

## Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama\*

Bülent Özer<sup>1</sup>, Leyla (Aktaz) Öner<sup>2</sup>

**ÖZ:** Konaklama sektöründeki rekabet işletmeleri, işgörenlerin iş tatminini arttırarak hizmet kalitesini iyileştirmeye yönelmektedir. Hizmet kalitesini olumlu etkileyen faktörlerden iş tatminini belirlemek amacıyla yapılan bu çalışmada, yüz yüze anket tekniğiyle sektörde çalışan 450 işgörenle görüşülmüştür. Araştırmada, Weiss, Davis, England ve Lofquist (MSQ,1967)'in geliştirdiği ve Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanan Minnesota iş tatmin ölçeğinden yararlanılmıştır. Elde edilen bulguların iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algılarının uyruk, cinsiyet, kıdem, medeni durum, öğrenim düzeyi ve turizm eğitimi gibi değişkenler bakımından farklılıkları incelenmiştir. Sonuç olarak, göze çarpan en önemli bulgu işgörenlerin dışsal ve genel iş tatmin düzeylerinin “uyruk” değişkenine göre istatistik açıdan anlamlı fark gösterdiği, içsel iş tatmin düzeyinin ise uyruk değişkenine göre fark göstermediğidir. Bu sebeple, denek grupları arasındaki söz konusu farkı irdelemek amacıyla ilgili verilere *Post Hoc Testi* uygulanmıştır. Test sonucu incelendiğinde T.C. ve KKTC uyruklu katılımcıların iş tatmini bakımından önemli ölçüde benzeştiği görülmüştür. Bu saptama, bu iki ülke uyruklularının iş koşullarını algılama karakteristikleri bakımından bir farklılık göstermediği anlamına gelebilir. Ayrıca, T.C. ve KKTC uyruklular ile yabancı uyruklu çalışanlar arasında iş tatmini bakımından bazı önemsiz farklara da rastlanmıştır. Diğer bulgularda ise işgörenlerin içsel, dışsal ve genel iş tatmin düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, kıdem, eğitim durumu ve turizm eğitimi değişkenlerine göre anlamlı farklılık olmadığı anlaşılmıştır.

**Anahtar Sözcükler:** İş Tatmini, İşgören Uyrukları, Minnesota (MQS) İş Tatmin Ölçeği.

**JEL Kodu:** M10

---

### Turkish and Foreign Employee Perceptions of Job Satisfaction Working for the Hospitality Sector: An Application in the Turkish Republic of Northern Cyprus

**ABSTRACT:** Since the competition in the accommodation industry is intensifying, the businesses try to improve the quality of service by increasing the job satisfaction of the employees. The 450 employees were interviewed through face-to-face survey technique to measure the job satisfaction level which underlies the service quality. The Minnesota job satisfaction scale was employed within this study which has been developed by Weiss, Davis, England and Lofquist (MSQ, 1967), also adapted to Turkish by Baycan (1985). The findings were analyzed for differences in internal, external, and general factor perceptions regarding the job satisfaction for nationality, gender, seniority, marital status, education level and tourism education. The most significant finding may be that the external and general job satisfaction level of the employees exhibit statistically

---

\*Bu çalışma ikinci yazarın yüksek lisan tez çalışmasından türetilmiştir.

<sup>1</sup>Uluslararası İlişkiler, İİBF, Çağ Üniversitesi, Mersin.

Email: [bulentozercag.edu.tr](mailto:bulentozercag.edu.tr) ORCID: 0000-0002-2492-2881

<sup>2</sup>İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çağ Üniversitesi, Mersin.

Email: [lyl.aktz33@gmail.com](mailto:lyl.aktz33@gmail.com) ORCID: 0000-0002-9749-9092

significant difference by “nationality” where the internal job satisfaction level does not. Thus, *Post Hoc Test* was applied to address which group caused the difference. So, TC and TRNC nationals are significantly similar in terms of job satisfaction in contrary of others. Besides, the difference between TC and TRNC and other nationalities was ignored because the values fell outside the acceptance limits. Furthermore, other findings revealed some insignificant differences in terms of internal, external, and general job satisfaction levels of the employees according to gender, marital status, seniority, educational status, and tourism education variables.

**Keywords:** Job Satisfaction, Employee-Nationality, Minnesota (MQS) Job Satisfaction Scale.

**JEL Code:** M10

---

## 1. Giriş

Ekonomide “Bacasız Sanayi” olarak da adlandırılan turizm sektörü özellikle gelişmekte olan ülkelere döviz girdisi ve istihdam olanağı sağlayarak, dış ödemeler açığının ve işsizliğin azaltılmasına önemli katkılar sunmaktadır. Turizm sektörünün önemli bir unsuru olan konaklama iş kolundaki işletmeler artan rekabetle başa çıkmanın yolları aramaktadır. Bunların başında, işletme içinde verimliliği arttırarak maliyeti azaltmak ve yüksek müşteri memnuniyeti sağlayarak, farkındalık yaratmak vb. yönetim çabaları gelmektedir.

Diğer yandan modern yönetim anlayışına göre, işgörenler örgütlerin yalnızca ekonomik varlıklarından biri olarak görülmez. İşgörenler, sosyal ve ekonomik beklentilerinin yanı sıra diğer birçok beklenti ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalışmaktadır. Bu sebeple, iş tatmininin sağlanması örgüt için sosyal bir görev de olmaktadır (Aksu, 2012, s. 60).

İyi motive olmuş, işinden memnun, mutlu ve huzurlu çalışan bireylerin örgüte sağladığı yararlar birçok bakımından aksi durumdan daha fazla olmaktadır (Schoderbek, Cosier ve Aplin, 1991, s. 380). Gerçekten işgörenlerin işinde tatmin olması ve yüksek motivasyon, örgüt içinde daha fazla başarı göstermesine ve verimli olmasını sağlamaktadır (Poon, 2004, s. 322). İş tatmini, işgörenin deneyimleri sonucunda oluşan bir tutum ve buna bağlı olarak işine veya işinin bazı yönlerine gösterdiği tepki olarak yorumlanmaktadır (Mowday, Steers, Porter 1979). Başka bir açıdan iş tatmini, işgörenlerin yaptığı işten elde ettiği gelir ile karşılayabildiği ihtiyaçlar ve kendi değerlerine göre oluşan bir duygu durumu ya da hoşnutluk hali olarak tanımlanmaktadır (Davis, 2004, s. 496).

Bu çalışmanın amacı, KKTC’deki konaklama işletmelerinde çalışan Türk ve yabancı uyruklu işgörenlerin bazı demografik değişkenlere göre iş tatmin düzeyi algılarını belirleyerek, bunları uyruklar bakımından karşılaştırmaktır. Böylece, farklı uyruktan işgören çalıştıran yöneticilere etkili motivasyon politikaları oluşturarak iş tatmin düzeyini yükseltip, hizmet kalitesini ve dolayısıyla rekabet gücünü arttıracak ipuçları sunulabilir. Öte yandan, benzer araştırmalar yapacak akademisyenlere konuya ilişkin temel nitelikte bazı değerli veriler sağlanacaktır. Ayrıca, belki de en önemlisi, ülkemizde konaklama işkolunda farklı uyruktan işgörenler için yapılmış bir iş tatmin araştırması bulunmadığı için literatürdeki bu boşluğu doldurmuş olacaktır.

## 2. Kavramsal Çerçeve

Luthans (2010, s. 150), bir kimsenin işinin veya iş deneyiminin değerlendirilmesinden kaynaklanan zevkli ya da olumlu duygusal durumu iş tatmini olarak tanımlamakta ve bu duyguyu meydana getiren beş faktörden söz etmektedir. Bunlar: Ücret, işin niteliği, kişinin çalışma koşulları, yönetimin ve çalışma arkadaşlarının tutumudur. İş tatmini, işgören için işin özelliklerini değerlendirmesi sonucu oluşan iş hakkındaki olumlu duygudur. Yapılması gerekenler; çalışma arkadaşları ve yöneticileriyle etkileşime girmeyi, örgütsel kural ve politikaları takip etmeyi, performans standartlarını karşılamayı, ideal çalışma koşullarından daha aزیyla yetinmeyi ve buna benzer şeyleri gerektirebilir. İşle ilgili bütün bu bileşenlerin işgören tarafından değerlendirilmesi ve diğer çok sayıda somut unsurun iş tatmini oluşturduğu ileri sürülmektedir (Robbins ve Judge, 2015, s. 77).

İş tatmini, işgörenin başarıma isteği ve işteki başarısı olarak da ifade edilmektedir. Genel olarak verimlilikle kişisel tatminin birbiriyle doğrudan bağlantılı olduğu algısı yaygındır. İş görenin işini severek yapması karşılığında ödüllendirilmesi tatmin düzeyini arttırmakta ve beraberinde işgörenin

işine daha fazla odaklanarak, keyifle çalışmasına olanak sağlamaktadır. Dahası, iş tatmini çalışmada ücret artışı, terfi ve diğer hedeflerine ulaşabileceği hissini uyandırmaktadır (Kaliski, 2007). Spector'a (1985) göre iş tatmini, çalışan kişinin mutluluğunu veya psikolojik sağlığını etkileyen birçok davranışın göstergesi olabilir.

Landy ise iş tatmininin, işin kendine özgü durumlarının bireysel olarak değerlendirilmesi sonucu ortaya çıkan bir duygu durumu olduğunu belirtmektedir. Ayrıca, işinde tatmin olmuş bir işgörenin işini büyük bir tutkuyla yaptığı ve bireysel kararlar alırken, toplumsal etmenlere bağlı kaldığını vurgulamaktadır (Keser, 2005, s. 79).

Öte yandan, iş gören için iş tatminin çalıştığı örgütün iş koşulları ile kendi kişilik özellikleri arasındaki uyum sonucu algıladığı memnuniyet duygusu ve işe karşı gösterdiği olumlu tutum olarak algılandığı belirtilmektedir (Ugboro, Obeng, 2000, s. 254). İş tatmini, işgörenin örgütteki işleriyle ilgili duygu ve düşüncelerinin toplamıdır. Bu bakımdan, iş tatmin derecesi aşırı memnuniyetten aşırı memnuniyetsizliğe kadar değişebilmektedir. İşinden tatmin olmanın yanı sıra işin kendisi, meslektaşları, amirleri ve aldıkları ücret gibi hususlar da işgörenin örgüte karşı geliştirdiği tutumunu etkilemektedir (George, Jones, 2008, s. 77-79).

## **2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler**

İş tatminini etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Ancak bu unsurlar iki ana gruba ayrılabilir. Birinci grup, işgörenin kişisel durumu ile ilgili olanlar; ikinci grup ise işe yönelik koşullardır. Kişisel durumla ilgili olanlar çalışanın kişilik yapısı, duygu, düşünce, istekler ve ihtiyaçlarının derecesi ile fiziksel, psikolojik ve güvenlik ihtiyacının karşılanmasını kapsar. İşe yönelik şartlar ise iş yerindeki fiziksel koşulları ve işgörenin psikolojik beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını içermektedir (Blegen, 1993, s. 37-38).

Diğer yandan, literatürde işgören tatmini ile ilgili olarak bireysel ve örgütsel etkenlerin çokça ele alındığı görülmektedir. Bireysel faktörler yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, hizmet süresi, kıdem; örgütsel faktörler ise ücret, işin kendisi, çalışma koşulları, iletişim, terfi ve yönetim tarzı olarak açıklanmaktadır (Chambers, 1999, s. 70).

Ayrıca, bazı araştırmalarda cinsiyetin iş tatminine etkisi ile ilgili farklı sonuçlara ulaşıldığı görülmektedir.

Buna göre: Voydanoff (1980, s. 177-185)'un "*Perceived job characteristics and job satisfaction among men and women*" araştırmasında kadın ve erkek çalışanların aynı iş koşullarında aynı tatmin düzeyine sahip olduğu saptanmıştır. Oysa, Hulin ve Smith (1964) araştırmalarında, erkeklerin kadınlardan daha yüksek iş tatmine ulaştığı belirlenmiştir (s. 88-92). Diğer yandan Sauser ve York'un (1978, s. 537-538) 154 erkek ve 326 kadın devlet memuru çalışanlarla yaptığı araştırmada Hulin ve Smith'in elde ettiği bulgulara benzer sonuçlar elde edilmiştir. Farklı çalışmalarda cinsiyet değişkeninin iş tatmini açısından tutarsız olduğu görülmektedir. Bununla birlikte, kariyer için işe başlayan kadınlar ile ailesine destek amacıyla çalışan kadınlar arasında da iş tatmini bakımından farklar belirlenmiştir. Ayrıca, kadınların aynı işte erkek çalışanlara göre daha az ücret almaları ve terfi fırsatlarının az olması nedeniyle iş tatminin erkeklere oranla daha düşük olduğu belirlenmiştir (Schultz ve Schultz, 1998, s. 240-250). Loscocco (1990) yaptığı bir araştırmada aynı koşullarda çalışan kadın ve erkekler iş tatmininde cinsiyete göre farklılık saptamamıştır. Bu durum, kadın ve erkek çalışanların işe verdiği tepkilerin benzer olması nedeniyle, "beklenen bir durum" olarak açıklanmıştır. Toker (2007) otellere yönelik yaptığı araştırmada kadın ve erkeklerin iş tatmini bakımından farklı olmadığını bulmuş ve alternatif hipotezi reddetmiştir (s. 103). Çarıkçı (2000, s. 166) iş tatminini etkileyen en önemli özelliğin cinsiyet olduğunu belirterek kadın çalışanların erkek çalışanlara oranla daha yüksek düzeyde iş tatmini olduğu kanısına varmıştır. Son olarak Clark (1997) yaptığı "*Why are Women So Happy At Work?*" adlı çalışmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatminine sahip olduğunu saptamış ve bunu kadınların işleri hakkında daha az beklenti içinde olmasıyla açıklamıştır.

Akbudak'ın (2013) "Beş Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerine" yönelik araştırmasında turizm eğitimi alan işgörenlerin iş tatmin algıları, almayan işgörenlere göre daha olumlu olduğunu belirlenmiştir (s. 75). Bu, konaklama sektöründe mesleki eğitim almanın işgören iş tatmini olumlu yönde etkilediği anlamına gelebilir.

Yelboğa (2007) tarafından yapılan "Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu ile

İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi” konulu çalışmada, kıdem değişkenine göre personelin iç ve dış tatmin düzeyi grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı bulunmadığı, genel iş tatmininin ise  $p < .05$  düzeyinde anlamlı olduğunu saptamıştır (s. 13). Ancak Yelboğa'nın bu tespiti, çalışmasından elde edilen bulguyla örtüşmemektedir.

Ronen (1978) tarafından gerçekleştirilen bir başka araştırmada ise erişilen bulgular şöyledir: İş gören, işe ilk başladığında yeni bir işe başlamanın verdiği heyecan ve beklentisinin yüksek olması sebebiyle, iş tatmin düzeyi görece yüksek olmaktadır. Ancak, bu işgörenler aynı işte 2-5 yıl süreyle çalıştığında, iş tatmin düzeyi düşmektedir. Diğer yandan aynı işte 6 yıl ve üzeri çalışanların iş tatmin düzeyinin yeniden arttığı belirlenmiştir (s. 297-308). Okpara ise yaptığı bir çalışmada, işgörenin mesleki deneyimi ile iş tatmini arasında pozitif yönde bir ilişki olduğunu ve uzun süreli mesleki deneyime sahip işgörenlerin, mesleki deneyimi daha az olanlara kıyasla daha fazla iş tatminine sahip olduğunu belirlemiştir (Okpara, 2004, s. 335).

Diğer bir demografik değişken ise eğitim düzeyinin iş tatminine etkileri konulu bir araştırmada Yelboğa (2007, s. 16), personelin öğrenim düzeyi ile iş tatmin düzeyi arasında bir ilişki bulunmadığını belirlemiştir. Bu sonucu destekleyen başka bir çalışma da Bilgiç'in (1998, s. 549-558) “The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers” isimli araştırmasıdır. Bilgiç, çalışmasında Türk işgörenlerin eğitim düzeyinin iş tatminine önemli bir etkisinin bulunmadığını saptamış ve benzer bulgulara ulaşmıştır. Brush, Moch ve Pooyan'nın, 10.000 işgören ile yaptığı demografik değişkenlerle iş tatmin ilişkisini incelediği 21 bağımsız araştırmada, eğitim ve kıdem değişkenleriyle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı sonucuna varılmıştır. Aynı içerikli bir çalışmada ise böyle bir ilişkinin varlığını gösteren bulgunun örnekleme hatasından kaynaklandığı ileri sürülmüştür (Brush, Moch ve Pooyan, 1987, s.152).

## 2.2. İş Tatmini ve İlişkili Kuramlar

Bir örgütteki yöneticinin önemli görevlerinden biri çalışan bireylerin gösterdiği tutarsız ve olumsuz davranışları fark edip, bunların nedenlerini belirleyerek sorunlarını çözmeye çalışmaktır. Sorunlar giderildikçe işgörenin verimliliği, motivasyonu ve tatmin düzeyi yükselecektir. Böylece, örgüt amaç ve hedeflerini gerçekleştirmekte daha istekli olacak ve daha çok katkıda bulunacaktır. Motivasyonun temeli tatmin olmuş insan davranışıdır. Burada amaç, işgörenlerin beklenti, ihtiyaç, istek ve arzularını kestirerek, sorunlarının giderilmesini sağlamak ve iş gücü devir oranını düşük tutmaya çalışmaktır. Dolayısıyla işgörenlerin ne ile veya nasıl motive olacakları konusunda duyarlı olmak gerekmektedir (Şahin, 2004, s. 525-26).

Örgüt hedef ve amaçlarının yeterince anlaşılmasından kaynaklanan bir problem yaşanması halinde yöneticilerin dikkat etmesi gereken husus, kendi motivasyon unsurları ile çalışanların motivasyon unsurlarını dengelemektir (Toker, 2006, s. 45).

### 2.2.1 Kapsam Kuramları

Kapsam kuramı, insan güdülerinin gücü ile bunları tatmin etmek için insanların yöneldiği hedefleri tarif eder. Yani ihtiyaçların yapısı ve bu ihtiyaçların insanlar açısından önem derecesini açıklamaktadır (Yıldız, 2010, s. 11).

Başka bir anlatımla bu kuram, amaçlarına ulaşmak isteyen bireyleri yönlendiren temel güdüler ile karşılanmamış istek ve ihtiyaçların etkisiyle kişiyi yöneldiği amaçlardan başka yönlere sevk eden dürtülerin de anlaşılmasını sağlamaya çalışır. Bu durumu açıklayan hipotez ise şöyledir: “Bir yönetici, örgütte çalışan bireyi kendi amaç ve hedefleri doğrultusunda yönetmek istiyorsa bu dürtüleri anlamlı ve buna uygun davranışlar geliştirmelidir.” Çünkü motivasyonun temeli olan tatmin duygusunun kaynağı bireyin önceliğine göre karşılanması gereken ihtiyaçlardır (Toker, 2006, s. 53).

Belirtilen kuramlar, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, McClelland'ın Başarma İhtiyacı Kuramı ve Alderfer'in ERG Kuramı olarak sıralanabilir.

### 2.2.2. Süreç Kuramları

Süreç kuramları, motivasyon sürecinin örgüt ortamında ne şekilde işlediğini açıklamaya çalışır. Çalışan bireyin davranış biçiminin çoğu örgüt içinde öğrenilmiştir. Dolayısıyla algılar, tutumlar, amaçlar ve tepkiler bu öğrenmenin bir sonucu olmaktadır (Gündoğan, 2010, s. 42). Aslında bu

çerçevedeki motivasyon teorilerinin odak noktası bireyin hangi amaçlar doğrultusunda, nasıl motive edilebileceğini belirlemektir.

Belirli bir davranışı gösteren bireyin bu davranışı tekrarlamasının (veya tekrarlamamasının) nasıl sağlanabileceği, süreç kuramlarının cevaplamaya çalıştığı temel öngörüdür. Dolayısıyla Kapsam kuramlarının aksine Süreç Kuramları, ihtiyacı, bireyi davranışa sevk eden faktörlerden sadece biri olarak görmektedir. Bu sebeple, içsel faktörlerin yanı sıra kişinin davranış ve motivasyonunu birçok dışsal faktörün de etkilediği düşünülmektedir (Ekşici, 2009, s. 35).

Başlıca Süreç Kuramları şunlardır:

- Vroom'un Beklenti Kuramı
- Lawler ve Porter'in Beklenti Kuramı
- Adams'ın Eşitlik Kuramı
- Edwin Locke'un Amaç Kuramı
- Skinner'in Sonuçsal Şartlanma Kuramı

### **2.3. İş Tatmin Yetersizliğinin Sonuçları**

Bir örgütte, işgören için en önemli unsur yaptığı işten tatmin olmasıdır. Örgütün işgörenin beklentilerini karşılayamaması sonucunda ortaya çıkan iş tatminsizliği, bireyde birçok davranış bozukluğuna neden olmaktadır. Bu durum hem ruh hem de beden sağlığı bozukluklarına yol açarak kişide uykusuzluk, iştahsızlık, duygusal çöküntü ve hayal kırıklığı gibi sağlık sorunlarına neden olmaktadır (Miner, 1992, s. 119).

İşinde tatminsizlik yaşayan bir işgören, tatmin olan bir işgörenden daha fazla devamsızlık yapmakta, işten ayrılmakta ve hem daha sık psikolojik sorun yaşamakta hem de başka sağlık problemleri ile karşılaşmaktadır (Alsat, 2016, s. 55).

Diğer yandan, yetersiz iş tatmin sıkıntısı yaşayan kişilerin ve örgütlerin bir takım olumsuz sonuçlarla karşılaştığı görülmektedir. Stres ve baskı altında çalışan işgörenlerde görülen yetersiz iş tatmini davranış bozukluklarına kadar varan bir dizi fiziksel ve psikolojik soruna neden olmaktadır. Dolayısıyla, işgören tatminsizliğini anlayabilmek için örgüt içinde iş yavaşlamasına, başarı ve iş verimliliğinin düşmesine, işe bağlılığın azalmasına, işgücü devir oranının yükselmesine, iş kazalarına ve işle ilgili şikâyetlerinin çoğluğuna bakmak yeterli olmaktadır (Akıncı, 2002, s. 7).

### **2.4. İş Tatmininin Belirlenmesinde Kullanılan Ölçekler**

Örgütlerde işgörenlerin işlerinde ne ölçüde tatmin ya da tatminsizlik duyduğunun değerlendirilmesi karmaşık birçok unsura bağlı bir süreçtir. İş tatminini ölçmede sıkça kullanılan ve güvenilirliği bilinen iki yaklaşım bulunmaktadır (Robbins ve Judge, 2015, s. 80). Birinci yaklaşım tek soruyla iş tatmininin ölçülmesidir. Örneğin, "Her şeyi dikkate aldığımızda, işinizden ne kadar tatmin oluyorsunuz" sorusuna verilen yanıt iş tatmini belirlemektedir. Yanıt verenler "çok memnunuz" dan, "hiç memnun değilim" e kadar giden bir ölçekte 1 ila 5 arasında bir numarayı işaretlemektedir. İkinci yaklaşım ise işin çeşitli yönlerinin toplamından oluşmaktadır. Bu işi oluşturan işin doğası, ücret, terfi olanakları ve çalışma arkadaşları gibi ana unsurları kapsamaktadır. Yanıtlayanlar bunları standardize edilmiş bir ölçekte değerlendirir ve araştırmacı genel iş tatmini puanı elde etmek için bu değerleri toplamaktadır.

Ancak bazı araştırmacıların hangi yaklaşımının diğerinden üstün olduğuna karar veremedikleri bilinmektedir. Başka bir deyişle iş tatmini o kadar geniş bir kavramdır ki, tek soruyla genel değerlendirme yöntemini uygulamak sadece zaman kazandırmakta, kabaca bir fikir vermektedir. İşin çeşitli yönlerinin toplamına bakmak ise yöneticilerin problemlere nokta atışı yapmalarına ve onlarla daha hızlı ve doğru bir biçimde baş etmelerine olanak sağlamaktadır (Robbins ve Judge, 2015, s. 81).

Literatürde birçok iş tatmin ölçeği geliştirilmiştir. Yapılan çalışmalar aşağıda belirtilen ölçeklerin diğerlerine göre daha güvenilir olduğunun göstermektedir (Kardaş, 2016, s. 26).

- İş Tanımlama Ölçeği (Job Descriptive Index)
- Porter İhtiyaç ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionnaire)
- Genel Kıyaslama (Job In General-JIG) ve Yüz Çizelgesi Ölçeği
- Spector İş Tatmini Ölçeği (Job Satisfaction Survey)
- Minnesota İş Tatmini Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire)

### 2.4.1. Minnesota İş Tatmini Ölçeği

Araştırmamızda Weiss, Davis, England ve Lofquist (1967)'in geliştirdiği; Baycan (1985) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve ülkemizde yapılan çalışmalarda güvenilirlik ve geçerlilik bakımından başarılı sonuçlar veren Minnesota İş Tatmin Ölçeği kullanılmıştır. Örneğin, Baycan'ın yaptığı bir çalışmada Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,77 olarak bulunmuştur.

Bu ölçek, 100 sorudan oluşan uzun form ve 20 sorudan oluşan kısa form olarak iki şekilde uygulanmaktadır. Bu çalışmada Minnesota İş Doyum Ölçeğinin kısa formu -Short Form Minnesota Satisfaction Questionnaire (SFMSQ)- kullanılmıştır. Kısa form, içsel, dışsal ve genel iş tatmini boyutlarını kapsayan, 20 maddeden oluşan beşli Likert tipi (1'den 5'e kadar değişen puanlamaya sahip) bir ölçüm aracıdır. Katılımcılardan verilen ifadeler ne ölçüde katıldığını belirtmesi ve "Hiç tatmin edici değil, 1"; "Tatmin edici değil, 2"; "Ne tatmin edici ne değil 3"; "Tatmin edici 4"; "Çok tatmin edici 5" rakamları ile gösterilen beş seçenektan birini seçmesi istenir. Kısa formulu ölçek içsel, dışsal ve genel tatmin değerlerinin elde edilmesini sağlar (Weiss, Davis, England ve Lofquist, 1967, s. 1-4).

İçsel tatmine ilişkin ifadeler 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16, 20. maddelerde yer alır. Bunlar; işin kendisi, bağımsız çalışma imkânı, ara sıra değişik şeyler yapabilme, işin sorumluluğu, başarı, tanınma, terfi imkanları ve yükselme gibi işin içsel niteliğine ilişkin tatmini kapsar.

Dışsal tatmine ilişkin ifadeler 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18, 19. maddelerde yer alır. Bunlar; işletme politikaları ve yönetim, ücret, takdir edilme, çalışma arkadaşlarının arasındaki ilişkiler, çalışma koşulları gibi işin çerçevesini oluşturan etmenlerdir. Bu boyutla ilgili elde edilen puan toplamı 8'e bölünerek dışsal tatmin puanı bulunur.

Genel tatmin ise ölçekte bütün maddeleri içermektedir. Genel doyum düzeyi 20 maddeden elde edilen puan toplamının 20'ye bölünmesiyle hesaplanır.

### 3. Yöntem

Minnesota İş Tatmin Ölçeği bir *Ordinal* (sıralı) *Ölçek* olduğundan öncelikle cevapların seçeneklere göre dağılımı incelenmiştir. Ordinal (sıralı) ölçek ile toplanan verilerin analizinde yalnızca parametrik olmayan (non-parametrik) testler kullanılabilir. Non-parametrik analizler parametrik veriye, normal dağılıma ve varyans kavramına dayanmaz. Bunlar, yalnızca sıralama puanları kullanılarak işlem yapılan esnek istatistiksel teknikler için uygundur (Karagöz, 2017, s. 180).

Diğer yandan Ordinal (sıralı) ölçekte ortalama hesaplamaya elverişli tanımlayıcı istatistikler, Tepe değer ve Ortancadır. Ancak, Likert Ölçeği araştırmacıların çoğu tarafından aralık ölçeği (Interval Scale) olarak kabul edilebildiğinden, istatistik testlerde Aritmetik ortalama da kullanılabilir (Zikmund, Babin, Carr, Griffin, 2010, s. 296-518).

Ancak, parametrik olmayan testlerin genel olarak normal dağılım göstermediğinden, dağılımı olmayan (distribution-free) testler olarak adlandırılır. Parametrik testler ise belirli olasılık dağılımlarını içerir ve örneklem verilerinden (ortalamalar veya ortalamaların farkı) popülasyon için daha güvenilir tahminde bulunmaya elverişlidir. Dağılımla ilgili görece az varsayım olanak veren parametrik olmayan testlerin değerinin düşük olması parametrik benzerlerine göre daha az güçlü olmasındandır. Bu sebeple,  $H_1$  doğru olduğunda  $H_0$ 'ı reddetme olasılığı daha düşük olabilir (Sullivan, 2020).

#### 3.1. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma modeline uygun bir şekilde hazırlanan hipotezler aşağıda belirtilmektedir. Ancak bunlar, ölçülmeye çalışılan değişkenler birleştirilerek İçsel, Dışsal ve Genel tatmin düzeyler bakımından yalnızca birer *Sıfır Hipotezi* ve *Alternatif Hipotez* olarak gösterilmiştir.

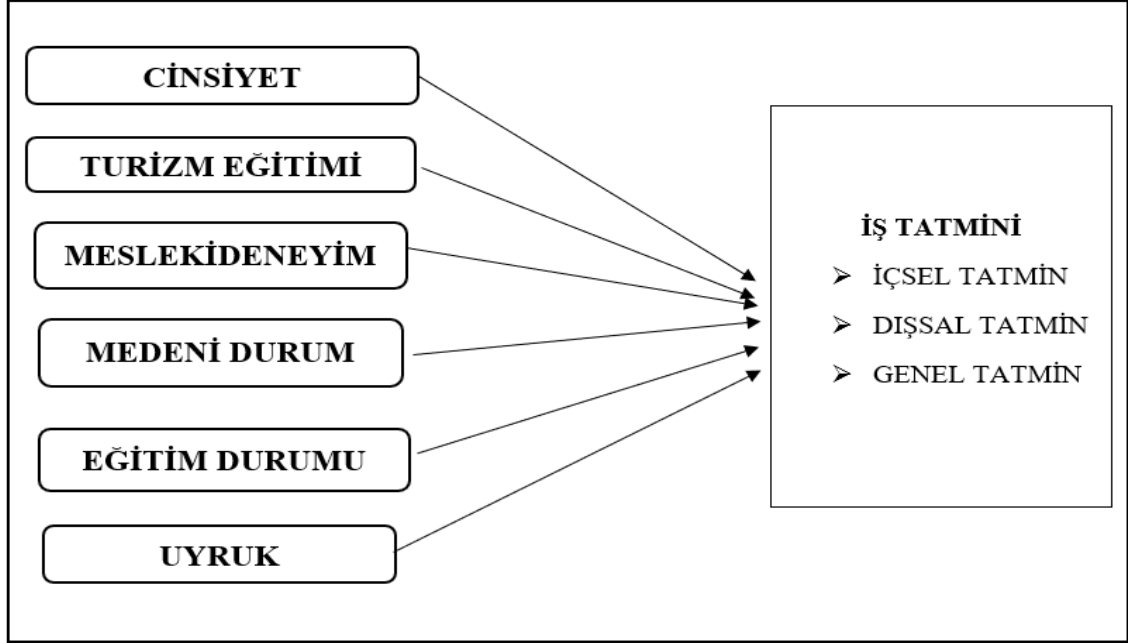
Buna göre, tüm testler için:

$H_0$  hipotezi: İş görenlerin iş tatminine ilişkin içsel/dışsal/genel faktör algıları; cinsiyetlerine, turizm eğitimlerine, mesleki deneyimlerine, medeni durumlarına, eğitim düzeyine, uyruklarına göre farklılık GÖSTERMEMEKTEDİR.

$H_a$  hipotezi: İş görenlerin iş tatminine ilişkin içsel/dışsal/genel faktör algıları; cinsiyetlerine, turizm eğitimlerine, mesleki deneyimlerine, medeni durumlarına, eğitim düzeyine, uyruklarına göre farklılık GÖSTERMEKTEDİR, biçiminde düzenlenmiştir.

### 3.2. Araştırmanın Modeli

Araştırmanın modeli, konaklama sektöründe çalışan personelin bağımsız değişken olan demografik değişkenler (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi, uyruk ve mesleki deneyim)'in bağımlı değişkenler (içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel iş tatmini) üzerinde bir fark yaratıp yaratmadığının irdelenmesine göre oluşturulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

### 3.3. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Bu araştırma, aşağıda belirtilen kısıtlar göz önünde bulundurularak gerçekleştirilmiştir.

- Ölçek: Minnesota iş tatmini ölçeği.
- Coğrafi sınır: KKTC/Girne il sınırları içinde bulunan, görüşmelerin yapıldığı konaklama tesisleri.
- Süre: Çalışma, Ekim 2018-Kasım 2018 tarihleri arasında yapılmıştır.

Turizm mevsimi çoğunlukla yaz aylarını kapsadığından konaklama işletmelerinde çok sayıda işgören bulunacağı gerekçesiyle, bu araştırmanın yaz döneminde yapılmasının uygun olacağı ileri sürülebilir. Ancak, KKTC'de önemli oranda kumar turizmi bulunduğundan, konaklama sektöründeki işgören sayısının kış aylarında yaz dönemine göre önemli ölçüde azalmadığı söylenebilir (DPÖ, 2018, s. 109).

### 3.4. Araştırmanın Evreni ve Örneklem Seçimi

Araştırmanın evreni Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Girne ilinde bulunan 5'i 4 yıldızlı ve 13'ü 5 yıldızlı toplam 18 konaklama tesisinde çalışan, çeşitli uyruklara mensup toplam 1935 iş gören çalışmaktadır (KITOB, 2018). Görece fazla sayıda personel çalıştıran ve bu nedenle yabancı uyruklu personele daha fazla rastlanacağı düşüncesiyle, 4 ve 5 yıldızlı işletmeler tercih edilmiştir. Ayrıca, zaman ve maliyet etmenleri göz önünde bulundurularak, görüşme için daha uygun olduğu değerlendirilen beşi 4 yıldızlı, altısı 5 yıldızlı olmak üzere toplam 11 konaklama tesisinde çalışma yapılmıştır. Burada toplam 450 işgörene soru formları dağıtılmıştır. Bazı işgörenlerin izinli olması, bazılarının yoğun çalışma nedeniyle görüşme için zaman ayıramaması, bazılarının da anket sorularına verdiği cevapların yetersiz bulunması sebebiyle, 450 soru formunun 321'i tümüyle cevaplandırılmış ve değerlemeye alınmıştır.

Örnek seçiminde Kasti (Kararsal) Örneklem yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntem, örneği oluşturan elemanlar ile araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden

oluşmaktadır (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015, s. 142). Veriler ise *Yüz-yüze Anket Tekniği* ile toplanmıştır.

### 3.5. Pilot Çalışma

Saha çalışmasına başlamadan önce, hazırlanan soruların güvenilirlik ve geçerliliğini test etmek için bir konaklama işletmesinde yargısal olarak seçilen 20 işgören üzerinde pilot çalışma yapılmıştır. Bu ön araştırmadan elde edilen verilerin geçerlilik ve güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanarak incelenmiştir. Ayrıca, Pilot çalışmada anket sorularının anlaşılabilir olması, kapalı uçlu sorularda cevap seçeneklerinin yeterli olması ve toplam anket süresi gibi hususlar irdelenmiştir. Pilot araştırma Cronbach Alpha katsayısı 0,90 civarında bulunmuştur.

### 3.6. Verilerin Analizi

Örnek kitleden elde edilen veriler *SPSS Versiyon 20* paket programıyla analiz edilmiştir. Araştırmanın amaçları doğrultusunda frekans dağılımı, ortalama, varyans dağılımı, standart sapma gibi çeşitli tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra güvenilirlik analizleri yapılmıştır. Ayrıca Mann Whitney U ve Kruskal Wallis-H istatistik testleri uygulanmıştır. Bu test Kruskal Wallis One-way (Tek yönlü) Varyans Analizi olarak da bilinmektedir. Uygulama olarak Mann Whitney U testine benzetilmektedir, ancak üç veya daha fazla grubun karşılaştırmasında kullanılır (Coşkun, Altunışık, Bayraktaroğlu ve Yıldırım, 2015, s. 212). Tek Yönlü Anova testlerinden ise ikiden fazla gruplarda anlamlı farklılığın belirlenmesi için yararlanır. Ancak, "Tek Yönlü Anova" analizi grupların birbirinden farklı olup olmadığı bilgisini verir ama grupların farkını göstermez. Bu sebeple, grupların birbirinden farkını belirlemek için Post Hoc testi uygulamak gerekir (<http://istatistikturkiye.com/post-hoc-testlerinin-dogru-kullanimi/>, 2020).

Araştırmada kullanılan ölçek *Ordinal* (sıralı) Ölçek kullanıldığından, hipotez testlerinde non-parametrik analiz tekniklerinden yararlanılmıştır. Veri analizlerinde, içsel tatmin için: 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 16 ve 20.; dışsal tatmin için: 5, 6, 12, 13, 14, 17, 18 ve 19. ve son olarak genel tatmin için: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 ve 20. maddeler test edilmiştir.

Ölçek değerlendirmelerinde bağımsız değişkenler olarak cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi, uyruk ve mesleki deneyimin istatistik açıdan farklılık gösterip göstermediği incelenirken,  $p < .05$  önem derecesi esas alınmıştır.

### 3.7. Araştırmada Kullanılan Ölçeğin Güvenirliği

Araştırmada kullanılan İş Tatmin Ölçeğinin güvenilirlik katsayısı hesaplamasından elde edilen Cronbach Alpha değeri aşağıdaki tabloda gösterilmektedir. Sosyal bilimlerde veriler test edilirken, Cronbach Alpha katsayısı şöyle değerlendirilmektedir (ölçek 0-1 arası):

$0.00 \leq \alpha \leq 0.40$  güvenilir değil.

$0.41 \leq \alpha \leq 0.60$  düşük derecede güvenilir.

$0.61 \leq \alpha \leq 0.80$  oldukça güvenilir.

$0.81 \leq \alpha \leq 1.00$  yüksek derecede güvenilir (İslamoğlu ve Almaçık, 2016, s. 292).

**Tablo 1.** İş Tatmini Ölçeği Güvenirlik Katsayısı

Ölçek	Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
Minnesota İş Tatmin Ölçeği (Genel)	0,926	20
İçsel Tatmin	0,883	12
Dışsal Tatmin	0,844	8

Tablo 1'de gösterilen ölçeğe ilişkin Cronbach's Alpha katsayısı 0,926 dır. Bu sonuç, 0,70'ten büyük olduğu için ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu anlaşılmaktadır.

**Tablo 2.** Ölçekteki Soruların Güvenirliğe Katkısı



*Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama*

	<b>Madde Silindiğinde Ortalama</b>	<b>Madde Silindiğinde Varyans</b>	<b>Düzeltilmiş Korelasyon</b>	<b>Madde Silindiğinde Cronbach's Alpha</b>
1. Yapılan işin beni her zaman meşgul etmesi	68,14	200,342	0,464	0,924
2. Bağımsız çalışma imkanının olması	68,28	198,029	0,497	0,924
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması	68,15	195,686	0,611	0,922
4. Toplumda saygın kişi olma şansını vermesi bakımından	68,17	192,472	0,607	0,922
5. Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından	68,07	195,914	0,61	0,922
6. Yöneticini karar verme yeteneği bakımından	68,01	195,772	0,628	0,921
7. Vicdani sorumluluk taşıma şansı bana vermesi bakımından	67,91	197,679	0,528	0,923
8. Bana garanti bir gelecek sağlaması bakımından	68,33	191,004	0,605	0,922
9. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmesi açısından	67,94	195,653	0,596	0,922
10. Kişileri yönlendirmek için fırsat verebilmesi açısından	68,07	193,907	0,676	0,92
11. Kendi yeteneklerini kullanma şansı olması açısından	67,95	191,56	0,714	0,919
12. İşle ilgili kararların uygulanmaya konulması açısından	68,21	195,816	0,606	0,922
13. Yapılan iş karşılığında alınan ücret açısından	68,56	193,778	0,56	0,923
14. Terfi imkânı olması açısından	68,48	192,744	0,619	0,921
15. Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından	68,35	193,809	0,631	0,921
16. İş yaparken kendi yöntemlerini kullanma serbestliği açısından	68,29	195,299	0,594	0,922
17. Çalışma şartları(koşulları) açısından	68,19	194,227	0,636	0,921
18. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşabilmeleri açısından	68,01	197,228	0,536	0,923
19. Yapılan işin takdir edilip edilmemesi açısından	68,08	195,584	0,605	0,922
20. Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi açısından	67,94	194,391	0,597	0,922

Tablo 2’de maddelerin toplam güvenilirliğe olan etkisi incelendiğinde değişkenler arasındaki toplam korelasyon katsayısının görece yüksek çıkması ve verilerin iç tutarlılığının da yüksek olduğunu anlamına gelmektedir. Esasen 0,30’un altında bir korelasyon katsayısı değerine rastlanmaması, değişkenler arasında azımsanmayacak ölçüde bir ilişkinin varlığına işaret etmektedir. Dolayısıyla, kullanılan ölçekte herhangi bir madde çıkarılmasına gerek bulunmamaktadır.

**Tablo 3.** İş Tatmini Ölçeğine İlişkin *KMO* ve *Bartlett’s Analizi*

Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		0,931
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	3003,26
	df	190
	Sig.	0

Tablo 3’te İş tatmini ölçeğine ilişkin KMO değerinin 0,931 bulunması, yapılan çalışmada örneklem büyüklüğünün yeterli sayıda olduğunu ve ayrıca Bartlett’s testi sonuçları da  $p < 0.05$  veya  $p = 0,000$  düzeyinde verilerin normal dağılım gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu değerler göz önünde bulundurulduğunda, verilerin faktör analizi için uygun ve yeterli olduğu sonucu çıkarılabilir.

**Tablo 4.** İş Tatminine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

	Component			
	1	2	3	4
1. Yapılan işin beni her zaman meşgul etmesi		<b>0,500</b>		
2. Bağımsız çalışma imkanının olması		<b>0,832</b>		
3. Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması		<b>0,753</b>		
4. Toplumda saygın kişi olma şansını vermesi bakımından		<b>0,549</b>		
5. Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından				<b>0,728</b>
6. Yöneticini karar verme yeteneği bakımından				<b>0,738</b>
7. Vicdani sorumluluk taşıma şansı bana vermesi bakımından				<b>0,672</b>
8. Bana garanti bir gelecek sağlaması bakımından	<b>0,642</b>			
9. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmesi açısından				<b>0,531</b>
10. Kişileri yönlendirmek için fırsat verebilmesi açısından		<b>0,500</b>		
11. Kendi yeteneklerini kullanma şansı olması açısından	<b>0,500</b>			
12. İşle ilgili kararların uygulanmaya konulması açısından			<b>0,484</b>	
13. Yapılan iş karşılığında alınan ücret açısından	<b>0,719</b>			
14. Terfi imkânı olması açısından	<b>0,694</b>			
15. Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından	<b>0,721</b>			
16. İşi yaparken kendi yöntemlerini kullanma serbestliği açısından	<b>0,740</b>			
17. Çalışma şartları(koşulları) açısından			<b>0,512</b>	
18. Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşabilmeleri açısından			<b>0,743</b>	
19. Yapılan işin takdir edilip edilmemesi açısından			<b>0,704</b>	
20. Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi açısından			<b>0,742</b>	

*Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama*

Aslında, Dışsal Tatmin-Faktör 2 ile ilgili olması gereken ve fakat Faktör 1 altında en yüksek değerlerinin görüldüğü 13 ve 14. ifadeler, İçsel Tatmin-Faktör 1 ile ilgili yorumlarda dikkate alınmamıştır.

Faktör 1 altında aşağıdaki dört maddenin toplandığı görülmüştür. Bu maddeler, Minnesota İş Tatmini Ölçeğinde, İçsel Tatmin ile İlgilidir.

- *“Bana garanti bir gelecek sağlaması bakımından”*
- *“Kendi yeteneklerini kullanma şansı olması açısından”*
- *“Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından”*
- *“İşi yaparken kendi yöntemlerini kullanma serbestliği açısından”*

Ölçeğimizde bu maddelerin tümü İçsel Tatmin-Faktör 1 ile ilişkilendirilmişken, bunların en yüksek değerlerine Faktör 2 altında rastlanmıştır. Bu sebeple, bu maddeler Faktör 2 ile ilgili değerlendirme dışı bırakılmıştır.

- *“Yapılan işin beni her zaman meşgul etmesi”*
- *“Bağımsız çalışma imkanının olması”*
- *“Ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması”*
- *“Toplumda saygın kişi olma şansını vermesi bakımından”*
- *“Kişileri yönlendirmek için fırsat verebilmesi açısından”*

Bununla birlikte, Faktör 3 ve Faktör 4 altında en yüksek değerleri görülen maddelerin tümü Genel Tatmin ile ilgili olup, aşağıda gösterilmektedir.

- *“İşle ilgili kararların uygulanmaya konulması açısından”*
- *“Çalışma şartları(koşulları) açısından”*
- *“Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşabilmeleri açısından”*
- *“Yapılan işin takdir edilip edilmemesi açısından”*
- *“Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi açısından”*
- *“Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmesi açısından”*
- *“Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından”*
- *“Yöneticini karar verme yeteneği bakımından”*
- *“Vicdani sorumluluk taşıma şansı bana vermesi bakımından”*

#### 4.Bulgular

Deneklerin demografik özelliklere ilişkin sorulara verilen cevapların dağılımı Tablo 5'te gösterilmektedir.

**Tablo 5.** Demografik Verilerin Dağılımı

Açıklama		Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	212	66
	Kadın	109	34
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Yaş	20 ve altı	24	7,5
	21-30 yaş arası	183	57,0
	31-40 yaş arası	65	20,2
	41-50 yaş arası	39	12,1
	51 yaş ve üstü	10	3,1
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Medeni Durum	Evli	117	36,4
	Bekar	185	57,6
	Diğer	19	5,9
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Eğitim Durum	İlköğretim	31	9,7
	Ortaöğretim	127	39,6
	Lisans	149	46,4
	Yüksek Lisans/Doktora	14	4,4

<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Mesleki Deneyim	1 Yıldan az	41	12,8
	1-4 Yıl	116	36,1
	5-8 Yıl	72	22,4
	9-12 Yıl	38	11,8
	13 Yıl ve Fazla	54	16,8
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Otel Yıldız	4 Yıldız	129	40,2
	5 Yıldız	192	59,8
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Departman	Odalar	59	18,4
	Yiyecek-İçecek	195	60,7
	Satış-Pazarlama	4	1,2
	Resepsiyon	18	5,6
	Muhasebe-Finans	9	2,8
	Diğer	36	11,2
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Turizm Eğitim	Yok	188	58,6
	Turizm Meslek Lisesi	40	12,5
	Turizm MYO 2	21	6,5
	Turizm MYO 4	24	7,5
	Turizm Kursu	23	7,2
	Diğer	25	7,8
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>
Uyruk	TC	176	54,8
	KKTC	52	16,2
	Diğer	93	29
<b>Toplam</b>		<b>321</b>	<b>100</b>

Ankete cevap verenlerin %66'sını erkekler; %34'ünü kadınların oluşturduğu; cinsiyet farkı gözetmeksizin %57'sinin 21-30 yaş grubunda olduğu belirlenmiştir. Dinamik bir yapı gösteren turizm sektöründe işgörenlerin çoğunluğu gençlerden oluşmaktadır. İş görenlerin medeni durumları incelendiğinde en kalabalık grubun %57,6 ile bekarlar olduğu görülmektedir. Öte yandan katılımcılar eğitim durumu, işletme yıldız sayısı, çalışılan departman, turizm eğitimi ve uyruğa göre incelendiğinde %46,4'ünü lisans; %36,1'i mesleki deneyim; %59,8'i beş yıldızlı işletme; %60,7'si yiyecek-İçecek bölümü; %58,6'sının turizm eğitimi bulunmadığı belirlenmiştir. Ayrıca, katılımcıların %54,8'i T.C. vatandaşı; %16,2'si KKTC vatandaşı; %29'u da yabancı ülke vatandaşı çıkmıştır.

#### 4.1. İş Tatmin Ölçeği İçsel Faktörlere İlişkin Verilen Cevaplar

Katılımcıların iş tatminine ilişkin içsel faktör algılarının frekans dağılımları, oranları ile cevap ortalamaları ve standart sapmaları incelendiğinde en düşük ortalamaların “Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından” olduğu (3,4±1,15) hesaplanmıştır. Diğer yandan ise madde ortalama ve standart sapmalar incelendiğinde en yüksek oranın “Vicdani sorumluluk taşıma şansını bana vermesi bakımından” (3,84 ± 1,1) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bulgular ayrıntılı olarak Tablo 6'da görülmektedir.

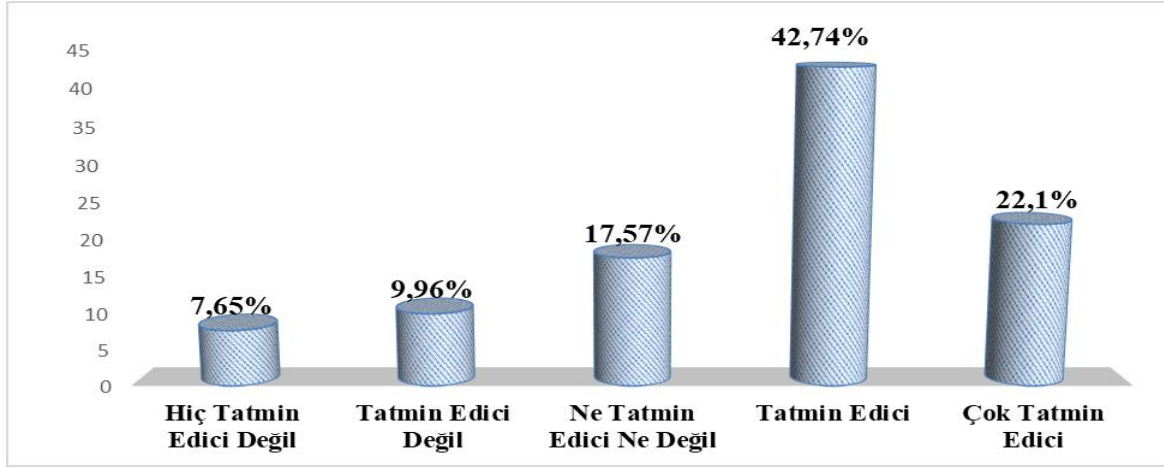
**Tablo 6.** İş görenlerin İçsel Faktörlere İlişkin Verdiği Cevapların Dağılımı

İÇSEL FAKTÖRLER	Hiç Tatmin Edici Değil	Tatmin Edici Değil	Ne Tatmin Edici Ne Değil	Tatmin Edici	Çok Tatmin Edici	$\bar{X}$	Ss
-----------------	------------------------	--------------------	--------------------------	--------------	------------------	-----------	----

*Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama*

Yapılan işin beni her zaman meşgul etmesi	%	6,2	8,1	21,5	47,7	16,5	3,6	1,053
	F	20	26	69	153	53		
Bağımsız çalışma imkanının olması	%	8,1	12,5	20,2	43,6	15,6	3,46	1,14
	F	26	40	65	140	50		
Ara sıra değişik şeyler yapabileme şansının olması	%	5	12,8	18,4	45,8	18,1	3,59	1,08
	F	16	41	59	147	58		
Toplumda saygın kişi olma şansını vermesi bakımından	%	11,2	10,3	11,2	44,2	23,1	3,58	1,26
	F	36	33	36	142	74		
Vicdani sorumluluk taşıma şansı bana vermesi bakımından	%	5	8,4	15	41,1	30,5	3,84	1,1
	F	16	27	48	132	98		
Bana garanti bir gelecek sağlaması bakımından	%	14,3	11,5	16,2	34,6	23,4	3,41	1,34
	F	46	37	52	111	75		
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmesi açısından	%	7,2	4,7	15,6	46,1	26,5	3,8	1,1
	F	23	15	50	148	85		
Kişileri yönlendirmek için fırsat verebilmesi açısından	%	5,9	8,1	19,6	45,8	20,6	3,67	1,07
	F	19	26	63	147	66		
Kendi yeteneklerini kullanma şansı olması açısından	%	6,2	7,8	15,9	40,5	29,6	3,79	1,14
	F	20	25	51	130	95		
Kendi fikir ve kanaatlerini rahat kullanma serbestliği vermesi açısından	%	7,8	15	22,4	39,6	15,3	3,4	1,15
	F	25	48	72	127	49		
İşi yaparken kendi yöntemlerini kullanma serbestliği açısından	%	7,2	13,4	21,8	41,7	15,9	3,46	1,13
	F	23	43	70	134	51		
Yapılan iş karşılığında duyulan başarı hissi açısından	%	7,8	6,9	13,1	42,1	30,2	3,8	1,17
	F	25	22	42	135	97		
<b>GENEL ORTALAMA TOPLAM</b>	%	<b>7,65</b>	<b>9,96</b>	<b>17,57</b>	<b>42,74</b>	<b>22,10</b>	<b>3,61</b>	<b>1,14</b>
	F	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>57</b>	<b>137</b>	<b>71</b>		

Katılımcıların iş tatmini ölçeğine ilişkin içsel faktör algılarının genel ortalamasının %3,61 ve standart sapma toplamının ise %1,14 olduğu anlaşılmıştır. Buna göre, katılımcıların içsel faktör kategorisinde yer alan iş tatmini ile ilgili düşüncelerinin “tatmin edici” olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Burada yer alan 12 madde ile cevap ortalamalarına bakıldığında katılımcıların; %7,65 “hiç tatmin edici değil”, %9,96 “tatmin edici değil”, %17,57 “ne tatmin edici ne değil”, %42,74 “tatmin edici” ve %22,10 “çok tatmin edici” cevabı verdiği görülmektedir. Bu 12 maddenin ortalamalarına göre oluşan sonuçlar Şekil 2’de gösterilmektedir.



Şekil 2. İş Tatmini İçsel Faktörlere İlişkin Verilen Cevap Ortalamaları (%)

#### 4.2. İş Tatmin Ölçeği Dışsal Faktörlere İlişkin Verilen Cevaplar

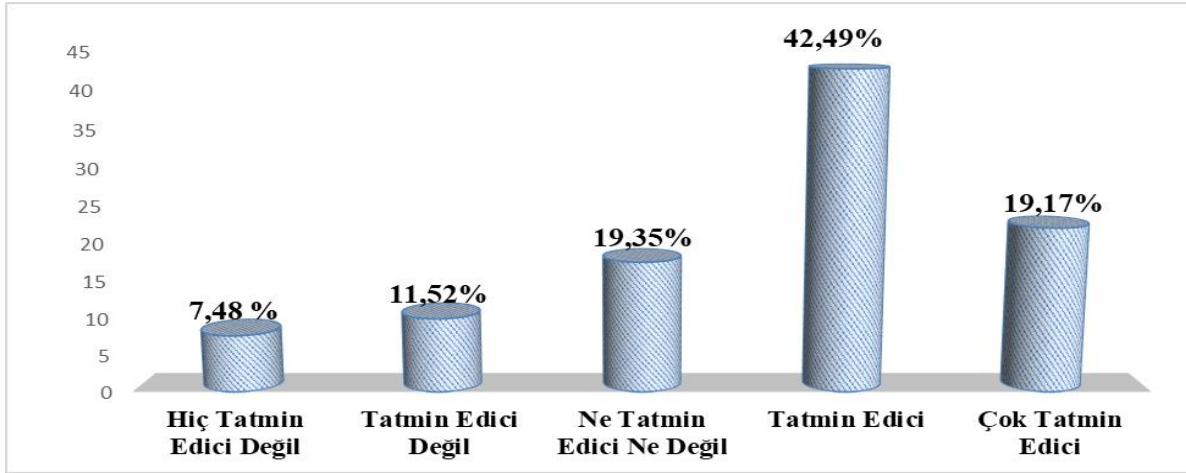
Katılımcıların iş tatminine ilişkin dışsal faktör algılarının frekans ve oran dağılımları ile madde ortalamaları ve standart sapmaları detaylı olarak incelendiğinde en düşük ortalamanın “Terfi imkânı olması açısından” olduğu hesaplanmıştır. Diğer yandan ise madde ortalama ve standart sapmalar incelendiğinde en yüksek oranın “Yöneticini karar verme yeteneği bakımından” ve birbirine çok yakın olan yüksek ortalamalı “Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşabilmeleri açısından” olarak tespit edilmiştir. Detaylı sonuçları Tablo 7’de aşağıda sunulmuştur.

Tablo 7. İş Görenlerin Dışsal Faktörlere İlişkin Verdiği Cevapların Dağılımı

DIŞSAL FAKTÖRLER		Hiç Tatmin Edici Değil	Tatmin Edici Değil	Ne Tatmin Edici Ne Değil	Tatmin Edici	Çok Tatmin Edici	$\bar{X}$	Ss
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi açısından	%	5,6	9,3	16,5	48,9	19,6	3,68	1,07
	F	18	30	53	157	63		
Yöneticini karar verme yeteneği bakımından	%	4	9,7	18,1	45,2	23,1	3,74	1,05
	F	13	31	58	145	74		
İşle ilgili kararların uygulanmaya konulması açısından	%	5,6	12,8	19,9	45,8	15,9	3,54	1,08
	F	18	41	64	147	51		
Yapılan iş karşılığında alınan ücret açısından	%	14	16,2	22,7	31,8	15,3	3,18	1,27
	F	45	52	73	102	49		
Terfi imkânı olması açısından	%	10,9	17,1	21,5	35,5	15	3,26	1,22
	F	35	55	69	114	48		
Çalışma şartları(koşulları)	%	6,9	10,6	21,2	42,7	18,7	3,56	1,12
	F	22	34	68	137	60		

) açısından								
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşabilmeleri açısından	%	5,9	8,4	18,1	41,4	26,2	3,74	1,12
	F	19	27	58	133	84		
Yapılan işin takdir edilip edilmemesi açısından	%	6,9	8,1	16,8	48,6	19,6	3,66	1,09
	F	22	26	54	156	63		
<b>GENEL ORTALAMA TOPLAM</b>	%	<b>7,48</b>	<b>11,52</b>	<b>19,35</b>	<b>42,49</b>	<b>19,17</b>	<b>3,54</b>	<b>1,12</b>
	F	<b>24</b>	<b>37</b>	<b>62</b>	<b>137</b>	<b>61</b>		

Katılımcıların İş tatminine ilişkin dışsal faktör düşüncelerinin genel ortalaması 3,54 ve standart sapma toplamının ise 1,12 olduğu anlaşılmıştır. Buna göre katılımcıların dışsal faktör kategorisinde yer alan iş tatmini ile ilgili görüşleri “tatmin edici” sonucuna ulaşılmıştır. Burada yer alan 8 madde ile görüş ortalamaları hesaplandığında; katılım sağlayanların (%7,48) hiç tatmin edici değil, (%11,52) tatmin edici değil, (%19,35) ne tatmin edici ne değil, (%42,49) tatmin edici ve (%19,17) çok tatmin edici cevabı vermiştir. 8 maddenin ortalamalarına göre oluşan sonuçlar Şekil 3’te sunulmuştur.



Şekil 3. İş Tatminine İlişkin Dışsal Faktörlere Verilen Cevap Ortalamaları (%)

#### 4.3. Hipotezlere İlişkin Bulgular

Geliştirilen hipotezler, ölçeğimizde yer alan iş tatminine ilişkin maddelere göre sırasıyla İçsel, Dışsal ve Genel Tatmin Faktörlerine göre ayrı ayrı test edilmiştir.

##### 4.3.1. İçsel Tatmin Faktörlerine İlişkin Farklılık Analizi

Yapılan bütün istatistik analizlerde  $p < .05$  değeri esas alınmış ve hipotez testi değerlendirmeleri buna göre yapılmıştır.

Tablo 8. İçsel Tatmin Faktörlerine İlişkin Farklılık Analizi

İÇSEL FAKTÖRLER	CİNSİYET	ORTALAMA SIRA		U	P
		N			
		Erkek	212	162,26	11286,5
		Kadın	109	158,55	
	TURİZM	Yok	188	151,46	X <sup>2</sup>
					5,25

	<b>EĞİTİMİ</b>	Turizm Meslek Lisesi	40	181,28		
		Turizm MYO (2 yıllık)	21	166,52		
		Turizm MYO (4 yıllık)	24	172,75		
		Turizm Kursu	23	169,74		
		Diğer	25	176,32		
	<b>MESLEKİ DENEYİM</b>	Bir Yıldan Az	41	157,5	<b>2,857</b>	<b>0,582</b>
		1-4 Yıl	116	151,72		
		5-8 Yıl	72	163,13		
		9-12 Yıl	38	168,01		
		13 Yıl ve fazla	54	175,82		
<b>MEDENİ DURUM</b>	Evli	117	171,97	<b>2,801</b>	<b>0,246</b>	
	Bekar	185	155,7			
	Diğer	19	145,11			
<b>EĞİTİM DURUMU</b>	İlköğretim	31	139,56	<b>4,735</b>	<b>0,192</b>	
	Ortaöğretim	127	173,61			
	Lisans	149	155,97			
	Yüksek Lisans/Doktora	14	147,64			
<b>UYRUK</b>	TC	176	168,07	<b>10,804</b>	<b>0,069</b>	
	KKTC	52	182,5			
	Diğer	93	135,6			

Araştırmada yer alan katılımcıların, iş tatminine ilişkin içsel faktör algılarının, cinsiyet durumlarına göre farklılığını sınamak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Tablo 8’de görüldüğü üzere içsel faktör algılarında Cinsiyet, Turizm Eğitimi, Mesleki Deneyim, Medeni Durum, Eğitim Durum ve son olarak da Uyruk’a göre  $p < .05$  önem derecesinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmüştür. Dolayısıyla, Alternatif hipotezler- $H_a$  (İş görenlerin iş tatminine ilişkin içsel faktör algıları Cinsiyet, Turizm Eğitimi, Mesleki Deneyim, Medeni Durum, Eğitim Durumu, Uyruk’a göre farklılık göstermektedir) desteklenmemektedir. Diğer yandan gruplara ait cevap ortalamalar incelendiğinde, turizm sektöründe çalışan erkeklerin içsel tatmin ortalamalarının kadın çalışanlardan az da olsa farklılık göstermesi, erkek işgörenler açısından iş tatmininin görece olumlu bir duruma işaret etmektedir. Tabloda yer alan en olumlu cevapların 13 yıl ve üzeri mesleki deneyimi olan katılımcıların ve bu durumu olumlu izleyen 9-12 yıl deneyime sahip katılımcıların takip edildiğine işaret etmektedir. Turizm sektöründe çalışan evli grupların içsel tatmin ortalamalarındaki farklılık, bekar çalışanlardan az da olsa farklılık göstermesi, Evli işgörenler açısından görece olumlu bir duruma işaret etmektedir. Diğer yandan gruplara ait cevap ortalamalar incelendiğinde, eğitim durumu ortaöğretim derecesinde olan katılımcıların içsel tatmin ortalamalarındaki farklılık, ilköğretim derecesinde olan katılımcılardan az da olsa farklılık göstermesi, ortaöğretim derecesine sahip işgörenler açısından görece olumlu bir duruma işaret etmektedir.

#### 4.3.2. Dışsal Tatmin Faktörlerine ilişkin Farklılık Analizi

Tablo 9. Dışsal Tatmin Faktörlerine ilişkin Farklılık Analizi

DIŞSAL FAKTÖRLER	CİNSİYET		N	ORTALAMA SIRA	U	P
		Erkek	212	161,34	<b>11482,000</b>	<b>0,927</b>
Kadın	109	160,34				
					<b>X<sup>2</sup></b>	<b>P</b>



*Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama*

	<b>TURİZM EĞİTİMİ</b>	Yok	188	155,68	<b>1,873</b>	<b>0,866</b>
		Turizm Meslek Lisesi	40	170,38		
		Turizm MYO (2 yıllık)	21	174,69		
		Turizm MYO (4 yıllık)	24	159,21		
		Turizm Kursu	23	166,72		
		Diğer	25	170,96		
	<b>MESLEKİ DENEYİM</b>	Bir Yıldan Az	41	163,33	<b>3,809</b>	<b>0,432</b>
		1-4 Yıl	116	148,61		
		5-8 Yıl	72	169,37		
		9-12 Yıl	38	161,47		
		13 Yıl ve fazla	54	174,35		
	<b>MEDENİ DURUM</b>	Evli	117	164,41	<b>0,296</b>	<b>0,862</b>
		Bekar	185	159,5		
		Diğer	19	154,63		
	<b>EĞİTİM DURUMU</b>	İlköğretim	31	137,02	<b>5,451</b>	<b>0,142</b>
		Ortaöğretim	127	174,28		
		Lisans	149	156,02		
		Yüksek Lisans/ Doktora	14	146,68		
	<b>UYRUK</b>	TC	176	175,72	<b>21,178</b>	<b>0,000*</b> <b>(*p&lt;0,05)</b>
		KKTC	52	177,79		
		Diğer	93	123,75		

Tablo 9 incelendiğinde, turizm sektöründe çalışan erkeklerin dışsal tatmin ortalaması kadın çalışanlardan az da olsa yüksek çıktığı görülmektedir. Turizm Eğitimi durumuna göre farklılığa bakıldığında, en yüksek ortalama 174,69 ile Turizm MYO (2 yıllık) eğitimi alanlar, en düşük ortalama ise 155,68 ile hiçbir turizm eğitimi almamış olanlarda görülmektedir. Mesleki Deneyim açısından en yüksek ortalamanın 174,35 ile 13 yıl ve daha fazla; en düşük ortalamanın ise 148,61 ile 1-4 yıl olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca medeni durum bakımından Evli olanların 164,41 ortalama ile Bekarlardan 159,5 daha yüksek ortalamaya sahip olduğu ortaya çıkmıştır. Benzer şekilde eğitim durumu incelendiğinde Ortaöğretim'e sahip olanların 174,28 ile en yüksek; Yüksek Lisans/Doktora eğitimi almış olanların 146,68 ile en düşük değerde olduğu görülmektedir. Son olarak, Uyruk'a göre değerlendirildiğinde Türk ve KKTC uyrukluların Diğerlerine göre oldukça yüksek ortalamalara sahip olduğu anlaşılmaktadır.

Ancak, Uyruk hariç, öteki faktörlerle ilgili istatistik değerlendirmelerin  $p<.05$  önem derecesinde anlamlı olmadığı hatırlanmalıdır.

**Tablo 10.** Dışsal Tatmin Faktörünün Uyruklara Göre Karşılaştırması

(I) Uyruk	(J) Uyruk	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	P	95% Güven Aralığı	
					Alt Limit	Üst Limit

<b>T.C.</b>	KKTC	-,02535	,12048	,978	-,3217	,2710
	Diğer	,37488*	,09786	,001	,1342	,6155
<b>KKTC</b>	TC	,02535	,12048	,978	-,2710	,3217
	Diğer	,40023*	,13218	,011	,0752	,7253
<b>Diğer</b>	TC	-,37488*	,09786	,001	-,6155	-,1342
	KKTC	-,40023*	,13218	,011	-,7253	-,0752

Ayrıca, farkın hangi uyruk grubundan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla uygulanan Post Hoc Testi sonuçları Tablo 10'da gösterilmektedir. Buna göre:

- 1) T.C. uyruklular ile yabancı uyruklu katılımcılar arasında iş tatminine ilişkin dışsal faktör algısında anlamlı bir fark olduğu fakat T.C. ve KKTC uyruklular arasında bir fark bulunmadığı,
- 2) KKTC uyruklular ile yabancı uyruklu katılımcılar arasında iş tatminine ilişkin dışsal faktör algısında anlamlı bir fark olduğu fakat KKTC ve T.C. uyruklular arasında bir fark bulunmadığı anlaşılmaktadır.

#### 4.3.3. Genel Tatmin Faktörlerinin Farklılık Analizi

Tablo 11. Genel Tatmin Faktörlerinin Farklılık Analizi

	CİNSİYET		N	ORTALAMA SIRA	U	P
		Erkek	212	162,11	11319,500	0,766
Kadın	109	158,85				
				X <sup>2</sup>	P	
GENEL FAKTÖRLER	TURİZM EĞİTİMİ	Yok	188	152,81	3,968	0,554
		Turizm Meslek Lisesi	40	178,78		
		Turizm MYO (2 yıllık)	21	168,33		
		Turizm MYO (4 yıllık)	24	165,94		
		Turizm Kursu	23	168,54		
		Diğer	25	176,32		
MESLEKİ DENEYİM	Bir Yıldan Az	41	161,01	3,325	0,505	
	1-4 Yıl	116	149,76			
	5-8 Yıl	72	165,67			
	9-12 Yıl	38	165,63			
	13 Yıl ve fazla	54	175,64			
MEDENİ DURUM	Evli	117	169,05	1,564	0,457	
	Bekar	185	157,26			
	Diğer	19	147,82			
EĞİTİM DURUMU	İlköğretim	31	137,18	5,816	0,121	
	Ortaöğretim	127	175,04			
	Lisans	149	155,24			
	Yüksek Lisans/Doktora	14	147,71			
UYRUK	TC	176	172,67	17,041	0,000* (*P<0,05)	
	KKTC	52	180,80			

		Diğer	93	127,84		
--	--	-------	----	--------	--	--

Tablo 11 incelendiğinde erkek çalışan genel tatmin ortalamasının kadın çalışandan hafifçe yüksek olduğu görülmektedir. Turizm eğitime göre farklılığa bakıldığında en yüksek ortalamanın 178,78 ile Turizm Meslek Lisesi eğitimi alanlar, en düşük ortalamanın ise 152,81 ile hiç turizm eğitimi almamış olanlar olduğu ortaya çıkmıştır. Mesleki deneyim açısından en yüksek ortalama ise 175,64 ile 13 yıl ve daha fazla, en düşük ortalamanın ise 149,76 ile 1-4 yıl olduğu anlaşılmaktadır. Ayrıca medeni durum bakımından evli olanların 169,05 ortalama ile diğerlerinden (toplam 147,82) daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde eğitim durumu incelendiğinde ortaöğretime sahip olanların 175,04 ile en yüksek, ilköğretime sahip olanların 137,18 ile en düşük olduğu görülmektedir. Son olarak, uyruğa göre değerlendirildiğinde ise Türk ve KKTC uyruklarının diğerlerine göre çok daha fazla sayıda olduğu anlaşılmaktadır.

Ancak, uyruk dışındaki faktörlerle ilgili istatistik testlerin  $p < .05$  önem derecesinde anlamlı sonuç vermediği hatırlanmalıdır.

**Tablo 12.** Genel Tatmin Faktörünün Uyruğa Göre Karşılaştırması

(I) Uyruk	(J) Uyruk	Ortalama Fark (I-J)	Standart Sapma	P	95% Güven Aralığı	
					Alt Limit	Üst Limit
TC	KKTC	-,08704	,11416	,748	-,3678	,1937
	Diğer	,27024*	,09272	,015	,0422	,4983
KKTC	TC	,08704	,11416	,748	-,1937	,3678
	Diğer	,35728*	,12524	,018	,0493	,6653
Diğer	TC	-,27024*	,09272	,015	-,4983	-,0422
	KKTC	-,35728*	,12524	,018	-,6653	-,0493

Ayrıca, farkın hangi uyruk grubundan kaynaklandığını tespit etmek amacıyla yapılan Post Hoc testi sonuçları Tablo 12'de gösterilmektedir. Buna göre:

- 1) T.C. uyruklular ile yabancı uyruklu katılımcılar arasında iş tatminine ilişkin genel faktör algısında anlamlı bir fark olduğu fakat T.C. ve KKTC uyruklular arasında bir fark bulunmadığı,
- 2) KKTC uyruklular ile yabancı uyruklu katılımcılar arasında iş tatminine ilişkin genel faktör algısında anlamlı bir fark olduğu fakat KKTC ve T.C. uyruklular arasında bir fark bulunmadığı anlaşılmıştır.

## 5.Sonuç

Turizm sektöründe konaklama işletmeleri, görece iyi eğitilmiş ve düşük yaş ortalamasına sahip çalışanlarıyla dinamik bir yapı göstermektedir. Bu nitelikler, çağın getirmiş olduğu yenilik ve gelişmelere ayak uydurmak ve uluslararası rekabet ortamında varlığını sürdürebilmek bakımından bir avantaj olabilir. Yapısal olarak hizmet yoğun bir işkolunda faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, teknolojiye çok insan gücünden yararlanmaktadır. Bunun yanı sıra çalışanlar neredeyse günün her saatinde ve sıklıkla müşterilerle yüz yüze iletişim kurmaktadır. Bu sebeple, işgören-müşteri ilişkilerinin ve karşılıklı etkileşimin süreklilik gösterdiği böylesi bir iş ortamında işgörenlerin müşteriye karşı güler yüzlü, anlayışlı, sevecen ve saygılı davranmasını sağlamak müşteri memnuniyeti ve dolayısıyla rekabet üstünlüğü kazanmak açısından işletmeler için çok önemlidir.

Ayrıca, işletmeler kurumsal amaçlarına ulaşabilmek için işgören tatmininin ne derecede önemli olduğunun farkında olmalıdır. İş ortamında fiziksel ve ruhsal olarak sağlıklı, mutlu bireylerin çalışması işletme amaçlarına ulaşmayı kolaylaştıracaktır. Kısacası işletmeler açısından, işgören tatmininin yükseltilmesi işgörenlerin işe ve işyerine bağlılığını güçlendirerek, iş gücü devir hızının azaltacak ve işletmenin rekabet gücünü arttıracaktır. Bu konuda ilgililere katkıda bulunabilmek düşüncesiyle gerçekleştirilen çalışmada, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti/Girne'de faaliyet gösteren

dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan Türk ve yabancı uyruklu işgörenlerin bazı demografik değişkenlere göre iş tatminleri araştırılmıştır. Girne’de toplam 18, beş ve dört yıldızlı otel bulunmakta ve bu otellerde çeşitli uyruklardan (Türkiye, KKTC ve diğer) toplam 1935 işgören çalışmaktadır (KITOB, 2018).

İstatistik test sonuçları incelendiğinde konaklama sektöründe çalışan işgörenlerin iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algılarının cinsiyetlerine göre  $p<.05$  önem derecesinde istatistiki açıdan anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmıştır. Bu sebeple ilgili Alternatif Hipotezler -Ha- desteklenmemiştir. Diğer yandan denek gruplarına ait cevap ortalamalarına bakıldığında kadınların ( $n=109$ ) içsel, dışsal ve genel tatmin ortalamalarının erkeklerden ( $n=212$ ) görece düşük olduğu belirlenmiştir.

Araştırmamızda turizm eğitimi bakımından ilgili veriler incelendiğinde konaklama sektöründe çalışan işgörenlerin iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algılarının  $p<.05$  önem derecesinde anlamlı bir fark göstermediği görülmüştür. Bu sebeple, ilgili alternatif hipotezler desteklenmemiştir. Diğer yandan, turizm meslek eğitimi almış işgörenlerin ( $n=40$ ) içsel, dışsal ve genel tatmin düzeyi ortalaması, turizm eğitimi almayan işgörelere ( $n=188$ ) göre daha yüksek çıkmaktadır. Turizm eğitimi almış işgörenlerin içinde ise turizm meslek lisesi mezunlarının iş tatmin düzeyinin en yüksek değerde olduğu görülmüştür.

Ayrıca, işgörenin mesleki deneyimi açısından bulgular incelendiğinde, anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Bununla birlikte gruplarının; cevap ortalamasına bakıldığında mesleki deneyimi 1-4 yıl arasında olanların ( $n=151$ ) içsel, dışsal ve genel tatmin düzeyi ortalaması mesleki deneyimi 13 yıl ve üzeri olanlardan ( $n=175$ ) daha düşük olduğu anlaşılmıştır. Bu durumun, görece uzun bir süredir turizm sektöründe çalışmakta olanların bu konudaki iş tercihlerinden memnun olduğu anlamına gelebileceği düşünülmektedir.

İrdelenen başka bir değişken de medeni durumdur. Katılımcıların iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algılarıyla, medeni durumları arasında  $p<.05$  önem derecesinde anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Gruplara ait cevaplar incelendiğinde evli ( $n= 117$ ) işgörenlerin içsel, dışsal ve genel tatmin ortalamaları bekarlara ( $n=185$ ) oranla yüksek çıkmıştır.

Çalışmanın diğer bir değişkeni olan eğitim durumu incelendiğinde işgörenlerin iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algıları ile eğitim durumları arasında  $p<.05$  önem derecesinde anlamlı bir farklılık bulunmadığı anlaşılmıştır. Eğitim düzeyi bakımından ortalamalara bakıldığında sektörde çalışan ortaöğretim düzeyli ( $n=127$ ) işgörenlerin içsel, dışsal ve genel tatmin ortalamalarının, ilköğretim düzeyli işgörelere ( $n=31$ ) göre yüksek çıktığı görülmüştür.

Uyruk değişkeni de işgörenlerin iş tatminine ilişkin içsel, dışsal ve genel faktör algısına göre irdelenmiş ve içsel faktörlerin  $p<.05$  önem derecesinde uyruğa göre fark göstermediği saptanmıştır. Ancak, iş tatmini dışsal ve genel faktör algıları bakımından incelendiğinde  $p<.05$  önem derecesinde anlamlı bir fark görülmüştür. Dolayısıyla, içsel faktörlerle ilgili alternatif hipotez desteklenmemiş, dışsal ve genel faktörler ilgili alternatif hipotezler ise desteklenmiştir. Ayrıca, farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını bulmak amacıyla Post Hoc Testi uygulanmıştır. Test sonucu incelendiğinde T.C. ve KKTC uyruklu katılımcıların iş tatmini bakımından önemli ölçüde benzeştiği ortaya çıkmıştır.

Ne var ki, parametrik olmayan testler aynı şartlarda uygulanan parametrik testlerden daha az güçlüdür ve bu yüzden *Tip II* hata olasılığı fazladır. Bu sebeple, çalışmamızda uygulanan istatistik testler sonucu çeşitli değişkenler bakımından işgören tatmininde ortaya çıkan farklar, ölçülü bir şekilde değerlendirilmelidir (Karagöz, 2010, s. 9).

Ayrıca, yabancı uyruklu katılımcıların ülkelere göre dağılımına bakıldığında 37’si Pakistan, 4’ü Türkmenistan, 4’ü Ukrayna, 13’ü Kırgızistan, 3’ü Bulgaristan, 2’si Azerbaycan, 4’ü Bangladeş, 1’i İran, 16’si Nepal, 3’ü Filipin, 6’sı Sri Lanka olduğu görülmektedir. Bu ülkelerin çoğu kişi başına düşen milli gelir sıralamasında alt sıralarda yer almaktadır. Yabancı uyruklu işgörenlerin kendi ülkelerinden görece daha iyi ekonomik durum ve çalışma koşullarına sahip bulunmaları sebebiyle, iş tatmin düzeyi algıları daha yüksek çıkıyor olabilir. İş tatmin düzeyi algısının da bu nedenle uyruk değişkenine göre fark gösterdiği ileri sürülebilir.

Mesleki eğitim amaçlı kurs, seminer ve benzeri çalışmaların hem sunulan hizmet kalitesini hem de personelin iş yerine bağlılığını ve iş tatminini artırdığı bilinmektedir. Bu nedenle, profesyonel kuruluşlar veya üniversiteler tarafından işgörelere yönelik bu tür eğitimlerin verilmesi sağlanmalıdır.

Bununla birlikte, iş yerinde *Sosyal Diyalogun* bulunması çok önemli bir motivasyon etmenidir.

Çünkü sektörde kaliteli hizmet ancak yönetim ile çalışanların zorunlu olarak ilişki kurduğu ortamlarda gelişmektedir. Bu ilişkiler; eşitlik, örgütlenme özgürlüğü, güvenlik ve insan onurunun korunmasıyla, insana yakışır ve üretken çalışmanın temelini oluşturan sosyal diyalogun etkin kullanımı yoluyla sağlanabilir. Sosyal diyalog işin gerektiği yeterli deneyime sahip bulunmayan düşük nitelikli çalışanların yeni iş yerlerine uyum sağlamasına yardımcı olur. Ayrıca, otel ve restoran işlemlerinin vardiyalı çalışma düzenlemesi, İSG, iş sınıflandırması, ödeme ve bahşiş, hizmet ücretleri, beceri geliştirme, cinsiyet eşitliği, genç istihdamı, göçmen işçi ve çocuk işçi çalıştırma gibi sektörle ilgili sorunların çözümüne de katkıda bulunabilir (International Labour Organization, 2010).

Öte yandan, çalışma saatleri dışında personel ve ailelerine yönelik olarak düzenlenecek sosyal etkinliklerin yine iş yerine bağlılık ve iş tatminiyle ilgili olumlu etkileri yaratacağı görülecektir. Daha istekli çalışan ve daha kaliteli hizmet sunan personelin, adil bir şekilde maddi olarak ödüllendirilmesi de iş tatmin düzeyini önemli ölçüde iyileştirecektir.

Sonuç olarak, bu araştırmanın başka çalışmalarla desteklenmesi ve iş tatmini düşüklüğünün nedenlerinin belirlenerek (Açıklayıcı Araştırma-Causal Research) giderilmesi, konaklama sektöründe topyekûn hizmet kalitesinin ve buna bağlı olarak rekabet gücünün artmasını sağlayacaktır. Konaklama sektörünün KKTC ekonomisindeki yeri ve önemi dikkate alındığında rekabet gücünü geliştirmeye katkıda bulunabilecek bu tür araştırmaların gerekliliği daha iyi anlaşılacaktır. Ayrıca, bu konuda çalışma yapacak araştırmacıların hizmet kalitesini yükseltmeye yönelik olarak hem konaklayanlarla hem de işgörenlerle, beklenti ve gereksinimleri belirlemek için yapacağı çalışmalar yararlı olabilir. Gelecekteki araştırmaların yaz döneminde yapılması ve elde edilecek verilerin bu araştırmanın bulgularıyla karşılaştırılması konunun değerlendirilmesine başka bir boyut ekleyebilir.

## **Kaynakça**

- Akbudak, N. (2013). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmini, Motivasyonları ve Demografik Faktörleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Bir Oteller Grubu Bünyesindeki 5 Yıldızlı Zincir Otel İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı, Antalya.
- Akıncı, Z. (2002). *Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*. Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (4), 1- 25.
- Aksu, N. (2012). İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi. *Polis Bilimleri Dergisi*, 14 (1), 59-79.
- Alsatt, O. Ç. (2016). Çalışan Motivasyonunu Etkileyen Faktörlerin İş Tatminine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Uygulama, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı Üretim Yönetimi ve Pazarlama Bilim Dalı, Konya.
- Baycan, F.A. (1985), Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi, Bilim Uzmanlığı Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *Journal of Psychology*, 132(5), 549-558.
- Blegen, M. A. (1993). Nurses' Job Satisfaction: A Meta-Analysis of Related Variables. *Nursing Research* ,42(1), 36-41.
- Brush, D.H., Moch, M.K. and Pooyan, A., (1987). Individual Demographic Difference and Job Satisfaction. *Journal of Occupational Behaviour*, 8(2), 139-156.
- Chambers, J.M. (1999). The Job Satisfaction of Managerial and Executive Women. Revisiting the Assumptions. *Journal of Education for Business*, 75(2), 69-76.
- Clark, A.E. (1997). Why are Women So Happy At Work? *Labour Economics*, 4(4), 341-372.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E. (2015), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. (8. Baskı) Sakarya, Sakarya Kitabevi.
- Çarıkçı, G.H. (2000). Çalışanların iş tatminlerini etkileyen kişisel özellikler – süpermarket çalışanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 5 (2), 155-168.

- Davis, G. (2004). Job Satisfaction Survey Among Employees in Small Businesses. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11(4), 495-503.
- Devlet Planlama Örgütü (DPÖ) (2018), Makroekonomik ve Sektörel Gelişmeler, Başbakanlık, Lefkoşa, KKTC.
- Ekşici, Ş. (2009). Kurum ve Kuruluşlarda Psikolojik Taciz (Mobbing) Eylemleri ve Çalışanların Motivasyonu Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Kamu Yönetimi Ana Bilim Dalı, Konya.
- George, J.M., Jones, G.R. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. (Fifth edition), Pearson/Prentice Hall, New Jersey.
- Gündoğan, T. (2010). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Bir İnsan Kaynakları Bölümünde Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.
- Hulin, C.L., Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.
- International Labour Organization Sectoral Activities Programme. (2010). Developments and challenges in the hospitality and tourism sector. Issues paper for discussion at the Global Dialogue Forum for the Hotels, Catering, Tourism Sector (23–24 November 2010). Geneva
- İslamoğlu H., Alnaçık Ü. (2016). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Kaliski, B. S. (2007). *Encyclopedia of Business and Finance*. (2nd ed.) Detroit: Thompson Gale
- Karagöz, Y. (2017). *SPSS ve Amos Uygulamalı Nicel-Nitel Karma Bilimsel Araştırma Yöntemleri ve Yayın Etiği*. Birinci Basım, Nobel Akademik Yayıncılık.
- Karagöz, Y. (2010). Nonparametrik Tekniklerin Güç ve Etkinlikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 18-40
- Kardaş, S. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmin Düzeyleri ile Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Aile Ekonomisi ve Beslenme Eğitimi Anabilim Dalı.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. *Kocaeli Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkiler Bölümü Çalışma ve Toplum Dergisi*, 4, 77-96.
- KITOB (2018, Aralık). *Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Girne Bölgesinde Bulunan 5 ve 4 Yıldızlı Hotellerde Çalıştırılan ve İstihdam Edilen Yerli, Yabancı ve 3 Sınıf Uyruklu Personellerin Otelere Göre Dağılımı*. Kıbrıs. Erişim Tarihi Kasım, 2018.
- Loscocco, K.A. (1990). Reaction to Blue Collar Work, Work and Occupations. *An International Sociological Journal*, 17(2), 152-177.
- Luthans, F. (2010). *Organizational Behavior* (12th ed.). USA: McGraw-Hill, Inc.
- Miner, J.B. (1992). *Industrial- Organizational Psychology*. McGraw-Hill Int, Singapore
- Mowday, R. T., Steers, R. M., Porter L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247
- Okpara, J.O. (2004). Personal Characteristics as Predictors of Job Satisfaction: An Exploratory Study of IT Managers in a Developing Economy. *Information Technology and People* 17 (3), 327-338.
- Poon, J. M. L. (2004). Effects of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction and Turnover Intention. *Personel Review*, 33(3), 322–334.
- Robbins, S. P., ve Judge, T.A. (2015). *Örgütsel Davranış*. (İnci Erdem, Çev.), 14. Basımdan Çeviri Ankara: Nobel yayın.
- Ronen, S. (1978), Job Satisfaction and the Neglected Variable of Job Seniority. *Human Relations*, 31(4), 297-308.
- Sauser, W.I., York, C.M. (1978). Sex differences in job satisfaction: A Re-Examination. *Personnel Psychology*, 31(3), 537-547.
- Schoderbek, P.P., Cosier R.A., Aplin J.C. (1991). *Management, Harcourt Brace Jovanovich Publishers*. USA
- Spector, P.E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction. Development of The Jop Satisfaction Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 693-713.
- Schultz, D. P., Schultz S.E., (1998). *Psychology and Industrial Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*. (4th ed.), New York: Macmillan Publishing Company

*Konaklama Sektöründe Çalışan Türk ve Yabancı Uyruklu İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Algısı: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Uygulama*

- Şahin, A. (2004). Yönetim Kuramları ve Motivasyon İlişkisi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 554-547.
- Toker, B. (2006). Konaklama İşletmelerinde İş gören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik bir Uygulama, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Toker, B. (2007), Demografik değişkenlerin iş tatminine etkiler: İzmir'deki beş ve dört Yıldızlı otellere yönelik bir uygulama, *Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Ugboro, I., Obeng, K. (2000). Top Management Leadership, Employee Empowerment, Job Satisfaction, and Customer Satisfaction in Total Quality Management Organizations. *An Empirical Study, Journal of Quality Management*, 5 (2), 247-272.
- Voydanoff, P. (1980). Percieved Job Characteristics and Job Satisfaction Among Men and Women. *Psychology of Women Quarterly*, 5 (2), 177-185.
- Weiss D. J., Davis R. V., England G. W., Lofquist L. H. (1967), *Manuel For Minnesota Satisfaction Questionnaire*, USA: Universty of Minnesota.
- Yelboğa, A. (2007), Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkisinin. Finans sektöründe incelenmesi, *Sosyal Bilimler Dergisi*, 4 (2), 1-16.
- Yıldız, B. (2010). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Açısından İlköğretim I. Kademe Öğretmenlerinin Motivasyon Düzeylerinin Değerlendirilmesi, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Yönetimi Anabilim Dalı, İşletme Bilim Dalı, İstanbul.
- Zikmund, W.G., Babin, B.J., Carr, J.C, Griffin, M. (2010). *Business Research Methods*. (Eight Edition) South-Western, Cengage Learning.
- [https://sphweb.bumc.bu.edu/otlt/MPHModules/BS/BS704Nonparametric/BS704\\_Nonparametric\\_pri nt.html](https://sphweb.bumc.bu.edu/otlt/MPHModules/BS/BS704Nonparametric/BS704_Nonparametric_pri nt.html), E.T.: 31.08.2020).
- <http://istatistikturkiye.com/post-hoc-testlerinin-dogru-kullanimi/>, 07.09.2020).