

**MUTFAK PERSONELİ ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: DENİZLİ ÖRNEĞİ**

**Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Yüksek Lisans Tezi
Gastronomi ve Mutfak Sanatları Ana Bilim Dalı**

Fuat AÇIKGÖZ

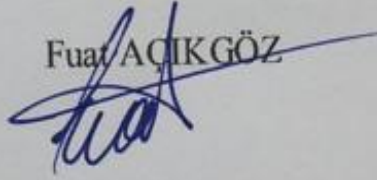
Danışman: Doç. Dr. Onur GÖRKEM

**Ağustos 2020
DENİZLİ**

Bu tezin tasarımı, hazırlanması, yürütülmesi, araştırmalarının yapılması ve bulgularının analizlerinde bilimsel etiğe ve akademik kurallara özenle riayet edildiğini; bu çalışmanın doğrudan birincil ürünü olmayan bulguların, verilerin ve materyallerin bilimsel etiğe uygun olarak kaynak gösterildiğini ve alıntı yapılan çalışmalara atıfta bulunulduğunu beyan ederim.

İmza

Fuat ACIKGÖZ



ÖN SÖZ

Bu araştırmanın oluşturulmasında rehberliğini ve desteklerini esirgemeyen, lisans ve yüksek lisans eğitimimde danışmanım olan sevgili hocam Doç. Dr. Onur Görkem'e, rol model olarak aldığım ve benden yardımlarını esirgemeyen Doç. Dr. Murat Bayram hocama ve Dr. Öğretim Üyesi Semih Arıcı hocama teşekkürlerimi sunarım. Ayrıca bütün öğrenimim boyunca beni destekleyen ve yanımda olan aileme sonsuz şükranlarımı sunarım.

Fuat AÇIKGÖZ

Ağustos, 2020

ÖZET

MUTFAK PERSONELİ ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞA ETKİSİ: DENİZLİ ÖRNEĞİ

Açıkgöz, Fuat
Yüksek Lisans Tezi
Gastronomi ve Mutfak Sanatları ABD
Tez Yöneticisi: Doç. Dr. Onur Görkem

Ağustos 2020, X+73 Sayfa

Bu araştırma, mutfak çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesi amacıyla yapılmıştır. Çalışma örneklemini Denizli ilinde faaliyet gösteren yiyecek içecek işletmelerinin mutfak bölümünde çalışan 240 çalışan oluşturmuştur. Araştırma verileri katılımcılara yüz yüze anket uygulanarak ve e-posta yöntemiyle toplanmıştır. Üç bölümden oluşan anket formunun birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin 8, ikinci bölümünde Van Laar vd. (2007) tarafından geliştirilen çalışma yaşamı kalitesi ölçeğine ilişkin 24 ve üçüncü bölümde ise Meyer vd. (1993) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin 18 ifade yer almıştır.

Verilerin istatistiksel analizinde SPSS 22.0 paket programı kullanılmıştır. Ölçeklere ilişkin verilerin güvenilirliğinin test edilmesi amacıyla Cronbach's Alpha testi ve ölçeklere ilişkin verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin test edilmesi amacıyla Kolmogorov Smirnov Testi uygulanmıştır. Kolmogorov Smirnov Testi sonuçlarına göre çalışma verilerinin normal dağılım göstermediği anlaşılmış ve değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini test etmek amacıyla parametrik olmayan testlerden Spearman Korelasyon Testi kullanılmıştır. İki değişken arasında farklılık olup olmadığının test edilmesi amacıyla Mann-Whitney U Testi ve ikiden fazla değişken arasında farklılık olup olmadığının test edilmesi amacıyla ise yine parametrik olmayan testlerden Friedman Testi ve Kruskal-Wallis H Testi kullanılmıştır.

Çalışma bulgularına göre katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin algılarının anlamlı farklılık gösterdiği, çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarına ilişkin en yüksek algının "aile - iş yaşamı dengesi", örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin en yüksek algının ise "normatif bağlılık" boyutu olduğu anlaşılmıştır. Çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında ise pozitif yönlü ve düşük-orta şiddette bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma bulguları daha önce yapılmış çalışma bulguları ışığında tartışılmış ve öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Mutfak personeli, Çalışma yaşamı kalitesi, Örgütsel bağlılık.

ABSTRACT

THE EFFECT OF THE QUALITY OF WORKING LIFE OF KITCHEN STAFF ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT: DENİZLİ SAMPLE

Açıkgöz, Fuat

Master's Thesis

Gastronomy and Culinary Arts Department

Adviser of Thesis: Assoc. Prof. Dr. Onur Görkem

August 2020, X+73 Pages

The purpose of this study is to measure relationship between work life quality and organizational commitment of kitchen staff. The sample of the study consisted of 240 staff in the kitchen department of the food and beverage companies operating in Denizli. The research data were collected by applying a face to face questionnaire and e-mail method. The questionnaire form includes 3 parts; first of them has 8 questions to determine demographic properties, second chapter has 24 questions to measure of work life quality developed by Van Laar et al. (2007) and the last one has 18 questions to measure of organizational commitment developed by Meyer et al. (1993).

SPSS 22.0 packaged software was used in the statistical analysis of the datas. Cronbach's Alpha test was used to test the reliability of the datas related to the scales and the Kolmogorov Smirnov Test was used to test whether the data related to the scales showed normal distribution. According to the results of the Kolmogorov Smirnov Test, it was understood that the study data did not show normal distribution and Spearman Correlation Test, which is one of the non-parametric tests, was used to test the direction and severity of the relationship between the variables. Mann-Whitney U Test was used to test whether there are differences between the two variables and Friedman Test and Kruskal-Wallis H Test, which are among the non-parametric tests, were used to test whether there were differences between among more than two variables.

According to the findings of the study, the perceptions of the participants regarding sub-dimensions of work life quality and organizational commitment differed significantly, and the highest perception regarding sub-dimensions of work life quality was “family - work life balance”, and the highest perception regarding sub-dimensions of organizational commitment was “normative commitment” dimension. It is concluded that there is a positive and low-moderate relationship between perception of work quality and organizational commitment. Study findings are discussed and suggestions are presented in the light of previous study findings.

Keywords: Kitchen staff, Work life quality, Organizational commitment.

İÇİNDEKİLER

ÖN SÖZ.....	i
ÖZET.....	ii
İÇİNDEKİLER.....	iv
ŞEKİLLER DİZİNİ.....	vii
TABLolar DİZİNİ	viii
SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ	x
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

1.1. Çalışma Yaşamı Kalitesi	6
1.1.1. Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörler	7
1.1.1.1. Fiziksel Çalışma Koşulları.....	8
1.1.1.2. Çalışma Saatleri	8
1.1.1.3. Teknoloji Kullanımı	9
1.1.1.4. Yönetime Katılma.....	10
1.1.1.5. Ücret	10
1.1.1.6. Hizmet İçi Eğitim	11
1.1.1.7. Kariyer	12
1.1.1.8. İş Güvencesi	13
1.1.1.9. İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi.....	13
1.1.1.10. Sendikal Faaliyetler	14
1.2. Örgüt ve Örgütsel Bağlılık.....	15
1.2.1. Örgüt Kavramı	15
1.2.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı.....	16
1.2.2.1. Duygusal Bağlılık.....	17
1.2.2.2. Devamlılık Bağlılığı	18
1.2.2.3. Normatif Bağlılık.....	19

İKİNCİ BÖLÜM

MUTFAK ÇALIŞMA ORTAMI VE MUTFAK ÇALIŞANLARI	
2.1. Mutfağın Tarihsel Gelişimi.....	21
2.2. Yiyecek İçecek İşletmesi Türüne Göre Mutfak Çeşitleri	22
2.2.1. Otel Mutfakları	22
2.2.1.1. Ana Mutfaklar.....	23
2.2.1.2. Restoran Mutfakları	23
2.2.1.3. Banket Mutfağı	24
2.2.2. Bağımsız Hizmet Sunan Restoran Mutfakları	24
2.2.3. Fastfood İşletmeleri Mutfakları	24
2.2.4. Catering İşletmeleri Mutfakları	24
2.2.5. Kar Amacı Gütmeyen Endüstriyel Mutfaklar	25
2.2.6. Havayolu Firmaları İkram Mutfakları	25
2.2.7. Gemi Mutfakları	26
2.3. Mutfak Çalışma Ortamı	26
2.3.1. Malzeme Kabul Bölümü.....	28
2.3.2. Mutfak Yönetim Ofisi	28
2.3.3. Sıcak Mutfak Bölümü.....	28
2.3.4. Çorba, Garnitür ve Antre Bölümü	29
2.3.5. Soğuk Mutfak Bölümü	29
2.3.6. Pastane Bölümü	29
2.3.7. Hazırlık Bölümü	30
2.3.8. Kahvaltı Mutfağı Bölümü.....	30
2.3.9. Kasaphane Bölümü.....	30
2.3.10. Bulaşikhane ve Çöp Toplama Bölümü	30
2.3.11. Depolama Bölümleri.....	31
2.4. Mutfak Çalışanları	31
2.4.1. Mutfak Şefi	31
2.4.2. Mutfak Şef Yardımcısı	33

2.4.3. Mutfak Kısım Şefleri	33
2.4.3.1. Sıcak Mutfak Kısım Şefi	33
2.4.3.2. Çorba, Garnitür ve Antre Mutfağı Kısım Şefi	33
2.4.3.3. Soğuk Mutfak Kısım Şefi	34
2.4.3.4. Pastane Kısım Şefi	34
2.4.3.5. A'la carte Mutfağı Kısım Şefi	34
2.4.3.6. Kahvaltı Mutfağı Kısım Şefi	34
2.4.3.7. Diğer Mutfak Kısım Şefleri	35
2.4.4. Mutfak Kısım Şefi Yardımcıları ve Aşçılar	35
2.4.5. Aşçı Yardımcıları ve Stajyerler	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	37
3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	39
3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	40
3.4. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği	40
3.5. Verilerin Analizi	41

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler	43
4.2. Bulgular	47
SONUÇ VE ÖNERİLER	57
KAYNAKÇA	61
EKLER	69
ÖZ GEÇMİŞ	73

ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 2.1. Otel Mutfağına Ait Departmanların Tasarım Modeli.....	27
Şekil 3.1. Araştırma Modeli.....	39

TABLOLAR DİZİNİ

Tablo 3.1. ÇYK Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlilik Katsayıları.....	41
Tablo 3.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlilik Katsayıları	42
Tablo 4.1. Araştırma Grubunun Cinsiyet Dağılımı	43
Tablo 4.2. Araştırma Grubunun Yaş Dağılımı	43
Tablo 4.3. Araştırma Grubunun Gelir Dağılımı	44
Tablo 4.4. Araştırma Grubunun Öğrenim Durumu Dağılımı	44
Tablo 4.5. Araştırma Grubunun Mesleki Eğitim Durumu Dağılımı.....	45
Tablo 4.6. Araştırma Grubunun Mesleki Statü Durumu Dağılımı	45
Tablo 4.7. Araştırma Grubunun Mesleki Tecrübe Durumu Dağılımı.....	46
Tablo 4.8. Araştırma Grubunun Çalıştığı İşletme Türü Durumu Dağılımı.....	46
Tablo 4.9. Çalışma Yaşamı Kalitesi Boyutları Algısı	47
Tablo 4.10. Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı ile Katılımcı Cinsiyeti İlişkisi.....	47
Tablo 4.11. Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı ile Mesleki Statü İlişkisi	48
Tablo 4.12. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Boyutları Algısı	49
Tablo 4.13. Örgütsel Bağlılık Algısı ile Katılımcı Cinsiyeti İlişkisi.....	49
Tablo 4.14. Örgütsel Bağlılık ile Mesleki Statü İlişkisi.....	50
Tablo 4.15. Çalışma Yaşamı Kalitesi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki	50
Tablo 4.16. Genel İyi Olma Hali ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki	51
Tablo 4.17. İş Kontrol Edebilme ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki	52
Tablo 4.18. Çalışma Koşulları ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki	52
Tablo 4.19. İş Kariyer Memnuniyeti ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki.....	53
Tablo 4.20. İş Yaşamında Stres ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki	54
Tablo 4.21. Aile-İş Yaşamı Dengesi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki.....	54
Tablo 4.22. Duygusal Bağlılık ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki.....	55

Tablo 4.23. Devamlılık Bağlılığı ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki.....	55
Tablo 4.24. Normatif Bağlılık ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki.....	56

SİMGE VE KISALTMALAR DİZİNİ

ÇYK : Çalışma Yaşamı Kalitesi

ÖB : Örgütsel Bağlılık

TDK : Türk Dil Kurumu

TUİK : Türkiye İstatistik Kurumu

DPT : Devlet Planlama Teşkilatı

GİRİŞ

Çalışma hayatı, bir ülkenin iktisadi ve sosyal varlığının temellerini oluşturan en önemli parçalardan biridir. Siyasal yapının dinamik olması iş hayatını etkilememektedir. Çalışma hayatı değişmez bir parçadır. Ülkelerin, çalışma yaşamının önemini anlaması ekonomilerinin gelişmesini ve refah seviyelerinin yükselmesine neden olmaktadır.

Çalışma hayatı, insanoğlunun var oluşundan beri var olmuştur. İnsan varsa çalışma, çalışma varsa çalışma hayatı vardır. İnsan, ilk çağlardan bu yana farklı alanlarda çalışarak hayatını devam ettirmiştir. Tarımla uğraşmak, avlanmak, hayvancılık, çamurdan kap yapmak gibi alanlar ilk çalışma alanları olmuştur. İlk ve orta çağlarda çalışma hayatı ise köylülerin, kölelerin ve zanaatkâr kesimin yaptıklarından oluşmuştur (Ören ve Yüksel, 2012). Sadece alt tabaka çalışmak zorunda kalmış ve çalışmak o dönem için üst tabakanın yapmaması gereken, onur kırıcı bir durum olarak kabul edilmiştir. Çalışma hayatının evirilerek günümüzdeki halini alması ise Sanayi Devrimi ile olmuştur. Bu devrim öncesinde iş hayatı, basit çizgileri olan iki ayrı sınıfa sahip bir kavramken devrim sonrasında kuralları olan üzerinde geliştirmeler yapılan bir kavram haline gelmiştir. Sanayi Devrimi ile ortaya fabrikalar ve diğer iş yerleri çıkmıştır. Devrimle beraber işe ve işçiye verilen önem artmış (Ören ve Yüksel, 2012) ve bununla beraber de verimlilik, performans gibi kavramlar ortaya atılmaya başlanmıştır. Bu kavramların önemini anlayan ülkeler çalışanların korunması, standartların belirlenmesi ve çalışma yaşamı kalitesinin yükseltilmesine yönelik düzenlemelere önem vermişlerdir.

Çalışma yaşamı kalitesi, iş görenle işveren arasında karşılıklı saygının oluşması, işbirliğinin sağlanması ve iş görenlerin yönetimdeki kararlarda söz sahibi olması ya da çalışanların örgüt içerisindeki duyguları, anıları ve düşünceleri vasıtası ile bireysel ihtiyaçlarını doyurabilme derecesi olarak tanımlanmaktadır (Sirgy vd., 2001). Bu doyum aynı zamanda kişinin sosyal anlamda da kalitesini etkilemektedir (Adler, 1999). Başka bir deyişle, çalışma yaşamı kalitesi işin insana uygun hale getirilmesi anlamına gelir (Davis ve Cherns, 1975).

Erdoğan ve Durmuşkaya (2017) yaptıkları çalışmada, çalışma yaşamı kalitesinin uluslararası literatürdeki tanımlarını ve algılarını inceleyerek Türkiye için tanım önerisinde bulunmuşlardır. Bu çalışmaya göre; Yaşam kalitesi içerisinde; iş (job), çalışma (work) ve istihdam (employment) kalitesi kavramlarını kapsayan, istihdamın etiği ve güvenliği (İş güvenliği ve istihdamda eşitlik (muamele)), İstihdamdan elde edilen gelir

ve faydalar (elde edilen gelirler ve ücret dışı parasal faydalar), çalışma süreleri, iş ve iş dışı yaşamın dengelenmesi (çalışma süreleri, çalışma süreleri düzenlemeleri, iş ve iş dışı yaşamı dengeleme), istihdamın güvenliği ve sosyal koruma (istihdamın güvenliği ve sosyal koruma), sosyal diyalog, yetenek geliştirme ve eğitim, işyeri ilişkileri ve iş motivasyonu (işyeri ilişkileri, iş motivasyonu) bileşenlerinden oluşan dinamik bir yapılanma olarak tanımlanmaktadır.

Çalışma Yaşamı Kalitesi, çalışanın psikolojik ve entelektüel tatmininde belirleyici olmasına bağlı olarak iş görenin verimliliğinde, yenilikçiliğinde, stratejik katılımında da rol oynayan bir unsur olarak düşünülmelidir (Türkay, 2015). Bu sebeple çalışma yaşamı kalitesi ile alakalı yapılacak araştırma iş, işletme ve sektörel verimliliğin kısmi tespiti anlamına gelecektir. Çalışma yaşamı kalitesi, örgüt çalışanlarının maaş, fiziksel şartlar, kültürel bağlamda örgüt, liderlik, işbirliği ortamı, iletişim, bağımsızlık, bilgi ve beceri geliştirme, işle bütünleşme, tanınma, takdir, sorun çözme, karar almaya katılım gibi çok çeşitli sistem olgularına karşı oluşan davranış biçimlerini ve düşüncelerini açıklayan bir kavramdır. Çalışma kalitesi çalışma şartlarının insan üzerindeki etkisi ve organizasyonel sorunların çözümünde yönetsel kararlara katılım olarak da ifade edilmektedir. Tınar (1996)'a göre çalışma yaşamının insancillaştırılması kavramı, çalışanın çalışma hayatındaki pozisyonunun çalışanın yetenek, istek ve yapısına uygun bir seviyeye ulaştırmayı hedeflemektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi farklı açılardan bakıldığında, iş psikolojisinin değerlendirilmesi, çalışma sistemlerinin analizi ve insanileştirilmesi ve eşit işe eşit gelir dağılımının temini konularında kapsamlı değişimlerin yapılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda, çalışma kalitesi, hukuk, psikoloji, ergonomi gibi değişik disiplinlerin bir sentezini oluşturmaktadır. Bu geniş anlamıyla çalışma yaşamı kalitesi; ücret, çalışma saatleri, çalışma ortamı, yan ödemeler ve olanaklar, mesleki olanaklar, insan ilişkileri gibi temalardan oluşmaktadır. Dereli (1991)'ye göre çalışma yaşamı kalitesi asıl olarak işveren ve örgüt yöneticilerinin oluşturduğu sendikaların da bazen dâhil olduğu çeşitli organizasyonların bütünüdür. Işık (1991)'a göre ise çalışma yaşamı kalitesi dar ve geniş olarak tanımlanmaktadır. Dar anlamda, iş memnuniyeti ve katılımı kapsamaktadır. Geniş ve soyut anlamıyla ise bir çalışanın, çalışma yaşamı boyunca ulaşabildiği maddi ve maddi olmayan değerler toplamıdır. Ülkeden ülkeye hatta aynı ülke içinde değişik anlamlarda kullanılmaktadır. Çalışma Yaşamı Kalitesi, Fransa'da ve

Fransızca konuşulan ülkelerde “çalışma koşullarının geliştirilmesi” anlamına gelirken sosyalist ülkelerde ‘çalışanın korunması’ anlamına gelmektedir. İngilizce konuşulan ülkelerde, Almanya ve İngiltere’de “işin insana uygun hale getirilmesi” anlamında kullanılmaktadır (Can ve Yaklaşım, 1991). Çalışma Yaşamı Kalitesi ile alakalı yapılan çalışmaların yaklaşık 60 yıllık bir geçmişi olsa da son yıllardaki ilginin aşırı derecede arttığı görülmektedir.

Sanayinin gelişmesiyle insanların sanayi işlerindeki görevleri daha akılcı ve karar verici durumdadır. Bu da insanların ağır işlerden uzak kalmasına ve bununla beraber işlerin daha pratik hale getirilmesi için yeni çalışmalar yapılması gereğini doğurmuştur. Bilim ile birlikte klasik yönetim teorileri yavaş yavaş yerini modern teorilere bırakmışlardır. Bu sayede “Önce İş” odaklı çalışma sisteminden “Önce İnsan” odaklı çalışmaya başlanmıştır. Bu da insanların daha çok önemsendiği ve dikkat edildiği bir noktaya getirmiştir. Bununla birlikte ortaya çıkan veriler bunun doğru bir seçim olduğunu ortaya koymaktadır. Makinenin yapamadığı yerlerde kilit rol oynayan insan daha önemli hale gelmiştir. Aynı zamanda kilit rol işveren tarafından da iş görene karşı duyulan saygıyı arttırmış ve karşılıklı bir kazan-kazan durumu ortaya çıkmıştır. Bu noktadan hareketle çalışma yaşamının kaliteli olması çift yönlü bir durumdur. Çalışma yaşamının kaliteli olması direk olarak işin kaliteli olması anlamına gelir (Ruso, 1993). Uygun ortamın performansa direk olarak etki edeceği ve olumlu yönde arttıracığı kanıtlanmıştır. Çalışma yaşamı kalitesini arttırmak, bir performans artırıcı olarak görünmekle birlikte insan hakları ve çalışan hakları ile de korunmaktadır. Çalışanların mesleki hastalıkları ve iş kazaları kanunlar tarafından korunmaktadır ve bu durumlarda çalışanın hakkını savunan yönde kararların çıkması daha büyük bir olasılıktır. Örneğin bir maden ocağı çalışanı yaşadığı iş kazası sebebiyle hak talep edebileceği gibi aynı zamanda meslek hayatını bitirdikten sonra da mesleği sebebiyle yaşadığı sağlık kaybını tazmin etmek isteyebilir.

Örgüt kavramı sanayi devriminin ardından, sanayi konusunda gelişmiş ülkelerde ilk olarak kullanılmaya başlanmıştır. Bu mantıkla aynı amaç için çalışan insanlar bir örgütün elemanlarıdır. Her bir eleman da örgütün sürdürülebilirliğini sağlayan birer mekanizmadır. Örgütün hayatına devam etmesi, çalışanların örgütteki devamlılıklarına bağlıdır. Örgütsel bağlılığa ait ilk çalışmalarda örgütsel bağlılık, örgütü içselleştirmek, bunun için çabalamak ve ailenin bireyleri gibi hissetmek olarak tanımlanmıştır (Steers,

1977). Çalışanların bağlılığı örgütü ayakta tutar ve daha güçlü ilerlemesini sağlar. Bunun için, ücret arttırma, pozisyon değişikliği imkânı verme, özendiriciler sunma gibi yollar izlenmektedir (Çetin, 2004). Örgütsel bağlılığın önemli bir kavram haline gelmesinin 5 temel nedeni vardır. Bunlar (Balay, 2000);

- a. İşten ayrılma, devamsızlık, iş arama çalışmaları ve geri çekilme
- b. İşe sarılma, işte doyuma ulaşma, verimlilik ve moral
- c. Görev bilinci, özerk olma durumu, katılım ve sorumluluk
- d. Eğitim, yaş, cinsiyet ve çalışma süresi gibi kişisel özellikler
- e. Çalışanların sahip olduğu örgütsel bağlılık kestiricilerini bilmekle alakalıdır.

Örgütsel bağlılık, örgütlerin hayatını sürdürme çabalarının nihai hedeflerindedir. Çünkü örgütsel bağlılık seviyesi yüksek olan çalışanlar daha uyumlu, daha üretken, daha sadık, doyum seviyesi daha yüksek ve daha sorumluluk sahibi insanlardır ve bu durum örgüt maliyetini düşürmektedir (Balcı, 2003).

Diğer sektörlerde de olduğu gibi yiyecek sektöründe de insan kaynakları yönetimi ve örgütsel bağlılığı güçlendirme isteği için harcanan çaba günden güne artmaktadır (Görkem, 2015). Örgüte bağlılık duyan çalışanlar, örgütün fikirlerini benimser ve emirlere gönüllü olarak uyarlar. Aynı zamanda amaçların gerçekleşmesi için fazladan çabalarlar ve örgütte kalmak konusunda kararlı olduklarını hissettirirler. Bu amaçlara bağlı olmak verilen rolün başarılı olarak icra edilmesini sağlar ve aynı zamanda çalışanı gönüllü olarak farklı rolleri de doldurmaya yönlendirmektedir (Stum, 1999). Örgütsel bağlılığın yükseltilmesi çalışanların toplam performanslarını da yükseltecektir. İşe olan devamlılıkları artacak, işi bırakmak ve işe geç kalmak gibi olayların da azalması sağlanacaktır (Mathieu ve Zajac, 1990). Bu çalışanlar içsel olarak güdülenmektedirler. Bu güdülenmeden kasıt, başkası tarafından denetlenen koşullardan ziyade yaptığı işten ve amaca ulaştırma etkisidir (Balay, 2000). Buchanan (1974)'a göre örgütsel bağlılık, örgüte hizmet eden hedef ve değerlere çalışanın duygusal bağlılığı anlamına gelmektedir. Güçlü (2006) örgütsel bağlılığı, bir çalışanın belirli bir örgütteki çalışma süresi boyunca çalışanın hayatındaki o örgütün yerini ve önemini belirleyen bir kavram olarak tanımlamıştır. Örgütsel bağlılığa ait üç adet bağlılık çeşidi bulunmaktadır. Bunlar; duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılıktır (Allen ve Meyer, 1990). Mevcut çalışmada örgütsel bağlılık ölçeği kullanılan Allen ve Meyer (1990)'e ait çalışma,

örgütsel bağıllık literatüründe temel çalışmalardandır. Wiener (1982)'e göre de bireyin örgütle olan uyumu 'örgütsel kimlik' kavramını temsil eder.

Diğer sektör çalışanları için olduğu gibi yiyecek içecek hizmetleri sunan işletmelerin mutfak çalışanlarının da çalışma yaşamı kalitesi ve örgütsel bağıllığı işgören performansı ve örgütsel bağıllığı için büyük önem arz etmektedir. Yiyecek içecek sektörünün emek yoğun bir sektör olması personelin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisini yükseltmektedir. Başka bir deyişle tüketici memnuniyeti çalışan memnuniyetini gerektirmektedir. Dolayısı ile işletme yönetimleri personelin örgütsel bağıllığına daha fazla önem vermek durumundadır. Bu noktadan hareketle mutfak çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algılarının örgütsel bağıllık düzeylerine etkisinin ölçülmesi bu araştırmanın amacını oluşturmuştur.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK

1.1. Çalışma Yaşamı Kalitesi

Çalışma hayatı ilk insandan günümüze var olagelmıştır. İnsan varsa çalışma, çalışma varsa çalışma hayatı vardır. İnsan, ilk çağlardan bu yana farklı alanlarda çalışarak hayatını devam ettirmiştir. Tarımla uğraşmak, avlanmak, hayvancılık yapmak, çamurdan kap yapmak gibi alanlar ilk çalışma alanları olmuştur. İlk ve orta çağlarda çalışma hayatı ise köylülerin, kölelerin ve zanaatkâr kesimin uğraşlarından oluşmaktaydı (Ören ve Yüksel, 2012). Ancak sadece alt tabaka çalışmak zorunda olmuş ve çalışmak o dönem için üst tabakanın yapmaması gereken, onur kırıcı bir durum olarak algılanmıştır. Çalışma hayatının evrilerek günümüzdeki halini alması ise Sanayi Devrimi ile olmuştur. Sanayi Devrimi ile ortaya fabrikalar ve diğer iş yerleri çıkmıştır. Devrimle beraber işe ve işçiye verilen önem artmış, verimlilik, performans gibi kavramlar ortaya atılmaya başlanmıştır. Bu kavramların önemini anlayan ülkeler işçiyi koruyan, standartları belirleyen düzenlemeler getirerek çalışma yaşamı kalitesinin artırılmasına yönelik çaba sarf etmeye başlamışlardır.

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 ve insan hayatında önemli yeri olan bir meşguliyettir (Türkay, 2015). İş ve iş hayatını etkileyen, işin yapısı, maaşlar, çalışma şartları, mevcut teknolojik imkânlar, çalışanın tatmin olması ve desteklenmesi, güvence, sosyal adalet ve sosyal güvenlik, demografik koşullar ve sürekli eğitim gibi faktörler çalışma yaşamı kalitesinin belirleyicileri olarak görülmektedir (Can ve Yaklaşım, 1991). Çalışma yaşamı kalitesi kavramı en genel tanımıyla çalışanların iş doyumunu algısıdır (Sirgy vd. 2001). Ancak iş doyumunu yalnızca çalışma yaşamı kalitesini değil aynı zamanda sosyal yaşamın kalitesini de etkileyebilmektedir (Adler, 1999). Huzzard (2003)'e göre çalışma yaşamı kalitesi kavramı farklı ülkelerde farklı anlamlar ifade etmektedir. Örneğin; Fransa'da "Çalışma Şartlarındaki Geliştirmeler" anlamına gelirken bazı Avrupa ülkelerinde "Çalışanın Korunması" anlamına gelmektedir. İngiltere, kavrama ait en fazla çalışma yapılan ülke konumundadır.

Çalışma yaşamı kalitesi ilk defe 1950’li yıllarda kullanılmaya başlanmış ve 1960’lı yıllardaki savaş sonrası ekonomilere yapılan büyük yatırımlar ile daha fazla değer kazanmıştır. Kavram olarak ise ilk defa 1960’ların sonlarında Louis E. Davis tarafından kullanılmaya başlanmıştır. Yazılı kaynaklarda ise çalışma yaşamı kalitesine ilk kez 1972 yılında Uluslararası Çalışma İlişkileri Konferansında rastlanmaktadır. Ardından değişik şekillerde de kullanıldığı görülmektedir. (Demir, 2009).

Tınar (1996)’a göre çalışma yaşamının insancillaştırılması kavramı, çalışanın çalışma hayatındaki pozisyonunun çalışanın yetenek, istek ve yapısına uygun bir seviyeye ulaştırmayı hedeflemektedir. Çalışma yaşamı kalitesinin temel hedefi, işin kalitesini arttırırken aynı zamanda çalışanın ve çalışma alanının kalitesini de arttırmaktır. Örgüt başarısıyla çalışanların başarısı bağlantılı olduğundan kavramlardan biri eksik kaldığında diğeri de eksik kalmaktadır (Newstrom ve Davis, 1997). Yapılan araştırmalar göstermektedir ki; çalışanların memnuniyet düzeyi artarsa müşteri memnuniyeti de artmakta ve bununla beraber işletme gelirlerinde artış gözlenmektedir (Sivadas ve Baker-Prewitt, 2000). İşletme yönetimleri çalışma yaşamı kalitesinin en sorumlu aktörüdürler ve bütün çalışma koşullarından sorumludurlar. Bu koşullar ise; iş güvenliği ve işçi sağlığı, adil sistem, maaş yönetimi, çalışma saatleri, kişisel gizlilik hakkının sağlanması ve iş güvencesidir (Trower ve Gilbert, 1989). Bu doğrultuda Dereli (1991)’ye göre çalışma yaşamı kalitesi asıl olarak işveren ve örgüt yöneticilerinin oluşturduğu ve sendikaların da bazen dâhil olduğu çeşitli organizasyonların bütünüdür.

Türkiye açısından bakıldığında ise Erdoğan ve Durmuşkaya (2017) yaptıkları araştırmada, çalışma yaşamı kalitesinin uluslararası literatürdeki tanımlarını ve algılarını inceleyerek Türkiye için tanım önerisinde bulunmuşlardır. Bu tanımlamaya göre yaşam kalitesi içerisinde; iş, çalışma ve istihdam kalitesi kavramlarını kapsayan, istihdam etiği ve iş güvenliği, istihdamdan elde edilen gelir ve faydalar, çalışma süreleri, iş ve iş dışı yaşamın dengelenmesi (çalışma süreleri, çalışma süreleri düzenlemeleri, iş ve iş dışı yaşamı dengeleme), istihdamın güvenliği ve sosyal koruma, sosyal diyalog, yetenek geliştirme ve eğitim, işyeri ilişkileri ve iş motivasyonu bileşenlerinden oluşan dinamik bir yapılanma olarak tanımlanmaktadır.

1.1.1. Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörler

Çalışma yaşamı kalitesi iş ortamına dair her faktörden etkilenmektedir. Söz konusu faktörler bu çalışmada on başlık altında ele alınmıştır. Bu başlıklar; fiziksel

çalışma koşulları, çalışma saatleri, teknoloji kullanımı, yönetime katılma, ücret, hizmet içi eğitim, kariyer, iş güvencesi, sendikal faaliyetler, iş yaşamı ve özel yaşam dengesidir. İlgili başlıkların her biri çalışma yaşamı kalitesinin yükselmesi veya düşmesinde etkili olmakla birlikte çalışanların çalışma yaşamı kalitesi algısındaki önem sırası farklılık gösterebilmektedir. Bir diğer söylemle bir faktörün diğer faktörden daha etkili olduğuna dair kesin bir yargıda bulunmak gerçeği yansıtmayacaktır.

1.1.1.1.Fiziksel Çalışma Koşulları

İşletmeye ait fiziksel koşullarının iyileştirmesi çalışma yaşamını etkileyen güçlü bir faktördür. Ergonomi bilimi ile kontrol altına alınmaya çalışılan fiziksel çalışma koşulları aynı zamanda iş ve işçi sağlığını da incelemektedir. Çalışanların doğru malzeme ile çalışması hem işi kolaylaştıracak hem de çalışanın iş doyumuna katkı sağlayacaktır. İş sağlığı ve güvenliğini kontrol altına alan yasal mevzuatlar söz konusudur. Bu mevzuatların ön gördüğü çalışma şartlarının oluşması için alınması gereken önlemlerin kimi işletmelerce yeterli düzeyde dikkate alınmadığı görülebilmektedir. Bu büyük ihmalkârlık ise kaza risklerinin artmasına sebep olabilmektedir (Gerek, 1998).

Erkan (2008) tarafından dile getirildiği üzere çalışma ortamı koşullarının incelenmesi, verimin artırılması, çalışanın güvenlik, sağlık ve mutluluk seviyesinin kontrol altında tutulması, mesleki etkilerin ve iş kazalarının azaltılması sonucunda ülkelere ait ekonomilerin gelişimine katkı sağlanmaktadır. Diğer yandan yetersiz aydınlatma, yüksek ses (gürültü), gerekenden fazla ya da az sıcaklık, ortamdaki hava akışı gibi fiziksel çalışma koşulları iş görenlerin fiziksel ve ruhsal sağlığını kötü etkilemektedir. İş yerlerinde verimli çalışma ortamının oluşturulabilmesi için fiziksel çalışma ortamı koşullarının önemi büyüktür (Göral, 2006).

1.1.1.2.Çalışma Saatleri

TDK (2020a)'ya göre çalışma saati; belirlenmiş ve planlanmış iş saati veya çalışma zamanıdır. İş kanununun 63. Maddesine göre haftalık çalışma süresi toplam 45 saati geçemez. Haftada bir gün izin yapıldığı varsayılırsa, çalışanın 7,5 saat çalışması anlamına gelmektedir. Günlük çalışma süreleri uzadıkça çalışanların verimliliği, iş doyumunu, örgütsel bağlılığı, işe devam durumu gibi birçok faktör olumsuz etkilenebilmektedir. Nitekim Güney (2008)'in değindiği üzere çalışma saatlerinin uzun olması ve standart olmaması, çalışanların sosyal hayatlarına zarar vermektedir.

İşgörenlerin işleri gereği ailelerine yeterli zaman ayıramaması ailevi sorunlara neden olabilmektedir.

Çalışma sürelerinin düzenlenmesine dair çeşitli uygulamalar söz konusudur. Esnek çalışma kavramı bunlardan biridir ve çalışma saatlerinin işgörenlerin çocuklarını okula bırakıp almaları gereken saatleri dikkate alarak düzenlenmesi ile başlatılmış bir uygulamadır. Arıcı (1992)'ya göre ise esnek çalışma saatleri, iş süreleriyle ilgili yasal kurallara dayalı sistemin dışında tamamen iki tarafın isteklerine göre yapılan çalışma süreleri düzenlemeleridir. Diğer bir başka ifadeyle çalışanların uygun oldukları zaman diliminde çalışmalarına olanak sunmaktadır. Cressey ve Jones (1995) yaptıkları çalışmada esnek çalışmanın işgörenler için avantajlı bir çalışma yöntemi olduğunu vurgulamaktadır ancak günümüzde bu yöntemin amacından uzaklaştığına dair uygulamalar söz konusudur. Kavramın özünde çalışanın özgürlüğünü sağlamayı hedeflemesi değiştirilmiş ve işverenin özgürce istediği saatte iş göreni çalıştırması anlamına evrilmiştir.

1.1.1.3. Teknoloji Kullanımı

Teknolojik gelişmeler bilginin üretiminde, bilgiye ulaşılmasında, kullanılmasında ve paylaşılmasında bilinen becerilerden fazlasının kazanılmasını sağlamıştır (Polat, 2006). Bilgi ve iletişim amaçlı teknolojiler, bilgiye ulaşmayı ve üretmeyi sağlayan her türlü bilgisayar teknolojileri, veri tabanları, ağlar, internet vb. kavramları da beraberinde getirmektedir (Atılğan, 2006). Bilim ve teknoloji karşılıklı olarak birbirlerini geliştirmektedirler (Habermas ve Tüzel, 2001). Fakat Ercan (1998)'a göre toplumda eşitsizlik olması, bilimin topluma eşit şekilde dağıtılamayacağı anlamına gelmektedir. Öğretmen yetiştirmede ve yeterliliklerin tanımlanmasında bile davranışçı anlayıştan ziyade alan bilgisi ile pedagoji bilgisinin birleştirilip teknoloji ile bütünleştirilmesi anlamına gelen tekno-pedagoji (teknolojik pedagojik alan bilgisi) anlayışına geçiş yaşanmaktadır. 1980'li yıllardan itibaren bilişim teknolojilerinde hızlı gelişmeler yaşanmaktadır. Bu gelişmeler toplumun yaşantılarını, alışkanlıklarını ve sistemlerini etkileyerek, teknolojinin yaşamın kaçınılmaz bir parçası olduğunu ortaya çıkarmaktadır. Tavşancıl ve Keser (2002)'e göre teknoloji kullanımı, bilgiye ulaşma, araştırma ve eğitim-öğretimdeki kullanım alanları gelişmektedir. Bu noktadan hareketle iş hayatında da teknoloji kullanımının kaçınılmaz olduğu açıktır (Januszewski ve Molenda, 2008). Yiyecek içecek hizmeti sunan işletmelerde teknoloji kullanımı ve otomasyona geçiş

birçok sektöre kıyasla daha sınırlıdır. Ancak mutfak çalışma ortamlarında son teknoloji soyma, doğrama makinelerinin, dijital fırın ve ocakların, akıllı dondurucu ve soğutucuların kullanımı üretimin verimliliği ve niteliği açısından olduğu kadar çalışanların çalışma yaşamı kalitesi algıları üzerinde de önemli etkiye sahiptir.

1.1.1.4.Yönetime Katılma

Davies ve Freedland (1983), işveren-işgören ilişkisinin aslında iktidar ilişkisi olduğunu savunmaktadır. Yönetime katılma ise çalışanların karar verme sürecine ait hiyerarşide kendine yer bulması anlamına gelmektedir. Yönetime katılma kavramı 18. Yüzyıl'da başlayan endüstri devrimine karşıt kesim tarafından bu devrime tepki vermek amacıyla ortaya çıkmıştır Çalışanın işletme için verilen kararlarda söz sahibi olduğunu hissetmesi, alınan karara uymadaki kararlılığını arttırmaktadır (Eren, 1984). Çalışanlar özellikle kendilerini ilgilendiren kararların konuşulması ve sonuçlandırılmasında aktif olarak rol alıp düşüncelerini belirtmek istemekte veya konulara ilişkin fikirlerinin alınmasına ihtiyaç duymaktadırlar (Eren, 1998). Kaldırımcı (1983)'ya göre yönetime katılma kavramına ait ortak bir tanım yoktur. Bunun sebebi ise karşıt görüşe sahip kişilerin, çalışanın yönetime katılması durumunda süreç maliyetinin artacağını ve verilen kararın doğru olma ihtimalinin azalacağını düşünmeleridir. İşverenler, çalışanlarına gerekli ortamı ve kaynaklara ulaşımı sağlayarak onlara gerekli yetkileri dengeli bir biçimde dağıtıp, alınabilecek verimin en fazlasını alma fırsatını yakalayacak, işletmeye ve örgüte ait başarıyı yine o başarının mimarı olan çalışanların sayesinde olduğunu görölmesini sağlayacaktır (Acuner, 2002).

1.1.1.5.Ücret

Çalışma hayatında kar amaçlı kurulmuş olan işletmeler daha önceden belirlemiş oldukları hedeflere ulaşmak için maliyetlerini azaltmaya çalışırken gelirlerini artırmaya çaba göstermektedir. Çalışanlar ise emekleri karşılığında aldıkları ücretle ihtiyaçlarını karşılamak ve yaşam kalitelerini artırmayı hedefler. İşletme için maliyet olan çalışan ücretleri çalışanlar için kazançtır. Bir diğer söylemle ücretin yüksek olması işletme için kayıp, işgören için kazançtır. Buradan hareketle ücretin gerek işletme için gerekse çalışan için dengeli bir noktada olması gerekmektedir. Ücretin temel belirleyicisi devlet yönetimleridir. Ancak resmi kurumlar işçi ve işveren temsilcilerinin de görüşlerini alarak taban (asgari) ücreti belirlerler. Resmi kurumların asgari ücretin belirlenmesinde her iki

kesiminde koşullarını dikkate alarak kararlar alması beklenmektedir. Çünkü insanların sağlıklı yaşamasının en önemli şartlarından biri dengeli beslenmedir. Dengeli ve düzenli beslenme için gerekli olan şartları sağlamak maddi bazı yükümlülükler getirmektedir. Başoğlu vd. (1992) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre ailelerin sosyo-ekonomik düzeylerine göre beslenme alışkanlıklarının farklılık gösterdiği, gelir yetersizliğinin dengeli beslenme üzerinde yüksek düzeyde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Tansel (2002)'in yaptığı çalışmaya göre ise Türkiye'de eğitime katılımın ailenin gelir düzeyiyle bağlantılı olduğu ortaya çıkmaktadır. Değişen yaşam koşulları doğrultusunda insan merkezli bir çalışma ortamının oluşturulması zorunluluğuna ve maaşın iyi bir pekiştirici olarak görülmesi gerekliliğine dikkat çekmektedir. Best (2006) ise çalışma bulguları ışığında öğretmenlerin iş doyumsuzluğu yaşamalarının bir sebebinin de yeterli maaş alınmaması olduğunu ifade etmektedir. Benzer bir çalışma bulgusu ile Tomul (2007) eğitime katılım seviyesinin gelir düzeyiyle ilgili olduğunu ve bu durumun da ülkedeki bölgelere göre farklılık gösterdiğini vurgulamaktadır. Diğer yandan insanların sosyolojik ve psikolojik algılarının da farklı olması gelir düzeyinin doyurucu olması konusunda farklılık yaratmaktadır. Fakat gelir düzeyinin artmasının, insanın çalışma yaşamı kalitesine doğrudan etki ettiği açıktır.

1.1.1.6. Hizmet İçi Eğitim

Hizmet iç eğitim, özel ve tüzel kişilerin sahip oldukları iş yerlerinde, belirli bir maliyet karşılığında çalışan kişilere verilen, yapacakları iş ile ilgili gerekli bilgi, deneyim ve davranışları kazandırmayı amaçlayan eğitimler bütünüdür (Köse vd., 1993). Hizmet içi eğitim genel anlamda çalışanların yaptıkları işi daha nitelikli yapabilmeleri için mesleki güçlendirilmeleri süreci olarak da tanımlanabilir. Temel hedef nitelikli üretim ve müşteri memnuniyeti olsa da Gül (2000) tarafından kaleme alındığı üzere hizmet içi eğitimin amaçları 13 madde ile sıralanmıştır. Bunlar;

- a. Yeni çalışmaya başlayan çalışanın uyumunu sağlamak ve kurum içi politikalarının öğrenilmesini sağlamak,
- b. İş akışının sabitken veya değişmesi durumlarında personel tarafından öğrenilmesini sağlamak,
- c. İş görenin örgüte ve işletmeye olan aidiyet duygusunu oluşturmak ve geliştirmek,

- d. Küreselleşen ve dinamik olan dünya piyasasındaki ani gelişmelere uyum sağlamak ve bu değişimlere karşı yenilikler geliştirmek,
- e. Mevcut üretilen işlerin gelişmesine katkı sağlamak,
- f. Çalışanların yaptıkları iş ile alakalı yetki ve sorumluluklarının farkında olma seviyelerinin artırılarak işin zamanlamasına ve hataların azalmasına katkıda bulunmalarını sağlamak,
- g. Enerji ve malzemelerin tasarrufu konusunda farkındalık yaratarak olabilecek en düşük maliyetle kaliteli üretim yapılmasını sağlamak,
- h. Mesleki hastalıkları ve iş kazaları hakkında gerekli bilgileri vererek iş ve işçi güvenliğini sağlamak,
- i. İşin yapılabilmesi için gerekli mesleki bilgi ve becerileri kazandırarak, çalışanların kendine güvenini artarak morallerinin yükselmesini sağlamak,
- j. Aynı kuruma ait farklı bölümlerde çalışan kişilerin arasındaki iletişimi sağlamak,
- k. İnsanların kariyer ihtiyacını karşılayarak üst kadrolara duyulacak ihtiyaçları örgüte ait alt kadrolardan sağlamak,
- l. Kariyer ihtiyacını karşılayacak yatay veya dikey değişiklikler için gerekli eğitimlerin tamamlanmasını sağlamak,
- m. İşletmeye hareketlilik ve saygınlık getirerek çalışanların işinde başarılı olmasını ve kişisel saygınlıklarını edinmelerini sağlamak.

Bu amaçlar doğrultusunda uygulanacak hizmet içi eğitim işe, işverene ve işçiye hizmet ederek motivasyon seviyesini arttıracak ve çalışanların çalışma yaşamı kalitesine olumlu yansıtacaktır.

1.1.1.7.Kariyer

İnsanlar, çocukluk yaşlardan itibaren geleceğe yönelik planlar yapmaya başlarlar. Bireyin kendisi istemese bile “büyüyünce ne olacaksın” sorusuyla aslında bireysel kariyer planları yapması gerektiği veya en azından hayalini kurması gerektiği algısı oluşturulur. Birey bu hayalleri kullanarak sonraki yıllarda mesleki fırsatları değerlendirme ve rakiplerine üstünlük sağlamak yoluyla kariyerine yön verir (Çakmak, 1992). Kozak (2001)’a göre kariyer, insanın çalışma hayatı boyunca bulunduğu hiyerarşik durumu, tamamladığı işleri ve ilgili davranışlarını kapsamaktadır. Güney (2008)’e göre ise kariyer, bir çalışanın iş hayatı boyunca uyguladığı mesleki davranışlarından kazandığı tecrübelerin tamamıdır. Diğer bir deyişle kariyer, çalışanların iş hayatları boyunca

yaptıkları işleri, iş hayatındaki tüm gelişim ve değişimleri içinde barındıran bir kavramdır (Bingöl, 2004). Bununla birlikte kariyer algısının işveren tarafından da yönlendirilmesi önemlidir. Özünde iş doyumunun sağlanması için kariyer memnuniyetine ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak işletmeler kendi hedeflerini ön planda tutarak, çalışanlarını işletme içinde ulaşmak istedikleri yer konusunda yönlendirmeleri ve sürecin doğru yönetilmesini sorumluluğunu taşımaktadır (Şimşek ve Öge, 2007).

1.1.1.8. İş Güvencesi

Çalışma hayatında sosyal ve maddi güvence çalışanların geleceği için büyük öneme sahiptir. Gelecek kaygısı yaşayan bir çalışanın işletmede çalışmaya devam etmesi, yüksek performans göstermesi ve yararlı olması güçtür (Peker ve Aytürk, 2000). Aynı zamanda Bingöl (2004)'e göre de iş görenlerin emekli olma şansı olmadan işten atılma korkusuna sahip olmaları onların işe karşı tatmin duygusu yaşamalarını engellemektedir. Witte (2005)'e göre ise iş güvencesizliği çalışmak ile çalışmamak arasındaki kısmi arafta olma durumudur. Bunun sebebi ise çalışanın kendisini işsizliğe çalıştığı iş kadar yakın hissetmesidir. İş güvencesi kavramı 1980'li yıllardan beri sistemli bir şekilde uygulanmaktadır (Sverke ve Hellgren, 2002).

Türkiye'de iş güvencesinin resmi olarak kontrol altına alınması için de 4857 sayılı iş kanunu çıkartılmıştır. Bu kanunla birlikte işçilerin çalışma haklarının fesihe karşı korunması amaçlanmıştır. Bu kanunla birlikte işçi haklarını koruyan, işverenin keyfi fesihlerini engelleyen ve çalışanın iş güvencesine katkı sağlayan bir kanun oluşmuştur (Bayram, 2012). Diğer bir deyişle geçinmesini çalışarak sağlayan çalışanların çalışmasına haksız yere son verilmeye çalışılması durumunda, işverenin fesih hakkını sınırlayan mümkünse engelleyen, çalışma durumunun devamını hedefleyen ve çalışanı koruma yönü ağır basan normatif düzenlemelerin bütünüdür (Ağar, 2006).

1.1.1.9. İş Yaşamı ve Özel Yaşam Dengesi

İş yaşamı ve özel yaşam dengesi, günümüz iş hayatında üzerinde araştırma yapılması gereken önemli bir konudur (Korkmaz ve Erdoğan, 2014). Çünkü iş-yaşam dengesi, insan kaynakları yönetiminin en önemli görevlerinden olan çalışanı örgüte bağlı tutma görevinin önemli bir unsurudur (Küçükusta, 2007). İş yaşamı ve özel yaşamının dengede olması, çalışanların iki alan içinde yeterli zamanı ayırabildikleri ve aynı derecede taahhütlerde bulunabildiği anlamına gelmektedir (Erben ve Ötken, 2014). Friedmann vd.

(2001)'a göre ise iş ve özel yaşam dengesi kavramı, iş hayatı ve özel hayatın çatışmadan uzak olması demektir.

İş yaşamı ve özel hayat dengesinin sağlanması, sadece çalışan kişileri etkilemekle kalmamakta aynı zamanda örgüte ve toplumun geneline de etki etmektedir (Auster, 1996). Ayrıca iş ve özel yaşam dengesizliğinin çalışanların iş kazası yapma ve meslek hastalıklarına yakalanma riskini arttırması yaşam kalitelerine olumsuz yansıyacaktır (Wirtz vd., 2011). Bununla beraber Cieri vd. (2002)'nin çalışma bulgularına göre iş ve özel yaşam dengesinin kurulmasının yöneticilerin de liderlik vasfını kazanmasında etkili olduğu ve çalışanların ihtiyaçlarına yönelik yenilikler geliştirmek konusunda yöneticileri desteklediği vurgulanmaktadır. Greenhaus vd. (2003) işe iş ve özel yaşam dengesinin, kişilerin hayat kalitesine ve mutluluk seviyesine etki ettiğini ortaya koymaktadır. Söz konusu çalışma bulgularının da işaret ettiği üzere iş yaşamı ile özel yaşam dengesinin kurulması çalışanların çalışma yaşamı kalitesi algılarını olumlu etkileyeceği yorumu yapılabilir.

1.1.1.10. Sendikal Faaliyetler

Sendikal faaliyetler, çalışanları yönetime katılma konusunda destekleyerek problemlerin çözülmesi için önemli katkıda bulunmaktadır (Bayazıt, 1998). Yüçetürk (2012) sendikaların, çalışanların emeğine saygı gösterilmesi, birlikte adil bir çalışma ortamının oluşturulması için önemli sorumlulukları olduğuna vurgu yapmaktadır. Aynı zamanda üyelerini muhtemel sorunlarla ilgili bilgilendirmeli ve çalışanların haklarının korunması konusunda işletmeyle sürekli iletişim içinde olmalıdır.

Aymankuy (2005) tarafından yapılan çalışma bulguları konaklama işletmesi çalışanlarının sendikalı olmalarının maaşlarının artmasında etkili olduğunu ortaya koymaktadır. Bu durumda konaklama işletmesi yönetimi, bu ekstra maliyeti tüketicilerine yansıtmak veya kardan zarar etmeyi kabul etmek konusunda tercih yapmak zorunda kalmaktadır. Bayazıtöğlü ve Ercan (2001) tarafından yapılan çalışma bulguları ise sendikalaşma ile toplu iş sözleşmesi arasında anlamlı ve olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir.

1.2.Örgüt ve Örgütsel Bağlılık

Örgüt, bireylerin yalnız ulaşamayacakları hedeflere ulaşmak amacıyla başkalarından yardım alarak oluşturdukları iş bölümü ve koordinasyon sistemidir (Koçel, 1998). Örgüt çalışanlarıyla vardır ve çalışanların örgütte sürekliliği esastır. Bu nedenle çalışanların örgüte bağlılığının sağlanması örgüt yönetimleri için en temel görevlerden biridir. Örgüt yönetimi ve çalışanların karşılıklı memnuniyetleri çalışma hayatı barışının vazgeçilmez unsurudur.

1.2.1. Örgüt Kavramı

Örgüt, belirlenmiş amaçlar doğrultusunda iki veya daha fazla kişinin oluşturduğu birlik olarak tanımlanabilir. TDK (2020b) örgütü, “ortak bir amacı veya bir işi gerçekleştirmek için bir araya gelmiş insanların veya kurumların oluşturdukları birlik, kuruluşa bağlı alt birimler” olarak tanımlamaktadır. Barnard (1976) örgütün varlığının üç temel ögeye bağlı olduğunu belirtmekte ve bu ögeleri; “birbirleriyle iletişimi olan bireyler, belirlenmiş ortak amaçlar ve bireylerin amaca ulaşmaya dair istekli olması” olarak sıralamaktadır.

Örgütün, kuruluş amaçları doğrultusunda varlığını devam ettirebilmesi, çalışanların emeği karşılığında örgüt yönetiminin çalışanlara ödediği ücret ve diğer özlük haklarının yeterliliğini gerektirmektedir. Diğer bir söylemle örgütün devamlılığı için çalışanların, fiziksel çalışma koşulları, çalışma saatleri, teknoloji kullanımı, yönetime katılma, ücret, hizmet içi eğitim, kariyer, iş güvencesi, sendikal faaliyetler, iş yaşamı ve özel yaşam dengesinin korunması konularında tatmin edilmeleri gerekmektedir. Güney vd. (2007) tarafından ifade edildiği üzere; çalışanların kişisel bakış açılarına göre bir işletmenin personeli olmak ve o işletmede uzun süre çalışmak, günlük ihtiyaçların ve belirli bir yaşam standardının sağlanabilmesi olarak algılanmaktadır. Buna ilave olarak

Çalışan açısından bir işletmenin çalışmanı olmak, içsel tatmin, arkadaş edinme, sosyalleşme ve hatta bir aile ortamına girme gibi birtakım psikolojik ödülleri de sunmaktadır. Bu noktadan hareketle çalışan, işletmeye kendini adadığı ölçüde işletmeden ekonomik ve psikolojik kazanım sağlamayı sürdürecektir. Çalışanların benzer tatmin edilmiş istekleri örgütsel bağlılığının güçlendirilmesi için temel etkidir.

1.2.2. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütsel bağlılık işgörenlerin üyesi oldukları işletmeye karşı hissettikleri bağın kuvvetini ifade etmektedir. Çalıştığı işletmeyle karşı olumlu hisler taşıyan personelin işini, dolayısı ile işletmesini benimsemesi durumudur. Literatürde örgütsel bağlılığa ilişkin birçok tanım yapılmıştır. Bu tanımlardan Grusky (1966) tarafından yapılan “çalışanın örgüte olan bağının ölçüsüdür” tanımı ilk örgütsel bağlılık tanımı olarak bilinmektedir. Tanımlar yıllar geçtikçe değişmemiş ancak gelişmiştir. Özsoy vd. (2004) örgütsel bağlılığı, çalışanın örgüt amaçlarını öncelikli görmesi olarak tanımlamıştır. Bu kavramla ilgili yapılan öncü çalışmalara bakıldığında konunun daha çok aile oluşturma temelli olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılığa ilişkin yapılan ilk tanımlardan birinde örgütsel bağlılık; işletme hedeflerinin ve değerlerinin çalışanlar tarafından benimsenmesi, işletmenin hedefleri doğrultusunda gayret gösterilmesi ve çalışanların ailenin bir bireyiymiş gibi davranmaları olarak ifade edilmiştir (Steers, 1977). Diğer bir tanımda; işletmenin hedef ve değerlerine inanmak, işletme için yüksek performansla çalışmak ve işletmede devamlılık sağlamak amacıyla çaba sarf etmek (Swales, 2002) olarak açıklanmıştır.

Çekmecelioğlu (2006) örgütsel bağlılığın tanımını, çalışanların örgüte karşı duydukları duygusal bağlılıktır ve bu bağlılık örgütün değerlerine inançla katılmak, yapılan işe ilgi duymak ve işletmeye sadakat hissetmekten kaynaklanması olarak yapmaktadır. Ancak örgütün hayatına devam edebilmesi için, çalışanların örgütte kalmaları gerekmektedir. Bunu sağlamak için işverenler, meslekte yükselme imkânı vermek, maaş arttırmak gibi pekiştiriciler kullanmaktadır (Çetin, 2004). Bu noktadan hareketle işletme yönetimi ile çalışanların birbirlerini anlamaları, karşılıklı empati kurabilmeleri örgütsel bağlılığın oluşmasında temel yaklaşımdır. Örgütsel bağlılık kavramı genel anlamda çalışanın işletmeye sadakati olarak algılanmaktadır. Oysa örgütsel bağlılık sadece personelin işletmeye bağlılığını değil işletmenin de personeline bağlılığını gerektirmektedir. Diğer bir söylemle örgütsel bağlılık işgören ile işverenin karşılıklı kazan kazan felsefesini gerektirmektedir. Taraflardan birinin bencil yaklaşımı örgütsel bağlılığın sürdürülebilirliğini tehlikeye sokmaktadır.

Klasik anlamda bağlılık bireylerin birilerine sevgi, saygı ve yakınlık duymasıdır. Meyer ve Allen (1991)’e göre örgütsel bağlılık, klasik anlamdaki bağlılığın örgütsel bağlama duygusal, devamlılık ve normatif boyutlarıyla taşınmasıdır. Meyer vd. (1993)’ne

göre örgütsel bağlılık; duygusal, devamlılık ve normatif olmak üzere üç sebeple ortaya çıkmaktadır. Örgütsel bağlılık alt boyutlarından duygusal bağlılık, çalışanların işletmede gönüllü kalma isteğini, devam bağlılığı, çalışanların işletmeden ayrılmaları durumunda katlanmaları gereken riskleri dikkate alarak işletmede mecburi olarak kalmaları gerektiğini ve normatif bağlılık ise; çalışanların işletmeye karşı kendilerini borçlu hissetmelerinden doğan işletmede kalma isteğini açıklamaktadır. Söz konusu üç boyut birbirine bağlı olmakla birlikte, bağlılık değerlendirmesi yapılırken her bir boyutun bağımsız değerlendirilmesi gerekmektedir. Çalışanların bir boyuta duyduğu bağlılık düzeyi ile diğer boyutlara duyduğu bağlılık düzeyinin farklılık gösterebileceği dikkate alınmalıdır.

1.2.2.1.Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, personelin örgütsel değerleri güçlü bir şekilde kabul etmesi ve kendisini örgütün bir parçası olarak hissettiği bağlılık türüdür (Bayram, 2005). Duygusal bağlılık Wiener (1982)'ye göre çalışanların duygusal olarak işletmeye bağlanmaları ve bu durumdan memnun olmalarıdır. McGee ve Ford (1987)'ye göre ise işletme amaçlarını benimsemek ve bu amaçlara ulaşmak için yüksek gayret sarf etme isteğidir. Duygusal bağlılık Çekmecelioğlu (2006)'ya göre ise işletme hedeflerini içselleştirme, işletmeye olan bağlılığını sürdürme istemi ve işletme için çabalama anlamına gelmektedir.

Allen ve Meyer (1990)'a göre de duygusal bağlılığı yüksek olan işgörenin işletmede kalma isteğinin de yüksek olduğuna değinmektedir. Diğer yandan Porter vd. (1974), işletme yönetimlerinin çalışanlarının sahip olmasını en çok bekledikleri bağlılık türünün duygusal bağlılık olduğunu belirtmektedir.

Duygusal bağlılığı yüksek çalışanlar, örgüt değerlerini ve amaçlarını güçlü bir şekilde içselleştirmekte ve kendilerini örgütün önemli bir üyesi olduklarını hissetmektedirler. Bu duygu çalışanlar için mutluluk kaynağı olabilmektedir (Uludağ, 2018). Duygusal bağlılığı yüksek çalışanlar çalıştıkları işletmeyi kendi işletmeleri gibi görmekte ve amatör bir ruhla işlerini yapmaktadırlar. Nitekim Ağca ve Ertan (2008) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre konaklama işletmesi çalışanlarının duygusal bağlılık seviyeleri ile içsel motivasyon seviyeleri aralarında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür.

Diğer yandan işletme yönetimleri işgörenlerin duygusal bağlılıklarını artırmaya yönelik olarak çalışma koşullarını, ücret ve diğer özlük haklarını iyileştirmenin dışında çalışanların kendilerini değerli hissetmelerine yönelik girişimlerde bulunmalıdır. Conway ve Monks (2008) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre çalışanlara verilen prim ve hediye gibi motive edici ödüllerin çalışanların duygusal bağlılığını arttırdığı anlaşılmıştır.

1.2.2.2.Devamlılık Bağlılığı

Devamlılık Bağlılığı, çalışanların işletmeden ayrılmaları durumunda daha iyi şartlarda iş bulamama gibi riskleri dikkate alarak örgütte kalma kararı almasına dair bağlılık türüdür (Meyer ve Allen, 1993). Bergman (2006)'a göre devamlılık bağlılığı işgörenlerin işletmeye sadece ekonomik nedenlerle duyduğu bağlılıktır. Çalışanın örgütte var olduğu süre boyunca verdiği emekleri bir maliyet olarak görerek devamlılığa ihtiyaç duyması olarak açıklanmaktadır.

Bu bağlılığı, yeni iş bulamama korkusu, yeterli maddi imkâna sahip olunamayacak olması, emekliliğin yaklaşmış olması, yeni bir işin kendini yeterli hissetmeme ve ailevi nedenler gibi temel nedenler sağlamaktadır (Çetin, 2004). Devamlılık Bağlılığına sahip çalışanlar bu işi sevdikleri için değil daha çok, emekliliklerin yakın olması, ailevi sebepler veya sağlık durumları gibi sebeplerden kaynaklanmaktadır. Bazıları da başka iş bulamayacağı inancıyla bu bağlılığa sahiptir. Bu sebeplerden yola çıkılarak çalışanın Devamlılık Bağlılığı, o örgütteki rütbe, kariyer vb. gibi yan bahisleri çok oldukça ortaya çıkmaktadır. Bunların birleşmesi sonucunda da kişi istemese de örgütte kalmaya devam edecektir.

Devam bağlılığı, zorunlu bağlılık olarak da açıklanabilir. Maddi etkenlerin baskın olduğu bağlılık türüdür. Devam bağlılığında çalışanların örgüt amaçları için gösterdiği çaba ve verdiği emeğin karşılığı olarak işletmeden elde ettikleri statü, ücret ve yetki gibi kazanımlar tatmin edici temel faktörlerdir. Devam bağlılığı kişinin içten bir şekilde kurduğu bir bağlılıktan ziyade daha çok dış faktörlere dayalı olan bir bağlılıktır. Bu nedenle devam bağlılığında kişinin örgütüyle özdeşim kurmuş olduğunu söyleyemeyiz (Tutar, 2007).

Duygusal bağlılık çalışanların gönüllü olarak işletmede kalma ve çalışmaya devam etme durumunu açıklarken, devam bağlılığı çalışanların daha iyi bir alternatif bulamamış olmaları nedeniyle ve mevcut işletmeye ihtiyaç duydukları için çalışmaya

devam etme durumunu açıklamaktadır (Özutku, 2008). Devam bağımlılığı, örgütsel bağlılık boyutları içinde işletme için en sıkıntı doğurabilecek bağlılık boyutudur. Devam bağımlılığı yüksek personelin ilk fırsatta işletmeden ayrılma eğilimi yüksektir. Dolayısı ile işletme yönetiminin personelin duygusal ya da normatif bağlılığını yükseltmeye yönelik çaba göstermesi personel devir hızının düşürülmesine önemli katkı sunacağı söylenebilir.

1.2.2.3. Normatif Bağlılık

Bu bağlılık türü çalışanların kendilerini işletmeye borçlu hissetmeleri nedeniyle işletmede kalmak zorunda hissetmesi esasına dayanmaktadır. Bu nedenle çalışanların işletmeye bağlılık hissetmeleri için yaptıkları işlerin doğru olduğuna inanmaları gerekmektedir (Bozkurt ve Yurt, 2013). Çalışanlar bu bağlılık türünde genellikle minnettarlık duygusu sebebiyle örgütte kalmaya devam ederler. Bunun sebebi genellikle işgörenin işe çok gereksinimi olduğu bir zamanda işe alınmış olması, işletmenin işgörene ihtiyacı olduğunu düşünmesi gibi nedenler olmaktadır. İşverenlerin işgörenlere iyi davranması da normatif bağlılığı etkiler ve çalışanın işte kalma durumu devam eder. Vefa sonucu oluşan normatif bağlılık diğer bağlılık türleri kadar güçlü değildir.

Normatif bağlılık türü incelendiğinde işgörenlerin vicdani kanaatlerinin öncelikli olduğu anlaşılmaktadır. İşgörenlerin yerine getirdikleri işi kendi değer yargılarıyla uyum sağladığı için yaptıkları söylenebilir. Bu açıdan bakıldığında maddi ve fiziki unsurların ikinci planda yer aldığı manevi unsurların daha önde olduğu ifade edilebilir (Uludağ, 2018). Kaya ve Selçuk (2007)'ye göre ise sosyal deneyimlerin desteklediği, örgütte kalma durumunun ahlaki bir davranış olması nedeniyle oluşan sorumluluk duygusudur. Normatif bağlılığı yüksek işgörenler kendilerini işletmede kalmaları gerektiği doğrultusunda motive ederler (Meyer ve Allen, 1991).

Normatif bağlılık, çalışanın işine karşı sadakati, görev bilinci ya da ahlaki prensipleri nedeniyle işletmede bulunma durumunu açıklar. Normatif bağlılıkta çalışan kendisini işletmesine karşı sorumlu hissetmekte ve bunun sonucu olarak da işletmede kalmayı sürdürmektedir. Bu zorunluluk, devam bağımlılığı zorunluluğuyla kıyaslandığında işgören ile ilgili çıkarların söz konusu olmadığı görülür. Çalışanın birlikte yaşadığı toplum, aile veya üyesi olduğu işletme sadakatini bir erdem olduğunu öğretmiştir. Bu doğrultuda işgören sadakatini doğru ve ahlaki olduğu bilinciyle örgüte bağlanmaktadır

(Uygur, 2009). Ancak normatif bağıllık, duygusal bağıllık kadar kuvvetli bir bağıllık boyutu olmasa da bağıllık ölçeğinde belirleyici bir yere sahiptir (Wasti, 2002).

Özetle çalışanın örgüte karşı beslediği iyi niyet ve sevginin sonucu olarak hissettiği bağıllık duygusal bağıllıktır. İşletmeden ayrılması durumunda daha iyi şartlarda bir iş bulamaması kaygısıyla işletmede mecburi çalışmak durumuna dair hissettiği bağıllık ise devamlılık bağıllığıdır. Çalışanın örgüte karşı duyduğu minnettarlığın sonucu olarak hissettiği bağıllık normatif bağıllıktır. İşletme yönetimlerinin çalışanlarında en çok görmek istedikleri bağıllık türü duygusal bağıllık iken en az görmek istedikleri bağıllık türü ise devamlılık bağıllığıdır.

İKİNCİ BÖLÜM

MUTFAK ÇALIŞMA ORTAMI VE MUTFAK ÇALIŞANLARI

2.1. Mutfağın Tarihsel Gelişimi

Yemek yemenin insan yaşamının devamı için bir zorunluluk olması, insanın var olduğu her dönemde yemeğin de var olduğu anlamına gelmektedir. İlk insan beslenme gereksinimini avcılık ve toplayıcılık yoluyla gidermiştir. Birçok bitkinin kök, yaprak, tohum ve meyvesi insanoğlu için yüzyıllarca gıda kaynağı olmuştur. Birçok kuş türü ile kara ve deniz canlılarının avlanarak tüketilmesi ise bir diğer önemli kaynak olmuştur. Ateşin bulunması ise yiyeceklerin pişirilerek tüketilmesi olanağı sunmuştur. Bu doğrultuda ateşin bulunması mutfağın doğumu adına milat olarak kabul edilebilir. Toplayıcılık ve avcılık insanların sürekli yer değiştirmesini zorunlu kılmıştır. Devamlı hareket etmek durumunda olan ve doğada bulabildiği kadarıyla yetinmek durumunda kalan insan yerleşik hayata geçerek gıda kaynaklarını kendi üretme yoluna gitmiş ve tarımsal üretime geçilmiştir. MÖ. 10.000'lerde Mezopotamya'da yerleşik hayata geçen insan zaman içinde arpa ve buğday gibi tahıl çeşitleri başta olmak üzere birçok bitkiyi ve koyun başta olmak üzere birçok hayvanı evcilleştirmiştir. Ulaşılabilen en eski yiyecek kalıntısı, günümüzde Türkiye'de Konya ilinin ilçesi olan Çumra'da bulunan Çatalhöyük antik kentinde ve günümüz Filistin sınırları içerisinde bulunan Eriha kazılarında bulunmuştur. Milattan önce 8000'li yıllara dayanan bu kalıntılardan ilgili dönemde meyvelerin, fıstık türevlerinin ve baklagillerin de tüketildiği anlaşılmaktadır. Köpekler binlerce yıldır insanlarla birlikte avlanmak için kullanılsa da ilk evcilleştirilen hayvan koyundur. Süt ürünlerinin yapılıp tüketilmeye başlaması ise yaklaşık milattan önce 6000'li yıllara dayanmaktadır. Pirinç, dünya için büyük öneme sahiptir. Çin ile birlikte Asya'da temel yiyecek olarak tüketilen pirincin kullanılması milattan önce 7000'li yıllara dayanmaktadır (Pilcher, 2006).

Gerek bitkisel, gerekse hayvansal gıda maddelerinin tarımsal üretimle elde edilebiliyor olması mutfak kültürlerinin gelişiminde coğrafi konum, iklim, toprak yapısı, ekilebilir alan ve sululu tarım yapma olanakları gibi faktörleri ön plana çıkarmaktadır. Mutfak kültürlerinin gelişiminde gelenekler, inançlar, savaşlar, göçler ve coğrafi keşifler diğer önemli faktörlerdir.

İnsanların temel beslenme ihtiyaçlarını gidermesi amacıyla yaptıkları tüketim zamanla keyif alınan bir etkinliğe dönüşmüştür. Özellikle imparatorluk ve krallık saraylarında yemek ve mutfak sanata dönüşmeye başlamış, “yaşamak için yemek” anlayışı yerini “yemek için yaşamak” anlayışına bırakmaya başlamıştır. Sözü edilen saray mutfakları dünya mutfaklarının gelişimine yön veren önemli mutfaklar olmuştur. Bu doğrultuda Çin, Hint, İran, Türk, Fransız, İtalyan ve Orta Doğu mutfaklarının zenginliği ilgili saray mutfaklarından kaynaklanmaktadır.

2.2. Yiyecek İçecek İşletmesi Türüne Göre Mutfak Çeşitleri

Yiyecek içecek işletmeleri insanların ev dışında yeme içme gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulmuş işletmelerdir. İlk yiyecek içecek işletmelerinin yaya ya da binek hayvanlarıyla seyahat eden insanların geceleme ve yeme içme gereksinimlerini karşılamak amacıyla kurulmuş kervansaray ve hanlardır. Bu öncü kuruluşlarca sunulan yeme içme hizmetleri dar bir yelpazede alternatifi olmayan yemek ve içecekler olsa da yüz yıllarca çok önemli bir gereksinimi karşılamışlardır. Modern anlamda ilk restoranlara ise 17. yüzyılda Fransa’da rastlanmaktadır.

Yiyecek-içecek işletmelerine ait birçok gruplandırma mevcuttur. Kuruluş hedeflerine göre kar amaçlı veya sosyal hizmet amaçlı, kapasitelerine göre büyük, orta ve küçük ölçekli işletmeler, menü içeriklerine göre et, balık, vejetaryen konseptli restoranlar, etnik yemek sunma durumlarına göre Çin, Türk, İtalyan, Fransız, Hint, Japon veya Hint mutfağı yemekleri sunan restoranlar, hizmet türüne göre self servis veya fine dining hizmet anlayışıyla hizmet sunan işletmeler gibi sınıflandırmalar yapılmaktadır. Biri diğerinden daha doğru olmamakla birlikte farklı tür işletmelerde değişen özellik genellikle büyüklüğü ve sunulan yiyecek içecek içeriğine yöneliktir. Hazırlan yiyecek içecek çeşidi ve özelliğine göre mutfaklar ise otel mutfakları, bağımsız restoran mutfakları, fast food işletme mutfakları, catering işletme mutfakları, sosyal hizmet amaçlı yiyecek içecek işletmeleri mutfakları, havayolu firmalarına ait ikram mutfakları ve gemi mutfakları olarak gruplandırılabilir(Mussman vd., 1989; Aktaş, 2001; Öztaş ve Uçan, 2002; Gökdemir, 2009).

2.2.1. Otel Mutfakları

Oteller işletmeleri konuklarına geceleme başta olmak üzere yeme içme ve eğlence hizmetleri sunan konaklama işletmeleridir. Oteller bünyelerinde yer alan restoran, bar,

kafe, balo ve konferans salonları, sauna, hamam, spor alanları ve benzeri gibi birimlerde sadece geceleme yapan otel konuklarına değil otelin bulunduğu bölgede yaşayan yerleşimcilere de hizmet sunmaktadır. Bu birimlerden Restoran ve barlar yoğunluğu en yüksek olan birimler arasında yer almaktadır. Oteller bünyesinde hizmet sunan kahvaltı salonları, etnik restoranlar, kafe ve barlar sundukları zengin menü içeriğiyle büyük mutfaklara sahip olmakla birlikte yeterli sayı ve nitelikte mutfak personelini istihdam etmektedir. Aktaş (2001)' a göre bir otelin konaklama gelirlerinden sonra en büyük gelir payı yiyecek-icecek bölümüne aittir. Büyük ölçekli otellerde mutfaklar otel içinde buldukları yer ve işlevlerine göre “ana mutfak”, “restoran mutfakları” ve “banket mutfakları” olmak üzere sınıflandırılabilir.

2.2.1.1. Ana Mutfaklar

Otel ana mutfağı otel bünyesindeki mutfakların en büyüğü ve en donanımlı olanıdır. Ana restoranın her üç öğüne ilişkin büfe ve ala carte menü içeriklerinin hazırlandığı bölümdür. Kahvaltı bölümü, sıcak bölümü, soğuk bölümü, pastane bölümü, depolar ve bulaşikhane gibi kısımları olan ana mutfak, mutfak şefinin ofisinin de bulunduğu yiyecek üretim üssü durumundadır. Ana mutfak, otelin pansiyon özelliği ile bağlantılı olarak toplu yiyecek-icecek tüketimleri için yemeklerin hazırlandığı mutfaktır. Her şey dâhil konseptinin yaygın olduğu ülkemizde ana mutfaklar iş yükü en yoğun olan departmanlarından biridir (Aktaş ve Özdemir, 2005).

2.2.1.2. Restoran Mutfakları

Oteller bünyesinde farklı konseptlerde hizmet sunan birçok restoran vardır. Özellikle dört ve beş yıldızlı oteller bünyesinde balık restoranı, etnik restoranlar, yerel yemek restoranları ve fastfood restoranları gibi farklı menü içerikleriyle hizmet sunmaktadır. Dünya mutfaklarından Türk, İtalyan, Japon, Fransız, Hint, Meksika, Lübnan, Çin, Yunan vb. etnik restoranlar oteller bünyesinde sıkça görülen restoranlardır. Bu restoranların menülerinde yer alan yemeklerin üretimine uygun ekipmanla dizayn edilmiş mutfaklarda üretim yapılmaktadır. Bu mutfaklarda ilgili etnik mutfağa ilişkin tecrübesi olan aşçıların istihdamı üretim niteliği bakımından en önemli faktörlerden biridir (Gökdemir ve Sökmen, 2005; Aktaş ve Özdemir, 2005; Küçükaslan, 2011).

2.2.1.3. Banket Mutfağı

Oteller bünyesinde bulunan banket salonları kongre, sempozyum, toplantı, düğün, eğlence ve benzeri etkinliklerin yapıldığı salonlardır. Hizmetin büyük gruplara veriliyor olması banket etkinliklerinin oteller için önemli gelir kaynağı durumuna getirmektedir. Bu etkinliklerde sunulan menü içerikleri banket mutfaklarında hazırlanmaktadır. Hazırlanacak porsiyon sayısının 300, 500, 1000 gibi rakamlar olması banket mutfaklarının gerek çalışma alanının gerekse ekipmanının büyük ölçülerde olmasını gerektirmektedir. Büyük organizasyonlar için banket mutfaklarında ekstra personel istidamı sıkça görülen bir uygulamadır.

2.2.2. Bağımsız Hizmet Sunan Restoran Mutfakları

Bağımsız restoranlar her hangi bir konaklama veya benzer turizm işletmesi bünyesinde olmayan, sadece yiyecek ve içecek sunumu yapan işletmelerdir. Zincir ya da aile işletmesi olarak kurulabilmektedirler. Karma menüler ile ya da sadece birkaç çeşit ürün sunma anlayışıyla kurulabilmektedirler. Et restoranları, balık restoranları, etnik restoranlar, pide ve kebabçılar, çorbacılar, tatlıcılar gibi farklı menü içerikleriyle hizmet sunabilmektedirler. Bağımsız hizmet sunan restoranların sundukları ürün yelpazesi dikkate alınarak mutfak donanımının sağlanması ve uygun mutfak tasarımının yapılması gerekmektedir (Aktaş, 2001; Aktaş ve Özdemir, 2005; Gökdemir ve Sökmen, 2005; Küçükaslan, 2011).

2.2.3. Fastfood İşletmeleri Mutfakları

Dilimize geçen fastfood teriminin kelime anlamı “hızlı yemek” tir. Bu özellikteki yiyecek içecek işletmeleri hızlı servis yapmayı ilke edinmiş, kalifiye çalışana çok fazla gereksinim duymayan ve genellikle self-servis çalışan işletmelerdir. Uluslararası ölçekli hızlı yemek restoranlarına dünyanın birçok şehrinde rastlanmakla birlikte ulusal ölçekli birçok hızlı yemek işletmesi de pazarda yerini almıştır. Menülerinde yer alan yiyecekler daha çok derin yağda kızartılarak, ızgara yapılarak veya fırında pişirme yöntemleriyle hazırlanmaktadır. Bu nedenle hızlı yemek sunan işletme mutfaklarının donanımında fırın, ızgara ve fritözlerin önemli yer tutmaktadır (Öztaş ve Uçan, 2002; Gökdemir, 2009).

2.2.4. Catering İşletmeleri Mutfakları

Catering işletmeleri toplu beslenme hizmeti sunan işletmelerdir. Catering işletmeleri bir merkezde planlanan ve üretimi yapılan yiyeceklerin tüketicinin istediği noktada sunulmasını sağlayan işletmeler olarak tanımlanmaktadır (Jones, 1993). Catering işletmeleri, bünyesinde yiyecek üretimi yapmayan ve büyük insan gruplarına sahip olan fabrika, okul, hastane, üniversite, iş yeri ve benzeri kurum ve kuruluşların üyelerinin yiyecek içecek gereksinimlerin karşılanmasına yönelik hizmet sunmaktadır. Catering işletmeleri üretim miktarı dikkate alınarak yemek fabrikaları olarak da adlandırılmaktadır. Nitekim, Akçadağ ve Yıldırım (2004) catering işletmelerinin endüstri işletmeleri içinde yer aldığını ifade etmektedir.

Catering işletmeleri yemek üretimlerini binlerle ifade edilebilecek porsiyon sayılarında ve çok büyük mutfak ekipmanlarıyla üretirler. Üretim yeri bir mutfaktan öte fabrika ortamını andırır. Üretilen yemeğin sunumu ise işletme personeli tarafından tüketimin yapılacağı fabrika, okul, hastane, üniversite, iş yeri ve benzeri yerlerde yapılmaktadır. Bu hizmet anlayışı yiyecek ve içeceğin uygun servis ısılarında muhafaza edilmesini gerektirmektedir. Catering işletmelerinin yiyecek ve içeceğin üretim ve lojistiğine dair bu önemli noktayı dikkate alarak ekipman tedarik etmeleri ve kullanmaları önem arz etmektedir.

2.2.5. Kar Amacı Gütmeyen Endüstriyel Mutfaklar

Toplu insan gruplarının bulunduğu okul, hastane, hapishane, askeri birlikler, üniversiteler, aşevleri, huzurevleri, fabrikalar ile benzer kurum ve kuruluşlar üyelerinin yemek gereksinimlerinin karşılanması amacıyla bünyelerinde oluşturdukları mutfaklarda yemek üretimi yaparlar. Bu mutfaklar sosyal hizmet amaçlı kurulmuşlardır ve kar amaçları yoktur. Yemek hizmeti ücretsiz verilebildiği gibi maliyeti karşılığında da sunulabilmektedir. Yemek üretim ve sunumunda görünüşten çok besin değeri ve kalori hesabına odaklanılmaktadır (Gökdemir ve Sökmen, 2005; Aktaş ve Özdemir, 2005; Küçükaslan, 2011).

2.2.6. Havayolu Firmaları İkrâm Mutfakları

Kabin içi yiyecek içecek ikramları yoğun rekabetin yaşandığı hava yolu firmaları için önemli bir rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedir. Nitekim Görkem ve Yağcı (2016) tarafından yapılan araştırma bulgularına göre Türk Hava Yolları kabin içi hizmetlerine ilişkin en yüksek memnuniyet boyutunun yiyecek içecek ikramları olduğunu işaret

etmektedir. Hava yolu firmaları kabin içinde sundukları yiyecek ve içecek ikramlarını hava yolu firmalarına catering hizmeti sunan firmalardan ya da kendi kuruluşları olan catering birimlerinden tedarik etmektedirler. Servis ısısına göre ısıtıcı veya soğutucuda tutulan ikramlar tepsiyle yolculara sunulmaktadır. Uçak mutfakları daha çok hazır ikramların ısıtılması veya soğutulması işleminin yapılarak ikramın servis edilmesi çerçevesinde hizmet sunmaktadır. Klasik mutfaklarda olduğu gibi geniş bir çalışma alanı ve kapsamlı bir mutfak ekipmanının olmadığı mutfaklardır.

Uçuş süresinin uzunluğu veya uçuş sınıfına göre kabin içi ikram bir soğuk sandviç olabileceği gibi üç, dört çeşitten oluşan bir menü de olabilmektedir. Kabin içi yiyecek içecek servisini ücret karşılığı yapan firmalar yolcularına menüden seçme fırsatı da sunabilmektedir. Son yıllarda özellikle bayrak taşıyıcı hava yolu firmaları deniz aşırı uçuşlarında “flying chef” uygulamasını hayata geçirerek “business class” veya “first class” yolcularına daha seçkin menüler sunmaktadırlar. Türk Hava Yolları “flying chef” uygulamasının öncülerinden olan bir firma olarak Türk Mutfak lezzetlerini tanıtmak ve firma memnuniyetini yükseltmek adına önemli başarılarla imza atmıştır (Aktaş, 2001; Aktaş ve Özdemir, 2005; Gökdemir ve Sökmen, 2005; Küçükaslan, 2011).

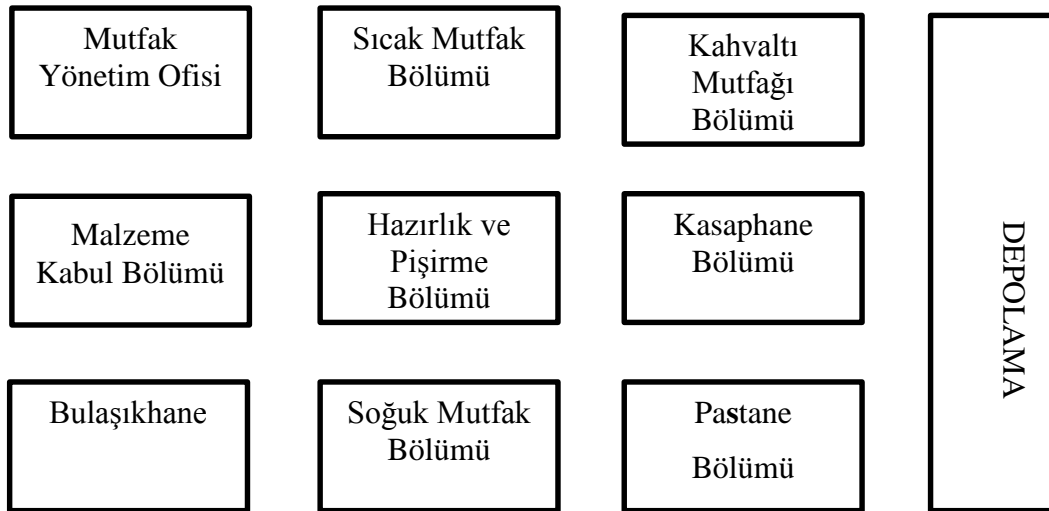
2.2.7. Gemi Mutfakları

Kruvaziyer gemiler, kamaraları, restoranları, mutfakları, barları, eğlence merkezleri, havuzları, spor alanları, gezinti yolları olan ve 1500-2000 yolcuyla ağırlayabilen yüzer otel niteliğinde tesis-taşıtlardır. Bu gemilerin mutfakları otel mutfaklarıyla kıyaslanabilecek büyüklük ve donanım zenginliğine sahiptir. Otel mutfaklarında bulunan kahvaltı, sıcak, soğuk, pastane vb. gibi mutfak kısımları gemi mutfaklarında da vardır ve ilgili kısımlarda yeterli nitelik ve nicelikte personel istihdam edilmektedir. Gemi mutfaklarını otel mutfaklarından ayıran en temel farklılık gemi mutfaklarında sarsıntı kaynaklı kazalardan korunmak amacıyla mutfak ekipmanının sabitlemiş olmasıdır (Mussman vd., 1989; Aktaş, 2001; Öztaş ve Uçan, 2002; Gökdemir, 2009;).

2.3. Mutfak Çalışma Ortamı

Mutfak kelime anlamı olarak hem yeme-içme kültürü hem de yiyecek-içecek hazırlanan fiziki alan anlamına gelmektedir. Fiziki alan olarak mutfak, hazırlanacak yemeklerin çeşit ve miktarına göre farklı büyüklük ve özelliklerde olabilmektedir. Diğer

yandan hazırlanması planlanan yemek çeşit ve miktarı istihdam edilecek personelin sahip olması gereken yetenekler ve personel sayısı açısından da önemlidir. Bu doğrultuda yiyecek içecek işletmelerinin büyüklüklerine göre mutfak organizasyonları 3 bölümde incelenmektedir. Bunlar; küçük, orta ve büyük mutfak organizasyonlarıdır. Küçük mutfak organizasyonlarında çalışan sayısı beşi geçmez ve organizasyon yapısı genellikle bir şef ve yardımcıları olarak oluşturulur. Aynı zamanda departman sayısı da genellikle ikiyi geçmez. Aşçı yemek yapmanın dışında bulaşık gibi işler de yapmak durumunda kalabilir. Orta büyüklükteki mutfak organizasyonları ise konuk sayısına ve sipariş hacmine bağlı olarak daha çok personel barındırır. Personel sayısı bu mutfaklar için 8-12 kişi arasında değişmektedir (Gökdemir ve Sökmen, 2005). Büyük ölçekteki mutfaklar ise 20 kişi ve üzeri personel kadrosuna sahiptir. Bu sınıflandırmaya genellikle 5 yıldızlı otel işletmelerine ait mutfaklar dâhildir (Mussman vd., 1989). Menü seçeneklerinin artırılması, konuk sayısının artması veya hizmet kalitesinin daha da yükseltilmesi gibi nedenlerle mutfakta istihdam edilen personel sayısı artabilmektedir. İşletmeden işletmeye farklılık gösterse de büyük ölçekteki işletmelere ilişkin ana mutfak çalışma ortamı genel olarak Şekil 2.1’de görüldüğü gibidir.



Şekil 2.1: Otel Mutfağına Ait Departmanların Tasarım Modeli

Büyük ölçekli otel ana mutfaklarında malzeme kabul bölümü, mutfak yönetim ofisi, hazırlık ve pişirme bölümü, sıcak mutfak, soğuk mutfak, kahvaltı mutfağı, pastane, kasaphane ve bulaşikhane ve çöp toplama bölümleri vardır.

2.3.1. Malzeme Kabul Bölümü

Üretim için gerekli, sipariş üzerine getirilen malzemelerin kontrol edilip teslim alındığı bölümdür. Malzemenin tazeliği, istenilen niteliğe uygunluğu, sağlamlığı ve faturada belirtilen miktarın kontrolü burada yapılır. Bu bölümde teslim alınan malzemenin nitelik ve miktarsal ölçümünün yapılabilmesi için ağırlık, uzunluk, hacim, ısı, nem vb. ölçü araçlarının bulundurulması gerekmektedir.

2.3.2. Mutfak Yönetim Ofisi

Genellikle mutfak şefinin kullandığı, mutfağın işleyişine dair yazışma, dosyalama, görüşme gibi yönetsel işlemlerin yürütüldüğü bölümdür. Bütün kayıtlar bilgisayardan takip edilir. Mutfak ofisinde genellikle bir pano bulunur ve bu panoda iş akışı ve ayrıntısına ilişkin veriler yer alır. Personelin çalışma saatleri, haftalık ve yıllık izinlerinin planlanması, performans kayıtlarının tutulması gibi işlemlerin de yapıldığı mutfak yönetim ofisleri mutfağın büyüklüğüne göre farklılık gösterse otel mutfaklarının neredeyse hepsinde bulunmaktadır.

2.3.3. Sıcak Mutfak Bölümü

Etlı tencere yemekleri, ızgaralar, kebaplar, roti olarak adlandırılan fırında bütün veya iri parçalar halinde pişirilen etler ve bu yemeklerle servis edilen soslar sıcak mutfakta hazırlanmaktadır. Diğer bir söylemle menüyü oluşturan tabaklardan ana yemeğin hazırlanmasından sorumludur.

Etlere pişirilmeden önce marinasyon işlemi (etlerin pişirme öncesi lezzetlendirilmesi ve yumuşatılmaları amacıyla soğuk dolapta çeşitli karışım soslar içinde dinlendirilmesi) uygulanması da sıcak mutfağın sorumluluğundadır. Balık bölümü bulunmayan mutfaklarda balık ve diğer deniz mahsullerinin pişirilmesi ve soslarının hazırlanması da sıcak mutfağın görevleri arasında yer alır. Ayrıca çorba, hamur işi, pilav ve sebze garnitürlerinin hazırlanmasından sorumlu garnitür ve antre bölümün bulunmaması durumunda ise yine sıcak mutfak bu işlerin sorumluluğunu üstlenmektedir. Sıcak mutfak bu görev alanı dikkate alınarak diğer mutfak bölümlerine kıyasla daha büyük bir sorumluk üstlenmektedir (Gökdemir ve Sökmen, 2005; Aktaş ve Özdemir, 2005; Küçükaslan, 2011).

2.3.4. Çorba, Garnitür ve Antre Bölümü

Uluslararası mutfakta sıcak mutfak tarafından hazırlanan et ve sosların yanında çeşitli sebze, pilav, makarna, erişte ve benzeri garnitürler servis edilmektedir. Çorba, garnitür ve antre bölümü bu garnitür çeşitlerinin, çorba çeşitlerinin ve börek, lazanya, ve benzeri hamur işi antrelerin hazırlanmasından sorumlu bölümdür. Bu bölüm sıcak mutfak bölümüyle yoğun işbirliği içinde çalışmak durumundadır. Şöyle ki sıcak mutfak tarafından hazırlanan bir ızgara köfte tabağının garnitürünün hazırlanmasından çorba, garnitür ve antre bölümü sorumluyken köftelerin hazırlanmasından sıcak mutfak bölümü sorumludur (Öztaş ve Uçan, 2002; Gökdemir, 2009).

2.3.5. Soğuk Mutfak Bölümü

Soğuk mutfak, sebze, tahıl, kurubaklagil, soğuk et türevleri, erişte ve makarna salatalarının, soğuk sandviçlerin, meze çeşitleri ve ordövr tabaklarının hazırlanmasından sorumlu mutfak bölümüdür. Parti ve kokteyllerde servis edilen kanepeler çeşitleri ile benzer soğuk atıştırmalıkların hazırlanması da soğuk mutfak bölümünün görev alanına girer. Soğuk meze tabaklarında yer alan karides, istakoz, fume somon ve alabalık gibi deniz ürünlerinin servise hazırlanması da soğuk mutfak bölümünün sorumluluğundadır. Bu bölüm her ne kadar soğuk servis edilen salata, meze, kanepeler gibi lezzetleri hazırlasa da sıkça pişirme yöntemini kullanmak durumundadır. Şöyle ki; soğuk mutfak çalışanı piyaz hazırlamak için kuru fasulyeyi, beyin salatası hazırlamak için beyini, karides kokteyl hazırlamak için karidesi pişirmek zorundadır. Dolayısıyla bu bölümün adı soğuk mutfak olarak anılsa da bu bölümde de birçok lezzetin üretiminde ocak gerektiren pişirme yöntemleri kullanılmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2005; Küçükaslan, 2011).

2.3.6. Pastane Bölümü

Pastane bölümü meyveli, sütlü ve hamur işi tatlılar başta olmak üzere yaş ve kuru pasta çeşitlerinin hazırlandığı bölümdür. Birçok otel mutfak bünyesinde pastane bölümü ekmek çeşitlerinin hazırlanmasından da sorumludur. Tatlı ve meyve büfeleri, meyve tabağı, meyve salatası ve odalara bırakılan ikram meyve sepetlerinin hazırlanması da pastane bölümünün görev alanına girer. Pastane bölümü yoğun ön hazırlık gerektiren iş yükü nedeniyle genellikle üç vardiya çalışma sistemiyle çalışmaktadır (Aktaş, 2001; Aktaş ve Özdemir, 2005).

2.3.7. Hazırlık Bölümü

Her mutfakta bulunmayan bu bölüm özellikle büyük ve iş yoğunluğu yüksek mutfaklarda sebze ve meyvelerin teslim alınma sonrası yıkanması ve ayıklanması sonrasında soğuk dolaplara yerleştirilmesinden sorumludur. Ayrıca deniz mahsullerinin temizlenmesi, filetolarına ayrılması, karkas halindeki kırmızı etlerin ve kümes hayvanlarının kısımlarına ayrılması, gerekiyorsa doğranması veya kıymaya dönüştürülmesi gibi işlemlerin yapıldığı bölümdür.

2.3.8. Kahvaltı Mutfağı Bölümü

Kahvaltı mutfağı, kahvaltı açık büfelerinin ve a'la carte menüde yer alan kahvaltı tabaklarının hazırlanmasından sorumlu bölümdür. Peynir, soğuk et türevleri, yumurta çeşitleri, domates, salatalık, yeşillik çeşitleri, yumurta çeşitleri, meyve suyu çeşitleri, tahıl ezmeleri ve gevrekler, meyve çeşitleri, yoğurt, reçel, bal ve tereyağı çeşitleri gibi çeşit bakımından öğle ve akşam yemeği açık büfeleriyle kıyaslandığında en az onlar kadar zengin olan kahvaltı büfeleri sadece kahvaltı bölümünün sorumluluğundadır. Öğle ve akşam yemeği büfeleri ise sıcak, soğuk, pastane, çorba, garnitür ve antre bölümlerinin işbirliğince hazırlanmaktadır. Bu durum kahvaltı mutfağının iş yoğunluğunu açık bir şekilde ortaya koymaktadır. Çalışma saatleri olarak da diğer bölümlere göre farklılık göstermektedir. Gece ve sabah shiftlerinde çalışan kahvaltı mutfağı, büfenin toplanması sonrasında bir sonraki güne dair ön hazırlıklarını yapmaktadır.

2.3.9. Kasaphane Bölümü

Mutfağın ihtiyacı olan et türlerinin karkas halinde tedarik edildiği mutfaklarda kasaphane bölümü bulunmaktadır. Bütün karkas halindeki kırmızı et ve kanatlıların kısımlarına ayrılması, ilgili mutfak bölümlerinin talepleri doğrultusunda etlerin işlenmesi sorumluluğunu üstlenen mutfak bölümüdür. Etleri kısımlarına ayrılmış olarak tedarik eden mutfaklarda genellikle kasaphane bölümü bulunmamaktadır.

2.3.10. Bulaşikhane ve Çöp Toplama Bölümü

Mutfak bulaşıklarının yıkandığı, bakım ve sayımlarının yapıldığı bölümdür. Bulaşikhane ve çöp toplama bölümü mutfak zemin ve tezgâhlarının temizliği ve mutfak çöplerinin toplanmasından da sorumludur. Mutfak çöpleri bulaşikhane personeli tarafından ısısı 10 derecenin altında olan odalarda toplanmaktadır. Bu bölüm bütün mutfak ekipmanının envanterinden de sorumludur.

2.3.11. Depolama Bölümleri

Gıdalarda bozulmaların büyük çoğunluğu sıcaklığa bağlıdır ve gıdaların ömrü buldukları ısıyla ters orantılıdır. Buna göre sıcaklığın arttığı bir ortamda, gıdaların ömrü kısalmaktadır. İşletme hacmine göre değişiklik göstermekle birlikte, konaklama işletmelerinin mutfaklarına ait depolama bölümü en az üç bölümden oluşmaktadır. Bunlar; kiler, artı dolap (0°C ile +5°C) ve dondurucu (-18 ile -40) olarak adlandırılır.

Kiler bölümü oda sıcaklığında saklanması gereken ürünlerin saklandığı, genellikle içerisinde su uzaklaştırılarak kurutulmuş veya konserve yöntemiyle paketlenmiş ürünler olmaktadır. Bu bölümdeki sıcaklık ortalama oda sıcaklığı olmalıdır. Bazı işletmeler ideal sıcaklıkta tutulması için bazı teknolojik aletler kullansa da bazı işletmeler de bu problemi, kileri konumlandıkları alanın ideal sıcaklığa sahip olması sayesinde çözmüştür.

Artı dolap adı verilen bölümün ortalama sıcaklığı +4 olması gerekir. Bu depolama bölümünün işlevi ev tipi buzdolapları ile aynı mantıkla çalışmaktadır. Sebze, meyve, hayvansal gıdalar gibi taze ürünlerin yanı sıra pişmiş ürünlerin de saklanması için ideal sıcaklıktaki bölümdür. Diğer bölüm ise dondurucu bölümdür. Bu bölümde soğuk zincir ile gelen donuk ürünler bulunmaktadır. Aynı zamanda pişmiş veya ömrü uzatılması istenilen taze ürünler de dondurularak saklanabilir. Dikkat edilmesi gereken ayrıntı ise donuk ürünlerin çözdürüldükten sonra tekrar dondurulmaması gerektiğidir (Mussman vd., 1989; Aktaş, 2001; Öztaş ve Uçan, 2002; Gökdemir, 2009).

2.4. Mutfak Çalışanları

Otel mutfakları ve bağımsız restoran mutfaklarının organizasyon yapıları, menü içerik ve iş yoğunluklarına göre farklılık göstermektedir. Mutfak hiyerarşisinde istihdam edilen her personelin iş tanımları doğrultusunda yetki ve sorumlulukları vardır. Her bir pozisyon Fransız, Amerikan ve yerel mutfak literatürüne göre üç farklı isimle adlandırılmaktadır.

2.4.1. Mutfak Şefi

Her mutfak organizasyon yapısında mutfak şefi bulunmaktadır. Mutfak şefleri; Fransız organizasyon yapısına göre “Chef de Cuisine”, Amerikan organizasyon yapısına göre “Executive Chef” ve Türk organizasyon yapısına göre “Aşçıbaşı” olarak adlandırılmaktadır. Çok küçük mutfaklarda mutfak şefi üretimde de görev alırken,

işletme büyüdükçe görevi daha çok yönetime kaymaktadır. Yiyecek direktörü olarak da anılan mutfak şefleri, otel işletmelerinde organizasyonu yönetmektedirler. Mutfak şefleri mutfak organizasyon yapısının tamamına hâkimdir. Bazı işletmelerde mutfak şefleri yiyecek içecek müdürü ile aynı hiyerarşik seviyeye sahipken bazılarında ise yiyecek içecek müdürünün astı konumundadır. Öztaş ve Uçan (2002), Aktaş ve Özdemir (2005) ve Küçükaslan (2011)'a göre mutfak şefinin görev ve sorumlulukları şu başlıklarda özetlenebilir;

- Mutfak için insan kaynakları seçimini yöneterek işe alım sürecinin içinde bulunmak ve insan kaynakları departmanı ile iletişim halinde olmak,
- Mutfak personellerinin izinlerini ve haftalık çalışma programlarını düzenlemek,
- Satın alma konusunda doğru ürünün doğru maliyetle satın alınmasını sağlamak,
- Mutfak içi bölümlerden gelen malzeme taleplerine göre gerekli siparişleri satın alma bölümüne iletmek ve gelen siparişlerin kontrolünü sağlamak,
- Diğer yiyecek içecek departmanı ile sürekli iletişim kurarak problemleri ortak çözüme kavuşturmak,
- Beklenen ve mevcut konuk sayısına göre planlama yapmak, menüleri düzenlemek ve hazırlamak,
- Yemek organizasyonlarındaki koordinasyonu sağlamak,
- Malzeme maliyetini en uygun düzeyde tutmak amacıyla denetim ve gerekiyorsa eğitim planı yapmak,
- Personelin rutin sağlık kontrollerini takip etmek,
- Gıda ve personel hijyeninin korunmasına yönelik kontrolleri sağlamak,
- Düzenli rotasyonlar yaparak hem personeli dinç tutmak, hem de personelin diğer kısımlara ilişkin tecrübe kazanmasını sağlamak,
- Mevcut menünün ve üretim yöntemlerinin geliştirilmesi amacıyla ar-ge çalışmaları yaptırmak,
- Personel performansını takip etmek, kayıt altına almak ve bu kayıtlardan yararlanarak terfi ve transferleri yönetmek,
- Gerek görülmesi durumunda mesleki ve yabancı dil eğitimi planlamak,
- Mutfak personeline bireysel kariyer yönetimi konusunda rehberlik yapmak.

2.4.2. Mutfak Şef Yardımcısı

Fransız mutfak literatüründe “sous chef” olarak adlandırılan mutfak şef yardımcısı, mutfak bölümlerinin iş ve işleyişine yakından nezaret eder ve bölümler arası iş akışını koordine eder. Mutfak şefinin mutfakta olmadığı zamanlarda mutfak şefinin yetki ve sorumluluklarını üstlenir.

2.4.3. Mutfak Kısım Şefleri

Fransız mutfak literatüründe “chef de partie” olarak ifade edilen mutfak bölüm ya da kısım şefleri, üretimde bizzat çalışan en üst düzey mutfak personelidir. Sıcak mutfak, soğuk mutfak, çorba, garnitür ve antre mutfağı, kahvaltı mutfağı, pastane ve kasaphane gibi bölümlerin şefleri vardır. Diğer bir deyişle üretimi bizzat yöneten ve yönlendiren mutfak personelidir. Hazırlanması planlanan yiyecek çeşit ve miktarlarını dikkate alarak malzeme siparişinde bulunmak kısım şeflerinin görevleri arasındadır. Bölümün sorumluluğunda hazırlanmış olan yemeklerin lezzeti, görünümü, kokusu, servis ısısı ve hijyeni gibi kriterlere ilişkin kontrollerden de sorumludur. Bölümde çalışan astlarının çalışma saatleri, izinleri ve eğitim gereksinimlerinin planlanması gibi konularda mutfak şefi ve yardımcısı ile koordineli çalışır (Gökdemir, 2009).

2.4.3.1. Sıcak Mutfak Kısım Şefi

Sıcak mutfak kısım şefleri, etli tencere yemekleri, ızgaralar, kebaplar, roti olarak adlandırılan fırında bütün veya iri parçalar halinde pişirilen etler ve bu yemeklerle servis edilen sıcak sosların hazırlanmasından sorumlu olan mutfak bölüm şefidir. Fransız mutfak literatüründe “chef de saucier” olarak adlandırılan sıcak mutfak şefleri mutfak şef yardımcısı olmaya aday yöneticilerdir. Menü'nün ana yemek ekseninde şekillendiği düşünüldüğünde sıcak mutfak şefinin sorumluluğu oldukça yüksektir. Sıcak mutfağın işleyişine ilişkin ayrıntıları mutfak şefine rapor etme sıcak mutfak şefinin görevleri arasındadır (Öztaş, 2002). Aynı tabak üzerinde (ana yemek - garnitür) çalışmak durumunda oldukları için sıcak mutfak kısım şefi ile çorba, garnitür ve antre mutfağı kısım şefinin iletişim ve işbirliklerinin yüksek olması gerekmektedir.

2.4.3.2. Çorba, Garnitür ve Antre Mutfağı Kısım Şefi

Çorba, garnitür ve antre mutfağı kısım şefi, pilav, makarna, erişte ve benzeri garnitürler çeşitlerinin, çorba çeşitlerinin ve börek, lazanya, ve benzeri hamur işi

antrelerin hazırlanmasından sorumlu bölüm şefidir. Özellikle sıcak mutfak kısım şefiyle yoğun bir işbirliği yapmak durumundadır.

2.4.3.3. Soğuk Mutfak Kısım Şefi

Soğuk mutfaklar, soğuk servis edilen ve genellikle başlangıç ve salata olarak tüketilen yemeklerin hazırlandığı bölümlerdir. Bu bölüme ilişkin üretim yönetimi sorumluluğu soğuk mutfak kısım şefine aittir. Hazırlanması planlanan soğuk mutfak üretimine ilişkin malzeme talebinde bulunmak ve görev dağılımından da sorumlu olan soğuk mutfak kısım (Küçükaslan, 2011) şefi Fransız mutfak literatüründe “chef garde manger” olarak adlandırılmaktadır.

2.4.3.4. Pastane Kısım Şefi

Pastane kısım şefi, meyveli, sütlü ve hamur işi tatlılar başta olmak üzere yaş ve kuru pasta çeşitlerinin hazırlanmasından sorumlu kısım şefidir. Pastane bölümüne ilişkin üretimin yönlendirilmesi, bölüm işleyişine ilişkin ayrıntıları mutfak şefine bildirmek gibi görevleri üstlenen pastane kısım şefi (Aktaş ve Özdemir, 2005; Öztaş, 2002), Fransız mutfak literatüründe “chef de patissier” olarak adlandırılmaktadır.

2.4.3.5. A’la carte Mutfağı Kısım Şefi

Otel işletmeleri bünyesinde farklı menü içerikleri sunan birçok restoran vardır. Bu restoranlar genellikle konuklara menüden seçime fırsatı veren a’la carte konseptinde hizmet sunmaktadır. Özellikle dört ve beş yıldızlı oteller bünyesinde balık restoranı, etnik restoranlar, yerel lezzet restoranları ve fastfood restoranları gibi farklı menü içerikleriyle hizmet sunmaktadır. Dünya mutfaklarından Türk, İtalyan, Japon, Fransız, Hint, Meksika, Lübnan, Çin, Yunan vb. etnik restoranlar oteller bünyesinde sıkça görülen restoranlardır. Bu restoranların mutfakları a’la carte mutfağı kısım şefleri tarafından yönetilmektedir. Menü içeriklerine göre malzeme siparişlerinin verilmesi, menüde yer alan tabakların reçetelerine uygun olarak hazırlanmaları, konuk değerlendirmeleri doğrultusunda menüde düzenlemeler yapılması, astların mesai saatlerine ve izinlerine ilişkin planlamalar yapılması a’la carte mutfağı kısım şeflerinin sorumlulukları arasında yer almaktadır.

2.4.3.6. Kahvaltı Mutfağı Kısım Şefi

Kahvaltı mutfağı kısım şefi, kahvaltı açık büfelerinin ve a’la carte menüde yer alan kahvaltı tabaklarının hazırlanmasından sorumlu kısım şefidir. Peynir, soğuk et

türevleri, yumurta çeşitleri, domates, salatalık, yeşillik çeşitleri, yumurta çeşitleri, meyve suyu çeşitleri, tahıl ezmeleri ve gevrekler, kuruyemişler, meyve çeşitleri, yoğurt, reçel, bal ve tereyağı çeşitleri gibi çeşit bakımından oldukça zengin olan kahvaltı büfelerinin yönetimi kahvaltı mutfağı kısım şefinin mesaisinin önemli bir bölümünü almaktadır. Gece mesaisinde çalışan kahvaltı mutfağı personeli, kahvaltı kısım şefinin yönlendirmeleriyle ön hazırlıkları tamamlar (Aktaş ve Özdemir, 2005). Diğer kısım şeflerinin olduğu gibi bölüme ilişkin malzeme siparişlerinin verilmesi, astların mesai saatlerine ve izinlerine ilişkin planlamaların yapılması kahvaltı mutfağı kısım şefinin görevleri arasındadır.

2.4.3.7. Diğer Mutfak Kısım Şefleri

Mutfakların büyüklüklerine ve organizasyon yapılarına göre mutfak içi bölüm sayısı farklılık gösterebilmektedir. Örneğin; kimi mutfak organizasyonlarında çorba, garnitür ve sıcak antreler için ayrı bir bölüm oluşturulurken kimi mutfaklarda ise bu ürünlerin üretim sorumluluğu sıcak mutfak bölümüne verilmektedir. (Öztaş, 2002). Diğer bir söylemle menü içerikleri ve iş yoğunluğu mutfak kısımlarının oluşturulması ya da oluşturulmaması kararı için temel kıstaslardır.

2.4.4. Mutfak Kısım Şefi Yardımcıları ve Aşçılar

Fransız mutfak literatüründe “demi chef de partie” olarak adlandırılan mutfak kısım şef yardımcıları ile kısım aşçıları mutfak üretiminin temel personelidir. Kısım şeflerinin planlama ve yönlendirmeleri doğrultusunda çalışan mutfak kısım şef yardımcıları ve kısım aşçıları, aşçı yardımcıları ve stajyerlerin mesleki gelişimlerinde önemli rol oynarlar.

2.4.5. Aşçı Yardımcıları ve Stajyerler

Aşçı yardımcıları ve stajyerler kısım aşçılarına daha çok ön hazırlıkların yapılması aşamasında yardımcı olurlar. Gökdemir ve Sökmen (2005) tarafından ifade edildiği üzere aşçı yardımcıları ve stajyerler bilgiye ve deneyime yüksek düzeyde gereksinim duyulmayan işleri yaparlar. Depodan malzeme taşınması, sebze ve meyvelerin ayıklanıp, soyulması, doğranması, bölümlerine ilişkin açık büfelerin eksiklerinin tamamlanması gibi sorumlulukları vardır. Aşçı yardımcıları ve stajyerlerin, bölüm iş akışı ve üretim ayrıntılarına ilişkin gözlemleri ve zaman zaman üretime girmeleri mesleki gelişimleri için büyük önem arz etmektedir.

Stajyerler lise seviyesinde “Yiyecek İçecek Hizmetleri” alanı, önlisans seviyesinde “aşçılık” bölümü ve lisans seviyesinde “Gastronomi ve Mutfak Sanatları” ve “Yiyecek ve İçecek İşletmeciliği” bölümlerinde öğrenim gören ve mesleki uygulama eğitimini işletmede sürdüren personel adaylarıdır. Mutfaklarda istihdam edilen eğitimli personel sayısının artışı üretimde nitelik ve verimliliğe olumlu yansıyacaktır. Görkem ve Sevim, (2011)’in kaleme aldığı üzere gastronomi ve gastronomi turizminin sağlam temeller üzerinde yükselebilmesi ülkenin gastronomi eğitimine verdiği önemle doğru orantılıdır. Bu doğrultuda otel mutfakları sadece yiyecek üretilen birimler olarak değil, uygulamalı mutfak eğitiminin verildiği birimler olarak da sektöre katkı sunmaktadır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Bu bölümde araştırmanın amacı, önemi, araştırma amacı ve alt amaçları çerçevesinde belirlenen araştırma hipotezleri, araştırmanın sınırlılıkları, evren ve örneklem ile araştırmada kullanılan veri toplama yöntemine ilişkin ayrıntılara yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel hedefi, yiyecek içecek işletmeleri mutfak departmanı çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algılarının, örgütsel bağlılıklarına etkisini araştırmaktır. Çalışmanın bu temel amacı ve alt amaçları çerçevesinde belirlenen araştırma hipotezleri aşağıda sıralanmış ve araştırma modeli şekil 3.1’de verilmiştir.

H₁: Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarına ilişkin algıları anlamlı farklılık göstermektedir.

H₂: Çalışma yaşamı kalitesi algısı katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H₃: Çalışma yaşamı kalitesi algısı katılımcıların mesleki statülerine göre farklılık göstermektedir.

H₄: Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin algıları anlamlı farklılık göstermektedir.

H₅: Örgütsel bağlılık algısı katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H₆: Örgütsel bağlılık algısı katılımcıların mesleki statülerine göre farklılık göstermektedir.

H₇: Çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H_{7 (a)}: Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *Genel İyi Olma Hali* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (b): Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *İş Kontrol Edebilme* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (c): Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *Çalışma Koşulları* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (a): Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *İş Kariyer Memnuniyeti* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (e): Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *İş Yaşamında Stres* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

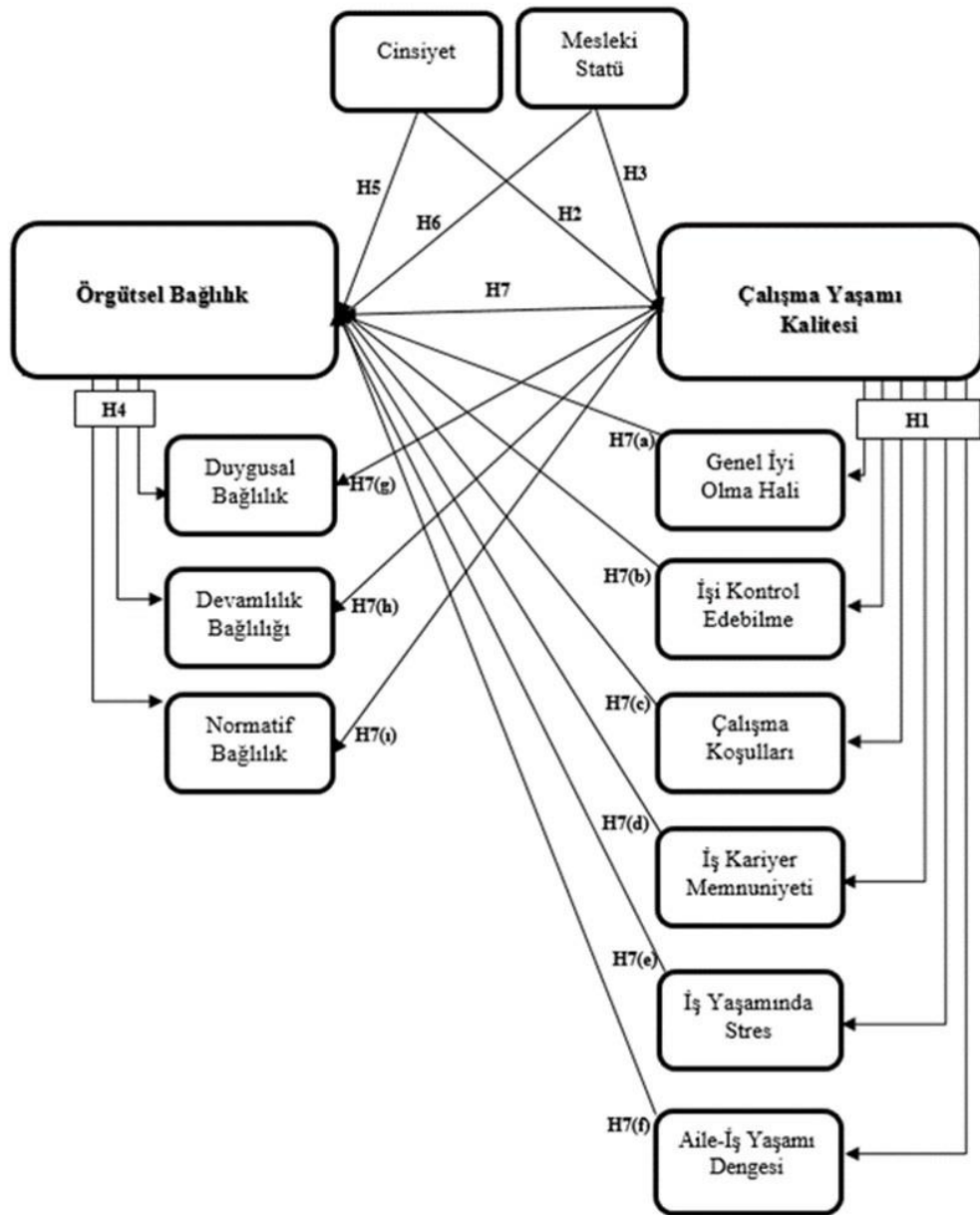
H7 (f): Çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *Aile-İş Yaşamı Dengesi* algısı ile Örgütsel Bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (g): Çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *Duygusal Bağlılık* algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (h): Çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *Devamlılık Bağlılığı* algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

H7 (i): Çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *Normatif Bağlılık* algısı arasında anlamlı ilişki vardır.

Türkiye'de yiyecek içecek işletmeleri mutfak çalışanlarına yönelik yapılan çalışmalar incelendiğinde, mutfak departmanı çalışanlarının Çalışma Yaşamı Kalitesi algısı ile Örgütsel Bağlılık algısı ilişkisini ölçen bir çalışmanın yapılmadığı görülmektedir. Gerek turizm gerekse turizm sektörü dışında yiyecek içecek hizmeti sunan işletmelerde iş gören devir hızının yüksek olduğu görülmektedir. Bu noktadan hareketle mevcut çalışma bulgularının yiyecek içecek işletmeleri mutfak çalışanlarının örgütsel bağlılıklarının yükseltilmesine dolayısıyla iş gören devir hızının düşürülmesine katkı sunmayı hedefliyor olması önem arz etmektedir.



Şekil 3. 1. Araştırma Modeli

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, 25 Temmuz–30 Eylül 2019 tarihleri arasında Denizli ili Pamukkale ve Merkezefendi ilçelerinde otel ve bağımsız restoran mutfaklarında çalışan ve sayıları yaklaşık 700-750 aralığında olduğu tahmin edilen personelin 240'undan anket yöntemiyle toplanan veriler çerçevesinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma katılımcıları mutfaklarda sadece yemek hazırlığı ve üretimine ilişkin direkt katkı sunan personelle sınırlandırılmıştır. Araştırmaya ilişkin bir diğer sınırlılık ise katılımcıların çalışma yaşamı

kalitesi algıları ile örgütsel bağlılık algıları arasındaki ilişkinin analiz edilmesinin amaçlanması olmuştur.

3.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Çalışmanın amacı doğrultusunda araştırma evrenini, Denizli ili merkez ilçeleri Pamukkale ve Merkezefendi ilçe sınırları dâhilinde hizmet sunan iki, üç, dört ve beş yıldızlı oteller ve belediye belgeli otellerin mutfak personeli ile Kültür ve Turizm Bakanlığı belgeli restoranların mutfaklarında görev yapan personel oluşturmuştur. Söz konusu kriterlere işletmelerde görev yapan 240 mutfak personeli araştırmanın örneklemini oluşturmuştur.

3.4. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Araştırma verilerinin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Verilerin toplanmasında kullanılan anket formu üç kısımdan oluşmuştur. Anket formunun birinci kısmı katılımcıların sosyo-demografik özelliklerinin öğrenilmesine yönelik sorulardan oluşturulmuştur. İkinci kısmında Van Laar vd. (2007) tarafından geliştirilen 24 önermeden ve altı boyuttan oluşan iş yaşam kalitesi ölçeğine yer verilmiştir. Anket formunun üçüncü bölümde ise Meyer vd. (1993) tarafından geliştirilen ve 18 ifadeden oluşan üç boyutlu örgütsel bağlılık ölçeğine yer verilmiştir. Katılımcıların ikinci ve üçüncü bölümde yer alan ifadelerle ilişkin cevaplarının ölçümüne yönelik 5’li likert ölçeği kullanılmıştır (1- “Kesinlikle Katılmıyorum”, 2- “Katılmıyorum”, 3- “Kararsızım”, 4- “Katılıyorum”, 5- “Kesinlikle Katılıyorum”).

Anket formunun anlaşılabilirliğinin ölçülmesi amacıyla araştırma anket formu 25 Haziran – 10 Temmuz 2019 tarihleri arasında örneklemden rastgele seçilen farklı sosyo-demografik özelliklere sahip 25 mutfak çalışanına uygulanmış ve anlaşılma problemi yaşanan ifadelerde küçük değişiklikler yapılmıştır. Araştırma anket formu katılımcılara 25 Temmuz–30 Eylül 2019 tarihleri arasında işletme ziyaretleri yapılarak ve e-posta yöntemiyle uygulanmıştır. İlgili tarihler arasında toplam 254 katılımcıdan veri elde edilmiş ve bu anket formlarından 8 tanesi eksik cevaplama nedeniyle 6 tanesi ise diğer geçerlilik şartlarını sağlamaması nedeniyle analize dâhil edilmemiştir.

3.5. Verilerin Analizi

Araştırma verilerin analizinde istatistiksel verilerin analizi için sıkça kullanılan SPSS paket programının 22.0 sürümü kullanılmıştır. Verilerin analizinde öncelikle güvenilirlik ve faktör analizleri yapılmıştır. Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeğinde faktör analizi ve ilgili faktörlere ilişkin güvenilirlik analizi (Cronbach's Alpha) analizi uygulanmıştır. Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeğinin her bir faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ve faktör yükleri Tablo 3.1'de verilmiştir.

Tablo 3.1. Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Katsayıları

Faktörler	Madde Sayısı	Varyansı Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	Güvenirlik Katsayısı
İş kariyer memnuniyeti	7	% 35,2	% 35,2	0,92
Genel iyi olma hali	6	% 14,4	% 49,6	0,94
İşi kontrol edebilme	3	% 11,3	% 61,0	0,92
Çalışma koşulları	3	% 7,1	% 68,1	0,87
İş yaşamında stres	3	% 6,2	% 74,3	0,90
Aile - iş yaşamı dengesi	2	% 5,6	% 80,0	0,81

Tablo 3.1'e göre, İş kariyer memnuniyeti faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,92, Genel iyi olma hali faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,94, İşi kontrol edebilme faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,92, Çalışma koşulları faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,87, iş yaşamında stres faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,90 ve Aile - iş yaşamı dengesi faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı ise 0,81 olarak hesaplanmıştır. 24 maddeden oluşan ve altı faktörlü çalışma yaşamı kalitesi ölçeğine ilişkin toplam varyans % 80,0'dır. "İş kariyer memnuniyeti" faktörü toplam varyansı en yüksek (% 35,2) açıklayan faktör olurken, "Aile-iş yaşamı dengesi" faktörü ise toplam varyansı açıklama oranı en düşük (% 5,6) faktördür.

Örgütsel Bağlılık Ölçeğine faktör analizi ve ilgili faktörlere ilişkin güvenilirlik analizi (Cronbach's Alpha) uygulanmıştır. Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin her bir faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) ve faktör yükleri Tablo 3.2'de verilmiştir.

Tablo 3.2'ye göre, Duygusal Bağlılık faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,71, Devamlılık Bağlılığı faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı 0,80 ve Normatif Bağlılık faktörüne ilişkin güvenilirlik katsayısı ise 0,68 olarak hesaplanmıştır. 18 maddeden oluşan ve üç faktörlü örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin toplam varyans % 73,0'dır. "Duygusal bağlılık" faktörü toplam varyansı en yüksek (% 29,6) açıklayan faktör olurken, "normatif bağlılık" faktörü ise toplam varyansı açıklama oranı en düşük (%.17,9) faktördür.

Tablo 3.2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Katsayıları

Faktörler	Madde Sayısı	Varyansı Açıklama Oranı	Kümülatif Varyans	Güvenirlik Katsayısı
Duygusal Bağlılık	6	% 29,6	% 29,6	0,71
Devamlılık Bağlılığı	6	% 25,4	% 55,1	0,80
Normatif Bağlılık	6	% 17,9	% 73,0	0,68

Ölçeklere ilişkin verilerin normal dağılım gösterip göstermediğinin test edilmesi amacıyla Kolmogorov Smirnov Testi kullanılmıştır. Kolmogorov Smirnov Testi sonuçlarına göre çalışma verilerin normal dağılım göstermediği anlaşılmış ve değişkenler arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini test etmek için parametrik olmayan testlerden Spearman Korelasyon Testi kullanılmıştır. İki değişken arasında farklılık olup olmadığının test edilmesi amacıyla Mann-Whitney U Testi ve ikiden fazla değişken arasında farklılık olup olmadığının test edilmesi amacıyla ise yine parametrik olmayan testlerden Friedman Testi ve Kruskal-Wallis H Testi kullanılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Demografik Özellikler

Katılımcıların demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, öğrenim durumu, gelir durumu, mesleki eğitim durumu, mesleki statü durumu, mesleki tecrübe durumu ve çalıştığı işletme türü) ilişkin verilere Tablo 4.1 – 4.9’ da yer verilmiştir.

Araştırma verilerinin toplandığı katılımcı gruba ilişkin cinsiyet dağılımı Tablo 4.1’de görülmektedir. Toplam 240 katılımcının 48 kişininin (%20) kadın, 192 kişininin (% 80) erkek katılımcılardan oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.1. Araştırma Grubunun Cinsiyet Dağılımı

Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	%
Kadın	48	20
Erkek	192	80
Toplam	240	100

Araştırma grubunu yaş dağılımına ilişkin dağılım Tablo 4.2’de yer almaktadır. İlgili tablo incelendiğinde 25-31 yaş aralığında olan katılımcıların sayısının 104 (% 43,3), 32-38 yaş aralığında olan katılımcıların sayısının 64 (% 26,7), 18-24 yaş aralığında olan katılımcıların sayısının 46 (%19,2), 39-45 yaş aralığında olan katılımcıların sayısının 16 (% 6,7) ve 46 ve üzeri yaşta olan katılımcıların sayısının 10 (% 4,2) kişi olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.2. Araştırma Grubunun Yaş Dağılımı

Yaş	Katılımcı Sayısı	%
18 - 24	46	19,2
25 - 31	104	43,3
32 - 38	64	26,7
39 - 45	16	6,7
46 - +	10	4,2
Toplam	240	100

Katılımcıların gelir dağılımına ilişkin veriler incelendiğinde (Tablo 4.3) aylık geliri 2000-3000 TL. aralığında olan katılımcıların sayısının 114 (% 47,5), 3001-4000 TL. aralığında olan katılımcıların sayısının 82 (% 34,2), 2000 TL.' den az olan katılımcıların sayısının 22 (% 9,2), 4001-5000 TL. aralığında olan katılımcıların sayısının 18 (% 7,5) ve 5001 TL. ve üzerinde olan katılımcıların sayısının 4 (% 1,7) olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.3. Araştırma Grubunun Gelir Dağılımı

Gelir	Katılımcı Sayısı	%
2000'den az	22	9,2
2000-3000	114	47,5
3001-4000	82	34,2
4001-5000	18	7,5
5001 - +	4	1,7
Toplam	240	100

Katılımcıların öğrenim durumlarına ilişkin dağılım (Tablo 4.4) incelendiğinde 104 (%43,3) katılımcının lise, 55 (%22,9) katılımcının ise ilköğretim mezunu görülmektedir. 54'ü (%22,5) önlisans, 25'i (%10,4) lisans ve 2'si (%0,08) yüksek lisans ve üzeri olmak üzere toplam katılımcılar arasında yükseköğrenim almış katılımcıların sayısının ise 81 (% 33,7) olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.4. Araştırma Grubunun Öğrenim Durumu Dağılımı

Eğitim	Katılımcı Sayısı	%
İlköğretim	55	22,9
Lise	104	43,3
Önlisans	54	22,5
Lisans	25	10,4
Yüksek lisans ve üzeri	2	0,8
Toplam	240	100

Araştırma grubunun mesleki eğitim dağılımına ilişkin veriler Tablo 4.5'te verilmiştir. Katılımcıların 87'sinin (%36,3) mesleki eğitim almamış, "alaylı" olarak tabir edilen ve mesleği ustasından öğrenmiş bireylerden oluştuğu dikkat çekicidir. 74 (%30,8) katılımcının lise düzeyinde, 40 (%16,7) katılımcının ise kurs düzeyinde mesleki eğitim geçmişine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Önlisans, lisans ve yüksek lisans ve üzeri düzeyde olmak üzere toplam yükseköğrenim düzeyinde mesleki eğitim almış olan katılımcı sayısının ise sadece 39 (%16,3) olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.5. Araştırma Grubunun Mesleki Eğitim Durumu Dağılımı

Mesleki Eğitim	Katılımcı Sayısı	%
Yok	87	36,3
Kurs	40	16,7
Lise	74	30,8
Önlisans	16	6,7
Lisans	21	8,8
Yüksek lisans ve üzeri	2	0,8
Toplam	240	100

Katılımcıların mesleki statülerine ilişkin dağılım Tablo 4.6'da verilmiştir. İlgili tablo incelendiğinde katılımcıların 74'ünün (%30,8) aşçı, 58'inin (%24,2) kısım şefi, 46'sının (%19,2) aşçı yardımcısı olduğu görülmektedir. Toplam katılımcıların %16,7'sinin aşçıbaşı, %9,2'sinin ise aşçıbaşı yardımcısı pozisyonunda olan mutfak yöneticilerinden oluştuğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4.6. Araştırma Grubunun Mesleki Statü Durumu Dağılımı

Mesleki Statü	Katılımcı Sayısı	%
Aşçıbaşı	40	16,7
Aşçıbaşı Yardımcısı	22	9,2
Kısım Şefi	58	24,2
Aşçı	74	30,8
Aşçı Yardımcısı	46	19,2
Toplam	240	100

Araştırma grubunun mesleki tecrübe durumuna ilişkin dağılım (Tablo 4.7) incelendiğinde 81 (%33,8) katılımcının 1-2 yıl mesleki tecrübesinin olduğu, 76 (%31,7) katılımcının mesleki tecrübesinin bir yıldan daha az olduğu görülmektedir. 3-4 yıl mesleki tecrübeye sahip olan katılımcıların sayısı 45 (%18,8) iken beş yıl ve üzeri mesleki tecrübesi olan katılımcıların toplam sayısının ise 38 (%15,8).

Tablo 4.7. Araştırma Grubunun Mesleki Tecrübe Durumu Dağılımı

Mesleki Tecrübe	Katılımcı Sayısı	%
1 yıldan az	76	31,7
1-2 Yıl	81	33,8
3-4 Yıl	45	18,8
5-6 Yıl	26	10,8
7 yıl ve üzeri	12	5,0
Toplam	240	100

Katılımcıların halen çalıştıkları işletme türlerine göre dağılım Tablo 4.8’de verilmiştir. Katılımcıların % 37,5’inin beş yıldızlı otel, % 24,2’sinin bağımsız hizmet sunan restoran, % 16,3’ünün üç yıldızlı otelde çalıştığı anlaşılmaktadır. Belediye belgeli otel mutfağında çalışan katılımcıların toplam katılımcılar içindeki oranının ise 24 katılımcıyla % 10 düzeyinde olduğu görülmektedir.

Tablo 4.8. Araştırma Grubunun Çalıştığı İşletme Türü Durumu Dağılımı

Çalışılan İşletme Türü	Katılımcı Sayısı	%
Restoran	58	24,2
Belediye Belgeli Otel	24	10,0
2 Yıldızlı Otel	4	1,7
3 Yıldızlı Otel	39	16,3
4 Yıldızlı Otel	25	10,4
5 Yıldızlı Otel	90	37,5
Toplam	240	100

4.2.Bulgular

Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi boyutlarına ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Friedman Testi bulguları Tablo 4.9'da verilmiştir.

Tablo 4.9. Çalışma Yaşamı Kalitesi Boyutları Algısı

Çalışma Yaşamı Kalitesi Boyutları	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
İş kariyer memnuniyeti	240	3,47	0,981	0,000
Genel iyi olma hali		3,08	0,890	
İşi kontrol edebilme		3,18	1,041	
Çalışma koşulları		2,80	1,010	
İş yaşamında stres		4,03	0,727	
Aile - iş yaşamı dengesi		4,09	0,706	

Tablo 4.9 incelendiğinde çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarına ilişkin en yüksek algının sırasıyla Aile - iş yaşamı dengesi ($\bar{x}=4,09$), İş yaşamında stres ($\bar{x}=4,03$), İş kariyer memnuniyeti ($\bar{x}=3,47$), İşi kontrol edebilme ($\bar{x}=3,18$), Genel iyi olma hali ($\bar{x}=3,08$) ve Çalışma koşulları ($\bar{x}=2,80$) olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi boyutlarına ilişkin algılarının anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır ($p<.05$). Söz konusu araştırma bulgusu H_1 hipotezinin (katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarına ilişkin algıları anlamlı farklılık göstermektedir) kabul edildiğini göstermektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi algısının katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Mann-Whitney U Testi bulguları Tablo 4.10'da verilmiştir.

Tablo 4. 10. Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı ile Katılımcı Cinsiyeti İlişkisi

Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Çalışma Yaşamı Kalitesi	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	48	3,69	0,520	0,000
Erkek	192	3,38	0,482	
Toplam	240	3,44	0,505	

Tablo 4.10 incelendiğinde katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi boyutlarına ilişkin algılarının cinsiyete göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir ($p<.05$). Kadın katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısının ($\bar{x}=3,69$), erkek katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algılarına göre ($\bar{x}=3,38$) daha yüksek ve söz konusu farklılığın istatistiksel olarak anlamlı olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu araştırma bulgusu ise H_2 hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi algısı katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir) kabul edildiğini anlamına gelmektedir.

Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısının mesleki statüye göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Kruskal-Wallis Testi bulguları Tablo 4.11’de verilmiştir.

Tablo 4.11. Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısı ile Mesleki Statü İlişkisi

Mesleki Statü	Katılımcı Sayısı	Çalışma Yaşamı Kalitesi	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
Aşçıbaşı	40	3,75	0,359	0,000
Aşçıbaşı Yardımcısı	22	3,61	0,723	
Kısım Şefi	58	3,14	0,512	
Aşçı	74	3,42	0,403	
Aşçı Yardımcısı	46	3,50	0,431	
Toplam	240	3,44	0,505	

Tablo 4.11’de görüldüğü gibi çalışma yaşamı kalitesi boyutlarına ilişkin en yüksek algının sırasıyla Aşçıbaşı ($\bar{x}=3,75$), Aşçıbaşı Yardımcısı ($\bar{x}=3,61$), Aşçı Yardımcısı ($\bar{x}=3,50$), Aşçı ($\bar{x}=3,42$) ve Kısım Şefi ($\bar{x}=3,41$) olduğu anlaşılmaktadır. Söz konusu ortalamalara ilişkin farklılığın ($p<.05$) düzeyinde anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu sonuç ise H_3 hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi algısı katılımcıların mesleki statülerine göre farklılık göstermektedir) kabul edildiğini ortaya koymaktadır.

Katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin algılarının farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Friedman Testi bulguları Tablo 4.12’de verilmiştir.

Tablo 4.12. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık Boyutları Algısı

Örgütsel Bağlılık Boyutları	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
Duygusal Bağlılık	240	2,41	0,461	0,000
Devamlılık Bağlılığı	240	2,88	0,769	
Normatif Bağlılık	240	3,15	0,540	

Tablo 4.12 incelendiğinde katılımcıların örgütsel bağlılık boyutlarına ilişkin en yüksek boyutun sırasıyla normatif bağlılık ($\bar{x}=3,15$), devamlılık bağlılığı ($\bar{x}= 2,88$) ve duygusal bağlılık ($\bar{x}=2,41$) olduğu ve katılımcıların duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık algılarının anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir ($p<.05$). Bu sonuca göre H_4 hipotezinin (katılımcıların örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin algıları anlamlı farklılık göstermektedir) kabul edildiği anlaşılmaktadır.

Örgütsel bağlılık algısının katılımcıların cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Mann-Whitney U Testi bulguları Tablo 4.13’de verilmiştir.

Tablo 4.13. Örgütsel Bağlılık Algısı ile Katılımcı Cinsiyeti İlişkisi

Cinsiyet	Katılımcı Sayısı	Örgütsel Bağlılık	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
Kadın	48	2,82	0,463	0,881
Erkek	192	2,81	0,360	
Toplam	240	2,82	0,382	

Tablo 4.13 incelendiğinde kadın katılımcıların örgütsel bağlılık algısının ($\bar{x}=2,82$), erkek katılımcıların örgütsel bağlılık algılarının ise ($\bar{x}=2,81$) düzeyinde olduğu görülmektedir. Bu ortalamaların ($p<.05$) düzeyinde anlamlı olmadığı, diğer bir söylemle kadın ve erkek katılımcıların örgütsel bağlılık algılarının istatistiksel anlamda farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Söz konusu bulgu ışığında H_5 hipotezinin (örgütsel bağlılık algısı katılımcıların cinsiyetine göre anlamlı farklılık göstermektedir) reddedildiği anlaşılmaktadır.

Katılımcıların örgütsel bağlılık algısının mesleki statüye göre farklılık gösterip göstermediğinin ölçümüne yönelik uygulanan Kruskal-Wallis Testi bulguları Tablo 4.14’de verilmiştir.

Tablo 4.14. Örgütsel Bağlılık ile Mesleki Statü İlişkisi

Mesleki Statü	Katılımcı Sayısı	Örgütsel Bağlılık	Standart Sapma	Anlamlılık Düzeyi
Aşçıbaşı	40	3,03	0,329	0,000
Aşçıbaşı Yardımcısı	22	2,58	0,214	
Kısım Şefi	58	2,80	0,300	
Aşçı	74	2,80	0,408	
Aşçı Yardımcısı	46	2,79	0,454	
Toplam	240	2,82	0,382	

Tablo 4.14 incelendiğinde örgütsel bağlılığa ilişkin en yüksek algının sırasıyla Aşçıbaşı ($\bar{x}=3,03$), Kısım Şefi ve Aşçı ($\bar{x}=2,80$), Aşçı Yardımcısı ($\bar{x}=2,79$) ve Aşçıbaşı Yardımcısı ($\bar{x}=2,58$) olduğu anlaşılmaktadır. Mesleki statüsü aşçıbaşı olan katılımcıların gerek çalışma yaşamı kalitesine ilişkin gerekse örgütsel bağlılık algılarının diğer katılımcılara kıyasla daha yüksek düzeyde olması dikkat çekmektedir. Söz konusu ortalamalara ilişkin farklılığın ($p<.05$) düzeyinde anlamlı farklılık gösterdiği anlaşılmaktadır. Bu bulguya dayanarak H_6 hipotezinin (örgütsel bağlılık algısı katılımcıların mesleki statülerine göre farklılık göstermektedir) desteklendiği anlaşılmaktadır.

Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.15’de verilmiştir.

Tablo 4.15. Çalışma Yaşamı Kalitesi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Çalışma Yaşamı Kalitesi	240	3,44	0,505	0,322
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Tablo 4.15’de görüldüğü gibi katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0,322 hesaplanmıştır. Bu değer çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında pozitif yönlü ve düşük-orta şiddette bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bu veriden hareketle; çalışma yaşamı kalitesi algısında meydana gelen 1 birimlik artışın, örgütsel bağlılığı 0,322 birim arttırdığı söylenebilir. Dolayısı ile araştırmanın H₇ hipotezi (çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) kabul edilmiştir. Söz konusu bulgu çalışma yaşamı kalitesi algısı arttıkça örgütsel bağlılık algısının da arttığı ya da örgütsel bağlılık yükseldikçe çalışma yaşamı kalitesinin de yükseldiği doğrultusunda yorumlanabilir.

Katılımcıların genel iyi olma hali algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.16’da verilmiştir.

Tablo 4.16. Genel İyi Olma Hali ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Genel İyi Olma Hali	240	3,08	0,890	0,236
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Tablo 4.16’da görüldüğü gibi katılımcıların genel iyi olma hali algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0,236 hesaplanmıştır. Bu değer genel iyi olma hali algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında pozitif yönlü ve düşük-orta şiddette bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Bir diğer söylemle genel iyi olma hali algısında meydana gelen 1 birimlik bir artışın, örgütsel bağlılığı 0,236 birim arttırmaktadır. Ulaşılan bu bulgu, H_{7(a)} hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *genel iyi olma hali* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) desteklendiği anlamına gelmektedir. Söz konusu durum ise genel iyi olma hali algısı arttıkça örgütsel bağlılık algısının da arttığı ya da örgütsel bağlılık yükseldikçe çalışma yaşamı kalitesinin da yükseldiği doğrultusunda yorumlanabilir.

Katılımcıların işi kontrol edebilme algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.17’de verilmiştir.

Tablo 4.17. İş Kontrol Edebilme ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
İş Kontrol Edebilme	240	3,18	1,041	0,181
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Tablo 4.17’de görüldüğü üzere katılımcıların işi kontrol edebilme algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0,181 hesaplanmıştır. Söz konusu değer değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olduğu ortaya koymaktadır. Farklı bir söylemle işi kontrol edebilme algısı artarken örgütsel bağlılık algısı da artmaktadır. Ancak korelasyon katsayısının, 0,181 düzeyinde olması söz konusu ilişkinin zayıf düzeyde olduğu anlamına gelmektedir. Bu veriden hareketle; işi kontrol edebilme algısında meydana gelen 1 birimlik bir artışın, örgütsel bağlılığı 0,181 birim arttırdığı söylenebilir. Bu çalışma bulgusu düşük düzeyde de olsa $H_7 (b)$ hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *iş kontrol edebilme* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) desteklendiği anlamına gelmektedir.

Katılımcıların çalışma koşulları algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.18’de verilmiştir.

Tablo 4.18. Çalışma Koşulları ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Çalışma Koşulları	240	2,80	1,010	0,405
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Katılımcıların çalışma koşulları algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısı Tablo 4.18’de görüldüğü gibi 405 hesaplanmıştır. Bu değer çalışma

koşulları algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Buradan hareketle; çalışma koşulları algısında meydana gelen 1 birimlik artışın, örgütsel bağlılığı 0,405 birim arttırdığı söylenebilir. Araştırma da ulaşılan bu bulgu $H_{7(c)}$: hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *çalışma koşulları* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) kabul edildiği anlamına gelmektedir. Bir diğer ifadeyle çalışma koşulları algısı arttıkça örgütsel bağlılık algısı da artmaktadır ya da örgütsel bağlılık algısı arttıkça çalışma koşulları algısının da arttığı söylenebilir.

Katılımcıların iş kariyer memnuniyeti algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.19’da verilmiştir.

Tablo 4.19. İş Kariyer Memnuniyeti ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
İş Kariyer Memnuniyeti	240	3,47	0,981	0,101
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Tablo 4.19’da görüldüğü üzere katılımcıların iş kariyer memnuniyeti algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısının 0,101 olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olduğu anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile iş kariyer memnuniyeti algısı artarken örgütsel bağlılık algısı da artmaktadır. Ancak korelasyon katsayısının 0,101 düzeyinde olması söz konusu ilişkinin çok zayıf düzeyde olduğunu göstermektedir. Araştırmanın söz konusu bulgusu düşük düzeyde de olsa $H_{7(d)}$ hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *iş kariyer memnuniyeti* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) desteklediği anlamına gelmektedir.

Katılımcıların iş yaşamında stres algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.20’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere katılımcıların iş yaşamında stres algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısının 0,100 olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olduğu anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile iş yaşamında stres algısı artarken örgütsel bağlılık algısı da artmaktadır. Ancak korelasyon katsayısının 0,100 düzeyinde olması söz konusu ilişkinin çok zayıf düzeyde olduğunu göstermektedir.

İlgili araştırma bulgusu $H_{7(e)}$ hipotezinin düşük düzeyde de olsa (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından iş yaşamında stres algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) kabul edildiğini göstermektedir.

Tablo 4.20. İş Yaşamında Stres ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
İş Yaşamında Stres	240	4,03	0,727	0,100
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Katılımcıların aile-iş yaşamı dengesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.21’de verilmiştir.

Tablo 4. 21. Aile-İş Yaşamı Dengesi ile Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Aile-İş Yaşamı Dengesi	240	4,09	0,706	-0,088
Örgütsel Bağlılık	240	2,82	0,382	

Tablo 4.21’de görüldüğü üzere katılımcıların aile-iş yaşamı dengesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasındaki korelasyon katsayısı -,088 hesaplanmıştır. Bu değer aile-iş yaşamı dengesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında negatif yönlü ve düşük şiddette bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Araştırmanın ulaşılan bu bulgusu $H_{7(f)}$: hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarından *aile-iş yaşamı dengesi* algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında anlamlı ilişki vardır) reddedildiğini ortaya koymaktadır. Bu sonuç aile-iş yaşamı dengesi algısı arttıkça örgütsel bağlılık algısının azaldığı ya da örgütsel bağlılık algısı arttıkça aile-iş yaşamı dengesi algısının azaldığı doğrultusunda yorumlanabilir.

Katılımcıların Duygusal Bağlılık algısı ile Çalışma Yaşamı Kalitesi algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.22’de verilmiştir.

Tablo 4.22. Duygusal Bağlılık ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Duygusal Bağlılık	240	2,41	0,461	-0,041
Çalışma Yaşamı Kalitesi	240	3,44	0,505	

Katılımcıların duygusal bağlılık algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki korelasyon katsayısının Tablo 4.22’de görüldüğü üzere -0,041 olması değişkenler arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu ifade etmektedir. Söz konusu ters ilişki duygusal bağlılık algısı artarken çalışma yaşamı kalitesi algısının düşüyor olmasını göstermektedir. Ancak hesaplanan korelasyon katsayısının -0,041 düzeyinde gerçekleşmiş olması söz konusu ilişkinin çok zayıf düzeyde olduğunu göstermektedir. Araştırmanın bu bulgusu $H_{7(g)}$ hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *duygusal bağlılık* algısı arasında anlamlı ilişki vardır) reddedildiği anlamına gelmektedir.

Katılımcıların devamlılık bağlılığı algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.23’de verilmiştir.

Tablo 4.23. Devamlılık Bağlılığı ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Devamlılık Bağlılığı	240	2,88	0,769	0,508
Çalışma Yaşamı Kalitesi	240	3,44	0,505	

Tablo 4.23’de görüldüğü gibi katılımcıların devamlılık bağlılığı algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki korelasyon katsayısı 0,508 hesaplanmıştır. Söz konusu katsayı devamlılık bağlılığı algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır. Buradan hareketle; çalışma yaşamı kalitesi algısında meydana gelen 1 birimlik artışın, devamlılık bağlılığını 0,508 birim arttırdığı söylenebilir. Bu da $H_{7(h)}$ hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *devamlılık bağlılığı* algısı arasında anlamlı ilişki vardır) desteklendiği anlamına gelmektedir. Devamlılık bağlılığı algısı arttıkça çalışma

yaşamı kalitesi algısı da artmaktadır ya da çalışma yaşamı kalitesi algısı arttıkça devamlılık bağlılığı algısı da artmaktadır şeklinde yorumlanabilir.

Katılımcıların normatif bağlılık algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki ilişkinin ölçülmesine yönelik uygulanan Spearman Korelasyon testi bulguları Tablo 4.24’de verilmiştir.

Tablo 4.24. Normatif Bağlılık ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki

Değişkenler	Katılımcı Sayısı	Ortalama	Standart Sapma	Korelasyon katsayısı
Normatif Bağlılık	240	3,15	0,540	-0,009
Çalışma Yaşamı Kalitesi	240	3,44	0,505	

Tablo 4.24’de görüldüğü üzere katılımcıların normatif bağlılık algısı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki korelasyon katsayısının -0,009 olması değişkenler arasında ters ve çok düşük bir ilişki olduğu anlamına gelmektedir. Çalışmada ulaşılan bu bulgu $H_7 (1)$ hipotezinin (çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık alt boyutlarından *normatif bağlılık* algısı arasında anlamlı ilişki vardır) reddedildiğini ortaya koymaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Yiyecek içecek işletmeleri mutfak departmanı çalışanlarının çalışma yaşamı kalitesi algılarının, örgütsel bağlılıklarına etkisini araştırmak amacıyla yapılan bu araştırma bulgularına göre yaklaşık her beş katılımcıdan dördünün erkek, her on katılımcıdan dördünün 25-31 yaş aralığında ve yaklaşık her iki katılımcıdan birinin lise mezunu olduğu ve asgari ücret düzeyinde aylık geliri olduğu anlaşılmıştır. Yaklaşık her on katılımcıdan dördünün ise herhangi bir mesleki eğitiminin olmadığı görülmektedir.

Çalışma bulgularına göre katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılık alt boyutlarına ilişkin algılarının anlamlı farklılık gösterdiği, çalışma yaşamı kalitesi alt boyutlarına ilişkin en yüksek algının “aile - iş yaşamı dengesi”, örgütsel bağlılık alt boyutlarına dair en yüksek algının ise “normatif bağlılık” boyutu olduğu anlaşılmıştır. Katılımcıların duygusal bağlılığa ilişkin algıları $\bar{x}=2,41$ ortalama ile en düşük bağlılık boyutu olarak ölçülmüştür. Bu veri Görkem (2015) ve Kaya (2012) tarafından yapılan çalışma bulgularıyla dikkat çekici farklılık göstermektedir. Duygusal bağlılık boyutu söz konusu her iki çalışmada en yüksek bağlılık olarak ölçülürken mevcut çalışmada en düşük bağlılık boyutu olarak ölçülmüştür. Bu farklılığın mutfak iş yoğunluğunun ve stresinin yüksek olmasından kaynaklandığı yorumu yapılabilir.

Kadın katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algısının ($\bar{x}=3,69$), erkek katılımcıların algılarına ($\bar{x}=3,38$) göre daha yüksek olduğu görülürken, kadın katılımcıların örgütsel bağlılık algılarının ($\bar{x}=2,82$), erkek katılımcıların algıları ($\bar{x}=2,81$) ile yaklaşık eşit düzeyde olması dikkat çekicidir. Bu sonuç örgütsel bağlılık ile cinsiyet değişkeni arasında anlamlı ilişki olmadığını savunan çalışma sonuçlarıyla (Çolakoğlu vd., 2009; Boylu vd., 2007; Kurşunoğlu vd., 2010; Görkem, 2015; Durna ve Eren, 2005;) benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların çalışma yaşamı kalitesi algılarının mesleki statülerine göre dağılımında Aşçıbaşılardan çalışma yaşamı kalitesi algısı en yüksek ($\bar{x}=3,75$), kısım şeflerinin ($\bar{x}=3,41$) ise en düşük seviyede olduğu anlaşılmıştır. Örgütsel bağlılık algısına ilişkin ise aşçıbaşılardan örgütsel bağlılık algısı en yüksek ($\bar{x}=3,03$), aşçıbaşı yardımcılarının ise en düşük ($\bar{x}=2,58$) seviyede olduğu anlaşılmıştır. Gerek çalışma yaşamı kalitesi gerekse örgütsel bağlılık algısına ilişkin aşçıbaşı değerlendirmelerinin diğer katılımcılardan yüksek olması, aşçıbaşının hem yönetici olması hem de özlük

hakları ve çalışma şartlarının diğer personele kıyasla daha iyi olmasından kaynaklandığı yorumu yapılabilir.

Araştırma bulgularına göre çalışma yaşamı kalitesi algısı ile örgütsel bağlılık algısı arasında ise pozitif ve düşük-orta şiddette bir ilişki olduğu görülmüştür. Bu sonuç daha önce yapılmış çalışma bulgularıyla (Karaköse ve Bozgeyikli, 2012; Korkmaz ve Erdoğan, 2014; Yalçın vd., 2016; Demir, 2011; Türkay, 2015) paralellik göstermektedir.

Karaköse ve Bozgeyikli (2012) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre Rehberlik ve Araştırma merkezlerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık düzeyleri (duygusal, devam, normatif bağlılık) ile çalışma yaşamı kalitesi (mesleki tatmin, tükenmişlik ve eş duyum yorgunluğu) arasında anlamlı bir ilişki olduğunu sonucuna ulaşılmıştır.

Araştırmada ulaşılan bir diğer dikkat çekici bulgu ise örgütsel bağlılık alt boyutlarından devamlılık bağlılığı ile çalışma yaşamı kalitesi algısı arasındaki ilişkinin duygusal ve normatif bağlılığa kıyasla daha kuvvetli olduğunun anlaşılmasıdır. Söz konusu çalışma bulgusu Özdevecioğlu (2003) ile Aşan ve Özyer (2008) tarafından yapılan çalışma bulgularıyla farklılık göstermektedir. Özdevecioğlu (2003) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre çalışanların, örgütleri tarafından desteklenmeleri durumunda duygusal bağlılıklarının diğer bağlılık düzeylerine kıyasla daha yüksek oranda etkilendiği sonucuna ulaşılmıştır. En düşük etkilenmenin ise devam bağlılığına ilişkin olduğu anlaşılmasıdır. Aşan ve Özyer (2008) tarafından duygusal örgütsel bağlılık ile iş tatmini ve iş tatminin 9 alt boyutu arasındaki ilişkinin analiz edilmesi amacıyla yapılan çalışma bulgularına göre ise çalışanların örgütlerine karşı sahip oldukları duygusal bağlılık ile genel iş tatmini arasında olumlu yönde güçlü bir ilişki söz konusu olduğu görülmüştür. Ancak ilgili çalışmada duygusal bağlılık ile iş tatmini alt boyutlarından ücret, ek imkânlar ve olası ödüller boyutları arasında ilişki bulunmamıştır.

Diğer yandan Demir (2011) tarafından işgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algısının işte kalma niyeti ve işe devamsızlık ile ilişkisinin analiz edilmesi amacıyla yapılan çalışma bulgularına göre işgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi ile işte kalma niyeti arasında pozitif ilişkili olduğu sonucuna ulaşılrken, Dülgeroğlu ve Başol (2017) tarafından yapılan çalışma bulgularına göre çalışma yaşamı kalitesi ile iş tatmini ($r: 0,580$) ve iş performansı ($r: 0,595$) arasında pozitif bir ilişki söz konusu iken çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında ($r: -0,176$) negatif bir ilişki olduğu anlaşılmasıdır.

Mevcut çalışma ve yukarıda bulguları paylaşılan daha önce yapılmış çalışma bulguları çalışma yaşamı kalitesinin, çalışanların örgütsel bağlılığını kuvvetlendirdiğini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte çalışma yaşamı kalitesi yüksek işletmelerde çalışan personelin işte kalma, iş verimliliği ve çalışma motivasyonu algılarının yükseldiği, devamsızlık ve işten ayrılma niyetlerinin azaldığı görülmektedir. Bu doğrultuda;

Otel mutfakları iş yoğunluğunun ve stresin yüksek olduğu çalışma ortamlarıdır. Bu yoğunluğun ve iş stres düzeyinin düşürülmesi mutfak yöneticilerinin süreci doğru yönetmeleriyle sağlanabilir. Öncelikle çalışanların çalışma yaşamı kalitesi algısını yükseltmeye yönelik olarak, fiziksel çalışma koşulları, çalışma saatleri, teknoloji kullanımı, yönetime katılma, ücret, hizmet içi eğitim, kariyer, iş güvencesi, sendikal faaliyetler, iş yaşamı ve özel yaşam dengesinin korunması konularında çalışanların desteklenmesi gerekmektedir.

Otel mutfaklarında fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi adına ortam ısısının kontrolü ve temiz hava girişinin sağlanmasına yönelik altyapının kurulmuş olması önem arz etmektedir. Mutfak temizliğinin yeterli sıklıkta yapılması, yeterli aydınlatmanın sağlanması ve mutfak çalışma şartlarına uygun üniformanın kullanılması fiziksel çalışma koşullarının oluşturulması için temel noktalarlardır. Mutfak iş yoğunluğunun ve stresin yüksek oluşu aşçılık mesleğinin en temel özelliklerindedir. Mutfak çalışanlarının mesleğin bu olumsuz yönlerinden en az etkilenmelerine yönelik olarak mesai saatlerinin sekiz saatin üzerine çıkmayacak şekilde planlanması etkili bir çözüm olacaktır.

Mutfak çalışanlarının üretimin her aşamasında yeni teknolojik araç kullanımı, personelin enerjisini ekonomik kullanması, üretim kalitesi ve üretim verimliliği için gerekli bir etkidir. Yönetime katılma, çalışma yaşamı kalitesi algısını artıran bir diğer faktördür. Mutfak çalışanlarının yaptıkları işe dair fikirlerinin alınması ve belli konularda inisiyatif kullanabilmeleri örgütsel bağlılıklarının artırılmasında oldukça önemlidir.

Mutfak personeline ödenecek maaş ve diğer özlük haklarına dair belirleyici kriterlerden biri personelin mutfaktaki pozisyonu ve ilgili pozisyonun sektördeki eşdeğer pozisyonlara ödenen ücrettir. Çalışana ödenecek ücret ve diğer özlük haklarının sektör değerlerinin altında olmaması personelin işletmede kalması ve devamlılığı için olmazsa olmaz bir etkidir.

Bütün sektörlerde olduğu gibi turizm ve yiyecek içecek sektöründe dinamik bir akış söz konusudur. Tüketici istek ve memnuniyet algısındaki değişimler işletmeleri bu doğrultuda ürün ve hizmet üretmeye yönlendirmektedir. Bu doğrultuda personele belli sıklık ve dönemlerde hizmet içi eğitim verilmesi kaçınılmazdır. Personelin kendini mesleki olarak yenilemesi örgütsel bağlılığına olduğu kadar kariyer planlarına ve iş güvencesine de olumlu yansıtacaktır. Kendini mesleki anlamda yeterli hisseden personelin iş güvencesine ilişkin kaygıları da azalacaktır.

Mutfak personelinin iş yaşamı ve özel yaşam dengesini kurması ve koruması personel için olduğu kadar işletme için de önemlidir. Özel yaşamına dair sorunları olan personelin iş performansının düşmesi sürpriz olmayacaktır. Bu doğrultuda işletmenin personele sanatsal ve sosyal aktivitelere katılma yönünde katkı sunması, personelin iş dışı dışında da bir araya gelmesine yönelik organizasyonlar planlaması değerli bir destek olacaktır.

Konuya ilişkin daha sonra yapılması planlanan çalışmalarda evren ve örneklemin farklı sektörlerden seçilmesi ve değişen sosyal, ekonomik, psikolojik ve diğer etkenlerin çalışma yaşamı kalitesi ve örgütsel bağlılık algısı üzerindeki yansımalarının araştırılması ve işletme yöneticilerine öneriler sunulması çalışan motivasyonuna ve üretim kalitesine olumlu yansıtacaktır.

KAYNAKLAR

- Acuner, S. (2002). *90'lı Yıllar ve Resmi Düzeyde Kurumsallaşmanın Doğuş Aşamaları*. 90'lı Yıllarda Türkiye'de Feminizm içinde (s. 125-159). İstanbul: İletişim Yayınları.
- Adler, A. (1999). *Normal Yaşamda ve İş Yaşamında Psikolojik Aktivite*. (Çeviren: Belkıs Çorakçı). İstanbul: Say Yayınevi.
- Ağca, V. ve Ertan, H. (2008). "Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarının Demografik Özelliklerine Bağlı Olarak Değişmesi: Antalya'da Beş Yıldızlı Otellerde Bir İnceleme". *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22, 389-408.
- Ağer, İ. (2006), "*Türk Çalışma Yaşamında İş Güvencesi*". Ankara: Adalet Yayınevi.
- Akçadağ, S. ve Yıldırım, A. (2004). "Toplu Yemek Üreticisi İşletmelerde Çalışan Yöneticilere İlişkin Ampirik Bir Çalışma", *Gıda Mühendisliği Dergisi*, 18-27. http://www.gidamo.org.tr/resimler/ekler/6808e327dc79d13_ek.pdf?dergi=17 (27. 02.2020).
- Aktaş, A. (2001). *Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi* (2. Baskı). Antalya: Livane Matbaası.
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2005). *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Allen, N. J. and Meyer, J. P. (1990). "The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment to the Organization". *Journal Of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arıcı, K. (1992). *Çalışma Sürelerinin Hukuki Gelişimi ve Yeterliliği Açısından 1475 Sayılı İş Kanunu'nda Çalışma Süreleri*. Ankara: Kamu İşletmeleri İşverenleri Sendikası.
- Aşan, Ö. ve Özyer K. (2008). "Duygusal Bağlılık İle İş Tatmini ve İş Tatmininin Alt Boyutları Arasındaki İlişkileri Analiz Etmeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma", *Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(3): 129-151.
- Atılgan, H. (2006). "Değerlendirme ve Not Verme". *Eğitimde Ölçme ve Değerlendirme*, 405-454.
- Auster, C. (1996). *The Sociology of Work, Concepts and Cases*. California: Pine Forge Press.
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). "Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 1-22.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Balcı, A. (2003). *Örgütsel Sosyalleşme Kuram Strateji ve Taktikler*, Ankara: Pegem Yayıncılık.

- Barnard, C. I. (1976). *The functions of the executive*. London: Harvard University Press.
- Başıoğlu, S., Besler, T., Ciğerim, N., Ersoy, G., Karaağaoğlu, N., Pekcan, G., Rakıcıoğlu, N., Sağlam, F., Yurttagül, M. ve Yücecan, S. (1992). "Ailelerin Sosyo-ekonomik ve Gelir Düzeylerine Bağlı Olarak Besin Harcama Payları". *Beslenme ve Diyet Dergisi*, (21): 83- 100.
- Bayazıt, Ö. (1998) "Toplam Kalite Yönetiminin Yürütülmesinde Önemli Bir Araç: Kalite Çemberleri" *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 53 (1): 95-105.
- Bayazıt, B. ve Ercan, H. (2001) "Turkish Manufacturing Wages: Inter-Industry Differentials in Wages, Industrial and Occupational Distribution of Men And Women Earnings Inequality", T. Bulutay (Der.), *Wages, Income And Wage Distributions*. Ankara: Devlet İstatistik Kurumu Yayınları. S. 207-242.
- Bayram, S. (2012). "Osmanlı Devleti'nde Ekonomik Hayatın Yerel Unsurları: Ahilik Teşkilâtı ve Esnaf Loncaları". *İstanbul Üniversitesi İlahiyat Fakültesi Dergisi*, (21), 81-114.
- Bergman, M. E. (2006). "The Relationship Between Affective and Normative Commitment: Review and Research Agenda". *Journal of Organizational Behavior*, 27(5): 645-663.
- Best, K. (2006). *Design Management: Managing Design Strategy, Process And Implementation*. Lausanne: AVA Publishing.
- Bingöl, D. (2004) *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Boylu, Y., Pelit, E. ve Güçer, E. (2007). "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma". *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 44(511): 55-74.
- Bozkurt, Ö. ve Yurt, İ. (2013). "Akademisyenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". *Journal of Administrati ve Sciences/Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 121-139.
- Buchanan, B. (1974), "Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organizations", *Administrative Science Quarterly*, 19(4), 533-546.
- Can, A. ve Yaklaşım, V. B. (1991). "Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi". *Verimlilik ve Çalışma Hayatı Kalitesinin Geliştirilmesi Sempozyumu*, s. 43-65. Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Cieri, H.D., Holmes, B., Abbott, J. and Pettit, T. (2002). *Work/Life Balance Strategies: Progress And Problems in Australian Organizations*. Melbourne: Monash University Working Paper Series.
- Conway, E. and Monks, K. (2008). "HR Practices And Commitment To Change: An Employee- Level Analysis". *Human Resource Management Journal*, 18(1), 72-89.
- Cressey, P. ve Jones, B. (1995). *Work And Employment in Europe: A New Convergence*. London: Routledge.

- Çakmak, Z. (1992). *Çoklu Ayırma ve Sınıflandırma Analizi: Eğitimde Öğrencilerin Meslek Seçimine Uygulanması*, Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 658. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). “İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma”. *ISGUC The Journal Of Industrial Relations And Human Resources*, 8(2), 153-168.
- Çetin, M.Ö. (2004). *Örgüt Kültürü ve Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Çolakoğlu, Ü., Ayyıldız, T. ve Cengiz, S. (2009). “Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası’ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1): 77-89.
- Davis, L. E. and Cherns, A. (1975). *The quality of working life: Problems, Prospects, and the State of the Art*. New York: The Free Press.
- Demir, F. (2009). *İş Hukuku ve Uygulaması*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Demir, M. (2011). “İşgörenlerin Çalışma Yaşamı Kalitesi Algılamalarının İşte Kalma Niyeti ve İşe Devamsızlık İle İlişkisi”. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(3), 453-464.
- Dereli, T. (1991). “Verimli Bir Çalışma Ortamı Yaratan Faktörler ve Özellikleri”. *Verimlilik ve Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi Sempozyumu*, s. 83-93. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). “Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2): 210-219.
- Dülgeroğlu, İ. ve Başol, O. (2017). “İş Stresi ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma”. *Business and Economics Research Journal*, 8(2): 293-304.
- Erben, G. S. ve Ötken, A. B. (2014). “Paternalist Liderlik ve İşe Bağlı Mutluluk İlişkisinde İş-Yaşam Dengesinin Rolü”. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 12 (22), 103-121.
- Ercan, F. (1998). *Eğitim ve Kapitalizm: Neo-Liberal Eğitim Ekonomisinin Eleştirisi*. İstanbul: Bilim Yayınları.
- Erdoğan, E. ve Durmuşkaya, C. (2017). “Çalışma Hayatı Kalitesinin Tanımlanmasına İlişkin Sorunlar: Türkiye İçin Bir Tanım Önerisi”. *Uluslararası Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 3 (4), 503-523.
- Eren, E. (1998). *Yönetim ve Organizasyon*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Eren, N. (1984). *Sağlık Hizmetlerinde Yönetim*. Ankara: Hatiboğlu Yayınevi.
- Erkan, V. (2008). *Kamu Kuruluşlarında Stratejik Planlama: Türkiye Uygulaması ve Kuruluşlarda Başarıyı Etkileyen Faktörler*. Ankara: DPT.

- Friedmann, O., Christensen, P. and Degroot, J. (2001). *Harvard Business Review - İş ve Yaşam Dengesi*. Çeviren: İbrahim Bingöl. İstanbul: MESS Yayınları.
- Gerek, N. (1998). *Türkiye'de İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği*. Ankara: Türk Metal Sendikası Yayınları.
- Gökdemir, A. (2009). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Gökdemir, A. ve Sökmen, A. (2005). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Göral, R. (2006). *Büro Yönetimi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Görkem, O. (2015). "Franchising Sistemi Uygulanan Fast Food İşletmelerinde Örgütsel Bağlılık: Denizli Örneği". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(1), 267-279.
- Görkem, O. ve Yağcı, K. (2016). "Hava yolu yolcularının kabiniçi hizmet algılarının değerlendirmesi: Türk hava yolları örneği". *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(1), 432-447.
- Görkem, O. ve Sevim, B. (2011). "Gastronomi Turizmi ve Türkiye'de Yüksek Öğretim Düzeyinde Mutfak Eğitiminin Genel Görünümü". *1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu*, 73-83.
- Greenhaus, J. H., Collins, K. M. and Shaw, J. D. (2003). "The Relation Between Work-Family Balance and Quality of Life". *Journal of Vocational Behavior*, 63(3), 510-531.
- Grusky, O. (1966). "Career Mobility and Organizational Commitment". *Administrative Science Quarterly*, (10): 488-503.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Gül, H. (2000). "Türkiye'de Kamu Yönetiminde Hizmet İçi Eğitim". *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(3).
- Güney, S., Akalın, Ç. ve İlsev, A. (2007). "Duygusal Örgütsel Bağlılık Gelişiminde Algılanan Örgütsel Destek Ve Örgüt Temelli Öz-Saygı". *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2): 189-211.
- Güney, K. (2008). "Mikro-Yansıtıcı Öğretim Yönteminin Öğretmen Adaylarının Sunu Performansı ve Yansıtıcı Düşünmesine Etkisi". (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Elazığ.
- Habermas, J. ve Tüzel, M. (2001). *İletişimsel Eylem Kuramı*. İstanbul: Kabalcı Yayınevi.
- Huzzard, T. (2003). "The Convergence of The Quality of Working Life and Competitiveness: Stockholm". Stockholm: Arbetslivsinstitutet National Institute For Working Life.

- Işık, R. (1991). “Çalışma Yaşamının Kalitesinin Geliştirilmesi: Hükümet, İşçi, İşveren ve Özellikle ILO'nun Yaklaşımları”. *Verimlilik ve Çalışma Hayatının Kalitesinin Geliştirilmesi Sempozyumu (23-24 Ekim 1990, İstanbul)*, 45-65.
- Januszewski, A. ve Molenda, M. (2008). “*Educational Technology: A Definition With Commentary*”. New York: Lawrence Erlbaum Associates.
- Jones, P. (1993). *Food Service Operations*. London: Cassell Educational Ltd.
- Davies, P., and Freedland, M. (1983). *Kahn-Freund's Labour and the Law*. London: Stevens & Sons.
- Kaldırımçı, N. (1983). “Örgütsel Davranış Açısından Stres”, *Erciyes Üniversitesi, İ.İ.B.F Dergisi* Aralık, (5), 65-89.
- Karaköse, B. ve Bozgeyikli, H. (2012). “Örgütsel Bağlılık ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Arasındaki İlişki: Rehberlik Araştırma Merkezlerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Çalışma”. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1 (2), 164-180.
- Kaya, İ. (2012). *Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamının Kalitesini Etkileyen Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi: Marmaris Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Kaya, N. ve Selçuk, S. (2007). “Bireysel Başarı Güdüsü Organizasyonel Bağlılığı Nasıl Etkiler?”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(2), 175-190.
- Koçel, T. (1998). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Korkmaz, O., Erdoğan, E. (2014). “İş Yaşam Dengesinin Örgütsel Bağlılık ve Çalışan Memnuniyetine Etkisi”. *Ege Academic Review*, 14(4), 541-557.
- Kozak, A. Meryem. (2001). *Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Köse, A., Alpkent, N. ve Birbil, D. (1993). *Kamu İktisadi Teşebbüslerinde Eğitim ve Danışmanlık Hizmetleri Gereksinmesi*, Ankara: MPM Yayınları.
- Kurşunoğlu, A., Bakay, E. ve Tanrıoğan, A. (2010). “İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri”, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (28): 101-115.
- Küçükaslan, N. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesi Sorunları ve Çözümüne Yönelik Yaklaşımlar. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(3), 243-268.
- Mathieu, J. E. and Zajac, D. M. (1990). “A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment”. *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.

- Meyer, J. P., Allen, N. J. and Smith, C. A. (1993). "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization". *Journal of Applied Psychology*, 78 (4), 538-551.
- Mussman, K. D., Pahalı, C. ve Akyürek, F. (1989). *Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Newstrom, J. W. and Davis, K. (1997). *Organizations Behavior*. Boston: Mc. Grow Hill, Inc.
- Ören, K. ve Yüksel, H. (2012). "Geçmişten Günümüze Çalışma Hayatı". *Hak-İş, Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 1(1), 34-59.
- Özdevecioğlu, M. (2003). "Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma". *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2): 113 -130.
- Özsoy, S. A., Ergül, Ş. ve Bayık, A. (2004). "Bir Yüksekokul Çalışanlarının Kuruma Bağlılık Durumlarının İncelenmesi". *Ege Üniversitesi Hemşirelik Yüksek Okulu Dergisi* 17 (1 -3) : 1-16
- Öztaş, K. ve Uçan, H. (2002). *Turizm Sektöründe Mutfak Hizmetleri*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Özutku, H. (2008). "Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi". *İstanbul University Journal of The School of Business Administration*, 37 (2).
- Peker, Ö. ve Aytürk, N. (2000). *Etkili Yönetim Becerileri*. Ankara: Yargı Yayınevi.
- Pilcher, J. M. (2006). *The Sausage Rebellion: Public Health, Private Enterprise, and Meat In Mexico City*, Mexico City: University of New Mexico Press.
- Polat, C. (2006). "Bilgi Çağında Üniversite Eğitimi İçin Bir Açılım: Bilgi Okuryazarlığı Öğretimi". *A. Ü. Türkiyat Araştırmaları Enstitüsü Dergisi*, 30, 249-266.
- Porter, L. W., Steers, R. M., Mowday, R. T. and Boulian, P. V. (1974). "Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Turnover Among Psychiatric Technicians". *Journal of Applied Psychology*, 59(5), 603.
- Ruso, E. (1993) *Job Satisfaction, Quality of Work Life and General Mental Health of The Employee*". (Yayınlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P. and Lee, D. J. (2001). "A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories". *Social Indicators Research*, 55 (3), 241-302.
- Sivadas, E. and Baker-Prewitt, J.L. (2000) "An Examination of the Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction, and Store Loyalty". *International Journal Of Retail Distribution Management*, 28 (2): 73-82.
- Steers, R. (1977). *Organizational Effectiveness: A Behavioral Review*". California: Goodyear.

- Stum, D., L. (1999) "Workforce Commitment: Strategies For The New Work Order". *Strategy Leadership*, 27(1), 5-7.
- Sverke, M., and Hellgren, J. (2002). "The Nature of Job Insecurity: Understanding Employment Uncertainty on The Brink of a New Millennium". *Applied Psychology: An International Review*, 51: 23-42.
- Swales, S. (2002). "Organizational Commitment: A Critique of the Construct and Measures". *International Journal of Management Review*, 4 (2), 155-178.
- Şimşek, M. Ş. ve Öge, H. S. (2007). *Stratejik ve Uluslararası Boyutları İle İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tansel, A. (2002). "Determinants of School Attainment of Boys and Girls İn Turkey: Individual, Household and Community Factors". *Economics of Education Review*, 21 (5), 455-470.
- Tavşancıl, E. ve Keser, H. (2002). "İnternet Kullanımına Yönelik Likert Tipi Bir Tutum Ölçeğinin Geliştirilmesi". *Eğitim Bilimleri ve Uygulama*, 1 (1), 79-100.
- TDK (2020a). Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/?kelime=çalışma%20saati> (10.05.2020).
- TDK (2020b). Türk Dil Kurumu. <https://sozluk.gov.tr/?kelime=örgüt> (30.03.2020).
- Tınar, M. Y. (1996). *Çalışma Psikolojisi*. İzmir: Necdet Bükey AŞ.
- Tomul, E. (2007). "Türkiye’de Eğitime Katılım Üzerinde Gelirin Etkisi". *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22 (22), 122-131.
- Trower, P. and Gilbert, P. (1989). "New Theoretical Conceptions of Social Anxiety And Socialphobia". *Clinical Psychology Review*. 9, 19-35.
- Tutar, H. (2007). "Erzurum’da Devlet ve Özel Hastanelerde Çalışan Sağlık Personelinin İşlem Adaleti, İş Tatmini ve Duygusal Bağlılık Durumlarının İncelenmesi". *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 12(3): 97-120.
- Türkay, O. (2015). "Çalışma Yaşamı Kalitesinin İş Memnuniyeti ve Bağlılık Üzerine Etkileri: Seyahat Acentaları Üzerine Bir Araştırma". *Yönetim ve Ekonomi*, 22 (1), 239-256.
- Uygur, A. (2009). *Örgütsel Bağlılık ve İşe Bağlılık*. Ankara: Barış Platin Kitabevi.
- Uludağ, G. (2018). "Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması". *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1): 171-193.
- Van Laar, D., Edwards, J. A. and Easton ,S. (2007). "The Work Related Quality of Life Scale For Healthcare Workers". *Journal Of Clinical Nursing*, 3 (60), 325-33.
- Wasti, S. A. (2002). "Affective And Continuance Commitment to The Organization: Test of an Integrated Model in The Turkish Context". *International Journal of Intercultural Relations*, 26 (5): 525-550.

- Wiener, N. (1982). *Sibernetik*. İstanbul: Say Yayınları.
- Wirtz, A., Nachreiner, F. and Rolfes, K. (2011) “Working on Sundays–Effects on Safety, Health, and Work-Life Balance”. *Chronobiology International*, 28 (4), 361-370.
- Witte, H. D. (2005), “Job Insecurity: Review Of The International Literature on Definitions, Prevalence, Antecedents and Consequences”, *SA Journal of Industrial Psychology*, 31 (4), 1- 6.
- Yalçın, S., Yıldırım, İ. ve Akan, D. (2016). “Öğretmenlerin İş Yaşam Kaliteleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”. *Erzincan Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 18(1), 205-224.
- Yüçetürk, E. E. (2012). “İşyerlerindeki Yıldırma Eylemlerini Önlenmede Sendikaların Rolü: Nitel Bir Araştırma”. *Çalışma ve Toplum*, 2012(4), 41-72.

EKLER

Ek – 1: Araştırmada Kullanılan Anket Formu

ANKET FORMU

Anket No:

Bu anket formu Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim dalında “Otel Mutfağı Çalışma Yaşamı Kalitesinin Örgütsel Bağlılık Düzeyine Etkisi” başlıklı yüksek lisans tezi için veri toplamak amacıyla hazırlanmıştır. Vereceğiniz yanıtlar, bilimsel bir çalışmada kullanılacağından isminizi belirtmenize gerek yoktur. Toplanan veriler araştırma amacı dışında kullanılmayacaktır. Katkılarınız için şimdiden teşekkür eder, saygılar sunarız.

Fuat AÇIKGÖZ
Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: fuat.acikgoz@yahoo.com

Doç. Dr. Onur Görkem
Pamukkale Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
E-posta: onurgorkem2000@yahoo.com

BİRİNCİ BÖLÜM

1. Cinsiyetiniz?

Kadın Erkek

2. Yaşınız?

18-24 25-31 32-38 39-45 46 ve Üstü

3. Aylık Geliriniz?

2000'den az 2000-3000 3001-4000 4001-5000 5001 ve üzeri

4. Öğrenim Durumunuz?

İlköğretim Lise Ön lisans Lisans Yük. Lisans veya Üzeri

5. Mutfak Eğitimi Aldınız mı?

Hayır Kurs Lise Ön lisans Lisans Yük. Lisans veya Üzeri

6. Mevcut iş yerinizdeki göreviniz?

Aşçıbaşı Aşçıbaşı yardımcısı Kısım şefi Aşçı Aşçı yardımcısı

7. Mevcut işyerinizdeki hizmet süreniz?

1 yıldan az 1-2 yıl 3-4 yıl 5-6 yıl 7 yıl ve üzeri

8. Çalıştığınız Otel Kaç Yıldızlı (Restoran Çalışmanı İseniz Boş Bırakınız)?

Yıldızsız 2 Yıldız 3 Yıldız 4 Yıldız 5 Yıldız

İKİNCİ BÖLÜM

SORU NO	Lütfen aşağıdaki ifadeye katılma oranınıza göre kutucukları işaretleyiniz. ‘KESİNLİKLE KATILYORUM’u işaretlerseniz ifadeye tümüyle katılmış , ‘HIÇ KATILMIYORUM’ ibaresini işaretlerseniz bu ifadeye hiç katılmamış olursunuz.	HIÇ KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARASIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Mesleğimi iyi yapabilmem için hedeflerim vardır.	()	()	()	()	()
2	İş yerinde görüşlerimi rahatlıkla dile getirebildiğimi ve yapılan değişikliklerde etkili olduğumu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
3	Yeteneklerimi işime yansıtabilme imkânım var.	()	()	()	()	()
4	Kendimi iyi (mutlu ve huzurlu) hissediyorum.	()	()	()	()	()
5	Çalıştığım işletme, aile ve iş yaşamım arasında uyum sağlamamda gerekli kolaylığı ve esnekliği sağlar.	()	()	()	()	()
6	Çalışma saatlerim özel hayatıma zaman ayırmama imkân sağlar.	()	()	()	()	()
7	Çalıştığım işletmede kendimi çoğunlukla baskı altında hissederim.	()	()	()	()	()
8	Görevimi iyi bir şekilde yaptığımda yöneticim tarafından takdir edilirim.	()	()	()	()	()
9	Son zamanlarda kendimi mutsuz hissediyorum.	()	()	()	()	()
10	Hayatımdan memnunum.	()	()	()	()	()
11	Yöneticim tarafından mesleki olarak gelişmem için teşvik edilirim.	()	()	()	()	()
12	Çalıştığım işletmede beni etkileyen kararlara dâhil edilirim.	()	()	()	()	()
13	İşimi etkili bir şekilde yapabilmem için gerekli olan her şey sağlanır.	()	()	()	()	()
14	Çalıştığım işletme bana esnek çalışma saatleri/koşulları sağlar.	()	()	()	()	()
15	Hayatım birçok yönden hayal ettiğime yakın bir hayattır.	()	()	()	()	()
16	Çalışmakta olduğum işletme bana oldukça güvenli bir iş ortamı sağlar.	()	()	()	()	()
17	İşlerim genellikle yolunda gider.	()	()	()	()	()
18	Çalıştığım işletmedeki mevcut kariyer fırsatları beni memnun etmektedir.	()	()	()	()	()
19	Çalışmakta olduğum işletmede çoğu zaman kendimi aşırı stres altında hissederim.	()	()	()	()	()
20	Mesleğimi yapabilmem için almış olduğum eğitimden memnunum.	()	()	()	()	()
21	Olup bitenleri gözümün önüne getirdiğimde kendimi oldukça mutlu hissediyorum.	()	()	()	()	()
22	İşyerimdeki çalışma koşulları oldukça tatmin edicidir.	()	()	()	()	()
23	Çalıştığım işletmedeki diğer çalışanları etkileyen kararlara dâhil edilirim.	()	()	()	()	()
24	Genel olarak çalışma hayatımın kalitesinden memnunum.	()	()	()	()	()

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

SORU NO	Lütfen aşağıdaki ifadeye katılma oranınıza göre kutucukları işaretleyiniz. 'KESİNLİKLE KATILYORUM'u işaretlerseniz ifadeye tümüyle katılmış , 'HIÇ KATILMIYORUM' ibaresini işaretlerseniz bu ifadeye hiç katılmamış olursunuz.	HIÇ KATILMIYORUM	KATILMIYORUM	KARASIZIM	KATILYORUM	KESİNLİKLE KATILYORUM
1	Meslek hayatımı bu işletmede geçirmek beni çok mutlu eder.	()	()	()	()	()
2	Bu işletmeye kendimi “duygusal olarak bağlı” hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
3	Bu kuruluşun sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	()	()	()	()	()
4	Kendimi işyerinde “ailenin bir parçası” gibi hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
5	Bu işletmenin benim için çok özel bir anlamı var.	()	()	()	()	()
6	İşletmeme karşı güçlü bir ait olma hissim yok.	()	()	()	()	()
7	İşverenimle çalışmaya devam etmek için hiçbir manevi yükümlülük hissetmiyorum.	()	()	()	()	()
8	Benim için avantajlı da olsa işyerimden şu anda ayrılmanın doğru olmadığını hissediyorum.	()	()	()	()	()
9	İşyerimden şimdi ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	()	()	()	()	()
10	Bu işletme benim sadakatimi hak ediyor.	()	()	()	()	()
11	İş arkadaşlarıma karşı sorumlu olduğum için ayrılmayı düşünmem.	()	()	()	()	()
12	İşletmeme çok şey borçluyum.	()	()	()	()	()
13	Şu anda bu işletmede kalmak istemesem bile kalmaya mecburum.	()	()	()	()	()
14	İstesem de, şu anda bu işletmeden ayrılmak benim için çok zor.	()	()	()	()	()
15	Şu anda bu işletmeden ayrılmak istediğime karar versem, hayatımın çoğu alt üst olur	()	()	()	()	()
16	Bu işletmeyi bırakmayı düşünemeyeceğim kadar az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.	()	()	()	()	()
17	Bu işletmeden ayrılmanın az sayıda olumsuz sonuçlarından biri alternatif kıtlığı olurdu.	()	()	()	()	()
18	Eğer bu işletmeye kendimden bu kadar çok vermiş olmasaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.	()	()	()	()	()

ÖZ GEÇMİŞ

KİMLİK BİLGİLERİ

Adı Soyadı : Fuat AÇIKGÖZ
Doğum Yeri : Zonguldak
Doğum Tarihi : 17.12.1993
E-posta : fuat.acikgoz@yahoo.com

EĞİTİM BİLGİLERİ

Lise : Zonguldak Anadolu Teknik Lisesi – Bilişim Teknolojileri
Lisans : Pamukkale Üniversitesi / Yiyecek İçecek İşletmeciliği
Yüksek Lisans : Pamukkale Üniversitesi / Gastronomi ve Mutfak Sanatları
Yabancı Dil ve Düzeyi : İngilizce – Yökdil (71,25)

İŞ DENEYİMİ : Denizli Pamukkale Halk Eğitim Merkezi – Kurs Öğretmeni
Denizli Akköy Turizm Otelcilik Lisesi – Ücretli Öğretmen
Denizli Servergazi Kız Meslek Lisesi – Stajyer Öğretmen