

İŞ DOYUMU VE SEYAHAT ACENTALARINDA ÇALIŞAN PERSONELİN İŞ DOYUMUNUN ANALİZİ

Beril DÖNMEZ¹ & Kemal BİRDİR¹

Özet: Turizm endüstrisinin en önemli parçalarından birisi olan seyahat acentalarının, önemli özellikleri arasında emek-yoğun olmaları, kesintisiz ve yüz-yüze hizmet vermeleri gelmektedir. Dolayısıyla seyahat acentalarının en temel üretim faktörü “emek” yani “insan kaynağı”dır ve buna bağlı olarak iş doyumunu büyük önem taşımaktadır. İşgörenlerin işlerinden aldıkları doyum; etkinlik ve verimlilik, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, işgören devir hızı gibi konuları doğrudan etkilemektedir. Bu çalışmanın amacı, iş doyumunun öneminin vurgulanması, iş doyumunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi, doyum veya doyumsuzluk halinde ortaya çıkacak sonuçların ele alınması ve seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumunun, İş Tanımlama Ölçeği (Job Descriptive Index, JDI) kullanılarak değerlendirilmesidir. Çalışma, iş doyumunu açıklamadaki en önemli faktörlerin sırasıyla; işin yapısı, terfi olanakları ve ücret olduğunu ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, İş Tanımlama Ölçeği (JDI), Seyahat Acentaları

Abstract: Travel agencies are one of those fundamental parts in tourism industry and being labor-intensive, necessity for uninterrupted and face to face services take part among agencies' important properties. Therefore, the most basic production factor of travel agencies is called to be “labor”; in another words, “human resources.” Given that, job satisfaction has great importance for success of agencies. Personnel's job satisfaction affects the issues such as efficiency and productivity, service quality, customer satisfaction and staff turn-over. The goal of this paper is to emphasize importance of job satisfaction, to examine the factors affecting job satisfaction, to discuss the results and to measure and to assess the job satisfaction of personnel who works in travel agencies by using Job Descriptive Index (JDI). This paper puts forth that the most important factors that affect employee satisfaction at travel agencies are; form of the job, promotion opportunities and wages.

Key Words: Job Satisfaction, Job Descriptive Index (JDI), Travel Agencies.

¹ Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Mersin.

¹ Mersin Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Mersin

1. GİRİŞ

Turizm, bir ülkenin ekonomik açıdan büyümesi, diğer ülkelerle olan iktisadi, siyasi ve sosyal ilişkilerini geliştirmesi ve güçlendirmesinde etkili olan en önemli araçlardan biridir. Nitekim turizm, çok önemli bir ekonomik araç olmakla beraber önemli sosyal ve kültürel işlevlere de sahiptir. Turizm faaliyetleri aracılığıyla ulaşılmak istenen hedeflere yaklaşabilmek için turizm endüstrisi içinde yer alan seyahat acentalarını da tüm yönleri ile tanımak gerekmektedir (Kozak, 1997).

Turizm endüstrisinin araçlarından biri olan seyahat acentalarının, en önemli özellikleri arasında emek-yoğun olmaları (Tengilimoğlu, 2005; Emir ve Baytok, 2004), kesintisiz ve yüz-yüze hizmet vermeleri (Toker, 2007) gelmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere seyahat acentalarının, en temel üretim faktörü “emek” yani “insan kaynağı”dır. Hizmeti sunan işgörenle, hizmeti satın alan müşterinin iç içe ve sürekli iletişim halinde olması insan kaynağının önemini vurgulamaktadır.

Globalleşmenin ve hızla gelişen teknolojinin etkisiyle, seyahat acentaları da yoğun ve acımasız bir rekabet ortamı ile karşı karşıya kalmıştır. İletişim araçlarının gelişmesi, müşterilerin talep ettikleri ürüne kısa sürede ve kolayca ulaşabilmesi, tüm ürün seçeneklerinin müşterinin gözü önüne getirilmesi, bölgesel düzeyde faaliyet gösteren küçük ölçekli bir seyahat acentasını dahi dünya pazarında rekabete açık ve dünya pazarıyla rekabet eder duruma getirmiştir.

Seyahat acentalarının, rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmesi ve başarılı olması büyük ölçüde istihdam ettiği insan gücünün etkin ve verimli şekilde çalışmasına bağlıdır. Bu sebeple acenta yöneticileri, işgörenderin sadece ekonomik bir varlık olmadıklarını, fiziksel ve ruhsal birçok farklı ihtiyaçlarının da tatmin edilmesini bekleyen, sosyal birer varlık olduklarını unutmamalıdır (Akıncı, 2002).

İşgörenderin, etkin ve verimli şekilde çalışabilmeleri ve yüksek performans sergileyebilmeleri şüphesiz onların işinden memnun olmalarını gerektirir (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004). İşinden memnun ve iş doyumunu yüksek olan bir işgören, bu durumu öncelikle müşterilerine ve çalıştığı örgüte daha sonra da tüm sosyal yaşamına olumlu bir şekilde yansıtacaktır. İşgörenderin yaptığı işin sosyal yanları iş doyumunun önemli bir parçasıdır. Sosyal yaşamdan izole edilmiş bir işgörenderin iş doyumunun yüksek olması beklenemez (Diaz, 1992).

İş doyumunu, insan kaynağının ön plana çıktığı günümüz iş dünyasında başarılı iş ortamları yaratmak açısından çok önemli bir enstrüman haline gelmiştir. Son dönemlerde iş doyumunu ile ilgili yapılan çok sayıda

araştırmanın olması da konunun önemini açıkça göstermektedir (Toker, 2007; Akıncı, 2002; Tütüncü ve Çiçek, 2000).

1989 yılına kadar iş doyumu ile ilgili yapılan araştırma sayısı 6000'in üzerinde olmakla birlikte, bugünkü sayı belirsizdir (Toker, 2007; Tütüncü, 2002). Konu ile ilgili Türkiye'deki literatür incelendiğinde, turizm endüstrisi baz alınarak yapılmış olan az sayıda iş doyumu araştırmasının da konaklama işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Seyahat acentaları üzerine yapılmış olan iş doyumu araştırmalarının ise çok az olduğu göze çarpmaktadır.

Bu çalışmayla, iş doyumunun öneminin vurgulanması, iş doyumunu etkileyen faktörlerin belirlenmesi, doyum veya doyumsuzluk halinde ortaya çıkacak sonuçların ele alınması ve seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumunun, iş tanımlama ölçeği (Job Descriptive Index, JDI) kullanılarak ölçülüp, değerlendirilmesi amaçlanmaktadır.

1.1. Çalışmanın Amacı ve Önemi

İş doyumu ile ilgili yapılan araştırmalar, işgörenin iş doyumunun, iş devamsızlık (Özer, Günay ve Başbakkal, 2007; Namasivayam ve Zhao, 2007; Çekmecelioğlu, 2005), işgören devir hızı, etkinlik ve verimlilik (Özer ve diğer., 2007; Tütüncü, 2002; Ghiselli, La Lopa ve Bai, 2001), iş performansı, işletmenin rekabet gücü (Tepeci, 2005; Erdil ve diğer., 2004), hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, işletme başarısı (Toker, 2007; Namasivayam ve Mount, 2004), müşteri sadakati, müşteri odaklı davranışlar (Kuşlvan ve Kuşlvan, 2005), iş stresi (Batıgün ve Şahin, 2006; Tütüncü ve Çiçek, 2000), motivasyon (Namasivayam ve Zhao, 2007), güven duygusu (Akıncı, 2002), örgütsel bağlılık (Günlü, Aydın ve Şahin, 2007; Çekmecelioğlu, 2006; Taner, 1993), işi çekici bulma (Tarlan ve Tütüncü, 2001), yaşam doyumu (Keser, 2005; Sevimli ve İşcan, 2005; Ghiselli ve diğer., 2001; Tütüncü, 2000; Uyguç, Arbak, Duygulu ve Çıraklar, 1998), aile yaşamı (Namasivayam ve Zhao, 2007; Örucü, Yumuşak ve Bozkır, 2006; Namasivayam ve Mount, 2004) gibi faktörler ile doğrudan ya da dolaylı bir etkileşim içinde olduğunu göstermektedir.

Günümüz koşullarının örgütleri karşı karşıya bıraktığı yoğun rekabet, onları mal ve hizmet kalitesini artırarak tüketiciye sunmanın yanında farklı stratejiler geliştirmeye de zorlamaktadır. Üretilen mal ve hizmetin kalitesinin artırılmasının dışında, ürünlerin sunumunu yapan işgörenlerin ve müşteri memnuniyetinin sağlanması da pazar payının artırılması açısından önemli bir role sahiptir. Bu sebeple örgütler, pazarda rekabet avantajı sağlamak için işgörenleri "iç müşteri" olarak değerlendirmeye başlamışlardır. Bu yeni anlayış, müşteri memnuniyetinin iç müşteri memnuniyetine bağlı olduğunun

altını çizerek işgörenin iş doyumunun artırılmasının önemi ve gerekliliğini vurgulamıştır (Yapraklı ve Yılmaz, 2007; Tepeci, 2005).

İş doyumunu kavramı, ilk kez 1920-30'lu yıllarda ortaya çıkmıştır (Sevimli ve İşcan, 2005; Erdil ve diğer., 2004). Son dönemlerde ise iş dünyasında yaşanan yoğun rekabet ve yüksek teknolojinin zorunlu kıldığı hızlı değişim, örgütlerde insan kaynağının önemini bir kez daha ortaya koymuştur. Örgütlerin böyle bir ortamda, makine, teçhizat ve teknolojiyi para ödeyerek satın almaları mümkün olurken, işgörenleri sadece para ödeyerek tatmin etmeleri neredeyse imkansız hale gelmiştir (Emir ve Baytok, 2004). Dolayısıyla, müşteri ile işgörenin direk olarak ilişkide bulunduğu, emek-yoğun olması ile ön plana çıkan seyahat acentalarında da işgören memnuniyetinin sağlanması gerekmektedir.

Bir seyahat acentasında işgören memnuniyetinin yüksek olması, hizmet kalitesinin, müşteri memnuniyetinin ve işletme başarısının artmasına (Toker, 2007), işgören devir hızının azalmasına (Emir ve Baytok, 2004) ve verimliliğin yükselmesine (Tütüncü, 2002) olanak sağlayacak önemli bir unsurdur. Artan iş doyumunun, iç müşteriden (işgörenler) dış müşteriye (hizmeti satın alan müşteriler) yansıtılması daha kaliteli hizmeti beraberinde getirecektir (Tütüncü, 2002).

İş doyumunun etkileşim içinde olduğundan bahsedilen tüm faktörler göz önüne alınarak yapılan bu çalışma ile seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumları, iş tanımlama ölçeği kapsamında değerlendirilmiş ve iş doyumuna etki eden faktörler belirlenmeye çalışılmıştır.

1.2. Kuramsal Çerçeve

1.2.1. İş Doyumu ve Doyumsuzluğu

İş doyumunu, iş yaşamının önemli bir belirleyicisidir (Güreş, Demirer ve Akgül, 2007). Bir işgören, gününün büyük bir bölümünü işyerinde geçiriyor ve bu durum emeklilik dönemi gelinceye kadar yıllarca sürüyorsa, işgörenin yaşamında mutlu olabilmesi için işinden doyum sağlaması hem fizyolojik hem de psikolojik durumu açısından bir zorunluluktur (Keser, 2005; Bakan ve Büyükbeşe, 2004).

İş doyumunu, verimlilik, işe devamsızlık, işgören devir hızı ve hizmet kalitesi gibi işle ilgili konularla doğrudan alakalı olması ve iş doyumunun artırılmasının örgütsel açıdan ekonomik bir anlam ifade etmesi nedeniyle örgütler tarafından önemsenmesi gereken bir konudur (Güreş ve diğer., 2007).

Vroom (1964), iş doyumunu işgörenlerin sahip oldukları işteki rollerine karşı gösterdikleri duygusal tepkiler olarak tanımlamıştır. İşe karşı gösterilen pozitif (olumlu) tepki iş doyumunu, negatif (olumsuz) tepki ise iş

doyumsuzluğu olarak adlandırılabilir (Chen, 2007; Kutaniş ve Bayraktaroğlu, 2002; Tütüncü ve Çiçek, 2000).

Schneider ve Snyder (1975)'e göre iş doyumunu, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) işgören tarafından değerlendirilmesidir. İş doyumunu, işgörenin normlar, değerler ve beklentiler sisteminden geçerek değerlendirilen iş ve iş koşullarına ilişkin algılarına karşı geliştirdiği tepkilerden oluşmaktadır (Çekmecelioğlu, 2006).

Locke (1976) ise iş doyumunu, bir işgörenin işini ve işteki deneyimlerini değerlendirmesiyle oluşan olumlu duygusal durum olarak tanımlamıştır (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005; Bakan ve Büyükbeşe, 2004; Lam, Zhang ve Baum, 2001).

İş doyumunu dinamik bir kavramdır. Bir kez iş doyumunun sağlanması, onun sürekli aynı seviyede tutulabileceği anlamına gelmez. Hızlı elde edilebileceği gibi daha hızlı bir şekilde iş doyumsuzluğuna dönüşebilir (Akıncı, 2002). İş yerindeki fiziksel (gürültü, havalandırma, ışıklandırma, kalabalık vb.) bireysel (sorumluluk, iş yükü, rol belirsizliği vb.), kişiler arası (amir ve meslektaş ilişkileri vb.) ve kurumsal faktörler (belirsizlik, idari politikalar, yapılanma düzeyi...) işgörenlerin iş doyumundaki yükselme veya düşmelerle yakından ilişkilidir (Batıgün ve Şahin, 2006).

Bir örgütte koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş doyumunun düşük olmasıdır (Örücü ve diğer., 2006; Akıncı, 2002; Tütüncü, 2000). Bu nedenle yöneticiler iş doyumunun belli aralıklarla ölçülmesine artan bir ilgi göstermektedirler (Tütüncü, 2000). Bu ölçümlerin periyodik olarak yapılıyor olması daha iyi bir örgüt ikliminin oluşturulmasına yardımcı olacaktır (Tütüncü ve Çiçek, 2000).

İşgören, işinden ve iş ortamından beklentilerini yeterince karşılayamıyorsa iş doyumsuzluğu ortaya çıkar (Akıncı, 2002). Başka bir deyişle, bir örgüt ortamında çalışan işgörenin beklediği maddi ve manevi ödüller, gerçekleşenler ile aynı ise iş doyumunu, gerçekleşen durum beklenenden düşükse iş doyumsuzluğu gündeme gelmektedir (Erdil ve diğer, 2004).

Yapılan çalışmalar, iş doyumsuzluğunun, işten ayrılma, işe devamsızlık, işgören performansında düşme, sendikalaşma, işe karşı bıkkınlık ve isteksizlik, işten kaçma (Tengilimoğlu, 2005), işgören devir hızında artma, verimlilikte düşme (Erdil ve diğer., 2004), ani grev kararları, iş yavaşlatma, disiplin sorunlarında artma (Tütüncü, 2002), örgütsel bağlılıkta azalma (Akıncı, 2002) gibi sorunlara doğrudan ya da dolaylı olarak etki edebileceğini göstermektedir.

İş doyumsuzluğu, işgörenin sağlık durumuna da etki etmektedir. İş doyumu düşük işgörenlerde sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) olduğu saptanmıştır (Akıncı, 2002). İşgörenin iş doyumsuzluğuna bağlı sağlık sorunları konsantrasyon eksikliği, kişiler arası ilişkilerde çatışma, duyarsızlık, çok sık rapor alma ve işe geç gelme şeklinde örgüte yansımaktadır (Batıgün ve Şahin, 2006).

İş doyumsuzluğu hizmet işletmelerinde ise müşteri ve işgören şikayetlerinin artması, hizmet kalitesinin düşmesi, hizmetin aksaması ve tüm bunlar sebebiyle karlılığın azalmasına sebebiyet vermektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001).

Görüldüğü üzere iş doyumu ve doyumsuzluğunun bireysel ve örgütsel sonuçlar açısından önemi çok büyüktür. Özellikle müşteri ve işgörenin devamlı etkileşim halinde olduğu hizmet işletmelerinin hedeflerine ulaşmalarında kalifiye iş gücünün etkisi yadsınamaz. Hizmet işletmelerinde iş doyumunun sağlanması, müşterilerin işgörenler tarafından maksimum istek ve ilgiyle karşılanacağı ve ağırlanacağı garantisidir (Chen, 2007). Günümüzde kurumsallaşmış örgütler, en önemli sermayenin insan kaynakları olduğunu fark etmiş ve iş doyumunun sağlanması için gerekli olan örgütsel olanakları sağlama çabasına girmişlerdir (Akıncı, 2002).

1.2.2. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşabilmek için çok önemli bir etken olan iş doyumunun sağlanması, yükseltilmesi ve korunması için öncelikle iş doyumunu etkileyen faktörlerin bilinmesi gerekmektedir (Akıncı, 2002). İş doyumunu etkileyen faktörler bireysel ve örgütsel olarak iki gruba ayırmak mümkündür.

Bireysel faktörler; kişilik, değer yargıları, inançlar, beklentiler, sosyo-kültürel çevre (Sevimli ve İşcan, 2005), yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi, medeni durum, mesleki konum ve kıdem (Tengilimoğlu, 2005), iş tecrübesi, hizmet süresi (Bakan ve Büyükbeşe, 2004), aile faktörü, genetik özellikler (Akıncı, 2002) olarak sayılabilirler.

Örgütsel faktörler ise; işin genel görünümü, zorluk derecesi, yapısı ve niteliği (Sevimli ve İşcan, 2005), ücret, yükselme fırsatları, örgütün politika ve prosedürleri, çalışma şartları (Chen, 2007; Örucü ve diğer., 2006), maddi ve manevi ödüllendirme sistemi, yöneticilerin davranış ve tutumları, işgörenlerin kararlara katılım derecesi (Bakan ve Büyükbeşe, 2004), yönetim tarzı, denetim biçimi, güvenlik, iletişim, rekabet koşulları, örgütsel ortam (Tengilimoğlu, 2005), fiziksel çalışma koşulları, iş arkadaşları ile ilişkiler, yetki ve sorumluluk, işgörene sunulan eğitim fırsatları, işgörenin örgütsel kararlara katılımı, statü (Kutaniş ve Bayraktaroğlu, 2002), işgörenin bireysel

yeteneklerini işe yansıtabilmesi, örgütteki teknolojik olanaklar (Emir ve Baytok, 2004), yaratıcılığın desteklenmesi şeklinde sıralanabilirler.

Sayılan tüm bu bireysel ve örgütsel faktörler, işgörenin örgüte karşı takınacağı tavırda etkili olmaktadır. Her işgören bu etkenleri kendine göre değerlendirecektir ve sıralanan bu faktörlerden etkilenme düzeyleri değişiklik gösterecektir. Dolayısıyla işgörenlerin örgüte karşı takındıkları tavırlar birbirinden farklı olacaktır.

2. YÖNTEM

Bu çalışmada, seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumunun ölçülmesi ve iş doyumunu etkileyen faktörlerin ortaya koyulması amaçlanmıştır. Türkiye Seyahat Acentaları Birliği'nden (TÜRSAB) alınan bilgiler doğrultusunda, 11 Nisan 2007 tarihi itibarıyla Türkiye'de faaliyet gösteren seyahat acentası sayısının, merkez ve şubeler dahil olmak üzere 5184 olduğu tespit edilmiştir. Tüm seyahat acentası çalışanlarına ulaşmak için yeterli zaman ve maddi imkan olmadığından örneklem yapılmıştır. Seyahat acentalarının yoğunlukta olduğu İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya ve Mersin şehirlerinden rasgele seçilmiş seyahat acentalarında çalışan işgörenler araştırma kapsamına alınmıştır.

Araştırma yöntemi olarak öncelikle iş doyumunu ile ilgili literatür taraması yapılmış ve araştırmanın kuramsal çerçevesi oluşturulmuştur. Çalışma alan araştırması olarak ele alınmış ve veri toplamada anket yöntemi kullanılmıştır. Örneklem yapılırken anketlerin yüksek sezonda dağıtılacak olması gözönüne alınarak örneklem büyüklüğü sınırlandırılmıştır.

Araştırmada kullanılan anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde, 15 maddeden oluşan ve işgörenlerin demografik özellikleriyle ilgili, kapalı uçlu sorular bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise; iş doyumunu ölçmeye yönelik kullanılan "iş tanımlama ölçeği (Job Descriptive Index – JDI)" bulunmaktadır. İş tanımlama ölçeği, Türkiye'de ve yurtdışında yapılan birçok iş doyumunu araştırmasında kullanılmış (Güreş ve diğer., 2007; Toker, 2007; Tütüncü, 2002; Lam ve diğer., 2001; Tas vd., 1989) ve geçerlilik ve güvenilirliği ortaya koyulmuştur. Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi, 1997 yılında Ergin tarafından yapılarak, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları gerçekleştirilmiştir (Toker, 2007). Ayrıca Tütüncü, 2002 yılında yaptığı bir çalışma ile ölçeğin Türkiye'de kullanılabilirliğini araştırmış ve olumlu sonuçlar almıştır. Ölçek toplam beş faktörden oluşmaktadır. Bu faktörler; işin yapısı, ücret, terfi olanakları, yönetim ve iş arkadaşlarıdır. Her bir faktör kendi içinde altı maddeden oluşmaktadır.

Araştırmada iş doyumunu ölçmek üzere kullanılan iş tanımlama ölçeğinde “genel olarak işimden memnunum” ifadesi ile beraber toplam 31 ifade bulunmaktadır. Bu ifadeler, kapalı uçlu ve 5’li Likert ölçeği ile sunulmuştur. Likert ölçeğinde; kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, ne katılıyorum ne katılmıyorum, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri yer almıştır.

Veri toplama aşamasında yöntem olarak internetten faydalanılmak istenmiş ve bu doğrultuda seyahat acentası çalışanlarının takip ettiği mail gruplarına (TURSAB ve Turizm Gönüllüleri) ve TURSAB’ın internet sitesinde yayımlanan seyahat acentalarının mail adreslerine anket gönderilmiştir. Ancak geri bildirim sayısı bir elin parmaklarını geçmemiştir. Bu sebeple anketler, belirlenen seyahat acentası çalışanlarına yüz yüze görüşme yapılarak doldurtulmuştur. Bu görüşmeler sonucu toplam 272 geçerli anket elde edilmiştir. Anketlerin 76 tanesi İstanbul, 60 tanesi Ankara, 55 tanesi Antalya, 44 tanesi İzmir ve 37 tanesi de Mersin’den toplanmıştır.

Araştırmada iş tanımlama ölçeği kapsamında temel bağımlı değişken iş doyumunu, bağımsız değişkenler ise; işin yapısı, ücret, terfi olanakları, yönetim ve iş arkadaşlarıdır.

İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik açısından incelenmiştir. Dolayısıyla kullanılan demografik soruların frekans dağılımları incelenmiş ve değerlendirilmiştir. Öncelikle verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Sonrasında, değişkenleri daha sağlıklı şekilde belirlemek ve ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak için verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmıştır. Faktör analizi sonucu madde sayısı azaltılmıştır. Demografik değişkenler ile iş doyumundaki ilişkilerin incelenmesi için t testi ve ANOVA (tek yönlü varyans analizi) yapılmıştır. Son olarak temel bağımsız değişkenlerin anlamlılığı ve önem sıralarını belirlemek amacıyla regresyon analizinden faydalanılmıştır.

Elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 13.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir.

3. BULGULAR

Tanımlayıcı istatistik bazında elde edilen demografik bulgular Tablo 1’de gösterilmiştir.

Tanımlayıcı istatistik verileri oluşturan demografik değişkenlerin dağılımına bakılarak seyahat acentası çalışanlarının genel profili çıkarılmaya çalışılırsa; anketi cevaplayan 272 işgörenden, 219’unun (%80.5) 30 ve daha küçük, 53’ünün (%19.5) ise 31 ve üzeri yaş grubuna dahil olduğu görülecektir. Buradan hareketle seyahat acentası çalışanlarının büyük çoğunluğunun genç ve dinamik kişilerden oluştuğu söylenebilir.

Tablo 1: Örneklem Profilinin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Yaş	Frekans (n)	%	Deneyim	Frekans (n)	%
21'den küçük	12	4.4	2 yıldan az	93	34.2
21 - 25	88	32.4	2 - 4 yıl	98	36.0
26 - 30	119	43.8	5 - 7 yıl	35	12.9
31 - 35	30	11.0	8 - 10 yıl	21	7.7
36 ve üzeri	23	8.5	11 ve üzeri	25	9.2
Toplam	272	100.0	Toplam	272	100.0
Cinsiyet			Yönetim Görevi		
Kadın	148	54.4	Evet	53	19.5
Erkek	124	45.6	Hayır	219	80.5
Toplam	272	100.0	Toplam	272	100.0
Medeni Hal			Çalışma Statüsü		
Evli	81	29.8	Kadrolu	131	48.2
Bekar	183	67.3	Sözleşmeli	102	37.5
Boşanmış	8	2.9	Geçici	12	4.4
Toplam	272	100.0	Stajyer	13	4.8
Eğitim Durumu			Diğer	14	5.1
İlkokul	2	0.7	Toplam	272	100.0
Ortaokul	3	1.1	Gelir (YTL)		
Lise	70	25.7	500'den az	39	14.3
Üniversite	189	69.5	500 - 750	95	34.9
Lisansüstü	8	2.9	751 - 1000	87	32.0
Toplam	272	100.0	1000'den fazla	51	18.8
Turizm Eğitimi			Toplam	272	100.0
Evet	163	59.9			
Hayır	109	40.1			
Toplam	272	100.0			

Katılımcıların 148'inin (%54.4) kadın, buna karşılık 124'ünün (%45.6) erkek olması, değişen dünyada kadınların da aktif iş hayatına girdiğinin seyahat acentaları açısından bir göstergesi olarak kabul edilebilir. Evli çalışan oranının düşük (81 kişi; %29.8) olması katılımcıların genç profiline uygun bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Eğitim durumuna bakıldığında, 75 kişinin (%27.6) lise ve altı, 197 kişinin (%72.4) ise üniversite ve üzeri bir eğitim kurumundan mezun olduğu görülmektedir. Buradan hareketle, seyahat acentası çalışanlarının büyük çoğunluğunun eğitim düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir. Turizm eğitimi alma

oranlarına bakıldığında ise, 163 kişinin (59.9) turizm eğitimi aldığı, 109 kişinin (%40.1) ise almadığı dikkat çekmektedir. Bu oran, eğitimini almış olduğu işi yapan işgören sayısının yüksek olması açısından olumlu yorumlanabilir. Seyahat acentasında çalışma yıllarına bakıldığında 4 yıl ve altı çalışanların 191 (%70.2), 5 yıl ve üzeri çalışanların ise 81 kişi (%29.8) olması, katılımcıların genç profilini yansıtmakla beraber sektörde işgören devir hızının yüksekliğinin de bir sonucu olabilir. İşgörenlerden 39 kişi (%14.3), 500 YTL'den az ücret alırken, 95 kişi (%34.9) 500 – 750 YTL arası, 87 kişi (%32.0) 751 – 1000 YTL arası ve 51 kişi de (%18.8) 1000 YTL'den fazla ücretle çalışmaktadır. Ücret dağılımları incelendiğinde uç noktalara yığılmanın olmadığı, dağılımın orta düzeyde toplandığı (500 – 1000 YTL arası) görülmektedir.

Bağımlı değişken olarak ölçekte yer alan “genel olarak işimden memnunum” ifadesini 272 işgörenden 9 kişi (%3.3) kesinlikle katılmıyorum, 15 kişi (%5.5) katılmıyorum, 54 kişi (%19.9) ne katılıyorum ne katılmıyorum, 120 kişi (%44.1) katılıyorum ve 74 kişi (%27.2) kesinlikle katılıyorum şeklinde cevaplandırmıştır. Buradan hareketle en çok işaretlenen seçeneğin 120 kişi (%44.1) ile katılıyorum olduğu görülmektedir.

Çıkarımsal istatistik bazında öncelikle verilerin güvenilirlik analizi yapılmıştır. İş tanımlama ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha) 0.88 olarak bulunmuştur ($p < 0.0001$). Bu sonuç, kabul edilebilir sınırların (0.70) üzerinde ve yeterlidir (Altunışık vd. 2005). Ayrıca ölçeği oluşturan alt faktörlerin güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha) de kabul edilebilir sınırlar içindedir. Ölçeğin alt faktörlerinin güvenilirlik değerleri Tablo 2’de gösterilmiştir.

Ölçeğin yapı geçerliliğini kontrol etmek üzere verilere faktör analizi yapılmıştır. Bartlett Testi sonucu 2912.334, $p < 0.001$ ve Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği .821 olarak bulunmuştur. Bulgular kabul edilebilir sınırların üzerinde ve yeterlidir (Altunışık ve diğer., 2005). Faktör analizinde Varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen Scree Plot dağılımına göre özdeğerleri (Eigenvalue > 1) 1’in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Yükleme oranları 0.45’den az olan maddeler değerlendirme dışında tutulmuştur. Bu verilere dayanarak 21 maddenin 5 faktör altında, toplam farkı (varyans) %68.307 oranında tanımlayarak oluşturduğu bulunmuştur.

Faktör analizi sonuçları Tablo 2’de gösterilmektedir. Birinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 16.169’dur ve yine 5 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; amirlerin inatçı, sinirli, aceleci, emredici olması ve onları memnun etmenin zor olması üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün yönetim ile ilgili olduğu görülmektedir.

Tablo 2: İş Doymu Maddelerinin Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüğü	Özdeđer	Tanımlanan Fark Yüzdesi	Ortalama	F Değer	Alpha	p
1. Faktör: Yönetim		3.396	16.169	3.0434	33.487	0.877	0.000
İnatçıdır	0.848						
Sinirlidir	0.846						
Memnun etmek zordur	0.814						
Acelecidir	0.763						
Emreder	0.659						
2. Faktör: İş Arkadaşları		3.377	16.079	3.9860	13.414	0.866	0.000
Tembeldir	0.845						
Sıkıcıdır	0.839						
Yavaşdır	0.814						
Aptaldır	0.755						
Birbirine düşürmek kolaydır	0.687						
3. Faktör: İşin Yapısı		2.818	13.417	3.9063	20.208	0.813	0.000
İyidir	0.850						
Tatmin edicidir	0.766						
Sıkıcıdır	0.750						
Gurur duyarım	0.713						
4. Faktör: Ücret		2.812	13.390	2.7298	4.518	0.851	0.000
İyi değer	0.862						
Yeterli gelir yok	0.861						
Hak edilenden az	0.753						
Normal giderler için yeterli	0.748						
5. Faktör: Terfi Olanakları		1.943	9.252	3.2120	28.465	0.751	0.000
Becerilere dayanır	0.856						
İyi terfi imkanları bulunur	0.762						
Fırsatlar vardır	0.637						

Kaiser-Meyer-Olkin örneklem ölçümü=0.821; p < 0.001;
Toplam varyansın açıklanma oranı=68.307

İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 16.079 düzeyindedir ve 5 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; mesai arkadaşlarının tembel, sıkıcı, yavaş, aptal olması ve onları birbirine düşürmenin kolay olması üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün iş arkadaşları ile ilgili olduğu görülmektedir.

Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 13.417'dir ve 4 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; işin iyi, tatmin edici, sıkıcı olması ve işgörenin işinden gurur duyması üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün işin yapısı ile ilgili olduğu görülmektedir.

Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 13.390'dır ve 4 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri; maaşın iyi olmaması, yeterli gelirin olmaması, maaşın işgörenin hak ettiğiinden az olması ve maaşın normal giderler için yeterli olması üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün ücret ile ilgili olduğu görülmektedir.

Beşinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 9.252'dir ve 3 madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün alt maddeleri ise; terfilerin becerilere dayanması, iyi terfi imkanlarının bulunması ve işgörenin kendini geliştirmesi için fırsatların olması üzerinedir. Alt maddeler incelendiğinde, faktörün terfi olanakları ile ilgili olduğu görülmektedir.

Birinci faktörün (yönetim) ortalaması 3.0434, ikinci faktörün (iş arkadaşları) ortalaması 3.9860, üçüncü faktörün (işin yapısı) ortalaması 3.9063, dördüncü faktörün (ücret) ortalaması 2.7298 ve beşinci faktörün (terfi olanakları) ortalaması 3.2120'dir. İşgörenler 2. faktör olan iş arkadaşlarına en yüksek ortalamayı vermişlerdir (5 en yüksek, 1 en düşük değer). Sırayla, 3. faktör olan işin yapısı en yüksek ikinci sırayı, 5. faktör olan terfi olanakları üçüncü sırayı, 1. faktör olan yönetim dördüncü sırayı ve 4. faktör olan ücret beşinci, yani en düşük sırayı almıştır.

Sonraki aşamada; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu gibi demografik değişkenlerin iş doyumunu ile ilişkilerini test etmek amacıyla t testi ve ANOVA testi uygulanmıştır. Yapılan bu analizlerde genel iş doyumunu ölçüsü kullanılmıştır.

Yapılan t testleri sonucunda; 30 yaş ve altı işgörenler ile 30 yaş ve üzeri işgörenler arasında, erkek ve kadın işgörenler arasında, evli ve bekar işgörenler arasında, turizm eğitimi alan ve almayan işgörenler arasında, 4 yıl ve altı deneyime sahip olan işgörenler ile 4 yıl ve üzeri deneyime sahip olan işgörenler arasında, kadrolu çalışan işgörenler ve diğer statülerde çalışan işgörenler arasında, sahip yönetici veya profesyonel yönetici altında çalışan işgörenler arasında, iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür. Ancak, işgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde, üniversite ve üzeri eğitim almış işgörenler ile lise ve altı

eğitim almış işgörenler arasında, iş doyumu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunduğu anlaşılmıştır ($t = 2.477$; $p = 0.014$). Üniversite ve üzeri eğitim almış işgörenlerin iş doyumu düzeyi (ortalama = 3.4769), lise ve altı eğitim almış işgörenlerin iş doyumu düzeyinden (ortalama = 3.2624) yüksektir. Ayrıca işgörenlerin yönetim görevi olup olmadığı incelendiğinde de, yönetim görevi olan işgörenler ile yönetim görevi olmayan işgörenler arasında iş doyumu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmaktadır ($t = 2.574$; $p = 0.011$). Yönetim görevi olan işgörenlerin iş doyumu düzeyi (ortalama = 3.6201), yönetim görevi olmayan işgörenlerin iş doyumu düzeyinden (ortalama = 3.3688) yüksektir.

Yapılan ANOVA testleri sonucunda; 500 YTL'den az, 500-750 YTL arası, 751-1000 YTL arası ve 1000 YTL'den fazla ücret alan işgörenler arasında, 2 yıldan az, 2-4 yıl arası, 5-7 yıl arası, 8-10 yıl arası ve 11 yıl ve üzeri süredir faaliyet gösteren bir acentada çalışan işgörenler arasında, personel sayısı 5 kişiden az, 5-10 kişi arası, 11-15 kişi arası, 16-20 kişi arası, 21 ve üzeri olan acentalarda çalışan işgörenler arasında ve A, A geçici, B ve C grubu bir acentada çalışan işgörenler arasında, iş doyumu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmamaktadır.

Bağımsız değişkenlerin (iş arkadaşları, yönetim, ücret, işin yapısı, terfi olanakları), bağımlı değişkeni (iş doyumu) ifade etme düzeylerini ve bağımsız değişkenlerin, işgörenler tarafından hangi önem sırasına göre algılandıklarını belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Tablo 3'te iş doyumuna etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları gösterilmiştir.

Tablo 3: İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerin Regresyon Analizi

Değişkenler	β	t	sig. t
(Sabit)	0.490	1.885	0.060
Yönetim	0.013	1.394	0.164
İş Arkadaşları	0.009	0.823	0.411
İşin Yapısı	0.117	8.250	0.000
Ücret	0.050	4.510	0.000
Terfi Olanakları	0.065	3.878	0.000

Not: Multiple R = 0.685; $R^2 = 0.469$; Adjusted $R^2 = 0.459$; F = 46.927; Sig F = 0.000

Bağımsız değişkenlerin, bağımlı değişkendeki değişimi açıklama oranı %47 ($R^2 = 0.469$) olarak bulunmuştur. Yapılan analizde, iş doyumunu en iyi açıklayan bağımsız değişkenin işin yapısı ($\beta = 0.117$; $t =$

8.250; $p < 0.0001$) olduğu anlaşılmıştır. İkinci sırayı terfi olanakları ($\beta = 0.065$; $t = 3.878$; $p < 0.0001$), üçüncü sırayı ise ücret ($\beta = 0.050$; $t = 4.510$; $p < 0.0001$) almıştır. Yönetim ve iş arkadaşları faktörlerinin iş doyumunu açıklamada anlamlı bir etkiye sahip olmadığı bulunmuştur ve bu faktörler değerlendirmeye alınmamıştır.

4. TARTIŞMA ve SONUÇ

Bu çalışmada seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumunu değerlendirilmiştir. Çalışmada işgörenlerin iş doyumunun değerlendirilmesi için, Türkiye’de hem turizm sektöründe hem de farklı sektörlerde daha önce uygulanmış, güvenilirliği ve geçerliliği yüksek bulunmuş olan iş tanımlama ölçeğinden (Job Descriptive Index – JDI) yararlanılmıştır. Mevcut çalışmada da ölçeğin faktör boyutları eksiksiz bir biçimde ve oldukça yüksek güvenilirlik oranlarıyla teyit edilmiştir. Çalışma sonucunda, işgörenlerin genel olarak işlerinden memnun oldukları ortaya çıkmıştır. Çalışmaya katılan 272 işgörenin oldukça yüksek bir kısmı, “genel olarak işimden memnunum” önermesine “katılıyorum” veya “kesinlikle katılıyorum” (katılıyorum–120 işgören: %44.1; kesinlikle katılıyorum –74 işgören: %27.2)” cevabı vermiştir. Bu sonuç, daha önce yapılan benzer çalışmaların bulgularını destekler niteliktedir ve seyahat acentalarında çalışma koşullarının tatmin edici olduğunu göstermesi açısından olumlu olarak değerlendirilebilir.

Araştırmada seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin iş doyumlarına en çok etki eden ilk iki unsurun işin yapısı ve terfi olanakları olduğu ortaya çıkmıştır. Değerlendirmeye alınan ve önemli bulunan bir diğer faktör ise ücret olmuştur. Yönetim ve iş arkadaşları faktörleri ise değerlendirme dışında kalmıştır. Bu sıralama daha önce, İzmir’de faaliyet gösteren acentalarda çalışan işgörenler üzerinde yapılan çalışmada ortaya çıkan sıralamadan (iş arkadaşları, işin yapısı, terfi olanakları, ücret ve yönetim) oldukça farklıdır. Bu sonuçlar, profesyonel yönetimin her geçen gün daha hızlı bir biçimde yerleştiği iş hayatında, seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin de yaptıkları işin yapısına ve çalışma koşullarına önem verdiklerini ve terfi olanaklarının kariyerlerine etkilerini önemsediklerini göstermesi açısından dikkat çekicidir.

Öte yandan yönetim ve iş arkadaşları faktörlerinin değerlendirme dışı kalması, Tütüncü (2002)’nin İzmir ilinde seyahat acentalarında çalışan işgörenler üzerinde yaptığı iş doyum çalışmasıyla ilginç ilişkiler ortaya koymaktadır. Tütüncü (2002)’nin yapmış olduğu çalışmada da yönetim faktörü, değerlendirme dışında kalmıştır. Bu sonuç mevcut çalışmada da teyit edilmiştir. Böylece yönetim faktörünün seyahat acentalarında çalışan

işgörenlerin iş doyumunu açısından anlamlı bir faktör olmadığı ileri sürülebilir. Öte yandan, Tütüncü (2002)'nin çalışmasında iş doyumunu en iyi açıklayan faktör iş arkadaşları iken, mevcut çalışmada bu faktör değerlendirme dışı kalmıştır. Bu sonuç da ilginçtir ve açıklanmaya ihtiyaç duymaktadır. Mevcut çalışmada iş doyumunu açıklayan ilk iki faktörün işin yapısı ve terfi olanakları olduğu düşünüldüğünde, acenta çalışanlarının daha çok kariyer odaklı oldukları ve arkadaşlığı geri plana attıkları, hatta iş arkadaşlarını rakip olarak değerlendirdikleri düşünülebilir.

Demografik değişkenlerin iş doyumunu üzerine etkileri irdelendiğinde, yaş, cinsiyet, medeni durum, turizm eğitimi alınması veya alınmaması, deneyim düzeyi, kadro durumu ve yönetici olup olunmaması değişkenlerinin iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmadığı görülmüştür. Ancak, işgörenlerin eğitim durumu incelendiğinde, üniversite ve üzeri eğitim almış işgörenler ile lise ve altı eğitim almış işgörenler arasında, iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunduğu ortaya çıkmıştır. Ayrıca işgörenlerin yönetim görevi olup olmadığı incelendiğinde de, yönetim görevi olan işgörenler ile yönetim görevi olmayan işgörenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı bir fark bulunmuştur. Günümüzde eğitim seviyesi yüksek olanların ve özellikle turizm eğitimi alanların turizm sektöründe daha etkin pozisyonlar almaya başladığı düşünüldüğünde, bu sonuçların, seyahat acentalarının eğitilmiş insanlar için uygun bir çalışma alanı olduğu, seyahat acentalarının eğitilmiş işgörenler için tatmin edici bir alan olduğu ileri sürülebilir. Bu sonuç, seyahat acentalarında çalışanların eğitim seviyesinin genel olarak turizm sektörünün diğer alanlarında çalışanlardan daha yüksek olmasını da açıklayan bir sonuç olarak değerlendirilebilir.

Günümüzde, özellikle teknoloji ve haberleşme sistemlerinde yaşanan (özel olarak internet) çarpıcı değişimlerin seyahat acentaları üzerinde yaptığı baskılar düşünüldüğünde, işgörenlerin tatmin düzeyinin yüksek olmasının acentalar açısından olumlu bir sonuç olduğu açıktır. İş doyumunun müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyen bir unsur olması, yönetimin işgörenlerin iş doyumunu önemsemesini gerektirmektedir. Bunun için acentaların özellikle işin yapısının iyileştirilmesi için çalışmalar yapması ve terfi olanaklarını artırması veya en azından mevcut terfi olanaklarını en adil bir biçimde değerlendirmek için çaba içerisinde olması önemlidir.

Öte yandan yönetim faktörünün iş doyumunu açıklayan bir faktör olmaması, yöneticilerin bir zaafı olarak değerlendirilmelidir. Yönetim, özellikle seyahat acentası gibi işletmelerde çalışanlara daha yakın olmalı, daha açık ve daha demokratik yöntemlerle çalışanların doyumunu ve motivasyonunu artırıcı çabalar içerisinde olmalıdır.

KAYNAKÇA

- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. (4), 1-25.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. Ve Yıldırım, E. (2005). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı. (4. basım). Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler için Bir Alan Araştırması. Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi. (7), 1-30.
- Batıgün, A. D. ve Şahin, N. H. (2006). İş Stresi ve Sağlık Psikolojisi Araştırmaları için İki Ölçek: A Tipi Kişilik ve İş Doyumu. Türk Psikiyatri Dergisi. 17 (1), 32-45.
- Chen, Y. (2007). Relationships among Service Orientation, Job Satisfaction and Organizational Commitment in the International Tourist Hotel Industry. Journal of American Academy of Business. 11 (2), 71-82.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi. 6 (2), 23-39.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 8 (2), 153-168.
- Diaz, P.E. (1992). The Impact of Isolation on Hospitality Employees' Job Satisfaction and Job Performance. Journal of Hospitality and Tourism Research. 15 (3), 41-49.
- Emir, O. ve Baytok, A. (2004). Otel İşletmelerinde İşgören Tatmini ve Afyon'da Yerleşik Yıldızlı Oteller Örneği. 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi. 251-267.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. Doğu Üniversitesi Dergisi. 5 (1), 17-26.
- Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M. and Bai, B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food-Service Managers. Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly. 42 (2), 28-37
- Günlü, E., Aydın, Ş. ve Şahin, N. (2007). Determining Hotel Employees' Job Satisfaction and Organizational Commitment on Large Scale Hotels. Third International Conference on Business Management and Economics. Çeşme, İzmir, Turkey. Yaşar University.

- Güreş, N., Demirer, H. ve Akgül, V. (2007). The Effects of Psychological Well-Being on Salesperson Perceived Performance and Job Satisfaction: A Field Research in Turkish Travel Agencies. Third International Conference on Business Management and Economics. Çeşme, İzmir, Turkey. Yaşar University.
- Keser, A. (2005). İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama. Çalışma ve Toplum Dergisi. (7), 77-95.
- Kozak, R. (1997). Türkiye'deki Seyahat Acentalarının Profili. (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği Raporu). İstanbul.
- Kuşluvan, Z. ve 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.
- Kutaniş, R. Ö. ve Bayraktaroğlu S. (2002). Karayolu Turizm Taşımacılığında İş Tatmini Unsurları: Bir Uygulama. Akdeniz University First Tourism Congress of Mediterranean Countries. 604-618. Antalya.
- Lam, T., Zhang H. and Baum, T. (2001), An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. Tourism Management. 22 (2), 157-165.
- Namasivayam, K. and Zhao, X. (2007). An Investigation of the Moderating Effects of Organizational Commitment on the Relationships between Work-Family Conflict and Job Satisfaction among Hospitality Employees in India. Tourism Management. 28 (5), 1212-1223.
- Namasivayam, K. and Mount, D. J. (2004). The Relationship of Work-Family Conflicts and Family-Work Conflict to Job Satisfaction. Journal of Hospitality and Tourism Research. 28 (2), 242-250.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi. 13 (1), 39-51.
- Özer, P. S., Günay, G. ve Başbakkal, Z. (2007). The Moderating Effect of Justice Sensitivity on Organizational Justice – Job Satisfaction Relationship in a Health Care Setting. Third International Conference on Business Management and Economics. Çeşme, İzmir, Turkey. Yaşar University.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. Ege Üniversitesi İ.İ.B.F. Ekonomi, İşletme, Uluslararası İlişkiler ve Siyaset Bilimleri Dergisi. 5 (1-2), 55-64.

- Taner, B. (1993). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların İş Tatmininin Değerlendirilmesi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. 4 (3), 22-24.
- Tarlan, D. Ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3 (2), 141-163.
- Tas, R. F., Spalding, J. B. and Getty, J. M. (1989). Employee Job Satisfaction Determinants within a National Restaurant Company. *Journal of Hospitality and Tourism Research*. 13 (3), 129-136.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *G.Ü. Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. (1), 23-45.
- Tepeci, M. (2005). The Dimensions and Impacts of Organizational Culture on Employee Job Satisfaction and Intent to Remain in the Hospitality and Tourism Industry in Turkey. *Adnan Menderes University Journal of Travel and Tourism Reserch*. 5 (1-2), 21-39.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*. 8 (1), 92-107.
- Tütüncü, Ö. ve Çiçek, O. (2000). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. 11 (4), 124-128.
- Tütüncü, Ö. (2000). Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2 (3), 169-171.
- Tütüncü, Ö. (2002). Seyahat Acentelerinde İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. 13 (2), 129-138.
- Uyguç, N., Arbak, Y., Duygulu, E. Ve Çıraklar, N. H. (1998). İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*. 13 (11), 193-204.
- Yapraklı, Ş. Ve Yılmaz, M. K. (2007). Satış Gücü Motivasyonu - İş Tatmini Ölçeklerinin Test Edilmesi ve Motivasyonunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama. "İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi. 9 (3), 62-98.