

OTEL ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİ VE ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DÜZEYLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

A RESEARCH ON THE JOB SATISFACTION AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT LEVELS OF HOTEL EMPLOYEES

Yrd. Doç. Dr. HÜSEYİN ÖZDEMİR
Çankırı Karatekin Üniversitesi
huseyinozdemir@karatekin.edu.tr
ORCID: 0000-0002-9598-6938

Yrd. Doç. Dr. AYHAN DAĞDEVİREN
Çankırı Karatekin Üniversitesi
ayhandagdeviren@karatekin.edu.tr
ORCID: 0000-0003-0004-8007

Öğr. Gör. GÖNÜL GÖKER
Çankırı Karatekin Üniversitesi
gonulgoker@karatekin.edu.tr
ORCID: 0000-0002-6161-7675

SAİDA NUR ÖZDEMİR
Selçuk Üniversitesi
saidanur_13@hotmail.com
ORCID: No: 0000-0002-3017-6205



ABSTRACT

The aim of this study is to determine the existence and degree of the level of relationship between job satisfaction (internal and external satisfaction) and organizational commitment (emotional, continuity and normative commitment) dimensions of hotel employees. The survey was conducted as a data collection tool. The questionnaire consists of three parts. Analysis of the obtained data was done with SPSS 16 statistical package program. Statistically significant relationship was found between the internal job satisfaction dimension of the hotel employees with the emotional, continuing and normative commitment dimension of the organizational commitment. Statistically significant relationship was found between external job satisfaction dimension of hotel employees with emotional, continuing and normative commitment dimensions of organizational commitment scale.

Keywords: Job Satisfaction, Organizational Commitment, Hotel Employees.

ÖZ

Bu çalışmada otel çalışanlarının iş tatmini (içsel ve dışsal tatmin) ve örgütsel bağlılık (duygusal, devam ve normatif bağlılık) boyutları arasındaki ilişki düzeyinin varlığının ve derecesinin var olan şekli ile belirlenmesi amaçlanmaktadır. Araştırma da veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Anket formu üç bölümden oluşmuştur. Elde edilen verilerin analizi SPSS 16 istatistik paket programı ile yapılmıştır. Otel çalışanlarının iş tatmini ölçeği içsel iş tatmini boyutu ile örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Otel çalışanlarının iş tatmini ölçeği dışsal iş tatmini boyutu ile örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Otel Çalışanları.

GİRİŞ

İş tatmini bireyin, iş ortamında işine karşı oluşan bir duygu olarak değerlendirilmektedir. İş tatmininin düşük düzeyde olması çalışanların işinden soğumasına, işten ayrılmalara, dikkat eksikliğine, işte hata yapma ihtimalinin yükselmesine, iş gücü devir hızının yükselmesine sebep olmaktadır. Allen ve Mayer (1990), Meyer vd. (2002), örgütsel bağlılığı duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutlu olarak ele almışlardır. Duygusal bağlılık, çalışanların örgütleri ile özdeşleşmelerini, örgütün üyesi olmaktan mutluluk duyduklarını ve örgüte güçlü bir biçimde bağlı olduklarını göstergesidir. Duygusal bağlılığı yüksek çalışanların örgüt çıkarlarının gerçekleşmesi için daha fazla çaba göstermesi duygusal bağlılığı yüksek çalışanların daha fazla tercih edilmesini sağlamıştır. Devam bağlılığı, çalışanların örgüte devam ettiği süre içerisinde harcadığı, emek, zaman karşılığında elde ettiği ya da gelecekte elde edeceği para, işe ait yetenekler, kıdem, sosyal güvence, emeklilik hakkı gibi kazanımların örgütten ayrılmasıyla kaybedeceği düşüncesiyle oluşan bağlılıktır. Normatif (ahlaki) bağlılık, çalışanların örgütte kalma ile ilgili yükümlülük duygularının bir göstergesidir. Çalışanın işe alım sürecinden itibaren çalışanın eğitimi ve geleceğine yönelik yapılan tüm harcamaların karşılığı olarak çalışanın örgüte bağlı kalma yükümlülüğüdür. Örgütsel bağlılık ve iş tatmini birlikte incelendiği zaman, işgörenin hem iş yerine hem de yapmakta olduğu işe karşı geliştirdiği duygu ve düşüncelerin bütünü şeklinde ifade edilebilir. İş tatmini, işgörenin hali hazırda yapmakta olduğu işi ile ilgili duygu ve düşünceleriyle ilgiliyken, örgütsel bağlılık işgörenin hali hazırda çalışmakta olduğu kuruma karşı duygu ve düşünceleriyle ilgilidir (aktaran Yenihan, 2014, ss. 175). Otel çalışanlarının hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerinde oynadıkları belirleyici rol sebebiyle, diğer işletmelere oranla konaklama işletmelerinde iş tatmini ve örgütsel bağlılık unsurlarına daha fazla önem gösterilmesi gerekmektedir. Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanların işletmeye ve üretime katılımları da yüksek olmakta ve örgüt içerisinde daha iyi bir performans gösterdikleri görülmektedir. Ayrıca örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar, işletmenin diğer üyeleri ile iyi ilişkiler kurmakta ve işte tatmin düzeyleri daha yüksek olmaktadır. Araştırma da hem otel çalışanlarının iş tatmin ve örgütsel bağlılık düzeylerinin tespit edilmesi açısından hem de insan kaynakları yönetimi literatürüne sağlayacağı katkıları bakımından çalışmanın önemini ortaya koymaktadır. Bu çalışmada otel çalışanlarının örgütsel bağlılık ve iş tatmini düzeylerinin çalışanların demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği ile birlikte örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkiler incelenmesi amaçlanmıştır.

Hüseyin Özdemir,
Ayhan Dağdeviren,
Gönül Göker ve
Saida Nur Özdemir,
1 (2) 2017

İLGİLİ ÇALIŞMALAR

Tosun ve Ulusoy (2017), doktor ve hemşirelerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik düzeyleri ile örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik arasındaki ilişkinin belirlenmesinin amaçlandığı çalışmalarında ayrıca örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik düzeylerinin doktor ve hemşirelerin demografik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği araştırılmıştır. Araştırmada erkeklerin örgütsel bağlılık düzeylerinin kadınlardan daha yüksek olduğu, normatif ve devam bağlılığı yüksek olanların iş tatmininin yüksek, devam bağlılığı yüksek olanların ise iş tatmininin düşük olduğu görülmüştür. Ayrıca iş tatmini ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Asrar-ul-Haq, Kuchinke ve Iqbal (2017), kurumsal sosyal sorumluluk algısının örgütsel bağlılık ve iş tatminine etkisinin araştırıldığı çalışmada kurumsal sosyal sorumluluk algısı ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Hoş ve Oksay (2015), hemşirelerin örgütsel bağlılık ile iş tatmini düzeyleri ile bu iki tutum arasındaki ilişkinin incelenmesinin amaçlandığı araştırmalarında içsel tatmin ve dışsal tatmin boyutlarının örgütsel bağlılıkla önemli ölçüde ilişkili olduğu ve bu ilişkilerin pozitif ve anlamlı olduğu görülmüştür.

Özdemir ve Yaylı (2014), çalışanların örgütsel bağlılık, performans ve işten ayrılma niyeti algıları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığının araştırılmasının amaçlandığı çalışmalarında örgütsel bağlılık boyutları ile performans ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Yenihan (2014), örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmasında iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında bir sebep-sonuç ilişkisi olduğu işgörenlerin iş tatmin düzeyleri yükseltilemediği zaman sebep-sonuç ilişkisi ile örgütsel bağlılık seviyeleri artırılarak, iş tatmin düzeylerini arttırmak mümkün olabileceği önerisinde bulunulmuştur.

Velickovic vd. (2014), Sırbistan'da 36 farklı sağlık kuruluşunda çalışan 1337 hemşirenin örgütsel bağlılığı ve iş tatminini etkileyen faktörlerin belirlenmesinin amaçlandığı araştırmalarında örgütsel bağlılık boyutları ile iş tatmini boyutları arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tuncer ve Yeşiltaş (2013), şehir otellerinde çalışanlar ile sayfiye bölgelerinde çalışan otel işgörenlerinin sahip oldukları çalışma yaşam kalitesi koşullarında farklılık olup olmadığı tespit edilmesine yönelik araştırmalarında işletmelerin çalışma yaşam kalitesi unsurlarını işgörenler lehine geliştirmesinin örgütsel bağlılığı artırabileceği önerisinde bulunmaktadır.

Tnay vd., (2013) iş tatmini ve örgütsel bağlılığı işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırdıkları çalışmalarında örgütsel bağlılık ile işten ayrılma arasında anlamlı bir ilişki bulunamazken iş tatmini ile işten ayrılma arasında negatif yönlü çok zayıf bir ilişki bulunmuştur.

Gül, Oktay ve Gökçe (2008), iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkilerin incelendiği araştırmada iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında anlamlı pozitif ve orta bir ilişki bulunmuştur. Ayrıca iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde, performansı ise pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

YÖNTEM

Betimsel tarama modelinde ilişkisel tarama yönteminin kullanıldığı araştırma veri toplama aracı bakımından bir anket çalışmasıdır. Anket formu üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde otel çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemeye çalışan sorular yer almıştır. İkinci bölümde otel çalışanlarının iş tatmini düzeylerini belirlemek için iş tatmininin ölçülmesi için geliştirilen ve genellikle bu konuda yapılan çalışmalarda çoğunlukla kullanılan Minnesota İş Doyum Ölçeği kullanılmıştır. Minnesota İş Doyum Ölçeği içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini belirleyici özelliklere sahip 20 maddeden oluşmaktadır. İçsel tatmini; faaliyet, serbestlik, değişiklik, sosyal statü, ahlaki değer, tanınma, kendi kendine başkaları için bir şeyler yapabilme, otorite, yeteneklerini kullanma, sorumluluk, yaratıcılık, işin takdiri ve başarı (1, 2, 3, 4, 7, 9, 10, 11, 15, 16, 19 ve 20.) maddeleri; dışsal iş tatmini ilerleme, şirket politikası ve uygulaması, çalışma arkadaşları, çalışma şartları, güvence, ücret, yönetim tarzı, yönetici ve teknik (5, 6, 8, 12, 13, 14, 17 ve 18.) maddeleri, genel iş tatminini ise maddelerin tamamı oluşturmaktadır. Anket formunun üçüncü bölümünde otel çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek amacıyla Allen ve Meyer (2002)'in üç boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçek ile otel çalışanlarının duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık boyutları ayrı ayrı belirlenmiştir. İfadeler, beşli likert ölçeği kullanılarak olumsuzdan (Kesinlikle Katılmıyorum) olumluya (Kesinlikle Katılıyorum) doğru derecelendirilmiştir. Elde edilen verilerin analizi SPSS 16 istatistik paket programı ile yapılmıştır.

Araştırmada kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik (Cronbach Alfa, KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett) analizleri yapılmıştır. 20 ifade 2 boyuttan oluşan iş tatmini ölçeğinin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ,932 ve 18 ifade 3 boyuttan oluşan örgütsel bağlılık ölçeğinin Cronbach Alfa iç tutarlılık katsayısı ,923 bulunmuştur. Bu da ölçeğin yüksek derecede güvenilir bir ölçek ($0,80 \leq \alpha < 1,00$) olduğunu göstermektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 280; Can, 2013: 343) Çalışmada örneklem yeterliliğini temsil eden

Hüseyin Özdemir,
Ayhan Dağdeviren,
Gönül Göker ve
Saida Nur Özdemir,
1 (2) 2017

KMO oranı örgütsel bağlılık ölçeği için ,902 ve iş tatmin ölçeği için ,916 olarak belirlenmiştir. KMO, örneklem yeterliliğini ölçmeye yarayan bir test olup, örneklem yeterliliğini göstermektedir. Bartlett Küresellik Testi (Bartlett's Test of Sphericity) sonucunda ise anlamlılık değeri $p=0,000<0,05$ olarak belirlenmiştir. Test sonucunun anlamlı olması, veriler arasında ilişki olduğunu ifade etmektedir. Bartlett testi ile aynı zamanda verilerin çok değişkenli normal dağılımdan geldiği de test edilebilmektedir. Bartlett testi sonucu ne kadar yüksek ise, anlamlılık da o kadar yüksektir.

Araştırmanın evreni Ankara'da faaliyet gösteren beş yıldızlı bir konaklama işletmesinde çalışan 175 otel çalışanıdır. Araştırmanın örneklemini araştırmaya katılmayı kabul eden 137 otel çalışanıdır. Araştırma evreninin % 78'ine ulaşılmıştır. Otel çalışanlarının bireysel özellikleri ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık ölçekleri arasında istatistiksel anlamlı farklılıkların tespiti için ilişkisiz İki Örneklem T Testleri ile Tek Yönlü Anova Testleri, iş tatmini ve örgütsel bağlılık ölçekleri arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin tespiti için Korelasyon Analizleri yapılarak elde edilen sonuçlar tablolaştırılmıştır ve bu tablolar yorumlanarak öneriler getirilmiştir.

BULGULAR

Araştırma sonuçlarına göre otel çalışanlarına ilişkin demografik özellikler Tablo 1'de gösterilmiştir. Tablo 1'e göre otel çalışanlarının %74,5'inin erkek, %25,5'inin kadın çalışanlardır. Çalışanların büyük çoğunluğunun (%71,5) evli olduğu görülmektedir. Çalışanların yaş dağılımına bakıldığında 30-39 yaş arası grubun %41,6'lık bir oran ile ilk sırada olduğu görülmektedir. Bunları sırası ile 20-29 yaş grubu (%29,9) ile 40 yaş ve üzeri grup (%28,5) izlemektedir. Çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında lise mezunlarının %49,6'lık bir yüzde ile ilk sırada yer aldığı, %26,3'lük bir yüzde oranı ile önlisans ve lisans mezunlarının ikinci sırada olduğu görülmektedir. İlköğretim mezunları %24,1 ile en düşük grubu oluşturmaktadır. Çalışanların hizmet yıllarına bakıldığında çalışma yılı 5 yıldan az olan çalışanlar ile çalışma yılı 15 yıl ve üzerinde olan çalışanların %26,3'lük bir oran ile ilk sırada yer aldığı görülmektedir. Çalışma yılı 5-9 yıl arası olan çalışanların bunları takip ettiği, çalışma yılı 10-14 yıl arası olan çalışanların ise son sırada yer aldığı görülmektedir. Otel çalışanların çalıştıkları bölümlere göre dağılımlarına bakıldığında mutfak çalışanlarının (%24,1) çoğunlukta oldukları görülmektedir. Bunları sırası ile kat hizmetleri çalışanları (%21,9), ön büro çalışanları (%17,5), yiyecek-içecek çalışanları (%15,3), muhasebe çalışanları (%6,6), teknik servis çalışanları (%5,8), insan kaynakları çalışanları (%4,4), satış/pazarlama çalışanları (%3,6) ile rezervasyon çalışanlarının (%0,7) takip ettiği görülmektedir.

Tablo 1. Otel Çalışanlarına İlişkin Demografik Özellikler

| Demografik Özellikler | Kategori | n | % |
|-----------------------|---------------------|-----|------|
| Cinsiyet | Erkek | 102 | 74,5 |
| | Kadın | 35 | 25,5 |
| Medeni Durum | Evli | 98 | 71,5 |
| | Bekâr | 39 | 28,5 |
| Yaş | 25 – 29 Yaş Arası | 41 | 29,9 |
| | 30 – 39 Yaş Arası | 57 | 41,6 |
| | 40 Yaş ve Üzeri | 39 | 28,5 |
| Eğitim Durumu | İlköğretim | 33 | 24,1 |
| | Lise | 68 | 49,6 |
| | Ön Lisans ve Lisans | 36 | 26,3 |
| Hizmet Yılı | 5 Yıl Altı | 36 | 26,3 |
| | 5-9 Yıl Arası | 34 | 24,8 |
| | 10-14 Yıl Arası | 31 | 22,6 |
| | 15 Yıl ve Üzeri | 36 | 26,3 |
| Çalıştığı Bölüm | Ön Büro | 24 | 17,5 |
| | Rezervasyon | 1 | 0,7 |
| | Yiyecek-İçecek | 21 | 15,3 |
| | Teknik Servis | 8 | 5,8 |
| | İnsan Kaynakları | 6 | 4,4 |
| | Mutfak | 33 | 24,1 |
| | Muhasebe | 9 | 6,6 |
| | Kat Hizmetleri | 30 | 21,9 |
| Satış / Pazarlama | 5 | 3,6 | |

Hüseyin Özdemir,
Ayhan Dağdeviren,
Gönül Göker ve
Saida Nur Özdemir,
1 (2) 2017

Tablo 2'ye göre ölçeklerin ortalama puanlarına göre sıralanmasında 3,8990 puan ortalaması ile devam bağlılık boyutu ilk sırada yer almıştır. Bu boyutu sırası ile duygusal bağlılık boyutu, içsel iş tatmini boyutu, iş tatmini ölçeği, örgütsel bağlılık ölçeği, dışsal iş tatmini boyutu, ve normatif bağlılık boyutu takip etmiştir. Tablo 2'deki cronbach alpha değerlerine bakıldığında ölçeklerin ve ölçek boyutlarının tamamının yüksek derecede güvenilir ($0,80 \leq \alpha < 1,00$), olduğu görülmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 280; Can, 2013: 343).

Tablo 2. Ölçeklere İlişkin Bulgular

| Ölçek | Madde Sayısı | Cronbach Alpha | Ortalama | Standart Sapma |
|--------------------------|--------------|----------------|----------|----------------|
| İş Tatmin Ölçeği | 20 | ,932 | 3,8675 | ,59602 |
| İçsel İş Tatmini | 12 | ,886 | 3,8759 | ,59195 |
| Dışsal İş Tatmini | 8 | ,861 | 3,8549 | ,65782 |
| Örgütsel Bağlılık Ölçeği | 18 | ,923 | 3,8573 | ,59831 |
| Duygusal Bağlılık Boyutu | 6 | ,816 | 3,8881 | ,62528 |
| Devam Bağlılığı Boyutu | 6 | ,862 | 3,8990 | ,68848 |
| Normatif Bağlılık Boyutu | 6 | ,853 | 3,7847 | ,73241 |

Tablo 3 ile ilgili olarak korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin düzeyini (derecesini – şiddetini – gücünü) ve yönünü belirlemek amacıyla yapılır. Korelasyon katsayısı "r" harfiyle ifade edilir ve -1 ile +1 arasında ($-1 \leq r \leq +1$) bir değer alır. Korelasyon katsayısı ne kadar ± 1 e yakınsa, aradaki ilişki o kadar fazla ya da güçlü demektir. Katsayının +1 olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (x değeri 1 birim artarken y değeri de 1 birim artmaktadır) olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise değişkenler arasında mükemmel bir ilişkinin olduğunu fakat ilişkinin yönünün ters olduğunu (x değeri 1 birim artarken y değeri 1 birim azalmaktadır) anlamına gelmektedir. Burada, değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, rakamların mutlak büyüklüğü, yönünü ise rakamların işareti (pozitif ya da negatif olması) belirler. Korelasyon katsayısı r sadece iki değişken arasındaki ilişkinin şiddeti konusunda bilgi vermektedir, ilişki neden sonuç

ilişkisi şeklinde yorumlanamaz. Değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyi, korelasyon katsayısının 0 – 0,25 arasında olması durumunda çok zayıf, 0,26 – 0,49 arasında olması durumunda zayıf, 0,50 – 0,69 arasında olması durumunda orta, 0,70 – 0,89 arasında olması durumunda yüksek ve 0,90 – 1 arasında olması durumunda çok yüksek şeklinde yorumlanabilir (Can, 2013, s. 321-322; Ural ve Kılıç, 2013, s. 243-244; Altunışık vd., 2012, s. 228-229; Nakip, 2006, s. 343; Kalaycı, 2014, s. 116-117).

Tablo 3. Pearson Korelasyon Matrisi İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Ölçekleri

| | | İş Tatmini Ölçeği İçsel İş Tatmini Boyutu | İş Tatmini Ölçeği Dışsal İş Tatmini Boyutu | Örgütsel Bağlılık Ölçeği Duygusal Bağlılık Boyutu | Örgütsel Bağlılık Ölçeği Devam Bağlılık Boyutu | Örgütsel Bağlılık Ölçeği Normatif Bağlılık Boyutu |
|---|---------------------------------------|---|--|---|--|---|
| İş Tatmini Ölçeği İçsel İş Tatmini Boyutu | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | 1 137 | | | | |
| İş Tatmini Ölçeği Dışsal İş Tatmini Boyutu | Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N | ,855** ,000 137 | 1 137 | | | |
| Örgütsel Bağlılık Ölçeği Duygusal Bağlılık Boyutu | Pearson Correlation Sig.(2-tailed) N | ,851** ,000 137 | ,742** ,000 137 | 1 137 | | |
| Örgütsel Bağlılık Ölçeği Devam Bağlılık Boyutu | Pearson Correlation Sig.(2-tailed) N | ,899** ,000 137 | ,821** ,000 137 | ,682** ,000 137 | 1 137 | |
| Örgütsel Bağlılık Ölçeği Normatif Bağlılık Boyutu | Pearson Correlation Sig.(2-tailed) N | ,807** ,000 137 | ,914** ,000 137 | ,589** ,000 137 | ,688** ,000 137 | 1 137 |

Hüseyin Özdemir,
Ayhan Dağdeviren,
Gönül Göker ve
Saida Nur Özdemir,
1 (2) 2017

Tablo 3'e göre otel çalışanlarının içsel iş tatminleri ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=,85$) vardır. Otel çalışanlarının içsel iş tatminleri ile devam bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=,89$) vardır. Otel çalışanlarının içsel iş tatminleri ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=,80$) vardır. Otel çalışanlarının dışsal iş tatminleri ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=,74$) vardır. Otel çalışanlarının dışsal iş tatminleri ile devam bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=,82$) vardır. Otel çalışanlarının dışsal iş tatminleri ile normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) çok yüksek bir ilişki ($r=,91$) vardır.

SONUÇ VE TARTIŞMA

• 122

Otel çalışanlarının iş tatmini ölçeği içsel iş tatmini boyutu ile örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek bir ilişki ($r=85$, $r=89$, $r=80$) vardır. Otel çalışanlarının iş tatmini ölçeği dışsal iş tatmini boyutu ile örgütsel bağlılık ölçeğinin duygusal, devam ve normatif bağlılık boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur ($p=0,00$; $p<0,01$), değişkenler arasında doğru yönlü (pozitif) yüksek ve çok yüksek bir ilişki ($r=74$, $r=82$, $r=91$) vardır. Örgütsel bağlılığın olumlu sonuçları arasında yer alan iş tatmini, devamsızlık, personel devri, işle ilgili çabalar ve sadakatin çok önemli olması nedeniyle tüm örgütlerin, çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını arttırabilme konusunda büyük gayret göstermeleri gerekmektedir. Bunun sonucunda, çalışanın uzun süre örgütte kalması sağlanabilecek ve dolayısı ile daha az personel devri söz konusu olacaktır. Araştırma insan kaynakları literatürüne önemli katkılar sağlayacaktır, ayrıca otel çalışanlarının iş tatmini ve örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenmesine yönelik benzer konularda çalışmak isteyen araştırmacılar için de katkılar sağlayacak bir çalışma olarak görülmelidir. Daha sonra yapılacak çalışmaların farklı kategorilerdeki otel işletmelerini de içine alarak daha fazla otel çalışanı üzerinde yapılması ve turizm sektöründe yer alan diğer işletmeler ile karşılaştırma yapılması önerilmektedir.

KAYNAKÇA

- Allen, N.J. ve Meyer, J.P. (1990). The Measurement and Antecedents of Affective, Continuance and Normative Commitment of the Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63 (1): 1-18.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı (Yedinci Baskı)*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Asrar-ul-Haq, M., Kuchinke, K.P. ve Iqbal, A. (2017). The Relationship Between Corporate Social Responsibility, Job Satisfaction, and Organizational Commitment: Case of Pakistani Higher Education. *Journal of Cleaner Production*, 142 (2017): 2352-2363.
- Can, A. (2013). *Spss ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Ankara: Pegem Akademi.
- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama. *Akademik Bakış*, (15): 1-11.
- Hoş, C. ve Oksay, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20 (4): 1-24.
- Kalaycı, Ş. (2014). Faktör Analizi. Kalaycı, Ş. (Ed.), içinde *Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri* (s. 321-331). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Meyer, J.P., Stanley, D.J., Herscovitch, L. ve Topolnytsky, L. (2002). Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization: A Meta – Analysis Of Antecedents, Corralates and Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61 (1): 20-52.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (Spss Destekli) Uygulamalar (İkinci Baskı)*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Özdemir, H. ve Yaylı, A. (2014). Çalışanın Örgütsel Bağlılığı, Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research (JRTR)*, 1 (1): 48-58.
- Tnay, E., Othman, A.E.A., Siong, H.C. ve Lim, S.L.O. (2013). The Influences of Job Satisfaction and Organizational Commitment on Turnover Intention. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 97 (2013): 201 – 208.
- Tosun, N. ve Ulusoy, H. (2017). The Relationship of Organizational Commitment, Job Satisfaction and Burnout on Physicians and Nurses?. *Journal of Economics and Management*, 28 (2): 90-111.
- Tuncer, M. ve Yeşiltaş, M. (2013). Çalışma Yaşam Kalitesinin Otel İşletmesi Çalışanları Üzerindeki Etkileri. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (1): 57-78.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi (Dördüncü Baskı)*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Velickovic, V. M., Visnjic, A., Jovic, S., Radulovic, O., Sargic, C., Mihajlovic, J. ve Mladenovic, J.M. (2014). Organizational Commitment and Job Satisfaction Among Nurses in Serbia: A Factor Analysis. *Nursing Outlook*, 6 (2): 415-427.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2): 170-178.

Hüseyin Özdemir,
Ayhan Dağdeviren,
Gönül Göker ve
Saida Nur Özdemir,
1 (2) 2017