

T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

DOKTORA TEZİ

**ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK
ORTAMINDA İŞ STRESİ VE İŞ YAŞAM
KALİTESİNİN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE
ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: İSTANBUL’DA
BULUNAN BEŞ YILDIZLI OTELLERDE
ÇALIŞAN AŞÇILAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.**

ARİF YILMAZ

2502110541

TEZ DANIŞMANI

DOÇ. DR. HALUK TANRIVERDİ

İSTANBUL –2016



T.C.
İSTANBUL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ



DOKTORA
TEZ ONAYI

ÖĞRENCİNİN;

Adı ve Soyadı : ARİF YILMAZ Numarası : 2502110541
Anabilim Dalı / Anasanat Dalı / Programı : TURİZM İŞLETMECİLİĞİ Danışmanı : DOÇ. DR. HALUK TANRIVERDİ
Tez Savunma Tarihi : 30.06.2016 Saati : 13.30
Tez Başlığı : ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ORTAMINDA İŞ STRESİ VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: İSTANBUL'DA BULUNAN BEŞ YILDIZLI OTELLERDE ÇALIŞAN AŞÇILAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

TEZ SAVUNMA SINAVI, İÜ Lisansüstü Eğitim-Öğretim Yönetmeliği'nin 50. Maddesi uyarınca yapılmış, sorulan sorulara alınan cevaplar sonunda adayın tezinin KABULÜNE OYBİRLİĞİ / ÖYSEKLE karar verilmiştir.

JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. FÜSUN İSTANBULLU DİNÇER		
2- PROF. DR. ORHAN BATMAN		
3- PROF. DR. MEHMET ERKAN		KABUL
4 DOÇ. DR. HALUK TANRIVERDİ		KABUL
5- DOÇ. DR. EMRAH ÖZKUL		KABUL

YEDEK JÜRİ ÜYESİ	İMZA	KANAATİ (KABUL / RED / DÜZELTME)
1- PROF. DR. İSMAİL KIZILIRMAK		KABUL
2- YRD. DOÇ. DR. ARİF GÜNGÖR		KABUL

ÖZ

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK ORTAMINDA İŞ STRESİ VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİN İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİSİNİN ARAŞTIRILMASI: İSTANBUL'DA BULUNAN BEŞ YILDIZLI OTELLERDE ÇALIŞAN AŞÇILAR ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA.

ARİF YILMAZ

Bu çalışmada iş stresi ve iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında algılanan örgütsel desteğin rolünün açıklanması amaçlanmıştır. Çalışmanın hedefi İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan aşçıların, iş stresi, iş yaşam kalitesi, örgütsel destek ve iş performansı düzeylerini belirlemek ve bunlar arasındaki ilişkileri ortaya çıkarmaktır.

Çalışma için veri toplamada anket tekniği kullanılmış olup, anket; bilimsel açıdan güvenilirliği ve geçerliliği daha önceden kanıtlanmış ölçekler kullanılarak hazırlanmıştır. Veriler; kartopu örneklem ve kolayda örneklem modellerinin birlikte uygulanması ile elde edilmiştir. Bu çalışmadan elde edilen bulgular, İstanbul'da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan aşçılar ile sınırlıdır. Çalışmanın veri analizinde SPSS 22 istatistik programı kullanılmıştır. Öncelikle araştırmaya katılan aşçıların, iş stresi, algılanan örgütsel destek ve alt boyutları ile birlikte iş yaşam kalitesi ve iş performansı düzeyleri belirlenmiş olup, ardından bu değişkenler arasındaki ilişkiler regresyon ve korelasyon analizleri yapılarak araştırılmıştır. Ayrıca iş stresinin ve alt boyutları ile birlikte iş yaşam kalitesinin, iş performansına etkisi üzerinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü araştırılmış ve elde edilen bulgu sobel testi yapılarak doğrulanmıştır.

Algılanan örgütsel destek ve genel iş yaşam kalitesi ile iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan hizmetler alt boyutlarının iş performansı ile pozitif yönlü ilişkisinin olduğu bulgusu elde edilmiştir. Ayrıca, tüm alt boyutları ile birlikte genel iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucunda iş stresi ile iş performansı arasında ilişki bulunamamıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İstanbul, Aşçı, Otel, İş yaşam kalitesi, iş stresi, algılanan örgütsel destek, iş performansı.

ABSTRACT

A STUDY ON THE EFFECTS OF JOB RELATED STRESS AND WORK LIFE QUALITY ON JOB PERFORMANCE IN PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT ENVIRONMENT: A SURVEY ON CHEFS WHO WORK AT FIVE STAR HOTELS IN ISTANBUL

ARİF YILMAZ

This study aims to explain the role of perceived organizational support between job stress, quality of work life and job performance. The aim of this study is to determine the levels of job related stress, work life quality, perceived organizational support and job performance of the chefs who work at the five star hotels in Istanbul, and to reveal the relationships between them.

In this study, survey method was used for the data collection and the survey in question was prepared by using the scales that have been proved to be valid and reliable. Data were collected by using snowball sampling and easily sampling methods. Evidence of this study is limited to the chefs who are working at five star hotels in Istanbul. Data were analyzed by SPSS 22 statistical program. First of all, the level of job stress and work life quality with their sub dimensions and the perceived organizational support and job performance of the chefs were all determined. Then the relationships between these variables were investigated by using regression and correlation analysis. The mediating role of the perceived organizational support on the effect of job stress and work life quality with its sub dimensions on job performance was investigated and the findings are verified by using Sobel test.

As a result of this study, it was revealed that there is partial mediating role of the perceived organizational support between job performance and general work life quality and its sub dimensions which are work environment, work conditions and given services. Findings show that there is no relationship between job stress and job performance.

Key Words : Tourism, İstanbul, Cook, Hotel, Work Life Quality, Job Stress, Perceived Organizational Support, Job Performance.

ÖNSÖZ

Bu tez çalışmasında algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı olmak üzere dört değişkenin düzeyi ve birbirleri ile olan ilişkileri ve algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü, İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçılar üzerinde yapılan saha çalışması ile incelenmiştir.

Öncelikle tez konusunu seçerken isteklerimi göz önünde bulundurup, bana süreç içinde sürekli olarak yardımcı olan ve benden desteğini bir an için bile esirgemeyen tez danışmanım, çok değerli hocam Doç.Dr. Haluk TANRIVERDİ’ye, gerek ders dönemimde gerekse de tez sürecinde desteklerini esirgemeyen kıymetli hocam Prof. Dr. Füsun İSTANBULLU DİNÇER’e, değerli önerileri ile çalışmalarına katkı sağlayan kıymetli hocam Prof. Dr. Orhan BATMAN’a, tez aşamasına gelene kadar, mesleki bilgi ve birikimlerinden faydalandığım ve desteklerini sürekli hissettiğim İstanbul Üniveristesi, İktisat Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümünün kıymetli hocalarına, saha araştırmalarım sırasında, benim için çok değerli olan yardım ve desteklerini gördüğüm İstanbul Aşçılar Derneği Başkanı Fikret ÖZDEMİR’e, Şef Burhan CAN’a ve isimlerini burada anamadığım, ankete katılan ve değerli yorumlarını esirgemeyen çok kıymetli aşçı dostlarıma ve sektör çalışanlarına, doktora eğitimim süresince, kendilerini ihmal ettiğim buna rağmen engin anlayışlarıyla benden maddi ve manevi desteklerini esirgemeyen, her zaman dualarıyla destek olan çok kıymetli anneme, babama, sevgili eşim ve oğullarıma teşekkürlerimi bir borç bilirim.

Arif YILMAZ
İstanbul 2016

İÇİNDEKİLER

ÖZ	ii
ABSTRACT	iv
ÖNSÖZ	v
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiii
KISALTMALAR	xiv
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGI KAVRAMI VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

1.1. ALGI KAVRAMI	4
1.2. ALGININ ÖZELLİKLERİ	4
1.3. ALGIYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE ALGILAMA SÜRECİ	5
1.3.1. Algılayan İle İlgili Faktörler.....	7
1.3.2. Hedefle İlgili Faktörler	8
1.3.3. Durumla İlgili Faktörler	10
1.4. ÖRGÜTSEL DESTEK.....	10
1.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK	10
1.6. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ.....	13
1.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	14
1.7.1. Örgütsel Adalet.....	15
1.7.2. Yönetici Desteği	16
1.7.3. Ödüller ve İş Koşulları	17
1.8. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ	17
1.8.1. İşgören Katkısını Önemseme	18
1.8.2. Fedakârlıkları Takdir Etme.....	18
1.8.3. Şikayetleri Önemseme.....	19

1.8.4. İşgörenin iyiliğini düşündüğünü fark ettirme	19
1.8.5. İşini iyi yapanları ödüllendirme.....	19
1.8.6. İşgörene Yakınlık Gösterme ve Memnuniyetini Önemseme	20
1.8.7. İşgörenin Başarıları İle Gurur Duyma	20

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE İŞ PERFORMANSI

2.1. İŞ STRESİ KAVRAMI	21
2.2. İŞ STRESİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	22
2.2.1. Bireysel Stres Faktörleri	23
2.2.2. Örgütsel Stres Faktörleri.....	25
2.2.3. İş Dışı Stres Faktörleri.....	31
2.3. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI	32
2.3.1. Stresin Bireysel Sonuçları	32
2.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	36
2.3.3. Ölçülü Stresin Yararlı Sonuçları	38
2.4. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI	38
2.5. İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER	40
2.6. İŞ PERFORMANSI ALGISI	42
2.6.1. İş hedeflerine ulaşma.....	42
2.6.2. Görevleri Zamanında Tamamlama.....	42
2.6.3. Hizmet sunumunda kalite standartlarını yakalama.....	43
2.6.4. Performans algısının yüksekliği, ...	43

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER

3.1. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI	44
3.2. İŞ ORTAMI.....	48
3.2.1. Çalışılan Kurumdan Duyulan Memnuniyet.....	48

3.2.2. Yapılan İşin Yeteneklere Uygunluğu	49
3.2.3. Mesleği Sebebiyle Toplumdaki Saygınlığı	50
3.2.4. Yetki Ve Sorumluluk Dengesi.....	50
3.2.5. İşletme hedefleri ile kişisel hedeflerin uygunluğu (amaç birliği).....	51
3.2.6. İş yerinde kendini ifade edebilme.....	51
3.2.7. Yapılan işin beklentilere uygunluğu.....	52
3.3. İŞ KOŞULLARI.....	52
3.3.1. İş saatleri ve mesai uygulamaları	53
3.3.2. İzin uygulamaları.....	53
3.3.3. Fiziki İş Ortamı	53
3.3.4. Sosyal faaliyetlerin yeterliliği.....	54
3.3.5. Örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalar	55
3.4. SAĞLANAN HİZMETLER	55
3.4.1. Sağlanan yemek hizmetleri.....	56
3.4.2. Sosyal olanak ve faaliyetler.....	56
3.4.3. Haberleşme ve ulaşım olanakları.....	56

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE SAHA ARAŞTIRMASI

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ	57
4.1.1. Aşçılık Mesleği.....	57
4.1.2. Otel İşletmelerinde Aşçıların Yeri.....	58
4.1.3. Aşçılık Mesleğinde Meslek Düzeyleri	60
4.1.1. Aşçıların İş Ortamı Ve İş Koşulları.....	62
4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM	63
4.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KISITLARI.....	66
4.4. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ VE ÖLÇEKLERİ.....	67
4.4.1. Demografik değişkenler	67
4.4.2. İş stresi.....	68

4.4.3. İş yaşam kalitesi	69
4.4.4. Algılanan örgütsel destek	71
4.4.5. İş performansı.....	73
4.5. ARAŞTIRMANIN MODELİ.....	74
4.6. ARAŞTIRMA SORUNLARI / HİPOTEZLER	74
4.6.1. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı İlişkisi	75
4.6.2. İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi.....	78
4.6.3. İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi	79
4.6.4. İş Stresi, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi	80
4.6.5. İş Yaşam Kalitesi, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi	84
4.6.6. İş Ortamı, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi	86
4.6.7. İş Koşulları, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi.....	87
4.6.8. İşgörene Sağlanan Hizmetler, İş Performansı ve Algılanan Destek İlişkisi	88
4.7. ARAŞTIRMADA UYGULANAN İSTATİSTİKSEL ANALİZLER.....	89
4.8. ARAŞTIRMANIN BULGU VE YORUMLARI.....	90
4.8.1. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerine İlişkin Bulgular	90
4.8.2. İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	93
4.8.3. Genel İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	95
4.8.4. İş Ortamı ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	97
4.8.5. İş Koşulları ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi.....	99
4.8.6. Sağlanan Hizmetler Ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	101
4.8.7. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerinin Demografik Değişkenler İle İlişkileri.....	104
TARTIŞMA VE GENEL DEĞERLENDİRME	115
SONUÇ VE ÖNERİLER	126

KAYNAKÇA	133
EKLER	150
Ek:1. Anket Formu	150
Ek:2. Araştırma Evrenini Oluşturan İstanbul’da bulunan 5 yıldızlı Otel Listesi..	152
ÖZGEÇMİŞ.....	154



TABLÖLAR LİSTESİ

Tablo 1. Stres ve İş Stresi Tanımları.....	21
Tablo 2. Stres Faktörleri.	23
Tablo 3. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri	25
Tablo 4: Duygusal Olaylar Teorisi.....	40
Tablo 5. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler.....	46
Tablo 6. Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri	64
Tablo 7. İş Stresi Ölçeği Faktör Yapısı.....	69
Tablo 8. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Faktör Yapısı	70
Tablo 9. Algılanan örgütsel destek Ölçeği Faktör Yapısı.....	72
Tablo 10. İş Performansı Ölçeği Faktör Yapısı	73
Tablo 11. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeyleri.....	91
Tablo 12. Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Arasındaki Korelasyon İlişkisi.....	92
Tablo 13. İş stresinin İş Performansı Üzerine Etkisi.....	93
Tablo 14. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	94
Tablo 15. İş Stresinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi.....	94
Tablo 16. Genel İş Yaşam Kalitesinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi.....	95
Tablo 17. Genel İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisi	95
Tablo 18. Genel İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	96
Tablo 19. Genel İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi	96
Tablo 20. İş Ortamının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi	97
Tablo 21. İş Ortamının İş Performansı Üzerine Etkisi.....	97
Tablo 22. İş Ortamı ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	98
Tablo 23. İş Ortamının İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi.....	98

Tablo 24. İş Koşullarının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi	99
Tablo 25. İş Koşullarının İş Performansı Üzerine Etkisi	99
Tablo 26. İş Koşulları ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi.....	100
Tablo 27. İş Koşullarının İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi.....	100
Tablo 28. Sağlanan Hizmetlerin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi	101
Tablo 29. Sağlanan Hizmetlerin İş Performansı Üzerine Etkisi	101
Tablo 30. Sağlanan Hizmetler ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi	102
Tablo 31. Sağlanan Hizmetlerin İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi	103
Tablo 32. Demografik Değişkenler ile Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılık Analiz Sonuçları Özet Tablosu	104
Tablo 33. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları.....	105
Tablo 34. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansının Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	106
Tablo 35. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Yaşa Göre Ortalamaları.....	108
Tablo 36. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Şu Anki Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları	109
Tablo 37. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Cinsiyete Göre Ortalamaları.....	112
Tablo 38. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Medeni Duruma Göre Ortalamaları.....	112
Tablo 39. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Mesleki Eğitim Alma Durumuna Göre Ortalamaları	113
Tablo 40. Hipotezler ve Sonuçları	126

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Algılama Süreci	6
Şekil 2. Algıyı Etkileyen Faktörler	7
Şekil 3. Şekil ve Zemin İlişkisi.	9
Şekil 4. Yakın Nesneleri Gruplama Algısı.....	9
Şekil 5. Stresin Sonuçları.....	33
Şekil 6. Otelcilik Sektöründe Meslekler ve Seviyeleri.	62
Şekil 7. Yiyecek – İçecek Hizmetleri Alanında Mesleki Düzeyler.....	62
Şekil 8.Küçük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri.	59
Şekil 9. Büyük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri (a).....	59
Şekil 10. Büyük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri (b).	60
Şekil 11. Araştırmanın Modeli.....	74
Şekil 12. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerine İlişkin Diyagram.....	91
Şekil 13. Araştırma Sonuç Modeli.....	103

KISALTMALAR

AÖD	:Algılanan Örgütsel Destek
CNS	: Cinsiyet
ÇK	: İş Koşulları
DKY	: Dış Kaynaklardan Yararlanma
ED	: Eğitim Düzeyi
GIYK	:Genel İş Yaşam Kalitesi
İP	: İş Performansı
İSG	:İş Sağlığı ve Güvenliği
İSTR	: İş Stresi
İSG	:İş Sağlığı ve Güvenliği
İŞK	: İş Kalitesi
İO	: İş Ortamı
İYK	: İş Yaşam Kalitesi
MD	:Medeni Durum
MEAD	:Mesleki Eğitim Alma Durumu
OSTİM	: Ortadoğu Sanayi ve Ticaret Merkezi
PBY	: Performans Bazlı Yönetim
SH	:Sağlanan Hizmetler
ŞAYÇS	:Şu Anki Yerde Çalışma Süresi
TY	: Tarihi Yok
TSÇS	: Turizm Sektöründe Çalışma Süresi

GİRİŞ

Küresel rekabet ortamı içinde işletmelerin varlığını sürdürebilmesi için, verimlilik artışı sağlanması ve bu artışı izlemesi gerekmektedir. Verimliliğin en önemli bileşenleri, bireysel ve örgütsel performans değişkenleri olup, bu değişkenlerin temel aktörü ise "insan" faktörüdür (Turunç ve Çelik 2010:210). Bu ifadeden işletmeler için insan kaynaklarının ne kadar stratejik öneme sahip olduğu ve işletmeleri sürdürülebilir kılan en önemli faktörlerin başında işletmenin beşeri sermayesi yani insan kaynaklarının gelmekte olduğu anlaşılmaktadır. Öznesi insan olan (Toskay, 1983: 109) turizm sektöründe, hizmeti alanın da verenin de insan olduğu ve sektördeki işgören devir hızının yüksekliğidikkate alındığında, bu önem bir kat daha artmaktadır.

Turunç ve Çelik (2010: 210)'a göre, işgören performansının arttırılabilmesi ile bireysel beklentilerinin karşılanması arasında doğrusal bir ilişki bulunmakta olup, bunun için işgören ve örgütsel beklentiler arasındaki ilişki 1960'lı yıllardan bu yana optimize edilmeye çalışılmaktadır. 1964 yılında Blau tarafından ortaya konulan "sosyal mübadele teorisi" nde organizasyonlarda işveren ve işgören arasında çeşitli değişim ilişkileri bulunduğu ifade edilmekte ve bu ilişkiler karşılıklı beklentilere dayandırılmaktadır.

Algı, soyut ve kişinin psikolojik yapısı ile ilgili bir kavram olup, bir çok durumdan etilenmektedir. Bu durum algının, kişiden kişiye veya kişinin içinde bulunduğu duruma göre değişmekte olduğu anlamına gelmektedir. O halde işletmelerin, işgörelere sağladıkları örgütsel destek, iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik çabalar ve iş stresini azaltmaya yönelik uygulamalar hakkında işgören algısını dayönetmeleri gerekmektedir.

Beş yıldızlı otel işletmeleri nitelikler yönetmeliğine göre müşterilerine; en lüks konaklama, rekreasyon ve yiyecek-içecek hizmeti sağlayan, yönetim ve organizsyon açısından kurumsal işleyişi olan turizm işletmeleridir. Şehir otelleri, daha çok tarih, kültür ve kongre turizmine yönelik hizmet sağlayan oteller olup, gelirlerinin büyük bölümünü oda ve yiyecek içecek satışından elde etmektedirler. Yiyecek-içecek bölümü; Gerek işletmenin kazancındaki payı, gerekse de ziyaretçilerin memnun bir

şekilde “yeniden gelme” arzusu ile ayrılımları üzerindeki rolü nedeniyle oldukça önemlidir. Bu bölüm içinde görev alan aşçılar, hem ziyaretçiler için unutamayacakları damak tadına haiz çeşitli yemekleri hazırlamaktan, hem de bu yiyecekleri hazırlarken işletme karlılığını iyileştirmekten sorumlu başrol oyuncularındır. O halde aşçıların örgütsel destek algıları, iş yaşam kaliteleri, iş stresi düzeyleri ve bunların iş performansı üzerine yansımaları İstanbul gibi tarih, kültür ve kongre şehrinde bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri açısından oldukça önemli ve araştırmaya değer bir konudur.

Araştırma; Algı kavramı ve algılanan örgütsel destek, iş stresi ve iş performansı, iş yaşam kalitesi ve iş yaşam kalitesini etkileyen faktörler ile yöntem ve saha araştırması olmak üzere dört bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde; algı kavramı, algının özellikleri ve algıyı etkileyen faktörler ve algı süreci üzerine genel bilgiler verilmekte olup, ayrıca örgütsel destek, örgütsel desteğin önemi ve bunun işgören tarafından algılanmasında etkili olan faktörler açıklanarak destekleyici örgütün özelliklerine ilişkin bilgiler aktarılmaktadır.

İkinci bölümde; İş stresi ve iş performansı kavramları hakkında bilgi verilerek, iş stresi ve iş performansı üzerine etki eden faktörler, iş stresinin birey, örgüt ve iş dışına yönelik sonuçları ile iş performansı algısı hakkında bilgiler bulunmaktadır.

Üçüncü bölüm, iş yaşam kalitesi kavramı ve iş yaşam kalitesi üzerine etki eden faktörleri hakkında bilgileri içermektedir. Bu bölümde aşçıların iş yaşam kalitesi hakkında bilgi verilmiş olup, iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan hizmetler konusuna da literatürden derlenen bilgiler aktarılmıştır.

Yöntem ve saha araştırmasına yönelik olan dördüncü bölümde; Araştırmanın amacı, önemi, evren ve örnekleme, yöntem ve kısıtları, değişkenleri, modeli, hipotezleri, uygulanan istatistikî analizleri, bulgu ve yorumları yer almaktadır. İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan aşçıların iş stresi, iş yaşam kalitesi, algılanan örgütsel destek ve iş performansı düzeylerini ölçmek, iş stresi ve iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık rolünün olup

olmadığını araştırmaya yönelik olarak yapılan bu çalışma için, önceden geçerlilik ve güvenilirliği tespit edilmiş ölçeklerin bir araya getirilmesi ile bir anket hazırlanmış ve 2014 yılı haziran ayında, İstanbul aşçılar dernek başkanı ile mail ve telefon yolu irtibata geçilmiştir. Araştırmanın konusu ve içeriği dernek başkanı ile paylaşılmıştır. Dernek başkanı, çalışmadan heyecan duyduğunu belirterek, araştırmanın değişkenlerinin birbiri ile ilişkisini araştırmaya yönelik, sektörde tecrübe sahibi bir aşçı grubu üzerinde ön araştırma yapılması için ortam sağlamıştır. Böylelikle, araştırmanın hipotezleri için literatür desteğine ilave veri sağlanmış ve araştırmam modeli ortaya konulmuştur. Verilerin toplanmasına, dernek başkanı ile irtibat kurularak başlanmış olup, odak grup görüşmelerinde tanışılan aşçılar ve çalıştıkları otellerde çalışan diğer aşçıların katılımları ile genişlemiş ve Aralık 2015'te verilerin toparlanması tamamlanmıştır.

Araştırma verileri SPSS 22 programında regresyon ve korelasyon analizine tabi tutularak bulgular elde edilmiş ve yorumlanmıştır. Bulgular yorumlanmadan önce farklı bir aşçı grubu ile derinlemesine tartışılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ALGI KAVRAMI VE ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

1.1. ALGI KAVRAMI

Algı kavramı,Türk Dil Kurumu tarafından yayınlanan Türkçe sözlükte; “Bir şeye dikkati yönelterek, o şeyin bilincine varma, idrak” olarak tanımlanmaktadır (Eren vd., 1992: 50).

Duyum ve algılama birbirinden farklı kavramlardır(Harlak, TY).Organizma dış yada iç etkilere ile uyarmakta olup, bu etkilere, uyaran, uyaranları almakla görevli organlara, duyu organları,uyaranların duyu organları tarafından alınarak beyine iletilmesine, duyum denilmektedir. Kulağın bir sesi alması, dilin tat alması buna örnek gösterilebilir. Algı ise duyumun sonrasında gerçekleşen, uyarıcının tanınması ve anlamlandırılmasıdır. Kısaca, bir sesi işitmek duyum, bu sesin kime ait olduğunu bilmek algıdır.Algı; duyu organları ile alınan uyaranları anlamlandırma süreci (Web1)olup,bu süreç uyaranların düzenleme ve yorumlamasını içerir (Robbins ve Judge, 2013: 168). Yani algı, çevresel uyaranlara yanıt olarak çevremizin nasıl yorumladığımız ile ilgilidir (Web4).Algı ile duyumun ayrıldığı en önemli nokta, algıda uyarıcıların anlamlı hale getirmesidir. Anlamlandırmada uyarıcılar, anlamlı bir bütünlük halinde algılanır. Değişik uyarıcıların anlamlı bir bütün haline getirilmesi sürecine algıda organizasyon denir. Müzik parçalarının, nota ve ses olarak ayrı ayrı değil, bütün halinde algılanması buna örnek olarak gösterilebilir(web2).

Mirze'ye (201: 154)göre algılama iletişim sürecinde mesajın iletilmesi sırasında kişinin oluşturduğu bir filtredir(Tokgöz, 2013: 40). Algılanan şey somut gerçekle örtüşmeyebilir ancak insan davranışları, gerçekliğin kendisine göre değil, neyin gerçek olarak algılandığına göre şekillenir(Robbins ve Judge, 2013: 168).

1.2. ALGININ ÖZELLİKLERİ

Algının özellikleri(Web1)'e göre şu şekildedir:

- Algı bir alanda oluşur. Bu alan kişinin belli süre içinde bulunduğu ve uyarıcıları aldığı alandır.

- Algının dayanakları vardır. Uyarıcıların alınmasıyla, kişinin eski yaşamı, öğrendikleri ve mevcut ihtiyaçları, kültürü, mesleği algısını yönlendirir.
- Algıda bütünlük vardır. Bir resim gibi ya da bir müzik parçası gibi ortamlar daonu meydana getiren parçalardan daha farklı bir şekilde yani bütün olarak algılanır.
- Algıda değişmezlik vardır. Bilindiği düşünülen şeyler, farklı görünse debilinendurumlarına göre algılanırlar.
- Figür ve fon arasında ilişkiler bulunmaktadır.Nesneler bulunduklarımekandanfarklı algılanır. Burada nesneler figürü, içinde bulundukları ortam ise fonu temsil eder.
- Algıda derinlik vardır ve bu derinlik görme duyusu ile ilgilidir. Bazı nesnelerin önde, bazılarının isegeride algılanması, algıda derinlik olgusunu gösterir.
- Algıda seçicilik vardır. Duyu organlarının birçok uyarıcı tarafından uyarılmasına rağmen, bunların hepsi değil, yalnız bir kısmının algılanması algıda seçicilik olarak ifade edilmektedir.
- Algı yanılabilir. Uyarıcılar gerçek anlamının dışında da algılanabilir. Bir durum kişiden kişiye farklı algılanabilir.

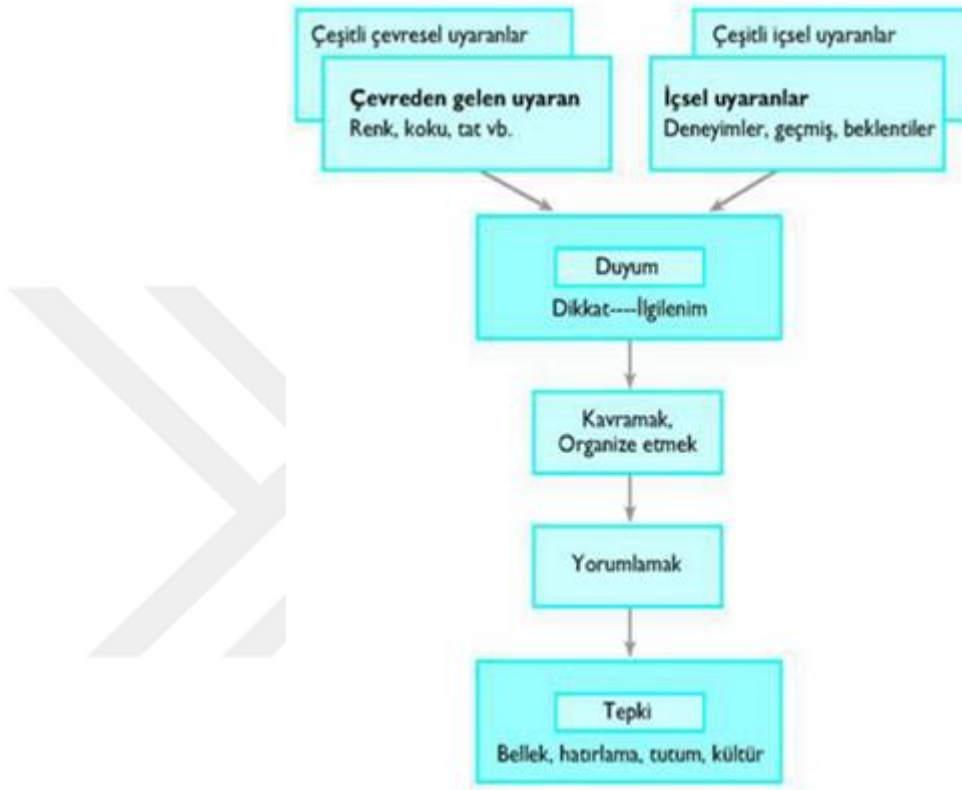
1.3. ALGIYI ETKİLEYEN FAKTÖRLER VE ALGILAMA SÜRECİ

Algıyı etkileyen faktörler (Web1)'e göre iç ve dış faktörler olarak iki bölümde incelenebilir. İçsel faktörler; duygular, ihtiyaçlar, zihinsel tutumlar, zihinsel hazırlık, korku, öfke ve kaygılar, hipnoz ve telkinlerdir. Dış faktörler ise fiziksel ve toplumsal kaynaklı olmak üzere ikiye ayrılır.

Sevdiğimiz bir kişinin iyi taraflarını öne çıkarmak, içsel faktörlerden duygularımızın; Aç olduğumuzda lezzet algımızın baskınlığı, ihtiyaçlarımızın; Düşüncelerimize uygun şeyleri daha kolay algılayıp, diğerlerini görmezden gelmemiz, zihinsel tutumumuzun; Bize suçlu olduğu söylenen bir kimsenin fotoğrafını gördüğümüzde o kişiyi suçlu olarak algılamamız, zihinsel hazırlığın; Tehdit edilen birinin, gördüğü tüm kişilerden şüphelenmesi, korku ve kaygının; Reklamlarında kaliteli ve ucuz

olduğu ifade edilen bir ürünü bizim de bu şekilde algılamamız, telkinin algılarımızı nasıl etkilediğinin birer örneğidir.

Şekil 1. Algılama Süreci



Kaynak: Web8, <http://slideplayer.biz.tr/slide/1959128/>

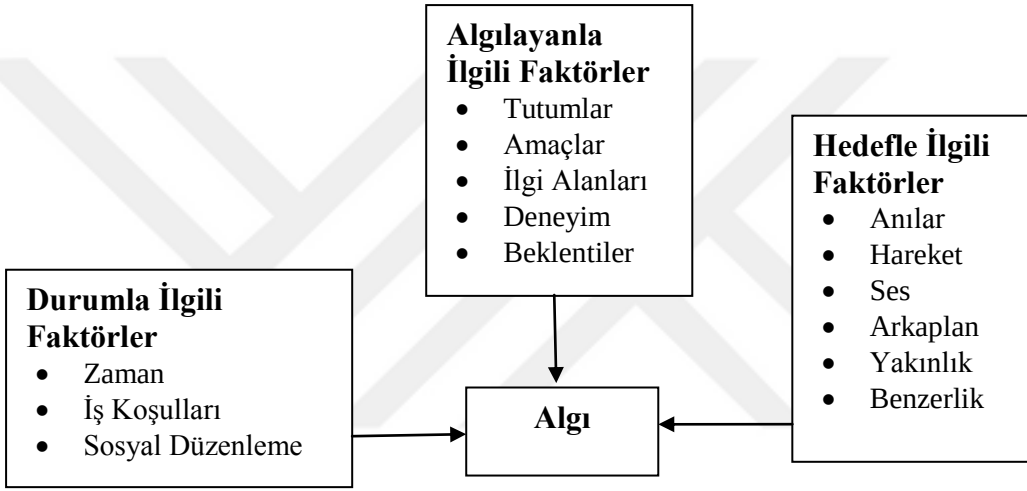
Bir bardak soğuk suyun soğuk ve sıcak havada algılanışının farklılığı yada gri rengin beyaz zeminde koyu, siyah zeminde açık algılanması, algıyı etkileyen fiziksel dışsal faktörlere; Bir kültürde popüler şarkıların, bir başka kültürde aynı şekilde beğenilmemesini de algıyı etkileyen toplumsal dışsal faktörlere örnek göstermek mümkündür(Web1).

Çevremizi algılarken objektif bilgilerin ötesine geçeriz. Algılarımız; değerlerimizden, ihtiyaçlarımızdan ve duygularımızdan etkilenir. İnsanın nesneleri, kendini ve diğerlerini algısı bir çok yanılgıdan etkilenir. Çevremizi algıladığımızda birçok boşluğu mevcut bilgilerimizden edindiğimiz tahminlerle doldururuz. Ayrıca fiziksel nesneleri çevrelere göre olduğundan daha büyük, daha küçük, yavaş veya hızlı algılarız. Kendimize ilişkin algılarımız kişilik özelliğimizden etkilenir. Diğer

insanlar gibi abartabiliriz. Başkasını algıladığımız esnada kalıplaşmış ifadeler davranışımızı etkiler (Web4).

Robins ve Judge’a (2013: 169) göre, algıyı şekillendiren bazen de çarpıtıcı birçok faktör bulunmakta olup, bu faktörleri şekil 2’de görüleceği üzere;algılayan, algılanan ve içinde bulunulan durum adı altında 3 bölümde toplamak mümkündür.

Şekil 2. Algıyı Etkileyen Faktörler



Kaynak:Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013: 169). *Örgütsel Davranış*. (İ. Erdem, Dü.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.

Şekil 2’den de görüleceği üzere algılayana ilişkin faktörler, tutumlar, amaçlar, ilgi alanları, deneyim ve beklentilerinden oluşurken, algı daha çok öznenin kişisel özelliklerinden etkilenmektedir. Hedefe yani algılanana ilişkin faktörler; anılar, hareket, ses, boyut, arka plan, yakınlık ve benzerlik gibi bileşenlerden oluşmakta, bu faktörler hedefin nasıl algılandığı üzerine etkili olmaktadır. Durum ile ilgili faktörler ise; zaman, iş koşulları ve sosyal düzenlemeleri ifade edilmektedir.

1.3.1. Algılayan İle İlgili Faktörler

(Web1)’e göre algıyı etkileyen, algılayan ile ilgili faktörler; kişilerin tutumları, amaçları, geçmişte elde ettikleri deneyimleri ve duruma ilişkin beklentileri olup, şu şekilde açıklanmaktadır:

1.3.1.1. Tutumlar

Tutumlarımız, daha önceki yaşantı ve öğrendiklerimizin bir sonucudur ve bu tutumlar algılarımızı etkiler. Örneğin, yılan çorbası bir Çinli için lezzetli ve iştah açıcı olabilirken, bir Türk için tiksindirici olabilir.

1.3.1.2. Amaçlar

Algılar, kişinin amaçlarına yönelik ilgi, istek ve beklentilerine göre değişiklik gösterir. Örneğin okumaktan hoşlanan kişiler kitaplarla, müziğe ilgi duyan kimse enstrümanlarla ilgili konulara daha fazla ilgilidir.

1.3.1.3. Deneyimler

Bir doktorun hastası ile ilgilibaşkasının göremediği birçok şeyi fark etmesi gibi, ilgi alanları kişilik özellikleri ve mesleki deneyimler algıyı etkiler.

1.3.1.4. İhtiyaçlar

Tıpkı bir vitrindeki yiyecek ve içeceklerin, aç ve susuz olan bir kimsenin dikkatini daha çok çektiği gibi, ihtiyaçlar algılar üzerinde rol oynar.

1.3.2. Hedefle İlgili Faktörler

Algıyı etkileyen, hedef ile ilgili faktörler yine (Web1)'e göre; anılar, hareket, ses, arka plan, yakınlık ve benzerlik olup, şu şekilde açıklanmaktadır:

1.3.2.1. Anılar

Bir futbol takımının oyuncularının grup halinde algılanması gibi, birbirine benzer nesneler bütün halinde algılanır.

1.3.2.2. Hareket

Bir tiyatrodaki oturanlar arasından bir kişinin ayağa kalkması gibi hareketli uyarıcılar veya birbirini takip eden sürekli uyarıcılar anlamlı bütünler olarak kavranırlar.

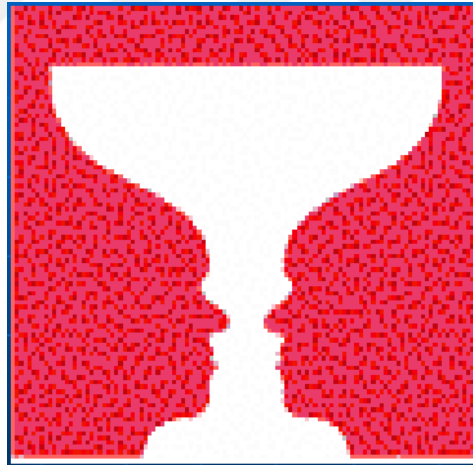
1.3.2.3. Ses

Uyarıcı şiddeti veya büyüklüğü dikkat çekerek algıyı etkiler. İnsanlar farklı ipuçları ile uyarıları gruplar ve daha anlamlı hale getirirler. Örneğin sesler uyumlu ve uyumsuz olmak üzere ikiye ayrılır. Düzensiz bir nesnenin titreşmesi ile ortaya çıkan kapı gıcirtısı gibi seslere uyumsuz sesler, müzik enstrümanı gibi düzgün titreşim yapan nesnelerden ortaya çıkan seslere ise düzenli sesler denir.

1.3.2.4. Arkaplan

Şekillerin algılanmasında şekil-zemin ilişkisi bulunmaktadır. Yani her şekil bir zemin üzerinde algılanır. Zemin üzerindeki uyarıcılar arasındaki boşluklar tamamlanarak şekle bir anlam kazandırılır. Ancak şekil-zemin ilişkisi sadece görsel algı için değil, bir şiire eşlik eden müzik gibi diğer algılamalar için de geçerlidir.

Şekil 3. Şekil ve Zemin İlişkisi.



Kaynak:(Harlak, TY).

1.3.2.5. Yakınlık

Yakın yerdeki ve zamandaki nesneler bütün halinde algılanır.

Şekil 4. Yakın Nesneleri Gruplama Algısı



1.3.2.6. Benzerlik

Şekil, renk ve ölçü olarak birbirine benzeyen yada aralarında zıtlık bulunan uyarıcılar gruplar halinde algılanır.

1.3.3. Durumla İlgili Faktörler

Harlak'a (TY) göre algıyı etkileyen durumla ilgili faktörler zaman ve sosyal düzenleme başlıkları altında şu şekilde ifade edilebilir.

1.3.3.1. Zaman

Zaman; sübjektif ve objektif zaman olmak üzere ikiye ayrılmakta olup, objektif zaman; güneşin hareketlerine göre düzenlenmiş olan zamanı, sübjektif zaman ise; yaşadığımız andaki duygu durumumuza göre olan zamanı ifade eder. İçinde bulunulan ortamdan haz alındığında geçirilen zaman kısa, sıkıcı olduğunda ise uzun algılanır.

1.3.3.2. Sosyal Düzenleme

Algılamının farklı olmasının temelinde bireyin yaşantısının daha önceki dönemlerindeki öğrenmiş oldukları, örf, adet, gelenek ve görenekleryatar. Giyim kuşam ve yöresel yiyeceklere karşı oluşturulan algı farklılığı buna örnektir.

1.4. ÖRGÜTSEL DESTEK

Michigan Üniversitesi Liderlik Araştırmalarında kişiye yönelik iki temel faktör üzerinde durmaktadır. Bunlar, yetki devri ve çalışma koşullarıdır. Bu faktörler işgörenlerin moral ve motivasyonlarına olumlu etki yapmakta ve verimliliklerini artırmaktadır. Örgütsel destek, kişiye yönelik davranışları ölçmekte olan temel faktörden birisi olup, grup üyelerinin kişisel duygularına verilen önemi ön plana çıkartmaktadır (Özler, 2013: 108-109).

1.5. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK

Eisenberger vd.'ne (1986: 500) göre örgütsel destek; "çalışmakta olduğu örgütün işgörenin mutluluğunu önemsemesi, işgörenin işinde gösterdiği çaba ve örgüte verdiği katkıyı takdir etmesi" olup, algılanan örgütsel destek, "işgören tarafından bu

durumun” algılanmasıdır. Bu suretle işgörende, örgüt açısından önemli olduğu ve kendisini pozitif yönde etkileyen çalışmaları örgütün bilerek ve isteyerek yaptığına ilişkin duygular geliştirmektedir. Başka bir anlatımla algılanan örgütsel destek, örgütün işgörenlerin refah ve mutluluklarını artırıcı uygulamalar ortaya koyması ve işgörenin bunu algılaması durumudur.

Rhoades vd. (2001), örgütsel desteği, işgörenlerin örgüte sundukları katkılara ve refahlarına örgüt tarafından ne ölçüde değer verildiğine ilişkin çalışan algısı olarak tanımlarken, Özdevecioğlu’na (2003: 113-116) göre işgörenler tarafından algılanan örgütsel destek, işgörenlerinarkalarındaörgütün gücünühissetmeleri durumudur

Turunç ve Çelik’e (2010: 184) göre algılanan örgütsel destek; işgörene örgütte değer verilmesi, iyi veya kötü günlerinde yalnızlık hissetmemesi ve örgütün desteğini arkasında görmesini ifade eder ve bu beklentileri karşılanan işgören örgütü ile gönül bağı kurar.

Algılanan örgütsel destek kavramı iki temel teoriye dayalı olarak geliştirilmiştir. Bunlardan birincisi Levinson’un “Kişileştirme Teorisi”, ikincisi ise Blau’nun “Sosyal Değişim Teorisi”dir.

Kişileştirme Teorisine (1965)göre işgörenler, çalışmakta oldukları örgütü kişileştirme eğilimindedir. Bunun temelinde ise yöneticilerin, örgüt içindeki yasal, ahlaki ve finansal sorumluluk içeren temsili davranışları ile örgüt kültür ve politikaları üzerinde etkilerinin bulunması ve başkaları üzerindeki otorite gücünün örgüt tarafından sağlanıyor olması yatmaktadır (Rhoades ve Eisenberger, 2002; Eisenberger vd., 1986; Fındıklı, 2014: 139).

Blau (1964) tarafından ortaya konulan sosyal değişim kuramı, işgörenler ile örgütleri arasında bulunan ve açıkçasöylenmeyen, ancak ihlal edildiği takdirde önemli sayılabilecek olumsuz sonuçların ortaya çıkmasına neden olan karşılıklı ilişkiler olduğunu ifade etmektedir (Coyle-Shapiro ve Conway, 2005: 777). Teoriye göre, örgütler tarafından işgörenleriniyiliği için yapılan çalışmalar, işgörenler tarafından amacına uygun algılandığı sürece sosyal değişimsürmektedir(Rhoades ve Eisenberger, 2002: 703; Allen, Shore ve Griffeth, 2003: 102).

Sosyal değişim teorsî, kişiler ve örgütlerin üzerlerine düşen sorumlulukları yerine getirmesine yönelik olarak, karşılıklı güvene dayalı ilişki temeline dayanmaktadır (Konovsky ve Pugh, 1994: 657). Sosyal değişim teorisi (Loi, Ngo ve Sharon, 2006: 109; Turunç ve Çelik, 2010 a :185-186) ve psikolojik sözleşmelere (Eisenberger vd., 1986: 500; Shore ve Shore, 1995: 151; Turunç Çelik, 2010 a: 185-186) dayandırılan örgütsel destek, işlerini yapmakta güçlük çeken işgörenler için çok önemlidir (Eisenberger vd., 1990: 56).

Turunç ve Çelik (2010: 209-232) tarafından, “*örgütsel desteğin çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyi, iş-aile ve aile iş çatışması düzeyi ile işten ayrılma niyetine etkilerini belirlemek*” amacıyla, savunma sektörü çalışanları üzerinde yapılan çalışmanın sonucunda, algılanan örgütsel desteğin, iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti üzerinde azaltıcı, örgütsel özdeşleşme üzerinde ise artırıcı yönde etkisi bulunduğu belirlenmiştir. Ayrıca, iş-aile çatışması ve örgütsel özdeşleşmenin, algılanan örgütsel desteğin işi bırakma niyeti üzerine etkisinde kısmi aracılık rolü tespit edilmiştir.

Özdevecioğlu (2003: 113-130) tarafından, algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık ilişkisini irdelemek üzere, Kayseri’de kurulu olan mobilya fabrikalarının işgörenleri üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda, algılanan örgütsel destek ve örgütsel bağlılık seviyesi arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur.

Keser’e (2009: 91) göre, işgörenlerin iş tatminlerinde içsel ve dışsal güdüler etkili olmaktadır. İçsel güdüler işin ilgi çekiciliği, heyecan vericiliği ve geliştiriciliği ile ilgili iken, dışsal güdüler daha çok para kazanmak, ödül elde etmek, terfi ve şöhret elde etmek gibi dışsal etkenlerle ilgilidir (Özler, 2013: 127).

Genç’e (2004: 235) göre, Psikologlara göre çalışan insanlar, emniyet arayanlar, mükemmellik isteyenler, kendilerine önem verilmesini isteyenler, sorumluluktan hoşlananlar, prestij arayanlar ve herkes tarafından kabul görmek isteyenler olmak üzere altı ana psikolojik gruba ayrılırlar (Özler, 2013: 131).

Sabuncuoğlu ve Tüz’e (2008: 65) göre işgörenin güdülenmesinde evrensel nitelikte bazı araçların varlığı kabul edilsede, her kişi ve topluma yönelik geçerliliği olan bir model geliştirmek imkan dahilinde değildir. Genel olarak özendirici araçlar,

ekonomik, psiko - sosyal, örgütsel ve çalışma koşullarına bağlı yönetsel araçlar olmak üzere dört bölüme ayrılabilir.

1.6. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞİN ÖNEMİ

İşgören ile örgüt arasındaki ilişkiler, karşılıklı olarak iki tarafın da farkında olduğu sorumlulukları içeren sözleşmelerle belirlenmiştir. Sözleşmeye uymayan bir durum ile karşılaşıldığında da taraflarca gerekli yaptırımlar uygulanabilmektedir (Turunç Çelik, 2010a: 185-186). Turnley vd.,'e (2003: 189) göre işgörenler ve örgütler arasında biçimsel olmayan ve adına psikolojik sözleşme denilen bir sözleşme imzalanır ki bu sözleşme gönüllerde imzalanır ve sosyal değişimi düzenler. Sözleşme doğrultusunda, örgütler işgörenlerinden bağlılık, verimli çalışma gibi olumlu bir takım davranışlar beklerken, işgörenler de örgütlerinden güvenlik ve örgütsel destek sağlamasını beklerler (Turunç Çelik, 2010a: 185-186).

Örgütsel motive ediciler, işgörenlerin davranışlarını yönlendirmekte olup, örgütün işgörenleri bir değer olarak kabul etmesi, onların iyiliklerini önemsemesi ve bunu hissettirmesi örgütsel bağlılıkları üzerine olumlu etki yapar (Eisenberger vd., 1986: 501). Beklentilerinin örgüt tarafından karşılanmasına bağlı olarak, işgörenler de örgütün beklentilerini karşılamaya yönelik bir çaba içine girerler (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 699).

(Eisenberger vd., (1986) ile Shore ve Shore'a (1995) göre, Algılanan örgütsel destek, işgören ile örgüt veya işgören ile onun daha alt düzeyinde bulunan işgörenler arasındaki psikolojik sözleşme sürecini de kapsamakta olup, Rousseau ve Parks, (1992) ile Shore ve Tetrick'e (1994) göre, bu psikolojik sözleşme işgörenler ile örgüt arasında karşılıklı beklentilerin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010 b: 212).

Ng ve Sarris, (2009: 1-9)'da algılanan örgütsel destek, kişi-örgüt uyumu, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri incelemiştir. Elde edilen bulgulara göre; algılanan örgütsel destek ve kişi-örgüt uyumu; iş tatmini ve örgütsel bağlılığın anlamlı derecede açıklayıcısı olup, algılanan örgütsel destek ve kişi-örgüt uyumu, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkileri düzenlemektedir. Ayrıca iş tatmini ve

örgütsel bağlılık üzerinde algılanan örgütsel destek, kişi-örgüt uyumuna göre daha güçlü bir açıklayıcı durumundadır.

Liu, (2008: 307-319) aile şirketleri üzerinde, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışı ile ilişkisini araştırdığı araştırmasında; aralarındaki ilişkinin anlamlı olduğu bulgusunu elde etmiştir.

Kaplan, (2010: 158-165) tarafından, Kapadokya Bölgesinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde, etiksel iklim ve örgütsel destek algısının örgütsel bağlılık üzerine etkisini belirlemek amacıyla yapılan araştırmanın sonucunda, algılanan örgütsel desteğinde devam bağlılığı ile ilişkisi negatif yönlü iken duygusal ve normatif bağlılık ilişkisi pozitif yönlü bulunmuştur.

Ladebo vd., (2011: 1-8) yaptıkları çalışmada; Örgütsel vatandaşlık davranışı ve algılanan örgütsel destek arasında iş tatmininin tamaracı değişken olduğu bulgusunu elde etmiştir. Ayrıca, örgütsel bağlılık ve algılanan örgütsel destek arasında iş tatmininin kısmi aracı değişken olduğu ortaya çıkmıştır.

1.7. ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEĞE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Organizasyonlar açısından çalışanın değerli görülmesi, değersiz görülmesine nazaran daha kârlıdır (Web4). Örgütsel destek algısı yüksek işgören, çalışmakta olduğu örgüte daha fazla bağlılık duymakta (Turunç ve Çelik, 2010: 184) ve örgüt hedeflerine ulaşmasına yönelik daha fazla çaba göstermekte olup, bu davranışlarının örgüt tarafından bir şekilde karşılık bulacağına yönelik güven duygusu geliştirmektedir (Wayne vd., 1997: 83; Gökpinar, 2014).

Turunç ve Çelik'e (2010 a: 185-186) göre, işgörenler ile örgütler iki tür sözleşme imzalarlar. Bunlardan birisi yazılı olan ve imza altına alınarak ekonomik değişime zemin hazırlayan açık sözleşme, diğeri ise sadece açıkça ilan edilmemekle birlikte tezihinlerde var olan sözleşmedir.

İşgörenler, örgütlerinde maddi ve manevi olarak doyum sağlamak isterler. Örgütsel destek algısı işgörenlerin olumlu tutum ve davranışlarını, örgütlerinin nasıl

değerlendirdiğinden etkilenen bir kavramdır. İşgörenler, değerlendirmeden daha çok, altında yatan nedenleri sorgular ve yorumlamaya çalışırlar. Örgütsel adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller ve iş koşulları ile çalışanların kişilik özellikleri (Rhoades ve Eisenberger, 2002: 565-566), lider-üye etkileşimi, insan kaynakları uygulamaları (Kaplan, 2010), örgütsel desteği arttırıcı ya da azaltıcı yönde etki yapabilecek öncüller olarak ifade edilmektedir.

1.7.1. Örgütsel Adalet

Özdevecioğlu (2003) ve Yürür'e (2008) göre,örgütsel adalet kavramı Adams'ın eşitlik teorisine dayanmaktadır. İşgörenler, örgüte yaptığı katkılarının karşılığında kendi aldıkları ile diğer işgörenlerin elde ettikleri arasında; "X kişisi benden daha az çalışıyor, ama aldığı ücreti benden daha yüksek!", "Terfi benim hakkımdı ama yine olmadı!", "Burada yükselmek için çalışkanlık, dürüstlük yetmez ki zaten!", "Bizim şefin bana karşı yüzü hep asık!" gibi günlük yaşamda sıkça duyulan ve yönetim yazınında "Örgütsel Adalet" kavramına yönelik ifadelerle kıyaslama yaparlar. Bu kıyaslamaların sonucunda eşitlik sağlandığı sonucuna varırsa huzurla işine devam eder, durumun kendi aleyhine olduğu sonucuna varırsa ya işletmeye katkısını azaltır ya da işten ayrılmayı seçer (Mutlu, 2010).

Örgütsel adalet, işgörenlerin örgütlerindeki adalet algısını tanımlamak için ortaya konulmuş bir kavram olup, dağıtım, işlem ve etkileşim adaleti olmak üzere genel olarak üç boyut altında incelenmektedir. Dağıtım adaleti, kaynakların veya ödüllerin örgüt içinde adaletli dağıtımına ilişkin işgören algısını ifade ederken, işlem adaleti, örgüt içinde iş ve işlemlerin yürütülmesine yönelik hakkaniyete uygun karar alma algısını ifade eder. Etkileşim adaleti, karar vericilerin kurumsal işleyişe dair prosedürleri oluşturması ve bunları açıklaması ile ilişkili bir kavramdır (Özdevecioğlu, 2003: 77).

Bankacılık ve finans sektöründe çalışan işgörenlerin, örgütsel adalet ve örgütsel destek algıları ile iş tatminleri arasındaki ilişkilerin araştırıldığı çalışmada; Örgütsel adalet bileşenleri olan, hem prosedürel hem de dağıtımsal adaletin iş tatminine pozitif yansıdığı tespit edilmiştir. Öte yandan ara değişken analizine yönelik

araştırma bulguları, örgütsel adaletin, iş tatmini üzerine etkisinde, algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisine sahip olduğunu göstermiştir (Çakar ve Yıldız, 2009: 68).

Özdevecioğlu (2003: 77), işgörenlerin örgütsel adalet algılamalarının sonuçlarını, üç temel alanda değerlendirilmiştir. Bunlardan ilki, dağıtım adaletsizliği algısı sonucu olarak ortaya çıkan “sonuçlara yönelik tepkiler”, İkincisi, işlem adaletsizliği algısı sonucu oluşan “bütün bir organizasyona tepkiler”, Üçüncüsü de etkileşim adaletsizliği algısından doğan “yöneticilerine karşı tepkiler” dir.

1.7.2. Yönetici Desteği

Örgütsel destek teorisine göre, işgörenler, örgütü temsil eden yöneticiler ile olan olumlu etkileşimlerini, örgütsel desteğe yönelik diğer algılarıyla birleştirmektedirler. Bu nedenle yöneticilerden gelen destek, işgörenlerin örgüte uyumunda ve örgütsel destek algısında olumlu yönde katkı sağlar (Eisenberger vd., 2002; Eisenberger vd., 2004).

Pekdemir, Koçoğlu ve Gürkan (2013: 90), yönetici desteğinin, kişi örgüt uyumu ve kişinin açıkça konuşma davranışı arasında kısmi aracılık rolü olduğu tespit etmişlerdir. Yönetici desteği, yöneticinin işgörenin sağlık ve refahıyla ilgilenmesi anlamına gelmekte olup, bunun sonucunda işgörenlerin algıladıkları destek, örgüt ve yöneticilerinin kendilerini tanıma düzeyine bağlı olarak değişmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Yönetici desteği, işgörenlerin işten ayrılma eğilimi üzerinde de oldukça etkilidir (Yetiştiren, 2010: 68-76). Durumsal liderlik teorilerinden biri olan yol – amaç teorisi; yönlendirici lider, destekleyici lider, katılımcı lider ve başarıya yönelik lider olmak üzere dört çeşit lider davranışı belirlemektedir. Bu liderlik tarzlarından hangisinin daha başarılı olacağı, içinde bulunulan durum ve koşulların ayrıntılı olarak analizi sonucu karar verilmesi gereken bir durumdur (Özler, 2013: 114).

İşgörenler, amirlerinin kendilerine güvenmelerini beklerler. Bunun yanı sıra kendi yeteneklerine uygun işlerde çalışmayı, işlerinin yeterince çeşitlilik içermesini, geliştirici nitelikte olması ve gelecekte kendilerine fırsat sağlanmasını arzu ederler.

Ayrıca işleri dolayısıyla topluma katkı sağladığını bilmek de ayrı ve önemlibir motivasyon unsurudur (Levine vd., 1984: 81).

“İnsanlar işlerini değil, yöneticilerini terk eder” sözü bilinen bir söz olup, bu söz işgörenlerin tatmini ve örgüte bağlı kalmalarını sağlayacak ödüllendirme sistemlerini oluşturma ve uygulamanın yönetimin görevi olması nedeniyle söylenmiştir. Yöneticiler, hedeflerin gerçekleşmesi için çaba gösteren işgörelere takdir edildiklerini göstermek için küçük bazı jestler yapsalar da işgörelerin örgüte bağlı kalmaları için yönetimden beklenen takdir ve ödüllendirmenin yerine geçmez (Acar, 2016).

1.7.3. Ödüller ve İş Koşulları

Algılanan örgütsel destek üzerine; terfi, ücret ve takdir gibi ödüller ile iş güvencesi, inisiyatif alabilme olanağı, işgörelenin eğitim düzeyi, örgütün büyüklüğü gibi iş koşulları etki etmektedir (Rhoades ve Eisenberger, 2002). Ayrıca, işgörelerin örgütsel destek algısı üzerinde etkili başka bir konu da güvenli bir iş ortamı, gelişimlerine olanak sağlanması ve ürettikleri mal yada hizmet sebebiyle topluma faydalı bireyler oldukları algısına sahip olmalarıdır (Özkalp ve Kırel, 2001: 553).

Ödüllendirme sisteminin yetersizliği örgütsel destek algısını azaltır. Bir kısım işgörelenler için en önemli unsur parasal faktörler iken, bazıları için aynı şeyi ifade etmeyebilir. Buradaki önemli nokta, yöneticilerin, işgörelenlerin en çok neye değer verdiğini öğrenmeleri ve ona göre davranmalarıdır (Acar, 2016). Günümüzde iş güvencesi, ücret beklentisinin önüne geçmiştir. Modern yönetimde işgörelen beklentilerini önemseyen örgütlerin, iş güvencesine gerekli önemi vermesi gerekmektedir (Dığın, 2008: 196-200).

1.8. DESTEKLEYİCİ ÖRGÜTÜN ÖZELLİKLERİ

Örgütsel davranış kitaplarında (Web4) bir işletmenin işgörelenleri vasıtasıyla özel müşteri gruplarının ihtiyaçlarını daha iyi anlayabileceği ve ihtiyaçlarının anlaşıldığını düşünen müşterilerin de işletme ile iyi ilişkiler kuracağı belirtilmektedir. İşgörelenlerin müşteri ihtiyaçlarını en iyi şekilde anlaması için de işletmelerin örgütsel destek

sağlaması gerekmektedir. Özdevecioğlu'na (2003: 117-118) göre, destekleyici örgüt; işgören mutluluk ve esenliğini ön planda tutan örgüttür. İşgörenlerin kendilerine verilmiş destek olarak algıladığı tutumlar şu şekildedir. Örgütte;

- İşgörenlerin fikir ve önerileri önemsenir, uygulamaktan çekinilmez,
- İşgörenlerin hatalarına karşı hoşgörü gösterilir ve iş güvencesi vardır,
- Her düzey ilişki ve iletişimde pozitif örgüt iklimi hakimdir,
- Hiç kimse kayırılmaz, işgörenler hak ettiğini alacağını bilir,
- İşgörenler önemsenir, kararlara katılımları sağlanır,
- İşgörenler takdir edilir ve örgütünden onur duyması sağlanır.

Eisenberger vd.,'ne göre (1986:500), destekleyici örgüt, işgören katkısına değer veren, fedakarlıklarını takdir eden, şikayetlerini önemseyen, işini iyi yapanları ödüllendiren, onları önemseyen, memnuniyetlerini gözetken ve başarıları ile gurur duyan örgüttür.

1.8.1. İşgören Katkısını Önemseme

İşgörenlerin yaptıkları işlere ilişkin olarak daha istekli hale getirilmesi hem bireysel hem de örgütsel performansta artış sağlamaktadır (Özler, 2013: 129). İşgörenlerin örgütten aldıkları örgütsel desteğin karşılığını, daha fazla ve içten çalışarak verecekleri beklenmekte (Turunç ve Çelik, 2010: 184) olup, verdikleri bu katkının işletmede değerli bulunması da yine örgütsel destek olarak adlandırılmaktadır.

Kararların alınmasında astların da düşüncelerini dikkate alarak hareket eden lider, katılımcı lider davranışı sergiler (Özkalp ve Kirel, 2010: 319).

1.8.2. Fedakârlıkları Takdir Etme

Birey, sosyal bir varlık olarak daima yaptığı işe karşılık takdir edilme beklentisi içindedir. Destekleyici örgüt bu beklentileri sözlü veya yazılı bir şekilde karşılar (Parmaksız vd., 2013: 97). Özler'e (2013: 107) göre lider, grup üyelerinin gösterdiği çabaları destekleyerek, onları gözetici davranışlar sergiler.

1.8.3. Şikayetleri Önemseme

İşgörenlerin öneri ve şikayetlerinin dikkate alınmaması, bireylerin kabul görmedikleri hissine kapılmalarına ve iş etkileşiminde anlamsızlık duygusuna neden olabilir (Çakır 2001: 154). Bu gibi durumlar örgütsel desteğin ve buna bağlı olarak örgütsel bağlılığın çalışanlar tarafından algılanmasını zorlaştırabilir (Özdevecioğlu, 2003: 117).

1.8.4. İşgörenin iyiliğini düşündüğünü fark ettirme

Örgütsel Destek Algısı, çalışanların zihinlerinde oluşan bir algıdır ki bu algı örgütün çalışanın iyiliğini düşündüğü ve çalışanın zihninde örgüte yaptığı katkı ve özverinin karşılık bulmasını ifade eder (Robbins ve Judge, 2013: 78-79). Bu maksatla, işgörenlerin kendilerini daha değerli hissedecekleri ortamlar hazırlanmalı, yürütmekte olduğu işlerde gerektiği kadar özerklik sağlanmalıdır (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 73).

1.8.5. İşini iyi yapanları ödüllendirme

Şarta bağlı ödül uygulaması, etkileşimci liderlik uygulamalarından birisidir. Bu uygulama, kendilerinden beklenen iş ve görevleri yerine getirerek, belirlenen hedeflere ulaşan işgörenlerin ödüllendirilmesini kapsar (Özler, 2013: 104).

Destekleyici örgütte, ücret konusunda yönetim tarafından tatminsizliğin giderilmesine yönelik sürekli arayışlar vardır. Bunlardan birisi de, başarılı personele ekstra ücret verilmesidir (Parmaksız vd., 2013: 97). Kardan hisse verme uygulaması da önemli bir güdüleyici (Özler, 2013: 132) olup, işgörenin yaptığı katkıya karşılık, kendini değerli hissetmesi anlamında olumlu algı oluşturmaktadır. İşgörenleri ücret artışı kadar hatta daha fazla güdüleyen bir ekonomik araçta primli ücret uygulamasıdır. Bu uygulama sabit ücretin yanı sıra daha verimli çalışmayı teşvik için verilen ek ücreti kapsamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008: 69). Primli ücret uygulaması işgöreni verimli kıldığı gibi aşırı çalıştırarak yorulmasına da neden olmakta, bunun sonucu çalışma dikkatsizliği ve iş kazaları yaşanabilmektedir (Özler, 2013: 132).

Destekleyici örgütte, işgörenlerin ücret artışları için, içinde başarı, eğitim düzeyi, kıdem vb. hususlar yer alan, etkin bir ücret yönetim sisteminin kurulması önem arzeder. Aksi halde işgörenler ücret uygulamasını adaletsizlik olarak algılamakta ve bu durumdan olumsuz etkilenmektedir (Özler, 2013: 132).

1.8.6. İşgörene Yakınlık Gösterme ve Memnuniyetini Önemseme

Örgütsel destek algısında önemli bileşenlerden birisi de, destekleyici lider davranışdır. Destekleyici örgütte, işgörelere ilgi ve dostça davranış gösterilir. Onların kendilerini iyi hissetmeleri sağlayacak şekilde destekleyici liderlik tutumu sergilenir (Özkalp ve Kirel, 2010: 319).

1.8.7. İşgörenin Başarıları İle Gurur Duyma

Tuncer ve Yeşiltaş'a (2013: 73) göre destekleyici örgütler, işgörenlerin kendilerini geliştirmelerine olanak sağlar ve tüm yaşamlarında kullanabilecekleri bilgi birikimleri açısından destekler.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ STRESİ VE İŞ PERFORMANSI

2.1. İŞ STRESİ KAVRAMI

Tarım döneminden farklı olarak sanayileşmeyle birlikte ortaya çıkan ve modern dünyanın vebası olarak adlandırılan stres, günümüz iş hayatının en temel sorunlu alanlarından bir tanesidir. Bu sorunun kaynağı bireysel olduğu gibi, örgütsel ve çevresel de olabilir (Yüksel, 2014: 128-129).

Literatürde iş stresine yönelik birçok tanım bulunmaktadır. Bunların bazıları Tablo 1’de verilmektedir.

Tablo 1. Stres ve İş Stresi Tanımları.

Selye (1976)	Herhangi bir dış talebe vücut tarafından verilen özel olmayan tepki.
Davis (1982: 83)	Kişinin duygu ve düşünce süreçleri veya fiziki şartlarında, çevre ile mücadele gücünü tehdit eden gerilim durumu.
Lazarus (1985:1421)	“Kişiye bağlı, bireysel dayanma gücünü aşan, bireye göre kendisini tehdit eden ilişkilerin toplamı.”
Şahin (1995:73)	Uyarıcıların dayanma eşiğini aşması sonucu vücudun dengesinin bozulmasına neden olan etken.
Güçlü (2001: 92)	İşgörenlerin iş ortamında yaşadıkları stres. Kişi, nesne, organ ve ruhsal yapıya uygulanan güç, baskı ve zorlama.
Şenyiğit (2004:104)	“kişinin görevini yerine getirirken, gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki.”
Ceylan (2012: 315).	“Stres kişiyi normal süreçten ayıran normal dışı davranışların sergilenmesine neden olan olumsuzluktur” (Nakaşima, 2011).
Ekmekçi (2014: 378)	Stres; her türlü baskı karşısında işgörenlerin hissettikleri rahatsızlıklardır.

Kaynak:Turunç ve Çelik’den (2010a: 196) uyarlanarak hazırlanmıştır.

Stres etmenleri algılandığında, beyin devreye girer. Kalp beyinin ihtiyacı olan besinleri sağlamak için daha hızlı atmaya başlar. Hipotalamus, hipofiz ve böbrek üstü bezleri hormon salgılar. Vücuttaki bu türlü biyo-kimyasal değişimler sempatik sinir

sisteminin uyarılmasına sebep olur. Sempatik sinir sistemi uyarılan birey yaşadığı neşe, korku, öfke gibi duygular sonucunda strese girer. Stresle başa çıkmak için, para-sempatik sinir sistemi devreye girer. Para-sempatik sistem, sempatik sinir sisteminin etkisini azaltır ve kişinin gevşemesini sağlar (Eren, 2008:292).

Kişinin duygu durumu ile fiziksel hastalıkları arasındaki ilişki Walter Cannon tarafından da incelenmiş olup, Cannon stresi, *“istenmeyen çevresel etkilere sonra bozulan fizyolojik iç dengeyi yeniden kazanmak için gerekli olan fizyolojik uyarılar”* şeklinde tanımlamıştır (Erdoğan, 1996).

2.2. İŞ STRESİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Hızlı ve sürekli değişim halinde olan günümüz rekabetçi iş yaşamı koşullarında, stres başta olmak üzere bir çok psikolojik faktör, işgörenleri her gün daha fazla etkilemekte, buna balı olarak işgörenler psikolojik ve fiziksel sağlık sorunları yaşayabilmektedir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 314).

Günümüzde stresin tamamen işe bağlı olup olmadığını belirlemek çok da kolay değildir. Kişi iş, aile ve sosyal çevre üçgeni içerisinde yaşantısını sürdürmekte olup, her bir çevredeki stresin etkisi bir diğerinden soyutlanamamaktadır (Erdoğan, 1996).

Stres, kişilerin davranışlarını, iş verimliliği ve başkalarıyla ilişkilerini etkileyen bir etmendir. Stres kendi kendine meydana gelmez, kişinin çevresindeki değişimlerden olumsuz etkilenmesi sonucu oluşur. Bu etkilenmenin düzeyi, kişiden kişiye farklı olabilir (Eren, 2008:290).

Stres seviyesi, kişilik özelliklerine, işin niteliğine ve iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak değişir. Stres uyarıcıdan daha ileri bir durumdur (Güçlü, 2001:92) ve uyarıcılar strese, stres gerilime yol açmaktadır (Şahin, 1995:73).

Stres etkenleri herkes üzerinde aynı tesiri göstermez. Ya da bir kişi üzerinde farklı zamanlarda farklı tesirler gösterir. Bunda hem kişilik faktörünün, hem de kişinin içinde bulunduğu ortam ve ruh halinin etkisi bulunur.

Güçlü' de (2001:97) benzer şekilde, işgörenlerin kişilik özellikleri dışında, örgütsel yapı, iş ve iş dışından kaynaklı stresörler bulunduğunu ve bu stresörlerin iş stresi düzeyi üzerinde etkili olduğunu ifade etmektedir. Tablo 2'de işgören üzerinde stres oluşturan faktörler; bireysel, örgütsel ve iş kaynaklı ve iş dışı stres faktörleri olarak grupları altında görülmektedir.

Tablo 2'de görüleceği üzere, A ve B tipi kişilik tipleri, kişilik özelliklerine bağlı stres faktörleri; örgütün politikaları, yapısı, iş süreçleri, iş koşulları, bireyler arası ilişkiler ve işlerin niteliği, örgüt ve işten kaynaklı stres faktörleri; ekonomik sıkıntılar ve aile problemleri ise iş dışı faktörleri altında toplanmaktadır (Schafer, 1987: 74; Ertekin, 1993:86; Güçlü, 2001:97).

Tablo 2. Stres Faktörleri.

Bireysel Stres Faktörleri	Örgüt ve İş Kaynaklı Stres Faktörleri	İş Dışı Stres Faktörleri
A tipi kişilik B tipi kişilik	Örgüt politikaları, Örgüt yapısı, İş yapma süreçleri, İş koşulları, Bireyler arası ilişkiler, İşin niteliği,	Ailevi sorunlar, Ekonomik sıkıntılar,

Kaynak: Turunç ve Çelik (2010a: 186)'dan uyarlanmıştır.

İş hayatında çok sayıda stres faktörü bulunmasına rağmen işgören ve yöneticilerin yaşadığı stres düzeyleri farklı farklı olup, Ağma'ya (2007: 158) göre, işgörenlerin üzerindeki iş stresi düzeyleri; görev yapısına, yetki yapısına, iş koşulları ve iş ortamında göre farklılık göstermektedir.

2.2.1. Bireysel Stres Faktörleri

Bireysel stres faktörleri, bedensel ve psikolojik olarak kişisel duruma bağlı olabilir. Bireyin kişilik ve duygu durumu, genetik yapısı, sağlık durumu, ailevi meseleler, ekonomik sorunlar, yaşa bağlı sorunlar, hayal kırıklıkları gibi faktörler bireysel stres kaynakları olabilir (Eren, 2001).

Kişilik, bireyi diğerlerinden ayıran, tutarlı, uyum sağlayıcı duygu-düşünce ve davranış örüntüleri olup, bireyin genetik yapısının çevreyle etkileşimi sonucunda oluşmaktadır (Ozan, 2013). Bireyler girdikleri ortamda fiziksel ve psikolojik koşullara ayak uydurmak isterler bu sebeple işe yeni başlayan işgören için en kaygı verici durum iş koşulları ve iş ortamına uyum sağlayamama korkusudur. Çevreye uyum biraz da kişilik yapısına bağlı olduğundan süreç kişiden kişiye değişmektedir (Özler, 2013 :136).Kişinin çevresini algılama biçimi, çevresel değişim ve etkilere nasıl tepki verdiği belirli çerçevede onun kişilik yapısı ile de ilgilidir (Erdoğan, 1996; Özler, 2013 :136).Bu sebeple çevreye uyum sürecikişiden kişiye değişmekte olup, yöneticilerin en önemli görevlerinden birisi de işgörenlerin kişilik yapısını analiz ederek, bu süreçte zorluk yaşayan bireylere yardımcı olmaktır (Özler, 2013 :136).

Her mesleğin kendine özgü stres kaynakları olabilir. Ayrıca öğrenim durumu ve unvan, yaş, cinsiyet, medeni durum gibi değişkenlerin iş stresi üzerinde etkileri de göz ardı edilmemelidir (Ağma, 2007:3-4).

İlgar (2001), “örgütsel stres kaynaklarının cinsiyete göre etkisi” üzerine yaptığı araştırmasında; Erkeklerin, örgütsel stres kaynağı olarak bürokratik sorunlardan daha fazla etkilendikleri, kendi sorumluluğunda olmayan işleri daha çok yapmak durumunda kaldıkları ve buna bağlı olarak daha çok stres yaşadıkları bulgusunu elde etmiştir.

Bardavit (2007), “stresi değerlendirme, stresle başa çıkma yaklaşımları, algılanan stres ve iş doyumu” üzerinde kişilik yapılarının etkisini araştırmış ve bulgularında iş doyumu üzerine nevrotik kişilik yapısının olumsuz yönde anlamlı bir ilişkisi olduğunu, dışa dönük kişilik yapısı ile iş doyumunun anlamlı bir ilişkisinin bulunmadığı sonucuna varmıştır. Çalışmada ayrıca kişilik yapılarına bağlı olarak karşı karşıya kalınan durumlara farklı tepkiler verildiği ve buna bağlı olarak da stres algılama düzeylerinde farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

Erdoğan’a (1996) göre, örgüte ilişkin stres kaynakları bireyin algısı ile yakından ilişkilidir. Stres faktörleri ister bireysel ve çevresel, isterse de örgütsel olsun, stres algılama düzeyinde bireyin kişilik yapısı önemli bir belirleyicidir. Kişilik özellikleri;

A tipi ve B tipi kişilik özellikleri olup, bu kişilik yapılarına sahip bireylerin genel özellikleri Tablo 3’de görülmektedir(Gürdal, 2016).

Ağma’ya (2007: 158-168) göre örgütsel stres faktörleri, görev yapısı, yetki yapısı, iş koşullar ve iş ortamına ilişkin olmak üzere dört grup altında toplanmaktadır. Aşırı iş yükü, işin sıkıcı olması, yetersiz ücret, iş saatlerinin uzunluğu, düşük statü algısı ve ağır iş koşulları, görev yapısına ilişkin (Ağma, 2007:158-161) stres etkenleri iken, kararlara katılım, yetki darlığı, aşırı sorumluluk, değerlendirmelerdeki adaletsizlik, rol belirsizliği (Ağma, 2007:161-163) yetki yapısından kaynaklı stres etkenleridir. İşle ilgili zaman baskısı ve yaptığı işin karşılığını alamamak, iş koşullarına ilişkin (Ağma, 2007:164-165), huzursuz iş ortamı, iş arkadaşları ile uyumsuzluk, dedikodu, rol çatışması ise iş ortamına ilişkin (Ağma, 2007:166-168) stres faktörleri içindedir.

Tablo 3. A ve B Tipi Kişilik Özellikleri

A Tipi Kişilik Özellikleri	B Tipi Kişilik Özellikleri
Daima faaliyet içerisinde	Sabırlıdır
Sabırsızdır	Zaman tahdidi yoktur
Hızlı yürür	Asla aceleci değildir
Hızlı konuşur	İşini yaparken eğlenir
Aynı anda iki şeyi yapar	Sıcakkanlı ve yumuşaktır
Atılgandır, rekabetçidir	Ailesine ve sosyal yaşama zaman ayırır
Kendini zaman tahdidi altında hisseder	

Kaynak: Gürdal, (2016). <http://www.slideshare.net/kobikobi/6-7hafta-58076339> adresinden alıntı yapılarak hazırlanmıştır. Erişim tarihi: 22.04.2016.

2.2.2. Örgütsel Stres Faktörleri

Eren’e (2008) göre; iş koşulları, işin niteliği, iş bölümü, iş akışı sorunları, Aydın’a (2004: 40) göre; işin yapısı, örgütsel yapı, örgütsel politikalar, iş ortamındaki fiziksel koşullar ve kişiler arası iletişim, Şahin’e (1995:73) göre ise; rol belirsizliği ve rol çatışması, iş yükü yoğunluğu, yönetim tarzı, iş sağlığı ve güvenliği, zaman yönetimi, değişim ve gelişim konusunda yapılan çalışmalar örgütsel stres üzerinde rol oynayan önemli faktörlerdendir.

Özellikle turizm işletmeleri gibi hizmetin üretildiği anda tüketildiği bir ortamda, müşteri ile karşı karşıya olan işgörenin üstlendiği sorumluluğa denk bir yetkisinin

olması gerekmektedir. Aksi bir durum müşteri tepkisine yol açar ve işgörenin stres yüklenmesine sebebiyet verir.

2.2.1.1. Rol Belirsizliği ve Çatışma

İş ortamındaki en önemli bileşenlerden birisi de iletişimidir. Günümüz koşullarında her ne kadar bilgisayarların kullanımına bağlı olarak iletişim yoğunluğu azalmış gibi görünse de, hizmet sektörü içinde yer alan turizmde iletişim önemini gittikçe artan bir şekilde korumaktadır. İletişimde rol belirsizliğine bağlı yaşanan çatışmalar işgörenler arasında oldukça önemli stres kaynağıdır. Örneğin müşteriden siparişi alan garsonun hem müşteri ile hem de yemeği hazırlayan mutfak bölümü ile iletişimi vardır. Burada yaşanan bir iletişim kazası, müşteri memnuniyetsizliğine sebep olduğu gibi taraflar açısından oldukça stresli durumlara neden olabilir.

İşin yapısı ile ilgili stres faktörleri içinde, bireyin örgütte üstlendiği rol ya da roller (Erdoğan, 1996) ve rol belirsizliğine bağlı rol çatışması da önemli bir örgütsel stres kaynağıdır (Aydın, 2004: 41).

Birden fazla rol üstlenen bireyler rol çatışması içine sürüklenebilir. Rol çatışması ve işletme politikaları ve iş güvenliğine ilişkin endişeler, işgören memnuniyetsizliğine sebep olan stres kaynaklarıdır (Erdoğan, 1996; Web4).

Rol belirsizliği psikolojik gerilim ve tatmin sorunlarına neden olmaktadır. Belirsiz bir rol üstlenen işgören ne yaparsa yapsın kendisini işletmede yeterince faydalı olarak bulmayacaktır. İşgören, çalışmasının ne zaman ve nasıl değerlendirileceğini bilmediğinden, kendisini göz ardı edilen ve işe yaramaz bir kişi olarak hissedebilir ve stres yüklenebilir (Aydın, 2004: 62).

Gaine ve Guardia (2009 :185) tarafından yapılan araştırmalar işyerindeki bağımsız bireylerin diğerlerine göre daha mutlu olduğunu, iş tatmini ve yaşama gücü açısından daha iyi durumda olduğunu ve kendini daha fazla güvende hissettiğini, özsaygısının daha fazla olduğunu ayrıca işgören üzerindeki depresyon ve anksiyete (endişe/gerilim) riskinin daha düşük olduğunu göstermektedir (Özler, 2013 :134).

Örgütsel Stres kaynaklarından bir diğeri gerçekçi olmayan iş tanımlarıdır. Otel işletmelerinde, işlerin karmaşık ve sübjektif olması işgörenlerin stres yüklenmelerine neden olabilmektedir. İşgörenlerin bilgi, beceri ve yetenekleri doğrultusunda doğru işe yerleştirilmeleri, onların ücret, performans ve terfi sistemlerinin doğru bir şekilde işletilmesine de olanak sağlayacağından işletme verimliliğine yansması da olumlu olacaktır (Aydın, 2004: 58).

Ağma'ya (2007: 169-170) göre, işgörenlerin %79'u, iş stresinin rol belirsizliğine ortam hazırladığını düşünmekte olup, Yetiştiren (2010: 68-76), rol yetersizliği ile birlikte, rol yükü, toplam iş stresi ve örgütsel norm ve uygulamaların, işgörenlerin işten ayrılma eğilimi üzerinde doğrudan etkisi olduğunu ifade etmektedir. Bu sebepten olsa gerek, Yetiştiren, (2010: 68-76) tarafından yapılan araştırmanın sonucunda, iş arkadaşları desteğinin, işten ayrılma eğilimi ilişkisinde biçimlendirici etkiye sahip olduğu görülmüştür.

2.2.1.2. Yoğun İş Yükü

Ağma (2007: 169-170) tarafından iş stresinin, iş yaşamı üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik olarak yapılan bir çalışmada, işgörenlerin; %77,7'sinin iş stresinin, iş ve yaşam dengesinde bozulmalara neden olduğu belirlenmiştir.

İşin yoğunluğu veya monotonluğu da önemli bir örgütsel stres kaynağıdır (Aydın, 2004: 41). Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin aşırı iş yükü sebebiyle stres yaşamaları son derece doğal bir durumdur. Ayrıca kat görevlileri ve mutfak çalışanları gibi bedensel güce dayalı işlerde çalışanlardan matbu formların doldurulmasını istemek, iş temposunda yavaşlamaya ve işgörende gerginliğe neden olabilmektedir (Aydın, 2004: 54). Garsonluk mesleği tehlike, aşırı baskı ve kontrol edilemeyen sorumluluk nedeniyle, yüksek stresli meslekler arasında sayılmaktadır (Aydın, 2004: 43).

2.2.1.3. Yönetim Tarzı

Lider tiplerinden birisi de yönlendirici lider davranışı sergileyen lider tipidir ki, bu tip liderler astların beklentilerini iyi bir şekilde ifade etmelerine imkan sağlar, bu

beklentilerin nasıl karşılanacağı hususunda rehberlik yapar ve gerekli iş programı ile başarı standartlarını oluşturur(Özkalp ve Kirel, 2010 :319).

Otel İşletmelerinde örgütsel yapıdan kaynaklı stres faktörleri; kararlara katılamama, düşük terfi fırsatı, yetki ve sorumluluk dengesizliği, performans değerlendirmedeki adaletsizlikler, ücret eşitsizliği ve düşüklüğüdür (Aydın, 2004: 49). Oysaki karar toplantılarına katılan işgören bir yandan iş ile ilgili tecrübesini yansıtarak, kendini değerli hisseder, diğer yandan alınan kararların uygulanmasındaki sorunlar azalır.

Ödüllendirmenin aşırı olması ya da yetersizliği, bireyde aşırı aidiyet duygusu oluşmasına ya da örgütsel yabancılık yaşamasına neden olmak suretiyle örgütsel bir stres kaynağı haline gelebilir (Erdogan, 1996). Performans değerlendirmeler genellikle objektiflikten uzak uygulamalardır. Bu süreçte meydana gelen adaletsizlikler sonucu, işgörenler işten atılabilmekte veya terfi şansını yitirebilmektedir. Bu sebeple adil olmayan performans değerlendirmesi, işgörene stres yükleyen, örgütsel stres kaynaklarından biri olarak ifade edilmektedir (Aydın, 2004: 55-56). Ancak literatürde yetenekler ile uyumlu olmayan aşırı yükselmenin de işgören üzerinde, bulunduğu yeri korumak endişesi ile stres faktörü haline geldiğinden söz edilmektedir.

Otel işletmelerinde yönetici ile astlar arasındaki ilişkiler, işgörenler arasındaki terfi, ödül ve performansa dayalı rekabet, dedikodular sonucu işgörenler arasındaki güvensizlikler, ortak değer ve kurallara uyum konusunda yaşanan sorunlar, Örgütsel desteğin yetersizliği gibi faktörler de stres kaynakları olarak karşımıza çıkmaktadır (Aydın, 2004: 69-73).

Ücret eşitsizliği ve yetersiz ücret gibi ücret dengesizlikleri de, işgörenin algıladığı adalet duygusunun zedelenmesi sonucunda hayal kırıklığına ve stres yüklenmesine neden olur. Bu sebeple adil bir ücret sisteminin kurulması oldukça önemlidir (Aydın, 2004: 56). Otel işletmelerinde işgörenlerin aldıkları düşük ücret, içinde bulunduğu iş ortamındaki standartlar ile yaşadığı genel çevresindeki standartları kıyaslayarak doyumsuzluk yaşamasına ve stres yüklenmesine neden olabilir.

Çelik (2009), yıldırma olgusunun turizm sektöründeki boyutlarını tespit etmek ve yıldırma davranışının iş stresi ve iş tatmini üzerine etkisini incelenmek üzere Mersin’de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin ön büro ve yiyecek-içecek bölümlerinde çalışmakta olan işgörenler üzerinde, bir araştırma yapmıştır. Çalışmanın sonunda yıldırma davranışına ilişkin üç boyut tespit edilmiştir. Bunlar; kişiliğe yönelik, işe yönelik, psikolojik ve fiziki şiddet içeren yıldırma davranışlarıdır. Bu boyutlardan iş stresi üzerinde etkisi bulunan boyutların, işe yönelik yıldırma davranışları ile psikolojik ve fiziki şiddet boyutları olduğu tespit edilmiştir. Kişiliğe yönelik yıldırma davranışların iş stresi üzerinde herhangi bir etkisi bulunamamış, ancak kişiliğe yönelik ve işe yönelik yıldırma davranışlarının iş tatmin düzeyini negatif etkilediği saptanmıştır. Ayrıca iş stresinin, iş tatminini negatif yönde etkilediği bulgusuna erişilmiştir (Çelik, 2009: 92-96).

Örgüt içinde kimi zaman, bir işgörenin iyi bir iş disiplinine sahip olduğu veya iyi bir performans sergilediği, ya da başarılı bir ekip yöneticisi olduğu görüldüğünde, nasılsa daha fazla iş yükü kaldırır diye bu kişilere daha çok iş ve sorumluluk yüklemeye başlanır. Bir yöneticinin başarılı işgörenlerini takdir etmesi çok olumlu bir şeydir. Ancak işini daha iyi yapmanın ödülü daha çok iş yükü olmamalıdır. Başarılı işgörenlerin zaten yeterince iş yükü bulunmaktadır ve yöneticiye düşen başarılı işgörenlerin bu yük altında bunalmalarının önüne geçmektir(Acar, 2016).

2.2.1.4.İş Sağlığı ve Güvenliği

Stres seviyesi, kişinin, işin niteliğine ve iş dışı faktörlerin etkisine bağlı olarak değişir. Stres uyarıcıdan farklıdır ve bir derece ilerisidir(Güçlü, 2001:92). Şahin’e göre (1995:73), uyarıcılar strese, stres gerilime yol açmaktadır. İşin yapısı ile ilgili stres faktörleri içinde, iş kapsamındaki tehlikeler de önemli bir örgütsel stres kaynağıdır (Aydın, 2004: 41).Otellerin çamaşırhanelerinde makine kullanımına bağlı fiziksel sorunlar, deterjan ve kimyasal maddelerin kullanımına bağlı zehirlenmeler, mutfak bölümünde; keskin malzemelerin kullanımına bağlı kesik, ıslak zeminden kaynaklı düşmeler, ateş ve kaynar sulardan kaynaklı yanıklar mümkündür (Aydın, 2004: 46). Otellerde kat ve mutfak temizliğinde kullanılan kimyasallar ve bunlardan

açığa çıkan gazlar da işgörenler üzerindeki zararlı etkileri nedeniyle bir stres faktörüdür (Aydın, 2004: 66).

Dıgın (2008: 196-200) tarafından yapılan araştırmada “işgörenlerin iş ve iş güvenceleri memnuniyetleri ile;örgüte duydukları bağlılıkları arasında pozitif, iş stresi ve işten ayrılma eğilimleri arasında negatif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Ayrıca, çalışanların iş güvencesi algılarında; istihdam biçimleri, sendikal güvenceleri ve yaşlarına bağlı farklılıklar tespit edilmiştir”

Ağma (2007: 169-170), iş stresinin, iş yaşamı üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik olarak yaptığı çalışmanın sonucunda, işgörenlerin; %91,3’ünün, iş stresinin hata yapma riskini arttırdığı yönünde görüş bildirdiğinden söz etmektedir.

İş ortamındaki fiziki stres faktörleri zihinsel ve bedensel yorgunluk kaynağıdır. Otel işletmelerindeki gürültü, kalabalık, aydınlatma, ısı ve nem oranları işgörenlerde strese neden olabilmektedir (Aydın, 2004: 63).

Otel işletmelerinde doluluk oranının yüksek olması, işletmenin en temel isteği ve sürdürülebilirliği açısından zorunlu olduğundan kalabalık ortamlar ve bu ortamlardan kaynaklanan gürültü en doğal sonuçtur. Ayrıca, kazan dairesi, çamaşırhane, atölye, mutfak ve yemekhane gibi iş alanları da makine ve ekipman kaynaklı gürültüye maruz çalışma alanlarıdır (Aydın, 2004: 64-65).

Sıcak işyeri ortamı çalışanda halsizlik ve yorgunluk yapabilmektedir. Otel işletmeleri genel itibarı ile sıcak bölgelerde yada yaz sıcaklarında hizmet yoğunluğu olan turizm işletmeleridir (Aydın, 2004: 65). Mutfak bölümü açısından bu durum daha da önemlidir. Çünkü yüksek ısı ve nem birlikteliği bu alanda çalışmakta olan mutfak işgörenlerinin iş koşullarını zorlaştırmakta ve oldukça önemli bir stres kaynağı haline gelmektedir.

2.2.1.5. Zaman Yönetimi

İşin yapısı ile ilgili stres faktörleri içinde zaman baskısı da önemli bir örgütsel stres kaynağıdır (Aydın, 2004: 41). Kat görevlisinin oda temizliği, servis elemanlarının

servisi hazır hale getirmeleri, mutfak personelinin yemeği hazır hale getirmesi sürekli bir zaman baskısı oluşturmaktadır (Aydın, 2004: 46).

İş bağımsızlığı, işgöreni güdülemede psiko – sosyal bir araç olup, amaç işgörenleri tamamen serbest bırakmak değil, sadece kendilerini daha rahat ve serbest hissedecekleri bir ortamda çalışmalarını sağlamaktır(Özler, 2013 :134).

İşin yapısı ile ilgili bir diğer stres kaynağı vardiyalı iş düzenidir (Aydın, 2004: 41). Yirmidört saat kesintisiz hizmet vermek durumunda olan otel işletmeleri için vardiyalı çalışma düzeni bir zorunluluktur. Vardiyalı çalışma vücut kimyasını etkilemekte ve kişinin ortama uyumunda sorun oluşturmakta böylelikle de strese yol açmaktadır. (Aydın, 2004: 48-49).

2.2.1.6. Değişim ve Gelişim

İşgöreni strese sokan en önemli nedenlerden birisi de rutin işler olup, bu tür çalışanların güdülenmesinde kullanılan örgütsel-yönetsel araç iş genişletme ve iş zenginleştirmedir (Özler, 2013 :139-140; Aydın, 2004: 45). Örneğin, otel işletmelerinde, cam temizleyen ya da mutfakta bulaşık yıkayan kişi, sürekli aynı işi yapması nedeniyle strese maruz kalabilir (Aydın, 2004: 45). İş ilgili olarak yapılacak küçük değişiklikler, işin sevilerek ve keyif alınarak yapılmasını ve işgörenin tatmin duygusu yaşamasını sağlar. Bu durum işgören üzerinde stres azaltıcı yönde etki yapar (Özler, 2013 :139-140).

2.2.3. İş Dışı Stres Faktörleri

Çevre kirliliği, radyasyon, toz, aşırı kalabalık, gürültü, trafik, yangın, aşırı sıcak ve soğuk ortam, kötü iş şartları, şiddet ve yetersiz iş donanımı çevresel stres kaynaklarından bazılarıdır (Baltaş ve Baltaş, 1999). Ayrıca işgörende var olan kronik hastalıklar, genetik faktörler, çevresel etmenler, örgüt içinde var olan iş ve arkadaşlık ilişkileri, ücretlendirme, düzensiz ve aşırı çalışma süresi, kısıtlı sosyal imkânlar da stres üzerinde belirleyici faktörler olarak değerlendirilmektedir (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344).

Efeoglu (2006) tarafından, çalışanların iş-aile çatışma düzeylerinin iş stresi, iş doyumu ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etkisini incelemiş olup, iş-aile çatışmasının, iş stresi üzerinde pozitif yönde etkisi bulunmuştur. Yetiştiren'e (2010: 68-76) göre, iş dışından alınan sosyal destek, örgütsel norm ve uygulamalar ile iş stresi ve işten ayrılma eğilimi ilişkisinde biçimlendirici etkiye sahiptir.

2.3. İŞ STRESİNİN SONUÇLARI

Stres sonucu organizmanın fiziksel ve ruhsal dengesi bozulur. Stresin belki de en çok rastlanan sosyal problem olmasında, yaş, cinsiyet ve meslek ayrımı olmaksızın toplumdaki herkesi etkileme gücü bulunmasıdır.

2.3.1. Stresin Bireysel Sonuçları

Stres son yıllarda önemi fark edilen ve örgütler tarafından işgörenleri korumak için çözümler aranan bir sorundur. Stres bünyesel bir tepki verme durumu olup, işgörenlerde motivasyon düşüklüğü, dikkat azalması ve buna bağlı iş kazaları, iş veriminde düşüş, işe gitme isteksizliği, iş devamsızlığı ve performans düşüşü gibi sonuçlara neden olmaktadır. Bireylerde ortaya çıkan bu belirtilerin, örgütün tamamına sirayet etmesi sonucunda ise kalite sorunları, üretimde azalma veya yavaşlama gibi örgütsel sorunlar ortaya çıkmaktadır (Gökgöz, 2013: 126-128).

Stres, bireyin direncini aştığında, kişide uyku ve iştah bozuklukları, huzursuzluk, tedirginlik, gerginlik ve konsantrasyon bozuklukları, kararsız kalma, ani çıkışlar, nedeni bilinmeyen vücut ağrıları, baş ağrısı, aşırı duygusallık, alınganlık, isteksizlik ve iş veriminde düşme gibi belirtilere ilave olarak, stresli bir işte çalışmanın sonucunda işgörende mesleki tükenmişlik sendromu da gözlenebilir (Aytaç, 2007).

Stres bireydeki savunma mekanizmalarını harekete geçiren bir etkidir. Dolayısıyla stresin birey üzerindeki etkileri bu mekanizmaların işleyişi ile ortaya çıkar (Aydın, 2004: 74).

Stresin bireysel sonuçları, fizyolojik, psikolojik ve davranışsal olarak üç başlık altında incelenmiştir (Aydın, 2004: 76).

Şekil 5. Stresin Sonuçları



Kaynak:<http://www.acilveilkaydım.com/acilbakım/homeostazis.htm> (Web11)

2.3.1.1. Stresin Fizyolojik Sonuçları

Stres faktörü fizyolojik sorunların ortaya çıkmasına da yol açmaktadır (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344). Strese uzun süreli maruz kalmak, üreme ve büyüme hormonları ile tiroit hormonlarında düzensizliğe neden olur. Bu metabolik bozukluklar, insülin direnci, obezite, hipertansiyon ve damar hastalıkları başta olmak üzere, beyin fonksiyonları üzerindeki etkileri nedeniyle bilişsel ve duygudurumu bozukluklarına da neden olur. Kısa süreli stres ise birey tarafından yaşamını tehdit eden bir acil durum şeklinde algılanır. Böyle durumlarda, vücudun gerek duyduğu oksijen ve besinleri sağlamak için kalp atışlarında hızlanma meydana gelir, solunum düzeyi artar. Stres durumu karşısında gösterilen “uyum tepkisi” organizmayı kontrollü bir şekilde “denge” durumundan, “değişim süresince dengeyi sağlama” durumuna yöneltir. Değişim süresince dengeyi sağlama durumu, kısa vadede, büyük oranda organizma için uyum sağlayıcı ve koruyucu olmakla birlikte, uzun dönemde kronik hastalıkların gelişmesine sebep olabilir (Özgün, 2011).

Stres; uykusuzluk, kalp hastalıkları, solunum yolları hastalıkları, depresyon, mide-bağırsak bozuklukları, psikosomatik rahatsızlıklar, eklem iltihapları, deri hastalıklar, kronik ağrı ve sancılar gibi birçok hastalığın sebebidir. Aşırı düzeydeki stres, bedensel ve zihin sağlığını bozarak, yaşamı tehdit eden hastalıkların ortaya çıkmasında da rol oynayabilir (Yaşar, 2007).

2.3.1.2. Stresin Psikolojik Sonuçları

İş stresi, işgörenin daha çok psikolojik yönüyle alakalı olup, yapmakta olduğu işin sağlığını etkiliyor olması ve başka bir işte çalışsa sağlığının daha iyi olacağı düşüncesi, iş ve işe bağlı sebepler nedeniyle üzerinde oluşan psikolojik gerilim, asabiyet ve uyku sorunları, işletmedeki toplantılar öncesi üzerinde hissettiği gerginlik, iş dışında da yine işini düşünmesi stres göstergeleridir (House ve Rizzo, 1972).

İşgörenleri güdüleme araçlarından birisi de Psikolojik güvencedir. Psikolojik güvence, iş havasını bozan olumsuz nitelikli, zararlı etkenlerin ortadan kaldırılması ve olumlu iş koşullarının gerçekleştirilmesini içerir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008 :82).

Soysal'a (2009: 17) göre, iş ve sosyal yaşamda meydana gelen istenmeyen olaylar, işgörenin fiziksel ve psikolojik dengesini olumsuz etkiler. İç sıkılmasından, bağışıklık sistemindeki bozulmalara varana kadar geniş bir alanda insan sağlığını etkileyen stres, birçok hastalığın başlangıcı ve ilerlemesindeki temel sebeplerden birisidir.

2.3.1.2.1. Kaygı

Stres faktörü kaygı sorunlarının ortaya çıkmasına da yol açmakta (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344) olup, işgörenlerin kendilerini psikolojik güvence altında hissetmeleri, başarı odaklı güdülenmeleri açısından çok önemlidir. Kendini güvende hissetmeyen bir işgören ne kadar yüksek ücret alırsa alsın istekli ve verimli çalışması mümkün değildir. Bu sebeple psikolojik güvencenin gelir sağlama isteğinin bile önüne geçebileceği unutulmamalıdır. Kendini güvende hisseden işgörenin iş performansının da yükseleceği değerlendirilmektedir (Özler, 2013 :136-137).

2.3.1.2.2.Depresyon

Tahmin edileceği üzere iş stresi, iş tatmini ve iş bağlılığı üzerine olumsuz etki eder. İş ve iş dışından beklentiler bazen işgörenlerin tahammül sınırını zorlamakta, beklentilerin üstesinden gelme konusunda yaşadıkları stres seviyesini artırmakta (Turunç ve Çelik, 2010b :184) ve depresyon sorunlarının ortaya çıkmasına yol açmaktadır (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344). Beklentiler altında ezilme tehdidi ile yüzleşen işgörenler örgütün vereceği desteğe daha fazla ihtiyaç duymaktadır (Turunç ve Çelik, 2010b :184).

Gaine ve Guardia (2009: 185) tarafından yapılan araştırmalar işyerindeki bağımsız bireylerin diğerlerine göre daha mutlu olduğunu, iş tatmini ve yaşama gücü açısından daha iyi durumda olduğunu ve kendini daha fazla güvende hissettiğini, özsaygısının daha fazla olduğunu ayrıca işgören üzerindeki depresyon ve anksiyete (endişe/gerilim) riskinin daha düşük olduğunu göstermektedir (Özler, 2013: 134).

2.3.1.2.3.Uykusuzluk

Çalışma saatlerinin uzun olması, işgören üzerinde fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları meydana getirir. Bu durumun dışa yansımaları, yorgunluk, isteksizlik, uykusuzluk, sinirlilik ve öfke şeklinde olur. Örneğin gürültü bir stres faktörüdür ve uyku derinliğini bozmaktadır. Uykusuzluk ise beraberinde sabahları yataktan kalkamama, konsantrasyon eksikliği, verim düşüklüğü gibi sorunlara yol açar. Uyku eksikliğinin kendisi de bir stres kaynağı olup, performansın düşmesine ve stres düzeyinin daha da artmasına neden olur (Yaşar, 2007).

2.3.1.2.4.Tükenme Belirtisi

Strese bağlı verim kaybı, iş devamsızlığı, stresin neden olduğu hastalıklara bağlı sigorta ve hastane masrafları, sakatlık ve erken emeklilik ödemeleri, stres sebebi ile işverenin katlanmak zorunda olduğu önemli maliyetlerdir. Bilimsel bulgular, verimsizlik ve performans düşüklüğüne yol açan stresin hem işgörelere hem de işverene çok ağır maliyetleri olduğunu ortaya koymaktadır (Griffin,1995).

İşgörenlerin strese, sürekli ve yoğun bir şekilde maruz kalması, üretim, kalite ve verimlilik problemi, moral kaybı ve tatminsizlik, yönetici ve işgörenler arasında uyumsuzluk kaynağı (Griffin, 1995) olabildiği gibi stres, işgörenlerde hastalıklara, psikolojik rahatsızlıklara ve hatta ölümlerine bile yol açabilmektedir (Soysal, 2009).

2.3.1.3. Stresin Davranışsal Sonuçları

İş stresinin işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisinde sosyal desteğin biçimlendirici rolünü sınamak amacıyla yapılan çalışmanın sonucunda; toplam iş stresi ve iş stresinin farklı faktörleri olan, örgütsel norm ve uygulamalar, güvensiz ilişkiler ve rol yetersizliği ile yöneticiden alınan desteğin işten ayrılma eğilimi üzerinde etkili olduğunu ortaya konulmuştur (Yetiştiren, 2010: 68-76).

Ağma'nın (2007: 172-173) araştırmasında, işgörenler iş stresinin, üzerlerindeki etkisini;

- %93,9'unda huzursuzluk doğurduğu,
- %86,4'ünde çeşitli sağlık problemlerine neden olabildiği,
- %79'unda hayattan alınan zevki azalttığı,
- %76,5'inde depresyona neden olduğu,
- %69,1'inde aileye olan ilgiyi azalttığı,
- %67,9'unda iletişim kurmakta yetersizliğe neden olduğu,
- %65,5'inde sosyal ilişkilerde başarısızlıklara sebep olduğu,
- %60,5'inde olayları sürekli ertelemeye sebep olduğu,
- %55,6'sında içki ve sigara kullanımını arttırdığı şeklinde ifade etmişlerdir.

2.3.2. Stresin Örgütsel Sonuçları

Çağımızın hastalıklarından birisi olarak nitelendirilen stres bireyin sorunlara uyum ve değişim sürecinde yaşadığı sorunlar olarak karşımıza çıkmaktadır. İşgörenlerin örgütsel, çevresel ve kişisel sebeplerle yaşadıkları yoğun stres, hem “ruhsal çöküntü, kötü alışkanlıklar, fizyolojik ve zihinsel fonksiyon bozuklukları gibi bireysel”, hem de “performans kaybı, devamsızlık ve düşük verimlilik gibi örgütsel” sorunlara neden olmaktadır (Yılmaz, 2006: ii).

İş stresinin, iş yaşamı üzerindeki etkilerine yönelik olarak yapılan bir araştırmada, işgörenlerin; %88,9 gibi yüksek bir oranının, iş stresinin, iş tatmini düzeyinde azalmaya neden olduğu ifade edilmektedir (Ağma, 2007: 169-170).

Kaya (2010: 81-84), Baklacı (2013: 138-164) ve Yüksel (2014: 128-129) tarafından farklı zamanlarda yapılan araştırmalarda, iş stresinin tükenmişlik duygusunu artırdığı tespit edilmiş olup, tükenmişlik duygusunun, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi de pozitif yönlü olarak bulunmuştur.

Aydoğan (2008: 152) tarafından yapılan araştırmada; kişilerin strese yatkınlıkları ve örgütsel stres faktörleri ile iş stresi arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkinin bulunduğu, strese yatkınlık ve örgütteki stres faktörlerinin sayısı arttıkça yaşanan iş stresinin de arttığı bulgusuna erişilmiştir. Bununla birlikte, iş stresi ile tükenmişlik ve örgütsel bağlılık kavramları arasında da anlamlı bir ilişki bulunduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bulgular, iş stresi ile duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi azalması değişkenleri arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin bulunduğunu göstermiştir.

Uzun ve Yiğit (2011: 181-182), “orta kademe yöneticilerinin örgütsel stresleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi” incelemek üzere otel işletmelerinde yaptıkları araştırmalarında; örgütsel stres ile işyeri bağlılığı arasında anlamlı negatif yönde ilişki tespit etmişlerdir. Bu durum, örgütsel stres azaldıkça, orta kademe yöneticilerin duygusal bağlılık ve normatif bağlılığının arttığı anlamına gelmektedir.

Ağma'nın (2007: 169-170) araştırmasının sonucunda iş stresi sebebiyle, işgörenlerin; %90,2'sinin iş arkadaşları ile sorun yaşadığı, %96,3'ünün işine konsantre olamadığı görülmektedir.

Aydın'a (2004: 81-90) göre, stresin örgütsel sonuçları; işe yabancılaşma, iş devamsızlığı, iş kazaları, performans düşüklüğü, ekonomik maliyetler, işgören devri, geç kalma, düşük verimlilik, iş tatminsizliği, ilgi kaybı, iş bırakma olarak ifade edilmektedir. Akova ve Işık'a (2008: 17) göre, örgütlerin işgören kaybını önlemek için, işgörenler üzerinde fiziksel ve psikolojik sorunlara neden olan aşırı stresi

ortadan kaldırmaya yönelik gerekli çabayı göstermesi gerekmektedir. İşletme yöneticileri ve işgörenler stres faktörlerini iyi tanımalı, alacakları tedbir ve yapacakları uygulamalarla işgörenleri korumalıdır. Stres düzeyi düşük bir örgüt iklimi ancak yönetici ve işgörenlerin ortak çalışmaları ile elde edilebilir (Erdogan, Ünsar ve Süt, 2009: 459-460).

2.3.3. Ölçülü Stresin Yararlı Sonuçları

Stres tümüyle kötü değildir. Bazı stres etmenleri işgöreni daha mutlu da edebilir. Örneğin zaman baskısı altında ve yüksek sorumluluk altında çalışmak stresli olabilir, fakat yapılan işin üstesinden zor gelinecek iş olarak algılanması, işin sonucunda kendine güven ve tatmin duygusunu artırarak iş performansına da yansır (Web4).

Ancak bu etkiyi asgari düzeye indirmek, daha kaliteli ve verimli bir yaşam elde etmek mümkündür. Burada önemli olan stresten arınmış bir yaşam değil, stresi iyi yönetmek, kaynağında çözümleyerek stresle başa çıkabilmektir. Bir süreç olarak ele alındığında stresin; bireyin düşünce yapısı, duyguları, olayları değerlendirme biçimi ve davranış kalıpları gibi birçok boyutu bulunmaktadır (Soysal, 2009: 17).

Stres her zaman gereksiz de değildir. Kimi zaman kişiye heyecan verir, harekete geçirir ve yeni bakış açıları kazandırır. Bu yararlı ve gerekli olan strestir ve sorunlara farklı çözüm yolları bulunmasını sağlar (Öztekin, 2016: 169)

Bireysel olarak stresle başa çıkmanın en iyi yolu, bireyin kendisini strese sokan şeylerin farkında olması ve bunları kontrol altına almak için, stres etkenlerini pozitif yönden algılamaya alıştırmasıdır. Öte yandan örgütler de işgörenlerin daha huzurlu ve mutlu olacakları politikalar belirlemeli, verimli olmalarını sağlayacak fiziksel, sosyal ve psikolojik ortamlar oluşturmalıdır (Soysal, 2009: 17).

2.4. İŞ PERFORMANSI KAVRAMI

Örgütsel performans terimi örgütün bütün halinde performansını ifade eder. Ancak bireysel performans, örgütler için çok daha önceliklidir çünkü örgütler toplamda işgörenlerin bireysel olarak gösterdiği performansların toplamı kadar iyi olabilir (Benligiray, 2004:141).

İş performansı kavramı, belirli bir işin belirli bir sürede ve belirli bir kaynak kullanımı ile yerine getirilmesi ve tamamlanmasını ifade etmektedir (Eren ve Hayatoğlu, 2011). İş Performansı, işgörenlerin işletme hedeflerine yönelik nicel ya da nitel katkılarıdır (Celep, 2010). Bu katkıda, işgörenin nitelik, inanç ve değerleri önem taşır (Morillo, 1990). İş performansı kavramı, ulaşmak istenilen amacı elde etme düzeyini yani bir işgörenin performansının hedeflediği duruma göre nerede olduğunu gösterir (Kasnaklı, 2002; Benligiray, 2004:141). İş performansı, işgörenlerin görevlerini yerine getirmek için harcadığı emek karşılığında sağladığı başarı düzeyidir (Barutçugil, 2006). Diğer bir tarife göre iş performansı, işgörenden görevine ilişkin beklenenler ile elde edilen sonuçlar arasındaki ilişkinin bir fonksiyonu olarak ifade etmektedir (Başaran, 2000). İş performansı, işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmelerden aldıkları ücret ve diğer olanaklara karşılık olarak gösterdikleri çaba olarak ifade edildiğinde (Rousseau ve Mclean, 1993) ekonomik ve sosyal motivasyon araçlarının iş performansı üzerinde oldukça önemli olduğu anlaşılmaktadır (Turunç ve Çelik, 2010b).

İşgörenin kendi kişisel durum ve özelliklerinden kaynaklan ve iş performansına etki eden çeşitli unsurlar bulunmaktadır (Akdemir, 2004: 16). Paşa'ya göre (2007: 84), işgören performansının; İşgörenin yapacağı işini iyi bilmesi anlamına gelen odaklanma; işlerini yapabilecek becerilere sahip olması anlamına gelen yetkinlik; katkıda bulunmaya istekli olması anlamına gelen adanmışlık olmak üzere üç boyutu bulunmaktadır. Ancak sadece işgörenin bilgi, yetenek ve gayreti değil aynı zamanda örgüt yönetiminin de gerekli ortam ve koşulları sağlaması önemlidir (Turunç, 2010). Bu bağlamda işgörenlerin örgüte ilişkin belirsiz veya negatif algıları da, iş performanslarının azalmasına neden olmaktadır (Walumbwa vd., 2010: 944).

İş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişki endüstri ve örgüt psikolojisi uzmanları tarafından sürekli incelenen bir konu olmuştur (Bowling, 2007). İşgören tarafından gösterilen gayretlerin etkinlik derecesi olarak ifade edilen iş performansı ödüllendirildiği takdirde, iş tatmin düzeyi artarak, daha sonra gösterilecek gayretin düzeyini de etkiler (Barutçugil, 2006). İşgörenlerin iş performansları, kendilerine yönelik değerlendirmeler ile de saptanabilmektedir (Kale, 2013).

İş performansı; Bir işgörene belirli bir dönemin başında ve kendisinin de katılımıyla, spesifik ve önemli konularda verilen gerçekleştirilebilir hedeflere, ölçülebilir standart kriterlerine göre dönem sonunda erişip erişememe durumudur.

Günümüzde hem iş hem de mesleki yaşamda işgörenler yoğun strese maruz kalmakta ve bunun sonucunda düşük moralle çalışması gerekmektedir. Bu olumsuzluklar da mutlaka iş performansına yansımaktadır. Düşük performans ve moral ile çalışan işgörenler, örgütün genel başarısı ve verimliliğini de olumsuz etkilemektedir (Özler, 2013 :125).

Bir işgörenin davranışı üzerinde iki husus etkilidir. Bunlardan birincisi, belirli davranışlarının belirli sonuçlara eriştireceği hususundaki inancı, ikincisi ise bu sonuçlara atfettikleri değerdir (Koçel, 2011 :588). Bu sebeple, işgörenlerin performanslarını yükseltmek için, kendilerini işletmenin bir parçası gibi hissetmeleri ve yaptıkları işi kendi işleriymiş gibi görmeleri sağlanmalıdır (Turunç ve Çelik, 2010 :184).

2.5. İŞ PERFORMANSI ÜZERİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER

Yol amaç teorisi liderlik tiplerinden birisi yönlendirici lider davranışıdır. Bu lider tipi, astlardan beklentilerini iyi bir şekilde ifade ederek, bu beklentilerin nasıl karşılanacağı hususunda rehberlik yapar, iş programı ve başarı standartları oluşturur (Özkalp ve Kirel, 2010: 319).

Duygusal Olaylar Teorisi, işgörenlerin işyerinde gerçekleşen olaylara verdiği duygusal tepkiler ve bu tepkilerin, iş performansı ve memnuniyetine yansımaları gösteren bir modeldir (Robbins ve Judge, 2013: 111-112).

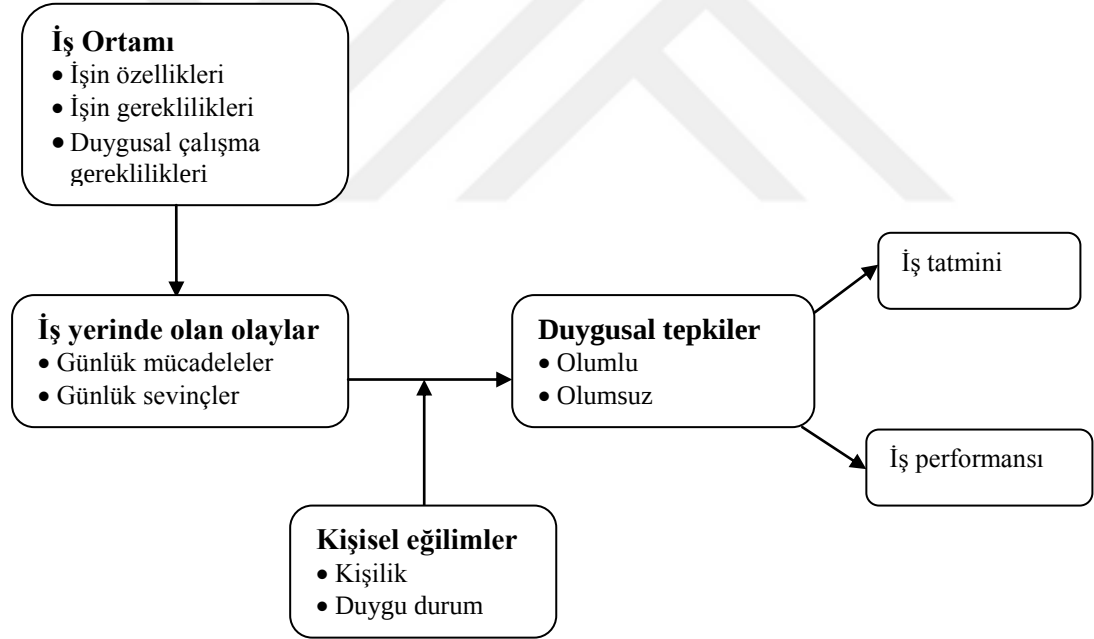
Fisher (2002) tarafından, duygusal olaylar teorisine göre yapılan testlerde şu sonuçlara varılmıştır.

1. Bir duygusal evre, tek bir olayın ardından açığa çıksa da, birçok duygusal tecrübenin bileşimidir. Değişik duygular ve duygu durumlarını barındırır.

2. Bir olay sonucunda hissettiğimiz duygular, aynı olayın duygusal geçmişiyle birlikte iş tatminimizi etkiler.
3. Duygular ve duygu durumlar zamana bağlı olarak dalgalanma gösterdikleri için, performans üzerinde de aynı şekilde dalgalanma gösterir.
4. Duygu temelli davranışlar çok çeşitlidir ve kısa sürer.
5. İşin gerektirdiği tavırlarla uyumsuz olduğu düşünüldüğü takdirde, olumlu duygular dahi performans üzerinde olumsuz yönde etki yapar (Robbins ve Judge, 2013: 112-113).

Tablo 4’de görüleceği üzere bu teori çalışanların iş ortamında gerçekleşen olaylara tepki verdiklerini kabul etme ile başlamaktadır.

Tablo 4: Duygusal Olaylar Teorisi



Kaynak: Robbins ve Judge (2013: 112).

Yapılan araştırmalarda işgörenlerin sağlıklarının yanı sıra iş performansları da iş yaşamında meydana gelen stres (Ağma, 2007: 3), iş yaşam tatmini (Kale, 2015: 107), istihdam kalitesi (Waal, 2012: 37-42), örgütsel bağlılık (Mulki vd., 2008: 67-78), duygusal zeka (Shooshtarian vd., 2013: 29-45) ve iş koşulları (Turunç ve Çelik, 2010a) ile ilişkili olduğu tespit edilmiştir.

Turunç ve Çelik (2010a: 183), örgütsel destek ve uygun iş şartlarının, örgütsel özdeşleşme üzerinden performans üzerine etkileri konusunda yaptıkları araştırmada, “algılanan örgütsel desteğin ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediği ve örgütsel özdeşleşmenin hem iş performansını anlamlı olarak etkilediği hem de algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü üstlendiği tespit edilmiştir.”

Yatkin’a (2008) göre,işgörenlerin aralarındaki işbirliğinin azalması ve ilişkilerinin bozulması, iş performansı düzeylerini azaltmaktadır.

2.6. İŞ PERFORMANSI ALGISI

2.6.1. İş hedeflerine ulaşma

Saruhan ve Yıldız’a (2009: 247)göre,liderlik tarzlarından biri olan etkileşimci liderlik, işgörenleri işi başarma konusunda teşvik edici tutum sergilemekte, işgörenlerin daha etkin ve verimli faaliyet göstererek, kendilerinden beklenen performansı gerçekleştirmelerinde destekleyici olmaktadır (Özler, 2013:104).

2.6.2. Görevleri Zamanında Tamamlama

Günümüzde hem iş hem de mesleki yaşamda işgörenler yoğun strese maruz kalmakta ve bunun sonucunda düşük moralle çalışması gerekmektedir. Bu olumsuzluklar da mutlaka iş performansına yansımaktadır. Düşük performans ve moral ile çalışan işgörenler, örgütün genel başarısı ve verimliliğini de olumsuz etkilemektedir (Özler, 2013 :125).

Yol-amaç teorisine ilişkin dört liderlik davranışından biri de başarıya yönelik lider davranışıdır. Bu lider tipi, amaçlara ulaşmak için yüksek performans beklemekte, bu performansı gösterebilmesi için de işgörenleri desteklemektedir (Özkalp ve Kirel, 2010 :319). Bir işletmede işgörenleri destekleyen ve onlara yol gösteren liderlerin varlığı, işgörenleri motive etmekte ve örgüt bağlılığını da artırarak yüksek iş performansı ile çalışmasını sağlamaktadır(Özler, 2013:95).

2.6.3. Hizmet sunumunda kalite standartlarını yakalama

Hizmetlerin sunumunda kalite standartlarını yakalamak, bireyselden daha çok örgütsel bir iştir. Çünkü örgüt bir bütün halinde süreçleri işletir ve hedeflerini yakalar. Ancak burada bireyin rolünü de unutmamak gerekir. Çünkü örgütler de toplum gibi bireylerden oluşmakta ve örgütsel başarıyı elde etmek için bireylerin kendilerine düşen vazifeleri yerine getirmeleri gerekmektedir. Bireyler görevlerini yerine getirirken kalite standartlarını yakalamada bir takım sorunlar yaşarlar. Sorunlardan birisi iş stresi olup, Ağma'ya (2007: 169-170) göre iş stresi, işgörenler üzerinde özgüven eksikliğine neden olmaktadır. Bir diğer konu, duygusal zekadır ve Shooshtarian vd. (2013: 29-45) tarafından yapılan bir araştırmada işgörenin duygusal zekası ile iş performansı arasında pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmuştur.

2.6.4. Performans algısının yüksekliği,

Bir işletmede işgörenleri destekleyen ve onlara yol gösteren liderlerin varlığı, işgörenleri motive etmekte ve örgüt bağlılığını da artırarak yüksek iş performansı ile çalışmasını sağlamaktadır (Özler, 2013:95).

Yol-amaç teorisine ilişkin dört liderlik davranışından biri de başarıya yönelik lider davranışıdır. Bu lider tipi, amaçlara ulaşmak için yüksek performans beklemekte, bu performansı gösterebilmesi için de işgörenleri desteklemektedir (Özkalp ve Kirel, 2010 :319).

Günümüzde hem iş hem de mesleki yaşamda işgörenler yoğun strese maruz kalmakta ve bunun sonucunda düşük moralle çalışması gerekmektedir. Bu olumsuzluklar da mutlaka iş performansına yansımaktadır. Düşük performans ve moral ile çalışan işgörenler, örgütün genel başarısı ve verimliliğini de olumsuz etkilemektedir (Özler, 2013 :125).

İş stresinin, iş yaşamı üzerindeki etkilerine yönelik olarak, araştırmaya katılan işgörenlerin; %65,5'i başarısızlığı gereğinden fazla sorun haline getirdiği yönünde görüş bildirmiştir (Ağma, 2007: 169-170).

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

İŞ YAŞAM KALİTESİ VE İŞ YAŞAM KALİTESİNİ ETELEYEN FAKTÖRLER

3.1. İŞ YAŞAM KALİTESİ KAVRAMI

Yaşam kalitesi ile kişisel karakter gelişimi, kendini gerçekleştirme, beceri ve yetenekleri geliştirme, fiziksel ve zihinsel sağlık ve hayatın anlamı arasındaki kuvvetli ilişki, tıp ve psikososyal alanda, iş tatmini gibi birçok bilimsel çalışmaya konu olmuştur (Ventegodt ve Merrick, 2009: 1).

İnsanlar için iş ve işyeri, sadece para kazanmak için emek harcanan bir yer ve uğraş değil, aynı zamanda tatmin, gurur ve başarı hissine de kaynaklık teşkil eden, insan hayatında önemli bir yer tutan ve belirleyici etkisi olan bir meşguliyettir (Türkay, 2015: 239).

İş yaşamı kalitesi kavramı, Almanlar tarafından “işin insancıllaştırılması”, Fransızlar tarafından “çalışma koşullarının iyileştirilmesi”, Doğu Avrupalılar tarafından ise “çalışanın korunması” şeklinde ifade edilmektedir. Bunun yanında, değişik araştırmacılar, iş yaşamı kalitesi kavramının değişik yönlerini ön plana çıkarmışlardır. Örnek vermek gerekirse, bazı araştırmacılar iş ortamının iş performansı üzerine etkisine odaklanırken; bazıları fiziksel ve ruhsal iyilik hallerinin muhafazasına yönelmişlerdir. Bazı araştırmacılar ise, iş yaşamı kalitesini, iş hayatı ve topluma yabancılaşmayı azaltıcı yönde etki yapan, çalışanların gelişmesine katkı sağlayan bir kavram olarak ifade etmektedir (Huzzard, 2003: 21). Üngören ve Doğan (2010: 40), İş Yaşam Kalitesinin sosyal ve duygusal boyutuna vurgu yaparken, Uysal (2002), iş ortamı ve iş koşullarının daha insancıl ve sağlıklı olması gerektiğine vurgu yapmakta ve işgörene kaliteli bir iş yaşamı sağlamanın, çağdaş yönetim anlayışının bir gereği olduğunu ifade etmektedir.

Levine ve arkadaşları (1984: 81), iş yaşamı kalitesini; “işgörenlerin, iş ortamındaki yaşam kalitesine yönelik beklentilerine kavuşmaları”, şeklinde tanımlarken, Özkalp ve Kirel (2001: 553), işgörenlerin güvenli bir ortamda iş yaşamlarını sürdürecektir

şekilde ihtiyaçlarının temin edilmesi, onlara yaptıkları iş nedeniyle faydalı oldukları duygusu verilmesi, yeteneklerini keşfetmeleri ve geliştirmelerine olanak sağlanan bir iş ortamı oluşturulması şeklinde tanımlamaktadır. Güvenli, (2006: 105) iş yaşam kalitesini; “işgörenlerin örgütte alınan kararlara katılımı, endüstriyel demokrasi, gelir ve kârın adil bölüşümü, daha insani ve sağlıklı iş koşullarının sağlanması”, olarak ifade etmektedir. Bunun dışında iş yaşam kalitesi, “Tüm işgörenleri onurlandıran, fiziksel ve duygusal açıdan kendilerini iyi hissetmelerini sağlayan, büyüme ve gelişme imkanları sağlayan bir yönetim felsefesi” olarak da tanımlanmaktadır (Elma ve Demir, 2003: 204).

İş yaşam kalitesi işgörenin, çalıştığı işyeri ile ilgili değişik birçok alandaki algılarını içerir. Bu algıların, işgörenin iş memnuniyeti, işe bağlılığı ve uzun süre aynı işyerinde çalışma isteği üzerinde etkisi bulunur (Türkay, 2015: 239).

Duygusal bir varlık olan insanı motive edici unsurların başında, psiko-sosyal özendiriciler gelmektedir. İşgörenlerin çalışma koşullarının iyileştirilmesi ve sağlanan maddi imkanların yanında, yetki ve sorumluluk verilerek kendilerini ispatlama fırsatları sağlanması, kendilerini geliştirmelerine olanak sağlanması, yönetim tarafından alınan kararlara katılım gibi psiko-sosyal faktörler moral ve motivasyonlarının yüksek tutulmasında önemli etkenlerdir (Çiçek, 2005: 215-216).

Turizm, üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleştiği, kalite ve içeriğin kişiden kişiye değiştiği, müşteri tatmininin destinasyonlardaki tüm etkileşimlerin bileşkesi olduğu (Kozak, 2014: 29-32), üreten ve tüketenin insan olduğu gerçeği ile öznesi olarak insanın (Toskay, 1983: 109) merkeze alındığı, emek yoğun bir endüstridir. Bu nedenle işgörenler sektörde kilit rol oynamaktadır. İşgörenlerin iş, işletme ve sektöre karşı tutumlarını belirleyecek bu kilit rolün belirleyicisi, işletmelerin ortamlarıdır (Türkay, 2015: 239-240).

Organizasyonlar, yalnız fiziksel iş çevresinde değil, zihinsel iş çevresine yönelik olarak da her geçen gün artan oranda sorumluluk almaktadır. Bu sebeple iş ortamında cinsel taciz ve stres yapıcılara ilişkin kurallar düzenlenmekte ve şirket kültürü oluşturulmaktadır (Ventegodt ve Merrick, 2009: vii);

İş ve işyerinin işgörenin hayatında olumlu bir yere sahip olması, bir nevi kişinin iş, işyeri ve mesleki beklentilerin karşılanması anlamına gelen iş yaşam kalitesine bağlı olup, memnun olunmayan iş bir stres kaynağı olarak genel yaşam kalitesinin düşmesine de neden olur (Türkay, 2015: 239-240).

Örgütte işgörenlerin motivasyonu ve iş yaşam kalitesinin geliştirilmesi, onların psikolojik ve sosyal yapılarının analizi yöneticilerin bir sorumluluğu olup, işgörenlerle pozitif iletişim, yöneticiye duyulan güven ve verimli bir çalışma ortamı için son derece önemlidir (Çiçek, 2005: 215-216).

Erdem ve Kaya (2013: 137), otel işletmelerinde iş yaşamı kalitesini etkileyen faktörlere ilişkin yaptığı literatür araştırmasında yazarlar tarafından Tablo 5'te sunulan faktörlerden söz ettiklerini görmüştür.

Tablo 5. İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Faktörler

Fiziksel İş Koşulları	Demir, 2003; Sabuncuoğlu ve Tüz, 1995; Erdil vd., 2004; Doğan, 1995
İş Saatleri	Aydemir, 2008; Camkurt, 2007
Teknoloji Kullanımı	Yücel ve Erkut, 2003; Schulze, 1998; Çetinkaya ve Şimşek, 2008; Aksu, 2000
Yönetime Katılma	Paksoy, 2000; Çakır, 2001; Tayfun ve Kösem, 2005; Uysal, 2002; Eren, 2010
Ücret	Bingöl, 1990; Ergül, 2006; İmamoğlu vd., 2004; Ünal, 2005; Çiçek, 2005; Öney, 1998
Hizmet İçi Eğitim	Cengizhan ve Ersun, 2000
Kariyer	Rose vd., 2006; Demirbilek ve Türkan, 2008
İşin Niteliği	Aydemir, 2008; Eren, 2004
İş Güvencesi	Güvenli, 2006; Demirbilek ve Türkan, 2008
İş Yaşamı Ve Özel Yaşam Dengesi	Sturges ve Guest, 2000; Scholarios ve Marks, 2004; Kapız, 2002; Demirbilek ve Türkan, 2008
Sendikal Faaliyetler	Bingöl, 2003; Aymankuy, 2005; Yılmaz vd., 2010

Kaynak: Erdem ve Kaya (2013: 137)'den uyarlanmıştır.

Kişiden kişiye değişen beklenti ve tatmin düzeylerinin farklı olması nedeniyle, kavram farklı sektör ve örgütler için farklılıklar gösterebilmektedir. Bu nedenle bazı yazarlar tarafından iş yaşam kalitesinin işgörenlerin kendi ifadeleri ile tanımlamalarının daha uygun olacağı ifade edilmektedir. Literatüre geçmiş olan

çalışmalarda, iş yaşamı kalitesine yönelik çok sayıda tanım bulunmakla birlikte, bu tanımların tamamen birbiri ile örtüşmediği dikkat çekmektedir (Campos ve Souza, 2006).

İřęrenlerin iş yaşam kalitesinin geliştirilmesi ve motivasyonlarının artması için; ücret ve ek ödemelerin arttırılması, iş ortamlarının, iřęrenlerle birlikte yeniden düzenlenmesi, iş koşullarının iyileştirilmesi ve sağlanan hizmetlerin kalitelerinin arttırılması konularına ilişkin çalışmalar yapılmalıdır (Aba, 2009: 122).

Ventegodt ve Merrick'e göre (2009:6), iş yaşam kalitesinin temelinde dört temel bileşen bulunmaktadır. Bunlar;

- Kişisel yaşam kalitesi,
- Çalışma sürecine hakimiyet,
- İş arkadaşları ve yönetim ile dostluk ve
- Hem müşteri hem de evre için gerçek bir değer ortaya çıkarmaktır.

Torlak vd., (2013: 169-180) Türkiye'deki orta düzey yöneticilerin kurumsallaşma ve iş yaşam kalitesi ilişkisi algısına dair yaptıkları çalışmada; işletmede iş yaşam kalitesi düzeyinin gelişmesi için, etik değerlerin kurumsallaşmasının k önemli olduğunu belirlemişlerdir.

İnsanların yaşam kalitesi ve doyumunu;

- "İçinde yaşadığı toplum,
- Sosyal evre,
- İşyeri ve çalışma koşulları,
- Ekonomik koşulları ve
- Yaşadığı evin içinde bulunduğu ortamı da içine alan çok sayıda faktör" etkilemektedir (Web: 12)

Afşar (2011: 271) tarafından yapılan çalışmada, hem devlet hem de vakıf üniversitelerinde çalışan akademisyenlerin akademik unvanlarına göre iş yaşam kalite düzeylerinin farklılık gösterdiği, profesörlerin iş yaşam kalite düzeyi en

yüksek, araştırma görevlisi olanların iş yaşam kalitesinin ise, en düşük olan grup olduğu bilgisine ulaşılmıştır.

Dehaghi vd. (2015: 1-6), hemşirelerin iş yaşam kalitesi ile bilgi yönetimi stratejilerine katılımları arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmalarında; hemşirelerin iş yaşam kalitesindeki artış ile karar alma ve bilgi yönetim uygulamalarına katılımları arasında pozitif yönde bir korelasyon olduğu bulgusuna erişmişlerdir.

Walker vd'ne göre (2009) ise, genel yaşam kalitesi ve doyumunun önemli bir bileşeni olan iş yaşam kalitesinin, üç alt boyutu ele alınmaktadır. Bunlar; iş ortamı, çalışma koşulları ve işgörene sağlanan hizmetlerdir

3.2. İŞ ORTAMI

İş ortamını geliştirmeye ve sağlanan hizmetleri iyileştirmeye yönelik çabalar yöneticiler ile işgörenler arasındaki ilişkiyi geliştirir (Aba, 2009: 122). Ventegodt ve Merrick'e göre (2009:2), işgörenler işyerinde mutlu olduğunda, iş, hayatın en zevkli bölümüdür. Şayet mutsuz ise, iş ve işyerinden daha kötü bir şey de olamaz. Bu sebeple, otel işletmelerinde iş ortamlarındaki düzenlenmeler, sadece müşteri beklentilerine değil, işgörenlerin beklentilerini de düşünerek yapılmalıdır (Tuncer ve Yeşiltaş, 2013: 73).

İş ortamı; yapılan işin yetenek ve beklentilere uygunluğu, bireysel hedefleri ile iş yeri hedeflerinin uyumlu olması, yetki ve sorumluluk denkliği, işi dolayısı ile toplumda görülen itibar ve işyerinden memnuniyet gibi konuları kapsamaktadır (Walker ve ark., 2009).

3.2.1 Çalışılan Kurumdan Duyulan Memnuniyet

Sharabi ve Harpaz (2010: 379-392), örgütsel bağlılığın iyileştirilmesinde, işgörenlerin iş odaklı tutumlarını geliştirmenin önemli olduğu ifade edilmektedir.

İşe bağlılık olmadığında, kendini mutlu hissetmek oldukça zordur. Şayet işyeri hoşlanılan bir yer ise, insanı mutlu eder, hoşlanılmadığı takdirde bir hapisane gibidir ve insanın yaşam enerjisini bitirir (Ventegodt ve Merrick, 2009:5).

Aba (2009: 122) tarafından Uşak ilinde bulunan sağlık işgörenlerinin mevcut iş yaşam kalitesi ve motivasyon düzeylerinin belirlenmesi, iş yaşam kaliteleri ve motivasyonları arasındaki ilişkilerin ortaya konması ve iş yaşam kalitesinin motivasyon üzerine etkisinin araştırılması amaçlarına yönelik çalışmada; işgören motivasyonundaki en önemli faktörün “maaş, döner sermaye ve diğer sosyal haklar” olduğu belirlenmiştir. İş yaşam kalitesi ve motivasyon faktörleri arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş yaşam kalitesinden memnuniyet arttıkça, motivasyon da artmaktadır.

İşgörenlerin iş memnuniyetleri (iş, amir ve birlikte çalışılan insanlardan memnuniyet) ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı ve pozitif, iş stresi ve işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. İş memnuniyeti, örgütsel bağlılığı pozitif yönde, iş stresi ve işten ayrılma eğilimini negatif yönde etkiler (Dığın, 2008: 196-200).

Parmaksız vd., (2013: 82) işgörenlerin iş memnuniyeti, iş stresi ve ergonomik koşullarını incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada; uyguladıkları anketi faktör analizine tabi tutmuş, “Yönetim ve Organizasyon”, “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” ve “İş Stresi ve Motivasyon” olarak adlandırdıkları üç faktör elde etmişlerdir. Bulgulara göre, işgörenler en çok “Yönetim ve Organizasyon” faktöründen, en az ise “İş Güvenliği ve Ergonomik Koşullar” faktöründen memnuniyet bildirmişlerdir.

3.2.2.Yapılan İşin Yeteneklere Uygunluğu

Yapılan işin bazı özellikleri iş görene daha fazla tatmin sağlar ve işe bağlılığını artırır. İşe ilişkin olarak değişik yetenekleri kullanmak, inisiyatif kullanabilmek, geri bildirim almak ve yapılan işin önemli olması, tatmin ve bağlılıkla yakından ilişkilidir. Ancak bahsi geçen faktörler herkes için önemli değildir. Bazı insanlar yükselmek isterler ve bu konuda kendilerine yardımcı olacağını düşündükleri işlerine ilişkin yeteneklerini geliştirirler. Dolayısıyla bu kişiler işin bu yönünü daha tatmin edici bulurlar (Web4)

3.2.3.Mesleği Sebebiyle Toplumdaki Saygınlığı

İşgörenler açısından en önemli ihtiyaçlardan birisi de değer görmeye olan ihtiyaçtır. Bu ihtiyaç bazı durumlarda ekonomik ödüllerden bile daha önemlidir. Herkes kendine ve yaptığı işe değer verilmesini arzu eder. Kısaca değer görmek psiko-sosyal bir gereksinimdir.(Özler, 2013:134).

Saygınlık, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde kendisine dördüncü basamakta yer bulan bir ihtiyaç olup bireyler için son derece önem taşıyan güdüleyici bir unsurdur.

Toplumda duyulan saygınlığa önemli katkı sağlayan ekonomik araçlardan birisi de meslek yolu ile elde edilen ücret'tir. Mesleki olarak elde edilen kazanç bir toplumsal statü göstergesi olup, aynı zamanda kişiye saygınlık ve otorite de kazandırmaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008).

3.2.4.Yetki Ve Sorumluluk Dengesi

İşletmede yöneticilerin yetkileri bütünüyle elinde bulundurması ve yetki devrinde bulunmaması, işgörenleri olumsuz etkilemektedir. Yönetimin işlevlerinden birisi olan yetki ve sorumluluk denliğinin de bozulduğu bu tür uygulamaların yerine, zaten işi yapmakta ve sorumluluğunu fiilen üstlenmiş olan kişiye yetki devrinde bulunmak yetki ve sorumluluk denliği açısından önem arz etmektedir (Özler, 2013:138).

Yetki devri ve sorumluluk dengesi işgörenin motivasyonu üzerinde önemli bir örgütsel ve yönetsel araçtır (Aba, 2009: 71). Yetki devri ile örgüt içinde etkili çalışma koşullarını oluşturmak mümkündür(Özler, 2013:108-109).İşgörelere, kendi işi ile ilgili olarak planlama, örgütleme, denetleme konularında da yetki ve sorumluluk devri yapılabilir(Soysal, 2009:34). İş zenginleştirme olarak da adlandırılan bu durum işgörenin kendini daha önemli hissederek güdülenmesini sağlar ve daha yüksek performans ile çalışmasına neden olur (Özler, 2013:139-140).

Ağma (2007: 169-170), iş stresinin, işgörenlerin sorumluluk yüklenmekten kaçınmasının en önemli sebeplerinden biri olduğunu ifade etmektedir

3.2.5.İşletme hedefleri ile kişisel hedeflerin uygunluğu (amaç birliği)

İşletmelerde güdüleme konusundaki araçlardan birisi de örgütsel-yönetisel araçların altında olan amaç birliğidir(Aba, 2009: 72). Kişisel amaçlar ile örgütsel amaçlar arasında bir denge kurmak, işgörenleri ortak bir amaca yöneltme açısından son derece önemlidir. Bunun için işgörenlerin amaçlarının neler olduğunu öğrenmeye çalışmak ve örgüt amaçları hakkında onlara bilgi vermek gerekir. Aksi takdirde işgörenler kendilerini işletmeye ait hissetmezler ve örgütsel amaçlar doğrultusunda da hareket etmezler (Özler, 2013:138).

Robbins ve Judge'a göre (2012: 385), liderin görevi, astların amaçları ile örgütün amaçları arasında uyumu sağlamak (Özler, 2013:114) ve bu doğrultuda işgörelere bilgi aktarmaktır (Parmaksız vd., 2013:97). Liderin başarısı büyük ölçüde buna bağlıdır (Özler, 2013:114).

Sathya ve Vidya (2012:21-26), Eğitim kurumları çalışanları arasında iş yaşam kalitesi ve duygusal zeka arasındaki ilişkiyi araştırmış olup, araştırmanın sonucunda; Eğitim kurumlarında çalışanların iş yaşam kalitesi ile duygusal zekaları arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuştur.

3.2.6.İş yerinde kendini ifade edebilme

İşgöreni karar alma sürecine dahil etmek, demokratik yönetim biçiminin ve işgörelere değer vermenin bir göstergesidir. Burada dikkat edilmesi gereken husus bu katılımın göstermelik olarak kalmaması, onların fikirlerine gerçekten değer verilmesi ve gerektiğinde açık yüreklilik ile uygulamaya konulmasıdır (Özler, 2013:139). Çalışanların örgüte ilişkin adalet algılarını oluşturmak için iş yükü adil olarak dağıtılmalı, tarafsız kararlar alınmalı, işgörelere kararlar katılımı sağlanmalı ve önerileri dikkatle dinlenmelidir (Parmaksız vd., 2013:97). Liderin güç kaynaklarından biri de uzmanlık gücü olup, bu gücü kullanan liderler, işgörelere fikir ve düşüncelerini açıklama ve kararlara katılım konusunda destek sağlarlar (Özler, 2013:99). Kararlara katılma işgöreni güdüleme araçlarından birisidir (Aba,

2009) ve geleneksel liderlik tarzlarından biri olan otoriter liderliğin hüküm sürdüğü işletmeler katılımcılığa engel teşkil etmektedir (Özler, 2013:101).

Kararlara katılm yoluyla işgörenler kendilerini etkileyen kararlarda rol oynama imkanına kavuşurken, alınan kararların benimsenmesi ve “biz” fikrinin örgüte hakim olmasına da olanak sağlanır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008:87-88; Eren, 2011:553).

3.2.7. Yapılan işin beklentilere uygunluğu

İş ortamı, işin yetki ve sorumluluk derecesi ve duygusal yönü de dahil çevreleyen bir kavramdır(Robbins ve Judge, 2013: 111).İşin gerekleri ile işgörenin yetenekleri ve işgörenin değerleri ile işletmenin değerleri uyduğunda, iş tatminini ile birlikte işyerine bağlılık da artmaktadır(Web4).

3.3. İŞ KOŞULLARI

Hangi iş sahası olursa olsun, bir örgütte en önemli unsur “insan”dır. İş koşullarının iyileştirilerek, iş yaşam kalitesini yükseltmeye yönelik önlemler alınmasının temelinde işgören verimliliğinin artırılması bu suretle de örgütün etkililiği ve devamının sağlanması yatmaktadır. O halde örgütün etkinliği, işgörenin çalışma koşulları ve iş yaşam kalitesinin yükseltilmesini bu suretle işgören bağlılığını sağlamayı gerekli kılmaktadır (Afşar, 2011: 270).

İşgörenleri güdülemede kullanılan en eski araç, çalıştığı ortamdaki sosyo-ekonomik araçlardır(Aba, 2009: 58-62). Bir işte çalışıyor olmak, oradan bir kazanç elde etmek anlamına geldiğine göre, parasal değer ile ifade edilen her türlü özendiricinin işgörenleri güdülemesi beklenen bir durumdur (Özler, 2013:131).

Sosyo-ekonomik araçlar; ücret, prim sistemi, kardan hisse ve ödül politikası ve sosyal paketlerdir (Aba, 2009: 58-62; Özler, 2013:131).Bu sebeple işgörenler, örgütlerinden döner sermaye gelirlerini daha adil dağıtılmasını beklemektedir (Aba, 2009: 122).

Öztürk (2010), tarafından Zonguldak'ta bulunan Devlet Hastanelerinde çalışmakta olan 478 hemşire üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda; hemşirelerin iş yaşam

kalitelerinin ortanın altında olduğu ortaya çıkmıştır. Hemşirelerin iş yaşam kalitelerinin artması için ise sağlıkta reform çalışmalarının kapsamının genişletilerek iş koşullarının iyileştirilmesi gerektiği ifade edilmiştir (Öztürk, 2010: 94-95).

Shooshtarian vd. (2013: 29-45), duygusal zekanın iş koşulları üzerinde önemli etkisinin olduğunu ifade etmekte olup, Walker vd.'ne göre (2009), iş koşulları; çalışma saatleri, mesai ve izin uygulamaları, çalışma ortamının fiziki koşulları, iş ortamındaki sosyal faaliyetler ile örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılmakta olan çalışmaları kapsamaktadır

3.3.1. İş saatleri ve mesai uygulamaları

Tuncer ve Yeşiltaş (2013: 72-73), otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algıları ve bunun genel yaşam kalitesi üzerine etkilerine yönelik araştırmalarında, şehir otellerindeki işgörenlerin iş yaşam kalitesi algısının daha iyi durumda olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışmada ayrıca, sayfiye bölgelerindeki otellerde çalışan işgörenlerin, uzun çalışma saatleri, vardiya ve fazla mesai uygulamalarındaki yoğunluktan dolayı kendilerine ve ailelerine yeterince zaman ayıramadıklarını ifade ettikleri belirtilmektedir.

3.3.2. İzin uygulamaları

Haftalık ve yıllık ücretli izinlere ilave olarak, yakınlarının evlilik, doğum, ölüm halleri gibi durumlarda kullanabileceği sosyal izinlerinin bulunması iş koşullarını iyileştiren izin uygulamalarıdır.

3.3.3. Fiziki İşOrtamı

İş koşullarının iyileştirilmesi, örgütsel ve yönetsel güdüleme araçlarından birisi olup, fiziksel iş koşulları; işgörenin iş yapmakta olduğu fiziki ortam ile etkileşimde bulunan her şeyi kapsamaktadır (Aba, 2009 :75). Fiziksel koşullar bir çok kişinin iş değiştirme kararında en önemli etkenlerden birisidir. Örgüt içindeki fiziksel koşulların iyileştirilmesi için çaba sarfedilmesi ve bu konuda işgörenin düşüncelerinin alınması son derece önem taşımaktadır (Özler, 2013 :140).

İşgörenin evinden sonra en fazla zamanını geçirdiği mekan olan işyerindeki, ısıtılma, ısıtma, havalandırma, gürültü ve titreşim gibi fiziksel koşullar, işgörenin iş temposu ve çalışma isteği ve buna bağlı iş performansını doğrudan etkilemektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008 :92).İşgörenin rahat ve huzurlu çalışması, içinde bulunduğu, işletme içindeki fiziksel koşullar ile yakından ilişkili olduğundan,işgörenlerin iş değişikliği kararı üzerinde önemli bir etkidir. Bu nedenlenitelikli işgörenlerin işlerinde tutulabilmesi, örgüt içindeki fiziksel koşulların iyileştirilmesine bağlıdır. Bu konuda yöneticilerin çaba sarf etmesi, aynı zamanda işgörenlerin desteğini de alması gerekir. Keyifli bir iş ortamı, iş tatmini ve iş performansı artıracak için, iş devir hızı üzerinde de önemli bir rol oynayacaktır (Özler, 2013).

Erat, (2010: 109) tarafından, sağlık ocağı, poliklinik, hastane gibi değişik sağlık kurumlarında ve farklı basamaklarda çalışan 270 hemşire üzerinde yapılan çalışmada; kişinin çalışma şekli ile fiziki ortam alt boyutu ve işgören motivasyonu arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Hayta'ya göre (2007: 39), hem iş sağlığı ve güvenliği (İSG)hem de işverimliliği açısından işgörelere ilişkin şu hususlar önem arz etmektedir:

- İşgörelerin fiziksel, zihinsel ve sosyal açılardan korunması,
- İş ortamına bağlı sorunlar nedeni ile işten ayrılmalarının önlenmesi,
- İş alanlarında her türlü koruyucu tedbirlerin alınması,
- Fizyolojik ve psikolojik olarak sağlıklı ve güvenli bir şekilde çalışabilecekleri işlerde görevlendirilmeleri.

3.3.4. Sosyal faaliyetlerin yeterliliği

İşgörelor örgüt yaşamına girerek, diğer bireylerle iletişim kurmak ve sosyalleşmek isterler. Bu istek işgörelorin kendilerini bir gruba ait hissetmeleri ve yalnızlık hissetmemeleri açısından oldukça önemlidir. İşgörelorin güdülenmesine yönelik önemli bir psiko-sosyal araç olan sosyal faaliyetler (Aba, 2009: 66-68), işgörelorin işletmeye bağlanmasında olumlu güdülenme sağlayarak, işin rutinliği ve yoruculuğunun getirdiği işten uzaklaşma davranışına engel olucu yönde etki yapar (Özler, 2013 :135). Bu sebeple örgüt düzeyinde sosyal faaliyetler düzenlenmesi ve

işgörenlerin bu faaliyetlere katılımlarının sağlanması (Aba, 2009: 66-68), tüm çalışanların bir araya geldiği organizasyonlar düzenlenerek, çalışanlar arasındaki arkadaşlık ortamı güçlendirilmesi iş koşullarının iyileştirilmesi açısından önemli olarak değerlendirilmektedir (Parmaksız vd., 2013: 97).

3.3.5. Örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalar

Etkileşimci liderlik ile dönüştürücü liderlik arasındaki en belirgin farklılık, etkileşimci liderlikte yaratıcılık ve yenilikçilik çok önemli değil iken, dönüştürücü liderlikte değişim ve gelişimin en önemli konu olmasıdır(Özler, 2013:104).Örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmaların başında eğitim gelmektedir. Eğitimdeki maksat, işgörenin mesleki ve teknolojik konuları yakından izlemesi, bilgi kapasitesinin geliştirilmesi ve kazanılan bilgi ve beceriler ile üst görevlere hazırlanmasıdır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008 :86, Özler, 2013:138). Çalışanların yeteneklerini ortaya çıkarmak ve işlerin monotonluğunu önlemek için iş zenginleştirme, iş rotasyonu, performans iyileştirme çalışmaları, hizmet içi eğitim faaliyetlerinin artırılması yollarına gidilebilir (Parmaksız vd., 2013: 97).

3.4. SAĞLANAN HİZMETLER

İşgörenlere sağlanan hizmetlerin kalitesi arttıkça iş ortamlarından memnuniyet de artmaktadır (Aba, 2009: 122). Tuncer ve Yeşiltaş'a(2013: 73) göre,işgörenler “işletmelerinden kendilerine yönelik iyileştirmeler” beklemekte ve bunun da “sosyal sorumluluğun bir gereği” olduğunu düşünmektedirler. İşgörenin dinlenme ihtiyacına yönelik sosyal alanların bulunması, işgörenlerin yaşam kalitesi algısını arttırmaktadır (Parmaksız vd., 2013 :97). Sosyal olanak ve faaliyetler, işgörenin güdülenmesi için kullanılan psiko-sosyal araçlar içinde yer almaktadır. İşgörenlerin boş zamanlarında bazı sosyal ve sportif aktivitelere katılımı, bir yandan üzerlerindeki iş stresinin azalmasını sağlarken diğer yandan olumlu güdülenmesini sağlamaktadır (Özler, 2013). Bu tür sosyal etkinlikler, İşgörenlerin birbiri arasında ve yöneticilerle kaynaşmasını sağlamakta, işgörenlere işini sevdirmekte ve işe bağlamaktadır (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008 :83).Sağlanan hizmetler alt boyutu kapsamında; işgörene sağlanan yemek hizmetleri, ulaşım ve haberleşme olanakları ile sosyal imkan ve faaliyetlerden söz etmek mümkündür (Walker vd., 2009).

3.4.1. Sağlanan yemek hizmetleri

İşgörene çıkan yemeğin nicelik ve nitelik olarak iyileştirilebilir (Parmaksız vd., 2013 :97). Sağlıklı beslenme açısından, yemek mönüleri diyetisyen kontrolünde hazırlanabilir. Yemeklerin servislerinde kullanılan tabaklar ve çatal-bıçaklar, yemekhanelerin ısklandırma ve havalandırması ile masa düzeni, işgörenlerin iş yaşamını kaliteli, kendilerini değerli hissetmelerini sağlayabilecek etkenlerdir.

3.4.2. Sosyal olanak ve faaliyetler

Spor turnuvaları, geziler, yemekli ve eğlenceli toplantılar ile özel gün kutlamaları, hem işgörenlerin birbirleri ile hem de yöneticileri ile iş ortamı dışında bir araya gelerek sosyalleştikleri etkinliklerdir. Bu organizasyonlara katılan işgörenlerin iş yaşam kalitesi algısı olumlu yönde etkilenir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2008 :83).

3.4.3. Haberleşme ve ulaşım olanakları

Personel servisi uygulaması, özellikle trafik sorunu yaşanan büyük şehirlerde oldukça önemli bir ayrıcalıktır. Servis araçlarının bakımlı ve konforlu olması, gerektiği durumlarda güzergah üzerinde bulunan durakların yeniden düzenlenmesi ile iş yaşam kalitesi algısı iyileştirilebilir (Parmaksız vd., 2013 :97). Haberleşme ihtiyacının en temel ihtiyaç haline geldiği günümüzde işletmeler, telefon operatörleri ile kurumsal anlaşmalar yaparak işgörenlerine avantajlı cihaz ve tarifeler ile haberleşme olanakları sağlamakta, bu durum iş yaşam kalitesi algısı üzerinde olumlu etki yapmaktadır.

Demir (2011: 453), tarafından Dalaman Havalimanında faaliyet gösteren, işletmelerde çalışmakta olan işgörenler üzerine yapılan çalışmada; iş yaşam kalitesi ile işte kalma niyeti faktörleri arasında pozitif yönlü, işe devamsızlık faktörü ile negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer taraftan işte kalma niyeti ile işe devamsızlık faktörü arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu bulgusuna erişilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM VE SAHA ARAŞTIRMASI

4.1. ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Araştırmanın amacı, örgütsel destek algısı, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı faktörleri arasındaki etki ve ilişkilerin araştırılmasıdır. Turizm işletmelerinde müşteri memnuniyeti üzerinde önemli rol oynayarak, müşteri bağlılığı ve işletme karlılığına önemli katkısı olan aşçılara yönelik literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamış oluparaştırma bu açıdan önemlidir. Araştırmanın dört boyutlu ve örnekleminin sadece aşçılar gibi spesifik bir gruptan oluşması, bu çalışmayı diğer çalışmalardan farklı kılmaktadır.

İşgörenlerin iş performanslarının geliştirilmesinde, algılanan örgütsel destek, iş yaşam kalitesi ve iş stresi düzeylerinin etkili olduğu düşünülmektedir. Bu çalışmanın yapılmasına temel teşkil eden temel sorular şu şekildedir: İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçıların, algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı düzeyleri nedir? Algılanan örgütsel destek, iş stresi ve iş yaşam kalitesinin, iş performansı üzerine etkisi var mıdır? İş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde, algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü var mıdır?

4.1.1. Aşçılık Mesleği

Aşçılık temelde ateşin bulunması ile başlamış olmakla birlikte, meslek olarak Avrupa’da ortaya çıkmasına yönelik ilk modern restoran 1765 yılında Paris’te açılmıştır. Fransız ihtilali sonrası işsiz kalan saray aşçılarının girişimleri ile ülke genelinde yaygınlaşmıştır (Kinton ve Ceserani, 1987: 282; Çetin, 1993: 17). Aşçılık, İngiltere’de yemeğin estetik yönü öne çıkartılarak bir sanat olarak nitelendirilmiştir (Barrows ve Shapleigh, 1915: 20).

Aşçılık, yiyeceği hazırlama, pişirme ve sunma becerisi olarak tanımlanabilir (Öztürk ve Görkem, 2011: 71). O halde aşçı yiyecek hammaddelerini seçen, bunları pişirmeye uygun bir şekle getiren, uygun miktarlarda bir araya getiren, uygun ısıda ve sürede pişiren ve iştah açacak görsel bir sunum ile müşterisine sunan kimsedir.

“Aşçı; mutfak araç, gereç ve ekipmanlarını kullanarak, hijyen ve sanitasyon kurallarına uygun yiyecek üretimi yapma ve servise hazır hale getirme yeterliklerine sahip nitelikli kişidir” (MEB, 2008: 3).

4.1.2. Otel İşletmelerinde Aşçıların Yeri

Turizm işletmeleri denilince akla ilk gelen işletmeler otel işletmeleridir. Otel işletmeleri, Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik çerçevesinde göre sınıflamaya tabi tutulmaktadır.

Yönetmeliğin 19. maddesine (Değişik: 05/03/2011 tarih, 27865 Sayılı R.G) göre oteller; “aslî fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılır” (Web 9).

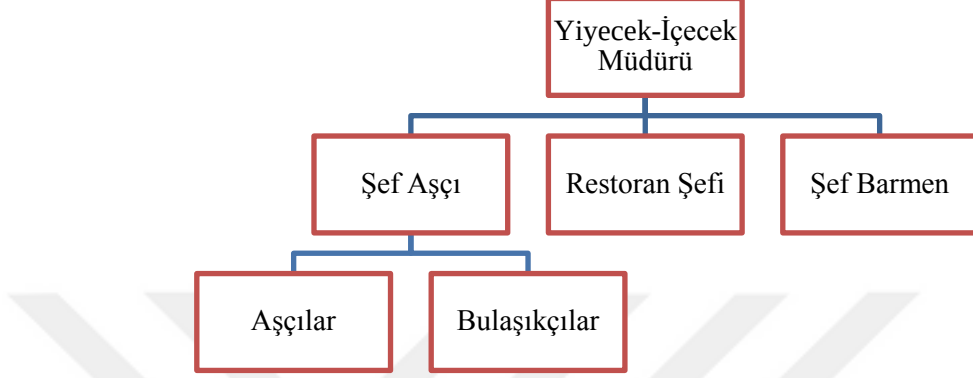
Nitelikler yönetmeliğinde beş yıldızlı oteller; “yerleşme durumu, yapı, tesisat, donanım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren ve toplam personelinin en az yüzde yirmibeşi konusunda eğitim almış personelden oluşan en az yüzyirmi odalı otellerdir” şeklinde tanımlanmakta olup, dört yıldızlı otellerde bulunması gerekenlere ilave taşınması gereken özellikler içinde “alakart hizmet verilen asgarî ikinci sınıf lokanta” da bulunmaktadır (Web 9)

Otel işletmeleri fonksiyonel faaliyetleri açısından üç bölüme ayrılmakta olup, bunlar; Yiyecek – İçecek, konaklama ve hizmet - destek bölümleridir (Yılmaz, 2010: 12 - 13). Otel işletmeleri gelirlerinin en büyük bölümünü, konaklama ve yiyecek – içecek bölümlerinden elde etmektedirler (Yılmaz, 2010: 13). Yiyecek – içecek bölümünden sağlanan gelirler, otellerin toplam gelirleri içinde oransal olarak incelendiğinde, % 38 ile % 50 arasında yer tutmaktadır (Olalı ve Korzay, 1993: 364). Aşçıların otel organizasyonlarındaki yerleri ise şekil 8-9 ve 10’da gösterilmektedir.

Bu çalışmada turizm işletmelerinin karlılık ve sürdürülebilirliği açısından kritik bir görev üstlenen aşçıların algılanan örgütsel destek ortamında, iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansları üzerine yansımaları araştırılacak olup, değişkenler

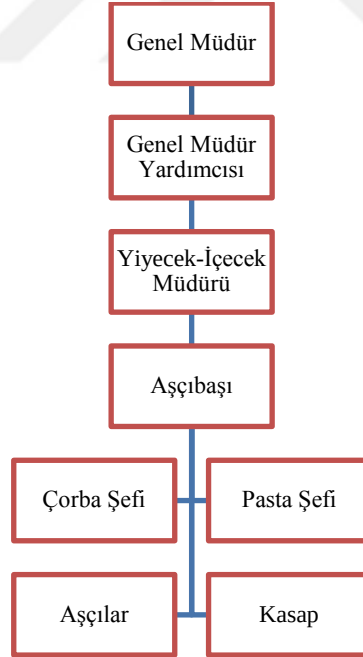
arasındaki ilişkilerin ortaya konulmasının yanında, Aşçıların örgütsel destek algısının iş stresi ve iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasındaki aracılık rolü araştırılacaktır.

Şekil 6. Küçük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri.



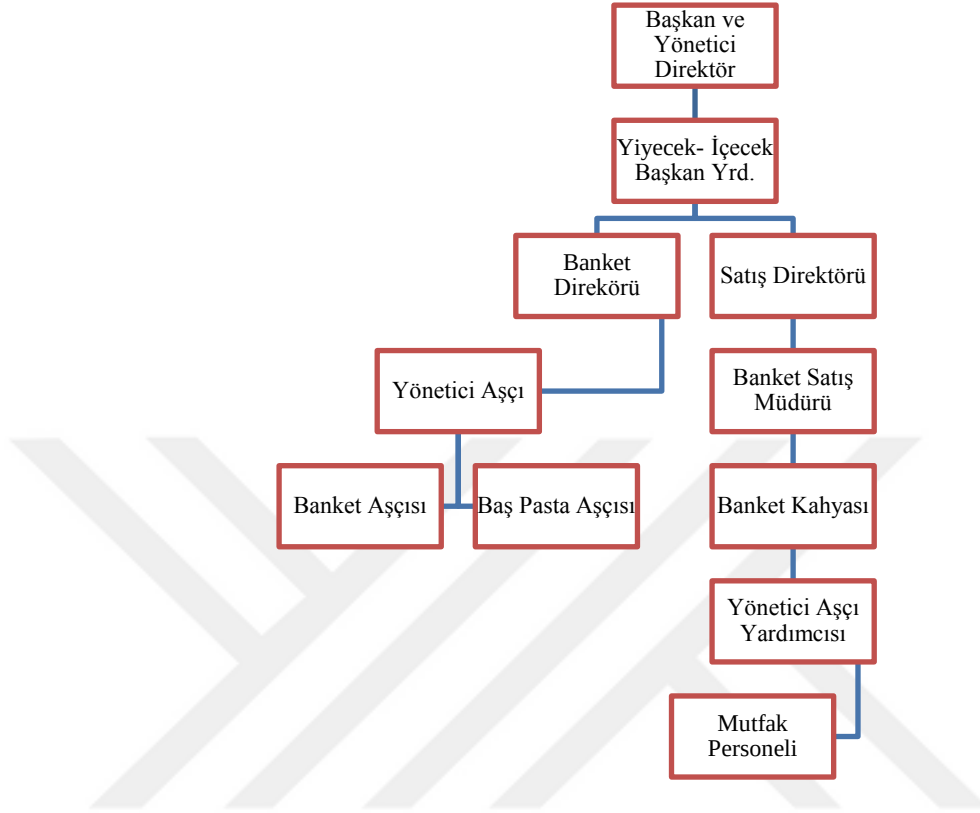
Kaynak: LATTİN Gerald W., The Lodging and Food Service Industry. The Educational Institute Of American Hotel and Motel Association, Michigan, 1985: 147.

Şekil 7. Büyük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri (a).



Kaynak: Yılmaz (2014: 14-19)'dan uyarlanmıştır.

Şekil 8. Büyük Bir Otel Organizasyonunda Aşçıların Yeri (b).



Kaynak: Yılmaz (2014: 14-19)'dan uyarlanmıştır.

4.1.3. Aşçılık Mesleğinde Meslek Düzeyleri

Ulusal aşçılık meslek standardına göre aşçı; “belirli bir süre içerisinde kahvaltıları, çorbaları, zeytinyağlı yemekleri, mezeleri, hamur işi yemekleri, salataları, sıcak ve soğuk soslari, kırmızı et, kümes hayvanları, sakatat ve av hayvanları yemeklerini, su ve deniz ürünleri yemeklerini, sebze ve kurubaklagil yemeklerini, pilav ve makarna yemeklerini, tatlıları ve içecekleri, kendi başına hazırlama bilgi ve becerisine sahip nitelikli kişi” olarak tanımlanmaktadır (MEB, 2007).

Mesleki yeterlilik kurumuna (2010) göre aşçı (Seviye 4); “işletme ve bölüm prosedürleri doğrultusunda, standart reçete ve mönü hazırlama, yerel, ulusal ve dünya mutfaklarına ait çorba ve konsomeleri, sıcak ve soğuk soslari, hamur işi yemeklerini, et ve su ürünleri yemeklerini, sebze ve kuru baklagillerden yapılan yemekleri, zeytinyağlıları, pilav ve makarnaları, sıcak-soğuk mezeleri, salataları,

garnitürleri ve tatlıları reçete/mönülere ve hijyen kurallarına uygun olarak hazırlama ve servis için sunuma hazır hale getirme bilgi ve becerisine sahip kişidir” şeklinde tanımlanmaktadır (MEB, 2007).

Mesleki Yeterlilik Kurumuna göre 4. Seviyede bir aşçı şu konularda yeterli olmalıdır:

- İş Sağlığı Güvenliği ve Çevre Koruma
- İş Organizasyonu ve Mesleki Gelişim
- Hijyen, Gıda Güvenliği ve Kalite
- Temel Malzemeler
- Çorba Hazırlama
- Sos(lar), Meze(ler), Salata(lar) Hazırlama ve Yumurta Pişirme
- Et ve Su Ürünü Yemekleri Hazırlama
- Sebze, Kuru Baklagil Yemekleri ve Sebze Garnitürleri Hazırlama
- Hamur İşleri, Pilav ve Makarna Çeşitlerini Hazırlama
- Temel Tatlıları Hazırlama (MYK, 2013: 1)

Aşçı, işletmenin çalışma prensiplerine göre, mutfak araç, gereç ve ekipmanlarını etkin kullanarak, işçi sağlığı ve iş güvenliği, çevre koruma düzenlemeleri, mesleki verimlilik ve kalite gereklerine uygun olarak aşağıdaki görev ve işlemleri yerine getirir (MEB, 2007).

- Yemek listesini hazırlamak,
- Sebze ve etleri hazırlamak,
- Gıda maddelerini reçetelere göre veya kendi arzusuna göre pişirmek,
- Mutfak ve pişirme araçlarını temizlemek veya bunların temizlenmesine nezaret etmek,
- Meyve ve sebzeleri muhafaza etmek,
- Konserve kaplarına yerleştirmek,
- Meyveli jöleler ve çeşitli cazip yemeklerin hazırlanması gibi özel aşçılık görevlerini yapmak,
- Gıda rejimlerine uygun yemekler hazırlamak ve

- Yemek servisini yapmak.

Şekil 9. Otelcilik Sektöründe Meslekler ve Seviyeleri.

ARAŞTIRMA SONUÇLARINA GÖRE TÜRKİYEDE OTELCİLİK SEKTÖRÜNDE MESLEKLER VE SEVİYELERİ				
MESLEKLERİN SEVİYELERİ	ONBURO	KAT HİZMETLERİ	YIYECEK VE İÇECEK	YIYECEK ÜRETİMİ
SEVİYE 5 BÖLÜM YÖNETİCİSİ <i>Bölümün en üst kademesindeki yöneticilerdir</i>	• ODALAR BÖLÜMÜ MÜD. • ÖNBÜRO MÜDÜRÜ • ÖNBÜRO MD. YRD.	• HOUSEKEEPER • HOUSEKEEPER YRD.	• YIYECEK İÇECEK MD. • MAITRE D'HOTEL • BAR VE ZİYAFET ŞEFİ • SERVİS MÜDÜRÜ • RESTORAN ŞEFİ • BANKET ŞEFİ	• MUTFAK ŞEFİ • SOUS ŞEFİ • AŞÇIBAŞI
SEVİYE 4 ŞEF <i>Yönetici olabilmek için teknik ve sosyal becerilere sahip, ara kademe yöneticileridir</i>	• RESEPSİYON ŞEFİ • REZERVASYON ŞEFİ • ÖNBÜRO ŞEFİ • VARDİYA ŞEFİ • NIGHT AUDITOR • MÜŞTERİLİŞKİLERİ MD. • NÖBETÇİ MD.	• ÇAMAŞIRHANE ŞEFİ • MEYDAN ŞEFİ • ÇAMAŞIRHANE ŞEF YRD. • KAT ŞEFİ	• KAPTAN • ŞEF GARSON • BAR KAPTANI • BARLAR ŞEFİ • ODA SERVİSİ ŞEFİ • RESTORAN KAPTANI	• ŞEF SOSİYER • KASAPHANE ŞEFİ • PASTANE ŞEFİ • SOĞUK ŞEFİ • SICAK ŞEFİ • ŞEF ANTREMETIER • ALAKART ŞEFİ • BÜFE ŞEFİ • ŞEF EKMEKÇİ • STEWART ŞEFİ
SEVİYE 3 NİTELİKLİ <i>Kapsamlı bilgi beceri isteyen ve karar verme ve daha alt düzeydeki görevlileri yönlendirebilen ipleri yapan kişilerdir</i>	• RESEPSİYONİST • REZERVASYON MEMURU • SANTRAL ŞEFİ • BELL KAPTAN • ÖNBÜRO KASİYERİ	• ÇAMAŞIRHANE ŞEF YRD. • KAT ŞEFİ • KURU TEMİZLEME OPERATÖRÜ • ÇİÇEKÇİ • ÇAMAŞIR YIKAMA OPER. • EL UTUCUSU • PRES UTUCU • ODA GÖREVLİSİ	• BARMEN • GARSON • ODA SERVİSİ • GARSONU • KAPTAN • BARMAID • MINI BAR GARSONU	• PERSONEL AŞÇISI • USTA AŞÇI • KASAP • EKMEKÇİ • KAHVALTICI • PASTASI • TATLICI • IZGARACI • DÖMİ ŞEF SOĞUK • EKMEKÇİ ŞEF • SOĞUK AŞÇI
SEVİYE 2 BECERİLİ <i>Araç gereç veya el becerileriyle amir gözetimindeki ipleri yapan personel bu seviyededir</i>	• SANTRAL OPERATÖRÜ • BELBOY	• TERZİ • ÇAMAŞIRHANE GÖREVLİSİ • TEMİZLİKÇİ	• BAR KOMİSİ • ORDER TAKER • BARBOY • ŞEF KOM • HOSTES • KASİYER • KAHVECİ GÜZELİ • GARSON YARDIMCISI • KAFETERYA GARSONU • ODA SERVİSİ KOMİSİ	• AŞÇI YRD. • SOĞUK KOMİ • PASTANE KOMİ • SICAK KOMİ • EKMEKÇİ KOMİ • KAHVALTICI KOMİ • İKİNCİ KOMİ • KASAP KOMİ • ŞEF KOMİ • ALAKART KOMİ • SOSİYER KOMİ
SEVİYE 1 AZ BECERİLİ <i>Basit ve rutin ipleri yapan personel bu seviyededir</i>	• DOORMEN • BAGAJCI • VESTİYER GÖREVLİSİ	• ÇAMAŞIR TAŞIYICI • MEYDANCI • PORTER • CAMCI	• KOMİ • BUSBOY • BARBOY	• ÇIRAK • KOMİ • BULAŞIKÇI • APRANTI • KAHVALTI

Kaynak:Mısırlı, İ., (TY).Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi.[http://sisma.com.tr/makaleler/ Turizmkonferans.pdf](http://sisma.com.tr/makaleler/Turizmkonferans.pdf) Erişim tarihi: 29.02.2016

4.1.4. Aşçıların İş Ortamı Ve İş Koşulları

Mesleki Yeterlilik Kurumu (2010), Aşçıların İş Ortamı ve Koşullarını;“*Yiyecek üretimi yapılan özel ve kamuya ait konaklama işletmelerinin, lokanta, gemi, tren ve yatların mutfaklarında görev yapar. Servis, Oda Servisi, Ambar, Satın Alma, Teknik Servis, Çamaşırhane, İnsan Kaynakları gibi bölümlerle işbirliği içinde ve uzun süre ayakta çalışır. Mesleğin icrası esnasında iş sağlığı ve güvenliği önlemlerini*

gerektiren kaza ve yaralanma riskleri bulunmaktadır. Tatil günlerinde çalışma, vardiya usulü ve fazla çalışma söz konusu olabilir” şeklinde tanımlamaktadır (MYK, 2013: 1)

Şekil 10. Yiyecek – İçecek Hizmetleri Alanında Mesleki Düzeyler.



Kaynak:<http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/alanprogramlari/yiyecek-icecek/yiyecek-icecek.html> Erişim tarihi: 29.02.2016.

4.2. ARAŞTIRMANIN EVRENİ VE ÖRNEKLEM

Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan aşçılar oluşturmaktadır. İstanbul'da faaliyet gösteren 74 adet beş yıldızlı otel olduğunu (TUROB- Web7) vebu otellerde yaklaşık 2200 aşçının görev yaptığı bilinmektedir. Söz konusu ana kitleyi temsil edecek örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde

$$n = N t^2 p q / d^2 (N-1) + t^2 p q$$

N: Hedef kitledeki birey sayısı

n : Örnekleme alınacak birey sayısı

p : İncelenen olayın görülüş sıklığı (gerçekleşme olasılığı)

q : İncelenen olayın görülmemiş sıklığı (gerçekleşmeme olasılığı)

t : Belirli bir anlamlılık düzeyinde, t tablosuna göre bulunan teorik değer

d : Olayın görüliš sıklığına göre kabul edilen $\pm$ örnekleme hatasıdır”(Salant ve Dillman, 1994 :55).

formülü kullanılarak homojen bir yapıda olmayan bu evren için % 95 güven aralığında, $\pm$ % 5 örnekleme hatası ile gerekli örneklem büyüklüğü $n = 2220 (1,96)^2 (0,8) (0,2) / (0,05)^2 (2200-1) + (1,96)^2 (0,8) (0,2) = 221$ olarak hesaplanmıştır.

Verileri elde etmek için İstanbul genelinde bulunan beş yıldızlı otellerde 800 adet anket dağıtılmıştır. Ayrıca anket web ortamında hazırlanarak, otellerde irtibat kurulan şef aşçılardan, tanıdıklarına beş yıldızlı otel aşçıları ile paylaşımları istenmiştir. Web üzerinden ve kağıt ortamda geri dönüş sağlanan anket sayısı toplam 342 adettir. Anket dönüşlerinin 320 tanesi kağıt ortamda, 22 tanesi ise web ortamından sağlanmıştır. Kağıt ortamda elde edilen anketlerden 13 tanesi demografik bilgilerin eksik olması, 6 tanesi bazı sorularda birden fazla seçenek işaretlenmiş olması ve 14 tanesi ise kısmi olarak doldurulmuş olması sebepleri ile iptal edilmiş, verilerin analizi için 309 adet anket kalmıştır. Bu sonuçlara göre elde edilen örneklem veri setinin evreni temsil ettiği belirlenmiş ve örneklemin tanımlayıcı özelliklere göre dağılımı aşağıda verilmiştir.

Tablo 6. Aşçıların Tanımlayıcı Özellikleri

Tablolar	Gruplar	Frekans(n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Bayan	60	19,4
	Erkek	249	80,6
	Toplam	309	100,0
Yaş	15-25 Arası	90	29,1
	26-35 Arası	110	35,6
	36-45 Arası	86	27,8
	45 Ve üzeri	23	7,4
	Toplam	309	100,0
Mesleki Eğitim Alma Durumu	Evet	186	60,2
	Hayır	123	39,8
	Toplam	309	100,0
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	89	28,8
	Lise	116	37,5
	Önlisans	42	13,6
	Lisans ve L.üstü	62	20,1

	Toplam	309	100,0
Medeni Durum	Bekar	160	51,8
	Evli	149	48,2
	Toplam	309	100,0
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	0-2 Yıl	44	14,2
	3-5 Yıl	52	16,8
	6-8 Yıl	59	19,1
	9-11 Yıl	37	12,0
	12-14 Yıl	27	8,7
	15 Yıl ve üzeri	90	29,1
	Toplam	309	100,0
Şu Anki Yerde Çalışma Süresi	0-2 Yıl	127	41,1
	3-5 Yıl	88	28,5
	6-8 Yıl	49	15,9
	8 Yıl üstü	45	14,6
	Toplam	309	100,0

Örnekleme bulunan aşçılar cinsiyet değişkenine göre 60'ı (%19,4) bayan, 249'u (%80,6) erkek olarak dağılmaktadır.

Aşçılar yaş değişkenine göre 90'ı (%29,1) 15-25 arası, 110'u (%35,6) 26-35 arası, 86'sı (%27,8) 36-45 arası, 23'ü (%7,4) 45 ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre aşçıların 186'sı (%60,2) evet, 123'ü (%39,8) hayır olarak dağılmaktadır.

Aşçılar eğitim düzeyi değişkenine göre 89'u (%28,8) ilköğretim, 116'sı (%37,5) lise, 42'si (%13,6) önlisans, 62'si (%20,1) lisans ve lisansüstü olarak dağılmaktadır.

Aşçılar medeni durum değişkenine göre 160'ı (%51,8) bekar, 149'u (%48,2) evli olarak dağılmaktadır.

Aşçılar turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre 44'ü (%14,2) 0-2 yıl, 52'si (%16,8) 3-5 yıl, 59'u (%19,1) 6-8 yıl, 37'si (%12,0) 9-11 yıl, 27'si (%8,7) 12-14 yıl, 90'ı (%29,1) 15 yıl ve üzeri olarak dağılmaktadır.

Aşçılar şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre 127'si (%41,1) 0-2 yıl, 88'i (%28,5) 3-5 yıl, 49'u (%15,9) 6-8 yıl, 45'i (%14,6) 8 yıl üstü olarak dağılmaktadır.

4.3. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ VE KISITLARI

Araştırmada, olasılığa dayalı olmayan (önyargılı) örnekleme metodlarından “Kartopu Örnekleme” ve “Kolayda Örnekleme” metodları kullanılarak veri derlemesi yapılmıştır. Kartopu Örnekleme Yöntemi, genellikle evrenin sınırlarının ve evrene üye olanların kesin olarak belirlenemediği durumlarda kullanılan bir yöntem olup, öncelikle evrene dahil birisiyle temas kurulmasına, sonra onun tanıdığı ve tanıdığını tanıdığına ulaşarak örnek kütlenin çoğaltılmasına dayanır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004: 45). Kolayda örnekleme yönteminde ise, ankete cevap veren herkesin örneğe dahil edilmesi olup, “en kolay bulunan denek en ideal olanıdır” anlayışı hakimdir (Aytekin, TY).

Kolayda örnekleme, ana kütle içerisinde seçilecek örnek kesimin araştırmacının yargılarınca belirlendiği tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi olup, istatistiksel araştırmaların, daha doğru sonuçvermesini sağlamak için tesadüfi örnekleme yöntemlerinin seçilmesi daha doğru bir tercihi olacaktır. Ancak; ana kütlenin belirlenmesinin mümkün olmadığı durumlarda (Gegez, 2010: 211) ve ana kütlenin homojen olması durumunda tesadüfi olmayan örnekleme yöntemleri de kullanılabilir (Aaker vd.,2007: 393). Verilerin, kolay, hızlı ve ekonomik bir şekilde derlenmesi kolayda örneklemin avantajlı yönleri olup (Malhotra, 2004: 321; Aaker vd., 2007: 394; Zikmund, 1997: 428), yapılan araştırmalarda kolayda örnekleme yönteminin kullanım oranı % 53’tür (Kinnear ve Taylor, 1996: 413). Türkiye’de yapılan çalışmalarda bu oran yaklaşık %90 (Kurtuluş vd., 2012)’dir.

Kolayda örneklemede, örnek birimlerin seçimi araştırmacıya bağlı olduğundan yanlış tutuma neden olabilmektedir (Nakip, 2006: 204). Bazı yazarlar (Nakip, 2006: 204; Gegez, 2010: 217; Churchill, 1991: 539; Malhotra, 2004: 321) kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak elde edilen verilerden elde edilen sonucun sadece verilerin derlendiği grubu temsil ettiğini ve evrene dair bir genelleme yapılamayacağını belirtmişlerdir.

Araştırmada verilerin toplanması için, anket uygulaması yapılmış olup, anket, daha önce yapılan araştırmalarda kullanılan, geçerlilik ve güvenilirlik analizi yapılmış olan hazır ölçekler bir araya getirilerek oluşturulmuştur.

Araştırma için öncelikle evren içinde yer alan bir otelin şef aşçısı durumunda olan İstanbul Aşçıları Derneği başkanı ile irtibat sağlanmış ve onun yönlendirmeleri üzerine diğer beş yıldızlı otellerdeki şef aşçılara ulaşılmıştır. Şef aşçıları ile telefon ya da mail yolu ile ilk temas sağlanmış olup, daha sonra çalışmakta oldukları otellere gidilerek, yapılan araştırma hakkında kısa bilgilendirmeler yapılmıştır. Şeften alınan bilgi doğrultusunda, mutfaklarda bulunan aşçı sayısına göre anket bırakılmış ve takip eden günlerde gidilerek anketler toplanmıştır.

Araştırmada İlişkisel Tarama Yöntemi kullanılmış olup, elde edilen veriler üzerinden, algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisi bağlamında, boyutlar arası ve boyutların birbiri üzerindeki etkileri araştırılmıştır.

“İki ve daha çok sayıdaki değişken arasında birlikte değişim varlığını veya derecesini belirlemeyi amaçlayan araştırma modellerine ilişkisel tarama modelleri denir. Bu tür bir düzenlemede, aralarında ilişki aranacak değişkenler, tekil taramada olduğu gibi, ayrı ayrı sembolleştirilir. Ancak bu sembolleştirme (değerler verme, ölçme), ilişkisel bir çözümlemeye olanak verecek şekilde yapılmak zorundadır. İlişkisel çözümleme iki türlü yapılabilir. Bunlar: Korelasyon türü ilişki ile karşılaştırma yolu ile elde edilen ilişkilerdir” (Web 2).

Araştırmanın veri toplama yöntemi ve kapsamının İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçıları ile sınırlı olması çalışmanın kısıtını oluşturmaktadır.

4.4. ARAŞTIRMANIN DEĞİŞKENLERİ VE ÖLÇEKLERİ

4.4.1. Demografik değişkenler

Araştırmada, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, sektörde geçirdiği süre, mevcut işyerinde geçirdiği süre gibi demografik değişkenlere yer verilmiştir. Yaş aralığı; 16-25, 26-35, 36-45, 46-55, 56 ve üstü olarak beş seçeneğe, cinsiyet, kadın ve erkek olmak üzere iki seçeneğe, medeni durum; evli ve bekar olarak iki seçeneğe, eğitim düzeyi; ilköğretim- Lise-önlisans- Lisans- Lisanüstü ve diğer olmak üzere altı seçeneğe, sektörde geçirilen süre ve şimdiki çalışılan yerde geçirilen

süreler ise; 0-2, 3-5, 6-8, 9-11, 12-14, 15 ve üzeri olmak üzere altı seçenekli olarak düzenlenmiştir.

4.4.2. İş stresi

İş stresi, “kişinin görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki” olarak tanımlanabilir (Şenyiğit, 2004:104). Günümüzde, “iş güvencesindeki belirsizlik ve piyasadaki ekonomik farklılaşmalar” işgörenlerin sürekli bir şekilde stres altında kalmalarına neden olmaktadır. İş stresi, işgörenlerin hem sağlıkları hem de performanslarını olumsuz etkilemektedir. Konuya ilişkin araştırmalar sonucunda, iş stresine etki eden faktörler arasında; “ücret, işin niteliği, iş koşulları ve iş arkadaşları, gelişme ve yükselme olanakları gibi faktörler”bulunmaktadır (Erdoğan, Ünsar ve Süt,2009: 449). Ayrıca “yaş, cinsiyet, medeni durum, öğrenim durumu ve unvan” gibi değişkenlerin iş stresi üzerinde etkileri de önemlidir. Her meslek kendine özgü stres potansiyelinibarındırmaktadır. İşgören üzerinde iş stresiyile birlikte iş yaşamı dışındaki etkenler de gerilim meydana getirebilir. Bazen işgörenin iş yerinde yaşadığı çeşitli olumsuz durumlar özel yaşamından da kaynaklanıyor olabilir (Ağma, 2007:3-4).

Bu çalışmanın modeli kapsamında yer alan bir diğer değişken olan iş stresinin ölçümü için “House ve Rizzo (1972), tarafından geliştirilen iş stresi ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresle ilişkili psikolojik ve psikosomatik semptomları ölçmektedir. Ölçek, çalışanın iş yerinde yaşadığı stresin ne derecede zihnini meşgul ettiğini belirlemeye yönelik olarak düzenlenmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan ankette yer alan iş stresi ölçeği, Efeoğlu’nun doktora tezinde yer alan şekli ile alınarak kullanılmıştır. İş stresi ölçeğinde, Efeoğlu’nun çalışmasına paralel şekilde, beşli Likert tipi cevap formatı kullanılmıştır” (Efeoğlu, 2006:70).“İş stresi ölçeğindeki 7 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.825$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine

alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.840>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %49,956 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İş stresi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.”

Tablo 7. İş Stresi Ölçeği Faktör Yapısı

	Faktör Yüğü
stres3	,796
stres5	,781
stres6	,762
stres2	,752
stres4	,741
stres1	,578
stres7	,473
Toplam Varyans % 49,956	

Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) iş stresi puanı elde edilmiştir.

4.4.3. İş yaşam kalitesi

Araştırmada iş yaşam kalitesi Walker ve arkadaşları (2009), tarafından geliştirilen ölçek ile ölçülmektedir. Ölçeğin Türkçeye uyarlanması ile ilgili güvenilirlik ve geçerlilik analizi Aba (2009), tarafından yapılmıştır. Ölçek üç alt boyuttan oluşmaktadır. Bunlar; İş Ortamı, İş Koşulları, Sağlanan Hizmetler’dir. Bunlardan iş ortamı alt boyutunda; yapılan işin işgörenin yetenek ve beklentilerine uygunluğu, kişi ve kurum hedeflerinin uyumlu olması, yetki ve sorumluluk dengliği, toplumda işi nedeniyle duyulan saygınlık ve çalıştığı işyerinden memnun olarak çalışması gibi konular bulunurken, iş koşulları alt boyutunda; işteki iş saatleri, mesai ve izin uygulamaları, iş ortamının fiziki koşulları, iş ortamındaki sosyal faaliyetler ile

örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılmakta olan çalışmalar incelenmektedir. Sağlanan hizmetler alt boyutunda ise işgörene sağlanan yemek hizmetleri, ulaşım ve haberleşme olanakları ve sosyal olanak ve faaliyetler sorulmaktadır.

İş Yaşam Kalitesi ölçeğindeki 15 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.931$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.937>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %67.04 olan 3 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İş Yaşam Kalitesi ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 8. İş Yaşam Kalitesi Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
İş Ortamı (Özdeğer=7.820)	İo4	0,796	28,441	0,903
	İo5	0,773		
	İo6	0,770		
	İo3	0,715		
	İo7	0,688		
	İo2	0,680		
	İo1	0,614		
İş Koşulları (Özdeğer=1.279)	Çk1	0,756	20,628	0,858
	Çk2	0,703		
	Çk5	0,648		
	Çk4	0,554		
	Çk3	0,514		
Sağlanan Hizmetler (Özdeğer=1.057)	Sh3	0,800	17,971	0,822
	Sh1	0,764		
	Sh2	0,713		
Toplam Varyans %67.04				

İş Yaşam Kalitesi ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir. Ölçeği oluşturan faktörlerin güvenirlik katsayıları ve açıklanan varyans oranlarının yüksek olması ölçeğin güçlü bir faktör yapısına sahip olduğunu göstermiştir. Birinci faktörde yer alan maddeler İş Ortamı olarak ele alınmıştır. İş Ortamı faktörünü oluşturan 7 maddenin güvenirliği $\alpha = 0.903$ olarak, açıklanan varyans değeri %28.441 olarak saptanmıştır. İkinci faktörde yer alan maddeler İş Koşulları olarak ele alınmıştır. İş Koşulları faktörünü oluşturan 5 maddenin güvenirliği $\alpha = 0.858$ olarak, açıklanan varyans değeri %20.628 olarak saptanmıştır. Üçüncü faktörde yer alan maddeler Sağlanan Hizmetler olarak ele alınmıştır. Sağlanan Hizmetler faktörünü oluşturan 3 maddenin güvenirliği $\alpha = 0.822$ olarak, açıklanan varyans değeri %17.971 olarak saptanmıştır. Ölçekteki faktörlerin puanları hesaplanırken faktördeki maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) faktör puanları elde edilmiştir.

4.4.4. Algılanan örgütsel destek

Eisenberger ve arkadaşları (1986: 500), algılanan örgütsel destek terimini, örgütün işgören katkısına değer vermesi, Bu suretle işgörende, örgüt açısından önemli olduğu ve kendini pozitif yönde etkileyen faaliyetleri örgütün gönüllü olarak gerçekleştirdiğine ilişkin duygular geliştirmesi olarak açıklamaktadır. Başka bir anlatımla algılanan örgütsel destek, örgüt tarafından işgörenlerin refah ve mutluluklarını artırıcı uygulamalar ortaya konması ve işgörenin bunu algılaması durumudur.

Algılanan örgütsel desteği ölçmek için Eisenberger ve diğerleri (1986), tarafından geliştirilen 36 maddeden oluşan ve Cronbach alfa güvenirlik katsayısı 0.97 olarak hesaplanan ölçeğin 8 maddeden oluşan kısa versiyonu(Öztürk, TY) kullanılmıştır. Ankette, “Çalıştığım kurum refahı için yaptığım katkıya değer verir”, “Çalıştığım kurum gerçekten iyiliğimi düşünür” şeklinde ifadeler yer almaktadır. Ölçekteki iki, üç, beş ve yedi numaralı sorular ters kodlu sorulardır. Erdaş (2010), tarafından

yapılan güvenilirlik analizinde algılanan örgütsel destek ölçeğine yapılan güvenilirlik katsayısı 0.78 olarak bulunmuştur.

Algılanan örgütsel destek ölçeğindeki 8 maddenin güvenilirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenilirliği $\alpha=0.732$ olarak yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı (açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.765>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %59.928 olan 2 faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre Algılanan örgütsel destek ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir. Algılanan örgütsel destek ölçeğinin faktör analizi değerlendirilmesinde özdeğeri birden büyük faktörlerin ele alınmasına, değişkenlerin faktör içerisindeki ağırlığını gösteren faktör yüklerinin yüksek olmasına, aynı değişken için faktör yüklerinin birbirine yakın olmamasına dikkat edilmiştir.

Tablo 9. Algılanan örgütsel destek Ölçeği Faktör Yapısı

Boyut	Madde	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans	Cronbach's Alpha
F1 (Özdeğer=2.810)	Aöd8	0,820	31,025	0,792
	Aöd6	0,781		
	Aöd1	0,764		
	Aöd4	0,762		
F2 (Özdeğer=1.984)	Aöd3	0,794	28,903	0,755
	Aöd5	0,784		
	Aöd7	0,727		
	Aöd2	0,718		
Toplam Varyans %59.928				

Ölçeğin faktörleri isimlendirilemediğinden dolayı araştırmada ölçeğin genel puanı kullanılmıştır. Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) algılanan örgütsel destek puanı elde edilmiştir.

4.4.5. İş performansı

İşgörenlerin iş performansının ölçülmesinde; Sigler ve Pearson (2000), tarafından kullanılan iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Türkiye’de Çöl (2008) tarafından akademisyenler üzerinde uygulanan ölçeğin güvenirlik katsayısı 0.82 olarak tespit edilmiştir.

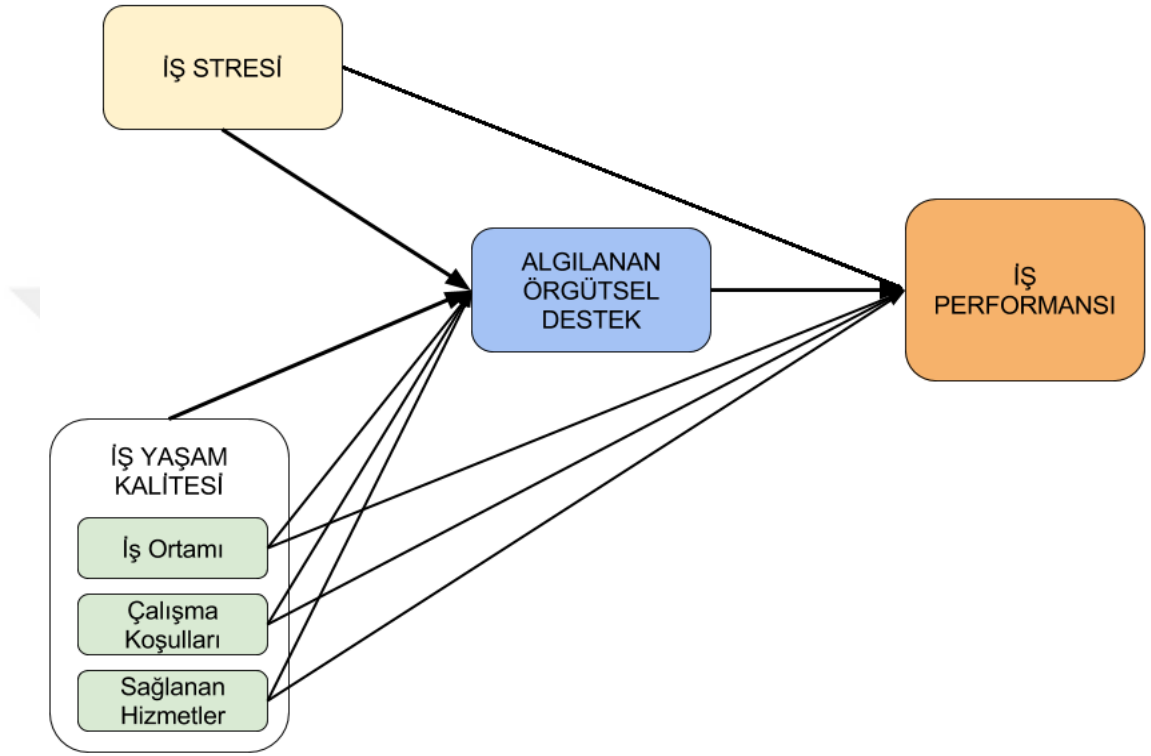
İş Performansı ölçeğindeki 7 maddenin güvenirliğini hesaplamak için iç tutarlılık katsayısı olan “Cronbach Alpha” hesaplanmıştır. Ölçeğin genel güvenirliği $\alpha=0.830$ olarak çok yüksek bulunmuştur. Ölçeğin yapı geçerliliğinin ortaya koymak için açıklayıcı(açımlayıcı) faktör analizi yöntemi uygulanmıştır. Yapılan Barlett testi sonucunda ($p=0.000<0.05$) faktör analizine alınan değişkenler arasında ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Yapılan test sonucunda ($KMO=0.805>0,60$) örnek büyüklüğünün faktör analizi uygulanması için yeterli olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizi uygulamasında varimax yöntemi seçilerek faktörler arasındaki ilişkinin yapısının aynı kalması sağlanmıştır. Faktör analizi sonucunda değişkenler toplam açıklanan varyansı %67,189 olan tek faktör altında toplanmıştır. Güvenirliğine ilişkin bulunan alpha ve açıklanan varyans değerine göre İş Performansı ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir araç olduğu anlaşılmıştır. Ölçeğe ait oluşan faktör yapısı aşağıda görülmektedir.

Tablo 10. İş Performansı Ölçeği Faktör Yapısı

	Faktör Yüğü
performans3	,845
performans2	,835
performans4	,826
performans1	,771
Toplam Varyans %67,189	

Ölçek genel puanı hesaplanırken maddelerin değerleri toplandıktan sonra madde sayısına bölünerek (aritmetik ortalama) iş performansı puanı elde edilmiştir.

4.5. ARAŞTIRMANIN MODELİ



Şekil 11. Araştırmanın Modeli

4.6. ARAŞTIRMA SORUNLARI / HİPOTEZLER

Araştırma konularına yönelik olarak aşçılar üzerinde bir ön çalışma gerçekleştirilmiştir. Bu ön çalışma ile 12 aşçı üzerinde aşçıların iş stresi, iş yaşam kalitesi ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı ile ilişkili olup olmadığı incelenmiştir. Belirlenen konulara ilişkin olarak aşçılara 7 adet soru yöneltilmiş ve iş stresinin iş yaşam kalitesi ile algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine ilişkili olduğu görülmüştür. Buna göre iş yaşam kalitesine yönelik iyileştirmelerin iş stresini azaltıcı etkide bulunduğu, algılanan örgütsel desteğin iş stresini azaltıcı etki yaptığı, iş yaşam kalitesi ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerinde olumlu etki yaptığı görülmüştür. Ortaya çıkan bu bulguların literatürle uyumlu olduğu görülmüştür. Bu bilgilerden yola çıkılarak, yapılan bu ön çalışmanın ilişkisel tarama yöntemiyle tanımlayıcı özellikte bir anket yapılarak incelenmesi uygun

görülmüştür. Bu nedenle aşçılar üzerinde bir anket araştırması ile söz konusu değişkenlerin incelenmesi amaçlanmaktadır.

Algılanan örgütsel destek düzeyi, iş stresi düzeyi ve iş yaşam kalitesi düzeyinin tek başlarına ya da birlikte iş performansı üzerine nasıl etki etmekte olduğu araştırılmakta olup, aşağıdaki hipotezler test edilecektir.

H1: Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi vardır.

H2: İş stresinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.

H3: İş yaşam kalitesinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.

H4: İş stresinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H5: İş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H6: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş ortamının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H7: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

H8: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından sağlanan hizmetlerin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.6.1. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Performansı İlişkisi

Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012: 105-135), yöneticiler için önemli bir problem olarak gördükleri iş performansını artıran faktörlerin modellenmesi maksadıyla, çalışanların iş tatmini üzerinde etkili olduğunu düşündükleri gelişim kültürü, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve güven faktörlerini ele alınmıştır. Bu maksatla Ankara'da faaliyet gösteren yazılım sektörü çalışanlarına anket uygulanmış ve elde edilen veriler, yapısal eşitlik modelinde yol analizine tabi tutulmuştur. Elde edilen bulgular algılanan örgütsel destek ve gelişim kültürünün işgörenlerde iş tatmini ve iş tatmini üzerine etkili olduğu, iş tatmininin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği yönündedir. Ayrıca algılanan örgütsel destek ve gelişim kültürünün hem iş tatmini hem de iş performansı üzerine etkisinde güven faktörünün kısmi aracılık rolü bulunduğu belirlenmiştir.

Turunç ve Çelik(2010 a: 183-206),algılanan örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansı üzerine etkilerini araştırmış ve sonucunda, örgütsel destek ve iş stresi algıları ile örgütsel özdeşleşme arasındaki ilişkileri tespit etmiştir. Savunma sektöründe yapılan araştırmanın bulgusuna göre algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi anlamsız bulunmakla birlikte, örgütsel özdeşleşme ile iş performansı arasındaki ilişki pozitif yönlüdür ve örgütsel özdeşleşmenin, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında tam aracılık rolü tespit edilmiştir.

Gökpınar (2014: iii), tarafından “İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” amacıyla yapılan çalışmada; algılanan örgütsel destek ile iş stresi arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Bu durum algılanan örgütsel destek düzeyi arttıkça, iş stresinin azalmakta olduğu anlamına gelmektedir.

Kaplan (2010),algılanan örgütsel destek ile performans ve ödül beklentileri arasındaki ilişkiden söz etmekte olup, organizasyonun ödüllendirmeye hazır oluşunun karşılığında oluşan sosyo-duygusal beklentiler çalışanların bireysel performanslarını arttırmaktadır (Chen vd., 2008:120; Turunç ve Çelik, 2010 b :211).

Kurt (1013: 78-85), algılanan sosyal destek ve iş performansı ilişkisinde iş bağlılığının aracı etkisini incelemek amacıyla, Ankara’daki beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan 300 kişi üzerinde yapmış olduğu çalışmada, algılanan yönetici ve iş arkadaşı desteğinin iş performansına doğrudan etkisi bulunduğunu tespit etmiştir.

Karatepe (2012: 735-752), tarafından Kamerun’da, otel işletmelerindeki önbüro çalışanlarının kariyer tatminleri ile hizmet geliştirme performansı ve iş performansları arasında algılanan örgütsel desteğin aracılık etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda önbüro çalışanlarının algıladıkları örgütsel desteğin, kariyer tatminleri ile hizmet geliştirme performansı ve iş performansları arasında tam aracılık rolüne sahip olduğu tespit edilmiştir.

Kale (2015: 103-120), tarafından yapılan araştırmanın sonucunda, lider desteği ile iş arkadaşları desteğinin, iş performansı üzerinde direkt bir etkisi bulunmadığı ancak lider desteğinin iş tatmini ve yaşam tatmini aracılığıyla, iş arkadaşları desteğinin ise yaşam tatmini aracılığıyla iş performansını etkilediği görülmüştür.

Karakaş (2010: 89-106), örgütlerde maneviyat ve performans isimli literatür araştırmasında iş yeri maneviyatının iş yeri performansını manevi yönden nasıl desteklediğini incelemiştir. Araştırmaya göre maneviyat işgörenlerde;

- Yaşam düzeyi ve iş kalitesini geliştirmektedir.
- İşte anlamlılık ve amaç duygusu oluşturmaktadır.
- Birbirine bağlılık ve topluluk duygusu sağlamaktadır.
- Verimlilik ve iş performansı artışı sağlamaktadır.

Yapılan araştırmalar, çalışanların algıladıkları örgütsel destek düzeyi ile yapılan işlerin sonuçlarının yüksek düzeyde ilişkili olduğunu göstermektedir. Yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanların, daha az devamsızlık yaptıkları ve iş sorumluluklarını yerine getirmede, düşük örgütsel destek algılayanlara oranla daha bilinçli olduklarını göstermektedir (Eisenberger vd., 1986 ve Eisenberger vd., 1990).

Turgut (2014: 29-62), “işgörenler tarafından algılanan örgütsel destek ile işletme içerisindeki iç girişimcilik faaliyetlerinin işletme performansına etkilerinin belirlenebilmesi ve algılanan örgütsel desteğin işletme performansına etkisinde iç girişimciliğin aracılık rolünün olup olmadığının tespiti” amacıyla “Ankara OSTİM Sanayi Bölgesindeki Elektrik – Elektronik sektöründe faaliyet gösteren 23 işletmenin işgörenlerine yönelik” yaptığı araştırmasının sonucunda, “algılanan örgütsel desteğin, iç girişimcilik ve işletme performansını olumlu olarak etkilediği, bunun yanı sıra iç girişimciliğin finansal performans üzerinde pozitif etkisinin bulunduğu belirlenmiştir. Buna karşılık iç girişimciliğin algılanan örgütsel destek ile işletme performansı ilişkisinde aracılık rolünün bulunmadığı görülmüştür.”

Çiçek’de (2005: 215), örgütte başarılı ve etkin bir yönetim sergilenebilmesi için, ücret ve performans sistemi, kararlara katılım, yetki ve inisiyatif kullanımı konularında işgörenlerle işbirliği sağlanması gerektiği ifade etmektedir.

Parmaksız vd.'ne (2013: 97) göre işgörenler, yönetimin onları düşündüğünü, refahlarıyla ilgilendiğini hissedersen, işlerine daha sıkı sarılır. Destekleyici örgüt yöneticileri işgörenlerin bu algısını yöneterek performans artışı için ortam sağlamaktadır.

Örgütlerde işgörenlerin ihtiyaçlarını belirleyerek, bunların giderilmesine yönelik çalışmalar yapılması, işgörenleri istekli ve daha yüksek performansla çalışmaya götürür. Bu durum işletme verimliliğini de artırır. Burada göz ardı edilmemesi gereken husus, bireylerin ihtiyaçlarının sonsuz olduğu ve bir ihtiyacın tatminini başka bir ihtiyacın takip edeceğidir. Destekleyici örgüt yöneticileri, eldeki imkanlar dahilinde işgörenlerin ihtiyaçların tespit eder ve giderilmesi için çaba gösterir (Özler, 2013: 130).

H1: Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi vardır.

4.6.2. İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

Çivilidağ (2003: 76-86) tarafından Anadolu liseleri ve özel okullarda çalışmakta olan öğretmenlerin iş tatmini, iş stresi ve sosyal destek algıları üzerine yaptıkları çalışmanın sonucunda, özel liselerde çalışan öğretmenlerin daha fazla iş tatmini sağladığı tespit edilirken, iş stresi açısından iki grup arasında anlamlı bir fark bulunamamıştır. Sosyal destek düzeyi açısından ise Anadolu liselerinde çalışmakta olan öğretmenlerin sosyal destek düzeylerinin daha yüksek olduğu bulgusu elde edilmiştir.

Ceyhun (2009), resmi ve özel eğitim kurumlarında çalışmakta olan öğretmenlerin iş stresi, algılanan sosyal destek ve iş doyumu düzeyleri ile kişisel özellikleri ve iş yaşantıları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışma yapmış, araştırmanın sonunda; iş stresi, algılanan sosyal destek ve iş doyumu düzeyleri arasında anlamlı fark olduğunu tespit etmiştir. İş stresi ile iş doyumu arasındaki ilişki negatif yönde anlamlı, algılanan sosyal destek ile iş stresi ve iş doyumu arasında ki ilişki anlamsız bulunmuştur (Ceyhun, 2009 :158-173).

Destekleyici örgütte, işgörenler kendilerine iyi davranıldığını hissederek ve tatmin olma eğilimi gösterirler. Şayet, kendilerine karşı bir ayrımcılık hissedersen, iş

tatmini ve beraberinde bağılılığı azalır, işini stres altında sürdürür. İşgörenlerin tatmin duygusunu yaşadığı işyerlerinde, iş gücü devri daha az yaşanır (Web4).

H2: İş stresinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.

4.6.3. İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

İş Yaşam Kalitesi (İYK)'nin bir sonucu olarak işyerine sağladıkları, verimlilik, yenilikçilik ve stratejik katkı, İşgörenlerin kendilerini değerli görmeleri, psikolojik ve entelektüel tatmin sağlamaları anlamına gelmektedir (Türkay, 2015: 239-240).

Kale (2015: 103-120), Lider ve iş arkadaşları desteğinin iş performansına etkisinde iş ve yaşam tatminin aracılık rolünün araştırılmasına ilişkin yaptığı çalışmada, Kapadokya Bölgesinde yer alan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan 176 kişiye anket uygulamıştır. Elde edilen veriler AMOS programı kullanılarak yol analizine tabi tutulmuştur. Araştırmanın sonucunda, lider desteğinin iş tatminini ve yaşam tatminini, yaşam tatmininin de iş performansını pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Lambert (2000: 801-815), ilave iş yaşam faydaları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik çalışmasında, işgörenler tarafından algılanan ek faydaların, algılanan örgütsel desteğe pozitif yönde katkı sağladığını ancak, algılanan örgütsel desteğin, örgütsel vatandaşlık davranışına dönüşmediğini tespit etmiştir.

Erdem ve Kaya (2013: 135-150), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yaşamı kalitesi algılarını tespit amacıyla, Muğla Marmaris'te bulunan otellerde 266 kişi üzerinde yaptıkları araştırmada; İş yaşam kalitesine yönelik algılarda en etkili faktör, teknoloji kullanımı olup, ardından iş güvencesinin geldiği bulgusuna ulaşmıştır. İşgörenlerin iş yaşam kalitesi algılarındaki diğer faktörler önem sırasına göre; sendikal faaliyetler, kariyer, ücret ve hizmet içi eğitim olarak saptanmıştır. İş yaşam kalitesine yönelik algı üzerinde en az etkili olan faktör ise, yönetime katılmadır.

Berg ve Martins (2013: 1-13), satış temsilcilerine yönelik olarak yaptığı araştırmada, iş yaşam kalitesi ile örgütsel güven ilişkisini, yönetsel uygulamalar ve kişilik

boyutları bağlamında incelemiştir. Araştırma sonucunda; Yönetmel uygulamalar ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönde bir ilişki tespit edilirken, kişilik boyutları ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasındaki ilişki de anlamlı bulunmuştur.

Ramesh vd. (2013: 471-474), Bangalore Tıp Fakültesi Hastanesinde çalışmakta olan hemşirelerin iş yaşam kalitesi algısı üzerine yaptığı çalışmada; iş yaşam kalitesinin işgören verimliliği ve performansını artırmada önemli bir etken olduğu ve işgören tatminini artırdığı, işyerinde örgütlenmeyi güçlü kıldığı, değişim ve dönüşümü yönetmeye yardımcı olduğu sonucuna varmıştır.

H3: İş yaşam kalitesinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.

4.6.4. İş Stresi, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

Literatürde stres-performans ilişkisi pozitif, negatif, ters U biçimli ve ilişki bulunmaması olmak üzere dört modelde ele alınmaktadır. Pozitif ilişki modelinde performans ve stres birlikte artmaktadır. Negatif ilişki modelinde stres yükseldikçe performans düşmektedir. Ters U biçimli ilişki modelinde, optimum stres düzeyi performansı maksimum yapmaktadır. İlişkisiz modelde ise, stres ile performans arasında anlamlı bir ilişki söz konusu değildir (Yılmaz, 2006: ii).

Günümüzde, dinamik iş dünyası, iş güvencesindeki belirsizlik ve piyasadaki ekonomik farklılaşmalar işgörenlerin devamlı olarak stres yaşamasına neden olmaktadır (Ağma, 2007:3). İş yaşamındaki stres, işgörenlerin hem sağlıklarını hem de performanslarını olumsuz etkilemektedir (Erdogan, Ünser ve Süt,2009: 449). Buna bağlı olarak örgütler, işgörenlerini kaybetmekte dolayısıyla bedeller ödemektedir (Akova ve Işık, 2008: 17). Ayrıca sağlıklı işgören ve liderlerin optimum performans sergileyebileceğinden hareketle işgören sağlığı, organizasyonun en önemli finansal çıkarı haline gelmiştir (Ventegodt ve Merrick, 2009 :1).

Korkmaz ve Ceylan (2012: 313-344) stresi, günümüzün modern hastalığı olarak nitelendirerek, stresin, kişilerin iş performanslarını iş verimliliklerini yaşam ve sosyo-kültürel konforlarını azalttığını belirtmektedir. Yazarlar örgütsel stres yönetimi

ve İstanbul Büyükşehir Belediyesi işgörenlerinin iş performansları üzerindeki etkisini 250 kişiye anket uygulaması yaparak araştırmıştır. Araştırma sonunda; kadın katılımcıların, erkek katılımcılara göre daha fazla stres altında kalmakta olduğu bulgusu elde etmişler, stres algısında cinsiyet, iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan imkânlar önemli belirleyiciler olduğu tespit etmişlerdir. Ayrıca işgörende var olan kronik hastalıklar, genetik faktörler, çevresel etmenler, örgüt içinde var olan iş ve arkadaşlık ilişkileri, ücretlendirme, düzensiz ve aşırı çalışma süresi, kısıtlı sosyal imkânlar da stres üzerinde belirleyici faktörler olarak değerlendirilirken, çalışmada iş tecrübesinin stres algısı üzerinde herhangi bir etkisi saptanmadığı vurgulanmıştır (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344).

Gül (TY), iş stresi ve iş performansı ile işgörenlerin çevresiyle uyumlu olmasını sağlayan bunun yanı sıra yaşama ve başarıya yeteneklerini sürekli geliştiren örgütsel sağlık kavramı arasındaki ilişkileri incelemek üzere bir alan araştırması yapmıştır. Araştırmada anket yöntemi ile veri toplamış ve toplanan verileri korelasyon ve regresyon analizlerine tabi tutmuştur. “Tokat Devlet Hastanesi ve Tokat Ağız ve Diş Sağlığı Merkezinde görevli sağlık personeli üzerinde yapılan” bu araştırmanın sonucunda iş stresi ile örgütsel sağlık arasında negatif yönlü, örgütsel sağlık ile iş performansı arasında pozitif yönlü bir ilişkinin varlığı hipotezleri doğrulanmıştır.

İş yerinde oluşan problemler, işgörenin düşüncesini, davranışlarını, iletişim sürecini ve ikili ilişkileri ile iş performansını etkiler. Enerjisinin büyük bir bölümünü problem çözmeye harcayan işgören yoğun stres altında çalıştığından, yaşam konforu ve iş verimliliğinde azalma görülür (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 315).

Örgütlerin varlık sebepleri, karlılıklarını arttırarak varlıklarını sürdürmek olduğu için, buna engel olan faktörlerden biri olan stresin olumsuz etkileri en aza indirmelidir (Gökgöz, 2013: 126-128). Çünkü ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel sağlık sorunları işgörene, performans düşüşü, tatminsizlik ve örgütsel bağlılıkta azalma şeklinde yansımaktadır (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 314).

İşgörenin psikolojik durumu, iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş performansı ile doğrudan ilişkili olduğundan, günümüz insan kaynakları

uygulamalarının, işgörenin psikolojik sermayelerini güçlendirecek şekilde yeniden gözden geçirilmesinin faydalı olacaktır(Erkuş ve Fındıklı, 2013: 314),

Turunç ve Çelik(2010a :196) tarafından yapılan çalışmanın sonuçları incelendiğinde “Örgütsel destek ve iş stresinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmekle birlikte, algılanan örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşmeyi anlamlı olarak etkilediği”bulgusu göze çarpmaktadır.

Erdogan, Ünsar ve Süt (2009: 459), işgörenlerin vakitlerinin oldukça uzun bir bölümünü iş yerlerinde geçirdiklerini bu sebeple iş ortamındaki birçok stresörün işgöreni olumsuz yönde etkilediğini vurgulayarak, bu olumsuzlukların işgören üzerinde hem bedensel hem de ruhsal yönden rahatsızlık meydana getirdiği ve işgören veriminin düştüğünü ifade etmektedir.

Örücü, Kılıç ve Ergül (2011), tarafından “eğitim ve sağlık sektöründe çalışan işgörenlerin stres düzeylerini tespit etmek ve stresin performans üzerindeki etkilerini” incelemek üzere yapılan araştırmanın sonucunda “sağlık sektöründe çalışan işgörenlerin eğitim alanında çalışanlara göre daha fazla strese maruz kaldıkları” tespit edilmiştir. Ayrıca, kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında pozitif yönlü, eğitim durumu ile stres algısı arasında ise negatif yönlü ilişki”bulunmuştur. Sonuç olarak kurumda iş süresi arttıkça, algılanan stres düzeyi yükselmekte, eğitim seviyesi yükseldikçe stres algısı düşmektedir (Örücü, Kılıç ve Ergül, 2011: 1).

Çelik ve Turunç (2009),savunma sanayi sektöründe, aile-iş çatışması, iş stresi, örgütsel sadakat ve iş performansı değişkenleri arasındaki ilişkiyi araştırmış olup, araştırma sonucunda, işgörenlerin iş performansı üzerinde, aile-iş çatışma düzeylerinin negatif, örgütsel sadakatin ise pozitif ve anlamlı etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca; aile iş çatışma düzeyleri ile iş stresi ve iş stresi düzeyleri ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı belirlenmiştir. İş stresi düzeyi ile örgütsel sadakat arasındaki ilişki negatif yönde ve anlamlı olarak bulunmuştur (Çelik ve Turunç, 2009: 134-236).

Gökgöz(2013: 126-128), örgütsel stresin iş performansına etkisi üzerine yaptığı çalışmadaperformansı, iş başarısı ve iş doyumunu olarak iki boyutta ele alınmış olup, iş başarısı ve iş doyumunun, Bireyden, İş yapısından ve Genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres faktörlerinden anlamlı olarak etkilendiği sonucunu elde etmiştir. Birey faktöründe meydana gelen bir birimlik değişiklik, iş başarısını 0,238; İş yapısında meydana gelen bir birimlik değişiklik, iş başarısını 0,282; Genel çevresel unsurlarda meydana gelen bir birimlik değişiklik ise iş başarısını, 0,165 değerinde arttırmaktadır. Buna göre iş başarısını pozitif yönde etkileyen stres değişkenleri sırasıyla; birey, iş yapısı ve genel çevresel unsurlardır. Bu unsurlar iş başarısının %36,1'ini açıklamaktadır.

Ağma'ya(2007: 3) göre,iş yaşamında meydana gelen stres, işgörenlerin sağlıklarının yanı sıra performanslarını da olumsuz etkilemektedir. Araştırmadakatılımcıların %93,8'inin,iş stresinin, performanslarını olumsuz etkilediği yönünde görüş bildirdiği belirtilmektedir (Ağma, 2007: 169-170).

İş yaşamında meydana gelen stres, işgörenlerin sağlıklarının yanı sıra performanslarını da olumsuz etkilemektedir (Ağma, 2007: 3).İnsan kaynakları çağdaş yaklaşımları her ne kadar insan faktörünü ön plana çıkartmış görünse de, planlama ve uygulamada daha çok, bilgi, beceri ve yetkinliklerin geliştirilmesi, böylelikle işgörenin daha üretken olması sağlanmaya çalışılırken, psikolojik yeterlilik ikinci plana atılmakta, hatta çoğunlukla göz ardı edilmektedir (Erkuş ve Fındıklı, 2013: 314).

Arıkan (2009), stres yönetimine ilişkin, İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları bölümünde yaptığı araştırmanın sonucunda, insan kaynakları bölümü üzerinde stres yaratıcı etkiye sahip en önemli etmenlerin örgüt yapısı ve politikası olduğu, bu durumun performans ve verimliliği olumsuz yönde etkilediği, işgörenlerin stresle başa çıkma yöntemlerinden fiziksel ve manevi baş etme, bastırma ve kaçınma yöntemlerini tercih ettiğini belirlemiştir.

Benzer şekilde, Akova ve Işık'da (2008: 17) işgören üzerindeki stres etmenleri, stres karşısında gösterilen tepkiler ve stresle baş etmede kullanılan yöntemlerin neler

olduğunu ortaya çıkarmaya yönelik, İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmanın sonucunda; otel çalışanları üzerindeki en önemli stres etkenlerinin örgüt yapısı ve politikası olduğunu, işgörenlerin stres altında iken performans ve verimliliği olumsuz yönde etkileyen davranışlar sergilediklerini, stresle başa çıkmak için fiziksel ve manevi baş etme yöntemlerini kullandıklarını tespit etmişlerdir (Akova ve Işık, 2008: 17).

H4: İş stresinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.6.5. İş Yaşam Kalitesi, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

Katz vd. (1985: 509-526), örgütsel verimlilikte, iş yaşam kalitesini geliştirme çabaları üzerine endüstri ilişki sistemlerinin etkisinin değerlendirilmesine yönelik çalışmalarında, örgütsel etkinliğin; iş yaşam kalitesinin ekonomik performans üzerine etkisinde önemli bir gösterge olduğunu ifade etmektedirler.

İş üzerindeki ölçsüz denetim, işten aşırı beklenti, iş ilişkilerinde yetersiz destek, aşırı iş yükü, örgütsel bağlılığın zayıflığı, ailevi sorunlar, yetki ve sorumluluk dengesizliği ve işten ayrılma niyetinin artması gibi iş stresi faktörlerinin, işgörenlerin iş yaşam kalitesini olumsuz yönde etkilediği literatürden anlaşılmaktadır (Chang vd., 2006 :31).

Gürses vd.'nin (2009), yaptıkları araştırmada yoğun bakım üniteleri gibi ağır ve yorucu işlerde iş yaşam kalitesinin düşüklüğünün, işgören performansının gelişimine engel oluşturduğu tespit edilmiştir. Yoğun bakım ünitelerinde performans engellerini azaltmaya ve işlerin geliştirilmesine yönelik olarak yapılan çalışmalarda, iş sistemlerinin yeniden tanımlanmasının faydalı olabileceği belirlenmiştir.

Falzon vd.'nin (2012: 3855-3860) performans bazlı yönetim ve iş kalitesi üzerine yaptıkları ampirik çalışmada; iş kalitesi unsurlarının performans bazlı yönetimden olumlu etkilendiğini tespit etmişlerdir.

Danford vd. (2008: 151-166), iş yaşam kalitesinin yüksek performanslı iş sistemleri ile ilişkilerini incelediği araştırmada; iş yaşam kalitesinin, yüksek performanslı iş

sistemleri ile ilişkili olduğu görülmüştür. yüksek performanslı iş sistemleri, iş tatmini ve iş bağlılığı duygularına olumlu etki ederken, performans açısından işgörenlerin değerlendirilmesi üzerinde olumsuz etki yaptığı düşüncesi ile iş stresini artırmaktadır.

Elmuti, Grunewald ve Abebe (2010: 177-203), çalışmalarında; dış kaynaklardan yararlanma stratejisinin algılanan iş yaşam kalitesi boyutları üzerinde negatif etki yaptığı belirtilmekte olup, dış kaynaktan yararlanma yanlıları, dış kaynak kullanmanın iş performansı ve iş verimliliğini arttırdığını ifade etmektedir.

Erkuş ve Fındıklı (2013: 302-318), psikolojik sermayenin, iş tatmini, iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkilerini incelemeye yönelik olarak yaptıkları çalışmada, psikolojik sermayeyi, bireye ait olumlu ve geliştirilebilir özelliklerin bütünü olarak tanımlamışlardır. Yazarlar, psikolojik sermaye kavramının insan kaynakları ve örgütsel davranış alanlarına yeni bir bakış açısı geliştirdiğini ifade etmekte ve psikolojik sermayenin dört temel boyutu olduğundan söz etmektedir. Bunlar: öz yeterlilik, iyimserlik, umut ve dayanıklılıktır. Araştırma farklı sektörlerden 572 kişi üzerine uygulanmış, veriler kolayda örneklem yöntemi ile derlenmiştir. Ardından yapılan analizler sonucunda “psikolojik sermaye ile iş tatmini ve iş performansı arasında pozitif, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Alt boyutlara ilişkin yapılan analizlerde ise umut faktörü ile iş tatmini arasında pozitif, işten ayrılma niyeti arasında ise negatif ve anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Dayanıklılık faktörü de iş tatmini ve iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilemektedir.” Öz yeterliliği yüksek olan çalışanların iş performansı daha yüksek olarak bulunmuştur.

Aksungu, (2009: 109-112), ebe ve hemşirelerin iş doyumu ve iş yaşam kalitesi düzeyini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmanın sonunda, iş doyumu ve iş yaşam kalitesinin yaş, çalışma süresi, toplam hizmet süresi, çalışma şekli ve sigara içme durumlarından etkilendiği bulgusuna erişmiştir. Ayrıca hizmet içi eğitimler, çalışma saatlerinin düzenlenmesi, mesleki gelişime olanak sağlanması ve sosyal-sportif faaliyetler ile iş doyumu ve iş yaşam kalitesinde artış sağlanabileceğini belirtmiştir.

İş stresi, yaşam kalitesini olumsuz etkilemektedir. Bu sebeple iş stresini azaltmak için gerekli tedbirler alınmalıdır. Ayrıca, iş konusundaki karar serbestisi ve sosyal destek, işgörenin yaşam kalitesi üzerinde artırıcı yönde rol oynamaktadır (Açıkgöz, 2012: 48).

Tuncer ve Yeşiltaş (2013: 73), araştırmalarında iş yaşam kalitesinin otel çalışanlarını motive eden önemli bir unsur olduğundan bahisle, işletmelerin iş yaşam kalitesi unsurlarını geliştirerek, işgörenlerden daha fazla verim alınabileceğinden söz etmektedir.

Organizasyonlarda iş yaşam kalitesini geliştirmek çok önemlidir. Çünkü gelişen iş yaşam kalitesi, iş tatmininin artmasına paralel olarak, işgören ve yöneticilerde sorumluluk duygusunu artırmakta, bu durum işletmenin de çıkarına olmaktadır (Ventegodt ve Merrick, 2009: 6).

Takeuchi vd. (2009: 621-634), tarafından yapılan araştırmada; hem işe yönelik, hem de diğer genel düzenlemelerin göçmen işçilerde duygusal bağlılık oluşturduğu, yapılan olumlu düzenlemelerin daha iyi bir iş performansı oluşumuna katkı sağlandığı tespit edilmiştir.

H5: İş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.6.6. İş Ortamı, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

Çiçek (2005: 215), araştırmasında örgütte başarılı ve etkin bir yönetim sergilenebilmesi için, ücret ve performans sistemi, kararlara katılım, yetki ve inisiyatif kullanımı konularında işgörenlerle işbirliği sağlanması gerektiğini ifade etmektedir.

Tan, Polat ve Şahin (2011), tarafından hemşirelerin iş ortamlarına ilişkin algılarını belirlemek amacı ile yapılan çalışmada; Olumlu iş ortamlarının işgören performansı, verilen hizmetin kalitesi ve hasta sonuçları üzerinde olumlu etkisini tespit etmişlerdir (Tan, Polat ve Şahin, 2011: 67).

H6: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş ortamının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.6.7. İş Koşulları, İş Performansı ve Algılanan Örgütsel Destek İlişkisi

İşgörenlerin yapmakta oldukları işe uygun ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim, temizlik, bakım v.b. koşullarının sağlanması önemlidir. Böyle ergonomik bir iş ortamının sağlanması ile, iş kazaları ve meslek hastalıklarının azaltılması ve işgörenlerin daha az yorulması sağlanacaktır. Bununla birlikte üretim kalitesi ve miktarı da artırılarak beklenen verimlilik elde edilmiş olacaktır (Hayta, 2007: 39).

Hotamışlı ve Şenol (2010: 180-183), dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde, işgörenlerin iş güvencesi algısını araştırdığı çalışmalarında, turizmin yoğun olduğu illerde rastsal olarak seçilen 14 otelde 414 kişi üzerinde anket uygulaması yapmıştır. Araştırmanın sonucunda; işgörenlerin, ancak %19'unun çalışmakta oldukları işyerinden emekli olabileceklerine inandıklarını tespit etmiş ve bu bulguyu iş güvencesi konusundaki motivasyon düzeylerinin düşük olduğu şeklinde yorumlamıştır. Ayrıca turizm konusunda eğitim almış olanların almayanlara göre işgüvencesi konusunda daha pozitif oldukları, evli olanların bekarlara göre daha endişeli ve stres yüklü oldukları bulgusuna erişilmiştir.

Araştırma bulgularına göre, işgörenler üzerindeki en önemli stresör iş yoğunluğudur. Ardından yetersiz maaş ve ücret dengesizliği gelmektedir. Aile ve sosyal hayata yeterince vakit bulamama ve işi kısa belli bir sürede bitirme zorunluluğu da diğer yüksek stres faktörleridir (Gökgöz, 2013: 126-128).

Gökgöz (2013: 126-128), stresin çalışan performansı üzerindeki etkisini araştıran tez araştırmasını öğretim elemanlarına anket uygulayarak çalışmıştır. Araştırma sonucuna göre; birey, işin yapısı ve genel çevresel unsurlardan kaynaklanan stres düzeyi arttıkça, iş başarısı da artmaktadır

Wang ve Verma (2012: 407-432), tarafından yapılan “iş yaşam dengesinde örgütsel sorumluluğun açıklanmasına yönelik olarak, yüksek performanslı iş sistemleri üzerinde iş stratejilerinin rolünün araştırılmasına” yönelik çalışmada, iş yaşam dengesi üzerinde örgütsel sorumluluğun rolü olduğu ortaya çıkmıştır. İş yaşam denge programları, ürün liderliği stratejileri yürüten işletmelerde olumlu etki yaparken, maliyet liderliği stratejileri uygulayan firmalarda olumsuz etki yaptığı görülmüştür.

H7: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.6.8. İşgörene Sağlanan Hizmetler, İş Performansı ve Algılanan Destek İlişkisi

Alınan aylık ücret miktarı arttıkça iş yaşam kalitesi algısı da artmaktadır (Afşar, 2011 :271).Kösterelioğlu (2011), bir kısım demografik değişkenlere göre ilköğretim öğretmenlerin İYK ve işe yabancılaşma düzeylerine ilişkin algılarında fark olup olmadığını araştırmıştır. Örnek kitlenin demografik durumlarına göre iş yaşam kalitesi algılarında;

- Cinsiyete göre, ücret, ek getiriler ile iş yerinde görev ve sorumluluk alma boyutlarında,
- Yaş değişkenine göre iş stresi yaşamama boyutu ile iş yerinde sorumluluk ve görev alma boyutlarında,
- Öğrenim durumu göre ücret boyutunda,
- Medeni duruma göre, yönetici desteği, iş stresi yaşamama, iş doyumu, teşvik etme derecesi ve otonomi boyutları ile iş yaşam kalitesi ölçeğinin genel toplamında anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür.

Ayrıca, iş yaşam kalitesi ile işe yabancılaşma algıları arasında ise negatif yönlü, anlamlı ilişki saptanmıştır (Kösterelioğlu, 2011: 156-161).

H8: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından sağlanan hizmetlerin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.

4.7. ARAŞTIRMADA UYGULANAN İSTATİSTİKSEL ANALİZLER

Araştırmada elde edilen veriler SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows 22.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama, standart sapma kullanılmıştır.

Ölçek boyutlarının aldığı puanlar 1 ile 5 arasında değerlendirilmektedir. Bu aralık 4 puanlık genişliğe sahiptir. Bu genişlik beş eşit genişliğe ayrılarak 1.00- 1.79 arası “çok düşük”, 1.80- 2.59 arası “düşük”, 2.60- 3.39 “arası orta”, 3.40-4.19 arası yüksek, 4.20-5.00 arası çok yüksek olarak bulgular yorumlanmıştır. İki bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verilerin karşılaştırılmasında Tek yönlü (One way) Anova testi kullanılmıştır. Anova testi sonrasında farklılıkları belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi sürekli değişkenler arasında doğrusal ilişkinin kuvveti (derecesi) ve yönünün belirlemek üzere uygulanır. Araştırmanın sürekli değişkenleri arasında nedensellik ilişkisini belirlemek üzere; bağımsız değişkenler yardımıyla zor elde edilen bağımlı değişken değerini kestirmek için regresyon analizi uygulanır(Web5).

Ölçekler arasındaki korelasyon ilişkileri aşağıdaki kriterlere göre değerlendirilmiştir (Kalaycı, 2006 :116).

<i>r</i>	İlişki
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Araştırmanın modeli Baron ve Kenny (1986), tarafından belirlenen ara değişken şartlarına göre analiz edilmiştir. Baron ve Kenny’e göre bir değişkenin ara değişken

olabilmesi için aranan şartlar aşağıda verilmiştir. Bir değişkenin ara değişken olabilmesi için;

- (a)Bağımsız değişkenin ara değişken üzerinde bir etkiye sahip olması,
- (b)Bağımsız değişkenin bağımlı değişkende bir etkiye sahip olması,
- (c)Ara değişkenin bağımlı değişken üzerinde bir etkiye sahip olması ve ara değişken modele eklendiğinde, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisini kaybetmesi (tam ara değişken) veya etkisinde azalma olması (kısmi ara değişken) şartları aranır.

Araştırmada hiyerarşik regresyon modelleri uygulanarak Baron and Kenny (1986: 1176) tarafından belirtilen aracılık rolünü belirlemeye yönelik adımlar gerçekleştirilmiştir. Hiyerarşik regresyon modelleri sonrasında aracılık etkisini belirlemek üzere Sobel tarafından geliştirilen test uygulanmıştır (Usta, 2009: 256). Bağımsız değişken tarafından açıklanan varyanstaki azalmanın anlamlılığını ölçülerek kısmi ya da tam aracılık durumu belirlenmektedir (Sobel, 1982; Aktaran: Çetin vd., 2012: 207). Sobel testi hesaplamaları <http://quantpsy.org/sobel/sobel.html> web adresi üzerinden yapılmıştır.

Elde edilen bulgular %95 güven aralığında, %5 anlamlılık düzeyinde değerlendirilmiştir.

4.8. ARAŞTIRMANIN BULGU VE YORUMLARI

Bu bölümde aşçılar üzerinden yapılan araştırmada ölçekler ile elde edilen verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer almaktadır.

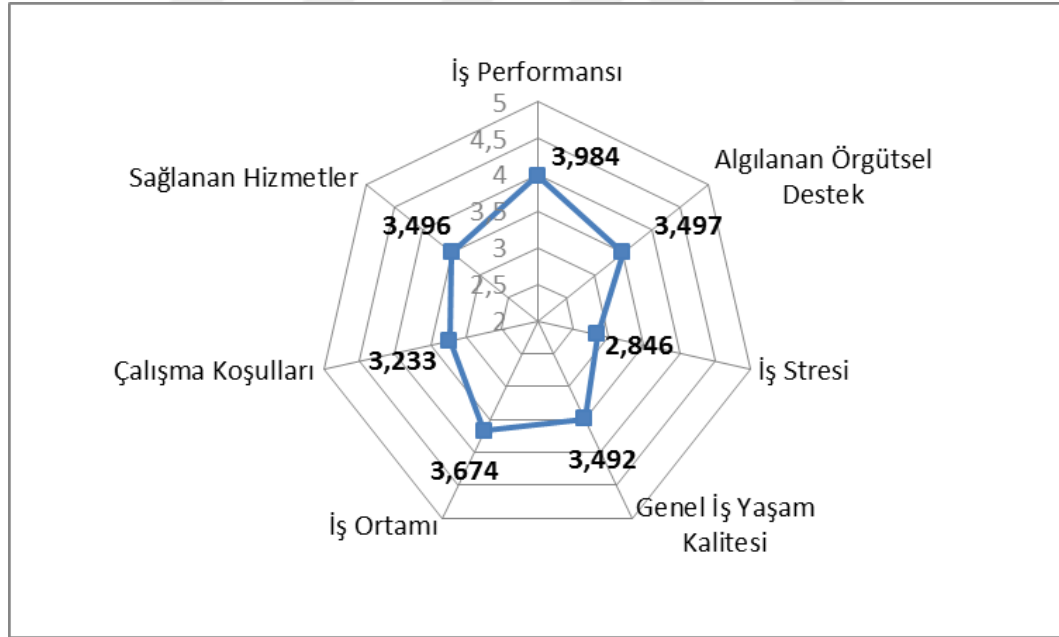
4.8.1.Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerine İlişkin Bulgular

Bu bölümde aşçıların algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler ve bu değişkenler arasındaki korelasyon ilişkisi verilmiştir.

Tablo 11. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeyleri

	N	Ort	Ss	Min.	Max.
İş Performansı	309	3,984	0,825	1,000	5,000
Algılanan Örgütsel Destek	309	3,497	0,734	1,380	5,000
İş Stresi	309	2,846	0,935	1,000	5,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	309	3,492	0,826	1,000	5,000
İş Ortamı	309	3,674	0,838	1,000	5,000
İş Koşulları	309	3,233	0,992	1,000	5,000
Sağlanan Hizmetler	309	3,496	1,042	1,000	5,000

Araştırmaya katılan aşçıların “iş performansı” düzeyi yüksek ($3,984 \pm 0,825$); “algılanan örgütsel destek” düzeyi yüksek ($3,497 \pm 0,734$); “iş stresi” düzeyi orta ($2,846 \pm 0,935$); “genel iş yaşam kalitesi” düzeyi yüksek ($3,492 \pm 0,826$); “iş ortamı” düzeyi yüksek ($3,674 \pm 0,838$); “iş koşulları” düzeyi orta ($3,233 \pm 0,992$); “sağlanan hizmetler” düzeyi yüksek ($3,496 \pm 1,042$) olarak saptanmıştır.



Şekil 12. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerine İlişkin Diyagram

Aşçıların algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı düzeyleri arasındaki korelasyon ilişkisi aşağıda verilmiştir.

Tablo 12. Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Arasındaki Korelasyon İlişkisi

		İş Performansı	Algılanan Örgütsel Destek	İş Stresi	Genel İş Yaşam Kalitesi	İş Ortamı	İş Koşulları	Sağlanan Hizmetler
İş Performansı	r	1,000						
	p	0,000						
Algılanan Örgütsel Destek	r	0,377**	1,000					
	p	0,000	0,000					
İş Stresi	r	-0,060	-0,406**	1,000				
	p	0,295	0,000	0,000				
Genel İş Yaşam Kalitesi	r	0,640**	0,533**	-0,244**	1,000			
	p	0,000	0,000	0,000	0,000			
İş Ortamı	r	0,615**	0,523**	-0,180**	0,918**	1,000		
	p	0,000	0,000	0,002	0,000	0,000		
İş Koşulları	r	0,518**	0,461**	-0,259**	0,913**	0,737**	1,000	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
Sağlanan Hizmetler	r	0,560**	0,399**	-0,220**	0,794**	0,594**	0,652**	1,000
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000

Algılanan Örgütsel Destek ve iş performansı arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.377$; $p=0,000<0.05$). İş Stresi ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=-0.406$; $p=0,000<0.05$). Genel İş Yaşam Kalitesi ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.64$; $p=0,000<0.05$). Genel İş Yaşam Kalitesi ve algılanan örgütsel destek arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.533$; $p=0,000<0.05$). Genel İş Yaşam Kalitesi ve iş stresi arasında çok zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=-0.244$; $p=0,000<0.05$). İş Ortamı ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.615$; $p=0,000<0.05$). İş Ortamı ve algılanan örgütsel destek arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.523$; $p=0,000<0.05$). İş Ortamı ve iş stresi arasında çok zayıf,

negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=-0.18$; $p=0,002<0.05$). İş Ortamı ve genel iş yaşam kalitesi arasında çok yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.918$; $p=0,000<0.05$). İş Koşulları ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.518$; $p=0,000<0.05$). İş Koşulları ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.461$; $p=0,000<0.05$). İş Koşulları ve iş stresi arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=-0.259$; $p=0,000<0.05$). İş Koşulları ve genel iş yaşam kalitesi arasında çok yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.913$; $p=0,000<0.05$). İş Koşulları ve iş ortamı arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.737$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.56$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.399$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve iş stresi arasında çok zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=-0.22$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve genel iş yaşam kalitesi arasında yüksek, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.794$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve iş ortamı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.594$; $p=0,000<0.05$). Sağlanan Hizmetler ve iş koşulları arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır($r=0.652$; $p=0,000<0.05$). Diğer değişkenler arasındaki ilişkiler istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p>0.05$).

4.8.2. İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bu bölümde İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi incelenirken algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü test edilmiştir.

Tablo 13. İş stresinin İş Performansı Üzerine Etkisi

	İş Performansı		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	4,134	27,478	0,000
İş Stresi	-0,053	-1,049	0,295
F	1,101		
Model (p)	0,295		
R ²	0,000		

İş stresi ile iş performansı arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,101$; $p=0,295>0,050$).

Araştırma modelinde bağımsız değişken olarak iş stresinin bağımlı değişken olarak iş performansı üzerine etkisi olmadığından dolayı aracılık rolü test edilememektedir. Baron ve Kenny'ye (1986) göre bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde etkisinin olması gerekmektedir.

Tablo 14. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

	İş Performansı		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	2,502	11,785	0,000
Algılanan Örgütsel Destek	0,424	7,134	0,000
F	50,895		
Model (p)	0,000		
R²	0,139		

Algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=50,895$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,139$). Bu durum aşçılar tarafından algılanan örgütsel destek düzeyinin iş performansı düzeyini arttırmakta olduğu anlamına gelmektedir ($\beta=0,424$).

Tablo 15. İş Stresinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

	Algılanan Örgütsel Destek		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	4,403	35,921	0,000
İş Stresi	-0,318	-7,776	0,000
F	60,466		
Model (p)	0,000		
R²	0,162		

İş stresi ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=60,466$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş stresi

değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür($R^2=0,162$). Aşçıların iş stresi düzeyindeki artış, algılanan örgütsel destek düzeyinde azaltma meydana getirmektedir ($\beta=-0,318$).

4.8.3.Genel İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bu bölümde genel iş yaşam kalitesi ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi incelenirken algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü test edilmiştir.

Tablo 16. Genel İş Yaşam Kalitesinin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Algılanan Örgütsel Destek		
	β	t	p
Sabit	1,846	11,994	0,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	0,473	11,027	0,000
F	121,605		
Model (p)	0,000		
R^2	0,281		

Genel iş yaşam kalitesi ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=121,605$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş yaşam kalitesi değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,281$). Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyindeki artış algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,473$).

Tablo 17. Genel İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	1,755	11,172	0,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	0,638	14,579	0,000
F	212,538		
Model (p)	0,000		
R^2	0,407		

Genel iş yaşam kalitesi ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=212,538$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş

yaşam kalitesi değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür($R^2=0,407$). Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyindeki artış, iş performansı düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,638$).

Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyinin iş performansı üzerine etkisinde modele algılanan örgütsel destek eklenerek model yeniden test edilmiştir.

Tablo 18. Genel İş Yaşam Kalitesi ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	1,650	8,665	0,000
Genel İş Yaşam Kalitesi	0,611	11,815	0,000
Algılanan Örgütsel Destek	0,057	0,981	0,328
F	106,737		
Model (p)	0,000		
R^2	0,407		

Genel iş yaşam kalitesi, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=106,737$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş yaşam kalitesi, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür($R^2=0,407$). Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,638$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,611$). Genel iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolüne ilişkin bağımsız değişkenler için sobel testleri uygulanmıştır. Sobel testlerine ilişkin tablolar aşağıda görülmektedir.

Tablo 19. Genel İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:	
a	0.473	Sobel test:	2.00172431	0.01346889	0.04531439
b	0.057	Aroian test:	1.99377425	0.01352259	0.04617673
s _a	0.043	Goodman test:	2.00977024	0.01341497	0.04445551
s _b	0.028	Reset all	Calculate		

Bu sonuçlara ve ilgili sobel testi sonuçlarına göre genel iş yaşam kalitesi hem algılanan örgütsel destek üzerinden hem direkt olarak iş performansını etkilemektedir. Algılanan örgütsel desteğin genel iş yaşam kalitesi ve iş performansı arasında kısmi aracılık rolü saptanmıştır ($Z=2,008$; $p<0,05$).

4.8.4. İş Ortamı ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bu bölümde iş ortamı ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi incelenirken algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü test edilmiştir.

Tablo 20. İş Ortamının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

	Algılanan Örgütsel Destek		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	1,814	11,301	0,000
İş Ortamı	0,458	10,751	0,000
F		115,584	
Model (p)		0,000	
R^2		0,271	

İş ortamı ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=115,584$; $p=0,000<0,05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,271$). Aşçıların iş ortamı düzeyindeki artış, algılanan örgütsel destek düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,458$).

Tablo 21. İş Ortamının İş Performansı Üzerine Etkisi

	İş Performansı		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	1,760	10,542	0,000
İş Ortamı	0,605	13,665	0,000
F		186,719	
Model (p)		0,000	
R^2		0,376	

İş ortamı ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=186,719$; $p=0,000<0,05$).

İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,376$). Aşçıların iş ortamı düzeyindeki artış, iş performansı düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,605$).

Aşçıların iş ortamı düzeyinin iş performansı üzerine etkisinde modele algılanan örgütsel destek eklenerek model yeniden test edilmiştir.

Tablo 22. İş Ortamı ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	1,604	8,090	0,000
İş Ortamı	0,566	10,910	0,000
Algılanan Örgütsel Destek	0,086	1,449	0,148
F	94,743		
Model (p)	0,000		
R^2	0,378		

İş ortamı, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=94,743$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,378$). Aşçıların iş ortamı düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,605$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,566$).

İş ortamının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolüne ilişkin bağımsız değişkenler için sobel testleri uygulanmıştır. Sobel testlerine ilişkin tablolar aşağıda görülmektedir.

Tablo 23. İş Ortamının İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.458	Sobel test:	1.99164322	0.01977663
b	0.086	Aroian test:	1.98957034	0.01979724
s _a	0.021	Goodman test:	1.99372259	0.01975601
s _b	0.043	Reset all	Calculate	

Bu sonuçlara ve ilgili sobel testi sonuçlarına göre iş ortamı hem algılanan örgütsel destek üzerinden hem direkt olarak iş performansını etkilemektedir. Algılanan örgütsel desteğin iş ortamı ve iş performansı arasında kısmi aracılık rolü saptanmıştır($Z=1,992$; $p<0,05$).

4.8.5. İş Koşulları ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bu bölümde iş koşulları ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi incelenirken algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü test edilmiştir.

Tablo 24. İş Koşullarının Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

	Algılanan Örgütsel Destek		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	2,394	18,898	0,000
İş Koşulları	0,341	9,107	0,000
F	82,943		
Model (p)	0,000		
R ²	0,210		

İş koşulları ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=82,943$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,210$). Aşçıların iş koşulları düzeyindeki iyileşme, algılanan örgütsel destek düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,341$).

Tablo 25. İş Koşullarının İş Performansı Üzerine Etkisi

	İş Performansı		
Bağımsız Değişken	β	t	p
Sabit	2,591	18,880	0,000

İş Koşulları	0,431	10,611	0,000
F	112,588		
Model (p)	0,000		
R²	0,266		

İş koşulları ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=112,588$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,266$). Aşçıların iş koşulları düzeyindeki artış, iş performansı düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,431$). Aşçıların iş koşulları düzeyinin iş performansı üzerine etkisinde modele algılanan örgütsel destek eklenerek model yeniden test edilmiştir.

Tablo 26. İş Koşulları ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	2,119	10,658	0,000
İş Koşulları	0,363	8,065	0,000
Algılanan Örgütsel Destek	0,197	3,239	0,001
F	63,281		
Model (p)	0,000		
R²	0,288		

İş koşulları, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=63,281$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,288$). Aşçıların iş koşulları düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,431$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,363$). Bu durum iş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğunu göstermektedir. İş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolüne ilişkin bağımsız değişkenler için sobel testleri uygulanmıştır. Sobel testlerine ilişkin tablolar aşağıda görülmektedir.

Tablo 27. İş Koşullarının İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi

Input:		Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a	0.424	Sobel test:	3.10842664	0.02687147
b	0.197	Aroian test:	3.09751977	0.02696609
s _a	0.037	Goodman test:	3.11944955	0.02677652
s _b	0.061	Reset all	Calculate	

Bu sonuçlara ve ilgili sobel testi sonuçlarına göre iş koşulları hem algılanan örgütsel destek üzerinden hem direkt olarak iş performansını etkilemektedir. Algılanan örgütsel desteğin iş koşulları ve iş performansı arasında kısmi aracılık rolü saptanmıştır ($Z=3,108$; $p<0,05$).

4.8.6. Sağlanan Hizmetler Ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bu bölümde sağlanan hizmetler ve algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi incelenirken algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü test edilmiştir.

Tablo 28. Sağlanan Hizmetlerin Algılanan Örgütsel Destek Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	Algılanan Örgütsel Destek		
	β	t	p
Sabit	2,515	18,707	0,000
Sağlanan Hizmetler	0,281	7,627	0,000
F	58,178		
Model (p)	0,000		
R ²	0,157		

Sağlanan hizmetler ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=58,178$; $p=0,000<0,05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,157$). Aşçıların sağlanan hizmetler düzeyindeki artış, algılanan örgütsel destek düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,281$).

Tablo 29. Sağlanan Hizmetlerin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	2,433	17,831	0,000
Sağlanan Hizmetler	0,444	11,858	0,000

F	140,621
Model (p)	0,000
R²	0,312

Sağlanan hizmetler ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=140,621$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,312$). Aşçıların sağlanan hizmetler düzeyindeki iyileşme, iş performansı düzeyini de arttırmaktadır ($\beta=0,444$). Aşçıların sağlanan hizmet düzeyine ilişkin algısının iş performansı üzerine etkisinde modele algılanan örgütsel destek eklenerek model yeniden test edilmiştir.

Tablo 30. Sağlanan Hizmetler ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Performansı Üzerine Etkisi

Bağımsız Değişken	İş Performansı		
	β	t	p
Sabit	1,917	9,792	0,000
Sağlanan Hizmetler	0,386	9,644	0,000
Algılanan Örgütsel Destek	0,205	3,608	0,000
F	79,572		
Model (p)	0,000		
R²	0,338		

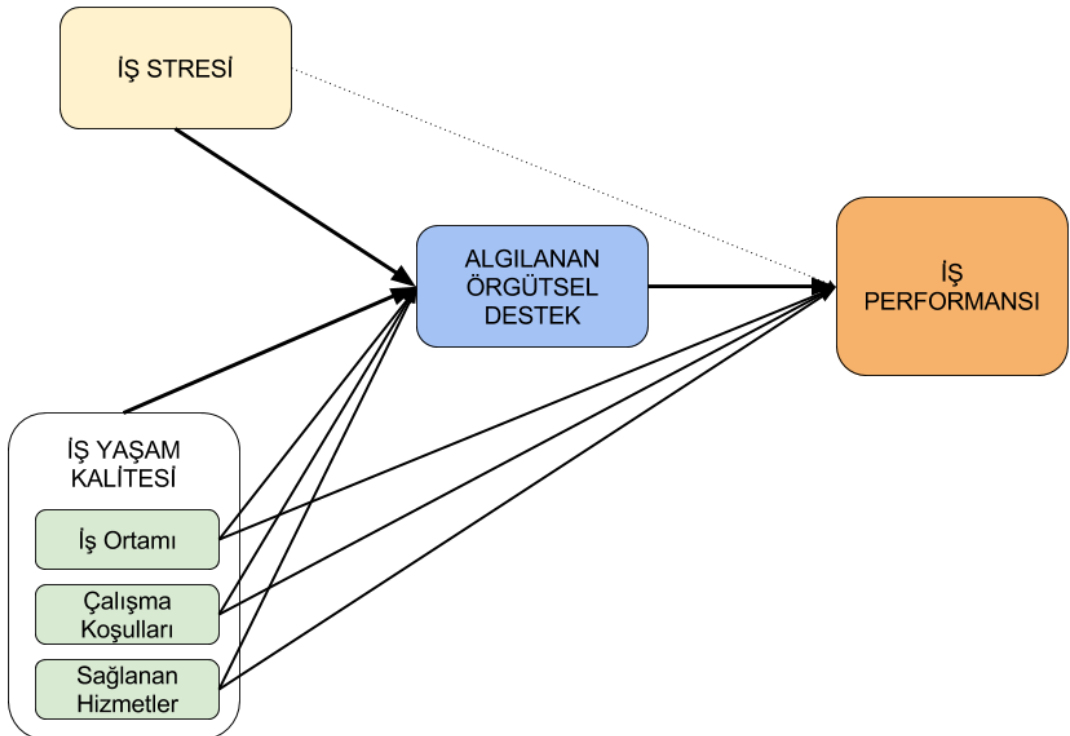
sağlanan hizmetler, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=79,572$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,338$). Aşçıların sağlanan koşullar düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,444$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,386$). Bu durum aşçılara sağlanan hizmetlerin örgütsel destek ile birlikte sunulduğunda iş performansı üzerine etkisinin daha fazla olacağı anlamına gelmektedir. Sağlanan hizmetlerin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolüne ilişkin bağımsız değişkenler için Sobel testleri uygulanmıştır. Sobel testlerine ilişkin tablolar aşağıda görülmektedir.

Tablo 31. Sağlanan Hizmetlerin İş Performansı Üzerine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Aracılık Rolüne İlişkin Sobel Testi

Input:	Test statistic:	Std. Error:	p-value:
a 0.281	Sobel test: 3.25044222	0.0177222	0.00115226
b 0.205	Aroian test: 3.22766781	0.01784725	0.00124804
s _a 0.037	Goodman test: 3.27370561	0.01759627	0.00106147
s _b 0.057	Reset all	Calculate	

Bu sonuçlara ve ilgili sobel testi sonuçlarına göre sağlanan koşullar hem algılanan örgütsel destek üzerinden hem direkt olarak iş performansını etkilemektedir. Algılanan örgütsel desteğin sağlanan koşullar ve iş performansı arasında kısmi aracılık rolü saptanmıştır($Z=3,250$; $p<0,05$).

Şekil 13. Araştırma Sonuç Modeli



- H1: Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi vardır(Kabul).
- H2: İş stresinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır(Kabul).
- H3: İş yaşam kalitesinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır(Kabul).
- H4: İş stresinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır(Red).
- H5: İş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır(Kabul).
- H6: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş ortamının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır(Kabul).
- H7: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır(Kabul).
- H8: İş yaşam kalitesi alt boyutlarından sağlanan hizmetlerin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır(Kabul).

4.8.1.Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerinin Demografik Değişkenler İle İlişkileri

Bu bölümde aşçıların algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş yaşam kalitesi ve iş performansı düzeylerinin tanımlayıcı özelliklere göre değişimleri incelenmiştir.

Tablo 32. Demografik Değişkenler ile Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansı Düzeylerinin Farklılık Analiz Sonuçları Özet Tablosu

Değişkenler*	ED	TŞÇS	YAŞ	ŞAYÇS	CNS	MD	MEAD
İP	Yok	Var	Yok	Var	Yok	Yok	Yok
AÖD	Var	Var	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İSTR	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
GİYK	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Yok	Yok
İO	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok	Yok
İK	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Yok	Yok
SH	Yok	Yok	Yok	Var	Yok	Yok	Yok

* ED (Eğitim Düzeyi), TŞÇS (Turizm Sektöründe Çalışma Süresi), YAŞ (Yaş), ŞAYÇS (Şu Anki Yerde Çalışma Süresi), CNS (Cinsiyet), MD (Medeni Durum), MEAD (Mesleki Eğitim Alma Durumu), İP (İş Performansı), AÖD (Algılanan Örgütsel Destek), İSTR (İş Stresi), GİYK (Genel İş Yaşam Kalitesi), İO (İş Ortamı), İK (İş Koşulları), SH (Sağlanan Hizmetler).

Tablo 33. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Eğitim Düzeyine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İş Performansı	İlköğretim	89	4,082	0,816	0,912	0,435	
	Lise	116	3,907	0,842			
	Önlisans	42	3,917	0,964			
	Lisans ve Lisansüstü	62	4,032	0,695			
Algılanan Örgütsel Destek	İlköğretim	89	3,310	0,688	3,817	0,010	2 > 1 4 > 1
	Lise	116	3,573	0,774			
	Önlisans	42	3,420	0,664			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,675	0,716			
İş Stresi	İlköğretim	89	2,997	0,960	2,442	0,064	
	Lise	116	2,700	0,899			
	Önlisans	42	3,034	0,879			
	Lisans ve Lisansüstü	62	2,774	0,969			
Genel İş Yaşam Kalitesi	İlköğretim	89	3,521	0,747	0,137	0,938	
	Lise	116	3,464	0,840			
	Önlisans	42	3,538	0,901			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,469	0,872			
İş Ortamı	İlköğretim	89	3,719	0,727	0,256	0,857	
	Lise	116	3,622	0,863			
	Önlisans	42	3,704	0,942			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,687	0,878			
İş Koşulları	İlköğretim	89	3,267	0,894	0,467	0,705	
	Lise	116	3,209	1,001			
	Önlisans	42	3,362	1,073			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,142	1,062			
Sağlanan Hizmetler	İlköğretim	89	3,479	1,040	0,069	0,977	
	Lise	116	3,523	1,008			
	Önlisans	42	3,444	1,053			
	Lisans ve Lisansüstü	62	3,505	1,121			

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,817$; $p=0,010<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Eğitim düzeyi lise olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,573 \pm 0,774$), eğitim düzeyi ilköğretim olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,310 \pm 0,688$) yüksek bulunmuştur. Eğitim düzeyi lisans ve lisansüstü olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,675 \pm 0,716$), eğitim düzeyi ilköğretim

olanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($3,310 \pm 0,688$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, iş koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının eğitim düzeyi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p > 0.05$).

Tablo 34. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi ve İş Performansının Turizm Sektöründe Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İş Performansı	0-2 Yıl	44	3,875	0,748	2,982	0,012	6 > 1
	3-5 Yıl	52	3,894	0,883			6 > 2
	6-8 Yıl	59	3,746	0,936			5 > 3
	9-11 Yıl	37	3,939	0,849			6 > 3
	12-14 Yıl	27	4,241	0,831			
	15 Yıl ve üzeri	90	4,186	0,679			
Algılanan Örgütsel Destek	0-2 Yıl	44	3,665	0,671	2,923	0,014	5 > 2
	3-5 Yıl	52	3,445	0,748			1 > 3
	6-8 Yıl	59	3,309	0,711			5 > 3
	9-11 Yıl	37	3,405	0,728			5 > 4
	12-14 Yıl	27	3,875	0,694			5 > 6
	15 Yıl ve üzeri	90	3,493	0,744			
İş Stresi	0-2 Yıl	44	2,783	0,900	0,622	0,683	
	3-5 Yıl	52	2,918	0,924			
	6-8 Yıl	59	2,821	0,991			
	9-11 Yıl	37	3,031	0,987			
	12-14 Yıl	27	2,656	1,017			
	15 Yıl ve üzeri	90	2,832	0,883			
Genel İş Yaşam Kalitesi	0-2 Yıl	44	3,326	0,783	1,369	0,236	
	3-5 Yıl	52	3,424	0,778			
	6-8 Yıl	59	3,467	0,888			
	9-11 Yıl	37	3,418	0,900			
	12-14 Yıl	27	3,793	0,854			
	15 Yıl ve üzeri	90	3,567	0,783			
İş Ortamı	0-2 Yıl	44	3,503	0,845	0,969	0,437	
	3-5 Yıl	52	3,610	0,808			
	6-8 Yıl	59	3,666	0,862			
	9-11 Yıl	37	3,633	0,883			
	12-14 Yıl	27	3,894	0,893			
	15 Yıl ve üzeri	90	3,751	0,799			

Çalışma Koşulları	0-2 Yıl	44	3,005	0,922	1,378	0,232	
	3-5 Yıl	52	3,173	0,977			
	6-8 Yıl	59	3,197	1,070			
	9-11 Yıl	37	3,216	1,119			
	12-14 Yıl	27	3,607	0,897			
	15 Yıl ve üzeri	90	3,298	0,940			
Sağlanan Hizmetler	0-2 Yıl	44	3,447	0,978	1,341	0,247	
	3-5 Yıl	52	3,410	1,084			
	6-8 Yıl	59	3,452	1,084			
	9-11 Yıl	37	3,252	1,007			
	12-14 Yıl	27	3,864	1,079			
	15 Yıl ve üzeri	90	3,589	1,012			

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı puanlarının turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=2,982$; $p=0,012<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların iş performansı puanları ($4,186 \pm 0,679$), turizm sektöründe çalışma süresi 0-2 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,875 \pm 0,748$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların iş performansı puanları ($4,186 \pm 0,679$), turizm sektöründe çalışma süresi 3-5 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,894 \pm 0,883$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların iş performansı puanları ($4,241 \pm 0,831$), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,746 \pm 0,936$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların iş performansı puanları ($4,186 \pm 0,679$), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,746 \pm 0,936$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=2,923$; $p=0,014<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), turizm sektöründe çalışma süresi 3-5 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından

(3,445 $\pm$ 0,748) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 0-2 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları (3,665 $\pm$ 0,671), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından (3,309 $\pm$ 0,711) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları (3,875 $\pm$ 0,694), turizm sektöründe çalışma süresi 6-8 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından (3,309 $\pm$ 0,711) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları (3,875 $\pm$ 0,694), turizm sektöründe çalışma süresi 9-11 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanlarından (3,405 $\pm$ 0,728) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları (3,875 $\pm$ 0,694), turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların algılanan örgütsel destek puanlarından (3,493 $\pm$ 0,744) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının turizm sektöründe çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır(p>0.05).

Tablo 35. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Yaşa Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p
İş Performansı	15-25 Arası	90	3,917	0,821	0,336	0,799
	26-35 Arası	110	4,034	0,814		
	36-45 Arası	86	3,991	0,832		
	45 ve üzeri	23	3,978	0,898		
Algılanan Örgütsel Destek	15-25 Arası	90	3,631	0,675	1,745	0,158
	26-35 Arası	110	3,403	0,771		
	36-45 Arası	86	3,459	0,734		
	45 ve üzeri	23	3,565	0,733		
İş Stresi	15-25 Arası	90	2,921	0,926	0,593	0,620
	26-35 Arası	110	2,753	1,008		
	36-45 Arası	86	2,882	0,869		
	45 ve üzeri	23	2,857	0,865		
Genel İş Yaşam Kalitesi	15-25 Arası	90	3,510	0,827	0,803	0,493
	26-35 Arası	110	3,453	0,865		
	36-45 Arası	86	3,456	0,786		
	45 ve üzeri	23	3,733	0,784		

İş Ortamı	15-25 Arası	90	3,702	0,833	0,473	0,701
	26-35 Arası	110	3,687	0,854		
	36-45 Arası	86	3,595	0,814		
	45 ve üzeri	23	3,801	0,891		
Çalışma Koşulları	15-25 Arası	90	3,244	1,003	1,065	0,364
	26-35 Arası	110	3,160	1,072		
	36-45 Arası	86	3,226	0,910		
	45 ve üzeri	23	3,565	0,815		
Sağlanan Hizmetler	15-25 Arası	90	3,507	1,021	1,259	0,289
	26-35 Arası	110	3,397	1,095		
	36-45 Arası	86	3,516	0,992		
	45 ve üzeri	23	3,855	1,024		

Araştırmaya katılan aşıcuların iş performansı, algılanan örgütsel destek, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının yaş değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 36. Aşıcuların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Şu Anki Yerde Çalışma Süresine Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	F	p	Fark
İş Performansı	0-2 Yıl	127	3,969	0,770	2,670	0,048	3 > 2
	3-5 Yıl	88	3,821	0,937			
	6-8 Yıl	49	4,199	0,738			
	8 Yıl üstü	45	4,111	0,783			
Algılanan Örgütsel Destek	0-2 Yıl	127	3,535	0,737	0,225	0,879	
	3-5 Yıl	88	3,479	0,784			
	6-8 Yıl	49	3,482	0,672			
	8 Yıl üstü	45	3,442	0,703			
İş Stresi	0-2 Yıl	127	2,809	0,933	1,938	0,123	
	3-5 Yıl	88	2,956	0,952			
	6-8 Yıl	49	2,606	0,954			
	8 Yıl üstü	45	2,994	0,855			
Genel İş Yaşam Kalitesi	0-2 Yıl	127	3,380	0,878	3,234	0,023	3 > 1 4 > 1 3 > 2
	3-5 Yıl	88	3,424	0,861			
	6-8 Yıl	49	3,748	0,660			
	8 Yıl üstü	45	3,659	0,695			
İş Ortamı	0-2 Yıl	127	3,601	0,867	2,175	0,091	
	3-5 Yıl	88	3,586	0,891			
	6-8 Yıl	49	3,881	0,690			
	8 Yıl üstü	45	3,829	0,754			
Çalışma Koşulları	0-2 Yıl	127	3,052	1,049	3,335	0,020	3 > 1

	3-5 Yıl	88	3,241	1,038			4 > 1
	6-8 Yıl	49	3,510	0,849			
	8 Yıl üstü	45	3,427	0,772			
Sağlanan Hizmetler	0-2 Yıl	127	3,412	1,083	3,003	0,031	3 > 1 3 > 2
	3-5 Yıl	88	3,349	1,062			
	6-8 Yıl	49	3,837	0,887			
	8 Yıl üstü	45	3,652	0,967			

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=2,670$; $p=0,048<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların iş performansı puanları ($4,199 \pm 0,738$), şu anki yerde çalışma süresi 3-5 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,821 \pm 0,937$) yüksek bulunmuştur. Daha fazla kıdeme sahip işgörenlerin, işini sahiplenmesi, daha fazla yetkinliğe sahip olması nedeniyle kendisinden daha az kıdeme sahip olan işgörenlerden yüksek iş performansı göstermesi beklenen bir durumdur.

Araştırmaya katılan aşçıların genel iş yaşam kalitesi puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,234$; $p=0,023<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,748 \pm 0,660$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,380 \pm 0,878$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 8 yıl üstü olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,659 \pm 0,695$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,380 \pm 0,878$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanları ($3,748 \pm 0,660$), şu anki yerde çalışma süresi 3-5 yıl olanların genel iş yaşam kalitesi puanlarından ($3,424 \pm 0,861$) yüksek bulunmuştur. Bu bulgular, aynı yerde çalışma süresi arttıkça çalışma koşullarının iyileştiği ve iş yaşam kalitesi düzeyinin arttığını göstermektedir.

Araştırmaya katılan aşıçılarının çalışma koşulları puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur($F=3,335$; $p=0,020<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların çalışma koşulları puanları ($3,510 \pm 0,849$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların çalışma koşulları puanlarından ($3,052 \pm 1,049$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 8 yıl üstü olanların çalışma koşulları puanları ($3,427 \pm 0,772$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların çalışma koşulları puanlarından ($3,052 \pm 1,049$) yüksek bulunmuştur. Bu bulgular, aynı yerde daha uzun süre çalışan aşıçıların, yeni başlayan aşıçılara göre daha iyi koşullarda çalıştığını göstermektedir.

Araştırmaya katılan aşıçıların sağlanan hizmetler puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmuştur($F=3,003$; $p=0,031<0.05$). Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek üzere post-hoc analizi uygulanmıştır. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların sağlanan hizmetler puanları ($3,837 \pm 0,887$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl olanların sağlanan hizmetler puanlarından ($3,412 \pm 1,083$) yüksek bulunmuştur. Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların sağlanan hizmetler puanları ($3,837 \pm 0,887$), şu anki yerde çalışma süresi 3-5 yıl olanların sağlanan hizmetler puanlarından ($3,349 \pm 1,062$) yüksek bulunmuştur. Hizmet süresi arttıkça buna bağlı kıdem uygulamaları sonucu sağlanan hizmetlerin yüksek algılanması beklenen bir sonuçtur.

Araştırmaya katılan aşıçıların algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş ortamı puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır($p>0.05$).

Tablo 37. Aşıçılarının Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Cinsiyete Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İş Performansı	Bayan	60	3,883	0,949	-1,052	0,294
	Erkek	249	4,008	0,792		
Algılanan Örgütsel Destek	Bayan	60	3,635	0,823	1,630	0,141
	Erkek	249	3,464	0,708		
İş Stresi	Bayan	60	2,838	1,041	-0,069	0,945
	Erkek	249	2,847	0,910		
Genel İş Yaşam Kalitesi	Bayan	60	3,434	0,968	-0,595	0,601
	Erkek	249	3,505	0,790		
İş Ortamı	Bayan	60	3,598	0,993	-0,787	0,493
	Erkek	249	3,693	0,797		
Çalışma Koşulları	Bayan	60	3,147	1,016	-0,751	0,453
	Erkek	249	3,254	0,987		
Sağlanan Hizmetler	Bayan	60	3,533	1,182	0,307	0,759
	Erkek	249	3,487	1,008		

Araştırmaya katılan aşıçıların iş performansı, algılanan örgütsel destek, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının cinsiyet değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 38. Aşıçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Medeni Duruma Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İş Performansı	Bekar	160	3,948	0,831	-0,781	0,435
	Evli	149	4,022	0,818		
Algılanan Örgütsel Destek	Bekar	160	3,578	0,726	2,020	0,044
	Evli	149	3,410	0,734		
İş Stresi	Bekar	160	2,863	0,933	0,346	0,729
	Evli	149	2,827	0,941		
Genel İş Yaşam Kalitesi	Bekar	160	3,493	0,860	0,041	0,967
	Evli	149	3,490	0,791		
İş Ortamı	Bekar	160	3,696	0,839	0,466	0,641
	Evli	149	3,651	0,839		
Çalışma Koşulları	Bekar	160	3,220	1,072	-0,239	0,810
	Evli	149	3,247	0,901		
Sağlanan Hizmetler	Bekar	160	3,477	1,034	-0,334	0,738
	Evli	149	3,517	1,054		

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmuştur($t=2.020$; $p=0.044<0,05$). Bekarların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,578$), evlilerin algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,410$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).

Tablo 39. Aşçıların Algılanan Örgütsel Destek, İş Stresi, İş Yaşam Kalitesi Ve İş Performansının Mesleki Eğitim Alma Durumuna Göre Ortalamaları

	Grup	N	Ort	Ss	t	p
İş Performansı	Evet	186	4,023	0,822	1,023	0,307
	Hayır	123	3,925	0,829		
Algılanan Örgütsel Destek	Evet	186	3,588	0,751	2,705	0,007
	Hayır	123	3,360	0,687		
İş Stresi	Evet	186	2,838	0,950	-0,176	0,860
	Hayır	123	2,857	0,916		
Genel İş Yaşam Kalitesi	Evet	186	3,505	0,854	0,354	0,724
	Hayır	123	3,471	0,785		
İş Ortamı	Evet	186	3,681	0,871	0,166	0,869
	Hayır	123	3,664	0,789		
Çalışma Koşulları	Evet	186	3,257	1,007	0,522	0,602
	Hayır	123	3,197	0,971		
Sağlanan Hizmetler	Evet	186	3,509	1,046	0,264	0,792
	Hayır	123	3,477	1,039		

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek puanlarının mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmuştur($t=2.705$; $p=0.007<0,05$). Mesleki eğitim alanların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,588$), mesleki eğitim almayanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,360$) yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).



TARTIŞMA VE GENEL DEĞERLENDİRME

Araştırmaya katılan aşçıların “iş performansı” düzeyi yüksek ($3,984 \pm 0,825$); “genel iş yaşam kalitesi” düzeyi yüksek ($3,492 \pm 0,826$); “iş ortamı” düzeyi yüksek ($3,674 \pm 0,838$); “iş koşulları” düzeyi orta ($3,233 \pm 0,992$); “sağlanan hizmetler” düzeyi yüksek ($3,496 \pm 1,042$) ve “iş stresi” düzeyi orta ($2,846 \pm 0,935$) olarak saptanmıştır. Çalışmanın bütününe bakıldığında ortalama stres faktör oranının ($2,846 \pm 0,935$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre ” 3.00 ”altında olduğundan stres yaratan faktörlerin dağılımına bakıldığında stres düzeyinin orta olduğu sonucuna ulaşılmaktadır. Bu bulgu Arıkan (2009: 143), tarafından otel sektöründe elde edilen bulgu (2,2281) ile benzerlik göstermekte olup (Arıkan, 2009: 143), İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan aşçıların iş performansını olumsuz etkilemeyen orta düzey bir iş stresi altında çalıştıkları anlamına gelmektedir.

Yapılan regresyon ve korelasyon analizleri sonucunda ($\beta=0,424$; $r=0.377$; $p=0,000<0.05$), algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasındapozitif yönde,zayıf fakat anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.Elde edilen bu bulgunun;Yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan işgörenlerin, düşük örgütsel destek algılayanlara oranla daha az devamsızlık yapmakta ve iş sorumluluklarını yerine getirmede daha bilinçli davranmakta olduğu (Eisenberger vd., 1986; Eisenberger vd., 1990),örgütlerdeki iş yeri maneviyatı iş performansında artış sağladığı (Karakaş, 2010: 89-106),algılanan örgütsel destek ortamındaki ödül beklentilerinin, işgörenlerin bireysel performanslarını arttırmakta olduğu (Kaplan, 2010; Chen vd., 2008:120; Turunç ve Çelik, 2010 b :211), algılanan örgütsel desteğin, iş performansı üzerine etkisinde güven faktörünün kısmi aracılık rolü bulunduğu (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012: 105-135), algılanan örgütsel desteğin, kariyer tatminleri ile hizmet geliştirme performansı ve iş performansları arasında tam aracılık rolüne sahip olduğu (Karatepe, 2012: 735-752), algılanan yönetici ve iş arkadaşı desteğinin, iş performansına doğrudan etkisinin bulunduğu (Kurt, 2013: 78-85),işgörenler tarafından algılanan örgütsel desteğin, iç girişimcilik ve iş performansını olumlu olarak etkilemekte olduğu (Turgut, 2014: 29-62),lider desteği ile iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerinde direkt etkisi bulunmamakla

birlikte, lider desteğinin iş tatmini ve yaşam tatmini aracılığıyla, iş arkadaşları desteğinin ise yaşam tatmini aracılığıyla iş performansını etkilemekte olduğu (Kale, 2015: 103-120), şeklindeki bulgularının elde edildiği çalışmalarla uyumlu, Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisinin anlamsız bulunmuş olduğu (Turunç ve Çelik, 2010 a: 183-206), çalışma ile uyumsuz olduğu değerlendirilmektedir.

İş stresi ile iş performansı arasındaki ilişki belirlemek üzere yapılan regresyon analizi istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($F=1,101$; $p=0,295>0,050$). Bu durum aşçıların iş stresi ile iş performansı arasında ilişki bulunmadığı anlamına gelmektedir. Literatürde stres-performans ilişkisi pozitif, negatif, ters U biçimli ve ilişki bulunmaması olmak üzere dört modelde ele alınmaktadır. Pozitif ilişki modelinde performans ve stres birlikte artmaktadır. Negatif ilişki modelinde stres yükseldikçe performans düşmektedir. Ters U biçimli ilişki modelinde, optimum stres düzeyi performansı maksimum yapmaktadır. İlişkisiz modelde ise, stres ile performans arasında anlamlı bir ilişki söz konusu değildir (Yılmaz, 2006: ii). İşgörenler günün oldukça uzun bir bölümünü iş yerlerinde geçirmektedirler. İş ortamındaki birçok stresör işgöreni olumsuz yönde etkilemektedir. Bu etkinin sonucu olarak gerek iş yaşamında gerekse de iş dışı sosyal yaşamında istenmeyen birçok durum oluşmaktadır. Bilhassa iş stresi işgörenin hem bedensel hem de ruhsal yönden rahatsızlanmasına ve veriminin düşmesine neden olabilmektedir (Erdogan, Ünsar ve Süt, 2009: 459). İş yaşamında meydana gelen stres, işgörenlerin sağlıklarının yanı sıra performanslarını da olumsuz etkilemekte (Ağma, 2007: 3), araştırmaya katılan işgörenlerin %93,8'i, iş stresinin performanslarını düşürdüğünü ifade etmektedir (Ağma, 2007: 169-170). Stres yönetimine ilişkin, tarafından İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yaptığı araştırmanın sonucunda, stres meydana getirici etkiye sahip en önemli etmenlerin örgüt yapısı ve politikası olduğu tespit edilmiş, bu durumun işgören performansı ve verimliliğini olumsuz yönde etkilediği ortaya çıkmıştır (Akova ve Işık, 2008: 17; Arıkan, 2009: 28).Yine, Çelik ve Turunç (2009: 134-236), Griffin (1995), Özler (2013 :125) ve Korkmaz ve Ceylan, (2012: 313-344)'a göre, iş ortamında yaşanan stresin performansı düşüreceği beklentisi yaygın bir beklenti olup, bu çalışmadanelde edilen sonuç, bu beklenti ile örtüşmemektedir. Nitekim, iş yerinde oluşan problemler,

işgörenin düşüncesini, davranışlarını, iletişim sürecini ve ikili ilişkileri ile iş performansını etkiler. Enerjisinin büyük bir bölümünü problem çözmeye harcayan işgören yoğun stres altında çalıştığından, yaşam konforu ve iş verimliliğinde azalma görülür (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 315). Bununla birlikte, iş stresinin iş performansı üzerindeki etkilerini belirlemek amacıyla yapılan (Miller vd, 1999;13; Turunç ve Çelik, 2010 a :196; Örucü, Kılıç ve Ergül, 2011: 1; Gül, T.Y: 328-329) bazı araştırmalarda elde edilen bulgular ise iş stresinin iş performansı üzerindeki etkisinin anlamsız olduğu yönündedir ve bu araştırmanın sonucunu destekler niteliktedir.

Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş stresi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcısı gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,162$). Regresyon ve korelasyon analizleri sonucu ($\beta=-0,318$; $r=-0.406$; $p=0,000<0.05$) iş stresi ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, negatif yönde anlamlı ilişki bulunduğu görülmektedir. Bu durum aşçılar tarafından algılanan örgütsel destek düzeyi arttıkça, iş stresi düzeyinde bir miktar azalma meydana geldiği anlamına gelmektedir. Erkuş ve Fındıklı'ya göre (2013: 314), stres sonucu ortaya çıkan psikolojik ve fiziksel sağlık sorunları işgörene, performans düşüşü, tatminsizlik ve örgütsel bağlılıkta azalma şeklinde yansımaktadır. Çalışmada elde edilen bulgu hem bu ifade ile hem de Gökpinar (2014: iii) tarafından “İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi” amacıyla yapılan çalışmada elde edilen bulgu ile benzerlik göstermektedir.

Bu çalışmada bağımsız değişken durumunda olan iş stresi ile bağımlı değişken olan iş performansı arasındaki ilişki anlamlı bulunmamıştır. Baron ve Kenny'ye (1986) göre, aracılık rolünün araştırılabilmesi için, bağımsız bir değişkenin hem aracı değişkene hem de bağımlı değişkene etkisinin bulunması gerekmektedir. İş stresinin iş performansı üzerine etkisi bulunmadığından, araştırmanın başlangıç modelinde gösterilen algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü de test edilememiştir.

Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş yaşam kalitesi değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcı gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,281$). Regresyon ve korelasyon analizlerinin sonucuna göre

($\beta=0,473$; $r=0.533$; $p=0,000<0.05$), aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyindeki artış, örgütsel destek algısı düzeylerini orta düzeyde arttırmaktadır. Bu bulgu, Berg ve Martins (2013: 1-13), tarafından, yönetsel uygulamalar ile örgütsel güven ve iş yaşam kalitesi arasında pozitif yönde bir ilişki olduğu bulgusu ile benzerlik taşımaktadır.

İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş yaşam kalitesi değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcıyı gücünün) olduğu görülmüştür($R^2=0,407$). Regresyon ve korelasyon analizlerinin sonucuna göre ($\beta=0,638$; $r=0.64$; $p=0,000<0.05$), genel iş yaşam kalitesi ve iş performansı arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü anlamlı ilişki bulunmaktadır. Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyindeki artış iş performansına orta düzeyde yansımaktadır. Tuncer ve Yeşiltaş (2013: 73), iş yaşam kalitesinin otel çalışanlarını motive eden önemli bir unsur olduğundan dolayı işletmelerin iş yaşam kalitesi unsurlarını geliştirerek, işgörenlerden daha fazla verim alınabileceğinden, Ramesh ve Ark., (2013: 471-474) ise iş yaşam kalitesinin işgören verimliliği ve performansını artırmada önemli bir etken olması nedeniyle işgören tatminini arttırdığından, işyerinde örgütlenmeyi güçlü kıldığından, değişim ve dönüşümü yönetmeye yardımcı olduğundan söz etmektedir. Bu sebeple araştırmadan elde edilen bulgu; Tuncer ve Yeşiltaş (2013: 73) ve Ramesh vd. (2013: 471-474), tarafından yapılan çalışmalar tespit edilen iş yaşam kalitesi ve performans arasındaki pozitif yönlü ilişkileri destekler niteliktedir.

Genel iş yaşam kalitesi, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=106,737$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak genel iş yaşam kalitesi, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) olduğu görülmüştür($R^2=0,407$). Aşçıların genel iş yaşam kalitesi düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,638$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,611$). Takeuchi vd. (2009: 621-634), tarafından yapılan araştırmada; hem işe yönelik, hem de diğer genel düzenlemelerin göçmen işçilerde duygusal bağlılık oluşturduğu, yapılan olumlu

düzenlemelerin daha iyi bir iş performansı oluşumuna katkı sağlandığı tespit edilmiş olup, araştırmadan elde edilen bulgu ile benzerlik göstermektedir.

İş ortamı ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=115,584$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,271$). Çalışanların iş ortamı düzeyi algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,458$). İş Ortamı ve algılanan örgütsel destek arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.523$; $p=0,000<0.05$). Aşçıların iş ortamları iyileştikçe bu durum örgütsel destek algılarına olumlu yönde yansımaktadır.

İş ortamı ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=186,719$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,376$). Çalışanların iş ortamı düzeyi iş performansı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,605$). İş Ortamı ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.615$; $p=0,000<0.05$). Aşçıların iş ortamları iyileştikçe bu durum performanslarına olumlu yansımaktadır. Bulgu; Tan, Polat ve Şahin (2011) tarafından, hemşirelerin iş ortamlarına ilişkin algılarını belirlemek amacı ile yapılan çalışmada elde edilen bulgu ile uyumludur. İş ortamındaki iyileştirmeler, işgörenlerin iş performanslarına olumlu yansımış, bu durum sunulan hizmetin kalitesi ve hasta sonuçları üzerinde kendisini göstermiştir (Tan, Polat ve Şahin, 2011: 67).

İş ortamı, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=94,743$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş ortamı, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin(açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür($R^2=0,378$). Aşçıların iş ortamı düzeyinin iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,605$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,566$).

İş koşulları ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=82,943$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,210$). Aşçıların iş koşulları düzeyi algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,341$). İş Koşulları ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.461$; $p=0,000<0.05$). Aşçıların iş koşulları iyileştikçe, bu durum olumlu olarak çok zayıf düzeyde algıladıkları örgütsel destek düzeyine de yansımaktadır.

İş koşulları ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=112,588$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,266$). Aşçıların iş koşulları düzeyi iş performansı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,431$). İş Koşulları ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.518$; $p=0,000<0.05$). Aşçıların iş koşulları iyileştikçe, bu durum olumlu olarak orta düzeyde iş performansına da yansımaktadır. Bulgu; Hayta, (2007: 39), Gürses vd'nin (2009), çalışmaları ile uyumludur.

Hayta (2007: 39), işgörenlerin yapmakta oldukları işe uygun ısı, nem, havalandırma, aydınlatma, gürültü, titreşim, temizlik, bakım v.b. ergonomik bir iş ortamının sağlanması ile, iş kazaları ve meslek hastalıklarının azaltılmasının yanı sıra üretim kalitesi ve miktarının da artacağını, Gürses vd. (2009), yoğun bakım üniteleri gibi ağır ve yorucu işlerde iş yaşam kalitesinin düşüklüğünün, işgören performansının gelişimine engel oluşturduğunu ifade etmektedir.

İş koşulları, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=63,281$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak iş koşulları, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,288$). Aşçıların iş koşulları düzeyinin iş performansı

üzerine etkisi ($\beta=0,431$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,363$).

Sağlanan hizmetler ile algılanan örgütsel destek arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=58,178$; $p=0,000<0.05$). Algılanan örgütsel destek düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) zayıf olduğu görülmüştür ($R^2=0,157$). Aşıçılarının sağlanan hizmetler düzeyi algılanan örgütsel destek düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,281$). Sağlanan Hizmetler ve algılanan örgütsel destek arasında zayıf, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.399$; $p=0,000<0.05$). Aşıçılara sağlanan, yemek, ulaşım ve haberleşme olanakları iyileştikçe, bu durum örgütsel destek algıları üzerine olumlu bir şekilde ve zayıf düzeyde yansımaktadır. Bulgunun; Lambert (2000: 801-815) tarafından, ilave iş yaşam faydaları ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkileri araştırmaya yönelik yapılan çalışmasındaki bulgusu ile kısmen uyumlu olduğu değerlendirilmektedir. İşgörenler tarafından algılanan ek faydalar, algılanan örgütsel desteğe pozitif yönde katkı sağlamakta fakat işgörende örgütsel vatandaşlık davranışına dönüşmemektedir (Lambert, 2000: 801-815).

Sağlanan hizmetler ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=140,621$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,312$). Aşıçılarının sağlanan hizmetler düzeyi iş performansı düzeyini arttırmaktadır ($\beta=0,444$). Sağlanan Hizmetler ve iş performansı arasında orta, pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır ($r=0.56$; $p=0,000<0.05$). Aşıçılara sağlanan, yemek, ulaşım ve haberleşme olanakları iyileştikçe, bu durum iş performansına da olumlu bir şekilde ve orta düzeyde yansımaktadır.

Sağlanan hizmetler, algılanan örgütsel destek ile iş performansı arasında nedensellik ilişkisi olup olmadığını belirlemek üzere uygulanan regresyon analizi anlamlı bulunmuştur ($F=79,572$; $p=0,000<0.05$). İş performansı düzeyinin belirleyicisi olarak sağlanan hizmetler, algılanan örgütsel destek değişkenleri ile ilişkisinin (açıklayıcılık

gücünün) güçlü olduğu görülmüştür ($R^2=0,338$). Aşçıların sağlanan hizmetlerin, iş performansı üzerine etkisi ($\beta=0,444$), modele algılanan örgütsel desteğin eklenmesi ile azalmaktadır ($\beta=0,386$). Bu durum aşçılara sağlanan hizmetlerin örgütsel destek ile birlikte sunulduğunda iş performansı üzerine etkisinin daha fazla olduğu anlamına gelmektedir.

Bulgular, orta düzeyde ölçülen iş stresi düzeyi, eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık olmadığı yönündedir ($p>0.05$). İş stresinin eğitim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği bulgusu, Erdogan, Ünsar ve Süt (2009: 459-460) ve Baklacı (2013: 138-164), tarafından elde edilen bulgular ile uyumlu değildir. Çünkü yazarlar, işgörenlerin eğitim seviyesi ile iş stresi düzeyi arasında anlamlı farklılık olduğunu ifade etmektedirler. Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek düzeyi de yüksek ($3,497 \pm 0,734$) yüksek olup, eğitim düzeyi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir ($F=3,817$; $p=0,010<0.05$). Eğitim düzeyi lise, lisans ve lisansüstü olanların örgütsel destek algısı puanları eğitim düzeyi ilköğretim olanlardan anlamlı düzeyde yüksek bulunmuştur.

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı ve örgütsel destek algıları dışındaki diğer değişkenlerde turizm sektöründe çalışma süresine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Turizm sektöründe çalışma süresi 15 yıl ve üzeri olanların iş performansı puanları ($4,186 \pm 0,679$), 0-2 yıl çalışanlardan ($3,875 \pm 0,748$), Sektöründe çalışma süresi 0-2 yıl olanların iş performansı puanları da 6-8 yıl çalışanlarından ($3,746 \pm 0,936$) yüksek bulunmuştur. Turizm sektöründe çalışma süresi 12-14 yıl olanların algılanan örgütsel destek puanları ($3,875 \pm 0,694$), çalışma süresi 0-2 yıl olanlardan ($3,665 \pm 0,671$), turizm sektöründe çalışma süresi 0-2 yıl olanları ise 6-8 yıl çalışma tecrübesi olanlardan ($3,309 \pm 0,711$) daha yüksek bulunmuştur. 6-8 yıl çalışma tecrübesi olanların hem iş performansı hem de algılanan örgütsel destek düzeylerinde, çok tecrübeli aşçıların yanı sıra en tecrübesiz aşçılara göre de düşük seviyede olması dikkat çekicidir. Elde edilen bulgular, iş tecrübesinin ise stres düzeyi üzerinde etkisinin saptanamadığı (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344), çalışmadan elde edilen bulgu ile örtüşmekte, iş stresi düzeyinin, işgörenlerin

tecrübesi ve çalışmakta oldukları yerdeki çalışma sürelerine göre farklılık gösterdiğini ifade eden çalışma ile (Gökgöz, 2013: 126-128) ise uyuşmamaktadır.

Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı, algılanan örgütsel destek, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının yaş değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Oysaki bazı çalışmalarda, iş performansı (Gökgöz, 2013: 126-128), iş stresi (Erdoğan, Ünsar ve Süt 2009; Arıkan, 2009; Baklacı, 2013: 138-164) ve iş yaşam kalitesi (Afşar, 2011 :272) düzeylerinde yaşa bağlı anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan aşçıların algılanan örgütsel destek, iş stresi, iş ortamı puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan Anova testine göre anlamlı farklılık bulunmamıştır ($p>0.05$). Şu anki yerde çalışma süresine göre iş stresinde düzeyinde istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamış olup, elde edilen bu bulgu, Örüçü, Kılıç ve Ergül (2011) ve Gökgöz (2013: 126-128)'ün bulguları ile uyumlu değildir. Yazarlar, kurumda çalışılan süre ile stres düzeyi arasında pozitif yönlü bir korelasyon bulunduğunu ve iş süresi arttıkça algılanan stres düzeyinin yükseldiğinden söz etmektedir. Araştırmaya katılan aşçılardan, şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların iş performansı puanları ($4,199 \pm 0,738$), 3-5 yıl olanların iş performansı puanlarından ($3,821 \pm 0,937$) daha yüksek bulunmuştur ($F=2,670$; $p=0,048<0.05$). Araştırmaya katılan aşçıların genel iş yaşam kalitesi puanlarının şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,234$; $p=0,023<0.05$). Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl ($3,748 \pm 0,660$) ve 8 yıl üstü ($3,659 \pm 0,695$) olanların genel iş yaşam kalitesi puanları, 0-2 yıl ($3,380 \pm 0,878$) ve 3-5 yıl ($3,424 \pm 0,861$) olanlarından daha yüksek bulunmuştur. Elde edilen bu bulgu, akademisyenlerin iş yaşam kalite düzeylerinin şu anda çalıştıkları üniversitede toplam çalışma sürelerine göre farklılık gösterdiği (Afşar, 2011 :272) bulgusu ile benzeşmektedir. Araştırmaya katılan aşçıların iş koşulları puanları şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,335$; $p=0,020<0.05$). Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl ($3,510 \pm 0,849$) ve 8 yıl üstü ($3,427 \pm 0,772$) olanların iş koşulları, 0-2 yıl

olanların çalışma koşulları puanlarından ($3,052 \pm 1,049$) yüksek bulunmuştur. Araştırmaya katılan aşıçların sağlanan hizmetler puanları da şu anki yerde çalışma süresi değişkenine göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık bulunmuştur ($F=3,003$; $p=0,031<0,05$). Şu anki yerde çalışma süresi 6-8 yıl olanların sağlanan hizmetler puanları ($3,837 \pm 0,887$), şu anki yerde çalışma süresi 0-2 yıl ($3,412 \pm 1,083$) ve 3-5 yıl olanlardan ($3,349 \pm 1,062$) daha yüksek bulunmuştur. Halen çalışmakta olduğu yerde 6-8 yıl çalışma tecrübesi olanların hem iş performansı, iş yaşam kalitesi, iş koşulları ve sağlanan hizmetler yönünden 0-2 ve 3-5 yıllık aşıçlara göre daha yüksek seviyede olması şu andaki yerde çalışma süresine göre yapılan analizin ortak yönüdür.

Araştırmaya katılan aşıçların iş performansı, algılanan örgütsel destek, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının cinsiyet değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu bulgu, iş stresi (Gökgöz, 2013: 126-128; Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344; Erdogan, Ünsar ve Süt, 2009: 459-460; Arıkan, 2009; Çakır, 2006), iş performansı (Gökgöz, 2013: 126-128) ve iş yaşam kalitesi (Afşar, 2011 :277-278) düzeyleri ile cinsiyet ilişkisinde farklılık bulunana çalışmaların bulguları ile uyumlu değildir.

Araştırmaya katılan aşıçların algılanan örgütsel destek puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak fark vardır ve bekarların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,578$), evlilerin algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,410$) yüksek bulunmuştur. Araştırmaya katılan aşıçların iş performansı, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının medeni durum değişkenine göre istatistiksel olarak farklılık oluşturup oluşturmadığını incelemek için uygulanan t-testi sonucunda farklılık anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$). Bu bulgu, stres boyutu ile ilgili olarak daha önce yapılmış çalışmalarla (Erdogan, Ünsar ve Süt, 2009: 459-460), uyumlu değildir. Araştırmacılar evli işgörenlerin bekar olanlara göre stres faktörlerinden daha fazla etkilenmekte olduğunu ifade etmektedir.

Araştırmaya katılan aşıçların algılanan örgütsel destek puanlarının mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre farklılığı, istatistiksel olarak anlamlı

bulunmuştur($t=2.705$; $p=0.007<0,05$). Mesleki eğitim alanların algılanan örgütsel destek puanları ($x=3,588$), mesleki eğitim almayanların algılanan örgütsel destek puanlarından ($x=3,360$) yüksek bulunmuştur.Araştırmaya katılan aşçıların iş performansı, iş stresi, genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, çalışma koşulları, sağlanan hizmetler puanlarının mesleki eğitim alma durumu değişkenine göre farklılıkları istatistiksel olarak anlamlı bulunmamıştır ($p>0,05$).Örücü, Kılıç, ve Ergül (2011: 1), tarafından yapılan araştırmada, eğitim durumu ile iş stresi algısı arasında negatif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiş olup, bu durum, eğitim seviyesi yükseldikçe stres düzeyinin düşmekte olduğunu göstermektedir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Araştırmamızın sonucunda İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan aşçıların; “iş performansı” düzeyi ($3,984 \pm 0,825$), algılanan örgütsel destek düzeyi ($3,497 \pm 0,734$), “genel iş yaşam kalitesi” düzeyi ($3,492 \pm 0,826$), ile iş yaşam kalitesinin alt boyutlarından olan “iş ortamı” düzeyi ($3,674 \pm 0,838$) ve “sağlanan hizmetler” algı düzeyi ($3,496 \pm 1,042$) yüksek olarak bulunmuştur. İş stresi düzeyi ($2,846 \pm 0,935$) ve iş koşulları” düzeyi ($3,233 \pm 0,992$) ise orta düzey olarak tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında kurulan 8 ana hipotezin 7’si araştırma sonucunda doğrulanmış, H4 hipotezi reddedilmiş ve modelden çıkartılmıştır.

Tablo 40. Hipotezler ve Sonuçları

HİPOTEZLER		SONUÇ
H1:	Algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etkisi vardır.	Kabul
H2:	İş stresinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.	Kabul
H3:	İş yaşam kalitesinin algılanan örgütsel destek üzerine etkisi vardır.	Kabul
H4:	İş stresinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Red*
H5:	İş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Kabul
H6:	İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş ortamının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Kabul
H7:	İş yaşam kalitesi alt boyutlarından iş koşullarının iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Kabul
H8:	İş yaşam kalitesi alt boyutlarından sağlanan hizmetlerin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü vardır.	Kabul

İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otellerde çalışan aşçıların algılanan örgütsel destek ve iş performans düzeyleri yüksektir ve H1 hipotezinin sonucundan da görüleceği üzere algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerinde etkisi vardır. Bunun

işgörenleri işten soğutmanın en basit yoldur. İşini iyi yapan kişiler, kendileri kadar çalışmayan veya çok az çalışıp bol bol sosyalleşmeye önem veren kişilerin hiç hak etmedikleri pozisyonlara atandıklarını gördüklerinde, tükenmişlik belirtileri gösterirler. Özellikle de kendileri tatil bile yapmadan canla başla çalışıyor, ekiplerini koşturuyor ve beklentilerin üzerinde iş çıkarıyorlarsa, dışarıdan gelen ve işi hiç bilmeyen birinin üst düzey bir makama oturmasına katlanamazlar(Acar, 2016).

Aşçıların iş stresi düzeyleri orta olarak ölçülmüş olup, örgütsel destek algısı düzeyi üzerine zayıf olmakla birlikte negatif etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, iş stres düzeyi arttıkça, algılanan örgütsel destek düzeyinin bir miktar azalacağı anlamına gelmektedir.

İş stresi düzeyine ilişkin aşçıları ile yüz yüze yapılan görüşmede, kurumsal işletmelere göre küçük işletmelerdeki, işgören sayısının azlığı, gerek demirbaş gerekse malzeme temininde yaşanan sorunlar, işverenlerin az maliyetle çok kar elde etme beklentisi, mutfaklardaki fiziki koşulların yetersizliği, ücret, izin, kötü iletişim gibi sorunlar nedeniyle stres düzeylerinin çok daha fazla olduğu dile getirilmiştir. Bilindiği üzere, ücret, izin, iletişim gibi konular örgütsel destek algısına etki eden örgütsel adaletin bileşenleridir. İş stresi üzerine etki eden bu tür etkenlerin, örgütsel destek algısı üzerine de etkili olması son derece doğal karşılanmaktadır. Ayrıca, birden çok yemek çeşidinin, bir masaya aynı anda servis edilmesinin, yemeğin müşteri tarafından beğenilip beğenilmeyeceği endişesinin sürekli olarak taşınması, aşçıları stres altında bırakan bazı unsurlar olarak ifade edilmiştir. Stres düzeyinin “orta düzey” çıkması,örneklemin beş yıldızlı kurumsal nitelikteki işletmelerden seçilmiş olmasından kaynaklı olabileceği yönünde değerlendirmede bulunulmuştur. Buradan hareketle, beş yıldızlı otel işletmeleri dışında çalışan aşçıların stres düzeylerinin daha yüksek olacağı düşünülmekte olup, bu durumun araştırmacılar için dikkate değer bir konu olduğu düşünülmektedir.

Aşçıların iş yaşam kalitesi düzeyi yüksek olarak belirlenmiş olup,iş yaşam kalitesinin, örgütsel destek algısı üzerinde önemli bir etken olduğu tespit edilmiştir.Genel iş yaşam kalitesi, iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan hizmetlerin bileşiminden meydana gelmektedir. Algılanan örgütsel destek, örgütün, işgörenin

iyiliğini önemsemesi, bunun için bazı çabalar içinde bulunması ve bu durumun işgörenler tarafından algılanması olduğuna göre, iş ortamına yönelik olarak yapılan geliştirme ve iyileştirmelerin örgütsel destek algısını arttırması son derece doğal görünmektedir. İş yaşam kalitesinin, iş ortamı kaynaklı bileşenleri olan, yetki ve sorumluluk denkliği, işyerinde kendini ifade edebilme, yapılan işlerin beklentilere uygunluğu, mesleği dolayısıyla toplumda görülen saygınlık, yapılan işlerin yeteneklerine uygunluğu ve işletme hedefleri ile kişisel hedeflerin uyuşması, algılanan örgütsel destek algısının, örgütsel adalet ve yönetici desteği ile yakında ilişkilidir. Yine iş yaşam kalitesinin iş koşullarına yönelik bileşenleri; iş saatleri ve mesai uygulamaları, izin uygulamaları, iş yerinin fizisel koşulları, sosyal faaliyetlerin yeterli oluşu ve işgörenlerin kendilerini geliştirmesine imkan sağlanması da algılanan örgütsel desteğin, örgütsel adalet, yönetici desteği, ödüller ve iş koşulları bileşenleri ile çok yakından ilişkilidir. Aşçıların iş koşulları düzeyleri “orta düzey” olarak ortaya çıkmış olup, hizmet sektörü içinde bulunan otel işletmelerinde bu durum normal karşılanmaktadır. Sezona göre değişen iş yükü, uzun çalışma saatleri, mutfaktaki nemli, sıcak, gürültülü ve kokulu ortam aşçıların iş koşulları düzeyi üzerinde oldukça etkilidir. Ayrıca sağlanan hizmetler alt boyutuna ilişkin yemek hizmetlerinin çeşit ve kalitesi, işgörenlere yönelik sosyal faaliyetler ve özellikle İstanbul trafiği dikkate alındığında personel servisi gibi ulaşım olanaklarının sağlanması örgütsel destek algısını güçlendiren çok önemli iş yaşam kalitesi bileşenleri olmaktadır.

Araştırma bulgularını tartışmak amacıyla, aşçılar ile yapılan görüşmede; beş yıldızlı otellerde çalışmakta olan aşçılar üzerinde yapılması dolayısıyla bu düzeyin orta olarak çıktığı, diğer tesis ve lokantalarda çalışan aşçıların iş koşulları düzeyinin daha da düşük olacağı değerlendirilmiştir. Aşçılar, soyunma odaları ve banyo imkanı bulunmayan işletmelerde yemek kokusunun aşçıların üzerine sindiği, ulaşım için binilen toplu taşıma araçlarında kendilerini topluma rahatsızlık veren kişiler olarak hissettiklerini ve bu sebeple sıkıldıklarını ifade etmişlerdir. Bu sebeplerden dolayı, iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik olarak yapılan herhangi bir düzenlemenin, algılanan örgütsel destek düzeyine olumlu yansıması beklenmektedir.

İş stresinin iş performansı üzerine etkisinde algılanan örgütsel desteğin aracılık rolü bulunmamaktadır. Bu bulgunun temelinde iş stresinin iş performansı üzerine etkisinin bulunmamış olması yatmaktadır. Aracılık rolünden bahsedebilmek için hem bağımsız değişken olan iş stresinin hem de aracı değişken olan algılanan örgütsel desteğin doğrudan iş performansı üzerine etkisinin bulunması gerekmektedir. Araştırmada algılanan örgütsel desteğin iş performansı üzerine etki etkisinin olduğu görülmüş fakat iş stresinin iş performansı üzerine etkisi bulunmamıştır. Bu sebeple aracılık etkisinden söz etmek mümkün değildir. Araştırmadaki aşçıların iş stresi seviyesi “orta düzey” bulunmakla birlikte iş performansı üzerine etkisinin bulunmaması dikkat çeken bir husustur. Aşçılar ile yapılan mülakat esnasında aşçılar, işlerini sanatçılara benzer bir zevk ile yaptıklarını, yemekleri hazırlarken işlerine konsantre oldukları, dolayısıyla stres oluşturacak her şeyi unuttuklarını ifade etmişlerdir. Ayrıca müşteri tarafından yemeklerin beğenilip beğenilmemesine göre kendi performanslarını değerlendirdikleri, bunu yaparken de dönen tabaklarda yemek kalıp kalmadığı yada tabağın sıyrılıp sıyrılmadığına baktıklarını ifade edilmiştir. Sanatçı için performans sonrası alkış ne ise, tabakta yemek kalmaması da aşçılar için aynı şeyi ifade etmektedir. Aşçıların iş stresinin, iş performansları üzerine etkisinin olmaması şu şekilde değerlendirilmektedir: Nitelikli iş gücü barındıran beş yıldızlı otellerdeki aşçılar bireysel stres yönetimi konusunda başarılıdır ve stresi, iş yaşamına olumsuz aktarmamaktadır. Bu durum aşçılarda ters U stres modelinin geçerli olduğu (Yılmaz, 2006; Çelik ve Turunç, 2009: 134-236) anlamına gelmektedir. Bu modele göre optimum düzeydeki iş stresi, iş performansına olumlu katkı yapmakta bu nedenle aşçılar yüksek performans göstermektedirler.

Algılanan örgütsel destek, alt boyutlarıyla birlikte iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde aracı rol oynamaktadır. Bu durum aşçıların genel iş yaşam kalitesi ve alt boyutları olan iş ortamı, iş koşulları ve sağlanan hizmetlerin, iş performansı üzerine hem doğrudan, hem de algılanan örgütsel destek üzerinden etkisi olduğu anlamına gelmektedir.

Ayrıca, başta iş koşulları olmak üzere, iş yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik adımların, örgütsel destek algısına etki eden faktörler ile birlikte ele alınması

durumunda, aşçıların performanslarının daha da iyi hale geleceği değerlendirilmektedir.

Kurumsal işletmelerde motivasyon başta olmak üzere, stres düzeyinin düşürülmesi, verimlilik ve performans seviyelerinin yükseltilebilmesi için yönetim tarafından işgörenlere örgütsel destek başta olmak üzere psikolojik anlamda destek almalarına olanak sağlanmalıdır (Korkmaz ve Ceylan, 2012: 313-344).

Bu maksatla otel işletmelerindeki yöneticilere şu öneriler yapılabilir:

- Aşçıların yönetsel uygulamalara yaptıkları eleştirilere karşı hoşgörülü olunmalıdır.
- İş bölümü ve tanımları netleştirilerek, arkadaşları ile uyumsuzluk ve çatışmayı önlemeye yönelik tedbirler alınmalıdır.
- Aşçılara yönelik bir kariyer planı yapılarak, rekabete bağlı sorunların azaltılmasına yönelik çalışmalar yapılmalıdır.
- Aşçıların iş saatlerinde belirsizlik var ise bunlar giderilmelidir.
- Aşçılara hazırlık için yeterli zaman sağlanarak, iş yoğunluğu ayarlanmalıdır.
- Gerek hazırlık gerekse de pişirme ve temizlik için yeterli miktarda araç ve gereçlerin temin edilmelidir.
- Çalışma ortamında ısı, ışık ve havalandırma konforu sağlanmalıdır.
- Aşçıların çeşitli eğitim programlarına katılımları sağlanarak, mesleki yönden kendilerini geliştirme olanaklarının sağlanmalıdır.
- Yol, yemek ve diğer sosyal yardımlara ilişkin haklar, sektördeki diğer işletmeler ile kıyaslandığında düşük kalmamalıdır.
- İşletmenin ücret politikası net bir şekilde açıklanarak, aşçıların arasında ücret dengesizliğine yönelik algı giderilmelidir.
- İş tanımları ve sorumlulukları netleştirilerek, görev dağılımındaki adaletsizlik algısı giderilmelidir.
- Şeffaf bir iletişim sistemi kurularak, dedikoduların, ayrımcılık ve adam kayırmanın önüne geçilmelidir.
- Gerek kendi işleri gerekse de işletmenin diğer konuları ile ilgili kararlara katılabilmesi için üst yönetim tarafından destek sağlanmalıdır.

- Zaman zaman çabası ve gayreti nedeniyle üstler tarafından takdir edilmeli, gerekiyorsa ödüllendirilmelidir.

Konuya ilgi duyan araştırmacılara yönelik olarak ise şu önerilerde bulunulabilir:

Benzer araştırmaların;

- Başka illerde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerindeki aşçılar üzerinde,
- İstanbul’da bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin başka bölümlerinde çalışan işgörenler üzerinde,
- Beş yıldızlı otel işletmeleri dışındaki konaklama ve yiyecek içecek işletmelerinde çalışmakta olan aşçılar üzerinde tekrarlanması önerilebilir.

İş stresi ve iş koşulları düzeyleri“orta” olarak belirlenen aşçılara yönelik olarak şu önerilerde bulunulabilir:

- Üzerlerindeki stresin etkenlerini değerlendirmeli ve bu etkenlerin hangilerinin mesleklerine ilişkin, hangilerinin meslek dışından yadabireysel özelliklerinden kaynaklı olduğunu tespit etmeli ve buna göre baş etme stratejisi geliştirmelidirler.
- “Ekip Çalışması”, “Zaman ve Stres Yönetimi” ve “İletişim” konularında eğitim almalı ve öğrendiklerini davranışa dönüştürmeye çalışmalıdırlar.
- Yönetim tarafından planlanan toplantılara düzenli olarak iştirak etmeli, İSG kurulu gibi iş koşulları ve çalışma ortamına yönelik sorunların tartışıldığı toplantılarda, sorunların gündeme alınması için girişimde bulunmalıdırlar.

KAYNAKÇA

- Aaker, D. K. (2007). *Marketing Research* (9 B.). Danvers: John Wiley & Sons.
- Aba, G. (2009). Yüksek Lisans Tezi. *İş Yaşam Kalitesi ve Motivasyon İlişkisi: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama*. Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Acar, A. (2016, 06 04). *Başarılı Elemanların İşten Ayrılmasına Yol Açan En Önemli Nedenler*. 06 05, 2016 Tarihinde <http://www.haberchef.org/>: <http://www.haberchef.org/ali-acar-basarili-elemanlarin-isten-ayrilmasina-yol-acan-en-onemli-nedenler/> Adresinden Alındı.
- Afşar, S. T. (2011). Çalışma Yaşam Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyi Üzerindeki Etkisi: Devlet ve Vakıf Üniversitelerinde Çalışan Akademisyenler Üzerine Nicel Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Ağma, F. Ş. (2007). *İş Yaşamında Stresin Nedenleri ve Olumsuz Etkileri*. 05 15, 2015 Tarihinde Atılım Üniversitesi Açık Arşiv: <http://acikarsiv.atilim.edu.tr/Browse/216/>. Adresinden Alındı.
- Akdemir, A. (2004). *İşletmeciliğin Temel Bilgileri*. Çanakkale: Biga İ.İ.B.F. Yayını.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A., & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 19(1), 105-135.
- Akova, O., & Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’ daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* (15) 2008 / 1: 17-44, 15(1), 17-44.
- Aksungur, A. (2009). Dr. Zekai Tahir Burak Kadın Sağlığı Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde Çalışan Ebe ve Hemşirelerin İş Doyumu ve Yaşam Kalitesi Düzeylerinin Belirlenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Programı.
- Aktaş, A. M. (Tarih Yok). Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri. *Ankara Üniversitesi Ssf Dergisi*.
- Allen, D., Shore, L., & Griffeth, R. (2003). The Role Of Perceived Organizational Support And Supportive Human Resource Practices In The Turnover Process. *Journal Of Management*(29), 99-118.
- Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & *Handbook Of Industrial, Work And Organizational Psychology*.

- Viswesvaran, C. (2005). London, California, New Delhi: Sage Publications.
- Anderson, N., Ones, D. S., Sinangıl, K. H., & Viswesvaran, C. (2001). *Handbook Of Industrial, Work & Organizational Psychology Volume 2*. London • Thousand Oaks • New Delhi: Sage Publications Ltd.
- Arıkan, A. (2009, Eylül 11). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydın, Ş. (2004, 09 05). Otel İşletmelerinde Stres Faktörleri İle İş Bırakma İlişkisi: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması. *Doktora Tezi*. İzmir, Türkiye: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Aydoğan, O. (2008). İş Stresinin Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Kamu Sektöründe Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma Yönetimi Ana Bilim Dalı.
- Aytekin, A. (Tarih Yok). *Sağlık*. 05 15, 2015 Tarihinde iibf.bartın.edu.tr: http://iibf.bartın.edu.tr/alperaytekin/files/saglik_6.pdf Adresinden Alındı
- Baklacı, E. (2013, Şubat). İş Stresi ve Tükenmişlik Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Hatay: Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Baron, R. M., & Kenny, D. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction In Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, And Statistical Considerations. *Journal Of Personality And Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Barutçugil, İ. (2006). *İşletme Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayınları.
- Başaran, İ. E. (2000). *Yönetim*. Ankara: Umut Yayım.
- Başkaya, S. N. (2009, Eylül 3). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Benligiray, S. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Eskişehir: Anadolu.
- Berg, & Martins. (2013). The Relationship Between Organisational Trust And Quality Of Work Life. *Journal Of Human Resource Management*, 11(1), 1-13.
- Boonstra, J. J. (2004). *Dynamics Of Organizational Change And Learning*. West Sussex: John Wiley & Sons Ltd.,

- Bowling, N. (2007). Is The Job Satisfaction – Job Performance Relationship Spurious? A Metaanalytic Examination. *Journal Of Vocational Behavior*(71), 167-185.
- Büyüköztürk, Ş. (2003). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı* (3 B.). Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Byrne, B. M. (2010). *Structural Equation Modeling With Amos*. New York: Routledge.
- Campos, L. C., & Souza, A. M. (30 July- 2 August 2006). Study Of The Walton’s Criteria Of Quality Of Working Life Using Multivariate Analysis In A Military Organization. *Third International Conference On Production Research*. Curitiba / Pr-Brazil.
- Can, A. (2014). *Spss İle Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi* (3 B.). Ankara: Pegem Akademi.
- Celep, H. (2010). Kamu Sektöründe Performans Yönetimi ve Ölçümü . *Mesleki Yeterlilik Tezi*. Ankara: Strateji Geliştirme Başkanlığı.
- Ceyhun, A. T. (2009, Şubat). Zihinsel Yetersizliği Olan Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde İş Stresi, Algılanan Sosyal Destek ve İş Doyumu. *Yüksek Lisans Tezi*. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Chang, E. D. (2006). The Relationships Among Workplace Stressors, Coping Methods, Demographic Characteristics, And Health In Australian Nurses. *Journal Of Professional Nursing*, 22(1), 30-38.
- Churchill, G. (1991). *Marketing Research Methodological Foundations* (5 B.). Orlando: Dryden Press International Edition.
- Coşkun, B. (2013, 09 25). Örgütsel Davranış (Zirve.Edu.Tr).
- Coyle-Shapiro, J.-M., & Conway, N. (2005). Exchange Relationships: Examining Psychological Contracts And Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 90(4), 774–781.
- Çakar, N. D., & Yıldız, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: “Algılanan Örgütsel Destek” Bir Ara Değişken Mi? *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 68-90.
- Çakır, Ö. (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Çekmecelioğlu, H. G., & Pelenk, S. E. (2015). Örgütsel Engellerin, Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerindeki Etkileri: Kocaeli Lastik İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(29), 143-164.

- Çelik, M., & Turunç, Ö. (2009). Aile-İş Çatışması, İş Stresi ve Örgütsel Sadakatin İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Ampirik Bir Çalışma. 217-245.
- Çelik, N. (2009). Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği. *Yüksek Lisans Tezi*. Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çetin, F., Şeşen, H., & Basım, H. N. (2012). Örgüt Kültürünün Rol Ötesi Olumlu Davranışlara Olan Etkisi: Örgütsel Bağlılığın Aracı Değişken Rolü. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13 (2), 197 – 211.
- Çiçek, D. (2005). Örgütlerde Motivasyon ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma. *Doktora Tezi*. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çivilidağ, A. (2003). Anadolu Lisesi ve Özel Lise Öğretmenlerinin İş Tatmini, İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Düzeylerinin Karşılaştırılmasına Yönelik Bir Analiz. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 35-46.
- Danford, & Ark. (2008). Partnership, High Performance Work Systems And Quality Of Working Life. *New Technology, Work And Employment*, 23(3), 151-166.
- Davis, K. (Tarih Yok). *İşletmelerde İnsan Davranışı*, . İstanbul: Çeviren: Kemal Tosun Vd. İstanbul Üni. İşletme Fak.Yayın No:199.
- Dehaghi, Z. H., Sheikhtaheri, A., & Dehnavi, F. (2015). Nurse Managers' Work Life Quality And Their Participation İn Knowledge Management: A Correlational Study. *Iran Red Crescent Med Journal*, 17(1), 1-6.
- Demir, M. (2011). İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(3), 453-464.
- Demiral, Y. (2004). Çalışma Yaşamında Psikososyal Etmenler. *Türk Tabipler Birliği Mesleki ve Sağlık ve Güvenlik Dergisi*.
- Dığın, Ö. (2008, 09). İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Güvencesi ve Konuyla İlgili Yapılan Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Edirne, Türkiye: Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kossek, E. E., & Lambert, S. *Work And Life Integration, Organizational, Cultural, And Individual*

- J. (2005). *Perspectives*. Mahwah, New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates.
- Efeoğlu, & İ. E. (2006). Yayınlanmamış Doktora Tezi. *İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma*. Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Eisenberger. (1986). 05 15, 2015 Tarihinde Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: [Http://Www.Psychology.Uh.Edu/Faculty/Eisenberger/Files/Spos_8.Pdf](http://www.psychology.uh.edu/faculty/eisenberger/files/spos_8.pdf) Adresinden Alındı.
- Eisenberger, R. J. (2004). Perceived Organizational Support. The Employment Relationship: Examining Psychological And Contextual Perspectives. 206-225.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived Organizational Support And Employee Diligence, Commitment, And Innovation. *Journal Of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 500-507.
- Ekmekçi, Ö. T. (2014). İş Güvenliği ve Çalışan Sağlığı. A. Ergeneli İçinde, *İnsan Kaynakları Yönetimi* (1 B., S. 353-384). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- Elmuti, D., Grunewald, J., & Abebe, D. (2010). Consequences Of Outsourcing Strategies On Employee Quality Of Work Life, Attitudes, And Performance. *Journal Of Business Strategies*, 27(2), 177-203.
- Erat, Ş. (2010). Hemşirelerin İş Yaşam Kalitesinin Motivasyona Etkisi: Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Erdaş, K. D. (2010). Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Lider-Üye Mübadelesi, Algılanan Örgütsel Destek ve Öz Denetim Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışları Üzerindeki Etkileri*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı.
- Erdem, B., & Kaya, İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*(35), 135-150.
- Erdogan, T., Ünsar, S., & Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2), 447-461.

- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.
- Eren, E. (2008). *Yönetim ve Organizasyon* (8 B.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, E. (2011). *Yönetim ve Organizasyon* (10. Baskı B.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Eren, H., Gözaydın, N., Parlatur, İ., Tekin, T., & Zülfikar, H. (1992). Türkçe Sözlük. Türk Dil Kurumu.
- Eren, S., & Hayatoğlu, Ö. (2011). Etik İkliminin Satış Elemanlarının İş Tutumlarına ve İş Performanslarına Etkisi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. *Zkü Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 109-128.
- Ergun Özler, N. D. (2013). Güdüleme. C. Koparal, & İ. Özalp (Dü) İçinde, *Yönetim ve Organizasyon* (S. 123 - 159). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Ergun Özler, N. D. (2013). Liderlik. C. Koparal, & İ. Özalp (Dü) İçinde, *Yönetim ve Organizasyon* (1 B., S. 94-123). Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Erkuş, A., & Fındıklı, M. A. (2013). Psikolojik Sermayenin İş Tatmini, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 42(2), 302-318.
- Ertekin, Y. (1993). *Stres ve Yönetim*. Ankara: Todaie.
- Falzon, P., vd. (2012). Performance-Based Management And Quality Of Work: An Empirical Assessment. *Ios Press*, 3855-3860.
- Farr, J. L. (2002). *Human Performance Role Of General Mental Ability In Industrial, Work, And Organizational Psychology*. Mahwah, New Jersey, London: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Fındıklı, A.,M. (2014). *Algılanan Lider Desteği ve Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü: İstanbul'da Kamu Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. İ.Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadı Enstitüsü Yönetim Dergisi, 25(77), 136-157.
- Flanagan, R. J. (2006). *Globalization And Labor Conditions: Working Conditions And Worker Rights In A Global Economy*. New York: Oxford University Press.
- Gegez, A. E. (2010). *Pazar Araştırmaları* (3 B.). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- Gök, S. (2009). Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Xvii.
- Gökpınar, G. (2014, Şubat). İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı.
- Griffin, S. (1995). A Cognitive-Developmental Analysis Of Pride, Shame, And Embarrassment In Middle Childhood. *Self-Conscious Emotions: The Psychology Of Shame, Guilt, Embarrassment, And Pride*, 219-236.
- Gurses, A. P., Carayon , P., & Wall, M. (2009). Impact Of Performance Obstacles On Intensive Care Nurses' Workload, Perceived Quality And Safety Of Care And Quality Of Working Life. *Health Services Research*, 44(2), 422-443.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 91-109.
- Gül, H. (Tarih Yok). İş Stresi, Örgütsel Sağlık ve Performans Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Araştırması. 318-332.
- Güleryüz, E. (2014, 11 11). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi Nedir? İzmir, İzmir Üniversitesi, Türkiye.
- Gürdal, D. (2016, 2). Çalışma Psikolojisi. 4 22, 2016 Tarihinde <http://www.slideshare.net/http://www.slideshare.net/kobikobi/6-7hafta-58076339> Adresinden Alındı.
- Harlak, H. (Tarih Yok). Algılama. 05 20, 2016 Tarihinde <http://www.akademik.adu.edu.tr/http://www.akademik.adu.edu.tr/bolum/fef/psikoloji/webfolders/files/algilama.pdf> Adresinden Alındı.
- Hayta, A. B. (2007). Çalışma Ortamı ve Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*(1), 21-41.
- House, R. J., & Rizzo, J. R. (1972). Role Conflict And Ambiguity As Critical Variables In Model Of Organizational Behavior. *Organizational Behavior And Human Performance*(7), 467-505.
- Huzzard, T. (2003). *The Convergence Of The Quality Of Working Life And Competitiveness*. Stockholm: National Institute For Working Life.
- Kalaycı, Ş. (2006). *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Kale, E. (2013). Konaklama İşletmelerinde Öz Uyumun İş Performansına Etkisi: Yaşam Doyumunun Aracı Rolü. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(21),

117-133.

- Kaplan, M. (2010). Otel İşletmelerinde Etiksel İklim ve Örgütsel Destek Algılamalarının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi:Kapatokya Örneği. *Doktora Tezi*. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kaplan, M., & Öğüt, A. (2012). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin Analizi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 17, 387-401.
- Karakaş, F. (2010). Spirituality And Performance İn Organizations: A Literature Review. *Journal Of Business Ethics*, 89–106.
- Karatepe, O. M. (2012). Perceived Organizational Support, Career Satisfaction, And Performance Outcomes. *International Journal Of Contemporary Hospitality Management*, 24(5), 735-752.
- Kasnaklı, B. (2002). Stratejiler İle Performans Göstergelerinin Bütünlüğünü Sağlayan Bir Model: Dengeli Puan Kartı (Balanced Scorecard). *Verimlilik Dergisi*(2), 131-152.
- Katz, H. C., Kochan, T. A., & Weber, M. R. (1985). Assessing The Effects Of Industrial Relations Systems And Efforts To Improve The Quality Of Working Life On Organizational Effectiveness. *Academy Of Management Journal*, 28(3), 509-526.
- Kaya, E. (2010, 07 02). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Sağlık Personeli Üzerinde Bir Uygulama. *Yüksek Lisans Tezi*. Kocaeli, Kocaeli/Gebze, Türkiye: Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kinnear, T., & Taylor, J. R. (1996). *Marketing Research An Applied Approach*. International Edition, McGraw Hill.
- Koçel, T. (2011). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Kondalkar, V. G. (2007). *Organizational Behaviour*. New Delhi: New Age International (P) Ltd.
- Konovsky, M. A. (1994). Citizenship Behavior And Social Exchange. *Academy Of Management Journal*, 37(3), 656-669.
- Korkmaz, M., & Ceylan, B. (2012). Örgütsel Stres Yönetimi ve Stresin İstanbul Büyükşehir Belediyesi Çalışanlarının İş Performansı Üzerine Etkisinin Uygulamalı Olarak İncelenmesi. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*(10), 313-344.
- Korunka, C., & Hoonakker, P. (2014). *The Impact Of Ict On Quality Of Working Life*. Dordrecht : Springer Science+Business Media.

- Kozak, N. (2014). *Turizm Pazarlaması* (5. B.). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kösterelioğlu, M. A. (2011, Haziran). İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İş Yaşam Kalitesi İle İşe Yabancılaşması Arasındaki İlişki. *Doktora Tezi*. Bolu: Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurt, E. (2013). Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma. *Yüksek Lisans Tezi*. Ankara: Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kurtuluş, K. (2004). *Pazar Araştırmaları* (7 B.). İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Ladebo, O. J., Abubakar, B. Z., & Adamu, C. O. (2011). Nigerian Agriculture Workers' Outcomes From Perceived Organisational Support And Protestant Work Ethics: Job Satisfaction As A Mediator. *Sa Journal Of Industrial Psychology*, 37(1), 1-8.
- Lambert, S. J. (2000). Added Benefits: The Link Between Work-Life Binefits And Organizational Citizenship Behavior. *Academy Of Management Journal*, 43(5), 801-815.
- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2013). *Work In The 21'st Century An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. United States Of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Lazarus, A. A. (1985). Setting The Record Straight. *American Psychologist*, 40 (12):1418-1419.
- Levine, M. F. (1984). Defining Quality Of Working Life. *Human Relations*.
- Levine, M. J. (1997). *Worker Rights And Labor Standards İn Asia "S Four New Tigers*. New York: Plenum Press.
- Life, T. I. (1979). *Working On The Quality Of Working Life Developments İn Europe*. Boston/Thehague/London: Martinus Nijhoff Publishing.
- Liu, Y. (2009). Perceived Organizational Support And Expatriate Organizational Citizenship Behavior. The Mediating Role Of Affective Commitment Towards The Parent Company. *Personnel Review*, 38(3), 307-319.
- Loi, R., Ngo, H.-Y., & Sharon, F. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions To Organizational Commitment And İntention To Leave: The Mediating Role Of Perceived Organizational Support. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*(79), 101-120.
- Mackenzie, S. H., & Kerr, J. H. (2013). Stress And Emotions At Work: An Adventure Tourism Guide's Experiences. *Tourism Management*, 3-14.

- Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research An Applied Orientation* (4 B.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Meb. (2007). *Aşçı*. 03 01, 2016 Tarihinde Yiyecek İçecek Hizmetleri: http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/alanprogramlari/yiyecek_icecek/beceri.html Adresinden Alındı.
- Meb. (2008). *Aşçı Çırağı*. 03 01, 2016 Tarihinde İsmek: http://ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatlari-kurslari/webedition/file/2013_hbo_moduler_programlar/asci_ciragi.pdf Adresinden Alındı.
- Meb. (2008). *Aşçı Yardımcısı*. 03 01, 2016 Tarihinde İsmek: http://ismek.ibb.gov.tr/ismek-el-sanatlari-kurslari/webedition/file/2013_hbo_moduler_programlar/asci_yardimcisi.pdf Adresinden Alındı.
- Meb. (2008). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Aşçı Modüler Programı (Yeterliğe Dayalı)*,. 03 01, 2016 Tarihinde Yiyecek İçecek Hizmetleri: http://hbogm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/programlar/yiyecek_icecek_hizmetleri/asci.pdf?submit2222=mod%fciler+program%fd Adresinden Alındı.
- Meydan, C. H., & Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Miller, R. L., Griffin, M. A., & Hart, P. M. (1999). Personality And Organizational Health: The Role Of Conscientiousness. *Work & Stress*, 13(1), 7-19.
- Mısırlı, İ. (Tarih Yok). *Turizm Sektöründe Meslek Standartları ve Mesleki Belgelendirme Sistemi (Sertifikasyon)*. 02 29, 2016 Tarihinde Sisma: <http://sisma.com.tr/makaleler/turizmkonferans.pdf> Adresinden Alındı.
- Morillo, C. R. (1990). The Reward Event And Motivation. *The Journal Of Philosophy*, 87(4), 270.
- Mutlu, S. (2010, 02 01). *Örgütsel Destek*. 06 02, 2016 Tarihinde İkgercekleri: <http://ikgercekleri.blogspot.com.tr/2010/02/orgutsel-adalet.html> Adresinden Alındı.
- Myk. (2010). *Mutfak Yöneticisi Seviye 5*. 02 29, 2016 Tarihinde Bodrum Ticaret Odası: http://www.bodto.org.tr/images/other/mutfak_seviye_5.pdf Adresinden Alındı.
- Myk. (2013). *Aşçı Seviye 4*. 02 29, 2016 Tarihinde Mesleki Yeterlilik Kurumu:

- http://portal.myk.gov.tr/index.php?option=com_meslek_std_taslak&view=taslak_listesi_yeni&msd=2 Adresinden Alındı.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (Spss Destekli) Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Ng, C., & Sarris, A. (2009). Distinguishing Between The Effect Of Perceived Organisational Support And Person–Organisation Fit On Work Outcomes. *The Australian And New Zealand Journal Of Organisational Psychology*(2), 1-9.
- Olalı, H., & Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Ozan, C. (2013, 10 06). *Kişilik Gelişimi*. 04 22, 2016 Tarihinde Slide Serve: <http://www.slideserve.com/vala/kisilik-gelisimi-1352252> Adresinden Alındı.
- Ozan, C. (Tarih Yok). *Kişilik Gelişimi*. 04 22, 2016 Tarihinde <http://www.slideserve.com/vala/kisilik-gelisimi-1352252> Adresinden Alındı.
- Örücü, E., Kılıç, R., & Ergül, A. (2011, Eylül-Ekim). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık. *Akademik Bakış Dergisi*(26), 1-21.
- Özdevecioğlu, M. (2003 A). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi*, 18(2), 113 -130.
- Özdevecioğlu, M. (2003 B, Temmuz-Aralık). Algılanan Örgütsel Adaletin Bireylerarası Saldırgan Davranış Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*(21), 77-96.
- Özgün, A. Ş. (2011). *Stres - Etki Mekanizması ve Sonuçları*. 05 23, 2016 Tarihinde <http://www.avasirinozgun.com/>: <http://www.avasirinozgun.com/avasirin-ozgunun-kaleminden-yazilar/stres-etki-mekanizmasi-ve-sonuclari> Adresinden Alındı.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.
- Özkalp, E., & Kirel, Ç. (2010). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.
- Özler, N. D. (2013). Güdüleme. Editörler, C. Koparal, & İ. Özalp İçinde, *Yönetim ve Organizasyon İçinde Bölüm*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web - Ofset Tesisleri 1. Baskı.

- Öztekin, H. (2015). *Strese Güle Güle* (1.b). Ankara: Yason Yayıncılık.
- Öztürk, D. A. (2010). *Hemşirelerin Sağlıklı Yaşam Biçimi Davranışları ve İş Yaşam Kalitesinin İş Doyum Düzeyine Etkieri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Öztürk, F. (Tarih Yok). *Fen Eğitim Araştırmalarında Ölçme Verilerinin Analizi*. 05 15, 2015 Tarihinde Kemal Doymuş Files: <https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/bilimsel-arastirmalarda-kullanilan-odeller1.ppt> Adresinden Alındı.
- Parmaksız, A., Ersöz, T., Özseven, T., & Ersöz, F. (2013). *Çalışanların İş Memnuniyeti, İş Stresi ve Ergonomik Koşullarının Değerlendirilmesi. Gaziosmanpaşa Bilimsel Araştırma Dergisi*, 82-99.
- Paşa, M. (2007). *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama. Basılmamış Doktora Tezi*. Bursa: Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M., & Gürkan, G. Ç. (2013). *Birey Örgüt Uyumunun Açıkça Konuşma Davranışı Üzerindeki Etkisinde Algılanan Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü: Mba Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma. İ. Ü. İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 24(75), 84 - 104.
- Peterson, C. L. (1999). *Stress As A Psychophysiological Process. Baywood Publishing Co. Inc*, 11-27.
- Potterfield, T. A. (1999). *The Business Of Employee Empowerment Democracy And Ideology In The Workplace*. London: Quorum Books.
- Poyraz, K., & Kama, B. (2008). *Algılanan İş Güvencesinin, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, 143-164.
- Priscilla , S., & Dillman, D. A. (1994). *How To Conduct Your Own Survey*. Newyork: John Wiley & Sons Inc.
- Ramesh, & Ark. (2013). *A Study On Quality Of Work Life Among Nurses. National Journal Of Community Medicine*, 4(3), 471-474.
- Reilly, N. P., Sirgy, M. J., & Gorman, C. A. (2012). *Work And Quality Of Life Ethical Practices In Organizations*. Springer Dordrecht Heidelberg New York London: Springer Science+Business Media B.V.
- Rhoades, L. E. (2002). *Perceived Organizational Support: A Review Of The Literature. Journal Of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Robbins, S. P., & Judge, T. *Örgütsel Davranış*. (İ. Erdem, Dü.) Ankara: Nobel Akademik

- A. (2013). Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic. Ltd. Şti.
- Robbins, S. P., Decenzo, D. A., & Coulter, M. (2013). *Yönetimin Esasları* (8. Sürüm B.). (A. Öğüt, Dü.) Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık Eğitim Danışmanlık Tic.Ltd. Şti.
- Ross, G. F. (1997). Career Stress Responses Among Hospitality Employees. *Annals Of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Rothmann, I., & Cooper, C. (2008). *Organizational And Work Psychology*. London: Hodder Education, Part Of Hachette Livre Uk,.
- Sabuncuoğlu, Z., & Tüz, M. (2008). *Örgütsel Davranış*. Bursa: Alfa Aktüel Yayın Dağıtım.
- Sathya, K. J., & Vidya, R. I. (2012). Emotional Intelligence And Quality Of Work-Life Among Employees In The Educational Institutions. *Sies Journal Of Management*, 8(2).
- Schafer, W. (1987). *Stress Management For Wellness*. New York: Mc Graw Hill.
- Selye, H. (1976). Further Thoughts On Stress Without Distress., 104: 124–132. *Med. Times*, 104, 124–132.
- Seyidoğlu, H. (2009). *Bilimsel Araştırma ve Yazma El Kitabı*. İstanbul: Güzem Can Yayınları No:24.
- Shams, M., & Jackson, P. (2006). *Developments In Work And Organization Psychology: Implications For International Business* (1 B., Cilt 20). (P. N. Gahuri, Dü.) Amsterdam,: Elsevier Ltd.
- Sharabi, M., & Harpaz, I. (2010). Improving Employees' Work Centrality Improves Organizational Performance: Work Events And Work Centrality Relationships. *Human Resource Development International*, 13(4), 379–392.
- Shooshtarian, Z., Ameli, F., & Aminilari, M. (2013). The Effect Of Labor's Emotional Intelligence On Their Job Satisfaction, Job Performance And Commitment. *Iranian Journal Of Management Studies*, 6(1), 29-45.
- Sigler, T. H., & Pearson, C. M. (2000). Creating An Empowering Culture: Examining The Relationship Between Organizational Culture And Perceptions Of Empowerment. *Journal Of Quality Management*, 5, 27-52.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres. *Çimento İşveren*, 17-40.
- Şahin, N. H. (1995). *Stresle Başa Çıkma. Olumlu Bir Yaklaşım*. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Şenyiğit, G. (2004, Temmuz). Çalışma Hayatında Stres. *Verimlilik Dergisi*.

- Takeuchi, R., Wang, M., Marinova, S. V., & Yao, X. (2009). Role Of Domain-Specific Facets Of Perceived Organizational Support During Expatriation And Implications For Performance. *Organization Science*, 621-634.
- Tan, M., Polat, H., & Şahin, Z. A. (2012). Hemşirelerin Çalışma Ortamlarına İlişkin Algılarının Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*(4), 67-78.
- Tokgöz, N. (2013). *Yönetim ve Organizasyon* (1 B.). (C. Koparal, & İ. Özalp, Dü) Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Web-Ofset.
- Torlak, Ö., Tiltay, M. A., Özkara, B. Y., & Doğan, V. (2013). The Perception Of Institutionalisation Of. *Social Business An Interdisciplinary Journal*, 169-180.
- Toskay, T. (1983). *Turizm Olayına Genel Yaklaşım*. İstanbul: Der Yayınevi.
- Tuncer, M., & Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 57-78.
- Turunç, Ö. (2010 C). Organizasyonlarda Kontrol Algılamalarının Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *C.Ü. İibf Dergisi*, 11(1), 251-269.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010 A). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2).
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010 B). Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi:Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 209-232.
- Usta, R. (2009). İçsel Pazarlama ve Hizmet Kalitesi Arasındaki İlişki Üzerinde Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin Aracılık Etkisi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 34, 241-263.
- Uzun, Ö., & Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 181-213.
- Ventegodt, S., & Merrick, J. (2009). *Health And Happiness From Meaningful Work: Research In Quality Of Working Life*. New York: Nova Science Publishers, Inc.
- Waal, A. (2012). Employee Quality: A Requisite For Becoming A High-Performance Organization. *Employment Relations Today*, 37-42.
- Walker, B., Cheney, D., & Stage, S. (2009, Nisan). The Validity And Reliability Of The Self-Assessment And Program Review. *Journal Of Positive Behavior Interventions*, 11(9), 94-109.

- Walumbwa ve Ark. (2010). An Investigation Of The Relationships Among Leader And Follower Psychological Capital Service Climate And Job Performance. *Service Climate And Job Performance*, 63(4), 944.
- Wang, J., & Verma, A. (2012). Explaining Organizational Responsiveness To Work-Life Balance Issues: The Role Of Business Strategy And Highperformance Work Systems. *Human Resource Management*, 51(3), 407-432.
- Wayne, S. J. (1997). Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy Of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Web1. (TY). *Organizma ve Çevre İlişkisi*. 03 27, 2016 Tarihinde <http://www.felsefedersligi.com/>: <http://www.felsefedersligi.com/?pnun=36&pt=organizma+ve+%c3%87evre+%28eski+m%c3%bcfredatta%29> Adresinden Alındı.
- Web2. (2014, 8 14). *Algı*. 03 27, 2016 Tarihinde [Http://www.psikolojik.gen.tr/](http://www.psikolojik.gen.tr/): <http://www.psikolojik.gen.tr/algı.html> Adresinden Alındı.
- Web3. (TY). *Örneklem Büyüklüğünün Saptanması*. 03 15, 2016 Tarihinde [Http://www.istatistikanaliz.com/](http://www.istatistikanaliz.com/): http://www.istatistikanaliz.com/orneklem_buyuklu_gunu_saptanmasi.asp Adresinden Alındı.
- Web4. (TY). *Organizational Behavior*. 12 09, 2014 Tarihinde www.saylor.org: <http://www.saylor.org/site/textbooks/organizational%20behavior.pdf> Adresinden Alındı.
- Web5. (TY). *Regresyon Analizi*. 03 15, 2016 Tarihinde http://www.istatistikanaliz.com: http://www.istatistikanaliz.com/regresyon_analizi.asp Adresinden Alındı.
- Web6. (TY). *Sobel Testi*. 03 15, 2016 Tarihinde http://quantpsy.org: <http://quantpsy.org/sobel/sobel.html> Adresinden Alındı.
- Web7. (TY). *Turob*. 05 03, 2015 Tarihinde Üyelerimiz: http://www.turob.com/uyeler/bes_yildizli_oteller.asp Adresinden Alındı.
- Web8. (TY). *Algılama Süreci*. 03 31, 2016 Tarihinde Davranış Bilimleri: <http://slideplayer.biz.tr/slide/1959128/> Adresinden Alındı.
- Web9.(TY). *Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik*. 11 29, 2015 Tarihinde Tursab: https://www.tursab.org.tr/Dosya/7247/Turizm-Tesislerinin-Belgelendirilmesine-ve-Niteliklerine-İliskin-Yonetmelik_7247

_5089571.Pdf Adresinden Alındı.

- Web10. (TY). *Meslekler Sözlüğü*. 02 29, 2016 Tarihinde <http://www.isvemeslekdanismani.net/meslekler-sozlugu/a/asci/#ixzz41Yg93iJF> Adresinden Alındı.
- Web11. (TY). *Vücutun Dengeleme Sistemini (Homeostazisi) Bozan Etkilere Karşı Vücutun Gösterdiği Tepkiler*. 02 29, 2016 Tarihinde <http://www.acilveilkaydim.com/acilbakim/homeostazisi.htm> Adresinden Alındı.
- Web12.(TY). *Evimiz ve Mutluluk*. 11 29, 2015 Tarihinde http://icerik.myenocata.com/enocata/4652/attachments/evimiz_ve_mutluluk.pdf Adresinden Alındı.
- Wiklund, M. B., Lippe, T. V., Dulk, L. D., & Huiskes, A. V. (2011). *Quality Of Life And Work In Europe Theory, Practice And Policy*. New York: Palgrave Macmillan.
- Yaşar, H. (2007, 3 12). *Stresle Nasıl Başa Çıkılır? - Dr. Ali Hatay*. 05 09, 2016 Tarihinde <http://www.dralihatay.com/>: <http://www.dralihatay.com/stres.htm> Adresinden Alındı.
- Yatkın, A. (2008). *Örgütsel Çatışmanın ve Performans Değerlemenin İş Gören Performansına Etkileri*. Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları.
- Yazıcıoğlu, Y. V. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yelboğa, A. (2008). *Örgütlerde Personel Seçimi ve Psikolojik Testler*. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(2).
- Yetiştiren, E. (2010). *İş Stresinin İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkisinde Sosyal Desteğin Biçimlendirici Rolü. Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Anabilim Dalı.
- Yıldız, S., Savcı, G., & Kapu, H. (2014). *Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yönetim ve Ekonomi*, 21(1), 233-249.
- Yılmaz, O. (2006, Haziran). *Stresin Performans Üzerine Etkisi: 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi*. Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yılmaz, Y. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek & İçecek Maliyet Kontrolü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yüksel, A., & Yüksel, F. *Turizmde Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Turhan Kitabevi.

(2004).

Yüksel, H. (2014).

Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3), 109-131.

Zikmund, W. (1997).

Business Research Methods. Orlando: The Dryden Press.



EKLER

Ek:1 Anket Formu

Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbulda Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma.									
Bu doktora tez çalışma ile "Algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinin incelenmesi amaçlanmaktadır. Anket araştırması, Doç.Dr. Haluk TANRIVERDİ yönetiminde, İÜ. Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Doktora Öğrencisi Arif YILMAZ tarafından yürütülmektedir. Odak gurup olarak, otel işletmelerinde müşteri hizmet algısı ve memnuniyeti üzerinde oynadığı önemli rol nedeniyle Aşçılar seçilmiştir. Anket kısa ve net sorulardan oluşmakta ve yaklaşık 10 dakika sürmektedir. Vereceğiniz cevaplarınızın yaptığımız bilimsel çalışmaya ışık tutacağını ve çalışmamızda gizlilik ilkesine uyulacağını bilmenizi isteriz. Katılımlarınız için şimdiden teşekkür eder, iyi bir çalışma hayatı dileriz. Saygılarımızla.									
İletişim Bilgileri:									
Arif Yılmaz (Tezi Yürüten)				GSM: 05336590820		e mail: arfilym29@gmail.com			
Doç. Dr. Haluk TANRIVERDİ (Tezi Yöneten)				GSM: 05364641977		e mail: haluktanriverdi34@gmail.com			
BÖLÜM I: ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK DÜZEYİ (Lütfen aşağıdaki yargılar hakkında size uyan seçeneği işaretleyiniz.)									
Kesinlikle katılmıyorum		Katılmıyorum		Kararsızım		Katılıyorum		Kesinlikle katılıyorum	
1		2		3		4		5	
I.1. Çalıştığım kurum, refahı için yaptığım katkıya değer verir.....						1 2 3 4 5			
I.2. Çalıştığım kurum, gösterdiğim fazla çabayı takdir etmez.....						1 2 3 4 5			
I.3. Çalıştığım kurum, şikayetlerimi görmezlikten gelir.....						1 2 3 4 5			
I.4. Çalıştığım kurum, gerçekten iyiliğimi düşünür.....						1 2 3 4 5			
I.5. İşimi mümkün olan en iyi şekilde yapsam bile çalıştığım kurum bunu fark etmez.....						1 2 3 4 5			
I.6. Çalıştığım kurum genel olarak işteki memnuniyetimi önemser.....						1 2 3 4 5			
I.7. Çalıştığım kurum, bana çok az yakınlık gösterir.....						1 2 3 4 5			
I.8. Çalıştığım kurum, işteki başarılarımla gurur duyar.....						1 2 3 4 5			
BÖLÜM II. İŞ STRESİ (Lütfen aşağıdaki yargılar hakkında size uyan seçeneği işaretleyiniz.)									
II.1. İşim sağlığıma doğrudan etkilemeye yatkındır.....						1 2 3 4 5			
II.2. Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum.....						1 2 3 4 5			
II.3. İşimden dolayı kendimi asabi hissediyorum.....						1 2 3 4 5			
II.4. Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur.....						1 2 3 4 5			
II.5. İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor.....						1 2 3 4 5			
II.6. Şirketimde düzenlenen toplantılar öncesi kendimi gergin hissediyorum.....						1 2 3 4 5			
II.7. Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum.....						1 2 3 4 5			
BÖLÜM III-1: İŞ YAŞAM KALİTESİ - İŞ ORTAMI (Lütfen aşağıdaki cümleleri tamamlayan size uyan seçeneği işaretleyiniz.)									
Hiç memnun değilim		Memnun değilim		Kararsızım		Memnunum		Çok Memnunum	
1		2		3		4		5	
III-1.1. Genel olarak şimdiki kurumda çalışmaktan, ...						1 2 3 4 5			
III-1.2. Yapmakta olduğum işin yeteneklerime uygunluğundan, ...						1 2 3 4 5			
III-1.3. Mevcut işim nedeniyle toplumda duyduğum saygınlıktan, ...						1 2 3 4 5			
III-1.4. Yetki ve sorumluluklarımın dengeli olmasından, ...						1 2 3 4 5			
III-1.5. Kurum hedefleri ile kişisel hedeflerim arasındaki uyumdan, ...						1 2 3 4 5			
III-1.6. İşte kendimi ifade etme ve geliştirme olanaklarından, ...						1 2 3 4 5			
III-1.7. Yaptığım işin beklentilerime uygun olmasından, ...						1 2 3 4 5			

BÖLÜM III-2: İŞ YAŞAM KALİTESİ - ÇALIŞMA KOŞULLARI									
Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum					
1	2	3	4	5					
III-2.1. İşteki çalışma saatleri ve mesai uygulamalarından, ...			1	2	3	4	5		
III-2.2. Kurumdaki izin uygulamalarından, ...			1	2	3	4	5		
III-2.3. Kurumdaki fiziki çalışma ortamından, ...			1	2	3	4	5		
III-2.4. İş ortamındaki sosyal faaliyetlerin yeterliliğinden, ...			1	2	3	4	5		
III-2.5.Örgütsel gelişim ve değişim konusunda yapılan çalışmalardan, ...			1	2	3	4	5		
BÖLÜM III-3: İŞ YAŞAM KALİTESİ - SAĞLANAN HİZMETLER									
Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum					
1	2	3	4	5					
III-3.1.Sağlanan yemek hizmetinden, ...			1	2	3	4	5		
III-3.2. Haberleşme ve ulaşım olanaklarından,.....			1	2	3	4	5		
III-3.3. Sosyal olanaklar ve faaliyetlerden,.....			1	2	3	4	5		
IV. İŞ PERFORMANSI (Lütfen aşağıdaki yargılara ilişkin seçeneklerden size uyanı seçiniz .)									
Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum					
1	2	3	4	5					
IV.1. İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.....			1	2	3	4	5		
IV.2. Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.....			1	2	3	4	5		
IV.3. Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.....			1	2	3	4	5		
IV.4. İşimde göstermiş olduğum performans düzeyim yüksektir.....			1	2	3	4	5		
BÖLÜM V:DEMOGRAFİK YAPI (Lütfen size uyan seçeneği işaretleyiniz.)									
V.1 Cinsiyetiniz?									
Bayan ☐		Erkek ☐							
V.2 Yaşınız?									
15-25 arası ☐		26-35 arası ☐		36-45 arası ☐		46-55 arası ☐		56 ve üstü ☐	
V.3 Mesleki Eğitim Aldınız mı?									
Evet ☐		Hayır ☐							
V.4. Mesleki Eğitim düzeyiniz?									
İlköğretim ☐		Lise ☐		Ön lisans ☐		Lisans ☐		Lisans üstü ☐	
						Diğer ☐			
V.5. Medeni Durumunuz?									
Bekar ☐		Evli ☐							
V.6. Turizm sektöründe toplam kaç yıldır çalışıyorsunuz?									
0-2 yıl ☐		3-5 yıl ☐		6-8 yıl ☐		9-11 yıl ☐		12-14 yıl ☐	
								15 yıl üzeri ☐	
V.7. Şu anda çalıştığınız iş yerinde ne kadar süredir çalışıyorsunuz?									
0-2 yıl ☐		3-5 yıl ☐		6-8 yıl ☐		9-11 yıl ☐		12-14 yıl ☐	
								15 yıl üzeri ☐	

Ek:2 Araştırma Evrenini Oluşturan İstanbul'da bulunan 5 yıldızlı Otel Listesi

Tesis Adı	İli	İlçesi	Tesis Sınıfı	Tesis Türü
Radisson Blu Hotel İstanbul Asia	İstanbul	Ataşehir	5 Yıldızlı	Otel
Dedeman Bostancı Otel & Convention Center	İstanbul	Ataşehir	5 Yıldızlı	Otel
Double Tree By Hilton İstanbul Avcılar	İstanbul	Avcılar	5 Yıldızlı	Otel
Holiday Inn İstanbul Airport	İstanbul	Bağcılar	5 Yıldızlı	Otel
Wyndham Petek İstanbul Hotel	İstanbul	Bağcılar	5 Yıldızlı	Otel
Retaj Royal İstanbul	İstanbul	Bağcılar	5 Yıldızlı	Otel
Gorrior Hotel İstanbul	İstanbul	Bahçelievler	5 Yıldızlı	Otel
Çınar Otel	İstanbul	Bakırköy	5 Yıldızlı	Otel
Sheraton İstanbul Ataköy Otel-Ataköy Marina Otel	İstanbul	Bakırköy	5 Yıldızlı	Otel
İstanbul Polat Renaissance Otel	İstanbul	Bakırköy	5 Yıldızlı	Otel
Titanic Port Otel	İstanbul	Bakırköy	5 Yıldızlı	Otel
Wow İstanbul Otel	İstanbul	Bakırköy	5 Yıldızlı	Otel
Titanic Business Europe Hotel	İstanbul	Bayrampaşa	5 Yıldızlı	Otel
Dedeman İstanbul Otel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Sürmeli İstanbul Otel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Conrad Otel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Çırağan Sarayı Otel-Çırağan Palace Kempinski İstanbul	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Swissotel The Bosphorus	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
The Plaza Hotel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Grand Hyatt İstanbul	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Radisson Sas Bosphorus	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Atik Paşa Four Seasons	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Ortaköy Princess Otel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Le Meridien İstanbul Etiler	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Renaissance İstanbul Bosphorus Hotel	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Shangri-La Bosphorus	İstanbul	Beşiktaş	5 Yıldızlı	Otel
Limak Eurasia Luxury Hotel	İstanbul	Beykoz	5 Yıldızlı	Otel
Divan İstanbul	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
Ceylan Inter-Continental	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
The Marmara Taksim	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
Point Otel	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
Cvk Hotels&Resorts-Park Bosphorus İstanbul	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
Martı İstanbul Otel	İstanbul	Beyoğlu	5 Yıldızlı	Otel
Kaya Ramada Plaza Hotel	İstanbul	B.Çekmece	5 Yıldızlı	Otel
Eser Otel Premium & Spa	İstanbul	B.Çekmece	5 Yıldızlı	Otel
Hotel Artemis Marin Princess	İstanbul	B.Çekmece	5 Yıldızlı	Otel
Legacy Ottoman Hotel	İstanbul	Eminönü	5 Yıldızlı	Otel
Ramada Plaza İstanbul Tekstilkent	İstanbul	Esenler	5 Yıldızlı	Otel
Wyndham İstanbul Old City	İstanbul	Fatih	5 Yıldızlı	Otel
Akgün İstanbul Otel	İstanbul	Fatih	5 Yıldızlı	Otel

Barcelo Eresin Topkapı Otelı	İstanbul	Fatih	5 Yıldızlı	Otel
Holiday Inn İstanbul City	İstanbul	Fatih	5 Yıldızlı	Otel
Doubletree By Hilton İstanbul Old Town	İstanbul	Fatih	5 Yıldızlı	Otel
The Green Park Hotel-Merter	İstanbul	Güngören	5 Yıldızlı	Otel
Hurry - Inn	İstanbul	Güngören	5 Yıldızlı	Otel
The Green Park	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
İstanbul Marriott Hotel Asia	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
By O Oteli	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
Wyndham Grand İstanbul Kalamış Marina Hotel	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
Doubletree By Hilton İstanbul Moda	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
Silence Otel İstanbul	İstanbul	Kadıköy	5 Yıldızlı	Otel
Radisson Blu Conference & Airport Hotel İstanbul	İstanbul	K.Çekmece	5 Yıldızlı	Otel
Elite World Business	İstanbul	K.Çekmece	5 Yıldızlı	Otel
Cevahir Hotel İstanbul Asia	İstanbul	Maltepe	5 Yıldızlı	Otel
Marma Oteli	İstanbul	Maltepe	5 Yıldızlı	Otel
The Green Park Pendik Hotels& Convention Center	İstanbul	Pendik	5 Yıldızlı	Otel
Divan İstanbul Asia Otel	İstanbul	Pendik	5 Yıldızlı	Otel
Crowne Plaza İstanbul Asia	İstanbul	Pendik	5 Yıldızlı	Otel
Miracle İstanbul Asia Hotel	İstanbul	Pendik	5 Yıldızlı	Otel
Klassis Otel	İstanbul	Silivri	5 Yıldızlı	Otel
Eser Diamond Hotel	İstanbul	Silivri	5 Yıldızlı	Otel
Hilton Oteli	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
The Ritz Carlton	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Mövenpick Hotel İstanbul	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Grand Cevahir Hotel	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Ramada Plaza İstanbul	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Holiday Inn İstanbul Şişli	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Point Otel Barbaros	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Radisson Blu Hotel İstanbul-Şişli	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Biz Cevahir Otel	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Lasagrada Hotel	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Crowne Plaza İstanbul Harbiye	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
İstanbul Marriott Hotel Şişli	İstanbul	Şişli	5 Yıldızlı	Otel
Radisson Blu Hotel&Spa İstanbul-Tuzla	İstanbul	Tuzla	5 Yıldızlı	Otel

Kaynak: Turob. [Web:13](#),Erişim Tarihi:03.05.2015

ÖZGEÇMİŞ

1966 Yılında Gümüşhane’de doğdu. İlk, orta ve lise öğrenimini İstanbul’un Beykoz ilçesinde tamamladıktan sonra, 1988 yılında Trakya Üniversitesi Tekirdağ Ziraat Fakültesi Bahçe Bitkileri Bölümünü tamamladı. Askerlik hizmetinden sonra yine aynı üniversitenin fen bilimleri enstitüsünde “Trabzon Hurmasının Değişik Sıcaklık Derecelerinde Olgunlaştırılması” konulu araştırması ile yüksek lisans yaptı ve bilim uzmanı unvanı aldı. 1991-2000 yılları arası, Beykoz’da Tarım İlaçları Bayii olarak kendi işimi yaptım. 2000 yılında Büyükşehir Belediyesi İktisadi Kuruluşu olan İstanbul Gaz Dağıtım Sanayi ve Tic. A.Ş (İGDAŞ)’ta mühendis olarak işe başladı. 2009 yılında “ Performans Değerlendirme Sistemine İlişkin Çalışan Algısının Değerlendirilmesi“ konulu projeyi hazırlayarak, “Enerji Kaynaklarının Yönetimi”konusundaİşletme Yüksek Lisansıyaptı. Değişik zaman dilimlerinde, idari işler şefliği, muhaberat şefliği, yönetim sistemleri ve koordinasyon şefliği görevlerinde bulunduğu İGDAŞ’ta, halen Enerji Yönetim Sistemleri Şefi olarak çalışmaktadır. Evli olup, Ahmet Yasin ve Mustafa Numan isimli iki oğlu bulunmaktadır.