

	MAKALE ADI	SAYFA
	Önsöz	1-4
	Prof. Dr. Umut AVCI	
1	Turizmde Havayolu Şirketlerinin Fiyat Belirleme Politikaları Ve Oyun Teorisi Uygulaması	5-19
	H. Avni ÇUBUKÇU, Yrd. Doç. Dr. Fahriye UYSAL, Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ	
2	Konaklama İşletmelerinde Siber Aylaklık: Çalışanların Demografik Özellikleri İle Siber Aylaklıkları Üzerine Bir Araştırma	20-34
	Oğuzhan SERTTAŞ, Yrd. Doç. Dr. Güntekin ŞİMŞEK	
3	Sosyal Medya Kullanma Motivasyonlarının Turistik Deneyim Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi	35-49
	Doç. Dr. M. Oğuzhan İLBAN, Emin GÜLEÇ	
4	Örgütsel Destek Algısı, İş Stresi, İşin Anlamlılığı Ve Proaktif Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Yaratıcılığına Etkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel Çalışanlarında Uygulama	50-68
	Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ, Yrd. Doç. Dr. Özge ADAN GÖK, Yrd.Doç.Dr. Ceylan ALKAN	
5	Türkiye’de Enflasyon Ve Turizm Gelirleri İlişkisi: Ekonometrik Bir Analiz	69-81
	Yrd. Doç. Dr. Burcu ILGAZ YILDIRIM, Furkan YILDIRIM, Prof. Dr. Mustafa GÜLMEZ	
6	Helal Turizm Kavramı Ve Gelişimi Üzerine Genel Bir Değerlendirme	82-98
	Hüseyin PAMUKÇU, Prof. Dr. Mehmet SARIŞIK	
7	Sağlık Turizminde Türkiye’nin Dünyadaki Yeri Ve Potansiyeli	99-113
	Doç. Dr. Seher Nur SÜLKÜ	
8	İş-Aile Ve Aile-İş Yaşamı Çatışması İle İşgören Performansı Arasındaki İlişki: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama	114-130
	Yrd. Doç. Dr. Hakan KOÇ, Dr. Murat KIZANLIKLI	
9	Uluslararası Kruvaziyer Ziyaretçilerine Ait Özelliklerin Birliktelik Kuralı Modeli İle Analizi	131-148
	Gözde ÖZTÜRK, Doç. Dr. Abdullah TANRISEVDİ	
10	Yeni Bir Turistik Ürün Olarak Düşün Turizmi: Alanyazın İncelemesi	149-163
	Doç. Dr. Kamil UNUR, Bayram KANCA, Çağdaş ERTAŞ	

Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi




IDEAS

ISSN: 2149-5023





Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi yılda 2 kez yayımlanan hakemli bir dergidir. Türkçe ve İngilizce dillerinde iktisat, işletme, uluslararası ilişkiler, siyaset bilimi ve kamu yönetimi, davranış bilimleri, maliye, ekonometri, çalışma ekonomisi ve endüstriyel ilişkiler, bankacılık ve finans, insan kaynakları yönetimi, yönetim bilişim sistemleri, sosyal hizmet, uluslararası ticaret ve lojistik, sağlık bilimleri yönetimi ve ilişkili alanlarda makaleler yayımlar. Dergide yayımlanan makalelerin dil, bilim, yasal ve etik sorumluluğu yazara aittir. Makaleler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

International Journal of Economics and Administrative Sciences is peer reviewed journal published twice a year. It publishes articles both in Turkish and English languages in the fields of economics, business administration, international relations, political science and public administration, behavioral sciences, finance, econometrics, labor economics and industrial relations, banking and finance, human resources management, management information systems, social services, international trade and logistics, health sciences management and related fields. The language, science, legal and ethical responsibility of the articles published in the journal belongs to the author. The published contents in the articles cannot be used without being cited.







Editörler / Editors inChief

-  Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN (Toros Üniversitesi)
-  Doç. Dr. Ömer TURUNÇ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Umut AVCI (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)(Özelsayiteditörü)

Yayın Kurulu / EditorialBoard

-  Prof. Dr. Abdülkadir VAROĞLU (Başkent Üniversitesi)
-  Doç. Dr. Ömer TURUNÇ (Süleyman Demirel Üniversitesi)
-  Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN (Toros Üniversitesi)
-  Yrd. Doç. Dr. İrfan AKKOÇ (THK Üniversitesi)

Danışma Kurulu / AdvisoryBoard

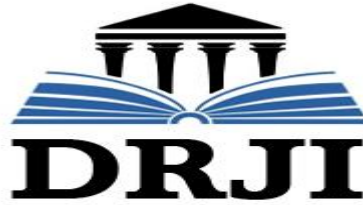
-  Prof. Dr. Ali ÖZDEMİR (Dokuz Eylül Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Dilek ZAMANTILI NAYIR (Marmara Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Ebru GÜNLÜ (Dokuz Eylül Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Haluk KORKMAZYÜREK (Toros Üniversitesi)
-  Prof. Dr. İbrahim EROL (Celal Bayar Üniversitesi)
-  Prof. Dr. Levent KÖSEKAHYAOĞLU (Süleyman Demirel Üniversitesi)

- Prof. Dr. Mustafa Kemal DEMİRCİ (Dumlupınar Üniversitesi)
- Prof. Dr. Mahmut PAKSOY (İstanbul Kültür Üniversitesi)
- Prof. Dr. Nejat BASIM (Başkent Üniversitesi)
- Prof. Dr. Pınar SÜRAL ÖZER (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Prof. Dr. Selim Adem HATIRLI (Süleyman Demirel Üniversitesi)
- Prof. Dr. Süleyman TÜRKEL (Toros Üniversitesi)
- Prof. Dr. Uğur YOZGAT (Marmara Üniversitesi)
- Prof. Dr. Umut AVCI (Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi)
- Prof. Dr. Ünsal SİĞRİ (Başkent Üniversitesi)
- Doç. Dr. Ahmet ERKUŞ (Bahçeşehir Üniversitesi)
- Doç. Dr. Bekir GÖVDERE (Süleyman Demirel Üniversitesi)
- Doç. Dr. Cengiz DURAN (Dumlupınar Üniversitesi)
- Doç. Dr. Gülüzar KURT GÜMÜŞ (Dokuz Eylül Üniversitesi)
- Doç. Dr. Hakan TURGUT (Başkent Üniversitesi)
- Doç. Dr. Haldun YALÇINKAYA (TOBB Ekonomi ve Teknoloji Üniversitesi)
- Doç. Dr. Harun ŞEŞEN (Lefke Aorupa Üniversitesi)
- Doç. Dr. Mazlum ÇELİK (Hasan Kalyoncu Üniversitesi)
- Doç. Dr. Murat ÇUHADAR (Süleyman Demirel Üniversitesi)
- Doç. Dr. Sait GÜRBÜZ (Kara Harp Okulu)
- Doç. Dr. Yusuf GÜMÜŞ (Dokuz Eylül Üniversitesi)

Not: İsimler, akademik ünvan ve alfabetik sıra gözetilerek sıralanmıştır.

Bu özel sayıda yayımlanan makalelerin hakem süreçleri 17. Ulusal Turizm Kongresi tarafından yürütülmüştür. Makaleler kongrede sunulan bildirilerden türetilmiştir.

2016 yılı 2. sayıdan itibaren dergimiz uluslararası endekste
(Directory of Research Journals Indexing) taranmaktadır



Dergide yayımlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayımlanan eserlerde yer alan içerikler kaynak gösterilmeden kullanılamaz.

All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
The published contents in the articles cannot be used without being cited.

Makalenin on-line kopyasına erişmek için / To reach the on-line copy of article:
<http://dergipark.gov.tr/uiibd>

ÖNSÖZ

Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi'nin değerli okuyucuları,

2016 yılında 17'ncisi gerçekleştirilen Ulusal Turizm Kongresi 20-23 Ekim tarihleri arasında Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Turizm Fakültesi ev sahipliğinde Bodrum'da düzenlenmiştir. Kongrenin yürütme kurulu başkanlığını Turizm Fakültesi Dekanı Prof. Dr. Ozan BAHAR, dönem başkanlığını ise Yaşar Üniversitesi öğretim üyesi Prof. Dr. Orhan İÇÖZ yapmıştır. Ulusal Turizm Kongreleri, ülkemiz turizmde yaşanan gelişmeleri ve ortaya çıkan sorunları tartışabilmek ve farklı görüşlerin temsili ile çözüm önerileri geliştirebilmek açısından ulusal boyuttaki en kapsamlı bilimsel organizasyondur. 17. Ulusal Turizm Kongresi, farklı fikir ve önerilerin sadece akademik çevreden gelmesi yerine sektördeki aktörlerin de görüşlerini alabilmek amacıyla **akademi-sektör buluşması** başlıklı tema ile düzenlenmiştir. Bu kapsamda, sektör temsilcilerinin konuşmacı olduğu dört panel ile hem sektör hem de akademinin turizme ilişkin sorunları bir arada tartışması ve çözüm önerilerini paydaşların tamamının görüşlerini alarak geliştirmesi sağlanmıştır. Kongreye, 61 farklı üniversiteden 300 civarında öğretim elemanı ile 60'ın üzerinde sektör temsilcisi katılmıştır. Kongreye değerlendirilmek üzere toplam 189 bildiri gönderilmiş ve bunların 160'ı bilim kurulu üyelerince kabul edilmiştir. 148 bildiri sahibi ise 35 paralel oturumda bildirilerini sunmuşlardır. 17. Ulusal Turizm Kongresi hem gönderilen hem kabul edilen hem de sunulan bildiri sayısı açısından geçmiş kongrelerin üzerinde yer almıştır. Bu bağlamda, kongremize katılarak farklı fikir ve görüşlerin ortaya çıkmasına ve tartışılmasına imkân sunan tüm katılımcılara organizasyonun paydaşları adına teşekkürlerimizi sunarız.

Kongremizde, bildirimlerini makale olarak yayınlamak isteyen katılımcılara üç bilimsel-hakemli dergide yayın yapma fırsatı tanınmıştır. Bu dergilerden birisi, kongrede sunulan 10 bildiriye yayın imkânı tanıyan Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi'dir. Bu süreç için bizlere destek olan ve Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi'nde özel sayı çıkarılmasına imkân hazırlayan derginin editörleri Doç. Dr. Ömer TURUNÇ'a ve Doç. Dr. Abdullah ÇALIŞKAN'a teşekkür ederiz.

Derginin 2017 yılı özel sayısında yer alan ilk çalışmada, yazarlar H. Avni ÇUBUKÇU, Fahriye UYSAL, Mustafa GÜLMEZ havayolu şirketlerinin fiyat belirleme politikalarını oyun teorisi uygulaması ekseninde analiz etmektedirler. İkinci çalışmada, Oğuzhan SERTTAŞ ve Güntekin ŞİMŞEK siber aylıklığın otel çalışanlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelemiştir. M. Oğuzhan İLBAN ve Emin GÜLEÇ tarafından hazırlanan üçüncü çalışma, sosyal medya kullanma motivasyonunun turistik deneyim üzerindeki etkilerinin incelemesi esas almaktadır. Dördüncü çalışma, örgütsel davranış alanında fazlaca kullanılan değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen "Örgütsel Destek Algısı, İş Stresi, İşin Anlamlılığı ve Proaktif Kişilik Özelliklerinin Çalışanların Yaratıcılığına Etkisi: Beş Yıldızlı Bir Otel Çalışanlarında Uygulama" başlığı ile Yılmaz AKGÜNDÜZ, Özge ADAN GÖK ile Ceylan ALKAN tarafından hazırlanan çalışmadır. Burcu ILGAZ YILDIRIM, Furkan YILDIRIM ve Mustafa GÜLMEZ tarafından hazırlanan beşinci makalede, Türkiye'de enflasyon ve turizm gelirleri arasındaki ilişki ekonometrik bir analiz yapılarak incelenmiştir. Altıncı çalışma, Hüseyin PAMUKÇU ve Mehmet SARIŞIK son yıllarda Türkiye'deki akademisyenlerce dikkat çekilen bir konu olan helal turizm olgusunun gelişimi üzerine kronolojik bir değerlendirmeyi içermektedir. Yedinci çalışmada, Türkiye'de sağlık turizmi konusuna makro bir bakış sergilenmiş ve Seher Nur SÜLKÜ ikincil veriler üzerinden sağlık turizmde Türkiye'nin dünyadaki yerinin ve potansiyelinin hangi durumda olduğunu irdelemiştir. Sekizinci çalışmada, yazarlar Hakan KOÇ ve Murat KIZANLIKLI, iş-aile ile aile-iş yaşamı çatışmasının işgören performansı ile ilişkisini otel çalışanlarından toplanan veriler üzerinden analiz etmiştir. Gözde ÖZTÜRK ve Abdullah TANRISEVDİ tarafından hazırlanan dokuzuncu çalışmada, uluslararası kruvaziyer ziyaretçilerine ait özellikler birliktelik kuralı modeliyle analiz edilmiş ve ortaya çıkan sonuçlar okuyucularla paylaşılmıştır. Özel sayının son çalışmasını, Kamil UNUR, Bayram KANCA ve Çağdaş ERTAŞ hazırlamıştır. Bu çalışmada, yeni bir turistik ürün türü olarak düğün turizmi üzerine alanyazın taraması yapılmıştır.

Prof. Dr. Umut AVCI

Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi
Özel Sayı Editörü

İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ YAŞAMI ÇATIŞMASI İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ: OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

Hakan KOÇ*

Murat KIZANLIKLI**

ÖZET: Örgütlerin etkinlik ve verimliliklerinin artmasında en önemli değişken olan işgören davranışları, birçok faktör tarafından olumlu ya da olumsuz yönde etkilenmektedir. Bu faktörlerden olumluları motivasyon, tatmin, bağlılık, güven gibi örgütsel davranış konuları iken, iş stresi, tükenmişlik, psikolojik şiddet, çatışma gibi faktörler de işgörenleri ve örgütleri olumsuz yönde etkileyen değişkenlerdir. Bu araştırmanın amacı, işgörenleri olumsuz yönde etkilediği düşünülen faktörlerden birisi olan iş-aile ve aile-iş yaşamı çatışma durumu ile iş performansı algısının, bireysel özelliklere göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek, iş-aile ve aile-iş çatışma durumu ile iş performansı algısı arasında bir ilişki olup olmadığını ortaya koymaktır. Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde betimsel analizler (yüzde ve frekans analizi), faktör analizi, t testi, Anova testi ve Tukey testlerinden yararlanılmıştır. İş-aile ve aile-iş çatışma durumu ile iş performansı algısı arasındaki ilişkiyi test edebilmek için ise basit korelasyon analizi yapılmış ve değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı (r) hesaplanmıştır. Elde edilen bulgulara göre aile-iş çatışması ile iş performansı algısı arasında negatif yönlü orta düzeyde; iş-aile çatışması ile performans algısı arasında da negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Elde edilen bulgu ve geliştirilen önerilerin turizm sektöründeki insan kaynağının daha iyi anlaşılabilmesi ve daha etkin yönetilebilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, Aile-İş Çatışması, İşgören Performansı, Otel İşletmeleri.

Jel Sınıflandırması: L83, M10

THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT, FAMILY-WORK CONFLICT AND EMPLOYEES' PERFORMANCE: A STUDY IN HOTELS

ABSTRACT: Behaviors are the most important variable in increasing the efficiency and productivity of organizations, affected by many factors either positively or negatively. Factors such as job stress, exhaustion, psychological violence and conflict are variables that affect the employee and organizations in the negative while the positives factors are motivation, satisfaction, loyalty and trust on the organizational behavior context. Aim of the study are to determine whether the perception of job performance, work-family and family-work conflict differs according to the individual characteristics, also whether there is a relationship between work-family and family-work conflict and job performance. For this purpose the data was collected through questionnaire. The survey was conducted on employees working in 5-stars hotels in Ankara. Data was analyzed by descriptive analysis (percentage and frequency analysis), factor analysis, t-test, ANOVA and Tukey tests. Also simple correlation analysis was used to test the relationship between work-family and family-work conflict and job performance, and the correlation coefficient (r) between the variables was calculated. According to the results, there is a negative relationship between family-work conflict and job performance perception and there is a negative relationship between work-family conflict and perception of job performance. It is hoped that the findings and the suggestions obtained will contribute to the better understanding of the human resources in the tourism sector and the effective management.

Key Words: Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Job Performance, Hotel Establishments.

Jel Classification: L83, M10

*Yrd. Doç. Dr. Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, hkoc@gazi.edu.tr

**Arş. Gör. Dr. Gazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, muratkizanlikli@gazi.edu.tr

1. GİRİŞ

Örgütlerin başarısı ve rekabet üstünlüğü sağlayabilmeleri, sahip oldukları kaynakları doğru bir şekilde kullanabilmelerine ve bu kaynakların etkinliğinin artırılmasına bağlıdır. Yönetimsel kaynaklardan birisi olan ve özellikle de hizmet sektöründe örgütlerin başarısında en yüksek paya sahip olan insan kaynağının yönetilmesine ilişkin birçok uygulama bulunmaktadır. Bu uygulamaların bir kısmı teknik ve mekanik uygulamalar üzerine, önemli bir kısmı ise davranış ve davranış şekilleri üzerine yapılmaktadır. İnsan kaynağının yönetilmesi, diğer bir ifade ile işgören davranışlarına yapılacak müdahaleler, örgütsel davranışı oluşturan birçok kavramın doğmasına ve araştırmalara konu olmasına neden olmuştur. Bunların bir kısmı işgören davranışlarında olumlu davranış değişikliklerine neden olurken, diğer bir kısmı ise, kavramsal çerçeve kısmında da bahsedildiği üzere bazı olumsuzluklara neden olmaktadır.

Hizmet sektörünün olmazsa olmazı olan insanın, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından hizmeti karşı tarafa nasıl sunduğu, müşterilerle etkileşim halindeyken sergilediği tavır ve davranışları oldukça önemlidir. Bu nedenle özellikle de turizm gibi emek yoğun sektörlerde işgören davranışlarının ve bu davranışlarda etkili olan faktörlerin anlaşılması gerekmektedir. Bu araştırmanın konusu olan iş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması da, işgören davranışlarında çoğunlukla olumsuz etkiye neden olan ve son yıllarda araştırmalara sıkça konu olan bir kavramdır. İş yaşantısı ile aile hayatı arasındaki çatışmalar; iş rollerinin aile rollerine olan etkisi ve aile rollerinin iş rollerine olan etkileri olmak üzere iki farklı çatışma türü olarak ele alınmaktadır. İş-aile çatışması, uzun çalışma saatlerinin kişiyi özel bir aile etkinliğinden alıkoymasına gibi, aile sorumluluklarına engel olan iş gerekliliklerinden kaynaklanırken; aile-iş çatışması ise, ev ve aile sorumluluklarının iş ile ilgili sorumluluklara engel olmasından kaynaklanmaktadır. Buna örnek olarak ise, kişinin çocuğunun öğretmeni ile olan bir toplantıya katılmasından dolayı işyerindeki bir görevini aksatması gösterilebilir (Netemeyer, Brashear-Alejandro ve Boles, 1996).

Uzun çalışma saatleri, denetim eksikliği, iş ile ilgili baskı unsurlarının ve özelliklerin sebep olduğu iş rollerinden kaynaklanan çatışmalar; yaşam tatmini, aile tatmini, alkol kullanımı, depresyon ve fiziksel sağlık gibi çıktılara neden olabilmektedir. Diğer taraftan, yaşlı bakımı, tek ebeveyn gibi unsurlardan kaynaklanan (Boyar, Maertz, Pearson ve Keough, 2003; Huang, Hammer, Neal ve Perrin, 2004) aile rolü çatışması ise, düşük iş tatmini, işe devamsızlık, işe geç kalma ve işten ayrılma eğilimi (Huang vd., 2004) gibi olumsuz sonuçlarla ilişkilendirilmektedir (Namasivayam ve Zhao, 2007).

2. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde araştırmanın değişkenlerini oluşturan iş-aile ve aile-iş yaşamı çatışması ile iş performansı kavramlarına değinilmiş ve ilgili araştırma sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışması

İş-aile çatışması, iş ve aile rollerinin eşzamanlı olarak ortaya çıkması nedeniyle kişinin yaşadığı uyumsuzluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Parasuraman ve Simmers, 2001). İş-aile çatışması, bireyin iş ve aile yaşamına ilişkin çeşitli olay ve durumlardan kaynaklanan karşılıklı olumsuzluk ve uyumsuzluk haliyle oluşan bir tür çatışma olarak ifade edilebilir

(Cinamon ve Rich, 2005; Greenhaus ve Beutell, 1985; Linehan ve Walsh, 2000; Ligard ve Francis, 2006; Voydanoff, 2004)

Bireyin zaman, enerji ve bağlılık gerektiren birden fazla rolü gerçekleştirmek durumunda kalması, bu tür çatışmaların ortaya çıkmasında önemli bir nedendir (Aktaş ve Gürkan, 2015; Erdem ve Erkan, 2015; Greenhaus ve Beutell, 1985). İlgili araştırmalar, uzun süreli iş-aile çatışmasının, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik sağlığı üzerinde önemli negatif etkilerinin bulunduğunu göstermektedir (Cullati, 2014; Erdem ve Erkan, 2015; Sharma, Dhar ve Tyagi, 2015). İş-aile çatışması ile iş hayatındaki tatminsizlik, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik halleri, bireyin hayatına etki etmeye başlar ve yaşam tatmininin azalmasına neden olur. Bu durum ise, bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini olumsuz etkiler, fiziksel ve psikolojik sağlığını bozar (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009; Erdem ve Erkan, 2015; Keser, 2005). Ayrıca, bireyler içinde ve ailesinde sahip olduğu ayrı rolleri dengelemekte sorun yaşadığından, bu çatışma iş hayatına da doğrudan etki etmektedir (Ceyhun, 2014:94). İş ve aile arasındaki rol çatışmaları çok boyutlu ve çok yönlü bir süreçtir ve zaman, gerginlik ve davranış esaslı çatışmalar olmak üzere kendini gösterebilir. Zaman esasına dayanan çatışmalarda, belirleyici ana unsur kısıtlı zamandır. Bireylerin bir rolü yerine getirmek için harcadıkları zamanın, diğer rollerin beklenti ve sorumluluklarını yerine getirmesine engel olması sonucunda çatışma yaşanmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 156). Genel anlamda iş-aile çatışması yaşayan bireyin içinde bulunduğu ruh halinden dolayı işinden duyduğu tatmin azalmaktadır. İş nedeniyle evine, ailesine, çocuklarına yeterince zaman ayıramadığını, onlarla gerektiği gibi ilgilenemediğini düşünen işgören işyerinde huzursuz olacak ve bu nedenle de işinden duyduğu memnuniyet azalacaktır (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009:79). Diğer yandan bireyin iş-aile çatışması kaynaklı işyerindeki motivasyon algısının düşmesi ve iş memnuniyetsizliğinin artması da performansını olumsuz etkileyebilmektedir.

Karatepe ve Baddar (2006)'ın beş yıldızlı zincir otellerdeki ön büro çalışanlarına yönelik yaptıkları araştırmada da; iş-aile çatışmasının iş stresini pozitif yönde etkilediği ve daha fazla aile-iş çatışmasının daha düşük aile tatminine sebep olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca, iş-aile çatışması, aile-iş çatışması, iş stresi ve yaşam tatmininin işten ayrılma niyetinin önemli belirleyicileri olduğu ve aile-iş çatışmasının iş-aile çatışmasına göre işten ayrılma eğilimi üzerinde daha fazla etkiye sebep olduğu ortaya konmuştur. Karatepe ve Kılıç (2007) ise, ön büro çalışanlarında iş-aile çatışmasının iş tatmininin önemli bir belirleyicisi olduğunu, aile-iş çatışmasının ise iş tatmininde olumsuz bir etkiye sahip olduğunu, bununla birlikte iş-aile çatışması ve iş tatmininin işten ayrılma niyetinde önemli belirleyiciler olduğunu tespit etmişlerdir. Karatepe ve Magaji (2008) de, aile ve iş rolleri arasındaki çatışmanın örgüte olan duygusal bağlılığı azalttığı ve iş-aile çatışmasının işten ayrılma niyetini tetiklediğini ortaya koymuşlardır. Diğer taraftan, konu ile ilgili yapılan araştırmalar (Frone ve Cooper, 1992; Kinnunen, Geurts ve Mauno, 2004) iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından daha fazla yaşandığını ortaya koymuştur (Özdevecioğlu ve Aktaş, 2007). Bardakoğlu, Akgündüz ve Alkan (2014) ise, seyahat acentası çalışanlarının yaşadığı iş-aile ve aile-iş çatışmasının hem duygusal tükenmişliklerini hem de işten ayrılma niyetlerini arttırdığını ortaya koymuşlardır. Yaşanan iş-aile çatışması kaynaklı olumsuzluklar bireyin yetenek ve çabalarının önündeki bir engel olarak görülebilir. Diğer bir ifade ile, iş-aile çatışması bireyin özel ve iş hayatındaki karmaşıklığın bir sonucu olarak pek çok olumsuzluğu beraberinde getirmekte ve işgörenin performansını da olumsuz etkilemektedir (Karabay, 2015:114).

2.2.İş Performansı

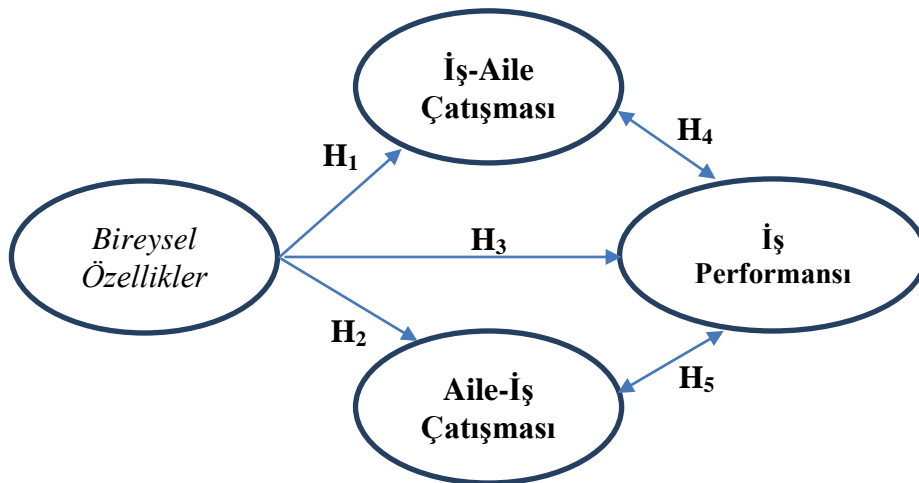
Performans, belirlenen koşullara göre bir işin yerine getirilme düzeyi veya işgörenin davranış biçimi olarak tanımlanabilir. Başka bir ifadeyle, bir işgörenin belirli bir zaman kesiti içerisinde kendisine verilen görevi yerine getirmek suretiyle elde ettiği sonuçlardır (Bingöl, 2003:246). Bireysel düzeyde performans, kişinin bilgi, yetenek ve becerilerini kişisel çaba ve davranışlarıyla birleştirerek istenen kalite ve miktarda kişisel sonuç elde etmesidir (Aktaş ve Gürkan, 2015:141). Aile-iş çatışması veya iş-aile çatışmasının iş performansı üzerinde etkisi olduğunu belirlemeye yönelik farklı çalışmalar bulunmaktadır (Allen, Herst, Bruck ve Sutton, 2000; Gilboa, Shirom, Fried ve Cooper, 2008; Karatepe, 2008; Karatepe, 2013). Aile yaşamının iş yaşamını etkilemesi sonucunda yaşanan aile-iş çatışmasının sonuçları incelendiğinde ise, iş doyumu ve iş stresi (Karabay, 2015; Tekingündüz, Kurtuldu ve Öksüz, 2015; Zhao ve Namasivayam, 2012), işe geç kalma, devamsızlık ve performans (Frone, Yardley ve Markel, 1997; Kirchmeyer ve Cohen, 1999) üzerinde etkili olduğu görülmektedir, Çelik ve Turunç (2010) ise, aile-iş çatışmasının iş performansını anlamlı şekilde düşürdüğünü, ancak iş-aile çatışmasının iş performansını beklenmedik şekilde arttırdığını ortaya koymuşlardır.

3.YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin aile-iş ve iş-aile yaşamı çatışma durumu ile iş performansı algıları arasında ilişki olup olmadığını ortaya koymak ve bu değişkenlerin işgörenlerin bireysel özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemektir. Bu amaçtan hareketle araştırma modeli ve hipotezleri şu şekilde ifade edilebilir:

Şekil1. Araştırma Modeli



- H₁:** İş-aile çatışması işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.
H₂: Aile-iş çatışması işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.
H₃: İş performansı algısı işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

H₄: İş-aile çatışması ile işgören performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₅: Aile-iş çatışması ile işgören performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2.Araştırma Evreni

Beş yıldızlı otel işletmelerinin yönetim ve organizasyon yapıları bakımından daha geniş ve hiyerarşik örgütlenme olanaklarına sahip oldukları (Kozak, 1997) ve diğer otellere kıyasla daha profesyonel yapılandıkları düşünülerek, bu araştırmanın evrenini Ankara il merkezindeki 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Bu kapsamda T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre il merkezindeki 20 tane beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarından veri toplama yoluna gidilmiştir. Araştırma hipotezlerini test etmek için tüm evrenden veri toplama yoluna gidilmiştir. Anket formları, 2015 yılı Şubat ayında izin alınan otellerin tamamında uygulanarak tam sayım yöntemi uygulanmıştır. Geri dönüşümü sağlanan ve eksiksiz doldurulan 279 anket formu değerlendirmeye alınmıştır.

3.3.Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların bireysel özelliklerini (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, kıdem ve departman) belirlemeye yönelik sorulara yer verilmiştir. İkinci bölümde, Netemeyer vd. (1996) tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve aile-iş çatışması ölçekleri kullanılmıştır. Her iki ölçek de 5'er ifadeden oluşmakta ve 5'li Likert türünde derecelendirilen (1-tamamen katılmıyorum...5-tamamen katılıyorum) ölçeklerdir. Üçüncü bölümde ise, Kirkman ve Rosen'dan (1999) uyarlanan ve Sigler ve Pearson (2000) tarafından geliştirilen 4 ifadeli işgören performansı ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek de diğer iki ölçekte olduğu gibi 5'li Likert tipi ölçektir.

Verilerin Analizi

Anket formundan elde edilen veriler bilgisayar ortamına aktarıldıktan sonra istatistik programıyla analiz edilmiştir. Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini test edebilmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmış ve Q-Q grafiği incelenmiştir. Özellikle 100 ve daha geniş örneklerdeki büyük gruplarda, grafik yöntemi örneklemden görece bağımsız olduğu için daha sık kullanılmaktadır (Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2010:15). Bu grafikte gözlenen değerler köşegenler odağındaki doğrunun yakınında toplandıkları için normalden sapmanın olmadığı sonucu elde edilmiş ve değişkenlerin normal bir dağılım gösterdiği sonucuna varılmıştır. Buradan hareketle, çalışmadaki değişkenlerin ve verilerin normal dağılım göstermesi, verilerin nicel özellikte olması, örneklemi oluşturan deneklerin birbirinden bağımsız olması, örneklem büyüklüğünün 30'dan büyük olması ve varyansların homojen olmasından dolayı verilerin analizinde parametrik testler kullanılmıştır (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2010:180; Ural ve Kılıç, 2006:83).

Araştırmaya katılanların bireysel özellikleri ile iş-aile, aile-iş yaşamı çatışma durumları ve iş performansı arasında farklılık olup olmadığını belirleyebilmek için bağımsız örneklem için t-testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Aralarında anlamlı farklılık çıkan ve ikiden fazla grup içeren değişkenler için; farklılığın, hangi değişkenler arasında meydana geldiğini belirlemeye yönelik, "Çoklu Karşılaştırma (Tukey)" testi yapılmıştır. Araştırmaya katılanların iş-aile ve aile-

iş yaşamı çatışma durumları ile iş performansları arasındaki ilişkiyi test edebilmek için ise basit korelasyon analizi yapılmış ve değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı (r) hesaplanmıştır.

4.BULGULAR

Değişken sayısını azaltmak, değişkenler arası ilişkilerdeki yapıyı ortaya çıkartmak, başka bir ifadeyle değişkenleri sınıflandırmak amacıyla ölçeklerin faktör analizi yapılmıştır(Kalaycı, 2006:321). Verilerin faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla, öncelikle araştırmada kullanılan ölçeklere Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik testi ve Bartlett küresellik testi (Bartlett's Test) uygulanmıştır. KMO değerleri İş-Aile Çatışması Ölçeği için 0,701, Aile-iş Çatışması Ölçeği için 0,761; Performans Algısı Ölçeği için ise 0,698 olarak ortaya çıkmıştır. Faktör analizi sonucunda ölçeklerde öz değeri 1'in üzerinde olan tek faktörlü yapılar elde edilmiş, faktörlerin varyansı açıklama oranları ise iş-aile çatışması ölçeği için %41,7, aile-iş çatışması ölçeği için %47,5, performans algısı ölçeği için ise %50,8 olarak ortaya çıkmıştır.Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini test edebilmek amacıyla ise Cronbach Alfa değerleri hesaplanmıştır. Alfa katsayısı İş-Aile Çatışması Ölçeği için $\alpha=0,64$, Aile-iş Çatışması Ölçeği için $\alpha=0,72$ ve İş Performansı Ölçeği için ise $\alpha=0,67$ olarak ortaya çıkmıştır. Alfa katsayısının değerinden hareketle ölçeklerin güvenilirlik durumunu(0,60-0,80 arası oldukça güvenilir) oldukça güvenilir olarak değerlendirmek mümkündür (Akgül ve Çevik, 2003:436).

Tablo1. Araştırmaya Katılanların Bireysel Özelliklerine Göre Frekans ve Yüzde Analizi Sonuçları

Cinsiyet	f	%	Medeni Durum	f	%
Kadın	156	55,9	Evli çocuklu	159	57
Erkek	123	44,1	Bekâr	81	29
			Evli çocuksuz	39	14
<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100,0</i>	<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100</i>
Kıdem	f	%	Eğitim Düzeyi	f	%
1 yıl ve daha az	15	5,4	İlköğretim	9	3,2
2-5 yıl arası	65	23,3	Ortaöğretim	63	22,6
6-10 yıl arası	64	22,9	Önlisans	43	15,4
11-15 yıl arası	79	28,3	Lisans	136	48,7
16 yıl ve üzeri	56	20,1	Lisansüstü	28	10,0
<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100</i>	<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100,0</i>
Yaş	f	%	Departman	f	%
20-25	22	7,9	Kat Hizmetleri	85	30,5
26-30	48	17,2	Ön Büro	60	21,5
31-35	76	27,2	Yiyecek-İçecek	59	21,1
36-40	79	28,3	Muhasebe	30	10,8
41 ve üzeri	54	19,4	Satın Alma	29	10,4
			Diğer	16	5,7
<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100</i>	<i>Toplam</i>	<i>279</i>	<i>100</i>

**İŞ-AİLE VE AİLE-İŞ YAŞAMI ÇATIŞMASI İLE İŞGÖREN PERFORMANSI ARASINDAKİ İLİŞKİ:
OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA**

Tablo 1’de araştırmaya katılanların bireysel özelliklerine ilişkin frekans ve yüzde analizi sonuçları yer almaktadır. Görüldüğü üzere araştırmaya katılanların çoğunluğu; kadın (% 55,9), evli ve çocuklu (%57) lisans mezunu (% 48,7) ve 36-40 yaş aralığındadır(% 28,3). Araştırmaya en fazla katılım kat hizmetleri çalışanlarından (%30,5) olmakla birlikte, kıdeme göre en fazla dağılımın (% 28,3) 11-15 yıl arası süredir ilgili işletmede çalışanlardan oluştuğu görülmektedir.

Tablo 2.Araştırmaya Katılanların Bireysel Özellikleri ile İş-Aile Çatışması Durumu Arasındaki Farklılığa İlişkin t, ANOVA ve Tukey testi Sonuçları

Bireysel Özellikler		n	\bar{X}	s.s.	F/t	p	Tukey HSD																																																																																																																
Cinsiyet	Kadın	156	2,47	0,56	1,447	0,149	-																																																																																																																
	Erkek	123	2,58	0,69				Medeni Durum	Evli çocuklu	159	2,53	0,64	1,697	0,185	-	Bekâr	81	2,58	0,64	Evli çocuksuz	39	2,35	0,50	Yaş	20-25	22	2,35	0,42	1,064	0,375	-	26-30	48	2,46	0,61	31-35	76	2,57	0,65	36-40	79	2,59	0,65	41 ve üzeri	54	2,45	0,63	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,08	0,78	2,823	0,025 *	a-b	Ortaöğretim	63	2,50	0,55	Önlisans	43	2,55	0,70	Lisans ^b	136	2,45	0,58	Lisansüstü	28	2,67	0,74	Departman	Kat Hizmetleri	60	2,44	0,61	2,314	0,044 *	**	Ön Büro	59	2,47	0,58	Yiyecek-İçecek	85	2,51	0,66	Muhasebe	30	2,38	0,32	Satın Alma	29	2,77	0,65	Diğer	16	2,83	0,85	Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,45	0,48	0,466	0,761	-	2-5 yıllarası	65	2,58	0,63	6-10 yıllarası	64	2,51	0,66	11-15 yıllarası	79	2,46	0,60
Medeni Durum	Evli çocuklu	159	2,53	0,64	1,697	0,185	-																																																																																																																
	Bekâr	81	2,58	0,64																																																																																																																			
	Evli çocuksuz	39	2,35	0,50																																																																																																																			
Yaş	20-25	22	2,35	0,42	1,064	0,375	-																																																																																																																
	26-30	48	2,46	0,61																																																																																																																			
	31-35	76	2,57	0,65																																																																																																																			
	36-40	79	2,59	0,65																																																																																																																			
	41 ve üzeri	54	2,45	0,63																																																																																																																			
Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,08	0,78	2,823	0,025 *	a-b																																																																																																																
	Ortaöğretim	63	2,50	0,55																																																																																																																			
	Önlisans	43	2,55	0,70																																																																																																																			
	Lisans ^b	136	2,45	0,58																																																																																																																			
	Lisansüstü	28	2,67	0,74																																																																																																																			
Departman	Kat Hizmetleri	60	2,44	0,61	2,314	0,044 *	**																																																																																																																
	Ön Büro	59	2,47	0,58																																																																																																																			
	Yiyecek-İçecek	85	2,51	0,66																																																																																																																			
	Muhasebe	30	2,38	0,32																																																																																																																			
	Satın Alma	29	2,77	0,65																																																																																																																			
	Diğer	16	2,83	0,85																																																																																																																			
Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,45	0,48	0,466	0,761	-																																																																																																																
	2-5 yıllarası	65	2,58	0,63																																																																																																																			
	6-10 yıllarası	64	2,51	0,66																																																																																																																			
	11-15 yıllarası	79	2,46	0,60																																																																																																																			
	16 yılveüzeri	56	2,57	0,65																																																																																																																			

*p<0,05

**farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığı tespit edilememiştir.

Tablo 2’de ise araştırmaya katılanların bireysel özellikleri ile iş-aile çatışması durumu arasındaki farklılığa ilişkin t testi ve Anova testi sonuçları yer almaktadır. Tablodaki değerler incelendiğinde, iş-aile çatışmasının katılımcıların eğitim düzeyi ve çalışılan departmana göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Tukey testi sonucuna göre farklılık kaynağı incelendiğinde, ilköğretim mezunu çalışanların lisans mezunu çalışanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıklarını ifade etmek mümkündür. Buradan hareketle araştırmanın ilk hipotezi kabul edilmiş ve buna ilişkin yokluk hipotezi (H₀: İş-aile çatışması işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.) reddedilmiştir. Diğer bireysel özellikler ile iş-aile çatışması arasında ise herhangi bir farklılık tespit edilememiştir.

Tablo 3. Araştırmaya Katılanların Bireysel Özellikleri ile Aile-İş Çatışması Durumu Arasındaki Farklılığa İlişkin t, ANOVA ve Tukey testi Sonuçları

Bireysel Özellikler		n	\bar{X}	s.s.	F/t	p	Tukey HSD																																																																																																																
Cinsiyet	Kadın	156	2,93	0,67	1,053	0,293	-																																																																																																																
	Erkek	123	2,84	0,69				Medeni Durum	Evli çocuklu	159	2,87	0,68	0,281	0,756	-	Bekâr	81	2,93	0,66	Evli çocuksuz	39	2,85	0,74	Yaş	20-25	22	2,79	0,74	0,597	0,665	-	26-30	48	2,91	0,70	31-35	76	2,81	0,67	36-40	79	2,96	0,67	41 ve üzeri	54	2,92	0,68	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,28	0,42	2,582	0,038*	a-b	Ortaöğretim	63	2,78	0,66	Önlisans	43	3,08	0,67	Lisans	136	2,89	0,70	Lisansüstü ^b	28	2,70	0,64	Departman	Kat Hizmetleri	60	2,74	0,76	1,391	0,228	-	Ön Büro	59	2,98	0,66	Yiyecek-İçecek	85	2,96	0,66	Muhasebe	30	2,99	0,64	Satın Alma	29	2,80	0,67	Diğer	16	2,73	0,61	Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76	0,66	0,467	0,760	-	2-5 yılasası	65	2,83	0,71	6-10 yılasası	64	2,87	0,68	11-15 yılasası	79	2,92	0,69
Medeni Durum	Evli çocuklu	159	2,87	0,68	0,281	0,756	-																																																																																																																
	Bekâr	81	2,93	0,66																																																																																																																			
	Evli çocuksuz	39	2,85	0,74				Yaş	20-25	22	2,79	0,74	0,597	0,665	-	26-30	48	2,91	0,70	31-35	76	2,81	0,67		36-40	79	2,96	0,67				41 ve üzeri	54	2,92	0,68	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,28	0,42	2,582	0,038*	a-b	Ortaöğretim	63	2,78	0,66		Önlisans	43	3,08	0,67				Lisans	136	2,89	0,70	Lisansüstü ^b	28	2,70	0,64	Departman	Kat Hizmetleri	60	2,74	0,76	1,391	0,228	-		Ön Büro	59	2,98	0,66				Yiyecek-İçecek	85	2,96	0,66	Muhasebe	30	2,99	0,64	Satın Alma	29	2,80	0,67	Diğer	16	2,73	0,61	Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76		0,66	0,467	0,760	-				2-5 yılasası	65	2,83	0,71	6-10 yılasası	64	2,87	0,68	11-15 yılasası	79	2,92	0,69
Yaş	20-25	22	2,79	0,74	0,597	0,665	-																																																																																																																
	26-30	48	2,91	0,70																																																																																																																			
	31-35	76	2,81	0,67																																																																																																																			
	36-40	79	2,96	0,67																																																																																																																			
	41 ve üzeri	54	2,92	0,68				Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,28	0,42	2,582	0,038*	a-b	Ortaöğretim	63	2,78	0,66	Önlisans	43	3,08	0,67	Lisans	136	2,89	0,70	Lisansüstü ^b	28	2,70	0,64	Departman	Kat Hizmetleri	60	2,74	0,76	1,391	0,228	-	Ön Büro	59	2,98	0,66	Yiyecek-İçecek	85	2,96	0,66	Muhasebe	30	2,99	0,64	Satın Alma	29	2,80	0,67	Diğer	16	2,73	0,61	Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76		0,66	0,467	0,760	-				2-5 yılasası	65	2,83	0,71	6-10 yılasası	64	2,87	0,68	11-15 yılasası	79	2,92	0,69	16 yılveüzeri	56	2,96	0,65																																
Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^a	9	3,28	0,42	2,582	0,038*	a-b																																																																																																																
	Ortaöğretim	63	2,78	0,66																																																																																																																			
	Önlisans	43	3,08	0,67																																																																																																																			
	Lisans	136	2,89	0,70																																																																																																																			
	Lisansüstü ^b	28	2,70	0,64				Departman	Kat Hizmetleri	60	2,74	0,76	1,391	0,228	-	Ön Büro	59	2,98	0,66	Yiyecek-İçecek	85	2,96	0,66	Muhasebe	30	2,99	0,64	Satın Alma	29	2,80	0,67		Diğer	16	2,73	0,61				Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76	0,66	0,467	0,760	-	2-5 yılasası	65	2,83	0,71	6-10 yılasası	64	2,87	0,68	11-15 yılasası	79	2,92	0,69	16 yılveüzeri	56	2,96	0,65																																																								
Departman	Kat Hizmetleri	60	2,74	0,76	1,391	0,228	-																																																																																																																
	Ön Büro	59	2,98	0,66																																																																																																																			
	Yiyecek-İçecek	85	2,96	0,66																																																																																																																			
	Muhasebe	30	2,99	0,64																																																																																																																			
	Satın Alma	29	2,80	0,67																																																																																																																			
	Diğer	16	2,73	0,61				Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76	0,66	0,467	0,760	-	2-5 yılasası	65	2,83	0,71	6-10 yılasası	64	2,87	0,68	11-15 yılasası	79	2,92	0,69	16 yılveüzeri	56	2,96	0,65																																																																																								
Kıdem	1 yılvedahaaz	15	2,76	0,66	0,467	0,760	-																																																																																																																
	2-5 yılasası	65	2,83	0,71																																																																																																																			
	6-10 yılasası	64	2,87	0,68																																																																																																																			
	11-15 yılasası	79	2,92	0,69																																																																																																																			
	16 yılveüzeri	56	2,96	0,65																																																																																																																			

*p<0,05

Tablo 3’teki veriler incelendiğinde, aile-iş çatışması katılımcıların sadece eğitim düzeyine göre farklılık göstermektedir. Farklılığın kaynağını belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi sonucunda ise, ilköğretim mezunu çalışanların lisansüstü mezunu çalışanlara göre daha fazla

aile-iş çatışması yaşadıkları görülmektedir. Buradan hareketle, araştırmanın ikinci hipotezi kabul edilmiş ve buna ilişkin yokluk hipotezi (H0: Aile-iş çatışması işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermez.) reddedilmiştir.

Tablo 4. Araştırmaya Katılanların Bireysel Özellikleri ile İş Performansı Algısı Arasındaki Farklılığa İlişkin t, ANOVA ve Tukey testi Sonuçları

Bireysel Özellikler		n	\bar{X}	s.s.	F/t	p	Tukey HSD																																																																																																																
Cinsiyet	Kadın	156	3,09	0,70	0,912	0,363	-																																																																																																																
	Erkek	123	3,17	0,70				Medeni Durum	Evli çocuklu	159	3,14	0,70	0,164	0,849	-	Bekar	81	3,09	0,65	Evli çocuksuz	39	3,14	0,79	Yaş	20-25	22	3,20	0,85	0,930	0,447	-	26-30	48	3,08	0,69	31-35	76	3,25	0,71	36-40	79	3,06	0,68	41 ve üzeri	54	3,08	0,67	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^b	9	2,83	0,46	2,434	0,048*	a-b	Ortaöğretim	63	3,24	0,73	Önlisans	43	2,91	0,65	Lisans	136	3,13	0,71	Lisansüstü ^a	28	3,33	0,65	Departman	Kat Hizmetleri	60	3,29	0,77	1,213	0,303	-	Ön Büro	59	3,02	0,63	Yiyecek-İçecek	85	3,07	0,69	Muhasebe	30	3,06	0,70	Satın Alma	29	3,18	0,73	Diğer	16	3,26	0,66	Kıdem	1 yıl ve daha az	15	3,28	0,73	0,467	0,760	-	2-5 yıl arası	65	3,17	0,76	6-10 yıl arası	64	3,16	0,67	11-15 yıl arası	79	3,08	0,71
Medeni Durum	Evli çocuklu	159	3,14	0,70	0,164	0,849	-																																																																																																																
	Bekar	81	3,09	0,65																																																																																																																			
	Evli çocuksuz	39	3,14	0,79				Yaş	20-25	22	3,20	0,85	0,930	0,447	-	26-30	48	3,08	0,69	31-35	76	3,25	0,71		36-40	79	3,06	0,68				41 ve üzeri	54	3,08	0,67	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^b	9	2,83	0,46	2,434	0,048*	a-b	Ortaöğretim	63	3,24	0,73	Önlisans	43	2,91	0,65	Lisans				136	3,13	0,71	Lisansüstü ^a	28	3,33	0,65	Departman	Kat Hizmetleri	60	3,29	0,77	1,213	0,303	-	Ön Büro		59	3,02	0,63	Yiyecek-İçecek				85	3,07	0,69	Muhasebe	30	3,06	0,70	Satın Alma	29	3,18	0,73	Diğer	16	3,26	0,66	Kıdem	1 yıl ve daha az	15	3,28	0,73		0,467	0,760	-	2-5 yıl arası				65	3,17	0,76	6-10 yıl arası	64	3,16	0,67	11-15 yıl arası	79	3,08	0,71	16 yıl ve üzeri
Yaş	20-25	22	3,20	0,85	0,930	0,447	-																																																																																																																
	26-30	48	3,08	0,69																																																																																																																			
	31-35	76	3,25	0,71																																																																																																																			
	36-40	79	3,06	0,68																																																																																																																			
	41 ve üzeri	54	3,08	0,67																																																																																																																			
	Eğitim Düzeyi	İlköğretim ^b	9	2,83				0,46	2,434	0,048*	a-b																																																																																																												
Ortaöğretim	63	3,24	0,73																																																																																																																				
Önlisans	43	2,91	0,65																																																																																																																				
Lisans	136	3,13	0,71																																																																																																																				
Lisansüstü ^a	28	3,33	0,65	Departman	Kat Hizmetleri	60	3,29	0,77				1,213	0,303	-	Ön Büro	59	3,02	0,63	Yiyecek-İçecek	85	3,07	0,69	Muhasebe	30	3,06	0,70	Satın Alma	29	3,18	0,73	Diğer	16	3,26	0,66	Kıdem	1 yıl ve daha az	15	3,28	0,73	0,467	0,760	-	2-5 yıl arası	65	3,17	0,76	6-10 yıl arası	64	3,16	0,67	11-15 yıl arası	79	3,08	0,71	16 yıl ve üzeri	56	3,07	0,64																																																													
Departman	Kat Hizmetleri	60	3,29		0,77	1,213	0,303	-																																																																																																															
	Ön Büro	59	3,02		0,63																																																																																																																		
	Yiyecek-İçecek	85	3,07		0,69																																																																																																																		
	Muhasebe	30	3,06		0,70																																																																																																																		
	Satın Alma	29	3,18		0,73																																																																																																																		
	Diğer	16	3,26	0,66	Kıdem				1 yıl ve daha az	15	3,28	0,73	0,467	0,760	-	2-5 yıl arası	65	3,17	0,76	6-10 yıl arası	64	3,16	0,67	11-15 yıl arası	79	3,08	0,71	16 yıl ve üzeri	56	3,07	0,64																																																																																								
Kıdem	1 yıl ve daha az	15	3,28	0,73		0,467	0,760	-																																																																																																															
	2-5 yıl arası	65	3,17	0,76																																																																																																																			
	6-10 yıl arası	64	3,16	0,67																																																																																																																			
	11-15 yıl arası	79	3,08	0,71																																																																																																																			
	16 yıl ve üzeri	56	3,07	0,64																																																																																																																			

*p<0,05

Tablo 4'teki veriler incelendiğinde ise, iş performansı algısının (aile-iş çatışması bulgularında olduğu gibi) katılımcıların yine sadece eğitim düzeyine göre farklılık gösterdiği görülmektedir. Farklılığın kaynağını belirlemeye yönelik yapılan Tukey testi bulgularına göre, lisansüstü mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara kıyasla iş performansı algılarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Buradan hareketle, araştırmanın üçüncü hipotezi kabul edilmiş ve buna ilişkin yokluk hipotezi (H0: İş performansı algısı işgörenlerin bireysel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık göstermez) reddedilmiştir.

Tablo 5. Değişkenler Arasındaki İlişkiye Ait Korelasyon Matrisi

Değişkenler	İş-Aile Çatışması	Aile-İş Çatışması	İş Performansı
1. İş-Aile Çatışması	1.00	0,36	-0,18*
2. Aile-İş Çatışması	0,36	1.00	-0,38*
3. İş Performansı	-0,18*	-0,38*	1.00

* < 0,01

Tablo 5'te ise, değişkenler arasındaki ilişkiye ait korelasyon matrisi yer almaktadır. Elde edilen Pearson Korelasyon Katsayıları'ndan (r) hareketle, aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması ile iş performansı algısı arasında negatif yönde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0.01$). Değişkenler arasındaki korelasyon katsayısı (r) aralıkları; 0,01–0,29 zayıf ilişki ve 0,30-0,64 orta düzey ilişki olarak değerlendirildiğinde (Ural ve Kılıç, 2006:248), aile-iş çatışması ile iş performansı arasında orta düzeyde negatif ($r=0,38$), iş-aile çatışması ile iş performansı arasında ise zayıf düzeyde ve negatif ($r=0,18$) bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu bulgudan hareketle aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması arttıkça işgörenlerin iş performansı algısının düştüğünü ya da çatışma azaldıkça iş performansı algısının arttığını ifade etmek mümkündür. Bu nedenle araştırmanın dördüncü ve beşinci hipotezleri kabul edilmiş ve bunlara ilişkin yokluk hipotezleri (H_0 : İş-aile çatışması ile işgören performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki yoktur. H_0 : Aile-iş çatışması ile işgören performansı algısı arasında anlamlı bir ilişki yoktur) reddedilmiştir.

5.SONUÇ

Çalışanların özel yaşamlarının işletmedeki görevlerini ya da işlerini yerine getirmede rol oynadığı bilinmektedir. Bu nedenle bir işgöreni etkili şekilde çalıştırmak için onun iş dışı kişisel sorunlarının tatminkâr bir sonuca bağlanması zorunlu olmaktadır. Özel yaşama saygılı olma, sorunlarını çözümlenmekte astlar için sadık bir dost gibi davranma, elde bulunan olanaklarla yardım etme, işbirliği ve çalışma arzusunu güçlendirmekte önemli bir husustur (Eren, 2010). İnsan gücünün turizm sektörünün temel yapı taşlarından birisi olması sektörde çalışanların davranış sürecinin anlaşılmasının önemini bir kat daha arttırmaktadır. Bu nedenle sektörün olmazsa olmazı olan çalışanların iş performanslarını artırıcı önlemler alınması işletmelerin ve turizm sektörünün başarısı açısından oldukça önemli bir unsurdur. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre, ilköğretim mezunu çalışanların lisans mezunu çalışanlara göre daha fazla iş-aile çatışması yaşadıkları, yine ilköğretim mezunu çalışanların lisansüstü mezunu çalışanlara göre daha fazla aile-iş çatışması yaşadıkları tespit edilmiştir. Diğer taraftan lisansüstü mezunu çalışanların ilköğretim mezunu çalışanlara göre iş performansı algılarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Bu bulgulardan hareketle eğitim düzeyi düşük olan çalışanların daha fazla aile-iş ve iş-aile çatışması yaşadıkları ve iş performansı algılarının daha düşük olduğu söylenebilir. Bu bulgular, eğitim düzeyi ile iş-aile ve aile iş yaşamı çatışması ve iş performansı arasında bir ilişki olduğunu ortaya koyan diğer çalışmalarla örtüşmektedir (Karatepe ve Kılıç, 2007; Wayne, Nicholas ve William, 2004).

Korelasyon analizi sonuçlarına göre ise, aile-iş çatışması ile iş performansı algısı arasında orta düzeyde negatif bir ilişki, iş-aile çatışması ile performans algısı arasında da negatif yönlü zayıf bir ilişki tespit edilmiştir. Buna göre; aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması arttıkça işgörenlerin iş performansı algısının düştüğünü ya da aile-iş çatışması ve iş-aile çatışması azaldıkça iş performansı algısının arttığını söylemek mümkündür. Yapılan araştırmalar iş-aile çatışması veya aile-iş çatışmasının iş performansı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi olumsuz çıktılarla ilişkili olduğunu ortaya koymaktadır (Allen vd. 2000; Eby, Casper, Lockwood, Bordeaux ve Brinley, 2005; Netemeyer vd. 2004; O'Driscoll, Brough ve Kalliath, 2004). Bu araştırmada da iş-aile ve aile-iş çatışmasının iş performansı algısında bir azalmaya sebep olduğu ortaya konmuştur. Bu sonuç diğer araştırma bulgularıyla da örtüşmektedir (Allen vd. 2000; Frone, vd. 1997; Gilboavd., 2008; Karatepe, 2008; Karatepe, 2013; Kirchmeyer ve Cohen, 1999; Wayne vd. 2004;). Çalışanların iş yaşamı ile aile yaşamı arasındaki çatışma durumunu azaltmak ve dolayısıyla performanslarını arttırmak için özellikle evli ve çocuklu aileleri olan çalışanların mesai saatlerinin (gündüz vardiyası vb. yoluyla) aile yaşantısını olumsuz etkilemeyecek şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Ayrıca, çalışanların sosyal motivasyonlarının artırılması için piknik, gezi gibi aile ve iş ilişkilerini geliştirecek organizasyonların yapılması, çalışanlarının evlilik yıldönümü, çocuk sahibi olma gibi özel günlerinin hatırlanması yoluyla, işgörenlerin ailelerine de önem verildiğinin hissettirilmesi çalışanların örgüte olan aidiyet duygusunun artırılması noktasında oldukça önemlidir. Ayrıca çalışanların ekonomik refahlarının aile mutluluğunu da etkileyeceği düşüncesiyle çalışanlara özel gün primumu, ayın elemanı seçilen çalışana ekonomik ödül verilmesi gibi uygulamalar yoluyla ekonomik motivasyonlarının artırılması da sağlanabilir. Bundan sonra yapılacak araştırmaların ise, diğer konaklama işletmelerindeki işgörenleri de kapsayacak şekilde yapılması, bulguların kıyaslanması ve literatüre katkı sağlaması açısından önemlidir. Elde edilen bulgu ve geliştirilen önerilerin turizm sektöründeki insan kaynağının daha iyi anlaşılabilmesi ve daha etkin yönetilebilmesine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Akgül, A. ve Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset Ltd. Şti.
- Aktaş, H. ve Gürkan, G.Ç. (2015). İş-Aile ve Aile-İş Çatışması ile Bereysel Performans Etkileşiminde Mesleki Bağlılığın Aracılık Rolü: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 16 (2): 139-154.
- Allen, T. D.,Herst, D. E., Bruck, C. S. and Sutton, M. (2000). Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(2), 278.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Bardakoğlu, Ö., Akgündüz, Y. ve Alkan, C. E. (2014). Seyahat Acentesi Çalışanlarının İş-Aile ve Aile-İş Yaşamı Çatışmalarının İşten Ayrılma Niyetlerine ve Duygusal Tükenmişliklerine Etkisi. *15. Ulusal Turizm Kongresi Bildiriler Kitabı*: 1056-1069.
- Bingöl, D. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi. Beta Basın Yayım Dağıtım: İstanbul.
- Boyar, S. L.,Maertz, C. P., Jr., Pearson, A. W., and Keough, S. (2003). Work-family conflict: A model of link ages between work and family domain variables and turnover intentions. *Journal of Managerial Issues*, 15: 175-190.

- Cinamon, R. G. and Rich, Y. (2005). Work-Family Conflict Among Female Teachers, *Teaching and Teacher Education*, 21 (4): 365-378.
- Ceyhun, G.Ç. (2014). Güvenlik İklimi ve İş-Aile Çatışmasının Yorgunluğa Etkileri: Türk Kılavuz Kaptanlar Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (2): 91-105.
- Cullati, S. (2014). "The Influence of Work-Family Conflict Trajectories on Self-Rated Health Trajectories in Switzerland: A Life Course Approach", *Social Science & Medicine*, 113: 23-33.
- Çarıklı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2009/1 (9): 153-170.
- Çelik, M. ve Turunç, Ö. (2010). Lider Desteğinin Çalışanların İş-Aile Yaşam Çatışması ve İş Performansına Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (1): 19-41.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G. ve Büyükoztürk, Ş. (2010). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik: SPSS ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Pegem Akademi.
- Eby, L. T., Casper, W. J., Lockwood, A., Bordeaux, C., and Brinley, A. (2005). Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980–2002). *Journal of Vocational Behavior*, 66: 124–197.
- Erdem, H. ve Erkan, G. K. (2015). Kamu Çalışanlarının Yaşadıkları İş-Aile ve Aile-İş Çatışmasının İş Tatminsizliğine olan Etkisinde Örgütsel Sinizmin Aracılık Rolü, *International Journal of Social Science*, 37: 351-369.
- Eren, E. (2010). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (12. Baskı) Beta Basım Yayın, İstanbul.
- Frone, M. R. and Cooper, M. L. (1992). Prevalence of Work-Family Conflict: Are Work and Family Boundaries Asymmetrically Permeable? *Journal of Organizational Behavior*, 13 (7): 723-729.
- Gilboa, S., Shirom, A., Fried, Y. and Cooper, C. (2008), A meta-analysis of work demand stressors and job performance: examining main and moderating effects. *Personnel Psychology*, 61 (2): 227-271
- Greenhaus, J.H. and Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles, *Academy of Management Review*, 10 (1): 76-88.
- Huang, Y.-H., Hammer, L. B., Neal, M. B., and Perrin, N. A. (2004). The relationship between work-to-family conflict and family-to-work conflict: A longitudinal study. *Journal of Family and Economic Issues*, 25: 79–100.
- Kalaycı, Ş. (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. (2. Baskı) Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Karabay, M. E. (2015). Sağlık Personelinin İş Stresi, İş-Aile Çatışması ve İş-Aile-Hayat Tatminlerine Yönelik Algılarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13 (26): 113-134.
- Karatepe, O. M. (2013). The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion. *International Journal of Contemporary Hospitality Management* 25 (4): 614-634
- Karatepe, O. M. (2008), Work-family conflict and facilitation: implications for hospitality researchers, in Tesone, D. (Ed.), *Handbook of Hospitality Human Resources Management*, Butterworth, Heinemann, Elsevier, Oxford: 237-264.

- Karatepe, O. M. and Magaji, A. B. (2008). Work-Family Conflict and Facilitation in the Hotel Industry. *Cornell Hospitality Quarterly*, 49 (4): 395-412.
- Karatepe, O. M. and Kilic, H. (2007). Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of front line employees. *Tourism Management*, 28, 238-252
- Karatepe, O. M. and Baddar, L. (2006). An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict. *Tourism Management*, 27: 1017-1028.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama, *Çalışma ve Toplum Ekonomi ve Hukuk Dergisi*, 4 (7): 77 - 95.
- Kinnunen, U., Geurts, S. and Mauno, S. (2004). Work-to-Family Conflict and Its Relationship With Satisfaction and Well-Being: A One-Year Longitudinal Study on Gender Differences, *Work & Stress*, January-March, 18(1): 1-22.
- Kozak, A. M. (1997). Konaklama endüstrisinde kadın yöneticilerin yönetsel davranışları ve etkinlik algılamaları analizi. *Turizmde Seçme Makaleler: 27*, TUGEV Yayınları, No:41.
- Linehan, M. and Walsh, J.S. (2000). Work-Family Conflict and The Senior Female International Manager, *British Journal of Management*, 11: 49-58.
- Lingard, H. and Francis, V. (2006). Does A Supportive Work Environment Moderate The Relationship Between Work-Family Conflict and Burnout Among Construction Professionals?, *Construction Management and Economics*, 24 (2): 185-196.
- Namasivayam, K. and Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work-family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India. *Tourism Management*, 28: 1212-1223.
- Netemeyer, R. G., Brashear-Alejandro, T. and Boles, J. S. (2004). A crossnational model of job-related outcomes of work role and family role variables: A retail sales context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1): 49-60.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S. and McMurrian, R. (1996). Development and validation of work-family conflict and family-work conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81(4): 400-410.
- O'Driscoll, M. P., Brough, P. and Kalliath, T. J. (2004). Work/family conflict, psychological well-being, satisfaction and social support: A longitudinal study in New Zealand. *Equal Opportunities International*, 23(1/2): 36-56.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28: 1-20.
- Özdevecioğlu, M. ve Doruk, N.Ç. (2009). Organizasyonlarda İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Çalışanların İş ve Yaşam Tatmini Üzerine Etkisi, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 33: 47-67.
- Parasuraman, S. and C. A. Simmers. (2001). Type of employment, work-family conflict and well-being: a comparative study. *Journal of Organizational Behavior*, 22 (5): 551-568.
- Sharma, J., Dhar, R. L. and Tyagi, A. (2015). Stress As A Mediator Between Work-Family Conflict and Psychological Health Among The Nursing Staff: Moderating Role of Emotional Intelligence, *Applied Nursing Research*, 30: 268-275.

- Tekingündüz, S, Kurtuldu, A. ve Öksüz, S. (2015). İş-Aile Yaşam Çatışması, İş Tatmini ve İş Stresi Arasındaki İlişkiler. *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3 (4): 27-42.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Voydanoff, P. (2004). The Effects of Work Demands and Resources and Work-to-Family Conflict and Facilitation, *Journal of Marriage and Family*, 66 (2): 398-412.
- Wayne, J. H., Nicholas, M. and William, F. (2004). Considering the role of personality in the work-family experience: Relationships of the big five to work-family conflict and facilitation. *Journal of Vocational Behavior*, 64 (1): 108-130.
- Zhao, X., and Namasivayam, K. (2012). The Relationship of Chronic Regulatory Focus to Work Family Conflict and Job Satisfaction, *International Journal of Hospitality Management*, (31): 458-467.