

Örgüt Tarafından Sağlanan Yemek Hizmetinin Algılanan Kalitesinin Örgütsel Bağlılık ve İş Doyumunu Üzerindeki Etkileri

Haluk Erdem^a

Meral Çalış Duman^b

Öz: Bu çalışmanın amacı, örgüt tarafından çalışanlara sağlanan yemek hizmetinin algılanan kalitesinin örgütsel bağlılık ve iş doyumunu üzerinde olan etkilerini belirlemektir. Söz konusu ilişkileri analiz etmek amacıyla, öğle yemeği, çalıştıkları örgütleri tarafından ücretsiz olarak verilen ve Bitlis ilinde istihdam edilen kamu çalışanlarının (n=204) katılımıyla veriler toplanmıştır. Yapılan analizler (keşfedici ve doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi) neticesinde yemeğin lezzetinin ve yönetsel faktörlerinin çalışanların örgütlerine olan duygusal bağlılığını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği belirlenmiştir. Ayrıca yemeğin algılanan kalitesinin alt faktörleri olan lezzetin, hijyenin ve yönetsel faktörlerin devam ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. İlave olarak yemeğin sunulduğu şekli ile ilgili olan yönetsel faktörlerin çalışanların iş doyumunu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim) ile araştırma değişkenleri arasında anlamlı farklılıklar olmadığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlar literatürdeki çalışmalarla karşılaştırılarak tartışılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Örgüt Tarafından Sağlanan Yemek Hizmetinin Algılanan Kalitesi, Lezzet Algısı, Örgütsel Bağlılık, İş Doyumunu

JEL Sınıflandırması: L20, M54, M12, C31, C12

The Effect of Perceived Quality of Meal Service Provided by Organization on Organizational Commitment and Job Satisfaction

Abstract: This study aims to determine the effects of perceived quality of meal service provided by organization on organizational commitment and job satisfaction. In order to analyse these relationships, data is gathered from public employees (n=204) whose lunch is organizationally provided in Bitlis Province. The results of the analysis (exploratory and confirmatory factor analyses, correlation and regression analysis) demonstrate that taste and management factors of perceived quality of organizationally provided meal service affect employees' emotional commitment positively and significantly. Besides, the dimensions of the perceived quality of meal service namely taste, hygiene and managerial are observed to have no relationship with continual and normative commitment. In addition, management factors related to the way meal is served affect employees' job satisfaction positively and significantly. It is also found that the demographic variables such as gender age and education have no significant effects on examined variables. The results are discussed through comparing with the studies in the literature.

Keywords: Quality of Meal Service Provided by Organization, Taste Perception, Organizational Commitment, Job Satisfaction

JEL Classification: L20, M54, M12, C31, C12

^aPhD., Republic of Turkey Ministry of National Defence, Türkiye, halukerdem1974@myinet.com.tr

^bLecturer, İnönü University, Akçadağ Vocational School, Business Management Program, Malatya, Türkiye, meral.calis@inonu.edu.tr

1. Giriş

Fransız general Napolyon, “ordular mideleri üzerinde yürür” özdeyişini söyleyerek yemeğin motivasyon artırıcı özelliğini ve bunun askerlerin performansını olumlu yönde artırmada son derece önemli bir faktör olduğunu belirtmek istemiştir. O yıllarda karnı tok askerler, daha iyi savaşıyordu. Fakat bu durum sadece askerler için mi geçerli olabilir? Günümüzde uluslararası siyasi ve ekonomik ilişkiler, iş bağlantıları, anlaşmalar, kültürel etkinlikler her zaman güzel ve özenli bir yemek masasından geçmektedir. Son yıllarda, gittikçe artan rekabet ortamında örgütler, çalışanların performansını artıracak alternatif yöntemler bulmaya çalışmaktadırlar. Bahse konu yöntem arayışları sürerken bir takım örgütlerin çalışanlarının örgüte karşı tutumlarını, davranışlarını ve performanslarını arttırmak için örgüt içinde çalışanlara sağlanan hizmetlerin kalitesini yükseltmeye yönelik çalışmalar içine girdikleri gözlenmektedir (CNN, 2007). Çalışanların uygun ve sağlıklı şartlarda çalışmaları için gerekli fizyolojik şartların sağlanması adına sunulan iş yerinde yemek hizmetinin müşterilerince beğenilmesinin önemini kavramış olan bu firmaların örnek uygulamalarının yanında uluslararası ve yerli yazında bu konuda neredeyse hiç ampirik çalışma bulunmaması dikkat çekicidir. Oysa örgüt bütçesine belirli bir yük oluşturan bu hizmetin çok kısa zamanda kalitesinin artırılması ve çalışanların beğenisini kazanacak bir hizmete dönüştürülmesiyle birlikte elde edilecek örgütsel kazanımların artacağı düşünülmektedir. Bu teorik mekanizmanın saha araştırmalarıyla test edilmesi *örgüt tarafından sağlanan yemek hizmetinin algılanan kalitesinin* (ÖTSYHAK) çalışanların örgütsel tutum ve davranışları üzerindeki etkilerini ortaya konması, bu konuda yatırım yapacak organizasyonlara ışık tutacağından önem arz etmektedir.

Örgütler açısından etkili bir şekilde yönetilen ve stratejik bir kaynak olarak ele alınan insan kaynağı olumlu örgütsel davranışların oluşmasını sağlayarak rekabet avantajı yaratabilmektedir (Armstrong, 2005). İşgörenler tarafından sergilenen bu olumlu örgütsel davranış boyutlarından bazıları iş doymu ve örgütsel bağlılıktır (Keser, 2012). Günümüzde nitelikli iş gücünün işini severek yapması ve örgüte gönülden bağlı olarak faaliyette bulunması, örgütlerin sektörde rekabet edebilmesi açısından önemli bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu kapsamda, yöneticiler fizyolojik ve psikolojik motivasyon araçlarıyla en değerli sermayeleri olan insanın iş yerinde memnuniyetini arttırmaya çalışmaktadırlar. Bireyleri motive eden fizyolojik faktörlerin başında beslenme yani bireylerin hayatlarını devam ettirmeleri için gerekli olan besinleri tedarik etmeleri gelmektedir. Günümüzde çalışanların büyük bir çoğunluğu en az bir öğün yemeği iş yerlerinde yemektedirler (Sezgin ve Özkaya, 2015) Örgütlere bütünsel bakış açısıyla bakıldığında tüm üyelerin birer müşteri ve aynı zamanda hizmet sağlayıcı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda müşteri pozisyonunda olan üyenin iş performansı önemli ölçüde ona hizmet veren bir öncül üyenin ürettiği ürün veya hizmetin kalitesi ile bağlantılı olmaktadır. Bu açıdan bakıldığında organizasyon tarafından sağlanan yemek hizmetinin, örgütlerin müşterileri olan çalışanların hem örgüte karşı tutumlarında hem de iş performanslarında bir takım etkilerinin olabileceği ifade edilmektedir (Janssen, 2001). Bu nedenle iş yerindeki yemek hizmeti her ne kadar örgütler için ek harcamalar gerektirirse de bu hizmetin iyi olması, moralin artmasına ve iş yerinde memnuniyete neden olmaktadır (Eren, 2015). Bu kapsamda ÖTSYHAK'nin fizyolojik motivlerden birisi olabileceği düşünülmektedir.

Modern iş hayatında çalışma koşullarının iyi olması, örgütsel etkinliğe ulaşmada temel unsurlarından birisidir. Türkiye İstatistik Kurumu'nun (2015) verilerine göre, ülkemizde hane halkının yüzde 22,4'ü yoksulluk sınırının altında yaşamaktadır. Bu şartlar nedeniyle ülkemizde çalışanların yeterli ve dengeli beslenmesinin oldukça zor olduğu düşünülmektedir. Bu nedenle iş yerlerinde yeterli ve dengeli beslenme özellikle iş hayatında sağlıklı ve başarılı olabilmek için vazgeçilmez faktörlerden birisi olarak karşımıza çıkmaktadır (Samur, 2002). Bu kapsamda iyi bir yemek hizmeti veren örgütlerde hem çalışanların performansı artmakta, hem de örgüte olan sevgi ve iş doymaları yükselbilmektedir. (Özkalp ve Kirel, 2001).

Yapılan bu çalışma ile ÖTSYHAK'nin iş doymu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerini belirlemek amaçlanmıştır. Bu maksatla Bitlis ilinde istihdam edilen kamu çalışanlarının (n=204) katılımıyla ampirik bir araştırma yapılmıştır. Çalışmanın müteakip bölümlerinde teorik çerçeve ele alınacak ve devamında analizlerden elde edilen bulgular incelenerek literatürdeki çalışmalar ışığında sonuçlar tartışılacaktır.

2. Teorik Çerçeve

2.1. Beslenme ve İşyerinde Yemek Hizmeti

Beslenme, insanın büyüme, gelişme, sağlıklı ve üretken olarak uzun süre yaşaması için gerekli olan besin öğelerini yeterli miktarlarda alıp vücudunda kullanmasıdır (Toprak, Şentürk, Yüksel, Özer, Çakır ve Bideci, 2002; Zimmerman ve Snow, 2012). Beslenme ile açlık duygusunun giderilmesinin yanında yaşama ve fiziksel etkinlik için gerekli enerji de temin edilmektedir. Bununla birlikte, beslenmenin zevk ve estetik, kültürel zenginlikler gibi yönleri de bulunmaktadır (Saltık, 1998).

Beslenme, yeterli ve dengeli olduğu sürece anlamlıdır. Yeterli ve dengeli beslenme; bireyin yaşına, cinsiyetine, özel durumuna ve fiziksel aktivitesine göre gerek duyduğu enerjiyi, besin öğelerini ve besin bileşenlerini yeterince alması ve vücudunda kullanması olarak tanımlanır. Üretimde ve dolayısıyla ülke ekonomisinde önemli rol oynayan çalışanların sağlığı ve iş güvenliği; yaptıkları işe ve işyeri koşullarına göre gerekli besinleri; miktar ve kalite olarak yeterince almaları ile mümkündür (Geaney, Kelly, Greiner, Harrington, Perry ve Beirne, 2013). İyi beslenemeyen çalışanların sağlığı bozulmakta, iş kazası riski artmakta, üretim, verimlilik ve performansları önemli ölçüde azalmaktadır (Beyhan, 2008; Lasosso, Cibin, Cappa, Roccato, Andrighetto ve Ricci, 2012).

Beslenme faaliyetinin motivasyonla ilişkisi olabileceği düşünülmektedir. Maslow, beslenmeyi fizyolojik bir ihtiyaç olduğu için ilk sıraya koymuştur (Koltko Rivera, 2002; Koçel, 2014). Bireylerde açlık hissi gerginliğe, hayal kırıklığına, nefes darlığına, aşırı üşüme ya da terlemeye ve nihayet vücut dengesinin bozulmasına yol açmaktadır (Griffin, 127). Herzberg (1987) ise, çalışanların yaptıkları işten doyum almamalarına neden olan faktörlerin, yapılan işin kendisiyle doğrudan ilgisi olmayan hijyen faktörlere bağlı olabileceğini belirtmiştir. Hijyen faktörlere örnek olarak; çalışma koşulları, ücret, iş güvenliği ve iş ortamının fiziksel özellikleri verilebilir (Barutçugil, 2004a: 188; Lundberg, Gudmunson ve Anderson, 2009). Ayrıca aktivasyon teorisine göre, çalışanların iş performansı; görecekleri iş ile ilgili taleplerin, farklı kaynaklardan beslenen kişisel motivasyon araçlarıyla arasındaki bir etkileşimin bir fonksiyonu olarak gerçekleşmektedir (Janssen, 2001). Bu kapsamda ÖTSYHAK'nin fiziksel motivasyon araçlarından birisi olarak görülebileceği düşünülmektedir.

Konuya çalışanların örgütsel davranışlarını açıklama açısından yaklaşıldığında ise sosyal değişim teorisi (Blau, 1964) önem arz etmektedir. Bu teoriye göre bir kişi başka bir kişiye bir iyilik yaptığı zaman ondan belli bir karşılık bekler. Blau'ya (1964) göre örgütlerle işgören arasındaki ilişkiler bir çeşit değiş-tokuşa dayanır ve her biri bu ilişkide kendi çıkarlarını maksimize etmeye çalışır. Bu süreçte, örgütler çalışanların huzur ve refahı için çeşitli faaliyetlerde buldukları ve bunun işgörenler tarafından doğru olarak algılanmasından itibaren sosyal değişim gerçekleşir (Turunç ve Çelik, 2010). Bu kapsamda ÖTSYHAK'nin işgörenler tarafından olumlu olarak algılandığı takdirde sosyal değişim ve etkileşimin gerçekleşebileceği değerlendirilmektedir. Çalışanların örgütsel davranış biçimlerini anlamada lider-üye etkileşim teorisi de önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü liderler veya yöneticiler örgütün "insani" yönünü temsil ederler ve kolaylıkla işgörenlerle aralarında özel ve anlamlı bağlar kurabilirler (Ray ve Miller, 1994). Lider üye etkileşim teorisine göre, çalışanların rolleri üstleri ile olan etkileşimlerine bağlı olarak gelişir. Yüksek nitelikli ilişki içinde olan üyeler, bağlı oldukları liderle, bu ilişki için yüksek düzeyde çaba gösterme ve üstlerine kişisel bağlılık duyma eğiliminde olurlar. Böylece liderin ve grubun performansını yükseltmek için katkıda bulunurlar. Liderler ise, bu tür astlara daha fazla sosyal destek vererek, örgütsel kaynakları sunarak ve ödüllendirerek karşılık verme eğilimindedirler (Schriesheim, Castro ve Cogliser, 1999; Schriesheim, Catro, Zhou ve Yamarino, 2001). Nitekim bu ödüllerden birisinin de iyi bir beslenme ve yemek hizmeti olabileceği düşünülmektedir.

Günümüzde teknolojinin gelişmesi, kentleşmedeki artış, küreselleşmenin ve çalışan nüfusun artmasıyla birlikte, bireylerin yemek alışkanlığı değişmiş (Gillespie, Haddad, Mannar, Menon ve Nisbett, 2013) ve iş yerlerinde toplu yemek hizmetinin sağlanması ihtiyacı ortaya çıkmıştır. Bugün sanayileşmiş ülkelerde nüfusun yarısından fazlasının, ülkemizde ise tahminen nüfusun onda birinin en az bir öğün yemeğini işyerlerinde yediği (Sezgin ve Özkaya, 2015) göz önünde bulundurulduğunda yemek hizmetinin organizasyonlarda önemli bir konu olabileceğini akla getirmektedir (Fleming ve O'Connor, 1997). Bu

kapsamda, işverence sağlanan yemeğin besleyiciliği yanında lezzetinin, sunuluş tarzının, yemekhane ortamının, temizlik ve tertibinin de önemli olduğu bilinmektedir (Türen ve Çamoğlu, 2014). Yapılan araştırmalarda yemeğin kalitesini belirleyen faktörler olarak; lezzet, renk, şekil, kıvam, servis kalitesini etkileyen faktörler, yemeklerin verilmiş sıklığı, fiziksel ortam, servis malzemesi, hizmet sunumu ve miktarı gibi hususlar ifade edilmiştir (Ercan, 1998). Bu kapsamda örgütler ve çalışanlar açısından önemli bir unsur olarak görülebilen ÖTSYHAK ile örgütsel davranış arasındaki ilişkileri inceleyen literatürde yapılmış herhangi bir çalışmaya rastlanmadığından bu konunun incelenmeye değer olduğu düşünülmektedir.

Yemeğin kalitesinden bahsedildiğinde lezzeti, temizliği, sunuş şekli, çeşitliliği gibi hususlar önem arz etmektedir. Lezzet, kişiden kişiye, kültürden kültüre değişkenlik gösterebilir. İşletmeler yemek hizmetini yaparken ortak tercihleri bulabilmelidir. Lezzetin yanında, bir yemeğin hijyenik sunumunda servis yöntemi ve servisi yapan personelin hijyeni ve dikkati ile yemekhane ortamının temizliği büyük önem taşır (Bilici, 2008; Parlar, 2008). İşyerlerinde çalışan aşçı personelin yetenekleri ve bilgilerinin kısıtlı olması, yemek listelerinin planlanması ve dengeli beslenme gibi hususların dikkate alınmaması, işyerlerinde sürekli aynı yemek ve türevlerinin sunulması ile sonuçlanabilmektedir. İşyerlerinde yemekhanelerde çalışan personelin yetersiz olması, servis etmede çalışan personelin eğitimlerinin yeterli olmaması, yemek yiyecek personelin sayısı ile çalışan sayısının orantılı olmaması, servis sırasında sıkıntı yaşanması nedeniyle yemeklerin sıcak veya soğuk servis yapılamaması personelin aldığı lezzeti olumsuz etkilemektedir (Türen ve Çamoğlu, 2014). Ayrıca bireyler yaşadıkları çevrede, öğrenirken ve çalışırken yemek tercihlerinden de etkilenmektedirler (Kathryn Poole, Mundorf, Englar ve Rose, 2015: 871). Buna bağlı olarak, işyeri tarafından yemek tercihlerinde yapılan hatalar, verimsiz çalışma ve performansın düşmesi gibi olumsuz durumları ortaya çıkarabilir. Dolayısıyla, en uygun iş veriminin sağlanması ve çalışan memnuniyeti için, her iş kolunun gerektirdiği enerji ve besin öğelerini karşılayacak şekilde bir beslenme planı örgüt yöneticileri ya da iş yeri hekimleri tarafından oluşturulmasının faydalı olacağı düşünülmektedir (Sezgin ve Özkaya, 2014). ÖTSYHAK'nin genel çerçevesini motivasyon ve örgütsel davranış teorilerinden yola çıkarak ifade ettikten sonra çalışmanın bundan sonraki bölümlerinde olumlu örgütsel davranış boyutlarından olan örgütsel bağlılık ve iş doymu kavramları ele alınacak ve bunların ÖTSYHAK ile olabilecek bağlantısı irdelenecektir.

2.2. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, bireyin örgütüyle arasında olan bir bağ ve bağlantıdır (Meyer ve Herscovitch, 2001). Allen ve Meyer'e (1996) göre; örgütsel bağlılık, çalışanın gönüllü olarak bulunduğu örgütten ayrılma olasılığını azaltıcı yönde etki eden psikolojik bir bağlantıdır. Çalışanın işyerine bağlanmasını ifade eden örgütsel bağlılık (Morrow, 1983), inanç, amaçların kabulü, örgüt amaçları ve değerlerini benimseme, örgütte kalma isteği ve kalmak için duyulan güçlü bir istek (Stan, 2013; Alboudour ve Altarawneh, 2014), sadakat ve düşük devamsızlık yapma vb. gibi olumlu örgütsel davranış şekillerini içerir (O'Reilly ve Chatman, 1986).

Örgütsel bağlılık, Allen ve Meyer (1984) tarafından duygusal (affective) ve devam (continuance) bağlılığı olarak ikiye ayrılmıştır. Duygusal bağlılık, örgüt ile özdeşleşme ve kimlik oluşturma ve duygusal bağ kurma, devam bağlılığı ise örgütten ayrılmanın maliyetlerini göz önünde bulundurmakla ilgilidir. Daha sonraki yıllarda örgütte kalmayı sürdürme ile ilgili yükümlük duygularını ifade eden üçüncü bağlılık bileşeni olan normatif (normative) bağlılığı öne sürülmüştür (Meyer, Stanley, Herscovitch ve Topolnytsky, 2002; Powell ve Meyer, 2004). Bu kapsamda; örgüte karşı güçlü bir duygusal bağlılık duyan çalışanlar, örgütte kalmak istedikleri için kalacaklar, güçlü bir devamlılık bağlılığı duyanlar örgüte gereksinim duydukları için bağlanacaklar ve güçlü bir normatif bağlılık duyanlar da kendilerini örgüte karşı zorunlu hissettikleri için bağlanacaklardır (Meyer, Allen ve Smith, 1993; McMahan, 2007; Tınaz, 2013; Duarte, 2015).

Yönetimin önemli görevlerinden birisi, kendi himayesi altındaki çalışanlarını korumaktır. Bir birey olarak çalışanın bilgisi bir varlık haline geldiğinde ve birçok durumda da örgütün ana varlığı halini aldığına gerçek başarı yakalanacaktır (Drucker, 2012). Bu başarıyı elde etmek için, örgütsel bağlılık üzerinde etkili olan, kişisel özellikler, yapısal özellikler, işle ilgili özellikler, çalışma koşulları (Caldwell, Chatman ve O'Reilly, 1990; Meyer vd., 1993) dikkat edilmesi gereken faktörlerdir.

Günümüzde rekabete bağlı yoğun çalışma ortamları, zaman sorunu gibi nedenlerle yeterli ve dengeli beslenmeye dikkat edilmesi, örgütlerde de bir zorunluk halini almıştır. Japonya’da erkek çalışanların yeme alışkanlıkları, iş stresi ve obezite arasında ilişkiyi araştırmak için yapılan bir araştırmada, yeme alışkanlıkları ile iş yoğunluğuna bağlı psikolojik stres, gerginlik, endişe, kaygı ve depresyon arasında anlamlı ilişkiler olduğu bulunmuştur (Nishitan ve Sakakibara, 2006; 2009). Bu araştırma göstermektedir ki, stressiz ve verimli bir iş ortamı için beslenme kritik bir önem taşımaktadır. Çalışanlarda saptanan beslenme sorunlarının nedenlerinin başında ise, işyerlerinde yemek verilmemesi ya da yemeğin uygun olmaması, ekonomik yetersizlikler, eğitimsizlik ve yanlış beslenme alışkanlıkları gelmektedir (Yurtseven, Eren, Vehid, Köksal, Erginaz ve Erdoğan, 2014). Bolhari, Rezaeean, Bolhari, Bairamzadeh ve Soltan (2011), bir işletmede çalışma ortamı kalitesinin, çalışanları cezbetmek ve işletmeye bağlamak için sürekli iyileştirilmesi gerektiğini, Kaya (2009) ise, bir çalışanı işe özendirmek ve işletmeye daha çok bağlamanın yollarından bazılarının; çalışanlara çay, kahve ve içecek ikramı, öğle yemeğinin ücretsiz verilmesi, özel günlerde yiyecek ve hediye paketleri, şirket yemeklerine davet gibi hususlar olduğunu belirtmiştir. Yukarıda belirtilen teorik çerçeve ve yapılan ampirik araştırmalardan hareketle ÖTSYHAK’nin çalışanların örgüte olan bağlılıklarını etkileyebileceği düşünülmüş ve aşağıda belirtilen araştırma hipotezi önerilmiştir.

Hipotez-1: ÖTSYHAK (lezzet, hijyen ve yönetsel faktörleri) çalışanların örgütsel bağlılıklarını pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkiler.

2.3. İş Doymu

1930 ve 1940’lı yıllarda yapılan Hawtorne çalışmalarında büyük ölçüde “Mutlu çalışanlar üretken çalışanlardır” ifadesi kabul görmüş ve yöneticiler çalışanları daha mutlu etmek için çalışma koşullarına ve iş çevresine odaklanmışlardır (Özkalp ve Kirel, 2001; Robbins ve Judge, 2013). İş doymu, bir işin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu onun hakkında oluşan pozitif duygudur (Tella, Ayeni ve Popoola, 2007; Dickin, Dollahite ve Habict, 2010; Robbins ve Judge, 2013). İş doymu, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir belirtisidir. İş doymu, işten elde edilen maddi çıkarlar ile çalışanın “beraberce çalışmasından zevk aldığı iş arkadaşları ile birlikte bir eser meydana getirmesinin sağladığı mutluluk” hissinden oluşmaktadır (Şimşek, Akgemci ve Çelik, 2007). Luthans’a (1995) göre iş doymu, bir iş durumuna verilen duygusal yanıttır. Genellikle çıktıların, beklentileri ne derece karşıladığı ile ilgilidir ve birbiriyle ilgili birçok tutumları da beraberinde getirir.

Çalışanın işinden doyum almasında işin genel görünümü, yüksek gelir, iş arkadaşlarıyla iyi ilişkiler, güvenlik, iletişim, terfi olanakları, yönetim ile iyi ilişkiler (Hauff, Richter ve Tressin, 2015), çalışana sağladığı sosyal ve ekonomik çıkarlar ile iş yerinin fiziki şartları etkili faktörlerdir (Machado, 2011). Bu faktörler, bireysel değil toplumsaldır, yargısal olmayıp analiz edilebilir, ölçülebilir, diğer işlerdeki ile karşılaştırılabilir türdendir (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2002). Bu faktörlerin en uygun düzeye ulaşması çalışanın işiyle bütünleşmesini ve dolayısıyla iş doyumunu artırırken (Kahya, 2007), kötü çalışma koşulları ise iş doyumunu azaltır (Poggi, 2010). Günümüzde organizasyonlarda özellikle insan unsurunun ön plana çıkmasından dolayı çalışanlar birer iç müşteri olarak görülmeye başlamıştır. Bu noktada iç müşterilerin beklenti ve ihtiyaçlarına cevap vermeden, onların rahat, sağlıklı ve güvenilir ortamda çalışmalarını sağlamadan, maddi ve moral açıdan onları tatmin etmeden dış müşterilerin tatmin edilebilmesinin zor olacağı ifade edilmektedir (Naktiyok ve Küçük, 2003). Bu bağlamda, örgütlerde iç ve dış müşteri memnuniyetini üst düzeyde sağlamayı hedefleyen bir hizmet anlayışı ile verilecek kaliteli yemek hizmeti; çalışanların sadece fizyolojik yönden değil, aynı zamanda psikolojik ve sosyal yönden de doyum sağlamalarını gerçekleştirebilecektir (Beyhan, 2008). Bu kapsamda, iç müşteri olarak kabul edilen çalışanların memnuniyet düzeyleri artırılarak, üretimde daha yüksek performans gösterebilecekleri düşünülmektedir.

Barutçugil (2004b), yöneticilerin, çalışanlarının motivasyon ve iş doyumlarını arttırmak için çalışma yaşamı kalitesinin artırılması gerektiğini ifade etmektedir. Bu kapsamda, güvenli ve sağlıklı bir iş ortamı oluşturabilmek için çalışanların tüm temel ve sosyal ihtiyaçlarına cevap verebilecek bir sistem oluşturulması önem arz etmektedir. Çalışanlara güzel yemekhane ortamının sağlanması, kaliteli yemek sunma, molalarda çalışanların yararlanabilecekleri kafeterya ortamlarının hazırlanması gibi hususlar çalışanların işten aldığı doyum derecesini arttırabilmektedir (Keser, 2012). Nitekim, Guatemala’da bir tekstil işletmesi çalışanları

üzerinde yapılan başka bir araştırmada, ücretsiz kahve ve pasta ikramlarının çalışanları neşelendirdiği ve işletmeye karşı pozitif tutumlar gelişmesine neden olduğu ortaya konmuştur (Wanjek, 2005). Yukarıda belirtilen çalışmalar ve teorik çerçeveden edinilen bilgiler ışığında ÖTSYHAK'nin iş doymu üzerinde etkisi olabileceği düşünülmektedir aşağıda belirtilen araştırma hipotezi önerilmiştir.

Hipotez-2: ÖTSYHAK (lezzeti, hijyeni, yönetim faktörleri) çalışanların iş doyum seviyelerini pozitif yönlü ve anlamlı olarak etkiler.

3. Yöntem

3.1. Örneklem

Kavramsal çerçevede belirtilen değişkenlerin birbirine olan etkisini ortaya koyabilmek amacıyla hemen hemen her türlü örgütsel davranış boyutlarının gözlemlendiği kamu çalışanları örneklem olarak ele alınmıştır. Örneklem olarak seçilen kamu çalışanlarına öğle yemeği çalıştıkları kurumları tarafından ücretsiz olarak verilmektedir. Yemek tabldot usulüne göre belirlenen dört veya beş çeşitten oluşmaktadır ve uzman gıda mühendisleri tarafından planlanmaktadır. Bu kapsamda Türkiye'nin doğusunda yer alan Bitlis ilinde istihdam edilen kamu çalışanlarına (üç farklı kamu kurum ve kuruluşunda görev yapan) yüz yüze görüşme yöntemi ile anket uygulaması yapılmıştır. Uygun şekilde doldurulmayanlar ve eksik olarak doldurulanlar elendikten sonra toplam 204 anket formunun analizlere dâhil edilmesi uygun görülmüştür. Örneklemi oluşturan bireylerin kısaca demografik özellikleri belirtilecek olursa; katılımcıların %57'si erkek, %43'ü kadın; %74'ü 20-29 yaş, %20'si 30-39 yaş, %6'sı ise 40 ve daha fazla yaş aralığındadır. Eğitim seviyesine bakıldığında ise %41'i ortaöğretim, %58'i ön lisans ve lisans, %1'i ise lisansüstü eğitime sahiptir.

3.2. Veri Toplama Araçları

Örgüt Tarafından Sağlanan Yemek Hizmetinin Algılanan Kalitesi (ÖTSYHAK) Ölçeği: Bu çalışmada ÖTSYHAK'ı ölçmek amacıyla Türen ve Çamoğlu'nun (2014) geliştirdikleri ölçek kullanılmıştır. Toplam 14 sorudan oluşan ve 5'li Likert şeklinde (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) hazırlanmıştır. Ölçekte lezzet, hijyen ve yönetsel etkenler (servis personeli sayısı ve hizmet şekli, yemeklerin sıcak-soğuk olması durumu, yemek çeşitliliği, yemekhane ortamının fiziksel durumu) olmak üzere üç boyut bulunmaktadır. Ölçekte yer alan sorulardan örnek verecek olursak; lezzet faktörünü ölçmek için "1. Sunulan yemekleri lezzetli buluyorum", hijyen için "5. Mutfağın temizlik kurallarına uygun olduğunu düşünüyorum", yönetsel etkenler için ise "11.Yemeklerin kaliteli malzemeden yapıldığını düşünüyorum, 14. Yemekhane görevli servis personelinden memnunum" gibi sorular bulunmaktadır. Türen ve Çamoğlu'nun (2014) yaptıkları geçerlilik ve güvenilirlik analizlerinde keşfedici faktör analizinde toplam varyansın %64,71'inin üç faktörle açıklanabildiği, ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,905 olarak rapor edilmiştir. Test tekrar test metoduyla farklı sayıda örneklem (n=108) üzerinde yapılan ikinci analiz sonucunda ise toplam varyansın %69,62'sinin üç faktörle açıklanabildiği, ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı ise 0,905 olarak bulunmuş ve ölçeğin geçerli ve güvenilir olduğu Türen ve Çamoğlu (2014) tarafından rapor edilmiştir.

Yapılan bu çalışmada söz konusu ölçeğe öncelikle KFA yapılmıştır. Yapılan analizlerde 10 ve 14. sorular birden fazla faktörü ölçtüğü için ölçekten çıkarılmıştır. Sonuçta verilerin üç faktör altında toplandığı ve toplam varyansın %71,48'inin bu üç faktör ile açıklandığı, Cronbach Alfa katsayısının ise 0,926 olduğu görülmüştür. İkinci olarak ise araştırmada elde edilen verilerin daha önceki çalışmalarda kurgulanan faktör yapısı ile uyumlu olup olmadığının ortaya konulması amacıyla DFA yapılmıştır. Ölçek ile ilgili kullanılan örnekleme ait uyum indeksleri incelendiğinde ÖTSYAK ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. DFA sonuçlarına ait uyum indeksleri Tablo 1'de sunulmuştur.

İş Doymu Ölçeği: Çalışanların iş doymu seviyesini ölçmek için Weiss, Dawis, England, Lofquist'nin (1967) geliştirdiği Minnesota İş Doym Ölçeğinin kısa formu temel alınmıştır. Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmiş hali Köroğlu (2012) tarafından kullanılmıştır. 5'li likert tipi (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) şeklinde hazırlanan ölçek toplam 20 sorudan oluşmaktadır. Ölçekte içsel ve dışsal olmak üzere iki boyut bulunmaktadır ve Köroğlu (2012) tarafından yapılan analiz sonucunda iki faktörle toplam varyansın

%45,82'sinin açıklandığı, Cronbach Alfa katsayısının ise 0,87 olduğu görüldüğünden geçerli ve güvenilir olarak rapor edilmiştir.

Yapılan bu çalışmada öncelikle KFA yapılmış ve 2, 3, 5, 6, 15, 16, 18 ve 20. sorular birden fazla faktörü ölçtüğü için ölçekten çıkarılmıştır. Sonuçta verilerin iki faktör (içsel/dışsal) altında toplandığı ve toplam varyansın %59,88'inin açıklandığı, Cronbach Alfa katsayısının ise 0,907 olduğu görülmüştür. Bu çalışmada çalışanların genel iş doyum seviyelerine ilişkin değerlendirme yapmak amaçlandığı için, içsel ve dışsal boyutların aritmetik ortalaması alınarak tek bir iş doyum skoru üretilmiştir. Ölçeğin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla yapılan DFA sonucunda ise ölçek ile ilgili kullanılan örnekleme ait uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görüldüğünden, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. Uyum indeks değerleri Tablo-1'de sunulmuştur.

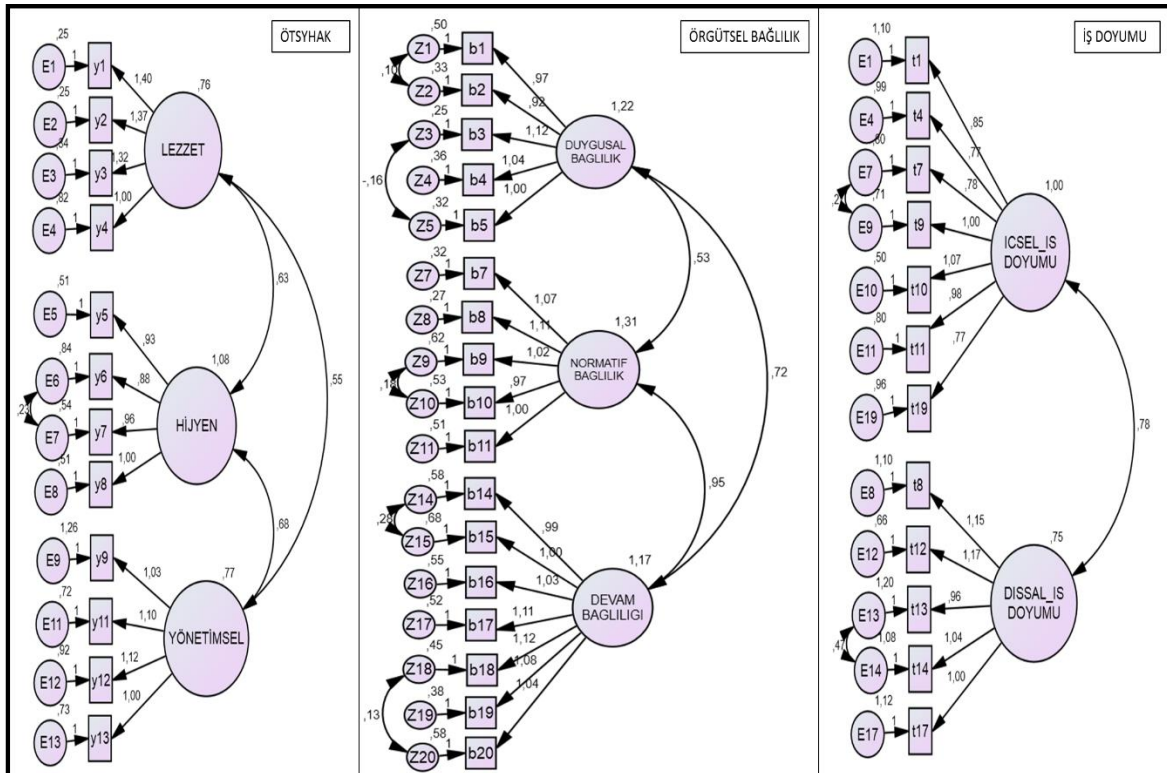
Örgütsel Bağlılık Ölçeği: Çalışanların örgütsel bağlılık seviyesini ölçmek Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Söz konusu ölçek duygusal, devam ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutu ölçmek üzere geliştirilmiştir. Ölçek toplam 20 sorudan oluşmaktadır ve cevaplar 5'li likert şeklinde (1=Kesinlikle katılmıyorum, 5=Kesinlikle katılıyorum) alınmaktadır. Ölçeğin Türkçe'ye çevrilmiş hâli Kaplan (2010) tarafından kullanılmıştır. Kaplan (2010) tarafından yapılan analizlerde ölçeğin Cronbach Alfa katsayısının 0,82 olduğu rapor edilmiştir.

Tablo 1. Araştırma Ölçekleri DFA Uyum İndeks Değerleri

Ölçekler	Uyum İndeksleri*							
	NFI	NNFI	GFI	CFI	AGFI	RMSAE	CMIN/SD	p
ÖTSYAK	0,936	0,965	0,923	0,968	0,880	0,07	2,108	0,000
İş Doyumu	0,903	0,943	0,910	0,942	0,863	0,08	2,316	0,000
Örgütsel Bağlılık	0,947	0,978	0,903	0,978	0,866	0,05	1,690	0,000

*Schermele, Moosbrugger ve Muller (2003), Hu ve Bentler (1999), Steiger (1990), Marsh ve Hocevar (1985) ve Ullman'ın (2001) çalışmaları kabul edilebilir uyum indeksler için referans olarak alınmıştır.

Şekil 1. Araştırma Ölçeklerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonucu Oluşan Faktör Yapıları



Bu çalışma kapsamında KFA yapılması neticesinde 6, 12 ve 13. sorular birden fazla faktörü ölçtüğü için ölçekten çıkarılmıştır. Sonuçta verilerin üç faktör (duygusal, devam, normatif) altında toplandığı, üç faktörle toplam varyansın %78,95'inin açıklandığı tespit edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısının ise 0,960 olduğu görülmüştür. DFA sonucunda ise ölçek ile ilgili kullanılan örnekleme ait uyum indekslerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu tespit edilmiş, ölçeğin geçerli ve güvenilir bir yapıya sahip olduğu görülmüştür. DFA uyum indeks değerleri Tablo-1'de, ölçeklerin faktör yapılarının ayrıntısı Şekil-1'de sunulmuştur.

4. Bulgular

4.1. Korelasyon Analizi

Çalışmanın bu bölümünde değişkenler arasındaki ilişkiler değerlendirilerek araştırma sorularına cevap aranacaktır. Değişkenlerin birbiriyle olan ilişkileri tespit edebilmek için öncelikle korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizinin özeti Tablo-2'de sunulmuştur.

Tablo 2. Değişkenler Arası Korelasyon Analizi

Değişkenler	Ort	Std. Sapma	Korelasyon Matrisi					
			2	3	4	5	6	7
1. Lezzet	2,54	1,15	0,000	0,000	0,009	-0,095	0,149*	0,069
2. Hijyen	2,82	1,06	-	0,000	-0,136	-0,025	0,106	0,071
3. Yönetimsel Faktörler	2,98	1,04		-	0,165*	-0,035	0,192**	0,344**
4. Devam Bağlılığı	3,05	1,18			-	0,000	0,000	0,379**
5. Normatif Bağlılık	2,97	1,23				-	0,000	0,214**
6. Duygusal Bağlılık	3,55	1,14					-	0,507**
7. İş Doymu	3,14	0,92						-

** p<0,01, * p<0,05; n=204

Tablo-2 incelendiğinde, ÖTSYHAK'nin lezzet faktörü ile duygusal bağlılık arasında zayıf bir ilişki olduğu, iş doymu arasında ise anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Ayrıca hijyen faktörlerle örgütsel bağlılığın alt boyutları ve iş doymu arasında anlamlı bir ilişki olmadığı belirlenmiştir. Yönetimsel faktörlerle duygusal bağlılık arasında zayıf, iş doymu arasında ise orta seviyede anlamlı ilişki olduğu gözlenmektedir. İlave olarak, normatif bağlılıkla iş doymu arasında zayıf, devam bağlılığı ile iş doymu arasında orta, duygusal bağlılık ile iş doymu arasında yüksek seviyede anlamlı ilişkiler olduğu gözlenmiştir. Korelasyon analizi sonucu ortaya çıkarılan ilişkilerin nedensellik boyutlarını belirleyebilmek amacıyla regresyon analizleri yapılmıştır.

4.2. Regresyon Analizi

Çalışma kapsamında ortaya konulan araştırma hipotezlerini (1. ÖTSYHAK->Örgütsel bağlılık, 2. ÖTSYHAK->İş doymu) test etmek amacıyla doğrusal regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizi, iki değişken arasındaki ilişkide, birindeki değişimin diğerindeki değişim ile açıklanması amacıyla uygulanan bir istatistiksel yöntemdir (Güriş ve Çağlayan, 2005). Ancak regresyon analizi yapmadan önce verilerin normal dağıldığının tespit edilmesi gerekmektedir (İslamoğlu ve Alnıaçık, 2014). Bu maksatla yapılan Kolmogorov-Smirnov testi sonucunda araştırma değişkenlerinin normal bir dağılıma sahip olduğu (p>0,05) görülmüştür. Regresyon analizi yapılırken aralarında anlamlı bir korelasyon tespit edilmeyen değişkenlere regresyon analizi yapılmamıştır. ÖTSYHAK'nin lezzet algısının duygusal bağlılığın nedenlerinden birisi olup olmadığı belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizinin sonucunda; lezzet algısının duygusal bağlılığı pozitif yönlü ve anlamlı olarak ($\beta=0,149$; p<0,05) yordadığı görülmektedir. Yemeğin algılanan kalitesinin yönetimsel özelliklerinin duygusal bağlılığın ve iş doymunun öncüllerinden birisi olduğunu belirlemek amacıyla yapılan regresyon analizi sonucunda; yönetimsel faktörlerin, duygusal bağlılığı ($\beta=0,192$; p<0,05) ve iş doymunu ($\beta=0,344$; p<0,05) pozitif yönlü ve anlamlı olarak yordadığı belirlenmiştir. Elde edilen bulgular ışığında Hipotez-1, lezzet ve yönetimsel faktörlerin duygusal bağlılığına olan pozitif yönlü yordama gücü kapsamında kabul edilmiş, diğer değişkenler için reddedilmiştir. Hipotez-2 ise sadece yönetimsel faktörlerin iş doymuna olan yordama

gücü kapsamında kabul edilmiş diğer değişkenler için reddedilmiştir. Regresyon analizinin ayrıntısı Tablo-3’de sunulmuştur.

Tablo 3. Değişkenler Arası Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Unstd. β	Std. Hata	β	R ²	ΔR^2	t
Lezzet	Duygusal Bağlılık	0,149	0,070	0,149	0,022	0,017	2,145*
Yönetimsel Faktörler	Duygusal Bağlılık	0,192	0,069	0,192	0,037	0,032	2,783**
Yönetimsel Faktörler	İş Doyumu	0,244	0,047	0,344	0,118	0,114	5,204**

** p<0,01, * p<0,05; n=204

4.3. Demografik Faktörler Analizi

Çalışmanın bu bölümünde araştırma değişkenleri ile katılımcıların demografik özellikleri (yaş, cinsiyet, eğitim) arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı incelenmiştir. Bu maksatla öncelikle doğru analiz yönteminin seçilmesi maksadıyla verilerin normal dağılıp dağılmadığı Kolmogorov-Smirnov testi ile sınıanmıştır. Test sonucunda tüm değişkenler için p>0,05 olduğu görülmüş ve verilerin normal dağıldığı belirlenmiştir (İslamoğlu ve Alınacı, 2014). Bu kapsamda cinsiyet için t testi, yaş ve eğitim için ise ANOVA testi yapılmıştır. Yapılan analizler neticesinde çalışanların ÖTSYHAK, örgütsel bağlılık ve iş doyum seviyelerinin yaş, cinsiyet ve eğitim durumuna göre anlamlı bir farklılık göstermediği belirlenmiştir. Demografik özelliklerle ilgili yapılan testlerin ayrıntısı Tablo-4’de sunulmuştur.

Tablo 4. Demografik Değişkenleri Analizi (t testi, ANOVA)

Demografik Özellikler	Değişkenler						
	ÖTSYHAK (Lezzet)	ÖTSYHAK (Hijyen)	ÖTSYHAK (Lezzet)	Örgütsel Bağlılık (Duygusal)	Örgütsel Bağlılık (Normatif)	Örgütsel Bağlılık (Devam)	İş Doyumu
Cinsiyet (t testi)	0,729	0,497	0,732	0,106	0,851	0,851	0,064
Yaş (ANOVA)	0,197	0,782	0,324	0,470	0,644	0,700	0,943
Eğitim (ANOVA)	0,063	0,075	0,087	0,642	0,971	0,995	0,668
N=204							

5. Sonuç ve Öneriler

2000’li yıllardan önce, çalışanı örgütte tutmak için sağlanan ucuz yemek hizmeti, günümüzde geçerliliğini kaybetmiş, sağlıklı ve yeterli beslenme hizmeti sağlamak örgütler için asgari bir koşul haline gelmiştir. Sağlıklı yaşamak her insanın hakkıdır. Üretimde ve ülke ekonomisinde önemli rol oynayan çalışanların sağlığı ve iş güvenliği ancak çalışanların yaptıkları işe göre gereksinim duydukları besinleri; miktar ve kalite olarak yeterince sağlamaları ile mümkündür. Bir organizasyonun fiziksel ve fikri yeteneklere sahip, aklen ve bedenen sağlıklı çalışanları, en önemli sermayesidir. Bu noktada kritik bir sermaye olarak ele alınan “insan” faktörünün örgüte gönülden bağlı ve işinden memnun olarak faaliyette bulunması birçok olumlu örgütsel davranış tutumlarının öncülü olmaktadır. Bu kapsamda, çalışanların iş yerlerinde daha iyi motive olması, daha iyi performans göstermesi ve daha verimli çalışması için, örgütler tarafından sağlanan yemek hizmetinin önemi gittikçe artmaktadır. Söz konusu faaliyetin bilinçli olarak yönetilip yönlendirilmesinin örgütlere fayda sağlayabileceğini ortaya koymak amacıyla hazırlanan bu çalışmada; ÖTSYHAK’nin örgütsel bağlılık ve iş doyumuna üzerine olan etkilerini belirlemek amaçlanmıştır.

Yapılan bu çalışmada, Bitlis ilinde öğle yemekleri kurumları tarafından ücretsiz olarak verilen üç adet kamu kurum ve kuruluşunda çalışanların katılımıyla veriler toplanmıştır. Yapılan analizler neticesinde ilk olarak ÖTSYHAK'nin lezzetinin ve yönetsel faktörlerinin çalışanların kurumlarına olan duygusal bağlılığı pozitif yönlü ve anlamlı olarak yordadığı belirlenmiştir. Kurumlarında verilen öğle yemeğinin lezzetli olması çalışanların temel ihtiyaçlarından birisi olan beslenme ihtiyacını keyifli bir şekilde karşılamalarını sağlamaktadır. Bu hususun onlarda örgütlerine karşı duygusal bir bağlılığa yol açtığı bu araştırmanın sonuçlarına göre söylenebilir. Ayrıca verilen yemek hizmetinin iyi seviyede olması başka bir deyişle çeşitlerinin farklı olması, servis personelinin nazik ve yeterli sayıda olması, yemekhane ortamının düzgün olması, yemeğin zamanında ve sıcak verilmesi gibi hususların da çalışanların örgütlerine karşı duygusal bir bağlılık oluşturmalarını sağlamaktadır. Yemek hizmetinin sunulmuş şekli yani yönetsel faktörleri her şeyden önce çalışanlara kurumun ne kadar değer verdiğinin de önemli bir göstergesi olarak karşımıza çıkmaktadır. Elde edilen sonuçlar Bolhari vd. (2011) ile Kaya'nın (2009) çalışmalarını destekler nitelikte olduğu söylenebilir. Yapılan analizlerde yemeğin hijyen durumunun herhangi bir bağlılığa yol açmadığı da ayrıca görülmüştür. Bu hususun beklenmeyen bir durum olduğu söylenebilir ancak yapılabilecek başka araştırmalarla bu konunun tekrar değerlendirilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir. Ayrıca ÖTSYHAK'nin devam ve normatif bağlılıkla anlamlı bir ilişkisi olmadığı belirlenmiştir. Devam bağlılığı, çalışanın örgütte kalma isteği, örgütteki yatırımların ve kazançlarının, örgütten ayrıldığında kaybedeceklerine ve alternatiflerinin sınırlı olmasına bağlıdır. Bu nedenle örgütlerde sağlanan statü ve ekonomik faydalar çalışanın orada kalmayı tercih etmesine neden olmaktadır. Özellikle Türkiye'deki işsizlik rakamları, iş koşulları ve çalışan ailelerin yaşam standartları düşünüldüğünde ÖTSYHAK'nin işten vazgeçmek için bir neden olamayacağı ifade edilebilir. Bununla birlikte, çalışanın örgüte bağlanmasının ahlaki ve doğru olduğuna dayanan normatif bağlılık ise sadakat, yükümlülük ve çalıştığı örgüte sorumluluk duygularından dolayı, yemek gibi küçük ve telafi edilebilecek sorunları göz ardı edeceği, örgütü için zorluklarla mücadele edeceği, bağlılığını etkilemeyeceği ve parçası olduğu kurumu sahipleneceği düşünülebilir.

Yapılan analizler neticesinde ikinci olarak ÖTSYHAK'nin alt boyutlarından olan yemeğin sunulmuş şekli ile ilgili olan yönetsel faktörlerin çalışanların iş doymu üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir yordama gücü olduğu görülmüştür. Barutçugil'in (2004a) iş memnuniyetini artırmak için çalışanların yaşam kalitesini artırmanın önemli olduğunu belirtmesi ve Keser'in (2012), iyi bir yemekhane ortamı, kaliteli bir yemek hizmeti ve molalarda kullanılacak kafeteryaların çalışanların iş memnuniyetlerini artırdığını belirten düşünceleri bu araştırmanın sonuçlarını destekler niteliktedir. Ayrıca Wanjek'in (2005) ücretsiz kahve ve pasta ikramlarının çalışanları neşelendirdiği ve işletmeye karşı pozitif tutumlar gelişmesine neden olduğunu ortaya koyan çalışma sonuçları ile bu çalışma sonucunda elde edilen bulgular örtüşmektedir. Analizler sonucunda ayrıca yemeğin lezzeti ve hijyeninin iş doymu üzerinde anlamlı bir yordama gücü olmadığı görülmüştür. Yemeğin lezzetinin, kişilere göre farklılıklar göstermesi nedeniyle herkeste ortak bir memnuniyet yaratmayabileceği düşünülmektedir. Benzer şekilde hijyen konusu da kişilerin kendine has dikkat ettiği bir özelliktir. Ancak yemeğin sunulmuş şekli, yemekhane ortamı, servis yapan personelin tutumu gibi yönetsel etmenler herkes tarafından gözlenebilmektedir. Ancak söz konusu bulguların yapılabilecek başka araştırmalarla desteklenmesinin faydalı olacağı değerlendirilmektedir.

Yapılan analizler neticesinde son olarak katılımcıların demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, eğitim) ile araştırma değişkenleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Literatürde yapılan taramada örgütsel bağlılık ve iş doymunun demografik özelliklere göre farklılık gösterdiği çalışmalar (Yalçın ve İplik, 2005; Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2008; Toker, 2007) bulunurken tam tersi arada anlamlı bir ilişki olmadığını raporlayan araştırmalar da bulunmaktadır. Örnek olarak Karataş ve Güleş'in (2010) yaptığı araştırmada örgütsel bağlılık ve iş doymunu cinsiyete göre anlamlı bir farklılık göstermediği, örgütsel bağlılığın yine benzer şekilde yaşa göre anlamlı bir farklılık göstermediği ancak iş doymunun yaşa göre anlamlı bir farklılık gösterdiğini raporlamıştır. Meyer, Stanley, Herscovitch ve Topolynsky'nin (2002) örgütsel bağlılığının öncüllerini belirlemeye yönelik yaptıkları araştırmalarda da demografik faktörlerle örgütsel bağlılık arasında çok düşük veya anlamsız ilişkiler olduğu vurgulanmıştır. ÖTSYHAK ile demografik faktörler arasındaki ilişkileri araştıran bir araştırmaya ise literatürde rastlanmamıştır. Bununla birlikte beslenme alışkanlıklarının bireylerin sosyo-ekonomik durumlarına (Eroğlu, Şentürk ve Karacabey, 2012) veya gelir seviyesine (Bilge, 2009) bağlı olarak değiştiğini raporlayan araştırmalar bulunmaktadır. Bu kapsamda örgütsel bağlılık ve iş doymu ile ilgili

elde edilen sonuçların literatürdeki çalışmaları destekler nitelikte olduğu söylenebilirken ÖTSYHAK ile ilgili ortaya çıkan sonuçların farklı sektör ve örneklerle yapılabilecek araştırma sonuçları ile desteklenmesi gerektiği düşünülmektedir.

Günümüzde örgütlerin performansını artırmak amacıyla alternatif çözümler geliştirilmeye çalışılmaktadır. Bu kapsamda yapılan bu çalışma konuya farklı bir bakış açısı geliştirmek amacıyla hazırlanmıştır. İşletmeler tarafından verilen öğle yemeğinin esasında beslenme ihtiyacının giderilmesinin yanında önemli bir motivatör olduğu bu çalışmanın sonuçlarına göre söylenebilir. Bu kapsamda ortaya çıkarılan bu sonuçların, gerek özel gerekse de kamu kurumlarında görev yapan yöneticiler tarafından dikkate alınmasının faydalı olacağı değerlendirilmektedir. Bu çalışmada elde edilen sonuçların, günümüzde örgütsel davranış boyutlarının belirlenmesi ve insan unsurunun stratejik bir rekabet kaynağı olarak ele alınması açısından önem arz ettiği düşünülmektedir. Ayrıca hizmet kalitesi araştırmaları ile örgütsel davranış alanını bir araya getiren interdisipliner yaklaşımın bu çalışmanın orijinalliği açısından önemli olduğu değerlendirilmektedir. Uluslararası ve yerli yazında organizasyon tarafından sağlanan yemek hizmeti kalitesi ile örgütsel davranış boyutları arasındaki olası ilişkileri kapsayan neredeyse hiç çalışmaya rastlanmaması dikkat çekici olup, bu çalışmanın yazındaki bu eksikliği kapatması bakımından önem arz ettiği değerlendirilmektedir.

Bu kapsamda konu ile ilgilenenlerin istifadesine sunulan bu çalışmadaki sonuçlardan çıkarım yapılırken sektörel ve bölgesel farklılıkların da etkisinin olabileceği göz ardı edilmemeli ve bir sınırlılık olarak düşünülmelidir. Ayrıca araştırma değişkenlerinin kurum kültürünün etkisi altında ne gibi farklılıklar gösterebileceği bu çalışmada ele alınmamıştır. Söz konusu durumun kamu-özel sektör farklılığını, kurum kültürü ve ikliminin özelliklerini de kapsayacak şekilde gelecekte yapılabilecek çalışmalarla açıklığı kavuşturulabileceği düşünülmektedir. Gelecekte bu çalışmada ele alınan değişkenler üzerinde yapılacak araştırmaların daha geniş bir örneklem kitlesi ile farklı çalışan profillerine sahip sektörlerde yapılmasının, ilişkilerin genellenebilmesi adına uygun olacağı düşünülmektedir.

Kaynaklar

- Albdour, A.A. & Altarawneh, I. (2014). Employee engagement and organizational commitment: Evidence from Jordan. *International Journal Of Business*, 19(2), 192-212.
- Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49, 252–276.
- Armstrong M. (2005). *Strategic Human Resource Management*, London: Kogan Page
- Barutçugil, İ. (2004a). *Organizasyonlarda duyguların yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Barutçugil, İ. (2004b). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Beyhan, Y. (2008). *İş sağlığı-iş güvenliği ve beslenme*. Ankara: Klasmat Matbaacılık.
- Bilge, E. (2009). *Bir İşletmede Çalışanların Beslenme Durumları Ve Enerji Harcamalarının Değerlendirilmesi*, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi.
- Bilici, S. (2008). Toplu beslenme sistemleri çalışanlar için hijyen el kitabı. Ankara: Sağlık Bakanlığı.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers.
- Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J., Bairamzadeh, S. & Soltan, A. (2011). The relationship between quality of work life and demographic characteristics of information technology staffs. *International Conference on Computer Communication and Management*, IACSIT Press, 5, 374-378.
- Caldwell, D.F., Chatman, J. A & O'Reilly, C. A. (1990). Building organizational commitment: A multifirm study. *Journal Of Occupational Psychology*, 63, 245-261.
- CNN. (2007). 100 Best Companies To Work For, http://money.cnn.com/galleries/2007/fortune/0701/gallery.Google_food/index.html, (Erişim tarihi, 12 Aralık 2012).
- Çolakoğlu, Ü., Ayyıldız, T. & Cengiz, S. (2009). Çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarında algılama farklılıkları: kuşadası'ndaki beş yıldızlı konaklama işletmeleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 77-89.

- Dickin, K. L., Dollahite, J. S. & Habicht, J. (2010). Job satisfaction and retention of community nutrition educators: The importance of perceived value of the program, consultative supervision, and work relationships. *Journal of Nutrition Education and Behavior*, 42(5).
- Drucker, P. (2012). *Yönetim*. (Çev. İ. Gülfidan). İstanbul: Optimist Yayıncılık.
- Duarte, M. B. (2015). Organisational and professional commitments: The influence in nurses organisational citizenship behaviours. *TÉKHNE - Review Of Applied Management Studies*, 36, 1-10
- Ercan, Ş. A. (1998). *Toplu beslenme sistemlerinde yönetsel sorunlar ve çözümlerinin toplam kalite yönünden değerlendirilmesi*. Yayınlanmamış doktora tezi. Ankara: Hacettepe Üniversitesi SBE.
- Eren, E. (2015). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*, (15. Baskı). Bursa: Beta Yayıncılık.
- Eroğlu, Y., Şentürk, H. E. & Karacabey, K. (2012). Gaziantep Üniversitesi akademik ve idari personelin beslenme alışkanlıklarının karşılaştırılması. *International Journal of Human Sciences*, 9(1), 131-141.
- Fleming, S. & O'Connor, C. K. M. (1997). Eating patterns and factors influencing likely change in the workplace in Ireland. *Health Promotion International*, 12(3), 187-196.
- Geaney F., Kelly, C., Greiner, B.A., Harrington, J.M., Perry, I.J. & Beirne, P. (2013). The effectiveness of workplace dietary modification interventions: A systematic review. *Preventive Medicine*, 57(5), 438-447.
- Gillespie, S., Haddad, L., Mannar, V., Menon, P., & Nisbett, N. (2013). The politics of reducing malnutrition: Building commitment and accelerating progress, The Maternal and Child Nutrition Study Group, *Lancet*, 382, 552-569.
- Griffin, E. (2015). Hierarchy of needs of Abraham Maslow. *A First Look at Communication Theory*. From <http://www.afirstlook.com/docs/hierarchy.pdf> (Erişim tarihi, 31 Ağustos 2015).
- Güriş, S. & Çağlayan, E. (2005). *Ekonometri*, İstanbul: Der Yayınları.
- Hauff, S., Richter, N.F. & Tressin, T. (2015). Situational job characteristics and job satisfaction: The moderating role of national culture. *International Business Review*, 24, 710-723.
- Herzberg, F. (1987). One more time; How do you employees? Motivating People. *Harward Business Rewiev*, September-October, 5-16.
- Hu, L. & Bentler, M. (1995). *Evaluating model fit*. R. H. Hoyle (Ed.) Structural equation modeling: Concepts, issues, and applications, Sage, Thousand Oaks, CA, 76-99.
- İslamoğlu, A.H. & Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayın.
- Janssen, O. (2001). Fairness Perceptions As A Moderator In The Curvilinear Relationships Between Job Demands, And Job Performance And Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 44(5), 1039-1050.
- Kahya, E. (2007). The effects of job characteristics and working conditions on job performance. *International Journal Of Industrial Ergonomics*, 37, 515-523.
- Kaplan M. (2010). *Otel işletmelerinde etiksel iklim ve örgütsel destek algılamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği*. Yayınlanmamış doktora tezi. Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karakaş, S. & Güleş, H. (2010). İlköğretim okulu öğretmenlerinin iş tatmini ile örgütsel bağlılığı arasındaki ilişki. *Uşak Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 74-89.
- Kathryn P.M., Mundorf, A. R., Englar, N.K. & Rose, D. (2015). From nutrition to public policy: improving healthy food access by enhancing farm-to-table legislation in Louisiana. *Journal Of The Academy Of Nutrition and Dietetics*, 115(6), 871-875.
- Kaya, A. (2009). *Yönetimde insan ilişkilerinin sırları*. Konya; Eğitim Kitabevi.
- Keser, A. (2012). Örgütlerde motivasyon, *Örgüt sosyolojisi*. (Edt. M. Zincirkıran). Bursa: Dora Yayıncılık.
- Koçel, T. (2014). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Koltko-Rivera, E. M. (2006). Rediscovering the later version of Maslow's hierarchy of needs: self-transcendence and opportunities for theory, research and unification. *Review of General Psychology*, 10(4), 302-317.
- Koroğlu Ö. (2012). İçsel ve dışsal iş doyum düzeyleri ile genel iş doyum düzeyi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: Turist rehberleri üzerinde bir araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 13(2), 275 - 289.
- Losasso, C., Cibin, V., Cappa, V., Roccato, A., Vanzo, A., Andrighetto, I. & Ricci, A. (2012). Food safety and nutrition: Improving consumer behaviour. *Food Control*, 26, 252-258.
- Lundberg, C., Gudmundson, A. & Andersson, T. D. (2009). Herzberg's two-factor theory of work motivation tested empirically on seasonal workers in hospitality and tourism. *Tourism Management*, 30, 890-899.
- Luthans, F.(1995). *Organizational behavior*. (3. Edition). New York: Mc. Graw Hill Publishing.

- Machado, M. L., Soaresb, V. M., Britesc, R., Ferreirad, J. B. & Gouveiae, O. M. (2011). A look to academics job satisfaction and motivation in Portuguese Higher Education Institutions. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 29, 1715-1724.
- Marsh, H. W. & Hocevar, D. (1985). Application of confirmatory factor analysis to the study of self-concept: First- and higher-order factor models and their invariance across groups. *Psychological Bulletin*, 97, 562–582.
- McMahon, B. (2007). *Organizational commitment, relationship commitment and their association with attachment style and locus of control*. MA Thesis, Georgia: Institute of Technology.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research, and application*. London: Sage Publications.
- Meyer, J. P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. & Topolnytsky, L. (2002). Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20–52.
- Meyer, J. P. & Herscovitch, L. (2001). Commitment in the workplace toward a general model. *Human Resource Management Review*, 11, 299-326.
- Meyer, J. P., Allen, N. J. & Smith, C. A. (1993). Commitment to organizations and occupations: Extension and test of a three component conceptualization. *Journal and Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Morrow, P. C. (1983). Concept redundancy in organizational research, the case of work commitment. *Journal of Occupational Behavior*, 34, 40-56.
- Naktiyok, A. & Küçük, O. (2003). İş gören (iç müşteri) ve müşteri (dış müşteri) tatmini, işgören tatmininin müşteri tatmini üzerine etkileri: Ampirik bir değerlendirme. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17 (1-2), 225-243.
- Nishitani N. & Sakakibara, H. (2006). Relationship of obesity to job stress and eating behavior in male Japanese workers. *International Journal of Obesity*, 30, 528–533.
- O'Reilly, C. & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 492-99.
- Özgen, H., Öztürk, A. & Yalçın, A. (2002). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.
- Özkalp, E. & Kirel, Ç. (2001). *Örgütsel Davranış*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Parlar, S. (2008). Sağlık çalışanlarında göz ardı edilen bir durum: Sağlıklı çalışma ortamı. *TAF Preventive Medicine Bulletin*, 7(6), 547-554.
- Poggi, A. (2010). Job satisfaction, working conditions and aspirations. *Journal of Economic Psychology*, 31, 936–49.
- Powell, D. M. & Meyer, J.P. (2004). Side-bet theory and the three-component model of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 65, 157–177.
- Ray, E. B. & Miller, K.L. (1994). Social Support, Home/Work Stress and Burnout: Who Can Help, *Journal of Applied Behavioral Science*, 30(3), 357-373.
- Robbins P. S. & Judge, T.A. (2013). *Organizational Behavior*. (Çev. Edt. İ. Erdem). (14. Basım). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Saltık, A. (1996). *İşçi beslenmesi, İşyeri hekimliği ders notları*. Ankara: Türk Tabipleri Birliği.
- Samur, G. (2002). İşçi ve iş veriminin geliştirilmesinde beslenmenin önemi. *Kamu-İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 7(1), 39-45.
- Schermelleh, E.K., Moosbrugger, H. & Muller, H. (2003). Evaluating The Fit of Structural Equation Models: Tests of Significance and Descriptive Goodness-of-Fit Measures, *Methods of Psychological Research Online*, 8(2), 23-74.
- Schriesheim C. A., Castro, S. L. & Cogliser C. C. (1999). Leader-member exchange (lmx) research: A comprehensive review of theory, measurement, and data-analytic practices. *The Leadership Quarterly*, 10(1), 63-113.
- Schriesheim, C. A., Castro, S. L., Zhou, X. & Yammarino, F.J. (2001). The folly of theorizing “A” but testing “B” A selective level-of-analysis review of the field and a detailed Leader–Member Exchange illustration. *The Leadership Quarterly*, 12, 515 – 551.
- Sezgin, A. C. & Özkaya, D. F. (2014). Toplu beslenme sistemlerine genel bir bakış. *Akademik Gıda*, 12(1), 124-128.
- Stan, M. M. (2013). Predictors of the organizational commitment in the Romanian academic environment. *Social and Behavioral Sciences*, 78, 672 – 676.
- Steiger, J. H. (1990). Structural model evaluation and modification: An interval estimation approach. *Multivariate Behavioural Research*, 25, 173-180.

- Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. & Çelik, A. (2007). *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. (5.Baskı). Konya: Adım Matbaacılık.
- Tella, A., Ayeni, C.O. & Popoola, S.O. (2007). Work motivation, Job satisfaction, and organizational commitment of library personnel in academic and research libraries in Oyo State, *Nigeria. Library Philosophy and Practice*. April, 1-16.
- Tınaz, P. (2013). *Çalışma yaşamından örnek olaylar*. İstanbul: Beta Basım.
- Toker, B. (2011). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Toprak, İ., Şentürk, Ş., Yüksel, B., Özer, H., Çakır, B. & Bideci, A. E. (2002). *Saha Personeli İçin Toplum Beslenmesi Programı Eğitim Materyali*. Ankara: Sağlık Bakanlığı.
- Turunç, Ö. & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- TÜİK (2015). <http://www.tuik.gov.tr/Start.do>. (Erişim tarihi, 19 Ocak 2016).
- Türen, U. & Camoglu A. (2014). Perceived quality of meal service provided by organization and job performance of employees. *Applied Research in Quality of Life*, 10(1), 77-93.
- Ullman, J. B. (2001). Structural equation modeling. B. G. Tabachnick ve L. S. Fidel (Ed.) *Using Multivariate Statistics*, (4th ed; s.:653- 771) *Allyn&Bacon*, Needham Heights, MA.
- Wanjek, C. (2005). Food at work: Workplace solutions for malnutrition, obesity and chronic diseases. *International Labour Organization*, Geneva: International Labour Office.
- Weiss, D. J., Dawis, R. W., England, G. W. & Lofquist, L. H. (1967). *Manual for the Minnesota satisfaction questionnaire*. From <http://vpr.psych.umn.edu/assets/pdf/Monograph%20XXII%20%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf> (Erişim tarihi, 24 Şubat 2015).
- Yalçın, A. & İPLİK, Ö. G. F. N. (2005). Beş yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 395-412.
- Yurtseven, E., Eren, F., Vehid, S., Köksal, S., Erginöz, E. & Erdoğan, M. S. (2014). Beyaz yakalı çalışanların beslenme alışkanlıklarının değerlendirilmesi. *Kocatepe Tıp Dergisi*, 15(1), 20-6.
- Zimmerman, M. & Snow, B. (2012). An introduction to nutrition. <http://2012books.lardbucket.org/>. (Erişim tarihi, 7 Ekim 2015).