sayıda personel temini yapılmalı(K2).</i> <i>İş yükünü azaltmak için yeterli sayıda personel alımı yapılmalıdır(K11).</i> <i>Turizm sektöründe çalışma saatleri ve izin günleri diğer sektörlerle göre daha farklı günlerde veriliyor. İşletmeler bu konuda çözümler üretebilirler, diğer sektörlerle göre iş yüküde bazen çok fazla olabiliyor(K27).</i>
İş Arkadaşları	<i>Mesleğini sevmeyen ve sadece para için çalışan kişiler işe alınmamalıdır. Aksi takdirde diğer çalışanları da olumsuz etkileyen insanlarla aynı ortamda çalışmak zorunda oluyoruz ve bu durumdan bizlerde olumsuz etkileniyoruz. (K5).</i> <i>İşletmeler ve yöneticiler işyerinde düzeni bozan uyumsuz insanları uyarmalıdır(K19).</i> <i>İş arkadaşlarım mesleki olarak yetersizler yöneticiler daha donanımlı kişileri işe almalıdır(K26).</i>

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.NİCEL ARAŞTIRMA

4.1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

4.1.1.Müşteri Nezaketsizliği

Müşteri nezaketsizliği, işyerlerinde müşteri ya da müşterilerin bir işgörene zarar verecek şekilde sosyal kuralları aşması ve kaba davranışlar sergilemesidir (Böge vd.,2023: 573). İşyerlerinde bazen çalışandan çalışana ya da yöneticiden çalışana kaba ve nazik olmayan davranışlar sergilenmektedir. Bu durum işyeri nezaketsizliği iken kabalığın failinin müşteri olduğu ve çalışana zarar veren ve karşılıklı saygı ilkesini ihlal eden davranış durumuna müşteri nezaketsizliği denir (Sliter vd., 2010: 468). Otel endüstrisinde verilen hizmetler esnasında müşteriler ve işgörenler genellikle aynı ortamda ve yoğun etkileşim içindedir. Bu etkileşim sırasında müşterilerin işgörenlere karşı yapmış olduğu kaba ve sosyal kurallara uymayan davranışlar müşteri nezaketsizliğidir (Aydın ve Tezgel Çoban, 2020: 50).

4.1.2. Ücret Tatminsizliği

İşgörenlerin iş yüklerine nazaran işletmeden aldıkları ücretin hak ettiklerinden az olduğunu düşünmelerine ücret tatminsizliği denir (Gürlek, 2020: 57). Emek yoğun niteliğe sahip otel endüstrisinde tatmin edici ücret politikalarının amacı işgöreni motive etmek, işgörenin işletmeye bağlılığını artırmak ve onları işletmede tutmaktır (Örücü vd., 2005: 51). Her endüstrinin iş gücü piyasası , kazançlar, ulusal ekonomik eğilimleri gibi özellikler endüstrilerin ücret sistemini etkilemektedir (Doğru vd., 2019: 8). Turizm sektöründe ücretler diğer sektörlerle kıyaslandığında yetersizdir. Bunun birinci sebebi sendikalaşma yetersizliğidir. Diğer sebebi ise otel işletmelerinin tatil satmak için sürekli indirim yapmaları ve bu indirimden kaynaklanan maliyetleri çalışanların maaşlarına yansıtmasıdır (Morçin ve Morçin, 2018: 24).

4.1.3. İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması, çalışanların iş hayatındaki görev ve sorumluluklarını yerine getirirken aile hayatındaki rollerine katılmakta zorlanmasından dolayı yaşadığı çatışma durumudur (Aydemir ve Akdoğan, 2018: 1995). Günümüzde hem erkeğin hem de kadının iş hayatında olması ve ev işi, çocuk bakımı gibi sorumlulukların paylaşıldığı bir ortamda çalışanlar iş ve aile rekabetinin taleplerini dengede tutmaya çalışıyorlar. Bu süreçte çalışanların karşılaştığı problemler iş-aile çatışmana neden olmaktadır (Byron, 2005: 170). İş yaşamında başarılı olmak isteyen bireyler işlerindeki rollerine ağırlık verdiklerinde aile ve diğer yaşam alanlarında muhtemel birtakım sorunlarla karşı karşıya kalmaktadırlar. Çalışanın ailesi ve işi arasında yaşadığı bu problemler çalışanda stres düzeyini yükseltir ve iş-aile çatışmasının yaşanmasına neden olur (Sayıldı ve Büyükyılmaz, 2020: 54-55).

4.1.4.Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği

İşyeri nezaketsizliği, işyerlerinde sosyal ve saygı kurallarına uymayan , maruz kalan kişiye zarar verebilecek , sapkın ve düşük yoğunluklu kaba davranışlardır (Andersson ve Pearson, 1999: 457). İşyerlerinde bu kaba davranışlar müşterilerden ya da yöneticilerden gelebileceği gibi bazen de çalışma arkadaşlarından gelebilmektedir (Küçük ve Çakıcı, 2018: 367). İşyerlerinde çalışma arkadaşları nezaketsizliği , olumsuz davranış türleri içinde en profesyonelce gerçekleştirilen, bireyin ahlaki olarak aşınma düzeyi ve görgü kurallarını ihlal etme eğilimini gösteren davranışları içermektedir. Bu davranışlardan bazıları birbirlerinin sözünü kesmeleri, yüksek sesle konuşmaları, özel telefonlarını dinlemeleri, özel eşyalarını karıştırmak vb. davranışlardır (Kanten, 2014: 13). Otel endüstrisi çalışanları fiziksel ve zihinsel olarak içinde bulundukları olumsuz duyguları sıklıkla iş arkadaşlarına yansıtabilmekte ve onlara karşı nezaketsiz davranabilmektedir. Örneğin iş arkadaşına teşekkür etmemek, selam vermemek vb. davranışlar iş arkadaşları nezaketsizliği kapsamında değerlendirilebilir (Wang ve Chen, 2020: 415).

4.1.5.Zayıf İKY Uygulamaları

Zayıf İKY uygulamaları, seçici işe alma, eğitim, performans değerlendirme, ödüllendirme gibi uygulamaların etkili bir şekilde uygulanmadığını ifade etmektedir (Cooke, 2014; Gürlek ve Uygur 2021). Turizm işletmeleri, hizmet üretimi ve sunumunda insan faktörünün çok önemli olduğu işletmelerdir. Bu yüzden bu işletmelerde insan kaynakları planlaması önemlidir. Zayıf insan kaynakları uygulamaları ise çeşitli sorunlara sebep olmaktadır (Pelit ve Çetin, 2020: 1268). Turizm işletmeleri müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi bakımından nitelikli çalışanlara ihtiyaç duyan emek yoğun işletmelerdir. İşletmeler ihtiyaç duyulan bu nitelikli personelleri gerek iç kaynak gerekse dış kaynaklardan yararlanarak doğru İKY uygulamalarıyla işletmeye kazandırmalı ve işletmede tutmayı sağlamalıdır (Şahin vd., 2021: 118).

4.1.6.Zayıf Beşeri Sermaye

Bir toplumun refahının en önemli göstergelerinden birisi beşeri sermayedir. Kişisel olarak beşeri sermaye kişinin kendine yaptığı yatırımdır (İstekli ve Serdengeçti, 2021: 314). Otel endüstrisinde beşeri sermaye, hizmetlerin nitelikli ve eksiksiz olarak yerine getirilmesi için gerekli olan eğitim ve yeteneğe sahip olamama durumu zayıf beşeri sermayeye işaret etmektedir(Gümüş ve Örgen, 2018: 208). Beşeri sermayenin niteliğinin yüksek olması işyerinde sosyal ilişkilerde avantaj sağlarken ekonominin gelişimine de katkı sağlamaktadır. İş gücünün donanımlı olması hizmetlere ve üretkenliğe olumlu yansımaktadır (Dündar, 2021: 900). İşletmelerin beşeri sermaye düzeyini artırmak için yaptığı bir yatırım sadece bununla kalmaz. Örneğin çalışanlara verilen herhangi bir eğitim onların beşeri sermayesini artırırken aynı zamanda çalışanların sosyal ve örgütsel sermayelerinin de gelişmesine yardımcı olur (Younth vd., 2004: 341). İşletmeler beşeri sermayeyi geliştiren alanlarda iyileştirmeler yaparak eğitimin kalitesini artırmalı ve beşeri sermayenin getirisini artırıcı önlemler almalıdırlar (Manga vd., 2015: 58).

4.1.7.Sosyal Kaytarma

Sosyal kaytarma, bireylerin bir grup içinde çalışırken tek başına çalıştıklarına göre daha az çaba sarf ettiklerinde ortaya çıkan bir etkiyi ifade eder (Mulvey ve Klein, 1998: 63). Otel işletmelerinde müşterilerin ihtiyaçlarını karşılayabilmek ve onlara hizmet verebilmek için yiyecek-içecek , konaklama gibi birçok departman bulunmaktadır. İşgörenler bu departmanlarda bir arada çalışmaktadır. Çok fazla personelin bir arada çalışmak zorunda olması beraberinde işgörenlerde sosyal kaytarma gibi davranışlar ortaya çıkarabilmektedir (Sünnetçioğlu vd., 2014: 18). Otel işletmelerinde özellikle grup çalışması isteyen servis hizmetlerinin verildiği restoran gibi bölümlerde personel kendi işini yaparken herkes tarafından yapılabilecek ortak işlerde “ nasılsa biri yapar” mantığıyla sosyal kaytarma davranışında bulunabilmektedir (Güçer vd. 2017: 18).

4.1.8. Dedikodu

Çalışma hayatında işyerleri , dedikodunun ortaya çıkmasına zemin hazırlayan sosyal mekanizmalardır (Çoban ve Çiçek, 2023: 444). İşyeri dedikodusu, birkaç çalışanın kendi arasında mevcut olmayan bir başka çalışan hakkında yaptığı gayriresmi ve değerlendirci sohbettir (Kurland ve Pelled, 2000: 429). Örgütsel dedikodu; işyerlerinde işgörenlerin iş arkadaşlarıyla ,yöneticileriyle ya da işyerinde bulunan herhangi biriyle ilgili onun bilgisi ve izni olmadan yaptığı konuşmalardır. İşyerlerindeki bu dedikodular çalışanları ve yöneticileri olumsuz etkilemektedir (Ayaz, 2021: 259). Örgütsel dedikodu işyerlerinde iletişimin bir parçasıdır. Dedikodu işletmeler içinde oldukça hızlı yayılır ve aktarılan bilgiler işgörenler üzerinde olumsuz etkiler yaratabilmektedir. Örgütlerde dedikodu sayılabilecek konular bazen olumlu bazen de olumsuz reklam olabilmektedir. (Akduru ve Semerciöz, 2017: 107).

4.1.9. İş Güvencesizliği

İş güvencesizliği, çalışanların yasal veya yasal olmayan çeşitli örgütsel değişimler sonucunda işyerlerinde mevcut işlerinin devamı açısından belirsizlik oluşması ve işlerini kaybetme duygusuna sahip olmaları durumudur (Karacaoğlu, 2015: 13). İş güvencesizliği algısının artmasıyla birlikte çalışanlarda stres, doğru karar verememe gibi bireysel sorunlar ve örgüte bağlılığının azalması, iş tatminsizliği gibi örgütsel sorunlar ortaya çıkarabilmektedir. Bu durum çalışanların iş yaşamında mutsuzluğa neden olmaktadır (Dalgıç, 2020: 1923). Birçok ülkede turizm alanında istihdam edilen çalışan sayısının artmasına rağmen iş güvencesizliği hala büyük bir sorun olmaya devam etmektedir (Darvishmotevali ve Ali , 2020: 1). Turizm sektörü hassas bir yapıdadır ve krizlerden çok çabuk ve olumsuz etkilenmektedir. Bu durum otel işletmelerinde çalışanların iş güvencesizliği yaşamasına neden olmaktadır ve iş güvencesizliği de çalışanlar üzerinde olumsuz etkiye neden olmaktadır (Tellioğlu, 2021: 41).

4.1.10. Kararlara Katılım Eksikliği

Çalışanların örgütlerde alınacak olan kararlarda doğrudan veya dolaylı olarak söz hakkı sahibi olmalarına rağmen bu haklarını yeteri kadar kullanamamaları kararlara katılım eksikliğidir (Bakan vd., 2013: 107). Yoğun rekabet ortamının bulunduğu turizm sektöründe işletme hedeflerini yakalamak için yöneticilerin doğru kararlar vermesi ve bu kararların doğru uygulanmasının önemi artmıştır (Ağraş ve Çetin, 2021: 1499). Yöneticilerin işgörenleri bazı konularda karar alma süreçlerine dahil etmesi çalışanların bu kararların uygulanmasında daha samimi çaba göstermelerini sağlayabilir (Göksoy, 2014: 254). İşgörenlerin işletmede alınan kararlara katılması kendi bölümlerini ve işlerini ilgilendiren konularda daha etkin ve verimli kararlar alınmasını sağlayacak, işletmede koordinasyon ve işbirliği artacak, işgörenler daha özverili çalışacak, işgörenler tarafından işletmenin amaçları daha iyi anlaşılacak vb. faydalar sağlayacaktır(Bakan ve Büyükbeşe, 2008: 51).

4.1.11. İstismarcı Yönetim

İstismarcı Yönetim; yöneticilerin, işyerlerinde çalışanlara fiziksel temas dışında sürekli olarak olarak düşmanca sözlü ya da sözsüz davranışlar sergilemesidir(Tepper, 2000: 178). İstismarcı yönetim işletmelerde hem kişisel hem de örgütsel sorunlara neden olabilmektedir. İşletmelerde ast-üst ilişkisini olumsuz etkileyen istismarcı yönetim davranışları çalışanların tükenmişlik yaşamalarına neden olabilmektedir (Bolat vd., 2017: 123). İstismarcı yönetime maruz kalan çalışanların işyerinde mutlu olma ihtimali zayıftır. İstismarcı yönetim uygulamaları çalışanların işe, yöneticilere , iş arkadaşlarına ve sosyal yaşama karşı olan tutumlarını olumsuz etkilerken fizyolojik ve psikolojik problemler yaşamalarına da neden olabilmektedir (Serdar ve Özsoy, 2019: 6).

4.1.12. İş Yüğü

İş yüğü, işletmelerde mesai saatleri içinde bir çalışana düşen iş miktarıdır ve işgörenin yapması gereken görevlerin tamamını kapsamaktadır (Turunç ve Ögen, 2022: 119). Turizm sektörünün yapısı gereği dönemsel yoğunluk olduğu dönemlerde işgören çalıştığı süre boyunca zorunlu fazla mesai yapmak zorunda bırakılmaktadır. Aşırı iş yükünün olduğu departmanlarda görev ve sorumlulukların yöneticiler tarafından yeniden belirlenmesi ve yeterli işgören temin edilmesi çalışanların aşırı iş yükünün hafiflemesini sağlayabilir (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1344). Gürlek, (2020) otel işgörenlerinden elde ettiği verilerle yaptığı araştırmasında otel işletmelerinde aşırı iş yükünün çalışanlar üzerinde ücret tatminsizliğine neden olduğunu ortaya koymuştur.

4.1.13 İş Stresi

İş stresi, işyerlerinde işgörenler için zihinsel ve fiziksel sorunlar oluşturan yorgunluk durumu olarak ifade edilen bir kavramdır (Akpınar, 2008: 359). Stres, iş yoğunluğunun fazla olduğu ve çalışanların bu işleri bitirmek için zamanla yarıştığı turizm sektöründe sıkça yaşanabilmektedir. Strese neden olan unsurlar bazen kontrol edilemeyecek düzeyde olduğundan işgörenler ve yöneticiler bu stresli ortama alışmakta zorlanmaktadır. Bu durum işletmelerde işgören ve yöneticilerde olumsuz davranışların artmasına neden olabilmektedir (Unur ve Pekerşen, 2017: 108). Turizm işletmeleri emek yoğun işletmeler olduğu için çalışanlar ve çalışanların zindeliği oldukça önemlidir. Bu yüzden çalışanların işgücü tatmini sağlanarak çalışanlar iş stresinden uzak tutulmalıdır (Deveci, 2017: 49). Otel endüstrisinde işgörenler, sunulan hizmetin kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından oldukça önemlidir. Bu yüzden yöneticiler işgörenlerde strese neden faktörleri tespit etmeli ve bu faktörlere karşı çözüm üretmelidir (Akgöz vd., 2021: 11).

4.2.TEORİ ve HİPOTEZLER

Çalışmamızda hipotezlerin oluşturulmasında nitel bulgularla beraber kaynakların korunması teorisinden faydalanılmıştır. Kaynakların korunması teorisi insan davranışının ve kültürünün çoğunun değerli kaynakların elde edilmesi ve korunmasıyla başladığını ileri sürmektedir (Holmgreen vd.,2017:444). Kaynaklar bireyler tarafından önem verilen koşullar, enerjiler, kişisel özellikler ve nesnelerdir (Hobfoll, 1989:516). Kaynakların korunması teorisi bireylerin ve kuruluşların stresli koşullardan nasıl etkilendiği bu stresli koşulların neler olabileceği ve bireylerin ve işletmelerin kaynaklarını toplamak ve korumak için nasıl davrandıklarını özetleyen hem bir stres hem de bir motivasyon teorisidir (Westman vd., 2004:166). Kaynakların korunması teorisi, birey stresle karşı karşıya kaldığında kaynak kaybı yaşamamak ya da bu kaybı en aza indirmek için bireyin bu duruma tepki gösterdiğini savunmaktadır (Yürür, 2011: 110). Otel işletmelerinde de iş gören mutluluğunu etkileyen birçok kaynak bulunmaktadır. Kaynakların korunması teorisi, stresin a) kilit kaynaklar kaybolduğunda b) kilit kaynaklar tehdit edildiğinde ve c) önemli çabalardan sonra kilit kaynaklar elde edilmediğini anladığında ortaya çıktığını varsaymaktadır (Hobfoll vd., 2018: 104).

Araştırmamızda iş yükü, dedikodu, zayıf beşeri sermaye, istismarcı yönetim, iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği, ücret tatminsizliği, müşteri nezaketsizliği, zayıf İKY uygulamaları ,çalışma arkadaşları nezaketsizliği, iş-aile çatışması, iş stresi, ve sosyal kaytarma işgören kaynaklarını azaltan faktörler olarak görülmektedir. Kaynakların korunumu teorisine göre bireyler kaynakları elde etmeye ve korumaya çalışırlar. Kaynaklar kaybolduğunda veya tehdit edildiğinde streste artış ve mutluluk düzeyinde bir azalış meydana gelir (Hobfoll, 2001 ; Matthews vd., 2014). Örneğin otel endüstrisinde hizmet sürecinde müşterilerle etkileşim içinde bulunan çalışanlar nezaketsiz bir davranışla karşılaştıklarında, sahip oldukları kaynaklarını kaybetme korkusu yaşadıkları için olumsuz tutumlar gösterme eğiliminde olurlar (Aydın ve Tezgel Çoban, 2020: 51).

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

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

H2: Dedikodu işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir

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

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

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

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

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

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

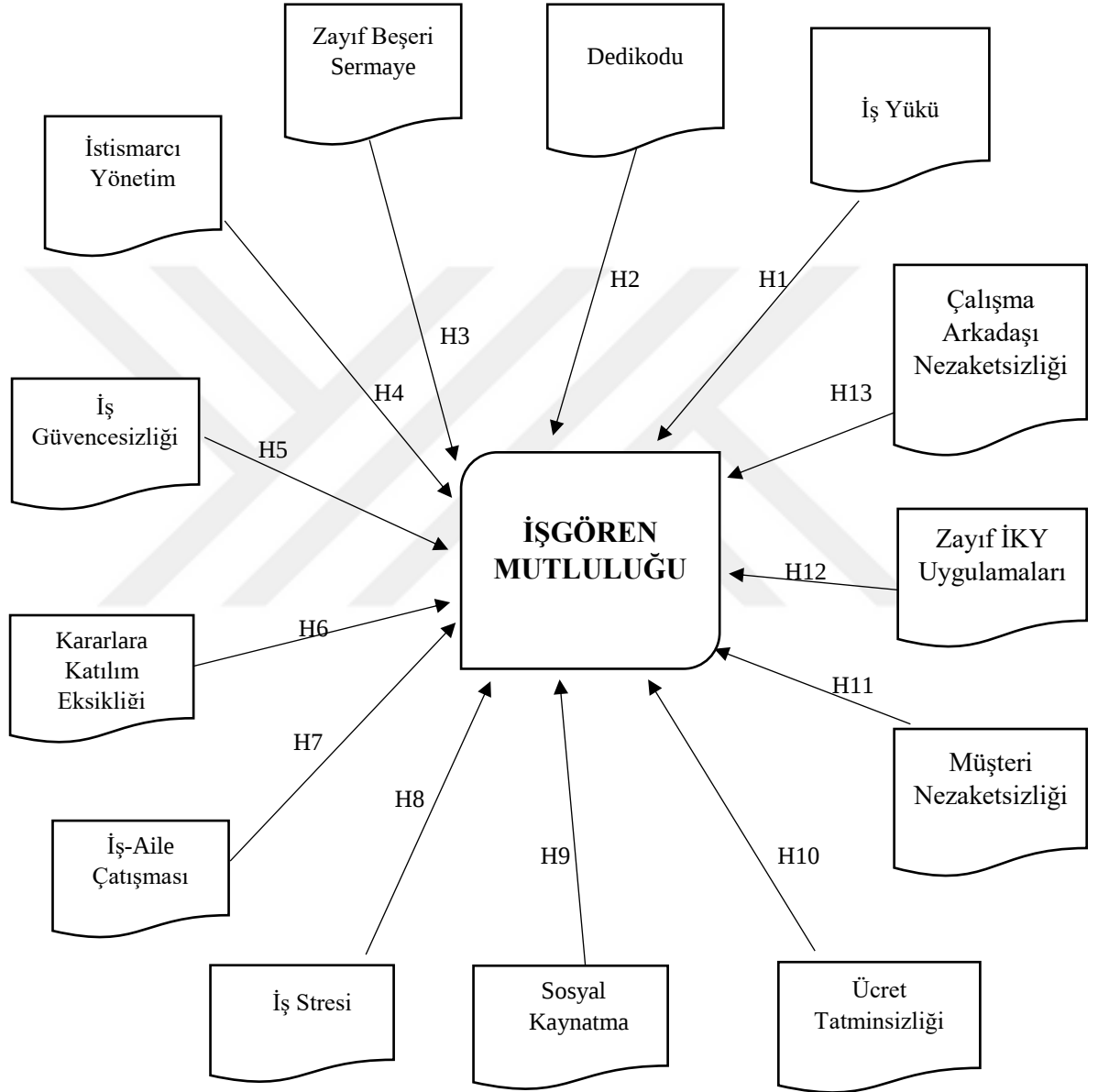
H9: Sosyal kaynatma işgören mutluluğunu olumsuz ve anlamlı olarak etkilemektedir.

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

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

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

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



Şekil 1: Araştırma Modeli

4.3.YÖNTEM

4.3.1 EVREN VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleri oluşturmaktadır. Araştırmanın evren ve örnekleminin Antalya ili olarak seçilmesinin nedeni Antalya'da yeteri kadar beş yıldızlı otel bulunması ve Türkiye'nin en çok turist çeken destinasyonu olmasıdır (Gürlek, 2021). Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel sayısı 386'dır (T.C Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2023). Araştırmacı, otellerin insan kaynakları yöneticileri ile iletişime geçmiş ve araştırmanın amaçlarını ve anketin içeriğini aktarmıştır. 10 otel işletmesi araştırmaya katılmayı kabul etmiştir. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak işgörenlerden veriler toplanmıştır. Yaklaşık 2 hafta içerisinde 404 adet doldurulmuş anket elde edilmiştir. Yapılan incelemelerde eksik ya da kullanılamayacak durumda 10 anket tespit edilmiştir. Bu anketler veri setinden çıkarılmıştır. Dolayısıyla toplam 394 kullanılabilir anket araştırmaya dahil edilmiştir. Antalya ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgören sayısı tam olarak bilinmemektedir. Dolayısıyla evrendeki çalışan sayısı tespit edilememiştir. Evrendeki örneklem sayısı net olarak bilinemediğinde araştırmaya katılan örneklem sayısının en az 384 olması yeterli görülmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 89).

4.3.2. Ölçekler

Araştırmanın nicel kısmında kullanılacak anketteki tüm ölçekler literatürdeki önceki çalışmalardan uyarlanmıştır. Ölçeklere ait ifadelerin derecelendirmesinde çalışma arkadaşları nezaketsizliği ölçeğinde beş puanlık n 1 (asla) ve 5 (her zaman) arasında değişen 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Diğer ölçeklerin tamamında beş puanlık 1(kesinlikle katılmıyorm) 5 (kesinlikle katılıyorum) arasında değişen 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Kullanılan değişkenlere ait ölçeklerin bazıları İngilizce alanyazınından alınan ölçeklerdir . Bu ölçekler Türkçe'ye çevrilirken Brislin (1970) tarafından geliştirilen ters çeviri yönteminden faydalanılmıştır. Türkçeye çevrilen ölçekler için dilsel geçerlik çalışması yapılmamıştır.

İş Yüğü

İş yükünü ölçmek için Price (2001) tarafından geliştirilen dört maddelik iş yükü ölçeğı kullanılmıştır.

Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliğı

Çalışma arkadaşlığı nezaketsizliğini ölçmek Cortina vd. (2001) tarafından geliştirilen ve Kaya (2015) tarafından Türkçeye uyarlanarak kullanılan yedi maddelik çalışma arkadaşları nezaketsizliğı ölçeğı kullanılmıştır.

Dedikodu

Dedikodu değişkeninin ölçek için Chandra ve Robinson (2009) çalışmasına dayalı olarak Wu vd.(2015) tarafından geliştirilen üç maddelik işyerinde dedikodu ölçeğı kullanılmıştır.

Zayıf beşeri sermaye

Zayıf beşeri sermaye Youndt vd. (2004) çalışmasından uyarlanan beş madde ile ölçülmüştür.

İş Stresi

İş stresini ölçmek için Shaubroeck vd. (1989) tarafından geliştirilen üç maddelik iş stresi ölçeğı kullanılmıştır.

İş Güvencesizliğı

İş güvencesizliğini ölçmek için De Witte (2000) çalışmasına dayalı olarak Darvishmotevali ve Ali (2020) tarafından otel endüstrisine uyarlanan dört maddelik iş güvencesizliğı ölçeğı kullanılmıştır.

Kararlara Katılım Eksikliğı

Kararlara katılım belirleyicisini ölçmek için Murphy (2011) tarafından geliştirilen ve Biçer ve Kılıç (2022) tarafından Türkçeye uyarlanan altı maddelik kararlara katılım ölçeğinden faydalanılmıştır.

İş-Aile Çatışması

İş-aile çatışması boyutunu ölçmek için Grandey vd. (2005) tarafından geliştirilen altı maddelik iş aile çatışması ölçeği kullanılmıştır.

İstismarcı Yönetim

İstismarcı yönetimi ölçmek için Tepper (2000) tarafından geliştirilen on beş maddelik istismarcı yönetim ölçeğini uyarlayan Mitchell ve Ambrose (2007)'nin beş maddelik kısa istismarcı yönetim ölçeği kullanılmıştır.

Sosyal Kaytarma

Sosyal kaynatma boyutunu ölçmek için Price vd.(2006) tarafından geliştirilen dört maddelik sosyal kaynatma ölçeği kullanılmıştır.

Ücret Tatminsizliği

Ücret tatminsizliği Heneman ve Schwab (1985) çalışmasından uyarlanan dört maddeyle ölçülmüştür.

Müşteri Nezaketsizliği

Müşteri nezaketsizliğini ölçmek için Walker vd. (2014) tarafından geliştirilen dört maddelik müşteri nezaketsizliği ölçeği kullanılmıştır.

İşgören Mutluluğu

İş gören mutluluğunu ölçmek amacıyla Lyubomirsky ve Lepper (1999) tarafından geliştirilen dört maddelik öznel mutluluk ölçeğinden yararlanılmıştır.

Zayıf İKY Uygulamaları

Zayıf İKY uygulamaları Gürlek ve Uygur (2021) çalışmasından uyarlanan dört ifade ile ölçülmüştür.

Tablo 4.Araştırmada Kullanılan Ölçekler

Kaynaklar	İş Yüğü
Price, J.L.(2001)	İşimde her şeyi halletmek için yeterli zamanım yok. İşimde iş yüküm ağır. İşimde çok çalışmak zorundayım. İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım.
Chandra ve Robinson ,(2009)	Dedikodu İşyerinde başkaları hakkımda dedikodular yayıyor İşyerinde hakkımda asılsız iddialar ortaya atılıyor İşyerinde başkaları benim hakkımda zarar verici bilgileri başkalarına iletir.
Youndt vd.,(2004)	Zayıf Beşeri Sermaye Çalışma arkadaşlarımla çok az derecede yeteneklidir Çalışma arkadaşlarımla, sektörümüzde vasat olarak bilinir. Çalışma arkadaşlarımla pek yaratıcı değildir. Çalışma arkadaşlarımla kendi işlerinde yeterince uzman değildir. Çalışma arkadaşlarımla çok az yeni fikirler ve bilgiler geliştirir.
Schaubroeck, J., Cotton, JL ve Jennings, KR (1989)	İş Stresi İşim kişisel olarak çok fazla strese ve endişeye neden oluyor. Birlikte çalıştığım insanlarla olan ilişkiler bende çok fazla stres ve kaygıya neden oluyor Çalıştığım otelin genel özellikleri (ör. politikalar ve prosedürler, genel çalışma koşulları) bende büyük ölçüde stres ve endişeye neden oluyor.
De Witte, (2000) Uyarlayan: Darvishmotevali ve Ali (2020)	İş Güvencesizliği Muhtemelen çok yakında işimi kaybedeceğim ve bu beni endişelendiriyor İşimi koruyabileceğimden emin değilim Sanırım yakın gelecekte işimi kaybedebilirim İşimin geleceği konusunda kendimi güvensiz hissediyorum
Murphy, M. M. (2011). Biçer, M. ve Kılıç, K.C. (2022).	Kararlara Katılım Eksikliği Yöneticim beni etkileyen kararlar verileceği zaman kararlarda ortak olmama müsaade etmez. Yöneticim hedeflerimi belirlerken tavsiyelerimi değerlendirmez Kendi başıma karar vermeme izin vermez. Yöneticim verimliliğini geliştirmesi konusunda verdiğim geri bildirimlere göre hareket etmez. Yöneticim yaptığım işe değer vermiyor. Yöneticim bana anlamlı görevler vermiyor.
Grandey, AA, Cordeiro, BL ve Crouter, AC (2005)	İş -Aile Çatışması İşim ailemle vakit geçirmemi engelliyor İşten sonra, genellikle ailemle bir şeyler yapamayacak kadar yorgun olurum Çalışma saatlerim ailemle geçirdiğim zamanı etkiliyor İşten eve geldiğimde çoğu zaman ailevi sorumluluklarımı yerine getirecek enerjim olmuyor. Çalışarak o kadar çok zaman harcıyorum ki evde pek bir şey yapamıyorum İşten eve geldiğimde evde iş yapacak enerjim yok

Tepper , (2000)	İstismarcı Yönetim
	İşyerinde amirim benimle alay ediyor İşyerinde amirim düşüncelerimin ve duygularımın aptalca olduğunu söylüyor İşyerinde amirim beni başkalarının yanında küçük düşürüyor İşyerinde başkalarına benim hakkımda olumsuz yorumlaryapıyor İşyerinde amirim bana beceriksiz olduğumu söylüyor
Price et al. (2006)	Sosyal Kaytarma
	Çalışma arkadaşlarım işleri üzerime yıkıyor. Çalışma arkadaşlarım başkalarının yardıma ihtiyacı olduğunda yapılacak başka şeyler olduğunu iddia ediyorlar. Çalışma arkadaşlarım İşten ve sorumluluktan kaçıyorlar. Çalışma arkadaşlarım kendi işini yapmayarak aylıklık ediyorlar.
Heneman ve Schwab ,(1985)	Ücret Tatminsizliği
	Mevcut aldığım maaşımdan memnun değilim İşyerinde vermiş olduğum emeğin karşılığını ücret olarak aldığımı düşünmüyorum Maaşıma yapılan zamlardan ve maddi yardımlardan memnun değilim İşyerimde yapılan işlerdeki maaş farklılıklarının adil olduğunu düşünmüyorum
Walker vd.,(2014)	Müşteri Nezaketsizliği
	Müşterilerim bana karşı saldırganca konuşur Müşterilerim benimle konuşurken ses tonunu yükseltir Müşterilerim agresif sorular sorar. Örneğin : Gerçekten mi? Şaka mı yapıyorsun? Müşterilerim bana karşı sert sözler söylerler
Gürlek ve Uygur, (2021)	Zayıf İKY Uygulamaları
	İşletmede yetenekli çalışanları işe almak için seçici işe alma yöntemleri çok az kullanılır. Bu işletmede işgörenler, müşterilerle temasa geçmeden çok az eğitim alırlar. Bu işletmede performans değerlendirme sistemi zayıftır. Bu işlemede işini iyi yapanla yapmayanı ayıran bir ödül sistemi yoktur.
Lyubomirsky ve Lepper, (1999)	İşgören Mutluluğu
	İşyerinde kendimi mutlu bir çalışan olarak görürüm. Akranlarımla karşılaştırdığımda işyerinde kendimi onlardan daha mutlu bir çalışan olarak görürüm Bu İşyerinde çalışmaktan keyif alıyorum
Cortina vd.,(2001)	Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği
	Son 1 yıl içinde , iş arkadaşlarınızdan herhangi biri: Sizi küçümsedi veya eleştirdi mi? İfadelerinize az önem verdi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdi mi? Sizin hakkınızda alçaltıcı veya onur kırıcı ifadelerde bulundu mu? Herkesin içinde veya bireysel olarak size meslek ahlakına uygun olmayan atıflarda bulundu mu? İşyerindeki uyum ve iş birliğinden sizi dışladı mı veya sizi göz ardı etti mi? Sorumlu olduğunuz bir konu hakkındaki yargılarınızdan şüphe duydu mu? Sizi kişisel sorunların tartışılmasına yönlendirmek için istenmeyen girişimlerde bulundu mu?
Türkçeye uyarlayan Kaya , (2015)	

4.3.3. Veri Analizi

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

4.4. BULGULAR

4.4.1. Tanımlayıcı İstatistikler

Katılımcıların demografik bilgileri tablo 4'te gösterilmiştir. Araştırmamıza toplam 394 katılımcı katılmıştır. Bunların %46,7'si kadın ve %53,3'ü erkektir. Katılımcıların eğitim düzeyleri %6,6'sı ilköğretim, %35'i lise, %24,4'ü önlisans, %30,5'i lisans ve %3,6'sı yüksek mezunu şeklindedir.

Katılımcıların %13,2'si 20 yaş ve altında, 37,8'i 21-30 yaş arasında , 27,4'ü 31-40 yaş arasında , %16,2'si 41-50 yaş arasında ve %5,3'ü 51-60 yaş arasındadır. Katılımcıların medeni durumları ise %44,7'si evli ve %55,3'ü bekar şeklindedir.

Katılımcıların pozisyonlarına göre katılım oranları ise %83,8'i çalışan, %11,9'u şef, %3,3'ü departman müdürü ve %1'i genel müdür şeklindedir. Katılımcıların bulundukları işletmede çalışma süreleri %31'i 1 yıldan az, %35'i 1-3 yıl, %18'i 4-6 yıl, %8,4'ü 7-9 yıl ve %7,6'sı 10 yıl ve üzeridir. Katılımcıların turizm sektöründe çalışma süreleri %27,7'si 1 yıldan az, %26,9'u 1-3 yıl, %19,5'i 4-6 yıl, %10,4'ü 7-9 yıl ve %15,5'i 10 yıl ve üzeri şeklindedir.

Tablo 5. Nicel Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

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

4.4.2.Dış Model

İç model sonuçlarına geçmeden önce dış model değerlendirilmiştir. İlk olarak dış yükler incelenmiştir. Dış yükler büyük oranda 0.70'i aşmıştır. 0.70'in altında bulunan 0.593 değeri bileşik güvenirlik, açıklanan ortalama varyans ve Cronbach alfa değerlerinde bir düşüşe neden olmadığı için veri setinden çıkarılmamıştır (Hair vd., 2017). Tablo 6'da görüldüğü gibi, bileşik güvenirlik (BG) değerleri 0.70'in üzerindedir. Dolayısıyla bileşik güvenirlik tesis edilmiştir. Cronbach alfa değerleri 0.70'i aşmıştır. Bu değişkenlerin içsel tutarlılığını göstermektedir. (Hair vd., 2017). Yanı sıra açıklanan ortalama varyans değerleri (AOV) 0.50'nin üzerindedir. Bu yakınsak geçerliğin sağlandığına işaret etmektedir (Fornell and Larcker, 1981).

Tablo 6. Dış Model Ölçüm Sonuçları

İfadeler	Yükler	Cronbach's Alpha	BD	AOV
<i>Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği</i>		0.933	0.937	0.713
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 1	0.830			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 2	0.811			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 3	0.884			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 4	0.856			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 5	0.884			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 6	0.809			
Çalışma Arkadaşları Nezaketsizliği 7	0.834			
<i>Dedikodu</i>		0.891	0.894	0.821
Dedikodu 1	0.900			
Dedikodu 2	0.924			
Dedikodu 3	0.895			
<i>İş-Aile Çatışması</i>		0.939	0.947	0.766
İş-Aile Çatışması 1	0.870			
İş-Aile Çatışması 2	0.892			
İş-Aile Çatışması 3	0.884			
İş-Aile Çatışması 4	0.879			
İş-Aile Çatışması 5	0.870			
İş-Aile Çatışması 6	0.856			
<i>İş Güvencesizliği</i>		0.908	0.911	0.784
İş Güvencesizliği 1	0.878			
İş Güvencesizliği 2	0.882			
İş Güvencesizliği 3	0.913			
İş Güvencesizliği 4	0.867			
<i>İş stresi</i>		0.866	0.872	0.788
İş Stresi 1	0.865			
İş Stresi 2	0.900			
İş Stresi 3	0.898			
<i>İstismarcı Yönetim</i>		0.937	0.955	0.798
İstismarcı Yönetim 1	0.898			
İstismarcı Yönetim 2	0.918			
İstismarcı Yönetim 3	0.895			
İstismarcı Yönetim 4	0.865			
İstismarcı Yönetim 5	0.890			
<i>İş Yüğü</i>		0.862	0.956	0.703
İş Yüğü 1	0.790			
İş Yüğü 2	0.921			
İş Yüğü 3	0.853			
İş Yüğü 4	0.782			
<i>Kararlara Katılım Eksikliği</i>		0.918	0.923	0.710

Kararlara Katılım Eksikliği 1	0.836			
Kararlara Katılım Eksikliği 2	0.861			
Kararlara Katılım Eksikliği 3	0.811			
Kararlara Katılım Eksikliği 4	0.858			
Kararlara Katılım Eksikliği 5	0.828			
Kararlara Katılım Eksikliği 6				
Müşteri Nezaketsizliği		0.900	0.902	0.770
Müşteri Nezaketsizliği 1	0.857			
Müşteri Nezaketsizliği 2	0.897			
Müşteri Nezaketsizliği 3	0.877			
Müşteri Nezaketsizliği 4	0.877			
İşgören Mutluluğu		0.882	0.889	0.738
İşgören Mutluluğu 1	0.845			
İşgören Mutluluğu 2	0.845			
İşgören Mutluluğu 3	0.892			
İşgören Mutluluğu 4	0.854			
Sosyal Kaytarma		0.901	0.905	0.771
Sosyal Kaytarma 1	0.846			
Sosyal Kaytarma 2	0.869			
Sosyal Kaytarma 3	0.902			
Sosyal Kaytarma 4	0.894			
Ücret Tatminsizliği		0.918	0.937	0.802
Ücret Tatminsizliği 1	0.901			
Ücret Tatminsizliği 2	0.905			
Ücret Tatminsizliği 3	0.913			
Ücret Tatminsizliği 4	0.864			
Zayıf Beşeri Sermaye		0.897	0.907	0.708
Zayıf Beşeri Sermaye 1	0.841			
Zayıf Beşeri Sermaye 2	0.827			
Zayıf Beşeri Sermaye 3	0.889			
Zayıf Beşeri Sermaye 4	0.848			
Zayıf Beşeri Sermaye 5	0.800			
Zayıf İKY Uygulamaları		0.842	0.879	0.648
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 1	0.891			
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 2	0.856			
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 3	0.844			
Zayıf İnsan Kaynakları Uygulamaları 4	0.593			
Not: BD=bileşik güvenilirlik (rho a); AOV= açıklanan ortalama varyans.				

Ayırt edici geçerliliği kontrol etmek için Fornell ve Larcker'in (1981) kriteri ve Heterotrait-Monotrait Ratio (HTMT) değerleri kullanılmıştır. Sonuçlar Tablo 7'de sunulmuştur. AOV değerlerinin karekökü (kalın sayılar), değişkenler arası korelasyondan büyüktür. Buna göre ayırt edici geçerlik tesis edilmiştir (Fornell ve Larcker, 1981). Ayrıca HTMT değerleri 0.90'ın altındadır. Bu sonuca göre de ayırt edici geçerlik sağlanmıştır (Henseler vd., 2015). Görüldüğü gibi her iki yöntem açısından ayırt edici geçerlik yerine getirilmiştir.

Tablo 7. Ayırt Edici Geçerlilik Sonuçları

HTMT Kriteri														
	1)	2)	3)	4)	5)	6)	7)	8)	9)	10)	11)	12)	13)	14)
1.Çalışma Arkadaşı Nezaketsizliği														
2. Dedikodu	0.718													
3.İş-Aile Çatışması	0.362	0.394												
4.İş Güvencesizliği	0.550	0.550	0.531											
5. İş Stresi	0.472	0.530	0.696	0.567										
6.Kararlara Katılım Eksikliği	0.603	0.549	0.620	0.740	0.644									
7.Müşteri Nezaketsizliği	0.559	0.443	0.280	0.487	0.257	0.503								
8.İşgören Mutluluğu	0.342	0.241	0.249	0.457	0.303	0.402	0.160							
9.Sosyal Kaytarma	0.612	0.669	0.542	0.552	0.570	0.708	0.502	0.281						
10.Ücret Tatminsizliği	0.272	0.326	0.662	0.364	0.616	0.487	0.290	0.129	0.573					
11.Zayıf Beşeri Sermaye	0.632	0.709	0.512	0.611	0.647	0.722	0.442	0.249	0.676	0.421				
12.Zayıf İKY Uygulamaları	0.504	0.569	0.531	0.484	0.508	0.653	0.557	0.166	0.712	0.617	0.590			
13. İş Yükü	0.683	0.578	0.327	0.603	0.414	0.725	0.646	0.280	0.665	0.282	0.666	0.540		
14.İstismarcı Yönetim	0.343	0.354	0.687	0.448	0.651	0.470	0.224	0.218	0.395	0.548	0.362	0.416	0.236	

Fornell-Larcker Kriteri														
1. Çalışma Arkadaşı Nezaketsizliği	0.845													
2. Dedikodu	0.655	0.906												
3. İş-Aile Çatışması	0.339	0.363	0.875											
4. İş Güvencesizliği	0.505	0.496	0.492	0.885										
5. İş Stresi	0.426	0.468	0.624	0.504	0.888									
6. Kararlara Katılım Eksikliği	0.558	0.497	0.581	0.675	0.575	0.843								
7. Müşteri Nezaketsizliği	0.512	0.398	0.257	0.440	0.229	0.458	0.877							
8. İşgören Mutluluğu	0.317	0.220	0.235	0.414	0.271	0.373	0.147	0.859						
9. Sosyal Kaytarma	0.564	0.603	0.500	0.501	0.505	0.643	0.453	0.260	0.878					
10. Ücret Tatminsizliği	0.251	0.296	0.613	0.332	0.550	0.450	0.257	0.121	0.522	0.896				
11. Zayıf Beşeri Sermaye	0.577	0.637	0.475	0.553	0.573	0.655	0.398	0.233	0.613	0.388	0.841			
12. Zayıf İKY Uygulamaları	0.458	0.480	0.442	0.432	0.434	0.559	0.516	0.165	0.611	0.490	0.504	0.805		
13. İş Yüğü	0.639	0.530	0.309	0.558	0.376	0.676	0.595	0.268	0.614	0.262	0.611	0.494	0.894	
14. İstismarcı Yönetim	0.314	0.311	0.613	0.393	0.566	0.414	0.202	0.207	0.351	0.494	0.324	0.331	0.214	0.838

4.4.3. İç Model

İç modeli değerlendirmek için önceki alanyazında ileri sürülen aşamalar izlenmiştir (Uşaklı ve Küçükergin, 2018). Sonuçlar Tablo 8’de sunulmuştur. Bu kapsamda ilk olarak varyans şişirme faktör (VIF) değerleri kontrol edilmiştir. VIF değerleri 5.0’ın altındadır. Dolayısıyla çoklu bağlantı sorunu mevcut değildir (Hair vd., 2017). İkinci olarak R^2 değerleri kontrol edilmiştir. 0.26, 0.13 ve 0.02 olan R^2 değerleri sırasıyla yüksek, orta ve zayıf olarak kabul edilmektedir (Cohen, 1988). Bağımlı değişken olan işgören mutluluğunu R^2 değeri 0.251’dir. Üçüncü olarak, Q^2 değeri kontrol edilmiştir. Bağımlı değişken olan işgören mutluluğunu Q^2 değeri 0.171’dir. 0,00, 0,25 ve 0,50 Q^2 değeri sırasıyla küçük, orta ve büyük öngörücü alaka seviyesine işaret etmektedir

(Hair ve ark., 2019). Dördüncü olarak f^2 değeri kontrol edilmiştir. 0.02, 0.15 ve 0.35 f^2 değeri küçük, orta ve büyük olarak kabul edilmektedir (Hair ve ark., 2019). İstatistiksel olarak anlamlı hipotezler (H5, H6 ve H13) söz konusu f^2 değer sınırları içerisinde (Hair ve ark., 2019).

Tablo 8. İç Model Sonuçları

Hipotezler	Yol katsayısı	T değeri	Sonuç	VIF	f^2
H_1 İş yükü → İşgören mutluluğu	-0.044[0.146;0.071]	0.781	Desteklenmedi	1.862	0.001
H_2 Dedikodu → İşgören mutluluğu	0.081[-0.044;0.203]	1.265	Desteklenmedi	2.361	0.004
H_3 Zayıf Beşerî S. → İşgören mutluluğu	0.107[-0.032;0.246]	1.492	Desteklenmedi	2.589	0.006
H_4 İstismarcı Yönetim → İşgören mutluluğu	0.040 [-0.139;0.212]	0.451	Desteklenmedi	2.911	0.001
H_5 İşgüvencesizliği → İşgören mutluluğu	-0.318 [-0.448;-0.186]	4.680	Desteklendi	2.206	0.061
H_6 Kararlara katılım eksikliği → İşgören mutluluğu	-0.217 [-0.421; -0.035]	2.172	Desteklendi	3.302	0.020
H_7 İş-aile çatışması → İşgören mutluluğu	0.011 [-0.140; 0.148]	0.147	Desteklenmedi	2.520	0.000
H_8 İş stresi → İşgören mutluluğu	-0.092 [-0.254; 0.034]	1.276	Desteklenmedi	2.400	0.005
H_9 Sosyal kaytarma → İşgören mutluluğu	-0.046 [-0.194; 0.080]	0.650	Desteklenmedi	2.712	0.001
H_{10} Ücret tatminsizliği → İşgören mutluluğu	0.070 [-0.048; 0.217]	1.054	Desteklenmedi	2.061	0.003
H_{11} Müşteri Nezaketsizliği → İşgören mutluluğu	0.092 [-0.029; 0.214]	1.489	Desteklenmedi	1.848	0.006
H_{12} Zayıf İKY uygulamaları → İşgören mutluluğu	0.079 [-0.053; 0.279]	1.020	Desteklenmedi	2.039	0.004
H_{13} Çalışma arkadaşları nezaketsizliği → İşgören mutluluğu	-0.203 [-0.337; -0.065]	2.936	Desteklendi	2.389	0.023
İşgören mutluluğu $R^2= 0.251$, $Q^2= 0.171$					

Hipotez testi bulguları Tablo 8’de sunulmuştur. Bulgulara göre iş yükü($\beta = -0.044$; $p=435$), dedikodu ($\beta = 0.081$; $p=206$), zayıf beşeri sermaye ($\beta = 0.107$; $p=136$), istismarcı yönetim ($\beta = 0.040$; $p=652$) işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bu nedenle H1, H2, H3 ve H4 reddedilmiştir. İş güvencesizliği ($\beta = -0.318$; $p<0.001$) ve kararlara katılım eksikliği ($\beta = -0.217$; $p<0.05$) işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir Dolayısıyla H5 desteklenmiştir. Dolayısıyla H5 ve H6 kabul edilmiştir. İş-aile çatışması ($\beta = 0.011$; $p=883$), iş stresi ($\beta = -0.092$; $p=202$), sosyal kaytarma ($\beta = -0.046$; $p=516$), ücret tatminsizliği ($\beta = 0.070$; $p=292$), müşteri nezaketsizliği ($\beta = 0.092$; $p=137$), ve zayıf İKY uygulamaları ($\beta = 0.079$; $p=308$) işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bu nedenle H7, H8, H9, H10, H11, H12 reddedilmiştir. Çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahiptir ($\beta = -0.203$; $p<0.01$). Dolayısıyla H13 kabul edilmiştir. Görüldüğü gibi, nicel araştırma bulgularından hareketle kurgulanan 13 hipotezin sadece 3 tanesi kabul edilmiştir. Dolayısıyla nitel araştırma bulgularının tümünün genellenebilmesi mümkün değildir. Nicel bulgulara göre, sadece iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliği işgören mutluluğunun belirleyicileridir.

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.TARTIŞMA

5.1.Nitel Bulguların Özeti

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

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

Nitel bulgularda bazı işgörenlerin yönetici istismarına maruz kaldıkları görüldü. Her ne kadar önceki araştırmacılar istismarcı yönetim ve işgören mutluluğu arasındaki ilişkiyi irdelememiş olsa da bazı araştırmalar istismarcı yönetimin olumlu işgören çıktılarını negatif etkilediğini ortaya çıkarmışlardır. Örneğin, Bolat vd. (2017) araştırmalarında istismarcı yönetimin tükenmişliği artırıcı bir etkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda istismarcı yönetimin otel endüstrisinde kritik bir sorun olmaya

devam ettiği sylenabilir. Bu konuda otel işletmelerinin gerekli önlemleri alması gerekmekte ve yöneticilerin de ellerindeki gücü yanlış kullanmamaları işgören mutluluğu açısından önem arz etmektedir.

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

Otel işgörenleriyle yaptığımız görüşmelerde onları olumsuz etkileyen faktörlerden birinin de iş stresi olduğu görülmüştür. Bulgumuz nceki Akgündüz vd., (2022) alışmalarıyla tutarlıdır. Turizm işletmeleri emek yoğun işletmeler olduğu için bu işletmelerde işgörenlerin stres düzeyi yüksek olabilmektedir. Özellikle çok hızlı ve sürekli hizmet veren bölümlerde çalışan personelin stres düzeyinin yüksek olduğu anlaşılmıştır. Otellerin işgörenlerin stres düzeyini azaltacak uygulamalara yer vermesi hem stres düzeyini azaltacak hem de çalışanlardan alınacak verimi artıracaktır. İşgörenlerin işgücü tatmini sağlanarak çalışanlar iş stresinden uzak tutulmalıdır (Deveci, 2017: 49).

Nitel bulgular zayıf İKY uygulamalarının işgören mutluluğuunu olumsuz etkilediğini ortaya koydu. Her ne kadar önceki araştırmacılar zayıf İKY uygulamaları ve işgören mutluluğu arasındaki ilişkiyi araştırmamış olsa da bazı çalışmalar otel endüstrisi için zayıf İKY uygulamalarının olumsuz sonuçlar doğurabileceğine işaret etmiştir. Pelit ve etin, (2020) araştırmalarında turizm işletmelerinde zayıf İKY uygulamalarının sorunlara yol açabileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Nitel bulgulara göre çalışanların mutluluğuunu etkileyen diğer bir diğer faktör ise iş yüküdür . Her ne kadar önceki çalışmalar iş yükünün işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da önceki araştırmalar iş yükünün olumlu işgören çıktılarını negatif etkilediğini ortaya koymışlardır. Örneğin Gürlek, (2020) araştırmasında iş yükünün ücret tatminsizliğini artırdığını, ücret tatminsizliğinin de işgöreni etik dışı davranışlara sevk ettiğini tespit etmiştir. Buna göre aşırı iş yükü ücret tatminsizliği aracılığıyla etik dışı davranışları artırmaktadır.

Nitel bulgular sonucunda işgören mutluluğunu etkileyen faktörlerden biri de çalışma arkadaşları nezaketsizliği idi. İşgören ifadelerinde doğrudan çalışanların iş arkadaşlarından memnuniyetsizliklerini ortaya koymaktadır. Önceki araştırmalar bu faktörlerin olumlu işgören çıktılarına negatif olarak etkilediğini göstermiştir. Örneğin Uygungil Erdoğan vd., (2023) yaptıkları araştırmada çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin işgörenler üzerinde örgütsel dışlanmayı artırdığı sonucuna ulaşmışlar. Başka bir araştırma da ise Yıldız ve Bayrakçı, (2020) çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin iş stresini artırdığını tespit etmişlerdir.

Nitel bulgulara göre işgören mutluluğunu olumsuz etkileyen bir diğer faktör zayıf beşeri sermayedir. Her ne kadar önceki araştırmalar zayıf beşeri sermayenin işgören mutluluğuna etkisini araştırmamış olsa da önceki araştırmalar zayıf beşeri sermayenin olumsuz sonuçlara yol açabileceğini göstermiştir. Alancıoğlu ve Şit, (2020) araştırmalarında beşeri sermayeye yeteri kadar yatırım yapmayan ve beşeri sermayeyi önemsemeyen turizm işletmelerinin uzun vadede turizm gelirlerinde düşüş yaşayabileceği sonucuna ulaşmışlardır.

Nitel bulgular sosyal kaytarmanın işgörenlerin mutluluklarını olumsuz etkilediğine işaret etmiştir. Her ne kadar önceki araştırmalar sosyal kaytarmanın işgören mutluluğuna etkisini araştırmamış olsa da bazı araştırmalar sosyal kaytarmanın olumsuz sonuçlar doğurduğu göstermiştir. Örneğin Güçer vd. (2017) araştırmalarında otel işgörenlerinin işyerinden algıladıkları sosyal kaytarma davranışlarının işten ayrılma niyetini artırdığını tespit etmişlerdir.

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

Nitel bulgular işgörenlerin mutluluğunu olumsuz etkileyen belirleyicilerden birini de müşteri nezaketsizliği olarak işaret etmiştir. Her ne kadar önceki araştırmalar müşteri nezaketsizliğinin işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da önceki araştırmalar müşteri nezaketsizliğinin olumsuz işgören çıktılarına tetiklediğini

göstermiştir. Örneğin Hur vd. (2015) araştırmalarında müşteri nezaketsizliğinin işgörenlerde duygusal tükenmişlik düzeyini artırdığını ortaya koymuşlardır.

Nitel bulgulara göre işgörenlerin mutluluğunu olumsuz etkileyen faktörlerden biri de ücret tatminsizliğiydi. Her ne kadar önceki çalışmalar ücret tatminsizliğinin işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da önceki araştırmalar ücret tatminsizliğinin negatif sonuçlar doğurduğunu göstermiştir. Örneğin Doğru vd. (2019) araştırmalarında ücret tatminsizliğinin çalışanları turizm sektöründen uzaklaştırdığını ve bu durumun turizm sektörünü çağdaş iş piyasasında dezavantajlı konuma getirdiğini ortaya koymuşlardır.

Nitel bulgular işgörenlerin mutluluğunu etkileyen faktörlerden birinin de kararlara katılım eksikliği olduğuna işaret etti. Önceki araştırmalar kararlara katılım eksikliğinin işgören mutluluğuna etkisini incelememiş olsa da Bakan ve Büyükbeşe, (2008) araştırmalarında işletmelerde kararlara katılım sağlamanın işgörenlerin iş tatminini, motivasyon ve koordinasyonu artıracığı bulgusunu ortaya koymuşlardır.

5.2 İşgörenlerden İşletmelere ve Yöneticilere Öneriler

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

İşgörenlerden gelen önerilerden bazıları ücret tatminsizliğini işaret etmişti. İşletmeler çalışma motivasyonu için maaş ve prim sistemini geliştirmelidirler. Maaşlarda ekonomik şartlar göz önünde bulundurularak iyileştirmeler yapılmalıdır. İşletmelere önerim maaşlar zamanında yatmalı ,bu konuda aksama olmamalıdır. Fazla mesai ücretleri de ödenmelidir. Turizm sektöründe ortalama ücretler diğer sektörlerdeki ortalama ücretlerden daha düşüktür (Dogru vd., 2019: 2). Maaş ve prim gibi haklarının düşük olması nitelikli personelleri sektörden uzaklaştıracaktır. Bu yüzden yöneticiler ve işletmeler maaş, ek ücret, prim gibi konularda iyileştirmeler yapmalılar.

İşgörenler yöneticilere çalışanları işçi olarak değil ailenin bir parçası olarak görüp saygı ve sevgi göstermeleri ve sorunlarını daha sempatik ortam yaratarak saygı içerisinde çözmeleri gerektiğini önermişti. Öneriler klan kültürü kavramını işaret

ediyordu. Klan kültürü işletmelerde katılım ,bağlılık, takım çalışma ,aile olma ilkerine odaklanır (Yörük Karakılıç, 2019: 21). Yöneticiler bu doğrultuda politikalar geliştirerek çalışanlara bir takım , bir aile olduklarını hissettirecek uygulamalar yapmalılar.

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

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

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

İşgörenler otel işletmeleri ve yöneticilere iş güvencesizliğiyle ilgili kaygılarının giderilmesiyle ilgili önerilerde bulundular. Turizm sektörü hassas yapıda bir sektör olması ve Antalya'daki otellerin çoğunun sezonluk olmasından dolayı zaten işgörenlerin iş güvencesizliği kaygısı bulunmaktadır (Tellioğlu, 2021: 45). İşletmeler işgörenleri bu olumsuz etkilerden korumak adına önlemler almalı ve çalışanlarını 12 ay istihdam

etmeliler. Bölgede turizmi 12 aya yayacak sağlık turizmi, kongre turizmi ve spor turizmi gibi alternatif turizm türleri geliştirilmelidir.

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

İşgören önerilerinden bazıları iş yüklerinin fazla olduğu ve azaltılmasını işaret etmektedir. Bazı işgörenler zorunlu olarak 8 saatten fazla çalıştırılmak istendiklerini belirttiler. Otel işletmelerinde aşırı iş yükünün olduğu departmanlarda görev ve sorumlulukların yöneticiler tarafından yeniden belirlenmesi ve yeterli sayıda işgören temin edilmesi çalışanların aşırı iş yükünün hafiflemesini sağlayabilir (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1344)

Çalışanlar, yöneticilere iş arkadaşlarıyla ilgili önerilerde de bulunmuştur. Otelcilik endüstrisi işgörenlerin çok yoğun çalıştığı fiziksel ve zihinsel olarak çok yıpratıcı bir sektördür. Çalışanlar bu olumsuz duygulardan kurtulmak ya da başkalarına yansıtmak için sıklıkla iş arkadaşlarına kaba davranışlarda bulunabilirler (Wang ve Chen, 2020: 415). Bu kaba davranışların azaltılmasıyla ilgili yöneticiler önleyici uygulamalarda bulunabilirler. Yöneticiler işletmede bir aile ortamı yaratarak iş arkadaşları arasındaki çatışmaları azaltabilirler. Çalışanlara, iş arkadaşlarına karşı davranma şekilleriyle ilgili eğitimler verilebilir. Sosyal kaytarma, dedikodu gibi davranışlarda bulunmamaları konusunda çalışanları uyarabilir ve çok aşırıya kaçıldığı durumlarda yaptırım uygulayabilirler.

5.3.Nicel Bulguların Özeti

Araştırmanın nicel analiz bulgularına göre iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliği değişkenlerinin işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Buna göre H5, H6 ve H13 desteklenmiştir. Bu bulgular nitel bulgularla tutarlıdır. Analiz sonuçlarına göre müşteri nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf beşeri sermaye, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş yükü, iş stresi, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma ve iş-aile çatışması değişkenlerinin işgören mutluluğu değişkeninin üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Dolayısıyla H1, H2, H3, H4, H7, H8, H9, H10, H11 ve H12 hipotezleri reddedilmiştir.

Nitel ve nicel bulgular arasında tutarsızlık bir başarısızlığa işaret etmez. Aksine olarak yeni bulgulara veya daha zengin bir anlayışa yol açabilir (Tonkin-Crine vd., 2015). Genellikle farklı yöntemlerden elde edilen bulguların birbiriyle tutarlı olması ideal bir durum olarak görülür. Fakat iki farklı yöntem ile elde edilen bulguların tutarsız olması görünüşte uyumsuz görünen sonuçların uzlaştırıldığı bir süreç için fırsat sağlar (Wagner vd., 2012). Nitel ve nicel bulguların her zaman uyumlu olması beklenmez. Çünkü iki yöntem sosyal gerçekliğin farklı yönlerini ölçmeye çalışır. Örneğin, bir bireyden evliliği değerlendirmesi için bir ölçek doldurması istendiğinde, evliliği 1-5 arasında değişen bir ölçekte ifadelerle göre değerlendirir. Fakat “Bana evlilik ilişkilerinizden bahseder misiniz?” diye sorulduğunda muhtemelen içsel deneyimlerinden bahsedecektir. Bu ölçekteki maddelere göre ilişkisini değerlendirmesinden farklı sonuçlar ortaya koyabilir. Sosyal gerçeklikler arasındaki farklılıkları ele almak zor bir konudur fakat imkansız değildir (Slonim-Nevo ve Nevo, 2009). Unutulmamalıdır ki çalışanlar yüz yüze görüşmede kişisel deneyimlerinin daha iyi anlaşılmasına ve açıklanmasına olanak verir. Nitel araştırmalar vakaların derinlemesine incelenmesine ve karmaşık olguların açıklanmasına imkan sağlar (Johnson ve Onwuegbuzie, 2004: 20).

5.4.Teorik Katkı

Araştırmanın nitel bölümünde otuz otel çalışanıyla yaptığımız görüşmelerde çalışanların mutluluğunu etkileyen 13 belirleyici tespit ettik . Bu belirleyiciler: İş yoğunluğu, müşteri nezaketsizliği, zayıf beşeri sermaye, iş arkadaşları nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş stresi, iş güvencesizliği,

istismarcı yönetim, sosyal kaytarma , iş-aile çatışması ve kararlara katılım eksikliğidir. Literatüre bakıldığında daha önce otel çalışanlarının mutluluğuyla ilgili (örn, Atan vd., 2021; Bibi vd., 2021; Biçen ve Koç, 2019; Chiaa ve Chub, 2016; Wang vd., 2021; Gürlek vd., 2020; Hayat ve Afshari , 2022; Kemer, 2019; Akgündüz vd., 2022; Xue vd., 2021; Koburtay ve Syed, 2021; Rasheed vd., 2020) çalışmalara rastlansa da bu kadar detaylı faktörlerin tespit edildiği bir çalışmaya rastlanmamaktadır. Bu bakımdan çalışmamız alanyazına katkı sunacaktır.

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

5.5.Uygulamaya Katkı

Nitel ve nicel bulgular dikkate alınarak uygulayıcılara aşağıdaki hususlar önerilmektedir.

Birincisi iş güvencesizliği boyutuyla ilgilidir. Antalya ilinde bulunan otel işletmeleri işgörenlerin iş güvencesizliğiyle ilgili kaygılarını gidermek için önlemler almalıdır. Kış aylarında oteli kapatmadan turizmi 12 aya yayacak politikalar geliştirmelidir. Turizm çalışanlarının özlük haklarının korunması yasal olarak teminat altına alınmalıdır. Turizm sektöründe sendikalaşma oranı çok zayıftır. Bu da çeşitli istihdam sorunlarına neden olmaktadır. Bu nedenlerle sosyal hak sağlayıcı olan devlet

tarafından gerekli yasal düzenlemeler yapılarak işçi ve işveren arasında denge sağlanmalıdır (Öztürk, 2021: 419).

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

Üçüncüsü nicel ve nitel araştırmada desteklenen bir diğer belirleyici olan çalışma arkadaşları nezaketsizliği. Çalışanlar bu olumsuz duygulardan kurtulmak ya da başkasına yansıtmak için sıklıkla iş arkadaşlarına kaba davranışlarda bulunabilirler (Wang ve Chen, 2020: 415). Otel işletmeleri varsa eğitim departmanları aracılığıyla yoksa da dışardan sağlanan uzmanlar aracılığıyla çalışanlara eğitimler vererek işyerindeki kaba davranışları azaltabilirler. Her ne kadar hipotez testinde desteklenmese de çalışmamızın nitel bulgularından hareketle yararlı önermelerde bulunulabilir. Nitel ve nicel bulgular her zaman tutarlı olmayabilir. Çünkü iki yöntem sosyal dünyanın farklı yönlerini ele almaya çalışır (Slonim-Nevo ve Nevo, 2009). Dolayısıyla nitel bulgulardan hareketle işletmelere ve yöneticilere şu öneriler sunulabilir:

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

Örgütsel adalet kültürü işletmelerde uygulanabilir. Bu noktada aynı işi yapan kişilerin maaşı aynı olmalıdır. Yöneticiler tüm çalışanlara karşı bütün konularda adil davranmalı, çalışanlar arasında çıkan sorunların çözümünde taraf tutmamalıdır. Aile dostu örgüt kültürü politikalarıyla çalışanların vardiyaları bayram , yılbaşı gibi günlerde aileleriyle vakit geçirmeye fırsat verecek şekilde planlanmalıdır. Çalışanların aileleriyle ilgili problemler olduğunda yöneticiler ona bu problemleri çözmek için yeterli zamanı

vermeli ve her zaman onun yanında olduğunu hissettirmelidir. Böylelikle iş-aile çatışmasının da önüne geçilmiş olunacaktır.

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

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

Otel işletmeleri maaş ve prim gibi ücretlerle ilgili konularda iyileştirmeler yapabilirler. Ödemelerin zamanında yapılmasını sağlamalıdır. İşgöreni motive etmek, işletmeye bağlılığını artırmak ve onları işletmede tutmak için ücretler tatmin edici düzeyde olmalıdır (Örücü vd., 2005: 51). Çalışanlara aşırı iş yükü yüklenmemeli ve yöneticiler zorunlu mesai gibi uygulamalardan vazgeçmelidirler. Bazı oteller kış aylarında açık kalsa da personel sayısını azalttıkları için bu aylarda da çalışanların iş yükü fazla olabilmektedir. Bu aylarda da yeteri kadar personel istihdam etmeleri önerilir. Otel işletmelerinde aşırı iş yükünün olduğu departmanlarda görev ve sorumlulukların yöneticiler tarafından yeniden belirlenmesi ve yeterli işgören temin edilmesi çalışanların aşırı iş yükünün hafiflemesini sağlayabilir (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1344).

5.6. Sınırlılıklar

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

5.7. Gelecek Araştırmalara Öneriler

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

SONUÇ

Otel işletmelerinde işgören mutluluğuyla ilgili literatüre bakıldığında çok az çalışma olması nedeniyle bu konu seçilmiştir. Kapsamlı bir araştırma yapmak ve otel işletmelerinde işgören mutluluğunun belirleyicilerini detaylı olarak ortaya çıkarmak istememizden dolayı yöntemimizi sıralı keşifsel karma yöntem olarak belirledik (Creswel ve Creswel, 2017). İlk olarak 30 otel çalışanıyla görüşmeler yapılarak veriler elde edilmiştir. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak otel işgörenlerinin mutluluğunu belirleyen 13 faktör tespit edilmiştir . Bu belirleyiciler: İş yükü, müşteri nezaketsizliği, zayıf beşeri sermaye, iş arkadaşları nezaketsizliği, ücret tatminsizliği, zayıf İKY uygulamaları, dedikodu, iş stresi, iş güvencesizliği, istismarcı yönetim, sosyal kaytarma , iş-aile çatışması ve kararlara katılım eksikliğidir. İkinci olarak, nitel araştırma bulgularından hareketle araştırma modeli oluşturulmuş ve hipotezler geliştirilerek nicel bir araştırma tasarlanmıştır. Veriler Antalya ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin işgörenlerinden (n=394) elde edilmiştir. Örneklem yöntemi olarak kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Verilerin analizinde Kısmi En Küçük Kareler Yapısal Eşitlik Modellemesi kullanılmıştır (Hair vd.,2017). Nicel bulgular iş güvencesizliği, kararlara katılım eksikliği ve çalışma arkadaşları nezaketsizliğinin işgören mutluluğu üzerinde olumsuz ve anlamlı bir etkiye sahip olduğunu göstermiştir. Diğer belirleyicilerin ise işgören mutluluğu üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadıkları sonucuna ulaşılmıştır. Nitel ve nicel bulgular arasında tutarsızlık bir başarısızlığa işaret etmez. Aksine olarak yeni bulgulara veya daha zengin bir anlayışa yol açabilir (Tonkin-Crine vd., 2015).

Araştırmamız uygulama anlamında uygulayıcılara katkı sağlayacaktır. Otel işletmeleri ve otel yöneticileri tespit ettiğimiz işgören mutluluğunun belirleyicilerinden faydalanarak işletmelerinde ne tür politikalar yapacakları konusunda fikir edinebilirler. İş güvencesizliğinin turizm çalışanları için büyük bir sorun olduğu görülmektedir. Turizm sektörü hassas bir yapıdadır ve krizlerden, felaketlerden, politik olaylardan olumsuz etkilenebilmektedir. Bu durum otel işgörenlerini olumsuz etkilemekte ve iş güvencesizliği yaşamalarına neden olmaktadır (Tellioğlu, 2021: 41). Nicel olarak da desteklenen iş güvencesizliğiyle ilgili uygulayıcılar işgörenlerin kaygılarını giderecek ve onları sürekli istihdam edecek politikalar üretmelidirler. İşgörenlerin en çok şikayet ettiği konulardan biri de iş yüküydü. Çalışanlara aşırı iş yüklenmemeli ve yöneticiler zorunlu mesai gibi uygulamalardan vazgeçmelidirler. Otel işletmelerinde aşırı iş yükünün olduğu

departmanlarda görev ve sorumlulukların yöneticiler tarafından yeniden belirlenmesi ve yeterli işgören temin edilmesi çalışanların aşırı iş yükünün hafiflemesini sağlayabilir (Çuhadar ve Gencer, 2016: 1344). Otel işletmelerinde insan kaynakları daha işlevsel hale getirilmedi. Ücret tatminsizliği konusunda da uygulayıcılar gerekli adımları atarak hem maaş hem de primlerde iyileştirmeler yapmalılar. İşletmeler sosyal kaytarma, işyeri dedikodusu gibi istenmeyen davranışları azaltmak için işgörenlere eğitimler verebilirler. Bu tarz davranışları yapmayan personelleri ödüllendirerek işgörenleri bu istenmeyen davranışları yapmama konusunda teşvik edebilirler.

Araştırmamızın nitel araştırma bölümünde işgörenlerden yönetici ve işletmelere önerilerde bulunmalarını araştırma sorularında istemiştik. İşgörenlerden ilginç öneriler geldiğini görülmüştür. Örneğin işgörenlerden klan kültürü, aile dostu örgüt kültürü, iş-aile çatışması gibi kavramlarla ilgili öneriler geldiğini gördük. İşletmelerin, bu konularda işgörenlerin ailelerini de düşünerek politikalar geliştirmeli, yöneticiler vardiyaları ve diğer planlamaları yaparken işgörenlerin kendi aileleriyle vakit geçirecek şekilde ayarlamalar yapmalıdır. Yine işgörenler tarafından en çok önerilen kavramlardan bazıları da kararlara katılım, örgütsel adalet gibi yöneticileri ilgilendiren konulardaydı. Yöneticiler işletmelerde örgütsel adaleti sağlamalı, tüm çalışanlara eşit davranmalı ve bazı kararlarda çalışanlarında fikirlerini almalıdır. Uygulayıcılar çalışanların lojman, servis gibi olanaklarının daha nitelikli hale getirilmesini sağlamalıdır.

Bu araştırma hem nitel hem de nicel bulgular açısından literatürde bundan sonraki yapılacak araştırmalara farklı bakış açıları ve farklı anlayışlar bakımından katkı sağlayacaktır. Araştırmamızda tespit ettiğimiz işgören mutluluğu belirleyicileri gelecekte yapılacak çalışmalarda farklı değişkenlerle test edilebilecektir. Bu araştırma otel çalışanlarıyla gerçekleştirilmiştir. İş gören mutluluğuyla ilgili farklı meslek ya da kurumlarda daha geniş örnekleme bir araştırma yapılabilirler. Araştırmamız Antalya'da bulunan otel işletmelerinde iş görenlerle gerçekleştirilmiştir. Aynı çalışma farklı illerde otel çalışanlarıyla yapılabilir.

KAYNAKÇA

Ağraş, S. ve Çetin, G. (2021). Otel yöneticilerinin karar verme yaklaşımlarının nncelenmesi: Düzce ve Bolu ili otellerine yönelik bir araştırma . *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* , 20 (79) , 1498-1516 . doi: 10.17755/esosder.726790

Akay, B. , Uslu, A. ve Sancar, M. F. (2018). Turizm eğitimi alan öğrencilerin Staj döneminde yaşadıkları sorunlar: Lisans ve ortaöğretim turizm öğrencileri örneği . *OPUS International Journal of Society Researches* , *Gençlik Araştırmaları Özel Sayısı* , 212-236 . doi: 10.26466/opus.358194

Akduman, G. (2020). Çalışan mutluluğu dersinin öznel iyilik algısı ile işe ilişkin duyuşsal iyilik algısına etkisi: Lisansüstü öğrenciler üzerinde ilişkisel-nedensel bir tarama çalışması . *Journal of Organizational Behavior Review* , 2 (2) , 90-114.

Akduman, G., ve Duran, N. (2017, April). Organizasyonlarda çalışan mutluluğunun önemi ve insan kaynaklarında yeni bir kavram: Mutluluk departmanı. *In International Social Research Congress*, (s. 29-39). Uşak.

Akduru, H. E. ve Semerciöz, F. (2017). Kamu kurumlarında örgütsel dedikodu ve işyeri yalnızlığına dair bir araştırma . *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi* , *ICMEB17 Özel Sayısı* , 106-119 .

Akgöz, E. , Şalvarcı, S. , Margazieva, N. ve Asanova, K. (2021). Konaklama sektöründe stres kaynakları ve strese karşı mücadele etmeye yönelik bir araştırma . *Journal of Global Tourism and Technology Research* , 2 (1) , 11-25 .

Akgündüz , Y., Kızılcıoğlu, G., Bardakoğlu, O. (2022). Mutluluk, iş stresi, iş adanmışlığı ve algılanan örgütsel destek: aracılık modeli. *Journal of Hospitality and Tourism Insights baskı öncesi yayını*, Zümrüt Yayıncılık Limited <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2021-0189>

Akpınar, B. (2008). Eğitim sürecinde öğretmenlerde strese yol açan nedenlere yönelik öğretmen görüşleri. *Kastamonu Üniversitesi Kastamonu Eğitim Dergisi*, 16(2), 359 - 366.

Alancıoğlu, E., Şit, M. (2020). Turizmde beşeri sermaye gelişiminin Rolü: Turizme bağımlı ekonomiler için panel veri analizi. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(2), 1109 - 1122. doi:10.26677/TR1010.2020.385

Andersson, L. M., ve Pearson, C. M. (1999). Tit for tat? The spiraling effect of incivility in the workplace. *Academy of Management Review*, 24, 452-471. <http://dx.doi.org/10.2307/259136>

Arıcı, H. (2020). Mutluluk tarihi. *Türkiye Din Eğitimi Araştırmaları Dergisi*, 217-243.

Atan, A., Özgüt, H., ve Silman, F. (2021). Happiness at work and motivation for a sustainable workforce: Evidence from female hotel employees. *Sustainability*. 2021; 13(14), 7778 <https://doi.org/10.3390/su13147778>

Ayaz, E. (2021). Örgütsel dedikodunun iş stresi üzerindeki etkisinin İncelenmesi üzerine bir araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 0(60), 259 - 279. doi: 10.18070/erciyesiibd.927564

Aydemir, C. ve Akdoğan, A. A. (2018). İş-aile çatışmasının psikolojik performans üzerindeki etkisi: İşe yabancılaşma ve pozitif psikolojik sermayenin aracı rolü . *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 1993-2012.

Aydın, Ş. ve Tezgel Çoban, E. (2020). Konaklama işletmelerinde müşteri nezaketsizliğinin işe bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği . *Journal of Tourism Research Institute* , 1 (1) , 49-58 .

Bakan, . D. ve Büyükbeşe, Ö. (2008). Katılımcı karar verme: Kararlara katılım konusunda çalışanların düşüncelerine yönelik bir alan çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 13 (1) , 29-56 .

Bakan, İ., Erşahan, B. ve Büyükbeşe, T. (2013). “Katılımcı karar verme ile çalışanların işe yönelik davranışları arasındaki ilişki: Bir alan araştırması”, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(1), 2013, pp.107-139.

Baki, A. ve Gökçek, T. (2012). Karma yöntem araştırmalarına genel bir bakış . *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi* , 11 (42) , 1-21 .

Bulut Uslu, N. (2018). Farabi ve Aristoteles'te mutluluk ahlakı. *Kırıkkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(2) , 469-480.

Bani-Melhem, S., Al-Hawari, M., ve Quratulain, S. (2020). Leader-member exchange and frontline employees' innovative behaviors: the roles of employee happiness and service climate. *International Journal of Productivity and Performance Management*, Vol. 71, 540-557. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2020-0092>.

Bibi, S., Khan, A., Hayat, H., Panniello, U., Alam, M., ve Farid, T. (2021). Do hotel employees really care for corporate social responsibility (CSR):a happiness approach to employee innovativeness. *Current Issues in Tourism*, 541-558. <https://doi.org/10.1080/13683500.2021.1889482>

Biçen, G., ve Koç, H. (2019). 9). İşgören mutluluk düzeylerinin iş tatmini ve iş performansı üzerine etkileri: Konaklama işletmelerinde bir inceleme,. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 1450-1468.

Biçer, M., ve Kılıç, K. (2022 , 24(42)). Yönetici davranışları ölçeğinin Türkçe'ye uyarlanması: Geçerlilik ve güvenirlik çalışması. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi(KMUSEKAD)*, 277-291.

Bolat, O., Bolat, T., Seymen, O. ve Yüksel, M. (2017). İstismarcı yönetim ve tükenmişlik: Lider-üye etkileşimi ve güç mesafesinin düzenleyici etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(38), 123-161.

Böge, E., Çopuroğlu, F. ve Çayırtaş, F. (2023). Müşteri nezaketsizliği ile müşteri yönlü davranış arasındaki ilişki: Bankacılık sektöründe bir uygulama. *Business And Management Studies An International Journal* 10(2) 569-587. [doi:10.15295/bmij.v10i2.2052](https://doi.org/10.15295/bmij.v10i2.2052)

Braun V. ve Clarke V. (2006), Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77-101. doi: 10.1191/1478088706qp063oa

Brislin, R. W. (1970). Back-translation for cross-cultural research. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 1(3), 182-16. <https://doi.org/10.1177/135910457000100301>

Bülbül, Ş., ve Giray, S. (2011). Sosyodemografik özellikler ile mutluluk algısı arasındaki ilişki yapısının analizi. *Ege Akademik Bakış*, 113 - 123.

Byron, K. (2005). A Meta-analytic review of work-family conflict and Its antecedents. *Journal of Vocational Behavior*, 67, 169-198. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2004.08.009>

Chandra , G., ve Robinson, S. (2009). They're talking about me again: The negative impact of being the target of gossip. *Academy of Management Annual Meeting, Chicago, IL, USA*. Chicago, IL, USA: Academy of Management.

Chiaa , Y., ve Chub, M. (2016). Moderating effects of presenteeism on the stress-happiness relationship of hotel employees: A note. *International Journal of Hospitality Management*, (55) 2016, 52-56. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.005>.

Cohen, J. (1988), *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* (2nd ed.). New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Publishers

Cooke, F. L. (2014). Chinese multinational firms in Asia and Africa: Relationships with institutional actors and patterns of HRM practices. *Human Resource Management*, 53(6), 877-896.

Cortina , L., Magley, V., Williams, J., ve Langhout, R. (2001). Incivility in the workplace: Incidence and impact. *Journal of Occupational Health Psychology*, 6(1), 64–80. <https://doi.org/10.1037/1076-8998.6.1.64>

Creswell , J. (2017). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Ankara: Eğiten Kitap Yayıncılık.

Creswell , J., ve Creswell, J. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.

Çetin, S., ve Polat, S. (2021). Ortaokul öğretmenlerinin örgütsel adalet algı düzeyleri ile örgütsel mutluluk düzeyleri arasındaki ilişki. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 10(1), 171-182. doi:10.33206/mjss.800081.

Çoban, R. ve Çiçek, B. (2023). İstismarcı yönetimin negatif işyeri dedikodusuna etkisinde duygusal öz yeterliliğinin rolü . *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi* , 26 (2) , 439-460 .

Çuhadar, M. ve Gencer, Z. (2016). Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin aşırı iş yükü ve örgütsel bağlılık algıları: Side ve Belek örneği . *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 21 (4) , 1323-1346 .

Dalgıç A. (2020). İş güvencesizliği algısının iş yaşam kalitesine etkisinde iyimserlik ve kötümserlik özelliklerinin aracılık rolü: Seyahat acentası çalışanları örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(3), 1922 - 1942. doi:10.21325/jotags.2020.641

Dayour,F.,Park,S. ve Kimbu, A.N. (2019). Backpackers' perceived risks towards smartphone usage and risk reduction strategies: A mixed methods study, *Tourism Management*,72, 52-68. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2018.11.003>.

Darvishmotevali M., ve Ali F.,(2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital,*International Journal of Hospitality Management*,Volume 87, <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102462>

Davras, Ö., ve Gülmez, M. (2013). Otel işletmelerinde çalışan memnuniyetine etki eden faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya bölgelerinde bir çalışma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*,, 167-184.

De Witte, H. (2000). Arbeidsethos en jobonzekerheid: meting en gevolgen voor welzijn, tevredenheid en inzet op het werk. In *Van Groep Naar Gemeenschap. Liber Amicorum Prof. Dr. Leo Lagrou*, edited by R. Bouwen, K. De Witte, H. De Witte, and T. Tailieu, pp. 325–350.

Deci, E., ve Ryan, R. (2008). Hedonia, eudaimonia, and well-being: an introduction. *Journal of happiness studies*, 9, 1-11 <https://doi.org/10.1007/s10902-006-9018-1>.

Deveci, B. (2017). İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 9 (20) , 39-53. doi: 10.20875/makusobed.306671

Diener, D., ve Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391–406. <https://doi.org/10.1177/008124630903900402>.

Diener, E., ve Diener, R. (2008). Happiness at Work: It Pays To Be Happy. E. D. Biswas-Diener. içinde, *Happiness: Unlocking the Mysteries of Psychological Wealth* s. 68-87. <https://doi.org/10.1002/9781444305159.ch5>). Nev York: Blackwell Publishing Ltd.

Dikmen, H. ve Avan, A. (2020). Termal otel işletmelerinde hizmet karşılaştırması: Yönetmel bir bakış açısı, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 2783-2807. doi: 10.26677/TR1010.2020.509

Dogru ,T., McGinley, S., Line, N., ve Szende , P. (2019). Employee earnings growth in the leisure and hospitality industry. *Tourism Management*, 74, 1-11. doi:10.1016/j.tourman.2019.02.008

Dündar, N. (2021). Beşeri sermaye ve büyüme arasındaki ilişki G-7 ülkeleri örneği. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 12(24) , 900-921. doi:10.36543/kauiibfd.2021.037

Erdem, R. (2007). Örgüt kültürü tipleri ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Elazığ il merkezindeki hastaneler üzerinde bir çalışma . *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 2 (2) , 63-79.

Erer, B. (2021). İşyeri mutluluğunun öncülleri ve sonuçları üzerine nitel bir çalışma. *Pamukkale Üniversitesi İşletme Araştırmaları Dergisi* , 8 (1) , 215-229 . doi: 10.47097/piar.918559.

Erhan, T. (2021). İşyeri mutluluğu: Bir kavram incelemesi. *OPUS– Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 17(38), 5686-5712. doi: 10.26466/opus.88337

Fisher, C. (2010). Happiness at work. *International Journal of Management Reviews*, Vol. 12, 384–412. doi: 10.1111/j.1468-2370.2009.00270.x

Fornell, C. ve Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18(1), 39-50.

Göksoy, S. (2014). Okul yönetiminde kararlara katılım . *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14 (2) , 253-268. doi: 10.17240/aibuefd.2014.14.2-5000091538

Grandey, A., Cordeiro, B., ve Crouter, A. (2005). A longitudinal and multi-source test of the work-family conflict and job satisfaction relationship. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 78(3), 305-323. <https://doi.org/10.1348/096317905X26769>.

Gu, Z., ve Siu, R. (2009). Drivers of job satisfaction as related to work performance in Macao casino hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21, 561-578. doi: 10.1108/09596110910967809

Güçer E., Pelit E., Demirdağ Ş. ve Keleş Y. (2017). Sosyal kaytarmanın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 14 - 36.ent 21(5), 561-578.

Güdü Demirbulat, Ö., Saatcı, G., ve Aymankuy, Y. (2019). A conceptual assessment on the importance of employee happiness in tourism enterprises . *OPUS International Journal of Society Researches* , 13 (19) , 2345-2364. doi: 10.26466/opus.579814

Güllü, S. (2018). Spor işletmelerinde çalışan mutluluğu. *International Journal of Social Sciences and Education Research* , 4 (3) ,, 547-559. doi: 10.24289/ijsser.428854

Gümüş, İ. ve Ögeve, C. (2018). Beşeri sermayenin etkinliği açısından turizm ön lisans eğitiminde uygulamalı mesleki eğitimin önemi . *Uluslararası Türk Dünyası Turizm Araştırmaları Dergisi* , 3 (2) , 202-214.

Gürlek, M. (2020). Aşırı iş yükü etik dışı davranışları nasıl etkiler? Ücret tatminsizliğinin aracılık rolü. *İş Ahlak Dergisi* 13(1), 53-78. doi:10.12711/tjbe.2020.13.1.0141

Gürlek, M. (2021). Effects of high-performance work systems (HPWSs) on intellectual capital, organizational ambidexterity and knowledge absorptive capacity: evidence from the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 30(1), 38-70.

Gürlek, M., ve Uygur, A. (2021). Service-oriented high-performance human resource practices and employee service performance: A test of serial mediation and moderation models. *Journal of Management ve Organization*, 27(1), 197-233. doi:10.1017/jmo.2020.8

Gürlek, M., Erbaş, E., ve Yeşiltaş, M. (2020). Affetmenin gücü: Affetme ikliminin öğrenme odaklılık, yardım davranışı ve işgören mutluluğu üzerindeki etkileri. *Yönetim Bilimleri Dergisi* ,18(38), 767-790. doi: 10.35408/comuybd.593022

Hair, J.F., Risher, J.J., Sarstedt, M. ve Ringle, C.M. (2019), “When to use and how to report the results of PLS-SEM”, *European Business Review*, 31(1), pp.2-2.

Hair, J.F., Hult, G.T.M., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2017). A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM), 2nd edition Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.

Hayat, A., ve Afshari, L. (2022). CSR and employee well-being in hospitality industry: A mediation model of job satisfaction and affective commitment,. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 51, 387-396. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.04.008>

Heneman, H., ve Schwab, D. (1985). Pay satisfaction: its multidimensional nature and measurement. International journal of psychology. *Journal international de psychologie*, 20(1),, 129-141. <https://doi.org/10.1080/00207598508247727>

Henseler, J., Ringle, C. M. ve Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135.

Hobfoll, S. (1989). Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress. *American Psychologist*, 44(3), 513–524. <https://doi.org/10.1037/0003-066X.44.3.513>

Hobfoll, S. (2001). The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: Advancing conservation of resources theory. *Applied Psychology*, (50), 337-421. <https://doi.org/10.1111/1464-0597.00062>

Hobfoll, S., Halbesleben, J., Neveu, J.-P., ve Westman , M. (2018). Conservation of resources in the organizational context: The reality of resources and their consequences. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior* 5(1), 103-128. doi: 10.1146/annurev-orgpsych-032117-104640

Holmgreen, L., Tirone, V., Gerhart, J., ve Hobfoll, S. (2017). Conservation of resources theory. *The Handbook of Stress and Health: A Guide to Research and Practice*, pp.443-457. doi:10.1002/9781118993811.ch27

Hur, W. M., Moon, T.W. ve Han, S. J. (2015), "The effect of customer incivility on service employees' customer orientation through double-mediation of surface acting and emotional exhaustion", *Journal of Service Theory and Practice*, Vol. 25 No. 4, pp. 394-413. <https://doi.org/10.1108/JSTP-02-2014-0034>

Huta, V. (2013). ' Eudaimonia', in Ilona Boniwell, Susan A. David, and Amanda Conley Ayers (eds),. *Oxford Handbook of Happiness (2013; online edn, Oxford Academic,)*, 201–213. <https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199557257.013.0015>

İbiş, S., ve Batman, O. (2017). Otel işletmelerinde çalışanların memnuniyetine etki eden faktörler üzerine bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 5(4), 264-279. doi:10.21325/jotags.2017.149

İyigün, N. (2012). Örgütsel adalet: Kuramsal bir yaklaşım. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(21), 49 -64.

İstekli, M. ve Serdengeçti, A. (2021). Beşerî sermaye ve tasarruf ilişkisi . *Journal of Economic Policy Researches* , 8 (2) , 311-326 .

Johnson, R.B. ve Onwuegbuzie, A.J. (2004) Mixed methods research: A research Paradigm whose time has come. *Educational Researcher*, 33, 14-26. <http://dx.doi.org/10.3102/0013189X033007014>

Kanten, P. (2014). İşyeri nezaketsizliğinin sosyal kaytarma davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü . *Aksaray Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 6 (1) , 11-26 .

Kara, E. (2018). İş-aile çatışmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisini belirlemeye yönelik turizm sektöründe bir araştırma: Edremit körfezi örneği . *İdealkent* , 9 (24) , 733-750 . doi: 10.31198/idealkent.445544

Karacaoğlu, K. (2015). Çalışanların iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi: Alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde bir araştırma . *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi* , 7 (1) , s.13-21.

Kaya, E. (2015). İşyeri kabalığı, örgütsel bağlılık, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmin değişkenleri arasındaki ilişkiler ve birbirleri üzerindeki etkileri: Yüksek öğretimde bir çalışma. *The Journal of Academic Social Science Studies*, 41, 55-78. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS3042>.

Kaya, İ. (2007). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş tatminini etkileyen faktörler: Geliştirilen bir iş tatmin ölçeği. *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2), 355 - 372.

Kemer, E. (2019). Otel işletmeleri işgörenlerinin mutluluk algıları üzerine nitel bir çalışma. *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3), 283-293.

Koburtay T. ve Syed J. ,(2021) Do religion and spirituality matter for hotel workers' well-being and guests' happiness? An update of the attraction-selection-attrition theory. *International Journal of Hospitality Management*, 95 102951. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102951>

Kurland, N. B., ve Pelled, L. H. (2000). Passing the word: Toward a model of gossip and power in the workplace. *The Academy of Management Review*, 25(2), 428–438. <https://doi.org/10.2307/259023>

Küçük, Ö. ve Çakıcı, A. (2018). İşyeri kabalığının çalışan performansına etkisi . *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 21 (39) , 365-385 . doi: 10.31795/baunsobed.443818

Lee, C., ve Way, K. (2010). Individual employment characteristics of hotel employees that play a role in employee satisfaction and work retention. *International Journal of Hospitality Management*, 29(3), 344–353. doi:10.1016/j.ijhm.2009.08.008

Lee, W., ve Jeong, C. (2021,). Distinctive roles of tourist eudaimonic and hedonic experiences on satisfaction and place attachment: Combined use of SEM and necessary condition analysis,. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume 47, 58-71. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.02.012>

Lyubomirsky, S., ve Lepper, H. (1999). A measure of subjective happiness: Preliminary reliability and construct validation. *Social Indicators Research*, 46(2), 137-155. <https://doi.org/10.1023/A:1006824100041>

Manga, M. , Bal, H. , Algan,N. ve Kandır, E.D.(2015). Beşeri sermaye, fiziksel sermaye ve ekonomik büyüme ilişkisi: Brics ülkeri ve Türkiye örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 24(1) , 45-60.

Matthews, R., Wayne, J., ve Ford, M. (2014). A work-family conflict/subjective well-being process model: a test of competing theories of longitudinal effects. *The Journal of applied psychology*, 99(6), 1173–1187. <https://doi.org/10.1037/a0036674>

Melief, A., Schulp, J., ve de Boer, M. (2020). Happiness at work: a phenomenological study of the experiences of hospitality industry employees. *Research in Hospitality Management*, 10(1), 63-66. doi: 10.1080/22243534.2020.1790212

Merli, R., Preziosi, M., Acampora, A., Lucchetti, M. C. ve Ali, F. (2019), “The impact of green practices in coastal tourism: An empirical investigation on an eco-labelled beach club”, *International Journal of Hospitality Management*, Vol. 77, pp. 471-482.

Mitchell, M., ve Ambrose, M. (2007). Abusive supervision and workplace deviance and the moderating effects of negative reciprocity beliefs. *Journal of Applied Psychology*, 92(4), 1159-1168. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.92.4.1159>

Morçin, İ. ve Morçin, S. E.(2018). Ücret ve ek olanakların öğrencilerin turizm sektöründe kariyer yapma isteğine etkisi: *Erzurum Örneği. Turar Turizm ve Araştırma Dergisi*, 7(1), 21-34.

Moyes, G., Shao, L., ve Newsome, M. (2008). Comparative analysis of employee job satisfaction in the accounting profession. *Journal of Business ve Economics Research*, 65-82. <https://doi.org/10.19030/jber.v6i2.2392>

Mulvey, P., ve Klein, H. (1998). The impact of perceived loafing and collective efficacy on group goal processes and group performance. *Organizational behavior and human decision processes*, 74(1), 62-87. <https://doi.org/10.1006/obhd.1998.2753>

Murphy, M. M. (2011). Exploring generational differences among millennials, gen xers, and baby boomers: Work values, manager behavior expectations, and the impact of manager behaviors on work engagement. (doctoral thesis). Alliant International University, Los Angeles

Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with co-workers' behaviour. *Employee Relations*, 22(1), 88-106. doi:10.1108/01425450010310815

Örücü, E. , Bulut, Z.A. ve Karabulut, A.N. (2005). Konaklama işletmelerinde uygulanan ücret ve ödül yönetim sistemi(Muğla ili örneği). *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*,7(1) . 51-72.

Öztaş, K. (1995). Turizmde kalifiye eleman açığı ve meslek yüksek okullarının etkinliğinin artırılması . *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* , 6 (3) , 92-100.

Öztürk, Ş. (2021). Türkiye’de turizm sektöründe sendikal örgütlenme . *Öneri Dergisi* , 16 (56) , 419-450. doi: 10.14783/maruoneri.905649

Pelit, E ve Çetin, A(2020). Turizm işletmelerinde insan kaynakları yönetimi işlevi olarak insan kaynakları planlaması ve sorunlar üzerine bir değerlendirme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2), 1268-1287.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Lee, J.-Y. ve Podsakoff, N. P. (2003). Common method biases in behavioral research: A critical review of the literature and recommended remedies. *Journal of Applied Psychology*, 88(5), 879–903. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.5.879>

Price, J. (2001). Reflections on the determinants of voluntary turnover. *International Journal of Manpower*, 22, 600-624. <https://doi.org/10.118/EUM0000000006233>

Price, K., Harrison, D., ve Gavin, J. (2006). Withholding inputs in team contexts: member composition, interaction processes, evaluation structure, and social loafing. *The Journal of applied psychology*, 91(6), 1375–1384. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.91.6.1375>

Rasheed, M.I., Okumus, F., Weng, Q., Hameed, Z., ve Nawaz, M.S. (2020). Career adaptability and employee turnover intentions: The role of perceived career opportunities and orientation to happiness in the hospitality industry. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 44 , 98-107.

Rego, A., Ribeiro, N., Cunha, M., ve Jesuino, J. (2011). How happiness mediates the organizational virtuousness and affective commitment relationship,. *Journal of Business Research* 64 , 524–532. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2010.04.009>

Ringle, Christian M., Wende, Sven, ve Becker, Jan-Michael. (2022). SmartPLS 4. Oststeinbek: SmartPLS. Retrieved from <https://www.smartpls.com>

Sayıldı H., ve Büyükyılmaz O. (2020). İş-aile çatışması, aile-iş çatışması ve iş stresi arasındaki ilişki: Üniversite personeli üzerine bir araştırma. *Economics, Business and Organization Research*, 2(1), pp. 52-69.

Schaubroeck, J., Cotton, J., ve Jennings, K. (1989). Antecedents and consequences of role stress: A covariance structure analysis. *Journal of Organizational Behavior* 10(1), , 35–58. <https://doi.org/10.1002/job.4030100104>

Serdar, E. ve Özsoy, E. (2019). İstismarcı yönetim: Bir literatür taraması .*İzmir Katip Çelebi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 2 (1) , 1-11 .

Sliter, M., Jex, S., Wolford, K., ve McInnerney, J. (2010). How rude! Emotional labor as a mediator between customer incivility and employee outcomes. *Journal of occupational health psychology*, 15(4), 468–481. <https://doi.org/10.1037/a0020723>

Slonim-Nevo, V., ve Nevo, I. (2009). Conflicting findings in mixed methods research: An illustration from an Israeli study on immigration. *Journal of Mixed Methods Research*, 3(2), 109-128.

Spinelli, M., ve Canavos, G. (2000). Investigating the relationship between employee satisfaction and guest satisfaction. *Cornell hotel and restaurant administration quarterly*, 41(6), 29-33. <https://doi.org/10.1177/001088040004100604>

Sünnetçioğlu, S. , Korkmaz , H. ve Koyuncu, M. (2014). Konaklama işletmelerinde algılanan örgüt kültür tipinin çalışanların sosyal kaytarma davranışlarını algılamasına etkisi üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(28), 17-34.

Şahin Perçin, N. ve Yabacı, N. (2020). Otel işletmelerinde işgörenlerin çalışma yaşam kalitesinin demografik özellikler açısından incelenmesi. *Journal of Tourism Research Institute*, 1(1) , 34-48.

Şahin, B. , Kafa, N. ve Korkmaz, H. (2021). Turizm işletmelerinde insan kaynakları seçim süreci ve kariyer günleri. *Türk Dünyası Araştırmaları* 127 (250), 103-120.

Şeker, M. (2016). Mutluluk ekonomisi:Kamu ekonomisi açısından bir analiz. İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Şimşek, Ş., Akgemci, T., ve Çelik, A. (2001). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. Ankara: Nobel Yayıncılık.

Şit, M. (2016). Türkiye'de turizm sektörünün istihdama katkısı, *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(1), 101-117.

Türk Dil Kurumu.(2023). Mutluluk. Türk Dil Kurumu güncel Türkçe sözlük içinde .<https://sozluk.gov.tr> adresinden alındı.(9 mart 2023).

T.C . Kültür ve Turizm Bakanlığı. (11.07.2023) Turizm İşletmesi Belgeli Tesisler Erişim adresi: <https://yigm.ktb.gov.tr/genel/turizmtesisleri.aspx>

Tellioğlu, S. (2021). İş güvencesizliğinin gelecek kaygısı üzerindeki etkisi: Turizm sektörü çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(1), 41-56.

Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *The Academy of Management Journal* 43(2), 178-190. doi:10.2307/1556375

Tonkin-Crine, S., Anthierens, S., Hood, K., Yardley, L., Cals, J. W., Francis, N. A., ve Little, P. (2015). Discrepancies between qualitative and quantitative evaluation of randomised controlled trial results: achieving clarity through mixed methods triangulation. *Implementation Science*, 11(66), <https://doi.org/10.1186/s13012-016-0436-0>

Topgül, S. (2017). Aile dostu politikalar ve iş yaşamının uyumlaştırılması çerçevesinde uygulamaların değerlendirilmesi. *Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 12(1), 45-66. <http://dx.doi.org/10.19129/sbad.312>

Tsai, S.-p. (2020). Driving destination loyalty via separate impact of hedonia and eudaimonia,. *Current Issues in Tourism*, 24(8), 1048-1053. doi: 10.1080/13683500.2020.1763267

Turan, N. (2018). "Çalışma mutluluğu: kavram ve kapsam". *Bursa Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 37(1), 169-212.

Turunç, Ö. ve Ögen, A. R. (2022). Aşırı iş yükü tükenmişlik ilişkisinde, iş tatmini ve örgütsel vatandaşlık rolü: Sağlık çalışanlarında bir uygulama . *Türk Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi* , 7 (2) , 118-128 .

TÜİK, Türkiye İstatistik Kurumu Haber Bülteni, 31.01.2023
<https://data.tuik.gov.tr/Bulten/Index?p=Turizm-Istatistikleri-IV.Ceyrek:-Ekim-Aralik-ve-Yillik,-2022-49606> adresinden alındı

Unur, K. ve Pekerşen, Y. (2017). İş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişki: Aşçılar üzerinde bir araştırma . *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi* , 14 (1) , 108-129. doi: 10.24010/soid.303722

Usakli, A., ve Kucukergin, K. G. (2018). Using partial least squares structural equation modeling in hospitality and tourism: do researchers follow practical guidelines?. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(11), 3462-3512.

Uygungil Erdoğan, S. , Kobanoğlu, M. S. ve Özgen Çiğdemli, A. Ö. (2023). Otel işletmelerinde nezaketsizlik ile dışlanma arasındaki ilişkide işgörenlerin narsistik kişiliğinin düzenleyici rolü . *İnsan ve Toplum Bilimleri Araştırmaları Dergisi* , 12 (1) , 419-444. doi: 10.15869/itobiad.1234112

Vallina, A., Alegre, J., ve Guerrero, R. (2018). Andrés Salas-Vallina, Joaquín Alegre and Rafael Fernández Guerrero. Happiness at work in knowledge-intensive contexts: Opening the research agenda. *European Research on Management and Business Economics*. Vol. 24(3), 149-159. doi: 10.1016/j.iedeen.201

Veenhoven, R. (1997). Advances in understanding happiness. *Published in French in: Revue Québécoise de Psychologie*, 1997, vol 18), 29-74.

Veenhoven, R., ve Dumludağ, D. (2015). İktisat ve mutluluk. *İktisat ve Toplum Dergisi* 2015 sayı:58, 46-51.

Wagner, K. D., Davidson, P. J., Pollini, R. A., Strathdee, S. A., Washburn, R., ve Palinkas, L. A. (2012). Reconciling incongruous qualitative and quantitative findings in mixed methods research: Exemplars from research with drug using populations. *International Journal of Drug Policy*, 23(1), 54-61.

Walker , D., Van Jaarsveld, D., ve Skarlicki, D. (2014). Exploring the effects of individual customer incivility encounters on employee incivility: the moderating roles of entity (in)civility and negative affectivity. *e Journal of applied psychology*, 99(1), 151-161. <https://doi.org/10.1037/a0034350>

Wang, C. H. ve Chen, H. T. (2020), "Relationships among workplace incivility, work engagement and job performance", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 3 No. 4, pp. 415-429. <https://doi.org/10.1108/JHTI-09-2019-0105>

Wang, D., Ma, E., Kim, Y., Liu Ph.D., A., ve Berbekova, A. (2021). From good soldiers to happy employees: Exploring the emotional and well-being outcomes of organizational citizenship behavior,. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Volume (49), 570-579. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.11.005>

Waterman, A. (1993). Two conceptions of happiness: Contrasts of personal expressiveness (eudaimonia) and hedonic enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64(4), 678–691. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.64.4.678>

Westman, M., Hobfoll E., S., Chen, S., Davidson, O., ve Laski, S. (2004). Organizational Stress Through The Lens of Conservation of Resources (COR) Theory. Bingley,: Emerald Group Publishing Limited.

Wu, X., Kwan, H., Wu, L.-Z., ve Ma, J. (2015). The effect of workplace negative gossip on employee proactive behavior in China: The moderating role of traditionality. *Journal of Business Ethics*, 148(4), 801–815. doi:10.1007/s10551-015-3006-5

Xue, J., Mo, Z., Liu, M.T. ve Gao, M. (2021). "How does leader conscientiousness influence frontline staff under conditions of serious anxiety? An empirical study from integrated resorts (IRs)", *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, Vol. 6 No. 1, pp. 90-109. <https://doi.org/10.1108/JHTI-07-2021-0160>

Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2014). SPSS uygulamalı bilimsel araştırma yöntemleri. (4. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.

Yıldız S., ve Bayrakçı C., (2020). İşyeri nezaketsizliği ile iş stresi arasındaki ilişki: Akademisyenler üzerine bir araştırma. *Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 0(40), 515 - 529. doi:10.30794/pausbed.646525

Youndt, M., Subramaniam, M., ve Snell, S. (2004). Intellectual capital profiles: An examination of investments and returns. *Journal of Management Studies* 41(2), 335-361. doi:10.1111/j.1467-6486.2004.00435.x

Yörük Karakılıç, N. (2019). Cameron ve Quinn örgüt kültürü ölçeğinin güvenilirlik ve geçerliğinin test edilmesi . *Afyon Kocatepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 21 (1) , 19-30. doi: 10.33707/akuiibfd.509126

Yürür, Ş. (2011). Öğrenilmiş güçlölük, kıdem ve medeni durumun duygusal tükenmedeki rolü: Kaynakların korunması teorisi kapsamında bir analiz . *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* , 25 (1) , 107-126 .



EKLER

Ek-1 : Nitel Araştırma Formu

Sayın İlgili,

Yüksek lisans programım gereği yürütmekte olduğum tez çalışmamda, Antalya ilinde yer alan 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin mutluluğunu etkileyen faktörleri belirlemeyi amaçlamaktayım. Bu kapsamda yapmayı planladığım yarı yapılandırılmış görüşmeler aşağıda belirtilen soruları içermekte ve ortalama 30 dakika sürmektedir. Gönüllülük esasına uygun bir biçimde yapılacak olan görüşmeler süresince verdiğiniz cevapların doğru ya da yanlış herhangi bir değerlendirilmesi yapılmayacaktır. Elde edilen veriler şahıs olarak değil, grup olarak değerlendirilecek ve sadece bu çalışma kapsamında kullanılarak gizli tutulacaktır. Ayrıca çalışmanın başından sonuna kadar kod isim kullanılacak ve kimlik belirtici herhangi bir ifadeye yer verilmeyerek kimliğiniz gizli tutulacaktır.

Katkılarınız için teşekkür ederim.

Halil MURAT

Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Tezli Yüksek Lisans Öğrencisi

GÖRÜŞME FORMU

Demografik Bilgiler

1. Cinsiyetiniz: ☐ Erkek ☐ Kadın
2. Yaşınız: ☐ 20 ve altı ☐ 21–30 ☐ 31–40 ☐ 41–50 ☐ 51–60
3. Medeni durumunuz: ☐ Evli ☐ Bekar
4. Eğitim Durumunuz: ☐ İlköğretim mezunu ☐ lise ☐ Ön lisans mezunu
☐ Lisans mezunu ☐ Lisansüstü mezunu
5. Çalıştığınız Departman :
6. İş yerinizdeki göreviniz :
7. İş yerindeki çalışma süreniz:
☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 4-6 yıl ☐ 7-9 yıl ☐ 10 yıl ve üzeri
8. Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz ?
☐ 1 yıldan az ☐ 1-3 yıl ☐ 4-6 yıl ☐ 7-9 yıl ☐ 10 yıl ve üzeri

Araştırma Soruları:

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

Ek-2.Anket Formu

ARAŞTIRMA ANKETİ

Bu araştırma anketi Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde yürütölmekte olan “Otel İşletmelerinde İşgören Mutluluğunun Belirleyicileri: Bir Keşfedici Sıralı Karma Yöntem Çalışması ” isimli yüksek lisans tez çalışması için yapılmaktadır. Araştırmamız bilimsel amaçlı olup verdiğiniz yanıtlar gizli kalacaktır. Araştırmaya katılım gönüllölük esasına dayalı olarak gerçekleşmektedir. Katılımlarınız bizim için çok önemli olup, araştırmamıza vermiş olduğunuz katkıdan dolayı teşekkür ederim.

Saygılarımla

Bu araştırmayla ilgili bir sorunuz veya öneriniz olursa aşağıda bulunan mail adresiyle ya da cep telefonu numarasıyla benimle iletişime geçebilirsiniz.

Araştırmacı

Halil MURAT

SORU NO	ANKET SORULARI	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	İşimde her şeyi halletmek için yeterli zamanım yok.					
2	İşimde iş yüküm ağır					
3	İşimde çok çalışmak zorundayım					
4	İşimde çok hızlı çalışmak zorundayım					
		Asla	Nadiren	Ara Sıra	Sıklıkla	Her Zaman
5	Son 1 yıl içinde , iş arkadaşlarınızdan herhangi biri: Sizi küçümsedi veya eleştirdi mi?					
6	İfadelerinize az önem verdi ya da fikirlerinize az ilgi gösterdi mi?					
7	Sizin hakkınızda alçaltıcı veya onur kırıcı ifadelerde bulundu mu?					
8	Herkesin içinde veya bireysel olarak size meslek ahlakına uygun olmayan atıflarda bulundu mu?					
9	Sorumlu olduğunuz bir konu hakkındaki yargılarınızdan şüphe duydu mu?					
10	İşyerindeki uyum ve iş birliğinden sizi dışladı mı veya sizi göz ardı etti mi?					
11	Sizi kişisel sorunların tartışılmasına yönlendirmek için istenmeyen girişimlerde bulundu mu?					

		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
12	İşyerinde başkaları hakkımda dedikodular yayıyor					
13	İşyerinde hakkımda asılsız iddialar ortaya atılıyor					
14	İşyerinde Başkaları benim hakkımda zarar verici bilgileri başkalarına iletir					
15	Çalışma arkadaşlarımla çok az derecede yeteneklidir					
16	Çalışma arkadaşlarım, sektörümüzde vasat olarak bilinir.					
17	Çalışma arkadaşlarım pek yaratıcı değildir.					
18	Çalışma arkadaşlarım kendi işlerinde yeterince uzman değildir.					
19	Çalışma arkadaşlarım çok az yeni fikirler ve bilgiler geliştirir.					
20	İşim kişisel olarak çok fazla strese ve endişeye neden oluyor.					
21	Birlikte çalıştığım insanlarla olan ilişkiler bende çok fazla stres ve kaygıya neden oluyor					
22	Çalıştığım otelin genel özellikleri (ör. politikalar ve prosedürler, genel çalışma koşulları) bende büyük ölçüde stres ve endişeye neden oluyor.					
23	Muhtemelen çok yakında işimi kaybedeceğim ve bu beni endişelendiriyor					
24	İşimi koruyabileceğimden emin değilim					
25	Sanırım yakın gelecekte işimi kaybedebilirim					
26	İşimin geleceği konusunda kendimi güvensiz hissediyorum					
27	Yöneticim beni etkileyen kararlar verileceği zaman kararlarda ortak olmama müsaade etmez.					

28	Hedeflerimi belirlerken tavsiyelerimi değerlendirmez					
29	Kendi başıma karar vermeme izin vermez.					
30	Verimliliğini geliştirmesi konusunda verdiğim geri bildirime göre hareket etmez.					
31	Yaptığım işe değer vermiyor.					
32	Bana anlamlı görevler vermiyor.					
33	İşim ailemle vakit geçirmemi engelliyor					
34	İşten sonra, genellikle ailemle bir şeyler yapamayacak kadar yorgun olurum					
35	Çalışma saatlerim ailemle geçirdiğim zamanı etkiliyor					
36	İşten eve geldiğimde çoğu zaman ailevi sorumluluklarımı yerine getirecek enerjim olmuyor.					
37	Çalışarak o kadar çok zaman harcıyorum ki evde pek bir şey yapamıyorum					
38	İşten eve geldiğimde evde iş yapacak enerjim yok					
39	İşyerinde amirim benimle alay ediyor					
40	İşyerinde amirim düşüncelerimin ve duygularımın aptalca olduğunu söylüyor					
41	İşyerinde amirim beni başkalarının yanında küçük düşürüyor					
42	İşyerinde başkalarına benim hakkımda olumsuz yorumlar yapıyor					
43	İşyerinde amirim bana beceriksiz olduğumu söylüyor					
44	Çalışma arkadaşlarım işleri üzerime yıkıyor.					
45	Çalışma arkadaşlarım başkalarının yardıma ihtiyacı olduğunda yapılacak başka şeyler olduğunu iddia ediyorlar.					
46	Çalışma arkadaşlarım İşten ve sorumluluktan kaçıyorlar.					
47	Çalışma arkadaşlarım kendi işini yapmayarak aylıklık ediyorlar.					
48	Mevcut aldığım maaşımdan memnun değilim					
49	İşyerinde vermiş olduğum emeğin karşılığını ücret olarak aldığımı düşünmüyorum					
50	Maaşıma yapılan zamlardan ve maddi yardımlardan memnun değilim					

51	İşyerimde yapılan işlerdeki maaş farklılıklarının adil olduğunu düşünmüyorum					
52	Müşterilerim bana karşı saldırganca konuşur					
53	Müşterilerim benimle konuşurken ses tonunu yükseltir					
54	Müşterilerim agresif sorular sorar. Örneğin : Gerçekten mi? Şaka mı yapıyorsun?					
55	Müşterilerim bana karşı sert sözler söylerler					
56	İşletmede yetenekli çalışanları işe almak için seçici işe alma yöntemleri çok az kullanılır.					
57	Bu işletmede işgörenler, müşterilerle temasa geçmeden çok az eğitim alırlar.					
58	Bu işletmede performans değerlendirme sistemi zayıftır.					
59	Bu işlemede işini iyi yapanla yapmayı ayıran bir ödül sistemi yoktur.					
60	İşyerinde kendimi mutlu bir çalışan olarak görürüm.					
61	Akranlarımla karşılaştığımda işyerinde kendimi onlardan daha mutlu bir çalışan olarak görürüm					
62	Bu işyerinde çalışmaktan keyif alıyorum					
63	Bu işyerinden genellikle çok mutluyum					

DEMOGRAFIK ÖZELLİKLER

1	Cinsiyetiniz	Kadın ()	Erkek ()			
2	Yaşınız	20 ve altı ()	21-30 ()	31-40	41-50	51-60
3	Medeni Durum	Evli	Bekar			
4	Öğrenim Durumu	İlköğretim ()	Lise ()	Önlisans ()	Lisans ()	Lisans üstü ()
5	Kadronuz	Çalışan ()	Şef ()	Müdür ()	Genel Müdür ()	Diğer ()

6	Bulunduğunuz İşletmede Çalışma Süreniz	1 yıldan az ()	1-3 yıl ()	4-6 yıl ()	7-9 yıl ()	10 yıl ve üzeri ()
7	Turizm Sektöründe Çalışma Süreniz	1 yıldan az ()	1-3 yıl ()	4-6 yıl ()	7-9 yıl ()	10 yıl ve Üzeri ()



ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler:

Adı ve Soyadı : Halil MURAT

Eğitim Durumu:

Lisans Öğrenimi

Akdeniz Üniversitesi Konaklama İşletmeciliği (2010)

Anadolu Üniversitesi AÖF Sosyoloji (2023)

Formasyon Eğitimi

Mustafa Kemal Üniversitesi Eğitim Fakültesi (2014)

Yüksek Lisans Öğrenimi

Burdur Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği
Anabilim Dalı (2023)

Yabancı Dil Düzeyi:

İngilizce : (A2)

İş Deneyimi:

2006-2007 Calimera Otel Kemer (Bellboy)

2008-2011 Crystal De Luxe Otel Kemer (Resepsiyonist-Night Auditor))

2012-2013 Royal Arena Otel Bodrum (Night Auditör-Resepsiyon Şefi)

2014-2016 Mersin-Tarsus Ashab-ı Kehf MTAL(Önbüro Usta Öğretici-Öğretmen)

2016-2017 Burdur Turizm Eğitim Merkezi(Konaklama ve Seyahat Hiz. Öğretmeni)

2017- Halen Burdur Mehmet Akif Ersoy Halk Eğitimi Merkezi (Konaklama ve
Seyahat Hizmetleri Öğretmeni)

Bilimsel Yayınlar ve Makaleler: