

İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Bir İnceleme

Özkan TÖTÖNCÖ - Olgun İCEK

Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

ÖZ

Çalışmanın temel amacı, bu alanda yapılacak olan araştırmalara dayanak oluşturacak bir alt yapının oluşturulması ve seyahat acentaları ile ilgili ampirik sonuçlara ulaşılmasıdır. İş doyumunu ile ilgili geliştirilen ölçekler farklılık gösterdiğinden yapılan çalışmada teorik ereve çizilip bir uygulama ile sonlandırılmaktadır. Bununla birlikte çizilen teorik çerçeveden yararlanılarak, farklı uygulamalar ile benzer sonuçlar elde edilebilir. Bu araştırmada Minesota doyum anketinden yola çıkılarak, Brayfield ve Rothe' nin geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Araştırma yapılmadan önce beş adet hipotez oluşturulmuştur. Hipotez testinde güven derecesi $p<0.05$ olarak, diğer bir ifade ile sosyal bilimler için geçerli olan % 95 güven aralığı ilkesine uyularak, ele alınmıştır. İş doyumunun ölçümlenmesi her işletme için hayati bir önem taşımaktadır. Bu açıdan seyahat acentaları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma, sektörel bazda önemli sayılabilecek sonuçlar vermiştir. 1999 krizi öncesinde gerçekleştirilen bu araştırmaya göre, İzmir bölgesi seyahat acentaları yöneticileri işlerinden bekleedikleri doyum düzeyleri ile elde ettikleri doyum düzeyleri (algıladıkları) arasında çok büyük farklılıkların olmadığını ortaya koymuşlardır.

Anahtar Sözcükler: İş Doyumu, Seyahat Acenteleri, İzmir

GİRİş

Günümüzde artan rekabet ile birlikte, hizmet işletmeleri kalitelerini artırma çabaları içine girmişlerdir. Turizm sektörüne aracı olarak hizmet veren seyahat acentaları da bu sürece uyma eğilimindedir. Kalite artırma çabalarında iç müşteri olarak adlandırılan personel ve/veya yöneticilerin önemi, son yıllarda dış müşteriler kadar artmıştır.

İç müşterilerin kaliteli hizmet vermeleri, çalışma hayatından aldıkları doyum ile mümkün olabilecektir. İş doyumunu düşük olan personel, memnuniyetsizliğini dış müşterilere aktarabilecektir. Bu aktarım doğrudan gerçekleşebileceği gibi, vücut diliyle dolaylı olarak ta müşteriye aksettirilebilecektir.

Bu alışma seyahat acentalarında çalışan yöneticilerin iş doyumunun ölçülmesi üzerine yoğunlaşmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde kavramsal alt yapı, literatür araştırmasına dayanılarak verilmektedir. İkinci

bölümde ise İzmir bölgesinde seyahat acentalarına yönelik olarak gerçekleştirilen alan araştırmasının sonuçları verilmektedir. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen sonuçlar analiz edilmektedir.

ÇALIşMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Bugüne kadar iş doyumunu üzerine yapılmış bir çok araştırma bulunmaktadır. Bununla birlikte seyahat acentalarına yönelik olarak yapılan alan çalışmalarının, kapsamlı olmadığı gözlemlenmektedir. İş doyumunu ile iş verimliliği arasında bir bağın bulunduğu bilinmektedir. Bu nedenle bir çok araştırmacı, iş yerinde iş doyumunu (doyumsuzluğunu) ölçümleyerek, iş ortamında daha iyi bir iklimin yaratılmasına yardımcı olacak etmenleri belirlemeye çalışmaktadır. Yapılan araştırmalar iş doyumunun yüksek olduğu yerlerde, iş kalitesi ile dış müşteri tatmininin arttığını göstermektedir (Batban vd, 1999). İş doyumunu yüksek olduğu

ğunda iç müşteriler açısından da stresin azaldığını ortaya koyan araştırmalar mevcuttur (Topaloğlu ve Tuna, 1998). Bu nedenledir ki, iş doyumunu üzerine yapılan araştırmaların karlılık üstünde de etkisi bulunmaktadır. İş doyumsuzluğu gizli biçimlerde ani grevlerle, işi yavaşlatma eylemlerine, disiplin sorunlarının çoğalmasına ve örgütsel sorunların birikmesine neden olabilmektedir. Bu alanda yapılan araştırmalar, bu yönü ile araştırmacılar kadar, sermaye sahiplerinin de dikkatini çekmektedir.

Çalışmanın temel amacı, bu alanda yapılacak olan araştırmalara dayanak oluşturacak bir alt yapının oluşturulması ve seyahat acentaları ile ilgili ampirik sonuçlara ulaşılmasıdır. İş doyumunu ile ilgili geliştirilen ölçekler farklılık gösterdiğinden yapılan çalışmada teorik çerçeve çizilip bir uygulama ile sonlandırılmaktadır. Bununla birlikte çizilen teorik çerçeveden yararlanılarak, farklı uygulamalar ile benzer sonuçlar elde edilebilir. Çalışmanın sonuçları yıllara göre farklılık gösterebileceğinden, diğer yıllarda yapılacak olan çalışmalar ile karşılaştırmalı bir analiz de yapılabilir. Bu yönde gerçekleştirilecek bir çalışma da ilginç sonuçlar verebilecektir.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Bir kurumda şartların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri, iş doyumunun düşük olmasıdır. Bu nedenle yöneticiler, iş doyumunun ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedirler. Bireyler, iş hayatında istediği işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimleri karşılanamayan personelde doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülmektedir (Yıldırğan, 1996).

İş doyumunu işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlanabilir (Davis, 1988). İşe karşı pozitif tutum iş doyumuna eşdeğerdir. İşe karşı negatif tutum ise iş doyumsuzluğu olarak adlandırılabilir (Vroom, 1964). Buradan hareketle bireyin işyerinde yüksek iş tatmini hissetmesi, bu kişinin genelde işini sevdiği ve işine olumlu yönde değer verdiği sonucunu ortaya koymaktadır (Tanner, 1993). İş tatmini, işin özellikleriyle işgörenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşmektedir. Bu durum, eşitlik ve temelde alışveriş kuramına (exchange theory) bağlı psikolojik anlaşma yaklaşımıyla açıklanabilir (Davis, 1988; Yetim, 1994). İş doyumunu, yaşam doyumunu ile doğrudan ilintilidir. Yaşam doyumuna bağlı olarak iş doyumunda değişimler görüle-

bilmektedir. Bu nedenle yapılan araştırmaların bir kısmı her iki doyumunu birlikte ele almaktadır (Kantarıcı, 1997).

İş doyumunu ile ilgili olarak geliştirilen en önemli kuramlardan biri Frederick Herzberg'e aittir. 1969 yılında ortaya konulan bu kurama göre iş tatmininin iki ayrı boyutu bulunmaktadır (Kantarıcı, 1997). Bu iki farklı boyut bireylerin doyumunu sağlayan güdüleyici (motivator) faktörler ile doyumsuzluğa neden olan koruyucu (hygiene) faktörlerdir. Herzberg'e göre koruyucu faktörler iş doyumunu sağlamamakla birlikte, iş doyumsuzluğunu önlemektedir (Syptak vd, 2000). Koruyucu faktörler yönetim, gözetim, çalışma koşulları, ücret ve arkadaş ilişkileri olarak ele alınabilir. Ücrette yapılan artış doğrudan iş doyumuna neden olmamakla birlikte, iş doyumsuzluğunu da önlemektedir. Güdüleyici faktörler ise başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerleme olarak ele alınabilir. Koruyucu faktörler iş doyumunu doğrudan etkilemese de, dolaylı olarak etki etmektedir (Aamodt, 2000; Akoğlan ve Kozak, 1995).

İş doyumunu ölçümünde genel olarak tutum ölçekleri kullanılmaktadır. Bu alanda kabul görmüş en önemli ölçeklerden birisi Likert tutum ölçeğidir. Likert tutum ölçeğinde yer alan sorular beşli ölçeğe göre yanıtlanmaktadır. Geliştirilen anketler genel olarak bu ölçek üzerinde yoğunlaşmaktadır. Yapılan iş doyumunu araştırmaları sonucunda bir takım modeller geliştirilmiştir. Bu modeller kısaca şu şekilde sıralanabilir:

1. *İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index)*: Bu ölçek 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından geliştirilmiştir (Smith vd, 1969). Bu endekste işin özellikleri, yönetim, ücret, yükselme olanakları, kişiler ile iletişim, gözetim gibi alt ölçekler yer almaktadır (Barrows ve Wesson, 2000). En çok kullanılan analitik yöntemlerden biridir.
2. *Minnesota Doyum Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire)*: Bu ölçek 1967 yılında Weiss, Davis ve England tarafından geliştirilmiştir (Weiss vd, 1967). Bu ölçekte iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır (Fraze ve Ritz, 2000).
3. *Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionnaire)*: Porter'ın geliştirmiş olduğu ölçek Maslow'un gereksinimler hiyerarşisine dayanmaktadır (Porter, 1961). Maslow'un teorisi insanın öncelikle birincil gereksinimlerinin karşılanması (fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri), daha sonrada ikincil gereksinimleri-

nin (sevme-sevilme, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama gereksinimleri) karşılanması gerektiği üzerine dayanmaktadır. Porter buradan hareketle işgörenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Strawser, 2000).

4. *Yüz Çizelgesi*: Kunin'in 1955 yılında geliştirdiği bu ölçekte altı adet yüz resmi bulunmaktadır (Kunin, 1955). Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlatmaktadır.

Modeller birbirinden farklı olduğu gibi, bu modellerden bağımsız değişik modellerde kullanılmaktadır. Kısaca iş doyumunu ölçen kesin bir yöntem, teknik veya model bulunmamaktadır. Araştırmacılar üzerinde araştırma yapılacak kitleyi göz önüne alıp, kendileri için en uygun yöntemi belirleyebilirler.

İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmaların üzerinde önemle durdukları bir takım değişkenler bulunmaktadır. Bu değişkenler şu şekilde sıralanabilir:

- Performans
- İşgören devri
- Devamsızlık
- Yaş
- Meslek
- Cinsiyet
- Stres
- Diğer değişkenler

İş doyumunu ile verilen değişkenler arasında bir ilişki bulunmaktadır. Genel olarak yapılan araştırmalar, bu bağımsız değişkenler ile iş doyumunu bağımlı değişkeni arasındaki ilişkinin yöresi ve derecesi üzerinde odaklanmaktadır. Kuramsal çerçevede belirlenen dört farklı ölçekte, bu değişkenlerin bir kısmı veya tamamı ele alınmıştır.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırmada ilk olarak literatür taraması yapılmıştır. Literatür taramasını takiben internetten elde edilen bilgiler doğrultusunda ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgi ve bulgulara dayanarak çalışmanın kuramsal çerçevesi belirlenmiştir. Daha sonra ortaya konulan kuramsal çerçeveden hareketle, bir alan araştırması planlanmıştır: Alan araştırması seyahat acentaları üzerine uygulanacağından, bölge saptanmasına yönelik kişisel değerlendirme örnekleme ele alınmıştır. Bunun yapılmasındaki en önemli

etken ekonomikliklidir. Bu yolla hem maddi hem de zamansal kazanç sağlanmıştır. Araştırma 1999 yılı başında İzmir bölgesi seyahat acentaları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Ana kütle 300 olarak belirlenmiş ve tüm acentalara anket formu faks yolu ile TÜRSAB aracılığıyla gönderilmiştir. Geri dönen anket sayısı ise 64 olmuştur. Çalışmanın yapıldığı süreçte, TÜRSAB Bölge Yürütme Kurulu dönen anket sayısı karşısında şaşırıldıklarını belirtmişlerdir. Dönen anket sayısı çok gibi gözükse de, teorik açıdan kitleyi ifade edecek sayı olarak yeterli değildir (Sekaran, 2000). Bununla birlikte araştırmacılara bilgi verebilecek ve analiz yapmaya yetecek bir düzeyde gerçekleşmiştir.

Bu araştırmada Minesota doyum anketinden yola çıkılarak, Brayfield ve Rothe'nin geliştirmiş oldukları ölçekten yararlanılmıştır. Bu ölçek farklı işlerde çalışan kişilerin doyumlarının nasıl olduğu üzerine odaklanmaktadır (Brayfield ve Rothe, 1951). Porter ve Minesota yaklaşımları Brayfield ve Rothe'nin çalışmasında kısmen bulunmaktadır. Minesota yaklaşımındaki temel değişkenler, Brayfield ve Rothe'nin çalışmasında benzer şekilde kısmen ele alınmıştır. Bununla birlikte ele alınan değişkenler Porter'in mevcut düzen ile algılanan düzen karşılaştırması şeklinde değerlendirilmektedir. Brayfield ve Rothe çalışmalarında Likert ölçeğini tercih edip, onsekiz soruluk bir anket kullanmışlardır. Bu araştırmada, onların geliştirmiş oldukları anket formundan yararlanılmıştır.

BULGULAR

Araştırma yapılmadan önce beş adet hipotez oluşturulmuştur. Hipotez testinde güven derecesi $p < 0.05$ olarak, diğer bir ifade ile sosyal bilimler için geçerli olan % 95 güven aralığı ilkesine uyularak, ele alınmıştır. Bu hipotezler analizleri ile birlikte şu şekilde sıralanabilir:

H10: Kadın ve erkeklerin iş doyum düzeyleri arasında fark yoktur.

H11: Kadın ve erkeklerin iş doyum düzeyleri arasında fark vardır.

Yapılan Levene varyans testi sonucuna göre $F=0,835$ $P=0,364$ olarak saptanmıştır. Standart sapmalar kadınlar için 0,369 iken erkekler için 0,452 olarak gerçekleşmiştir. Buradan varyansların farklı olmadığı sonucuna varılmaktadır. 2 taraflı güven aralığında (equal 2 tail significance) ise p değeri 0,357' dir. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük değildir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında fark yoktur. Bu sonuçlar zaten ortalamalarda da izlenebilmektedir. Kadın yöneticilerin iş doyumunu düzeyi 1,8948

iken erkek yöneticilerin 2,0019 çıkmıştır. Standart sapmalarda bir birinden farklı değildir. Ayrıca % 95 CI for diff. sonucu da sıfırı kapsamaktadır. Bu nedenle H10 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan t testi sonucuna göre seyahat acentalarında çalışan kadın ve erkekler arasında, iş doyumunu farklılığı bulunmamaktadır. Ortalamalar incelendiğinde her iki tarafın beşli ölçekte iş doyumları yaklaşık iki olduğu görülmektedir. Burada bir en iyi düzey, beş ise en kötü düzey olmaktadır. İki seviyesi iş doyumunun gerçekten iyi bir seviyede olduğunun göstergesi olmaktadır.

H20: *Evli yöneticiler ile bekar yöneticilerin iş doyum düzeyleri arasında fark yoktur.*

H2A: *Evli yöneticiler ile bekar yöneticilerin iş doyum düzeyleri arasında fark vardır.*

Yapılan Levene testi varyans sonuçlarına göre $F=0,025$ $P=0,875$ olarak saptanmıştır. Standart sapmalarda bir birinden farklı değildir. Evliler için standart sapma 0,443 iken erkekler için 0,410 olmuştur. Buradan varyansların farklı olmadığı sonucuna varılmaktadır. 2 taraflı güven aralığında (equal 2 tail significance) ise p değeri 0,344' tür. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük değildir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında fark yoktur. Bu sonuçlar zaten ortalamalarda da izlenebilmektedir. Evli yöneticilerin iş doyumunu düzeyi 1,9972 iken bekar yöneticilerin 1,8742 çıkmıştır. Ayrıca % 95 CI for diff. sonucu da sıfırı kapsamaktadır. Bu nedenle H20 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan t testi sonucuna göre seyahat acentalarında çalışan evli ve bekar yöneticiler arasında, iş doyumunu farklılığı bulunmamaktadır. Ortalamalar incelendiğinde her iki tarafın beşli ölçekte iş doyumları yine yaklaşık iki olduğu görülmektedir.

H30: *Bakmakla yükümlü olduğu aile bireyelerine sahip olan yöneticiler ile bakmakla yükümlü olduğu fertlere sahip olmayan yöneticilerin iş doyum düzeyleri arasında fark yoktur.*

H3A: *Bakmakla yükümlü olduğu aile bireyelerine sahip olan yöneticiler ile bakmakla yükümlü olduğu fertlere sahip olmayan yöneticilerin iş doyum düzeyleri arasında fark vardır.*

Yapılan Levene varyans testi sonucuna göre $F=0,148$ $P=0,702$ olarak saptanmıştır. Standart sapmalarda bir birinden farklı değildir. Bakmakla yükümlülüğü olanlar için standart sapma 0,442 iken yükümlülüğü olmayanlar için 0,387 olmuştur. Buradan varyansların farklı olmadığı sonucuna varılmaktadır. 2 taraflı güven aralığında (equal 2 tail significance) p değeri 0,743' tür. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük

değildir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında fark yoktur. Bu sonuçlar zaten ortalamalarda da izlenebilmektedir. Bakmakla yükümlülüğü olan yöneticilerin iş doyumunu düzeyi 1,9678 iken yükümlülüğü olmayan yöneticilerin 1,9268 çıkmıştır. Ayrıca % 95 CI for diff. sonucu da sıfırı kapsamaktadır. Bu nedenle H30 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan t testi sonucuna göre seyahat acentalarında bakmakla yükümlü olduğu aile bireyelerine sahip olan yöneticiler ile bakmakla yükümlü olduğu fertlere sahip olmayan yöneticilerin iş doyum düzeyleri arasında fark bulunmamaktadır. Ortalamalar incelendiğinde her iki tarafın beşli ölçekte iş doyumları yine yaklaşık iki olduğu görülmektedir.

H40: *Yöneticilerin beş farklı grup içinde ele alınan çalışma süreleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark yoktur.*

H4A: *Yöneticilerin beş farklı grup içinde ele alınan çalışma süreleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark vardır.*

Yapılan ANOVA testi sonucuna göre $F=1,1890$ F Olasılığı (Prob.)= $0,3251$ olarak saptanmıştır. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük değildir. Tek yönlü varyans analizi (Oneway ANOVA) içinde alınan Tukey HSD testi de gruplar arasında farklılık olmadığını göstermektedir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında (çalışma yılları) fark yoktur. Bu nedenle H40 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan ANOVA testi sonucuna göre seyahat acentalarında çalışan yöneticilerin çalışma süreleri ile iş doyumunu arasında fark bulunmamaktadır.

H50: *Yöneticilerin eğitim durumları ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark yoktur.*

H5A: *Yöneticilerin eğitim durumları ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark vardır.*

Yapılan ANOVA testi sonucuna göre $F=0,2180$ F Olasılığı (Prob.)= $0,9695$ olarak saptanmıştır. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük değildir. Tek yönlü varyans analizi (Oneway ANOVA) içinde alınan Tukey HSD testi de gruplar arasında farklılık olmadığını göstermektedir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında fark yoktur. Bu nedenle H50 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan ANOVA testi sonucuna göre seyahat acentalarında çalışan yöneticilerin eğitim durumları ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark bulunmamaktadır.

H60: *Yöneticilerin aylık gelirleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark yoktur.*

H6A: *Yöneticilerin aylık gelirleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark vardır.*

Yapılan ANOVA testi sonucuna göre $F=0,5185$ F Olasılığı (Prob.)=0,7611 olarak saptanmıştır. Diğer bir ifade ile p değeri 0,05 den küçük değildir. Tek yönlü varyans analizi (Oneway ANOVA) içinde alınan Tukey HSD testi de gruplar arasında farklılık olmadığını göstermektedir. Sonuçlarında ortaya koyduğu gibi gruplar arasında fark yoktur. Bu nedenle H60 hipotezi kabul edilecektir. Yapılan ANOVA testi sonucuna göre seyahat acentalarında çalışan yöneticilerin aylık gelirleri ile iş doyumunu düzeyleri arasında fark bulunmamaktadır.

SONUÇ

İş doyumunun ölçülmesi her işletme için hayati bir önem taşımaktadır. Bu açıdan seyahat acentaları üzerinde gerçekleştirilen bu çalışma, sektörel bazda önemli sayılabilecek sonuçlar vermiştir. 1999 krizi öncesinde gerçekleştirilen bu araştırmaya göre, İzmir bölgesi seyahat acentaları yöneticileri işlerinden beledikleri doyum düzeyleri ile elde ettikleri doyum düzeyleri (algıladıkları) arasında çok büyük farklılıkların olmadığını ortaya koymuşlardır. Yöneticilerin iş doyum düzeyleri demografik özelliklere bağlı olmaksızın 100 üzerinden 80 civarında olması kayda değer bir gerçeği yansıtmaktadır. Bununla birlikte örneklem yapısı ve anket geri dönüş oranının düşük olması nedeniyle, bir genelleme yapılması yanlış olacaktır. Bu değerlendirmeler seyahat yöneticilerinin bölgesel olarak iş doyumları üzerinde sadece genel bir fikir vermektedir.

Çalışmanın daha anlamlı sonuçlar verebilmesi için periyodik olarak (longitudinal) tekrarlanması fayda görülmektedir. Araştırma 1999 krizinden önce yapılmıştır. İzmir bölgesinde 1999 krizi sonrası bazı seyahat acentaları ne yazık ki kepenklerini indirmişlerdir. Bu nedenle, yapılacak yeni bir çalışma çok farklı sonuçlar verebilir.

Çalışma bu haliyle sektörel olarak kısmi bir bilgi akışı sağlamaktadır. Yapılacak olan yeni çalışmalarda muhtemelen iş doyumunu düzeyi düşük çıkacak ya da daha iyi bir ihtimalle aynı düzeyde kalacaktır. Bu aşamadan sonra gerçekleştirilmesi gereken çalışma, iş doyumunun nasıl artırılacağına saptanması üzerine olmalıdır. Yapılacak olan böyle bir araştırmanın sonuçları, daha sonra seyahat acentaları üzerinde olabildiğince uygulanmalıdır. Uygulamadan sonra burada yapılan çalışmada olduğu gibi, bir başka araştırma ile uygulamanın sonuçları saptanmalıdır. Daha sonra da bu sonuçlar analiz edilmelidir. Ancak bu yolla yapılan saptamaların doğruluğu ortaya konulabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aamodt, Mike (2000). Technical Affairs Section. <http://www.ipmaac.org/acnl/apr96/techaff.html>
- Akoğlan, Meryem ve Kozak, Nazmi (1995). Otel İşletmelerinde Personel Kullanım Alanları Üzerine Bazı Gözlemler. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (2):39.
- Barrows, David ve Wesson, Tom (2000). A Comparative Analysis of Job Satisfaction Among Public and Private Sector Professionals. http://www.innovation.ccl.rev_arts/job_satisfaction2.htm
- Batban, Orhan vd. (1999). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Verimlilik ve İş Tatmini ile İlişkisi. *Çalışanlar Tolevis Dergisi*, 47, 20.
- Brayfield, A.H. ve Rothe, H.F. (1951). An Index Of Job Satisfaction, *Journal of Applied Psychology*, 35, 307-311.
- Davis, Keith (1988). (Çev: Kemal Tosun vd) *İşletmede İnsan Davranışı (Örgütsel Davranış)*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 199.
- Kantarci, Kemal (1997). Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri. *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kunin, T. (1955). The Construction of a New Type of Attitude Measure. *Personnel Psychology*, 8: 65-67.
- Porter, L.W. (1961). A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs. *Journal of Applied Psychology*, 45: 1-10.
- Sekaran, Uma (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Smith, M.P. vd. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Steven D. vd. (2000). A Comparison of the Career Choice and Job Satisfaction of Scholarship Recipients With Non-Scholars in a College Of Agriculture. <http://www.ssu.missouri.edu/ssu/AGED/naerm/s-i-3.htm>
- Strawser, J.A. (2000). Job Satisfaction in Accounting Practice: A Comparison Of Two Periods. <http://panopticon.csustan.edu/cpa99/html/strawser.html>
- Syptak, Michael vd. (2000). Job Satisfaction: Putting Theory Into Practice. <http://www.aafp.org/fpm/991000fmi/26.html>
- Taner, Bahar (1993). Büyük Otellerde Yönetim Biçimlerinin Personel Üzerindeki Etkileri ve Yöneticilerin Personele Yaklaşımlarında Bir Sistem Önerisi. *(Yayınlanmamış Doktora Tezi)*, Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Topaloğlu, Melih ve Tuna, Muharrem (1998). Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi: Amprik Bir Çalışma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9:
- Vroom, H. Victor (1964). *The Determination of Job Satisfaction Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc., 99.
- Weiss, D. J. vd. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Yetim, Ü. (1994). *İş ve Meslek Doyumu Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması*. Psikiyatri, Psikoloji ve Psikofarmakoloji Dergisi, 2.
- Yıldırğan, Recep (1996). Konaklama İşletmelerinde Verimlilik Kapsamında İş Doyumu-Personel Devri İllintisi ve Sendikalar *(Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi)*, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Gönderilme tarihi : Temmuz 2000
Değerlendirme : Ağustos 2000
Dizeltme : Ekim 2000
Kabul : Ekim 2000

Yrd. Doç. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Buca, İzmir
Olgun Çiçek, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, turizm İşletmeciliği Bölümü, Buca, İzmir