

## HİZMET İÇİ EĞİTİM VE İŞ TATMİNİ İLİŞKİSİ: OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

**Öğr. Gör. Turgay BUCAK**

İzmir Üniversitesi, Meslek Yüksek Okulu  
Turizm ve Otel İşletmeciliği Programı  
E-Posta : [turgay.bucak@izmir.edu.tr](mailto:turgay.bucak@izmir.edu.tr)

### Özet

Otel işletmeleri; mevcut işgörenlerin yanında yeni işe aldıkları veya görev alanını değiştirdikleri işgörene değişik amaçlarla hizmetiçi eğitim verirler. Bu amaçlar içinde; yeni göreve ve çalışma ortamına alışmak, yeniliklere uyum sağlamak sayılabilir. İşgörenlerin hizmetiçi eğitimine bakış açılarını ortaya koymak ve bunun iş tatmini üzerine etkisini ölçmek amacıyla yapılan bu araştırmada, önce literatür taraması yapılmış, devamında İzmir’de bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Beş yıldızlı altı adet otelde, 224 otel çalışanı ile yapılan alan araştırmasında veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Veriler bilgisayar ortamında analiz edilip değerlendirilmiştir. Araştırmada 5 hipotez test edilmiştir. Araştırma sonucunda, hizmetiçi eğitimin otel işgörenlerinin iş tatminini olumlu yönde etkilediği sonucuna varılmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** Otel İşletmeleri, Hizmet İçi Eğitim, İş Tatmini.

---

## THE RELATION BETWEEN IN-SERVICE TRAINING AND THE JOB SATISFACTION: AN APPLICATION IN HOTEL ENTERPRISES

### Abstract

For different kinds of aims hotel enterprises have in-service training for the employees whose departments are changed or the new employees who are going to work with the present wage earners. For this purpose; use to the new job and environment and the innovations. In this research which was made for introducing the view point of the employees to in-service training and for evaluating its effect on job satisfaction, first of all the source scanning was done and then an area research was made in Izmir. The survey method, which was made with 224 hotel employees who work in 6 hotels with five stars in Izmir province, used as a collection of data. The data was analyzed and evaluated by Statistical Programme on Computer. In the research 5 hypotheses were tested. As a result of this research, it is reached at a conclusion that in-service training affects the employees` job satisfaction in a positive way.

**Keywords:** Hotel Enterprises, in-service training, Job Satisfaction.