



Otel Çalışanlarında Öznel İyi Oluş ve İlişkili Faktörlerin Değerlendirilmesi (Evaluation of Subjective Well-Being and Related Factors in Hotel Employees)

* Ozan ESEN 

^a Ministry of National Education, Ankara/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 29.07.2024

Kabul Tarihi: 18.09.2024

Anahtar Kelimeler

Otel çalışanları

Mutluluk

Öznel iyi oluş

Öz

Emek yoğun işletmeler olarak değerlendirilen konaklama işletmelerinde insan kaynakları, şüphesiz rekabet avantajının kilit bir faktörü olarak görülmektedir. Ağırlama sektöründe mutlu müşteriler yaratmanın mutlu çalışanlarla sağlanabileceği belirtilmektedir. Bu kapsamda otel çalışanlarının öznel iyi oluş durumlarını etkileyen unsurları tespit etmek önemli hale gelmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, otel çalışanlarında öznel iyi oluş süreçlerini ve ilişkili faktörleri ortaya koymaktır. Çalışma, nitel araştırma türlerinden durum çalışması olarak tasarlanmıştır. Amaçlı örnekleme yönteminin kullanılacağı araştırmada, konaklama sektöründe farklı departmanlarda farklı pozisyonlarda görev yapan gönüllü toplam 12 katılımcı yer almış ve veriler görüşme yoluyla toplanmıştır. Elde edilen veriler içerik analizi ile analiz edilerek, bulgular alan yazın ışığında yorumlanmıştır. Nitel veri analizi sonucunda, otel çalışanlarının öznel iyi oluşa yönelik görüşleri Olumsuz Ruh Halini Destekleyen Faktörler, Olumlu Ruh Halini Destekleyen Faktörler ile Kişisel ve Mesleki gelişim olmak üzere üç temada toplanmıştır. Araştırma sonuçları doğrultusunda sektör yöneticilerine önerilerde bulunulmuştur.

Keywords

Hotel employees

Happiness

Subjective well-being

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

Human resources in the hospitality businesses, which is considered as labour-intensive businesses, are undoubtedly seen as a key factor of competitive advantage. It is stated that creating happy customers in the hospitality sector can be achieved with happy employees. In this context, it has become important to determine the subjective well-being of hotel employees and the factors affecting their subjective well-being. In this direction, the aim of the research is to reveal the subjective well-being processes and related factors in hotel employees. The study was designed as a case study from qualitative research types. In the study, in which purposive sampling method will be used, a total of 12 volunteer participants working in different positions in different departments in the hospitality sector took part and the data were collected through a semi-structured interview form. The data obtained were analysed by content analysis and the findings were interpreted in the light of the literature. As a result of qualitative data analysis, hotel employees' views on subjective well-being were grouped under three themes: Factors Supporting Negative Mood, Factors Supporting Positive Mood, and Personal and Professional Development. In line with the results of the research, suggestions were made to sector managers.

* Sorumlu Yazar

E-posta: oziesen@hotmail.com (O. Esen)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1462

GİRİŞ

Binlerce yıl boyunca, Aristoteles, Konfüçyüs ve Buda gibi önde gelen düşünürlerin iyi yaşamı tanımlayarak ortaya koydukları insan refahı, felsefe ve din alanı konusu olarak değerlendirilmekteydi. Son zamanlarda, davranış bilimcileri dikkatlerini bu konuya çevirerek, iyi bir hayatın ne olması gerektiğine değil, insanların hayatlarını öznel olarak değerli ve ödüllendirici olarak deneyimlemelerine yol açan faktörlere odaklandılar. Filozoflar ve dini liderler, iyi hayatın gerekliliklerini ortaya koymaya çalışırken, davranış bilimciler ise insanları 'öznel iyi oluş' (SWB) olarak adlandırılan, olumlu ve olumsuz şekillerde düşünmeye ve yaşamlarını deneyimlemeye yönlendiren faktörleri gözlemlemektedir (Diener, Oishi & Tay, 2018).

Öznel iyi oluş kavramı, bireylerin mental sağlığıyla yakından ilişkilidir. Sağlık kavramı, genellikle bedensel ve fiziksel iyi olma haliyle daha çok ilişkilendirildiği için toplum içerisinde bireylerin mental sağlıkları muhtemelen daha hafife alınmaktadır. Fakat bilinenin aksine insan biyolojik, psikolojik, sosyal ve kültürel gereksinimleri olan bir varlıktır. Bireyin sağlıklı olması bu temel gereksinimlerin karşılanması ile mümkündür (Kaçar & Atay, 2024). Özellikle günümüzde psikolojik gereksinimler önemli bir gündem oluşturmaktadır. Öyle ki, tarihsel gelişim süreci içinde, psikoloji bilimi, sorun odaklı yaklaşımlar yerine bireylerin güçlü yönlerine ve iyilik haline (wellness) önem veren bir anlayışı ortaya koymuştur. Öznel iyi oluş alanındaki bilim adamları, iyi bir yaşama yönelik diğer yaklaşımların yanlış olduğunu söylemezler; sadece insanların kendi yaşamları hakkındaki değerlendirmelerinin önemli olgular olduğunu ve iyi yaşamın bir yönü olarak görülmesi gerektiğini iddia ederler (Diener, Oishi & Tay, 2018).

İnsan kaynakları yönetiminde sıklıkla yankılanan “Mutlu çalışan, mutlu müşteri yaratır” sözü, çalışanların mutluluğunun, artan tanınırlık, kaliteli hizmet ve uzun vadeli kurumsal faydalar için ağır basan bir öneme sahip olduğunu ifade etmektedir (Yang, 2020). İşletmelerin başarısında ciddi bir etken olarak nitelendirilen insan unsuruna öncelik sağlayan yönetim anlayışlarının gelişmesiyle birlikte çalışanların fiziksel ve psikolojik sağlıkları da önem kazanmaktadır. De Neve, Diener, Tay & Xuereb (2013) fizyolojik düzeyde, olumlu duyguların bağışıklık, kardiyovasküler ve endokrin işleyişini iyileştirdiğini, olumsuz duyguların bu süreçlere zarar verdiğini vurgulamaktadır. Bu kapsamda işletmeler, çalışanların sağlık maliyetlerini kontrol etmeye çalışırken, çalışanlarını sağlıklı tutmak için proaktif bir yaklaşım benimsemektedir. Şirketler, çalışanların değiştirilebilir sağlık risk faktörlerini anlamak ve izlemek konusunda daha aktif bir yaklaşım benimsemekte ve işyeri sağlık programları geliştirmektedir (Carter, Kelly, Alexander & Holmes, 2011).

Öznel iyi oluşu inceleyen araştırmacıların uygulamalarda esas amacı, mutsuzluğu ortadan kaldırmanın ötesinde insanların yaşamlarının iyileştirilmesidir. Öznel iyi oluş, yaşam kalitesinin önemli bir bileşeni kabul edildiği için, ölçülmesi insanların yaşamlarının nasıl iyileştirilebileceğini anlamak açısından çok önemlidir. Ayrıca, giderek artan araştırmalar, yüksek düzeyde öznel iyi oluşun, bireylere yarattığı olumlu etkilerin yanı sıra toplumların etkili işleyişine faydalı olduğunu göstermektedir (Diener & Ryan, 2009).

Araştırmanın Konu, Kapsam ve Literatür Özeti

“Mutluluk” kavramının psikoloji bilimindeki karşılığı olarak nitelendirilen “Öznel İyi Oluş” kavramı, birey için genellikle birbirleriyle ilişkili, pozitif etkenlerin varlığı, negatif etkenlerin yokluğu ve yaşam doyumu olarak tanımlanmaktadır (Myers & Diener, 1995). Mutluluk, herhangi bir anda yaşanan hoş ruh hallerine ve duygulara

(olumlu duygu), yaşam doyumu gibi yaşamın genel değerlendirmelerine veya öznel iyi oluşa atıfta bulunabilen popüler bir terim olduğundan, genellikle psikologlar tarafından kullanılmakta, ancak daha kesin iletişim için kullanışlı değildir. Buna karşılık, öznel iyi oluş, insanların yaşamlarına ilişkin öznel değerlendirmelerine göre deneyimledikleri iyi olma düzeyini tanımlamak için kullanılan şemsiye bir terimdir. Hem olumlu hem de olumsuz olabilen bu değerlendirmeler, yaşam doyumu, ilgi ve bağlılık, yaşam olaylarına sevinç ve üzüntü gibi duygusal tepkiler ve iş, ilişkiler, sağlık, eğlence, anlam ve amaç ve diğer önemli alanlarla ilgili yargıları ve duyguları içermektedir (Diener & Ryan, 2009). İlgin (2020) öznel iyi oluşun, mutluluk ve yüksek yaşam doyumunun birleşiminden oluştuğunu ifade etmektedir. Calvetti vd. (2024) ise bilişsel umut, iyimserlik, öz-şefkat, öz-yeterlik ve özsaygı gibi olumlu yapıların öznel iyi oluşun yordayıcıları olduğunu tespit etmiştir.

Öznel iyi oluş teorisi, bireylerin kendi hayatlarına ilişkin kendi beyanlarına dayanan değerlendirmelerine odaklanarak, hem yaşam memnuniyetine ilişkin bilişsel yargıları hem de olumlu ve olumsuz duyguların duygusal deneyimlerini kapsayarak geleneksel mutluluk kavramlarından farklılık göstermektedir. Öznel iyi oluş teorisi, mutluluğun yalnızca olumsuz duyguların yokluğundan ziyade, yaşam doyumu ve olumlu duyguların varlığının bir birleşimi olduğunu ileri sürmektedir (Filep, 2012). Bu doğrultuda öznel iyi oluşun bireyin yaşamında, çalışma hayatında ve sosyal çevresinde kendini ifade edebilmesi için gerekli olan zihinsel psikolojik ve fiziksel hal olduğunu söyleyebilmek mümkündür.

Bireylerin öznel iyi oluşlarında etkili olan önemli bir yaşam alanı iş yaşamıdır. Gününün önemli bir bölümünü iş yerinde geçiren bireylerin işlerinden aldıkları doyum, genel yaşamdan da doyum sağlamalarına neden olacaktır. Yüksek öznel iyi oluşa sahip bireylerin, meslekleri ne olursa olsun, işlerinden zevk alma olasılıkları daha yüksektir (Lyubomirsky, King & Diener, 2005). Araştırmalar, işlerini seven bireylerin amirinden takdir alma eğilimlerinin daha yüksek olduğunu (Wright & Staw, 1999) ve iş başındayken daha fazla üretkenliğe, güvenilirliğe, yaratıcılığa ve genel olarak daha yüksek iş kalitesine sahip olduklarının düşünüldüğünü göstermektedir (Staw, Sutton & Pelled, 1994). Ayrıca, mutlu çalışanlar aynı zamanda daha yüksek düzeyde örgütsel vatandaşlığa sahip olma eğilimindedirler (Donovan, 2000; Diener & Biswas-Diener, 2008). Yapılan birçok araştırmada, olumlu duyguların yüksek olduğu çalışanlarda; daha düşük stres, daha az devamsızlık gibi olumlu kavramlar görülürken, olumsuz duygulara sahip çalışanlarda ise; işten ayrılma, işyeri yalnızlığı, devamsızlık gibi olumsuz davranışlarla ilişkili olduğu konusunda hemfikirlerdir (Diener & Ryan, 2018). De Neve vd. (2013) ise olumlu duyguların bağışıklık sistemini güçlendirdiğini ve daha az kardiyovasküler soruna yol açtığını, anksiyete ve depresyonun ise daha kötü sağlık davranışları ve iltihaplanma gibi sorunlu fizyolojik göstergelerle bağlantılı olduğunu vurgulamaktadır.

Bu durumda işyeri koşullarının çalışanın öznel iyi oluşuna zarar vermemesi noktasında yöneticilere büyük sorumlulukların düştüğü söylenebilir. Kaliteli hizmetin yolu motive olmuş, öznel iyi oluş düzeyi yüksek, kendini örgütüne ait hisseden ve yüksek performansa ait çalışanlardan geçmektedir. Özellikle turizm sektöründe rekabet ortamının getirdiği çalışma koşulları, sürekli istihdamın olmaması, çalışanın yaşamındaki değişikliklerle meydana gelen negatif durumlar çalışanların öznel iyi oluşlukları üzerinde de olumsuzluklara sebep olmaktadır (Dilek, 2005). İşletmelerin, çalışanlarının düşük olan öznel iyi oluş seviyelerini artırma yönünde politik ve stratejik tedbirleri almaları gerekmektedir. İşletme yöneticilerinin bu tedbirleri almalarının yanı sıra çalışanların temel psikolojik ihtiyaçlarını belirleyip temin etmeleri, çalışanlarının öznel iyi oluş düzeylerini artıracaktır (Türkdoğan & Duru, 2012;

Oluk, 2018). Bu bağlamda işletme yöneticilerinin çalışanları için mutluluğu sağlayan ve mutluluğu arttıran eylemleri yapmaları gerekmektedir.

Turizm endüstrisi, konaklama hizmetlerini (oteller ve kamp alanları) ve yemek hizmeti faaliyetlerini (restoranlar, barlar, tavernalar ve catering faaliyetleri) içeren büyüyen bir endüstridir (Çalışkan, 2023). Konaklama sektörü ise, turizm endüstrisinin ana alt grubunu oluşturmaktadır. Konaklama işletmelerindeki insan kaynakları, rekabet avantajının kilit bir faktörü olarak görülmektedir. Çünkü, konaklama endüstrisi, bir çalışanın gülümsemesinin, sunulan hizmetin başarısı ve başarısızlığı arasındaki fark anlamına gelebileceği bir sektör olarak nitelendirilmektedir (Ariza-Montes, Arjona-Fuentes, Han & Law, 2018). Konaklama işletmelerinde insan faktörünün önemi bilinmesine rağmen uygun olmayan çalışma programları (hafta sonları, akşam vardiyaları, milli ve dini bayramlar), diğer sektörlerle göre daha fazla haftalık çalışma saatleri, mevsimlik olması, düşük ücretler, eğitime yatırım yetersizliği, kişinin mesleki kariyerinde zayıf beklenti, düşük sosyal prestij (özellikle kat hizmetleri ve servis departmanlarında) sektörün çalışanlar açısından çekiciliğinin azalmasına yol açmaktadır (Esen & Atay, 2023). Darvishmotevali ve Ali (2020) konaklama endüstrisinde iş güvencesizliğinin, çalışanlar arasında öznel refahın ve iş performansının azalmasına yol açabileceğini ve bu olumsuz etkileri azaltmak ve sağlıklı bir çalışma ortamını teşvik etmek için çalışanlara destek sağlaması gerektiğini ifade etmiştir. Bu doğrultuda konaklama işletmeleri çalışanlarının öznel iyi oluşlarının ve ilişkili faktörlerin değerlendirilmesi önem kazanmaktadır.

Bu kapsamda turizm sektörü çalışanlarına yönelik yapılan çalışmalarda genellikle kişilik (Chiu & Francesco, 2003; Zimmerman, 2008) ve demografik (Stier, Lewin-Epstein & Braun 2001; Bertelli, 2007) değişkenler ile olan ilişkilerin ele alındığı görülmektedir. Bununla birlikte iş tatmini (Egan, Yang ve Bartlett, 2004), örgütsel bağlılık (Schwepker, (2001) ve örgütsel adalet (Berg, 1991; Randall & Mueller, 1995), tükenmişlik (Altay & Akgül, 2010; Benli & Cerev, 2017), mesleki stres (Akdu & Akdu, 2016) gibi psikolojik faktörlerin de incelenmesine rağmen bu değişkenlerle doğrudan ilişkili olan ve çalışanların iş verimi üzerinde etkililiği bulunan öznel iyi oluşun (Oluk, 2018) incelendiği çalışmaların oldukça kısıtlı olduğu görülmektedir. Diğer yandan literatürde otel çalışanlarında öznel iyi oluşu değerlendirmeye yönelik nitel bir araştırmaya rastlanmamıştır. Bu noktadan hareketle; çalışma hayatını, iş başarısını ve verimliliği önemli ölçüde etkileyen, örgütsel bağlılık ve motivasyonu arttıran öznel iyi oluşun otel çalışanları bağlamında araştırılması gerekli görülmüştür.

Bu amaçla aşağıdaki sorulara yanıtlar alınmaya çalışılacaktır:

- 1- Otel çalışanlarının öznel iyi oluşlarına yönelik algıları nasıldır?
- 2- Otel çalışanları öznel iyi oluşlarıyla ilişkili faktörleri nasıl değerlendirmektedirler?

Yöntem

Çalışmada nitel araştırma yöntemi kullanılmıştır. Nitel araştırma, görüşme, gözlem ve doküman analizi gibi nitel veri toplama tekniklerinin kullanıldığı, algıların ve olayların doğal ortamda gerçekçi ve bütüncül bir biçimde ortaya konmasına yönelik nitel bir zaman zarfının izlendiği araştırma yöntemidir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Çalışma nitel araştırma desenlerinden durum çalışması olarak yürütülmüştür. Durum çalışması, sınırlı bir sistemin nasıl işlediği ve çalıştığı hakkında sistematik bilgi toplamak için çoklu veri toplama kullanılarak o sistemin derinlemesine incelenmesini içeren metodolojik bir yaklaşımdır (Creswell, 2007; Chmiliar, 2010; Subaşı & Okumuş, 2017).

Verilerin Toplanması ve Analizi

Çalışmada nitel verileri elde etmek için yarı yapılandırılmış görüşme formu kullanılmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan katılımcıların demografik bilgilerini ve görüşme sorularını içeren yarı yapılandırılmış görüşme formu ile katılımcı görüşleri alınmıştır. Görüşmeler her bir katılımcı ile bireysel olarak gerçekleştirilmiş ve ortalama 10 dk. sürmüştür. Görüşmelerde veri kaybı olmaması için katılımcılardan izin alınarak ses kaydı alınmıştır. Ses kayıtlarının yazıya dökülmesiyle elde edilen veriler içerik analizi ile analiz edilmiştir. Verilerden kodlar, kategoriler ve temalar oluşturulması yoluyla bulgular elde edilmiştir.

Çalışma Grubu

Araştırmanın evrenini Kuşadası turizm bölgesindeki 5 yıldızlı otellerde görev yapan otel çalışanları oluşturmaktadır. Amaçlı örnekleme yöntemlerinden ölçüt örnekleme yönteminin kullanıldığı çalışmada, katılımcıların en az üç yıl otelcilik sektöründe faaliyet gösteren çalışanlar olması ölçüt olarak kabul edilmiştir. Teorik doygunluk, nitel araştırmaların tasarlanmasında bir rehber olarak da yararlı olabilir; pratik araştırmalar, 12'lik örneklerin, nispeten homojen bir nüfus arasında veri doygunluğunun meydana geldiği durumlar olabileceğini göstermektedir (Boddy, 2016). Bu veriler ışığında araştırma sürecinde 12 kişiyle görüşülmüş ve teorik doygunluk ilkesi göz önünde bulundurulmuştur. Araştırma için Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 01/12/2023 tarih 09/27 sayılı Etik Kurulu Uygunluk Onayı alınmıştır.

Geçerlik ve Güvenirlik

Bilimsel araştırmada “güvenirlik” bilimsel bulguların tekrarlanabilirliği, “geçerlik” ise bilimsel bulguların doğruluğu ile ilişkilidir (Yıldırım & Şimşek, 2016). Araştırmanın güvenilirliğini ve geçerliliğini sağlamak amacıyla katılımcılar amaçlı örneklem türlerinden ölçüt örneklem yöntemiyle belirlenmiş, katılımcılara sorulacak sorular açık şekilde tanımlanmıştır. Araştırmada iç geçerliliği sağlamak için görüşmelerde sorulacak soruları içeren yarı yapılandırılmış görüşme formu hazırlanırken ilgili alan yazın incelenmiş ve konu ile ilgili kavramsal bir çerçeve oluşturulmuştur. Ayrıca görüşmelerin sonunda özetleme yapılarak katılımcı teyidi istenmiştir.

Bulgular

Bu bölümde öncelikle katılımcıların demografik bilgilerine daha sonra içerik analizi sonucunda elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 1. Yarı- Yapılandırılmış Görüşmelerde Yer Alan Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler

Katılımcı	Yaş	Cinsiyet	Medeni Durum	Eğitim Durumu	Sektör Tecrübesi	Görevi
Katılımcı 1	22	Erkek	Bekar	Lise	3	Housekeeping
Katılımcı 2	21	Erkek	Bekar	Lise	5	Bellboy
Katılımcı 3	41	Kadın	Evli	Lise	20	Housekeeping Şefi
Katılımcı 4	19	Erkek	Bekar	Lise	4	Mutfak çalışanı
Katılımcı 5	19	Erkek	Bekar	İlköğretim	3	Barboy

Tablo 1. Yarı- Yapılandırılmış Görüşmelerde Yer Alan Katılımcılara Ait Demografik Bilgiler (devamı)

Katılımcı 6	46	Kadın	Evli	İlkokul	15	Hk maid
Katılımcı 7	20	Kadın	Bekar	Lise	4	Garson
Katılımcı 8	21	Erkek	Bekar	Lise	5	Resepsyonist
Katılımcı 9	26	Erkek	Bekar	Üniversite	11	Mutfak Bölüm Şefi
Katılımcı 10	21	Erkek	Bekar	Üniversite	5	Garson
Katılımcı 11	21	Erkek	Bekar	Lise	5	Muhasebe Elemanı
Katılımcı 12	19	Erkek	Bekar	Lise	4	Mutfak çalışanı

5 yıldızlı otellerde çalışan otel çalışanlarının öznel iyi oluşlarını ve öznel iyi oluşlarını etkileyen faktörleri keşfetme amacı olan bu araştırmada örneklem grubunu oluşturan 12 otel çalışanı ile yarı yapılandırılmış görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Görüşme gerçekleştirilen 12 kişi demografik özellikler açısından incelendiğinde, kadın katılımcıların 3 kişi; erkek katılımcılar ise 9 kişi olduğu görülmektedir. Katılımcıların % 75'ini erkekler, % 25'ini ise kadınlar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaşları 19 ile 46 arasında değişmekle birlikte, katılımcıların yaş ortalaması 24,5 olarak saptanmıştır. Çalışanların sektör tecrübesi ise 4-20 yıl arasında değişmektedir. Katılımcıların 2'si evli, 10'u ise bekardır. Araştırmaya katılan kişilerin 8 tanesi lise mezunu, 2 tanesi üniversite mezunu, 2 tanesi ilköğretim mezunudur.

Otel çalışanları yaşam memnuniyeti açısından değerlendirildiğinde, araştırmada yer alan 9 katılımcı pozitif duygulara sahip olduğunu ifade etmişlerdir. Pozitif duygulara sahip olan katılımcılar konaklama sektöründe çalışmanın çeşitli sorunlar yarattığını kabul etmekte ve çalışanların olumlu bakış açılarının sorunların çözümünde önemli rol oynadığı ortaya koymaktadır. Yaşam memnuniyeti açısından negatif duygulara sahip olan otel çalışanları üzerinde sektörün olumsuz çalışma şartlarının (düşük maaş, sezonluk olması, düşük prestij) etkili olduğu belirtilmektedir. Negatif duygulara sahip otel çalışanlarının 3'ünde yiyecek içecek departmanında (2 Servis – 1 Mutfak) görev yapmaktadır. Katılımcıların konuya ilişkin ifadeleri aşağıda yer almaktadır:

Ben hayata karşı pozitifim, sonuçta hayat devam ediyor. Hayat bazen iyi, bazen kötü olabiliyor ama sonuçta hayata pozitif bakmamız gerekiyor. Sonuçta bu hayatta yaşıyoruz. Daha yolun başındayız. Yaşayacağımız çok şey var, hikayemiz devam ediyor. (K2)

Sorunlar var evet ama hep olaylara iyi tarafından bakarım, iyi tarafımdan baktığım için de belki de çok fazla büyük beni hayal kırıklığına uğratacak şeylerle karşılaşmadım. (K7)

Olumlu duygularımda var olumsuz duygularımda var. Bazen insanlarla iç içe olmak onlarla daha yakın temasta olmak bazen olumsuz etkileyebiliyor insanı yıpratabiliyor ama onun dışında işim açısından çok memnunum ve mutluyum genel anlamda. (K8)

Meslek açısından hayata daha olumlu bakıyorum. Bir mesleğe sahip olduğum için kolunda altın bileziğe sahip olduğumu düşünüyorum. Hayata olumlu bakıyorum ve iş bulabiliyorum. (K11).

Olumlu duygulara daha çok sahibim. 10 üzerinden 8,5 falan diyebilirim. Rahatım ve sevdiğim işi yapıyorum, para da zamanında güzel geliyor. (K12)

Açıkçası olumsuz hali içerisindeyim. Kendim ve ailem açısından özellikle devamlı olarak iş kaygısı var. (K3)

Nitel veri analizi sonucunda, turizm çalışanlarının öznel iyi oluşıya yönelik görüşleri Olumsuz Ruh Halini Destekleyen Faktörler, Olumlu Ruh Halini Destekleyen Faktörler ve Kişisel ve Mesleki Gelişim olmak üzere üç temada toplanmıştır.

Tablo 2. Çalışanların Olumsuz Ruh Hallerine Neden Olan Faktörler

Kategori	Kod	Frekans
Olumsuz Ruh Haline Neden Olan Faktörler	Turizmin profesyonel bir meslek olarak görülmemesi-geçici olarak görülmesi-	K3-K5-K7-K8-K11-K12
	Yönetici baskısı	K3-K4-K5-K8-K10
	Çalışanlar arası sorunlar	K3-K4-K5-K7-K8
	Olumsuz müşteri tutumları	K2-K3-K5-K10
	İşe geliş ve gidiş süreçleri	K8-K9-K10-K11
	Departmanlar arası problem (Örgüt içi gruplaşmalar)	K3-K8-K9
	Personele sunulan hizmetlerde sorunlar (Lojman-servisin geç kalması) (Lojmanın otel içinde olması) Klimalar	K4-K9-K10
	İşyerinde adaletsizlik	K1-K4-K5
	Sektörün mevsimselliği	K7-K9-K12
	İş Yoğunluğu	K11-K12
	Yetersiz sayıda personel ile çalışılması	K11-K12
	İş güvencesizliği	K3-K4
	Lojmanda sosyal aktivitelerin olmaması	K4-K10
	İş Monotonluğu	K5-K6
	Ekonomik zorluklar	K4
	Kariyerizm	K3
	Çalışanların iş gören devir hızının yüksek olması	K7
	Çalışanlara eğitim verilememesi	K7
	İşletme sahiplerinin tavrı	K10

Olumsuz Ruh Haline neden olan faktörler kategorisi altında; Turizmin profesyonel bir meslek olarak görülmemesi (geçici olarak görülmesi), yönetici baskısı, çalışanlar arası sorunlar, olumsuz müşteri tutumları, işe geliş- gidiş süreçleri, departmanlar arası problemler (Örgüt içi gruplaşmalar), personele sunulan hizmetlerde sorunlar, işyerinde adaletsizlik, iş güvencesizliği, sektörün mevsimselliği en çok vurgulanan kodlar olarak ortaya çıkmıştır.

Otel çalışanlarını olumsuz ruh haline büründüren olgulardan birisi turizm sektöründe çalışmanın geçici olarak görülmesidir. Bu nedenle iş gören devir hızının yüksek olduğu belirtilmektedir. Katılımcılar iş yerinde adaletsiz görev dağılımının, müşterilerin olumsuz tutumlarının, üst yönetimin baskıcı tutumlarının ruh halini önemli ölçüde olumsuz etkilediğini ifade etmişlerdir. Katılımcılar ayrıca her an işsiz kalma korkusunun, yoğun çalışma saatleri yüzünden kendine zaman ayıramamanın ve yaşadıkları ekonomik güçlüklerin bu olumsuz ruh halini daha da arttırdığını ifade etmişlerdir. Bir katılımcı duygularını; *“Yani işsizlik. Oluyor, işten çıkarmalar oluyor. Yani iş arayan çok insan var. Yani bu durum da ister istemez hem ailemize ve hem psikolojimize de olumsuz yansıyor. Çünkü geçim derdi olduğu için insanlar da eviniz kira olsun, ne bileyim bir borcunuz olsun çektiğiniz kredi olsun eve en basiti bir ekmek alacaksınız, düşünüyorsunuz yani.”* şeklinde ifade etmiştir (K4).

Bir diğer katılımcı *“Bir başkası benimle aynı işi yapmıyor ama aynı parayı alıyor. En çok takıldığım şey bu.. Yani o biraz o üzücü kafanızda soru işaretleri uyandırıyor işte.”* diyerek adaletsizliğe vurgu yapmıştır (K1). Müşteri problemleriyle ilgili ise; bir diğer katılımcı; *“Sorunlu konuklar oluyor, bazen problemler oluyor sorunlu konuklardan. Verdiği parayla sanki seni satın almış gibi davranan misafirler var. Bu bizi duygusal olarak giderek çökürüz yani direkt”* şeklinde duygularını ifade etmiştir (K2). Diğer bir katılımcı ise *“Sorunlar iş varken olmuyor. Çünkü iş varken insanların tek uğraşı iş oluyor ve insanlar işte birbirlerine yardım için ister istemez ihtiyaç kalabiliyorlar biraz boş kaldıkları işte ben bu işi daha iyi yapıyorum. Sen bu işi daha yavaş yapıyorsun tartışmaları*

oluyor. İster istemez işte bir gruplaşma oluyor. Gruplarda insanlar birbirlerine şey yapamıyor, saygı duyamıyor, çalışamıyor birbirleriyle. (K3)

Şimdi genel olarak turizm, açıkcası, bi ekstra meslek gibi görünüyor. Çünkü mesela profesyonel bir meslek değilmiş, o şekilde gözlemleniyor. Ama kimi insan da var bunu gerçekten benimsiyor. Şimdi benimseyen insanlar benimsemeyen insanı yan yana getirdiğinizde aynı ortamda çalıştırdığınızda benimseyen insanın ister istemez bu zoruna gidiyor. (K3)

Mesela her gün havuzları yıkıyoruz. Ben artık havuz yıkamak istemediğimi şefime söylüyorum. Sahilde olsun başka bir yere olsun düzen olsun lobi olsun mesela sürekli söylüyorum hani tamam geçiririz, yaparız ederiz, sürekli erteliyorlar ama hiç geçirmiyorlar. Hani nedendir bilmiyorum belki o işi yapamayan insanlar vardır, o yüzden beni oraya veriyordur. (K5)

Departmanların işini yanlış yapması bunun da bize sıçraması gibi sorunlar oluyor. Odaya giriş saatleri 2'dir otelde genelde ama yani kat hizmetleri bunu daha yavaş yapabiliyor. Bazen odaya giriş saatleri 3'ü 4'ü bulabiliyor. Otele gelen misafirler de haklı olarak bizi suçlu bulabiliyorlar ve yatıştırmak da zor oluyor. Bu açıdan biraz mutsuz olabiliyoruz. (K8)

12 aylık bir otelde çalışıyorsun diyelim. Orada çalışırken hani mutlusun her şey güzel ilerliyor. Ama sezon sonu geldiğinde kış olduğu zaman müşteri azaldığı zaman kışa kim kalacak kim kalmayacak. O biraz olumsuz duyguları yol açıyor. (K9)

Lojmana gitme son 10-15 dakika falan sürüyor ama 10 15 dakika da yoruyor. 15 dakikada beklersen yarım saat yapıyor akşam da aynı şekilde. Akşam 4'te çıkıyoruz. 4.30'da servis kalkıyor.45 dakika sürüyor o şekilde. Bunlar da senin mutluluğunu etkiliyor yani olumsuz duygulara kapılmanı sağlıyor. Olumsuzluğa kapılıyorum çünkü dinleme saatim azalıyor. (K9)

Tablo 3. Çalışanların Olumlu Ruh Hallerini Destekleyen Faktörler

Kategori	Kod	Frekans
Olumlu Ruh Halini Destekleyen Faktörler	Pozitif bakış Açısı (Profesyonellik-K1)	K1-K2-K5-K7-K8-K9-K10
	Sevdiği iş yapma	K2-K5-K8-K9-K10-K11
	Farklı işletmelerde çalışmanın yeni bilgiler öğrenmeyi sağlaması	K2-K9-K10-K11-K12
	Personele sunulan hizmetler (Servis-Lojman-Klimalar)	K4-K9-K10-K11-K12
	İş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler	K1-K7-K10-K12
	İşletmenin çalışanların kariyer ihtiyacını karşılaması	K9-K10-K11
	Otellerin misafirlere iyi ürün ve hizmet sağlaması	K2-K7-K10
	Müşteri memnuniyeti	K2-K7
	Takdir edilme	K2
	Kurumsallık (Yurt dışı imkanlar)-hataların birlikte düzeltilmesi	K4-K9
	İşletme sahipleri ile olan ilişkiler	K1
	Çalışma istikrarı	K1
	Aileyle zaman geçirme	K1
	Çalışma arkadaşlarıyla dışarıda vakit geçirme	K5
	Yeni bir ürün ortaya koymak	K11

Olumlu Ruh Halini Destekleyen Faktörler kategorisi altında; pozitif bakış açısı, sevdiği işi yapma, farklı işletmelerde çalışmanın yeni bilgiler öğrenmeyi sağlaması, personele sunulan hizmetler, iş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler en sık vurgulanan ifadeler olmuştur. Katılımcılar; hayata karşı pozitif bakış açısına sahip olmanın olumlu ruh hali için çok önemli bir etkiye sahip olduğunu vurgulamışlardır. Bununla birlikte aileyle zaman geçirme ve iş arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler kurma, çevreden takdir görme ve müşteriden olumlu bildirimler almanın olumlu duyguları arttırdığını belirtmişlerdir.

Bir katılımcı görüşlerini, “Ben hayata karşı pozitifim, sonuçta hayat devam ediyor. Hayat bazen iyi, bazen kötü olabiliyor ama sonuçta hayata pozitif bakmamız gerekiyor. Sonuçta bu hayatta yaşıyoruz. Yaşayacağımız çok şey var, hikayemiz devam ediyor. Sektör olarak da dediğim gibi bu ekonomik krizlerden dolayı biraz olumsuz bakıyorum. Ama kendi geleceğim açısından da olumlu bakıyorum.” şeklinde ifade etmiştir (K2).

Bir diğer katılımcı ise “Evimde eşimle, oğlumla zaman geçirmeyi seviyorum, bu genel olarak beni pozitif etkiliyor. İş yerinde de yönetici ve arkadaşlarımı sevdiğim için genel ruh halim pozitif oluyor” şeklinde kendini ifade etmiştir.

Çalışma arkadaşlarınızın nasıl olduğu çok önemli oradaki ekip ruhu... Ekip ruhu olduktan sonra kesinlikle işler olumlu ilerler hani anlaşıyor iseniz (K10)

Sürekli yeni bir şeyler öğrenmek benim mutlu hissettiriyor. Aslında şu an resepsiyonda gececi olarak çalışıyorum. Gece vardiyasında ister istemez çok fazla vaktiniz oluyor ve gece çalışmak benim için aşırı önemli yani. Bir resepsiyonist gece çalışmıyorsa resepsiyonist değildir yani benim gözümde (K10)

Lojman otelin içinde, iş alanıma 5 dakika mesafede. Hem bu ulaşım açısından hem maddi açıdan önemli bir yere getiriyor. Birikim yapabilme şansım oluyor zaman kaybetmiyorum. Beni de olumlu yönde etkiliyor. (K11)

Çalıştığım iş ortamı arkadaşlarım olsun herkes olsun ustabaşım olsun Herkesle gayet güzel geçiniyoruz çalışma arkadaşlarla aram iyi olduğu için bir sorun olmuyor. Benim için lojman otelin içinde olduğu için işe 5 dakikada işe gidebiliyorum. Böylece cebimde para kalıyor, para biriktirebilme şansı yakalıyorum. (K12)

Tablo 4. Çalışanların Mesleki ve Kişisel Gelişimleri

Kategori	Kod	Frekans
Kişisel ve Mesleki Gelişim	İletişim ve Sorun çözme becerilerini güçlendirmesi	K1-K2-K5-K6- K8-K10-K11-K12
	Mesleki yeni bilgiler öğrenmesi	K2-K5-K6-K7-K8-K9-K10-K11-K12
	Yabancı dil becerilerini geliştirmesi	K1-K2-K5-K8-K9-K10
	Yeni insanlar ve kültürler tanınması	K2-K5-K10
	Liderlik	K6
	Pratik ve hızlı olmak	K8

Kişisel - Mesleki gelişim kategorisi altında; iletişim ve sorun çözme becerilerini güçlendirmesi, mesleki yeni bilgiler öğrenmesi, yabancı dilini geliştirmesi ve yeni insanlar-kültürler tanınması en sık ifade edilen kodlar olarak ortaya çıkmıştır. Katılımcılar çalıştıkları sektörün yeni insanlar tanıma, yabancı dil becerilerini geliştirme ve sorun çözme becerilerini güçlendirme konusunda kendilerine mesleki ve kişisel katkı sunduğunu ifade etmişlerdir.

Bir katılımcı görüşlerini; “Burada çalışırken dil açısından gelişebiliyorum. Müşterilerle iletişimde olduğum için sürekli gözlem yapma, yeni insanlar tanıma şansım oluyor. Yeni arkadaşlar ediniyorum. Herhangi bir aksaklık

olduğunda hemen müdahale etmek gerekiyor bu nedenle orun çözme becerilerim geliyor.” şeklinde ifade etmiştir. (K5)

Empati kurmayı daha çok öğretiyor onun dışında daha anlayışlı ve sakin olmayı öğretiyor. Gerekğinde çok hızlı düşünmen ve pratik olman gerekiyor. (K8)

İnsanlara karşı tavrınız çok değişiyor, yani yüzlerce insan tanıyorsunuz bir sezonda. Çalışan biriyse ortalama bir otelde bile 15.000 - 20.000 arası insanla diyalog içindesiniz. Bu sizin kişisel gelişiminizi çok fazla etkiliyor. (K10)

Sizin gündüz yapabileceğiniz maksimum şey bir misafirin girişini almak ufak bir şikayetini almak çıkışını almak veya fatura kesmektir. Ama geceleri personel bunların her birini yapıyor. Ayrıca sarhoş kişilerle, kavga eden kişilerle uğraşıyor. Oda satması gerekiyor ve geceleri resepsiyonist şöyle düşünün gece müdürü var her otelde. Onun bir altı geceleri resepsiyonist. Öyle durumlara geliyor ki iyi bir gece resepsiyonisti gece müdür gelip ona danışıyor. (K10)

Burada konuşma adaptörleri olarak çok şey öğrendim. çevremi nasıl davranışlar göstereceğim konusunda çok şey öğrendim. Ustalarından bilmediğim bilgileri öğrendim. İnsan ilişkileri konusunda çok şey öğrendim. Mesleki bilgi de çok öğrendim ve hala öğrenmeye devam ediyorum. Gün geçtikçe bilmediğimiz birçok şey öğreniyoruz. Okuldaki aldığımız eğitimin üstünü tamamlıyoruz şu anda. (K11)

Sonuç ve Tartışma

İşletmelerin stratejik amaç ve hedeflere ulaşabilmeleri için çalışanların nasıl daha etkin bir şekilde yönetilebilecekleri, iş yaşamlarında daha mutlu ve üretken olabilmeleri konusunda ne yapıldığı, ne yapılabileceği ve ne yapılması gerektiği sorularına cevap vermesi gerekmektedir. İşletme içinde işgücünün üretkenliğini artıracak, çalışanları işletme ile bütünleşerek çalışan mutluluğuna ulaşan bir işletme olması için gereken çaba ortaya konmalıdır. Ülkemizin önemli geçim kaynaklarından biri olan turizm, iş yükünün ve stresin yoğun olduğu bir hizmet alanıdır. Bu nedenle turizm alanında çalışanların üretkenliklerini ve ruh sağlıklarını destekleyen faktörlere yönelik çalışmalar önem kazanmaktadır. Alanyazında turizm çalışanlarıyla ilgili yapılan araştırmalarda psikolojik faktörleri ele alan çalışma sayısının çok sınırlı olması bu araştırmanın ortaya çıkışında etkili olmuştur. Bununla birlikte alanyazında yer alan benzer çalışmalarda yaygın olarak nicel yöntemlerin kullanılması yine bu alanda yapılacak nitel araştırmalara duyulan ihtiyacı gözler önüne sermektedir.

Araştırma kapsamında otel çalışanlarının genel olarak pozitif duygulara sahip olduğu görülmüştür. Pozitif duygulara sahip olan katılımcılar konaklama sektörünün problemleri olduğunu kabul ettiklerini, ancak çalışanların olumlu bakış açılarının sorunların çözümünde önemli rol oynadığı tespit edilmiştir. Negatif duygulara sahip çalışanların tümünün yiyecek içecek departmanında (2 Servis- 1 Mutfak) görev yapıyor olması dikkatle ele alınması gereken bir konu olarak değerlendirilmelidir.

Gelişmiş toplumlarda yaşayan insanların kendilerine sıklıkla neden çalıştıklarını ve bu işten ne kazandıklarını sordukları bilinmektedir. Özellikle konaklama sektöründeki belirsizliklerin istihdam kalitesi üzerine etkileri düşündürücüdür (Ariza-Montes vd., 2018). Bu kapsamda otel çalışanları emeklerinin karşılığını sorgulamaktadır. Özellikle otelcilik sektörünün mevsimsellik özelliğinin sonucu olarak geçici bir iş olarak görülmesinin hem kendileri açısından iş güvencesi kavramını olumsuz etkilemesine yol açmakta olduğunun yanı sıra diğer çalışanların da sürekli değişmesinin çalışanların öznel iyi oluşları üzerinde olumsuz etkileri bulunmaktadır. Araştırmada elde edilen verilerin, Darvishmotevali ve Ali (2020)'nin çalışmasında yer alan konaklama sektöründeki iş güvensizliğinin,

çalışanlar arasında öznel refahın ve iş performansının azalmasına yol açabileceği verisiyle uyumlu olduğu görülmektedir. Otel çalışanlarının öznel iyi oluşları üzerinde yöneticilerin tavrı ve olumsuz müşteri davranışlarının da etkili olduğu bulgusu ortaya çıkarılmıştır.

Çalışanlar arası ilişkilerin de otel çalışanlarının öznel iyi oluşları düzeyinde önemli bir yere sahip olduğu belirtilmektedir. Müşteri memnuniyetine dayanan konaklama sektörünün haftanın yedi günü 24 saati çalışması ve farklı departmanların birlikte hareket etmesi gerektiği düşünüldüğünde hem çalışanlar hem de departmanlar arası koordinasyonun sağlanması hususu önem arz etmektedir. Calvetti vd. (2024), çalışmasında pandemi sırasında sosyal desteğin, dengeli yaşam tarzının, boş zaman aktivitelerinin ve öz şefkatin öznel iyi oluşa katkıda bulunduğunu vurgulamıştır. De Neve vd. (2013) ise mutlu bireylerin ve kuruluşların başarısının temel nedeni, ortalama olarak daha olumlu sosyal ilişkiler deneyimlemeleri olduğunu ve mutlu çalışanların mutsuz olanlara göre müzakerelerde daha işbirlikçi olduklarını ifade etmiştir. Genel olarak mutluluğun, işyerinde, özellikle de müzakere içeren durumlarda işbirliğine yol açtığını ama işyerindeki olumsuz duyguların ise organizasyona çok zarar verebileceği belirtilmiştir. Bu anlamda çalışma arkadaşlarının ve yöneticilerinin sosyal desteğinin çalışanlar açısından olumlu etkileri bulunmaktadır.

Çalışanlara sunulan sosyal hizmetlerin de çalışanların öznel iyi oluş süreçlerine önemli etkileri bulunmaktadır. Örneğin lojmanın konumunun çalışanlar açısından farklı etkileri söz konusudur. Çalışanlar açısından lojmanın otel içinde olmasının işe gidiş geliş süreçlerinde zaman kaybını ve yorgunluğu azalttığını boş vakitlerini arttırarak dinlenme süreçlerini verimli geçirdiklerine dönük bulgular elde edilmiştir. Bunun yanı sıra çalışanlara sağlanan servis hizmeti süreçlerinde yaşanan sıkıntılar göz önünde bulundurulduğunda lojmanın otel içinde olmasının maddi açıdan olumlu etkileri bulunmakta olduğu belirtilmektedir. Deng, Wang ve Chen (2024) işe gidip gelme özellikleri ile öznel iyi oluş arasındaki ilişkinin çok yönlü olduğunu ve hem doğrudan hem de dolaylı etkileri olabileceğini vurgulamıştır. İşe gidiş geliş şekli, zaman ve maliyetin, Çin'de işe gidip gelenlerin öznel refahını kolektif olarak etkileyen birbiriyle ilişkili faktörler olarak nitelendirilmiştir.

Araştırma kapsamında diğer sektör çalışanlarına nazaran daha uzun çalışma saatleri, düşük ücret, düşük sosyal prestij ile karakterize edilen konaklama sektöründe çalışanların bu sorunları vurguladıkları ortaya konulmuştur. Çalışanlar, konaklama sektöründe çalışmanın yarattığı sorunların farkında olduklarını ifade etmelerine rağmen pozitif bakış açısını da yansıtmışlardır. Çalışanların bu bakış açısının altında yatan en önemli sebepler ise konaklama sektörünün yapısı gereği müşterilerle yakın iletişim içerisinde olmalarının çalışanların sorun çözme ile iletişim becerilerini arttırdığı, mesleki ve yabancı dil kapsamında kendilerini geliştirme imkanına sahip olmaları olarak ifade edilmiştir. Aynı zamanda farklı kültürler ve insanlar tanımanın da çalışanların öznel iyi oluş düzeylerinde olumlu bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Otel çalışanlarının ruh halini olumsuz yönde etkileyen iş monotonluğunun bu kapsamda değerlendirilmesi ve iş zenginleştirme, iş rotasyonu ile esnek çalışma saatleri gibi uygulamalarla verimliliğin arttırılması da araştırmanın sonuçları arasında yer almaktadır.

Elde edilen veriler doğrultusunda sektöre yönelik aşağıda bazı öneriler geliştirilmiştir.

1- Kuruluşların iş güvencesizliğini ele alması ve bu durumun olumsuz etkilerini azaltarak sağlıklı bir çalışma ortamını teşvik etmek için çalışanlara destek sağlaması

- 2- Çalışanların örgütteki geleceğine ilişkin kaygılarını göz önünde bulundurarak şeffaf bir iletişim olanağı geliştirilmesi
- 3- İşletmeler tarafından çalışan refah durumlarının ve öznel iyi oluş düzeylerinin tespit edilerek sorunların erken tespit edilmesi ve çözüm stratejilerinin ortaya konulması
- 4- Çalışanlara sunulan lojman, servis vb. hizmetlerin çalışanlar açısından öneminin anlaşılabilir olarak planlamaların bu doğrultuda gerçekleştirilmesi
- 5- Çalışanların işe gidip gelme özellikleri arasındaki karmaşık etkileşimleri anlamak, işe gidip gelenlerin refahını ve genel yaşam kalitesini iyileştirmeye yönelik etkili politikalar ve müdahaleler geliştirilmesi
- 6- İşletmelerde çalışanlara yönelik sağlık programlarının uygulanması
- 7- Çalışanların mesleki ve iletişim becerilerinin geliştirilmesine yönelik düzenlemeler yapılması

Bu araştırmadan elde edilen bulgularla birlikte konaklama sektöründe profesyonellerin öznel iyi oluş algılarının değerlendirilmesi, öznel iyi oluşa katkıda bulunan ve öznel iyi oluşu tehdit eden kurum içi faktörlerin neler olduğuna yönelik bir bakış açısı oluşturulması amaçlanmıştır. Gerek ülkemizin turizm alanındaki verimliliği gerekse sektörde çalışan personelin psikolojik sağlıkları ve yaşam kaliteleri açısından iş stresinin azaltılması ve personelin çalıştığı ortamda aidiyet hissetmesi ve mutlu olması önemlidir. Zira stresi ve toksik davranışları makul düzeyde olan çalışanların müşteri memnuniyetine, hizmet kalitesine ve işletmenin başarısına daha fazla katkıda bulunacağı düşünülmektedir. Ancak her araştırmada olduğu gibi bu araştırmada da bazı sınırlılıklar söz konusudur. Araştırma Kuşadası ilçesinde gerçekleştirilmiş olup, diğer bölgeler kapsam dışında tutulmuştur. Diğer bir sınırlılık ise araştırma kapsamında yalnızca otel çalışanlarının görüşlerine yer verilmektedir.

Beyan

Araştırma için Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 01/12/2023 tarih 09/27 sayılı Etik Kurulu Uygunluk Onayı alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Akdu, U., & Akdu, S. (2016). Duygusal emek ve iş stresinin tükenmişlik üzerindeki etkileri: profesyonel turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Journal of International Social Research*, 9(47).
- Altay, H., & Akgül, V. (2010). Seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyi: Hatay örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87-112.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84-93.
- Benli, A., & Cerev, G. (2017). Örgütsel sessizlik ve tükenmişlik ilişkisi: Turizm çalışanları örneği. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 15(30), 411-433.

- Berg, T. R. (1991). The importance of equity perception and job satisfaction in predicting employee intent to stay at television stations. *Group & Organization Management*, 16(3), 268-284. <https://doi.org/10.1177/105960119101600303>
- Boddy, C. R. (2016). Sample size for qualitative research. *Qualitative Market Research: An International Journal*, 19(4), 426-432.
- Calvetti, P. Ü., Barros, H. M. T., Schaab, B. L., Mattos, Y. L., & Reppold, C. T. (2024). Subjective well-being and psychological distress during the COVID-19 pandemic: A cross-sectional study. *Journal of Affective Disorders Reports*, 16, 100742.
- Carter, M. R., Kelly, R. C., Alexander, C. K., & Holmes, L. M. (2011). A collaborative university model for employee wellness. *Journal of American College Health*, 59(8), 761-763.
- Çalışkan, S. (2023). Temel beceriler odağında orta öğretimde gastronomi eğitimi (Gastronomy Education in Secondary Education with a Focus on Basic Skills). *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 10(2), 1128–1146. <https://doi.org/10.21325/jotags.2022.1034>
- Chmiliar, I. (2010). Multiple-case designs. In A. J. Mills, G. Eurepas & E. Wiebe (Eds.), *Encyclopedia of Case Study Research* (pp 582-583). USA: SAGE Publications.
- Creswell, J. W. (2007). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches* (2. Baskı). USA: SAGE Publications.
- Chiu, R. K. & Francesco, A. M. (2003). Dispositional traits and turnover intention: Examining the mediating role of job satisfaction and affective commitment. *International Journal of Manpower*, 24(3), 284- 298.
- De Neve, J. E., Diener, E., Tay, L., & Xuereb, C. (2013). The objective benefits of subjective well-being. *World Happiness Report*.
- Deng, Y., Wang, L., & Chen, M. (2024). Commuting and its spillover effects on subjective well-being: Evidence from China. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 126, 104001.
- Darvishmotevali, M., & Ali, F. (2020). Job insecurity, subjective well-being and job performance: The moderating role of psychological capital. *International Journal of Hospitality Management*, 87, 102462.
- Diener, E., & Ryan, K. (2009). Subjective well-being: A general overview. *South African Journal of Psychology*, 39(4), 391-406.
- Diener, E., Wirtz, D., Biswas-Diener, R., Tov, W., Kim-Prieto, C., Choi, D., ve Oishi, S. (2009). New measures of well-being, In E. Diener (Ed.), *The collected works of Ed Diener*. The Netherlands: Springer.
- Diener E., & Ryan. K. (2018). Gencer, N., (Çeviren) Öznel iyi oluş: genel bir bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2621-2638. doi: 10.17218/hititsosbil.457382.
- Diener, E., Oishi, S., & Tay, L. (2018). Advances in subjective well-being research. *Nature Human Behaviour*, 2(4), 253-260.

- Dilek, H. (2005). *Liderlik Tarzlarının ve Adalet Algısının; Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkilerine Yönelik Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Gebze
- Donovan, M.A. (2000). Cognitive, affective, and satisfaction variables as predictors of organizational behaviors: A structural equation modeling examination of alternative models, *Dissertation Abstracts International*, 60, 4943. (UMI No. AAI9944835).
- Egan, T. M., Yang, B., & Bartlett, K. R. (2004). The effects of organizational learning culture and job satisfaction on motivation to transfer learning and turnover intention. *Human Resource Development Quarterly*, 15(3), 279-301.
- Esen, O., & Atay, H. (2023). Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Yaşam Kalitesini Etkileyen Boyutlar: Kuşadası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(4), 2823-2845.
- Filep, S. (2014). Moving beyond subjective well-being: A tourism critique. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 38(2), 266-274.
- İlgın, C. (2019). *İşyeri Nezaketsizliği İle Sinizm Arasındaki İlişkide Öznel İyi Oluş Halinin Rolü*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Marmara Üniversitesi.
- Gencer, N., (Çeviren) (2018). Öznel iyi oluş: genel bir bakış. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(3), 2621-2638. doi: 10.17218/hititsosbil.457382
- Kaçar, S.& Atay, H. (2024). Mental sağlık turizmi uygulamaları, Sağlık turizmi: güncel konular ve gelecek, Ed:G. Köse, O.Çolakoğlu, Detay Yayıncılık.
- Lyubomirsky, S., King, L., ve Diener, E. (2005). The benefits of frequent positive affect: Does happiness lead to success?, *Psychological Bulletin*, 131, 803-855.
- Myers, D. G., & Diener, E. (1995). Who is happy?. *Psychological Science*, 6(1):10-19.
- Oluk, P. (2018). *Algılanan Örgütsel Destek ve Öznel İyi Oluş Arasındaki İlişkide Adalet Faktörünün Aracılık Rolü: Konaklama Sektöründe Bir Araştırma*. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Randall, C. S., & Mueller, C. W. (1995). Extensions of justice theory: Justice evaluations and employees' reactions in a natural setting. *Social Psychology Quarterly*, 178-194. <https://doi.org/10.2307/2787041>
- Subaşı, M., & Okumuş, K. (2017). Bir araştırma yöntemi olarak durum çalışması. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(2), 419-426.
- Staw, B.M., Sutton, R.I., ve Pelled, L.H. (1994). Employee positive emotion and favorable outcomes at the workplace, *Organization Science*, 5, 51-71.
- Stier, H., Lewin-Epstein, N., & Braun, M. (2001). Welfare regimes, family-supportive policies, and women's employment along the life-course. *American Journal of Sociology*, 106(6), 1731-1760.
- Schwepker, C. H. (2001). Ethical climate's relationship to job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in the salesforce. *Journal of Business Research*, 54(1), 39-52.

- Türkdoğan, T. & Duru, E. (2012). Üniversite Öğrencilerinde Öznel İyi Oluşun Yordanmasında Temel İhtiyaçların Karşılanmasının Rolü. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 12(4):2429-2446.
- Wright, T.A., ve Staw, B.M. (1999). Affect and favorable work outcomes: Two longitudinal tests of the happyproductive worker thesis, *Journal of Organizational Behavior*, 20, 1-23
- Yang, X. (2020). *Effects of Hotel Employee Recovery Experiences on Work-life Balance and Subjective Well-being: Moderating Role of Trait Mindfulness* (Doctoral dissertation, University of Guelph).
- Yıldırım, A., & Şimşek, H. (2016). *Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri* (10. Baskı). Ankara: Seçkin Yayıncılık
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals'turnover decisions: a meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61(2), 309-348. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.2008.00115.x>

Evaluation of Subjective Well-Being and Related Factors in Hotel Employees

Ozan ESEN

Ministry of National Education, Ankara/Türkiye

Extended Summary

While philosophers and religious leaders have attempted to outline the requirements of the good life, behavioral scientists have observed the factors that lead people to think and experience their lives in positive and negative ways, referred to as 'subjective well-being' (SWB) (Diener, Oishi & Tay, 2018). The concept of subjective well-being is closely related to the mental health of individuals. As the concept of health is generally associated more with physical and bodily well-being, the mental health of individuals in society is probably underestimated. However, contrary to popular belief, humans are beings with biological, psychological, social and cultural needs. It is possible for an individual to be healthy by meeting these basic needs (Kaçar & Atay, 2024). Especially today, psychological needs constitute an important agenda. In fact, throughout its historical development, the science of psychology has developed an understanding that places emphasis on the strengths and well-being of individuals rather than problem-focused approaches. Scientists in the field of subjective well-being do not say that other approaches to a good life are wrong; they claim that only people's evaluations of their own lives are important phenomenon and should be seen as an aspect of the good life (Diener, Oishi & Tay, 2018).

The concept of 'Subjective Well-Being', which is described as the equivalent of the concept of 'happiness' in psychology, is defined as the presence of positive factors, the absence of negative factors and life satisfaction, which are generally related to each other for the individual (Myers & Diener, 1995). Since happiness is a popular term that can refer to pleasant moods and emotions (positive emotion) experienced at any given moment, general evaluations of life such as life satisfaction, or subjective well-being, it is often used by psychologists, but is not useful for more precise communication. In contrast, subjective well-being is an umbrella term used to describe the level of well-being that people experience based on their subjective evaluations of their lives. These evaluations, which can be both positive and negative, include life satisfaction, interest and engagement, emotional responses such as joy and sadness to life events, and judgements and feelings about work, relationships, health, leisure, meaning and purpose, and other important areas (Diener & Ryan, 2009).

An important area of life that is effective in the subjective well-being of individuals is work life. The work satisfaction of individuals who spend a significant part of their day at the workplace will ensure that they are satisfied with their general life. Individuals with high subjective well-being are more likely to enjoy their work, regardless of their profession (Lyubomirsky, King & Diener, 2005). Research shows that individuals who like their jobs are more likely to receive recognition from their supervisors (Wright & Staw, 1999) and are perceived to have greater productivity, reliability, creativity and overall higher quality of work while on the job (Staw, Sutton & Pelled, 1994). Moreover, happy employees also tend to have higher levels of organisational citizenship (Donovan, 2000; Diener & Biswas-Diener, 2008). De Neve et al., (2013) emphasize that positive emotions strengthen the immune system and lead to fewer cardiovascular problems, while anxiety and depression are linked to poorer health behaviors and problematic physiological indicators such as inflammation. In this context, business managers need to take actions that ensure and increase the happiness of their employees. Especially in the tourism sector where intense competition

is experienced, the way to quality service is through motivated employees who have high subjective well-being levels, feel belonging to their organisations and have high performance.

Human resources in the hospitality sector, which is considered as labour-intensive enterprises, are undoubtedly seen as a key factor of competitive advantage. Because it is described as an sector where an employee's smile can mean the difference between success and failure (Ariza-Montes, Arjona-Fuentes, Han & Law, 2018). Although the importance of the human factor in hospitality businesses is known, inappropriate work schedules (weekends, evening shifts, national and religious holidays), more weekly working hours compared to other sectors, seasonality, low wages, insufficient investment in training, poor expectations in one's professional career, low social prestige (especially in housekeeping and service departments) lead to a decrease in the attractiveness of the sector for employees (Esen & Atay, 2023). Darvishmotevali and Ali (2020) stated that job insecurity in the hospitality industry can lead to reduced subjective well-being and job performance among employees and that support should be provided to employees to reduce these negative effects and promote a healthy working environment. In this regard, the evaluation of the subjective well-being of hospitality business employees and related factors is gaining importance. In the literature, it is seen that the studies examining subjective well-being (Oluk, 2018), which has an effect on employees' work efficiency, are quite limited. On the other hand, no qualitative research has been found in the literature to evaluate the subjective well-being of hotel employees. From this point of view, it was deemed necessary to investigate subjective well-being, which significantly affects working life, business success and productivity, and increases organizational commitment and motivation, in the context of hotel employees.

For this purpose, answers to the following questions will be tried to be obtained:

1. What are the perceptions of hotel employees regarding their subjective well-being?
2. How do hotel employees evaluate the factors related to their subjective well-being?

Due to the exploratory nature of the study, qualitative research method was preferred. To obtain qualitative data, a semi-structured interview form was used in the study. Participant opinions were obtained with a semi-structured interview form prepared within the scope of the research, which includes the demographic information of the participants and interview questions. The interviews were conducted individually with each participant and lasted approximately 10 minutes. In order to avoid data loss during the interviews, audio recordings were made with the permission of the participants. The data obtained by transcribing the audio recordings were analyzed using content analysis. Findings were obtained by creating codes, categories and themes from the data.

The population of the study consists of hotel employees working in 5-star hotels in Kuşadası tourism region. In the study, in which criterion sampling method, one of the purposive sampling methods, was used, it was accepted as a criterion that the participants should be employees who have been working in the hospitality sector for at least three years. Theoretical saturation may also be useful as a guide in designing qualitative research; practical research suggests that samples of 12 may be instances where data saturation occurs among a relatively homogenous population (Boddy, 2016). In the light of these data, 12 people were interviewed during the research process and the principle of theoretical saturation was taken into consideration. In order to ensure the reliability and validity of the research, the participants were determined using the criterion sampling method, which is a purposive sampling type, and the questions to be asked to the participants were clearly defined. In order to ensure internal validity in the research, the

related literature was analysed while preparing the semi-structured interview form containing the questions to be asked in the interviews and a conceptual framework was created. In addition, participant confirmation was requested by summarising at the end of the interviews.

Within the scope of the research, it was observed that hotel employees generally had positive emotions. It has been determined that the participants with positive emotions accept that the hospitality sector has problems, but the positive perspectives of the employees play an important role in solving the problems. The fact that all employees with negative emotions work in the food and beverage department (2 Service - 1 Kitchen) should be considered as an issue that needs to be addressed carefully.

It is known that people living in developed societies often ask themselves why they work and what they earn from it. Especially the effects of uncertainties in the hospitality sector on the quality of employment are thought-provoking (Ariza-Montes *et al.*, 2018). In this context, hotel employees question the recompense for their work. In particular, the fact that the hotel industry is seen as a temporary job due to its seasonal nature not only negatively affects the concept of job security for them, but also the constant change of other employees has negative effects on the subjective well-being of employees. The data obtained in the research is consistent with the data of Darvishmotevali and Ali (2020)'s study that job insecurity in the hospitality sector can lead to a decrease in subjective well-being and job performance among employees. It was found that managers' attitudes and negative customer behaviours were also effective on the subjective well-being of hotel employees.

It is stated that the relationships between employees also have an important place in the subjective well-being of hotel employees. Considering that the hospitality sector, which is based on customer satisfaction, operates 24 hours a day, seven days a week, and different departments must act together, it is important to ensure coordination between both employees and departments. Calvetti *et al.*, (2024) emphasized in their study that social support, balanced lifestyle, leisure activities and self-compassion contributed to subjective well-being during the pandemic. De Neve *et al.*, (2013) stated that the main reason for the success of happy individuals and organizations is that they experience more positive social relationships on average and that happy employees are more cooperative in negotiations than unhappy ones. In general, it was noted that happiness leads to cooperation in the workplace, especially in situations involving negotiation, whereas negative emotions in the workplace can be very damaging to the organisation. In this sense, social support from colleagues and managers has positive effects on employees.

Social services provided to employees also have significant effects on the subjective well-being processes of employees. For example, the location of the lodging has different effects for employees. In terms of the employees, it was found that having the lodging in the hotel reduces the loss of time and fatigue in the commuting processes and that they spend their leisure time efficiently by increasing their free time. In addition, considering the problems experienced in the service processes provided to employees, it is stated that having the lodging within the hotel has positive financial effects. Deng, Wang, and Chen (2024) emphasized that the relationship between commuting characteristics and subjective well-being is multifaceted and may have both direct and indirect effects. Commuting mode, time and cost have been characterised as interrelated factors that collectively affect the subjective well-being of commuters in China.

Within the scope of the research, it was revealed that employees working in the hospitality sector, which is characterized by longer working hours, lower wages and lower social prestige compared to employees in other

sectors, emphasized these problems. Although employees stated that they were aware of the problems created by working in the hospitality sector, they also reflected a positive perspective. The most important data underlying this perspective of the employees is that being in close communication with customers due to the structure of the hospitality sector increases the employees' problem-solving and communication skills; and they develop themselves in terms of professional and foreign languages. It can also be said that getting to know different cultures and people has a positive effect on employees' subjective well-being levels. Evaluating the work monotony that negatively affects the mood of hotel employees and increasing productivity through practices such as job enrichment, job rotation and flexible working hours are also among the results of the research.

Ek 1. Etik Kurul İzni

<p style="text-align: center;">T.C. AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU</p>	
<p>SAYI: 31906847/050.04.04-09 KONU: Başvurunuzun değerlendirilmesi</p>	<p style="text-align: right;">AYDIN 01/12/2023</p>
<p>Sayın; Dr. Ozan ESEN Aydın Adnan Menderes Üniversitesi</p>	
<p>Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 01.12.2023 tarihinde yapılan olağan toplantısında çalışmanızla ilgili alınan 09/27 nolu karar aşağıda sunulmuştur. Bilgilerinize sunarım.</p>	