



## Turizm Alanında Yayınlanmış İş Tatmini Üzerine Tezlerin Bibliyometrik Analizi

### Bibliometric Analysis of Theses on Job Satisfaction Published in the Field of Tourism

Mert ÜNAL<sup>1</sup>

#### Öz

İş tatmini, bireylerin bulunduğu işten memnun olma durumlarını açıklayarak içsel ve dışsal etkenlerle şekillenmekte ve buna yönelik turizm alanında çeşitli araştırmalar bulunmaktadır. Ancak yapılan araştırmalar doğrultusunda gelecek eğilimini belirleyen ve kavramsal çerçeveyi genişleten çalışmalara rastlanamamıştır. Bu kapsamda, turizm alanındaki iş tatmini konusu ile ilgili Yükseköğretim Kurumu Ulusal Tez Merkezinde yayınlanan lisansüstü tezlerini inceleyerek bibliyometrik bir analiz yapılması hedeflenmektedir. Bu amaçlar doğrultusunda, erişime açık olan 103 lisansüstü teze ulaşılmış ve elde edilen veriler istatistikî yöntemlerle analiz edilmiştir. Yapılan incelemeler sonucunda elde edilen veriler tablolar ve şekiller verilerek paylaşılmış olup, sonuç ve öneriler kısmı yazılarak yorumlanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Turizm, İş Tatmini, Bibliyometrik Analiz.

**JEL Kodları:** L83,

#### Abstract

Job satisfaction is shaped by individuals' satisfaction with their job and internal and external factors, and is found in various research in the field of tourism. However, in the direction of the research, no studies have been found that determine the future trend and studies that expand the conceptual framework. In this context, it aims to make a bibliometric analysis by examining the postgraduate theses published in the National Thesis Center of the Higher Education Institution on the subject of job satisfaction in the field of tourism. For these purposes, 103 postgraduate theses opened to access were accessed and the data obtained were analyzed with statistical methods. The data obtained as a result of the examinations were shared by giving tables and figures, and the results and recommendations were interpreted by writing.

**Keywords:** Tourism, Job Satisfaction, Bibliometric Analysis

**Jel Codes:** L83,

<sup>1</sup>Mert ÜNAL. (Doktorant, Anadolu Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği, Eskişehir, Türkiye.  
[mertunaldr@icloud.com](mailto:mertunaldr@icloud.com))

ORCID: 0000-0003-0138-968X

Geliş / Submitted: 27/02/2024

Düzeltilme / Revised: 5/04/2024

Kabul / Accepted: 17/04/2024

Yayın / Published: 15/06/2024

**Atıf / Citation:** Ünal, M. (2024). Turizm Alanında Yayınlanmış İş Tatmini Üzerine Tezlerin Bibliyometrik Analizi, Journal of Tourism Intelligence and Smartness, 7 (1): 18-24.

<http://doi.org/10.58636/jtis.1443399>

## Giriş

İşletmeler buldukları piyasa ortamında yaşamlarını sürdürmek için yenilikçi olmalı, rekabet koşullarına uyum sağlamalı, gelişimci bir yaklaşım benimsemeli ve verimli çalışmalıdır (Heller vd., 2002). Ancak otel işletmelerinde iş verimliliği azaltan en önemli etkenin iş tatminsizliği olduğu söylenebilir (Baş ve Ardic, 2003). İş tatmini, iş görenlerin çalıştığı işe dair beklentilerini, fikirlerini ve yaptığı işlere duyduğu memnuniyeti açıklamaktadır (Nergiz ve Yılmaz, 2016). İş tatminin etkileri olarak; iş görenlerin çalışma koşullarını etkilemekte, performanslarını artırmakta ve disipline sevk etmektedir (Badrianto ve Ekshan, 2020). Bununla birlikte iş tatminin yüksek olması, iş gücü devir hızını düşürebilecek ve bağlılığı artırabilecektir (Akçadağ ve Özdemir, 2005).

Turizm kişilerarası iletişimin yoğun yaşandığı bir sektör olup, iş görenlerin çalışma koşullarını inceleyen birçok çalışmaya rastlanmaktadır (Kong vd., 2018) ve iş tatmini ile ilgili çalışmaların performans, işten ayrılma niyeti, yaşam tatmini, stres, çalışma koşulları ve personel devri hızı gibi değişkenlerle test edildiği görülmektedir (Çöplü, 2020). İş tatminini yükseltecek koşulların yanı sıra, olumsuz çalışma koşullarına da değinen araştırmalar bulunmaktadır. Bozkurt ve Bayram'ın (2020) iş güvencesizliği, çalışma koşulları ve meslek statüsünü inceledikleri çalışmada; iş görenler çalışma koşullarını olumsuz yönde değerlendirmektedir. Bolat ve arkadaşları ise (2017) çalışmasında, bulunduğu işe olumsuzluk artırsa mesleki yabancılaşma da arttığını ifade etmektedir. Dolayısıyla iş

görenlerin iş tatmini veya tatminsizliğinin hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti ile iş gören performansı etkileyebilmekte veya iş gören devir hızı gibi olumsuz koşullara sebebiyet verebilmektedir (Tütüncü ve Kozak, 2007).

Bahsi geçen alanlarda yapılan bibliyometrik analizler incelendiğinde iş gören devir hızı ile ilgili yapılan bir çalışma için iş tatmini konulu araştırmanın ağırlıkta bulunduğu ve turizm sektöründe iş tatminsizliğinin kronikleşen bir sorun olduğu açıklanmaktadır (Uygungil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli, 2022). Kong ve diğerlerinin (2018) iş tatmini ile ilgili kavramsal bir bakış sunduğu çalışmada, bazı parametrelere yer verilmemiştir. Bununla birlikte turizm alanındaki çalışma koşulları, ülkelerin sunduğu imkanlara göre de değişkenlik gösterebilmektedir (Koç, 2023). Türkiye Turizm Çalıştay Raporunun 2020 yıllı verilerine göre; yaklaşık 50 bin kişi turizm programlarında kariyer hedefi belirlerken (Avcı ve Yıldırım, 2023), en çok çalışılan konu olarak iş gören devir hızının olduğu mevcut çalışmada belirtilmektedir. Öte yandan Uygungil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli'nin (2022) iş gören devir hızı ile ilgili yaptığı bibliyometrik analiz çalışmasında; "otel, turizm, ağırlama endüstrisi, otel endüstrisi, turizm sektörü, turizm endüstrisi, iş tatmini" anahtar kelimelerinin yoğunlukta olduğunu göstermektedir. Turizm sektörünün diğer sektörlerle göre daha fazla iş gören devir hızı yaşayabileceğini belirten araştırma; iş gören devir hızının bir sorun olabileceğini açıklamaktadır. Başka bir çalışmaya göre iş tatminini etkileyen unsurlar arasında iş gören devir hızı bulunmaktadır (Dormann ve Zarp, 2001). Dolayısıyla iş tatminsizliği sonucu ortaya çıkabilen iş gören devir hızının gidişatını belirlemek ve öncüllerini ortaya çıkarmak için iş tatmini çalışmalarının incelenmesi gerekmektedir. Tüm bu nedenler doğrultusunda araştırma; iş tatmini ile ilgili çalışmalara bakış sunması, gelecek çalışmalara rehberlik etmesi ve mevcut literatüre katkı sağlaması hedeflenmektedir.

## Kavramsal Çerçeve

### Turizm Sektöründe İş Tatmini

İş tatmini kavramı farklı şekillerde tanımlanabilmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008). Mester ve arkadaşları (2003) iş tatminini, bireyin bulunduğu işe veya göreve olumlu duygular beslemesini ve pozitif değer yargılarına sahip olması olarak açıklarken, Tütüncü ve Kozak (2007) işin özellikleri ve iş görenin oluşturduğu beklentiyle şekillenen bir durum olarak ifade etmektedir. Kısaca iş tatmini, beklentinin karşılandığı durumlarda tatmin duygusu oluştururken, karşılanmadığı durumlarda ise tatminsizlik duygusunu oluşturabileceği belirtilmektedir. Öte yandan Locke, (1976) iş tatminini duyulan tatmin tutumu ile istenilen hedefe ulaşıp ulaşılmadığını ifade ederken, İlies ve Judge, (2003) iş görenlerin iş ortamında olumlu ve olumsuz duygular geliştirerek içsel ve dışsal şekilde tatminin olabileceğini vurgulamaktadır. Dolayısıyla bireyin işine yönelik çeşitli tepkilerini içeren ve bu tepkilerinin bilişsel, duygusal ve davranışsal boyutları olabileceğini ön gören bir nitelik taşımaktadır (Hulim ve Judge, 2003). Ayrıca iş tatmini çalışmaları bireysel ve örgütsel olarak da ayrılabilir (Çelik ve Bilginer, 2018) ve bu çalışmaların sosyal ve psikolojik etkileri bulunmaktadır (Knop vd., 2018). Başka bir ifadeyle iş güvencesi, sosyal haklar, kariyer fırsatları, maaş, rol stres beklentileri, statü, terfi, çalışma ortamı, işin niteliği, arkadaşlıklar ve yöneticilerle ilişkiler gibi koşullar iş tatmin boyutunu oluşturabilmektedir (Kuşlivan ve Kuşlivan, 2005).

Turizm sektöründeki müşteri memnuniyeti sağlanmasında rol alan iş tatmini; performans, hizmet kalitesi ve iş gören devir hızı gibi unsurlardan etkilendiği bilinmektedir (Tütüncü ve Kozak, 2007). Bir başka ifadeyle iş tatmini, farklı araştırma konularına yansımakta ve çeşitli açılardan değerlendirilmeye alınmaktadır (Kong vd., 2018). Stamolampros ve arkadaşları (2019) turizm sektöründeki mevsimsellik unsurunun iş görenlerin tatmin seviyesini düşürdüğünü söylemişlerdir. Bununla birlikte iş tatmini; çalışanların beceri düzeylerine yansıyabilmekte (Toker, 2007), kariyer beklentisini oluşturabilmekte (Eksili, Ünal ve Gündüz, 2016), iş verene duyulan güveni etkileyebilmekte (Çelik ve Bilginer, 2018), örgütsel bağlılık ve özdeşleşme yaratabilmekte (Sökmen, 2019), aile ilişkileri, performans, (Choi ve Kim, 2012) eğitim, beceri çeşitliliği ve motivasyonu etkileyebilmektedir (Kong vd., 2018). Çelik ve Bilginer (2018) turizm sektöründe iş tatminini bireysel ve örgütsel olarak ayırmakta, ancak iş tatmini ile ilgili çalışmalar sadece ekonomik ve gelecek yönünden değil, aynı zamanda sosyal ve psikolojik gibi faktörlere de dayandığı görülmektedir (Kong vd., 2018).

İş tatmini konusu iş gören devir hızı ve işten ayrılma niyeti gibi konuları etkileyebilmektedir (Dormann ve Zarp, 2001). Uygungil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli'nin (2022) iş gören devir hızı ile ilgili çalışmasında; iş tatminsizliğini turizm sektöründe kronikleşen bir durum olarak belirtmektedir. Başka bir ifadeyle çalışmada "otel, turizm, ağırlama endüstrisi, otel endüstrisi, turizm sektörü, turizm endüstrisi, iş tatmini" anahtar kelimelerinin yoğunlukta olduğunu gösterilmektedir. Kong ve arkadaşlarının (2018) çalışmasında; kavramsal bir bakış açısı sunulmuş, ancak bazı parametrelere yer verilmemiştir. Buradan hareketle çalışmada cevap aranan sorular aşağıda yer almaktadır:

- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin yıllına göre dağılım düzeyi nasıldır?

- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin danışman unvanına göre dağılım düzeyi nasıldır?
- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin düzeyine göre dağılımı nasıldır?
- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin araştırma yöntemine göre dağılımı nasıldır?
- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin lisansüstü tezlerin örneklem grubuna göre dağılım düzeyi nasıldır?
- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin lisansüstü tezlerin örneklem sayısına göre dağılım düzeyi nasıldır?
- Turizm alanında iş tatmini ile ilgili yayınlanmış lisansüstü tezlerin lisansüstü tezlerin anahtar kelime kullanımına göre dağılım düzeyi nasıldır?

## Yöntem

Araştırmada; iş tatmini ile ilgili tezler incelenerek belirli parametreler doğrultusunda sınıflanması amaçlanmaktadır. Nitel yaklaşımla kurgulanan çalışmada, doküman arşiv veri toplama tekniği ile bibliyometrik analizden faydalanılmıştır (Sığı, 2018). Bibliyometrik analiz, belirli bir konunun mevcut durumunu analiz etmek, gidişatını belirlemek, ilgili disipline katkısını tespit etmek için kullanılan ve belirli sorulara cevap arayan bir analiz tekniğidir (Feller, 2005). Bu kapsamda 1995 yılından 2022 yılına kadar olan 110 çalışmaya rastlanmış ve açık erişim ile konu dahilinde olan 103 çalışma örneklem olarak belirlenmiştir. Veriler YÖKTEZ veri tabanından "turizm" alanı filitrelendirilerek 2022 yılına kadar yayınlanan tezlerden oluşmaktadır. Buradaki temel sebep, 2023 yılında yayınlanan yayınların tezlerin geç bir tarihte yüklenmesi sebebiyle çalışmaya dahil edilmemiştir. İncelenen tezler yıl, danışman, düzey, araştırma yöntemi, örneklem grubu, örneklem sayısı ve anahtar kelime olmak üzere 7 parametreye göre değerlendirilmiş ve eğilimler tespit edilmeye çalışılmıştır. Bununla birlikte anahtar kelimelerin incelenmesinde; evren, veri analiz yöntemi ve iş tatmini (iş doyumu) ile ilgili anahtar kelimeleri çıkartarak incelenen konulara ve değişkenlere odaklanılmıştır.

## Bulgular

Araştırmada, Yüksek Öğretim Kurumu Ulusal Tez Merkezinde 1995-2022 yılları arasında yayınlanan tezlerin, çeşitli kıstaslar doğrultusunda veri dökümleri bulunmaktadır. Bu kapsamda İş tatmini ile ilgili yayınlanan 110 teze ulaşılmış, bunlardan 103 tanesi zaman ve konu kısıtlamasına alınarak değerlendirmeye alınmıştır.

**Tablo 1:** Turizm Alanında Yayınlanmış Tezlerin Yıllara Göre Dağılımı

Yıl	Frekans	Yüzde (%)
1995	1	%1
1997	1	%1
2006	2	%1,9
2007	2	%1,9
2008	3	%2,9
2009	1	%1
2010	4	%3,9
2011	3	%2,9
2012	3	%2,9
2013	6	%5,8
2014	6	%5,8
2015	5	%4,9
2016	7	%6,8
2017	6	%5,8
2018	10	%9,7
2019	19	%18,4
2020	7	%6,8
2021	7	%6,8
2022	10	%9,7
<b>Toplam</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Tablo 1’de yıllara göre iş tatmini ile ilgili tezlerin dağılımı verilmiş olup, 1995-2015 yılları arasında 37 (%37) tezin yayınlandığı tespit edilmiştir. Bu doğrultuda iş tatmini ile ilgili tezlerin 2016 yılından sonra arttığı görülmektedir. Ayrıca en fazla tezin 2018 ve 2019 yılları arasında yayınlandığı saptanmış ve 2020 yılından sonrasında düşüş gösterdiği belirlenmiştir. Benzer şekilde farklı bir bibliyometrik araştırmada pandemi döneminde düşüş görüldüğü ifade edilmektedir (Bostan ve Çebeci, 2023). Diğer taraftan pandemi dönemi dışında bir artış eğiliminin olduğu bulgulara verilmektedir.

**Tablo 2:** Turizm Alanında Yayınlanmış Tezlerin Danışman, Düzey ve Araştırma Yöntemine Göre Dağılım

Danışman	Frekans	Yüzde (%)
Prof. Dr.	26	%25,2
Doç. Dr.	46	%44,7
Dr. Öğr. Üyesi	31	%30,1
Düzey	Frekans	Yüzde (%)
Doktora	18	%17,5
Yüksek Lisans	85	%82,5
Yöntem	Frekans	Yüzde (%)
Nicel	99	%96,1
Nitel	2	%1,9
Karma	2	%1,9
<b>Toplam</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Tablo 2’de iş tatmini ile ilgili tezlerin büyük bir bölümü 99 nicel araştırma yöntemlerinden faydalandığı görülürken, 18 (%17,5) doktora ve 85 (%82,5) yüksek lisans düzeyinde çalışmanın bulunduğu saptanmıştır. Bunun yanı sıra çoğunluklu olarak Doç. Dr. düzeyinde danışmanın tezi yürüttüğü gözlemlenmiştir. Bu kapsamda nitel ve karma araştırma yöntemlerine daha az başvurulduğu ve doktora düzeyinde çalışmaların sayısının yeterli düzeyde olmadığını söylemek mümkündür.

**Tablo 3:** Örneklemine Göre Dağılım

Örneklem	Frekans	Yüzde (%)
Otel Çalışanları	85	%82,5
Turizm İşletmeleri	4	%3,9
Seyahat Acenteleri	4	%3,9
Turist Rehberleri	3	%2,9
Yiyecek ve İçecek İşletmesi Çalışanları	4	%3,9
Özel İlgi Turizmi Çalışanları	1	%1
Akademisyenler	1	%1
Otel Çalışanı ve Müşteri	1	%1
<b>Toplam</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Tablo 3’de tezlerin örneklemeleri incelenmiş olup, en fazla çalışmanın otel işletmelerinde çalışan iş görene uygulandığı tespit edilmiştir. Buna göre 85 (%82,5) tezin otel işletmelerinin departmanlarında çalışan bireylere uygulandığı, kalan 18 (%17,5) tezin ise turizmin diğer alanlarındaki paydaşlar üzerinden ilerlediği söylenebilir. Buradan hareketle otel işletmeleri dışında, sınırlı sayıda çalışmanın bulunduğunu ifade etmek yanlış olmayacaktır.

**Tablo 4:** Örneklem Sayısına Göre Dağılım

Örneklem Sayısı	Frekans	Yüzde (%)
1-150	7	%6,8
151-300	29	%28,2
301-450	50	%48,5
451-600	8	%7,8
601-750	2	%1,9
751-900	4	%3,9
901-1050	3	%2,9
<b>Toplam</b>	<b>103</b>	<b>100</b>

Tablo 4’de, tezlerin örneklem sayısı incelenmiş olup, en fazla örneklem sayısının 301-450 arasında olduğu saptanmıştır. Bu örneklem sayısı nicel araştırma yöntemlerinde bulunan ve 2.500-1.000.000 evrenlerde kullanılan örneklem hatası 0,05 olmakla birlikte yaygın olarak tercih edilmektedir (Lorcu, 2020).



Şekil 1: Anahtar Kelimelere Konuların Dağılımı

Şekil 1’de alınan anahtar kelimelerden konular çıkartılmış olup, 201 adet anahtar kelime kodlanmıştır. Bu anahtar kelimelerden en fazla görülen örgütsel bağlılık (20), işten ayrılma niyeti (11), hizmet içi eğitim (8), hizmet içi yetkinlik (5), duygusal emek (4) motivasyon (4) ve iş performansı (4) unsurları olup, liderlik ve lider türlerini kapsayan anahtar kelime sayısının da (22) olduğu söylenebilir. Bu sonuçlara göre; tezlerdeki pig (yüksek) noktalarındaki değişkenlere atıfla tezlerin bazı değişkenlere odaklandığı ve değişkenlerin teyit ettiği ifade edilebilir.

## Sonuç ve Öneriler

Turizm alanında iş tatmini ile ilgili çalışmaların performans, işten ayrılma niyeti, yaşam tatmini, stres, çalışma koşulları ve personel devri gibi değişkenlerle çalışıldığı görülmektedir (Çöplü, 2020). Bu durum iş tatmini ile ilgili çalışmaları önemli kılarak; iş güvencesizliği, çalışma koşulları ve işten yabancılaşma gibi değişkenlerle ilişkili olduğu bilinmekte ve geçmiş çalışmalardaki sorunların görülmesini kolaylaştırmaktadır (Bolat vd., 2017; Bozkurt ve Bayram, 2020). Başka bir ifadeyle iş gören devir hızının turizm sektöründe kronikleşen bir sorun olduğu belirtilmektedir (Uygunil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli’nin 2022). Benzer şekilde iş tatminini etkileyen unsurlar arasında iş gören devir hızı bulunmakta (Dormann ve Zarp, 2001) ve iş tatminsizliği veya tatmininden ortaya çıkabilmektedir. Uygunil Erdoğan ve Özgen Çiğdemli’nin (2022) iş gören devir hızı ile ilgili yaptığı araştırma bulgularında: “otel, turizm, ağırlama endüstrisi, otel endüstrisi, turizm sektörü, turizm endüstrisi, iş tatmini” anahtar kelimelerinin ağırlıkta kullanıldığı ifade edilmektedir. Dolayısıyla turizm sektöründeki iş gören devir hızı ile araştırmalar önemli bir boyuttur. Benzer şekilde iş tatmini çalışma konusunun incelenebileceği ve turizm sektöründe popüler bir konu olduğu ifade edilmektedir (Bostan ve Çecebi, 2023). Buradan hareketle turizm alanındaki iş tatmini konulu lisansüstü tezleri içeren araştırma, lisansüstü çalışmaların genel eğilimini belirlenmesi ve literatüre katkı sağlaması amacıyla tasarlanmıştır.

Tezlerdeki çalışmalara göre; örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, hizmet içi yetkinlik, hizmet içi eğitim, liderlik yaklaşımları ve iş gören performansı konularına odaklanıldığı belirlenmiştir. Ancak daha az çalışılan veya çalışılmayan konular olarak ise duygusal zeka, sosyal sorumluluk, dijitalleşme, yeni eğilimler ve yeşil davranış gibi unsurlar bulunmaktadır. Öte yandan 1995-2015 yıllarında 37 (%36) tez yayınlanırken, 2016 yılından sonra 66 (%64) tezin yayınlandığı görülmektedir. Ancak iş tatmini ile ilgili tezlerde 2020 yılından sonra belirgin bir artış görülmemekte, bunun nedenin ise Covid-19 olduğu düşünülmekte (Bostan ve Çebeci, 2023) ve eğilimin değiştiği varsayılmaktadır.

Nicel araştırma yöntemleri ile çalışılan iş tatmininin nitel ve karma araştırma yöntemleri ile de çalışılabileceği görülmektedir (Camcı, 2020). Buna göre çalışmaların büyük bir kısmının (%96,1) nicel araştırma yöntemleri ile belirli bir örneklem sayısının ve grubunun üzerinde durulduğu tespit edilmiştir. Öte yandan iş tatmini ile ilgili tezlerin 85’inin (%82,5) yüksek lisans tezi ve 18’inin (%17,5) doktora çalışması olduğu saptanmıştır.

İş tatmini ile ilgili tezlerin 85’inin (%82,5) otel işletmelerinde ve departmanlarında çalışan iş görenler olduğu ve kalanın ise paydaşlardan oluştuğu görülmektedir. Bunun yanı sıra 301-450 arasında katılımcıya uygulanan örneklem sayısının yoğunlukta (%48,5) olduğu tespit edilmiştir. Buradan hareketle iş tatmini ile ilgili tezlerdeki durumun tespit edilmesi gelecek tezlere yön vereceği gibi;

mevcut sorunların tespit edilmesini kolaylaştıracağı ve bakış açısı sunabileceği düşünülmektedir. Bu kapsamda aşağıdaki öneriler şu şekildedir:

- Turizm alanındaki iş tatmini ile ilgili tezler için otel işletmeleri dışında farklı örneklem gruplarında çalışmalar yapılabilir.
- İş tatmini ile ilgili araştırılacak konular olarak dijitalleşme, sürdürülebilirlik, sosyal sorumluluk, çevre yaklaşımları ve yeni eğilimler incelenebilir.
- İş tatmini ile ilgili iş görenlerin misafirlerle iletişimini veya tatminin müşteriye yansıyan boyutunu ilgilendiren müşteri memnuniyeti, duygusal zekâ ve kültürlerarası iletişim konularında araştırmalar yapılabilir.
- İş tatmini tezlerinde nitel ve karma araştırma yöntemleri kullanılarak doktora çalışmalarına eğilim artırılabilir.
- Nitelikli personel istihdamını kolaylaştırarak iş gören haklarını geliştiren doğrudan ve dolaylı olarak politikalar (Meslek Yasası gibi) yapılabilir.

## Kaynaklar

- Akçadağ, S., & Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan ampirik bir çalışma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, (10), 167-193.
- Avcı, U., & Yıldırım, T. (2023). *İnsan Kaynakları ve Turizmde İstihdam*. Türkiye Turizm Zirvesi Çalıştayı Raporu içinde. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in pt. nesinak industries, *Journal of Business Management and Accounting*, 2(1), 85-91
- Baş, T., & Ardıç K. (2003). The Impact of Age on the Job Satisfaction of Turkish Academicians, *Gazi Üniversitesi İ. İ. B. F. Dergisi*, 2, 89-102.
- Bolat, O. S. T., Bolat, O. İ., & Kinter, O. (2017). Turizm sektöründe çalışma koşulları algısı, hizmet verme yetkinliği ve mesleki yabancılaşma ilişkisi: turizm eğitimi alan öğrenciler açısından bir değerlendirme, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 401-430.
- Bostan, A., & Cebeci, T. (2023). Türkiye'de Turizm alanında yapılan tükenmişlik konulu tezlerin bibliyometrik profili, *Tourism and Recreation*, 5 (1), 1-9.
- Bozkurt Ö., & Bozkurt İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Bozkurt, Ö. H., & Bayram, A. T. (2020). İş güvencesizliği, çalışma koşulları ve mesleki sosyal statünün mesleği bırakma niyeti üzerine etkisi, *Business and Economics Research Journal*, 11(3), 891-905.
- Camcı, G. (2020). *Seyahat işletmelerinde İş tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Ankara'da Faaliyet Gösteren A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Choi, J.H., & Kim, T.Y. (2012). Work-family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the Korean hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24 (7), 1011-1028.
- Çelik, M., & Bilginer, F. G. (2018). Psikolojik sermayenin iş tatmini üzerine etkisinde lidere duyulan güvenin aracılık rolü: turizm sektöründe bir araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 138-160.
- Çöplü, T. (2020). *İş tatmininin Hizmet Yatkinliği Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi. Ankara: Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi.
- Dormann, C., & Zapf, D. (2001). Job satisfaction: a meta-analysis of stabilities, *Journal of Organizational Behavior*, 22, 483-504. doi: 10.1002/job.98
- Feller, I. (2005). Understanding and assessing: Bibliometrics as a method of measuring interdisciplinarity. *Measurement*, 3(1), 20-23.
- Ekşili, N., Ünal, Z., & Gündüz, H. Z. (2016). İş tatmini ve kariyer planlama arasındaki ilişki: Konaklama işletmeleri yöneticileri üzerine bir araştırma. *IMUCO*, 350-356.
- Heller, D., Judge, T., & Watson, D. (2002). The Confounding Role of Personality and Trait Affectivity in the Relationship Between Job and Life Satisfaction, *Journal of Organizational Behavior*, 23, 811-831.

- Hulim, C. L., & Judge, T. A. (2003). Job attitudes. In W. C. Borman, D. R. Ilgen, & R. J. Klimoski (Eds.), *Handbook of psychology: Industrial and organizational psychology* (pp. 255-276). Hoboken, NJ: Wiley.
- Ilies, R., & Judge, T. A. (2003). On the heritability of job satisfaction: The mediating role of personality, *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 750.
- Knoop, R. (1995). Relationships Among Job Involvement, Job Satisfaction and Organizational Commitment for Nurses, *Journal of Psychology*, (29) 641-666.
- Koç, E. D. (2023). Turist Rehberliğine Dünyadan Genel Bir Bakış. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 34, (1), Bahar: 128 - 140, 2023
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W., & Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5), 2178-2194.
- Kuşluvan, Z., & Kuşluvan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.
- Locke, E. A. (1976). *The nature and causes of job satisfaction*. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (ss. 1297- 1349). Chicago: Rand McNally.
- Lorcu, F. (2020). *Örneklerle Veri Analizi SPSS uygulamalı* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mester, C., Visser, D. & Roodt, G. (2003). Leadership Style and Its Relations to Employee Attitudes and Behavior, *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(2), 72-82.
- Nergiz, E., & Yılmaz, F. (2016). Çalışanların iş tatmininin performanslarına etkisi: Atatürk havalimanı gümrüksüz satış işletmesi örneği, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(4), 50-79.
- Sıgır, Ü. (2018). *Nitel Araştırma Yöntemleri*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2019). Örgütsel özdeşleşme, örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisi: Otel işletmelerinde bir araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 980-990.
- Stamolampros, P., Korfiatis, N., Chalvatzis, K., & Buhalis, D. (2019). Job satisfaction and employee turnover determinants in high contact services: Insights from Employees, Online reviews. *Tourism Management*, 75, 130-147.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki 5 ve 4 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 92- 107.
- Tütüncü, Ö., & Kozak, M. (2007). An investigation of factors affecting job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8 (1), 1-19.
- Uyungil Erdoğan, S. & Özgen Çiğdemli, A. Ö. (2021). Turizm Bağlamında İşgören Devri (Turnover) Çalışmalarının Bibliyometrik Analizi: Web of Science Örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4, (2), 84-107.

**Çıkar çatışması:**

Yazarın bir çıkar çatışması yoktur.

**Hibe / Finansal Destek:**

Yazar bu çalışmanın herhangi bir finansal destek almadığını beyan etmiştir.

**Etik Kurul Onayı:**

Araştırmadaki veriler ikincil verilerden elde edildiği için etik kurul izni alınmamıştır.