

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDEKİ YİYECEK & İÇECEK PERSONELİNİN İŞE BAĞLILIĞINI VE YAŞAM MEMNUNİYETİNİ ÖLÇMEYE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA****Dr. Öğr. Üyesi Salih TELLİÖĞLÜ\*** **ÖZET**

*Konaklama işletmelerinde yiyecek & içecek bölümü en fazla personelin çalıştığı birim olarak bu işletmelerde önemli bir yere sahiptir. Çünkü konaklama işletmelerinde yiyecek & içecek çalışanları müşteriler ile devamlı olarak etkileşim halindedir ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında kritik öneme sahiptir. Ayrıca müşteri memnuniyetinin artması sadık müşteri sayısının da artmasını sağlamakta bu da işletmeye önemli bir rekabet avantajı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu işletmelerin hizmet kalitesinin artmasında çalışanların işe bağlılığı önemli bir husustur. Ancak turizm sektörünün yapısal sorunları çalışanlar ile işletme arasında güçlü bağlar kurulmasına engel olmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada da konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek & içecek personelinin işe başlılığı ve işe bağlılığın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkileri araştırılmıştır. Bu araştırma, nicel araştırma yöntemi ile gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında 177 yiyecek & içecek çalışanı ile anket çalışması yapılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulgulara göre de işe bağlılığın yaşam memnuniyeti üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir.*

**Anahtar Kelimeler:** İşe Bağlılık, Yaşam Memnuniyeti, Turizm Sektörü

**Jel Kodları:** E24, J21, I31, L83

**A STUDY TO MEASURE WORK ENGAGEMENT AND LIFE SATISFACTION OF FOOD & BEVERAGE EMPLOYEE' IN ACCOMMODATION COMPANIES****ABSTRACT**

*In accommodation companies, the food & beverage department has an important place in these businesses as the unit where the most personnel work. Because in these companies, food & beverage employees are in constant interaction with customers and are critical to customer satisfaction. In addition, the increase in customer satisfaction increases the number of loyal customers, which provides an important competitive advantage to the business. Therefore, job engagement is an important issue in determining the service quality of these companies. However, the structural problems of the tourism sector prevent the establishment*

\* Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, ALTSO Turizm M.Y.O., Otel, Lokanta ve İkram Hizmetleri Bölümü, Antalya/ Türkiye. E-mail: [slhtellioglu@gmail.com](mailto:slhtellioglu@gmail.com)

**Makale Geçmişi/Article History**

Başvuru Tarihi / Date of Application : 29 Mart / March 2021

Düzeltilme Tarihi / Revision Date : 05 Mayıs / May 2021

Kabul Tarihi / Acceptance Date : 01 Haziran / June 2021

*of strong ties between employees and the companies. In this study, job engagement and life satisfaction of food & beverage personnel working in accommodation businesses were investigated. The effects of work engagement on life satisfaction were also examined within the scope of the study. This research was carried out with the method of quantitative research methodology. Within the scope of the research, a survey was conducted with 177 food & beverage employees. According to the findings obtained from the research, it was determined that work engagement has an effect on life satisfaction.*

**Keywords:** *Work Engagement, Life Satifaction, Tourism Industry*

**Jel Codes:** *E24, J21, I31, L83*

## 1. GİRİŞ

Turizm çalışanlar için önemli bir istihdam kaynağıdır ve dünya genelinde çalışan her on kişiden birine iş imkânı sağlamaktadır (WTTC, 2020). Turizm sektörünün giderek daha da büyümesi ve daha geniş alana yayılması sektörün toplam istihdam içindeki payını daha da artırmaktadır (Dilber, 2007: 206). Teknolojik gelişmelerin iş gücü üzerindeki olumsuz etkilerine rağmen turizm sektörünün emek-yoğun yapısı sektörün önemli bir istihdam potansiyeline sahip olmasını sağlamaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 86; Yıldız, 2011: 55).

Turizm sektörünün büyümesi turistik işletmeler arasında rekabetin giderek artmasına da neden olmaktadır. Müşteri memnuniyeti, işletmelerin rekabet avantajı sağlamak ve faaliyetlerine devam edebilmesi adına işletmeler için vazgeçilmez hale gelmiştir (Öztürk ve Seyhan, 2005; Civelek, 2016). Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetini artıran en önemli faktör ise hizmet kalitesidir (Oh, 1999; Deng vd, 2013; Oh and Kim, 2017; Nunkoo vd, 2019; Davras and Caber, 2019) ve hizmet kalitesini belirleyen en büyük etken de müşteri-personel etkileşimidir (Pizam, 1982; Öztürk ve Seyhan, 2005). Çalışanların hizmet sürecindeki bu önemine rağmen birçok turistik işletmede iş gücü verimli olarak kullanılamamakta ve iş gücü devamlılığı sağlanmamaktadır. Çalışanların verimliliğini ve işletmedeki devamlılığını sağlayacak en önemli faktörlerden biri de çalışanların işletmeye bağlılığıdır (Güçlü, 2006: 1). Bu bağlamda çalışanlardan iyi bir performans alabilmek için onların işine ve işletmeye olan bağlılığı önemli bir rol oynamaktadır (PWC, 2021).

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek & içecek personelinin işe başlılığı ve işe bağlılığın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkileri araştırılacaktır. Turizm sektörü ile ilgili yapılan çalışmalarda görülmektedir ki çalışanların memnuniyet düzeyi ve iş tatmini işletmenin müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemektedir (Liu and Yang, 2009: 204; Yeh, 2013: 232). Bunun yanında çalışanların işletmeye bağlılıkları o işletmede iş gücü devir oranının azalmasına da etki etmektedir (Güçlü, 2006: 81). Sonuç olarak çalışanın işe bağlılığı iş başarısı için kritik bir unsur olarak görülmektedir (Slatten and Mehmetoğlu, 2011: 89). İşe bağlı çalışanlar daha yüksek hizmet kalitesi

sağladığından konaklama işletmeleri, çalışanlarının işe bağlılığına ve iş memnuniyetine katkı sağlayan şartları araştırmalı ve bunlara odaklanmalıdır (Yeh, 2013: 232). Özellikle de konaklama işletmelerindeki yiyecek & içecek personelinin müşteri memnuniyetine etki oranları diğer çalışanlara göre daha yüksektir (Davras and Davras, 2018: 454). Bu bağlamda yiyecek-içecek personelinin işe bağlılığının araştırılması ve bu kapsamda elde edilen bulgular konaklama işletmelerinin yöneticilerine müşteri memnuniyetinin artırılması noktasında fayda sağlayacaktır. Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan yiyecek & içecek personelinin işe bağlılığı, yaşam memnuniyeti ve işe bağlılığın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılacaktır. Araştırma kapsamında konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek bölümünde çalışan 177 personel ile anket çalışması yapılmıştır.

## 2. LİTERATÜR ARAŞTIRMASI

Bağlılık, enerjiyle karakterize edilen olumlu, tatmin edici, işle ilgili bir ruh halidir (Rasli vd, 2012: 209). İşe bağlılık ise bireylerin işlerini yaptıkları esnada kendilerini enerjik hissetmelerini, kendilerini işlerine adanmalarını ve işlerine yoğunlaşmalarını ifade etmektedir (Salanova vd. 2001; akt, Eryılmaz & Doğan, 2012: 50). Meyer and Allen (1997), işe bağlı çalışanların; organizasyona bağlı olan, çalışma saatlerine ve sürelerine düzenli olarak uyan, şirket varlıklarını koruyan ve şirket hedeflerini paylaşan kişiler olduklarını öne sürmüştür. Çalışanların işe bağlılığı, iş başarısı için kritik bir unsur olarak ifade edilmektedir (Slatten ve Mehmetoğlu, 2011: 89).

İşe bağlılığın artırılması için iş tatmini ve iş doyumunu işletmeler adına önemli birer araç olarak görülmektedir (Yenihan, 2014). İş tatmini, bireyin işine karşı gösterdiği olumlu duyguların bütünü ifade etmektedir (Erdoğan, 1996; akt, Özpehlivan, 2018: 45). İş doyumunu ise işle ilgili birçok faktörden etkilenerek oluşmakta ve çalışanların işe karşı tutumları ile işe memnun olma durumunu ifade etmektedir (Eğinli, 2009: 35-36). İşe bağlılık, iş tatmini ve iş doyumunu ile bazı benzerliklere sahip olsa da birkaç yönden farklıdır. Bağlılık daha küreseldir, daha istikrarlıdır ve bir bütün olarak kuruma genel bir duygusal tepkiyi ifade etmektedir. İş tatmini ve iş doyumunu ise kişinin işine veya işinin belirli yönlerine verdiği tepkiyi yansıtmaktadır. İşyerinde yaşanan günlük olaylar bir çalışanın iş tatmini ve iş doyumunu seviyesini etkileyebilse de bu olayların işe bağlılığı etkilemesi için uzun süre tekrarlanması gerekmektedir (Mowday vd., 1979: 226). İşe bağlılık ile ilgili ilk çalışmalar işverenlerle ilgili sonuçlara odaklanmış olsa da son zamanlarda işe bağlılık ile ilgili yapılan çalışmalarda işe bağlılığın çalışanların yaşamları üzerindeki etkileri de dikkat çeken bir konu olmuştur (Rosli and Hassim, 2017; Wood vd. 2020; Didid and Nikmah, 2020).

### 2.1. Çalışanların İşe Bağlılığını Etkileyen Faktörler

İşe bağlılığı etkileyen ve ortaya çıkaran faktörleri tespit edebilmek işletmelerin başarısı için önemlidir. İşe bağlılığı etkileyen faktörler incelendiğinde hem örgütsel faktörlerin hem de kişisel özelliklerin işe bağlılığı etkilediği görülmektedir. Choo vd. (2013) çalışanların bağlılığını etkileyen organizasyonel etkilere odaklanmıştır. Ona göre çalışanları sosyalleştirme programları, sürekli eğitim

programları, yeni becerilere vurgu yapan teşvik planları, çalışan kariyer ödülü ve takdiri gibi faktörlerin çalışan gelişimini teşvik etmede ve çalışanın işletme tarafından kendisine değer verildiğini görmesine neden olmaktadır. Bu da çalışanın işe bağlılığını artırmaktadır. İşe bağlılığı etkileyen faktörler sadece çalışanın gelişimini sağlayan işletme faaliyetlerinden ibaret olmamaktadır. Çalışanlara ücretlerinin adil bir şekilde dağıtıldığını göstermek ve ücret yapısı hakkında şeffaf ve erişilebilir bilgiler sunmak gerekmektedir. Ayrıca işletmede uygulanan ücret sistemi bireysel değerleri ve katkıları da yansıtarak çalışanları memnun etmelidir (Jung and Yoon, 2015: 25). Hjalager and Andersen (2001), turizm sektörü çalışanları üzerinde yaptığı çalışmada çalışanların maaşlarını yeterli görmedikleri takdirde çalıştıkları işletmeden ve turizm endüstrisinden ayrılma eğiliminde oldukları sonucuna ulaşmıştır. Robinson vd. (2004)'e göre çalışanların işe bağlılık düzeyinin yükselmesini sağlayan örgütsel faktörlerin; yönetim kalitesi, iki yönlü iletişim, etkili şirket içi iş birliği, geliştirmeye odaklılık, çalışan refahını artırmak ile açık ve erişilebilir insan kaynakları uygulamaları olduğunu ifade etmiştir. De Witte (2005)'e ise çalışanların işe bağlılığını sağlayacak örgütsel faaliyetleri şöyle sıralamıştır:

- İletişim: Yöneticiler çalışanlar ile aralarında etkili bir iletişim kurmalıdır ve onların sorunlarına her zaman kulak vermelidir.

- Karar alma süreçlerine katılmalarını sağlama: İşletme ile çalışanlar arasında iletişim sayesinde kurulan köprü daha da güçlendirilmeli ve örgütsel bağlılığın artırılması için çalışanların karar alma süreçlerine katılmalarının sağlanması gerekmektedir.

- Örgütsel adaleti artırmak: Çalışanların ücret ve terfi işlemlerinde adaletli davranılması gerekmektedir.

Çalışanların kişisel özellikleri de işe bağlılığı etkileyen faktörler arasında yer almaktadır (Cheng, 2011: 991). Kim vd. (2009), sorumluluğun, bağlılığı etkileyen en baskın kişilik özelliği olduğunu vurgulamıştır. Bunun yanında organizasyon becerilerine sahip ve kararlılıkla karakterize edilmiş çalışanların enerjilerini işe yönlendirme, işi tamamlama ve nihayetinde güçlü bir mesleki yeterlilik duygusu hissetme olasılıklarının daha yüksek olduğunu ifade etmiştir (Kim vd. 2009: 96). Meyer, vd., (2002) ise, üç bileşenli örgütsel bağlılık modelinde yer alan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılığın geliştirilmesini sağlayan faktörler arasında kişisel özelliklere de yer vermektedir. Ayrıca bu bağlılık modelinde duygusal bağlılığın çalışan ile örgüt arasındaki en güçlü pozitif ilişkiye sahip olan bağlılık türü olduğu ifade edilmiştir. Bu da kişisel özelliğin işe bağlılıkta ne kadar önemli bir faktör olduğunu göstermektedir (Meyer vd., 2002: 22-23). Kuruüzüm vd. (2010) ise bireyin kişisel özelliklerin yanı sıra psikolojik özelliklerinin işe bağlılığını önemli derecede etkilediğini belirtmiş ve çalışanların işe bağlılığını sağlamak için işe alım süreçlerine odaklanılması gerektiğini vurgulamıştır. Ona göre çalışanların kişisel ve psikolojik özelliklerinin işe alma aşamasında tespit edilmesi ve buna göre onların uygun işlere yerleştirilmesi durumunda çalışanların işe bağlılığı da sağlanmış olacaktır (Kuruüzüm vd., 2010: 194).

### 2.1.1. Çalışanların İşe Bağlılığının İşletmeye Olan Katkıları

Çalışanlar bir organizasyonun ayrılmaz parçasıdır (Vaidyanathan and Maheshwari, 2016: 21). Konaklama işletmelerinin emek-yoğun olması ise insan unsurunun bu işletmelerin başarısında oldukça önemli bir faktör olmasını sağlamaktadır. Hatta konaklama işletmelerinin başarısı veya başarısızlığı o işletmede çalışan personelin kalitesi ve performansı ile orantılıdır (Cheng, 2011: 990). Çalışanların konaklama işletmelerinin başarısındaki ve rekabet avantajı elde etmesindeki bu rolü işletmelerin bu konuya önem vermesini (Slatten & Mehmetoğlu, 2011: 88) ve işe bağlılık ile iş memnuniyetine katkıda bulunan koşulları anlamasını gerektirmektedir (Yeh, 2013: 232).

İşletmelerin en değerli varlığı olan çalışanların işletmeye olan bağlılıklarının sağlanmasında etkili olan birçok faktör söz konusudur. Rasli vd. (2012), iyi iletişim politikası ile eğitim ve geliştirme programları ile çalışanların işletmeye olan bağlılıkları artırılabilceğini ifade etmiştir. Vaidyanathan and Maheshwari (2016) ise bir işletmenin çalışanlarını işlerin tüm aşamasına dâhil ettiği takdirde işletmedeki her çalışanın şirket ve hedefleri konusunda kararlı ve motive olacağını belirtmiştir. Bu sayede çalışanların örgütsel bağlılıklarının artmasının yanında sektörün önemli sorunlarından biri olan yüksek işgücü devir oranına da çözüm üretilmiş olacaktır (Güçlü, 2006: 81).

Yüksek düzeyde örgütsel bağlılıkla karakterize edilen çalışanlar, çalıştıkları şirketin değerlerine ve hedeflerine sıkı sıkıya inanırlar. Ayrıca, bu tür çalışanlar şirketin çıkarları doğrultusunda çabalarını artırmaya hazırdır ve orada çalışmaya devam etme konusunda güçlü bir istek duyarlar (Vujicic vd., 2014: 6). Özellikle daha yüksek düzeyde bağlı çalışanlara sahip şirketlerin artan müşteri memnuniyetine bağlı olarak satış ve karlılıklarında da artış olasılığı yüksektir (Baumruk, 2004: 48). Robinson vd. (2004) işe bağlı çalışanların işletmeye olan katkılarını şöyle ifade etmiştir:

- Organizasyona İnanç
- İşleri Daha İyi Yapmak İçin Çalışma Arzusu
- Meslektaşlara Saygılı ve Yardımcı Olma
- Fazladan Mesafe Kat Etme İsteği
- Alandaki Gelişmelerden Haberdar Olmak

### 2.2. İşe Bağlılık Yaşam Memnuniyetini Etkiler mi?

Yaşam memnuniyeti, bireyin içinde bulunduğu hayat şartlarından hoşnut olması ve yaşama sevincine sahip olmasının ifadesidir (Akın ve Yalnız, 2015: 96). Bireylerin yaşam memnuniyeti, yaşam kalitesiyle doğru orantılıdır. Yaşam kalitesi denildiği zaman akla gelen belirli kavramlar bulunmaktadır. Bunlar; aile, yaşanılan çevre, iş ve gelir düzeyi (Akın & Şentürk, 2012: 183) ile sağlık ve eğitim hizmetlerinden yararlanma, yeterli beslenme ve korunma, hak, fırsat ve cinsiyet eşitliği, günlük yaşama katılma, saygınlık ve güvenlidir. Bu bileşenlerin herhangi birinde eksiklik yaşam kalitesini ve buna

bağlı olarak yaşam memnuniyetini olumsuz etkilemektedir (Şeker, 2010: 17). Türkiye İstatistik Kurumu'nun 2019 yılındaki yaşam memnuniyeti araştırmasında insanların yaşam memnuniyeti etkileyen faktörler; sağlık, sevgi, para, başarı ve iş 'ten oluşmaktadır (TUİK, 2019).

Tarihsel süreç incelendiğinde insanların yaşam kalitesini arttıran en önemli süreç II. Dünya Savaşı sonrasıdır. Savaş sonrası artan sanayileşme ve çalışan nüfustaki artış; ekonomik refah ve gelişmiş yaşam standartları, memnuniyet, esenlik ve psikolojik tatmin gibi çeşitli yaşam beklentilerine yol açtı (Awad and Voruganti, 2000: 557). Sanayileşme ve ekonomik büyümenin insanların yaşam memnuniyetine olumlu katkıları olduğu bir gerçektir. Çünkü insanların işsiz kaldığı süreçte yaşam memnuniyetini olumsuz etkileyecek faktörler ortaya çıkmaktadır. Akın ve Şentürk (2012)'ün çalışmasında da iş, mutluluk düzeyini etkileyen faktörler arasında yer almaktadır.

İş ile ilgili faktörlerin yaşam kalitesi ve memnuniyeti üzerindeki farklı etkileri söz konusudur. De Witte (2005) iş güvencesizliğinin çalışanlarda gelecek kaygısı oluşturan ve yaşam memnuniyetini olumsuz etkileyen bir durum olarak ifade etmiştir. Qu and Zhao (2012) yaptıkları çalışmada iş tatmini ile yaşam memnuniyeti arasında pozitif ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Hart (1999)'a göre de iş tatmininin çalışanların genel yaşam doyumuna katkısı olmaktadır. Bu çalışmada da işe bağlılığın çalışanların yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılacaktır.

### **3. METODOLOJİ**

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Kapsamı**

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun yapısı çalışanların hizmet sürecindeki yerinin oldukça önemli olduğunu işaret etmektedir. Ayrıca yine bu işletmelerde çalışanların müşteriler ile yoğun olarak etkileşimde olması müşteri memnuniyetinin sağlanmasından çalışanların önemini göstermektedir. Çalışanların konaklama işletmelerinin hizmet sürecindeki bu önemine rağmen bu işletmelerde iş gücü devir oranı oldukça yüksektir. Bu da konaklama işletmelerinde çalışanların işe bağlılığı ile ilgili sorunlar olduğunu göstermektedir. Çalışanların işe bağlılık ile sorunlar yaşaması hem çalışanlar üzerinde hem de işletmeler üzerinde olumsuz etkiler oluşturmaktadır. Bu bağlamda bu çalışmada; işe bağlılık, yaşam memnuniyeti ve işe bağlılığın yaşam memnuniyeti üzerindeki etkisi araştırılacaktır.

#### **3.2. Evreni ve Örnekleme**

Araştırmanın evrenini Alanya'da faaliyet gösteren 3 yıldızlı, 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek & içecek çalışanları oluşturmaktadır. Alanya'da 5 yıldızlı otel sayısı 79, 4 yıldızlı otel sayısı 110 ve 3 yıldızlı otel sayısı ise 49'dur (ALTSO, 2019). Araştırma kapsamında 2021 yılı Şubat ve Mart aylarında 3 yıldızlı, 4 yıldızlı ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek & içecek bölümü çalışanları ile çevrimiçi anket çalışması yapılmıştır. Çalışma sonucunda 192 anketten olumlu geri dönüş sağlanmıştır. Ancak anketlerden 15 tanesi eksik veya hatalı doldurulduğu gerekçesi ile kapsam dışı bırakıldığı için 177 anket çalışma kapsamında değerlendirmeye alınmıştır.

### 3.3. Araştırmanın Yöntemi ve Kısıtları

Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde katılımcılara ait demografik bilgilere yönelik soruların yanı sıra katılımcıların çalıştığı işletme türü ve çalışma süreleri ile ilgili sorular yer almaktadır. İkinci bölümde işe bağlılık ile ilgili sorular yer almaktadır. Üçüncü bölümde ise yaşam memnuniyeti ile ilgili sorular yer almaktadır. Çalışanların işe bağlılığını ölçmeye yönelik yer alan sorular Schaufeli and Bakker (2003) tarafından geliştirilen ve on yedi sorudan oluşan ölçekten faydalanılarak oluşturulmuştur. Çalışanların yaşam memnuniyetini ölçmeye yönelik sorular ise Diener vd. (1985) tarafından geliştirilen beş sorudan oluşan yaşam memnuniyeti ölçeğinden faydalanılarak oluşturulmuştur. Araştırmada 7'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. 7'li likert ölçeğinde derecelendirmeler şöyle ifade edilmiştir: (1) Kesinlikle katılmıyorum, (2) Katılmıyorum, (3) Kısmen katılmıyorum, (4) Kararsızım, (5) Kısmen katılıyorum, (6) Katılıyorum, (7) Kesinlikle katılıyorum. .

### 4. ARAŞTIRMADAN ELDE EDİLEN BULGULAR VE BULGULARIN ANALİZİ

Araştırmadan elden edilen bulguları analiz etmek için Sosyal Bilimler için İstatistik Paketi (SPSS) kullanılmıştır. Verilerin analizi yapılırken ilk olarak katılımcıların demografik özelliklerine yer verilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin test edilmesinde, ölçeğin içsel tutarlılığını gösteren alfa katsayısı (Cronbach's Alpha) kullanılmıştır. Araştırmadan elde edilen bulguların katılımcıların demografik ve çalıştığı işletme türüne göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek için t-testi ve Anova analizi yapılmıştır. Son olarak da veriler araştırmanın amacı doğrultusunda korelasyon ve çoklu regresyon analizi yardımıyla analiz edilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen demografik bulgulara göre araştırmaya katılanların %18'i kadın, %82'si erkek, %38,4'ü bekar ve %61,6'sı ise evlidir. Katılımcıların %48,3 gibi yüksek bir oranın 17-28 yaş aralığında olduğu ve %1,7 gibi çok düşük bir oranın ise 54-65 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim düzeylerine bakıldığında ise %48,7'sinin lise mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların %16,9 gibi düşük bir oranı üç yıldızlı otellerde, %40,1'i dört yıldızlı otellerde ve %42,9'u ise beş yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Elde edilen verilere göre katılımcıların yalnızca 26,5'inin 12 ay çalıştığı görülmektedir. Tablo 1'de katılımcılara ait demografik bilgiler yer almaktadır.

**Tablo 1. Demografik Bilgiler**

<b>Cinsiyet</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Medeni Hal</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Kadın	32	18,0	Bekâr	68	38,4
Erkek	145	82,0	Evli	109	61,6
<b>Yaş</b>	<b>n</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim Düzeyi</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
17-28 yaş	86	48,3	İlköğretim mezunu	63	35,6
29-40 yaş	66	37,1	Lise Mezunu	86	48,7
41-54 yaş	22	12,4	Ön Lisans Mezunu	25	14,0
54-65 yaş	3	1,7	Lisans Mezunu	3	1,7

Çalıştığı Otelin Sınıfı	n	%	Yılda ortalama çalıştığı süre (ay)	n	%
3 yıldızlı otel	30	16,9	6 aydan az	41	23,2
4 yıldızlı otel	71	40,1	6-11 ay arası	89	50,3
5 yıldızlı otel	76	42,9	12 ay	47	26,5

#### 4.1. Faktör Analizi Sonuçları

##### 4.1.1. İşe Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi

<b>KMO</b>	0,939
<b>Bartlett</b>	2560,704 sig:0,00
<b>Güvenirlilik katsayısı</b>	0,921

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerden biri olan işe bağlılık ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda KMO (Kaiser-Meyer-Olkin) değeri 0,939 bulunmuştur. Bu sonuç verilerin faktör analizi değerlerinin kabul edilebilir değerden ( $>0,6$ 'dan) yüksek olduğunu göstermektedir. İşe bağlılık ölçeğinin güvenirlik katsayısını ölçmek için de Cronbach's Alpha kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre ölçeğin güvenirlik katsayısı 0,921 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun da kabul edilebilir düzeyin ( $\alpha = ,60$ ) üzerinde olduğu görülmektedir.

**Tablo 2. İşe Bağlılık Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

İşe Bağlılık Ölçeği	$\bar{X}$	SH	Faktör yükleri	Öz Değerler	Varyans %
<b>İşe İstek Duyuma</b>	<b>5,55</b>			<b>7,864</b>	<b>46,256</b>
İşimde kendimi güçlü ve dinç hissederim	5,56	1,49	0,883		
İşime karşı istekli ve hevesliyim	5,80	1,47	0,881		
İşim bana çalışma şevki verir	5,53	1,56	0,866		
Sabah kalktığımda işe gitmek için istekli olurum	5,29	1,66	0,864		
İşimde kendimi zihinsel olarak oldukça dinç hissederim	5,56	1,47	0,862		
Yaptığım işle gurur duyuyorum	5,79	1,58	0,860		
Ara vermeden uzun süre çalışabilirim	5,45	1,57	0,853		
Yaptığım işi anlamlı ve bir amaca hizmet eder buluyorum	5,55	1,53	0,851		
İşimde kendimi enerji dolu hissederim	5,34	1,56	0,825		
Çalışırken işler yolunda gitmese bile azimle çalışmaya devam ederim	5,66	1,40	0,817		
<b>İşe Yoğunlaşma</b>	<b>5,57</b>			<b>4,431</b>	<b>26,067</b>
İşimi ilginç ve özel bulurum	5,84	1,51	0,873		



Çalışırken tamamen işime konsantre olurum	5,44	1,60	0,859		
Çalıştığım esnada etrafımdaki her şeyi unuturum	5,60	1,46	0,854		
Yoğun bir şekilde çalışırken kendimi mutlu hissederim	5,59	1,52	0,846		
Çalışırken bunun hiç bitmemesini isterim	5,72	1,38	0,832		
Çalışırken zaman çok çabuk geçiyor	5,38	1,53	0,812		
Çalışırken kendimi işime kaptırırım.	5,45	1,66	0,783		

Araştırmadan kullanılan işe bağlılık ölçeğinin faktör yüklerini belirlemek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır ve sonuçlar Tablo-2’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre öz değeri 1’den büyük iki faktör (işe istek duyma ve işe yoğunlaşma) bulunmuştur. Bu faktörlere göre açıklanan toplam varyans %72,32’tür. İşe bağlılık ölçeğinin faktör yükleri araştırmada belirlenen alt sınır olan 0,50’den büyük çıkmış ve ölçeğinin maddeleri faktör yüklerine göre sıralanmıştır. Ölçek maddeleri incelendiğinde ise katılımcılar için en yüksek ortalamaya sahip maddenin “İşime karşı istekli ve hevesliyim” ( $\bar{X}=5,80$ ) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplara göre en düşük ortalamaya sahip madde ise “İşimde kendimi enerji dolu hissederim” ( $\bar{X}=5,34$ ) olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların işe bağlılık ölçek soruları ile ilgili görüşlerinin cinsiyetleri ve medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını analiz etmek için bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Katılımcıların yaş gurubu, eğitim düzeyi, çalıştığı işletmenin sınıfı ve yılda ortalama çalıştığı süreye göre katılımcı görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit edebilmek için de Anova analizi uygulanmıştır. Anova analizi sonucuna göre anlamlı farklılıkların olmadığı tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ).

#### 4.1.2. Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Faktör Analizi

Araştırma kapsamında kullanılan ölçeklerden biri olan yaşam memnuniyeti ölçeğine faktör analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda KMO değeri 0,709 bulunmuştur. Bu sonuç verilerin faktör analizi değerlerinin kabul edilebilir değerden ( $>0,6$ ’dan) yüksek olduğunu göstermektedir. Yaşam memnuniyeti ölçeğinin güvenilirlik katsayısını ölçmek için de Cronbach’s Alpha kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre ölçeğin güvenilirlik katsayısı 0,840 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun da kabul edilebilir düzeyin ( $\alpha = ,60$ ) üzerinde olduğu görülmektedir.

<b>KMO</b>	0,779
<b>Bartlett</b>	372,056 sig:0,00
<b>Güvenirlilik katsayısı</b>	0,840

**Tablo-3: Yaşam Memnuniyeti Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları**

	$\bar{X}$	SH	Faktör yükleri	Öz Değerler	Varyans %
<b>Yaşam Memnuniyeti Ölçeği</b>				<b>3,051</b>	<b>61,01</b>
Şimdiye kadar hayatta istediğim önemli şeylere sahip oldum	3,46	1,89	0,847		
Hayatımın çoğu yönüyle ideal ettiğime yakın olduğunu düşünüyorum	3,44	1,68	0,818		

Hayatımı yeniden yaşama fırsatım olsaydı, neredeyse hiçbir şeyi değiştirmezdim.	4,37	1,75	0,785		
Hayatımdan genel olarak memnumum	4,24	1,72	0,746		
Hayatımın koşullarının mükemmel olduğunu düşünüyorum	2,75	1,50	0,701		

Araştırmadan kullanılan yaşam memnuniyeti ölçeğinin faktör yüklerini belirlemek için açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır ve sonuçlar Tablo-3’de gösterilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre açıklanan toplam varyans %61,01 ve öz değeri 1’den büyük tek faktör bulunmuştur. Yaşam memnuniyeti ölçeğinin faktör yükleri araştırmada belirlenen alt sınır olan 0,50’den büyük çıkmış ve ölçeğinin maddeleri faktör yüklerine göre sıralanmıştır. Ölçek maddeleri incelendiğinde ise katılımcılar ile ilgili yüksek ortalamaya sahip maddenin “*Hayatımı yeniden yaşama fırsatım olsaydı, neredeyse hiçbir şeyi değiştirmezdim*” ( $\bar{X}=4,37$ ) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların verdiği cevaplara göre en düşük ortalamaya sahip madde ise “*Hayatımın koşullarının mükemmel olduğunu düşünüyorum*” ( $\bar{X}=2,75$ ) olduğu görülmektedir.

Araştırma kapsamında katılımcıların yaşam memnuniyetine yönelik görüşlerinin cinsiyetleri ve medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık oluşturup oluşturmadığını analiz etmek için bağımsız örneklem t-testi uygulanmıştır. Yapılan analiz sonucunda anlamlı bir farklılık görülmemiştir. Katılımcıların yaş gurubu, eğitim düzeyi, çalıştığı işletmenin sınıfı ve yılda ortalama çalıştığı süreye göre katılımcı görüşleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit edebilmek için de tek yönlü varyans analizi (Anova) uygulanmıştır. Analiz sonuçlarına göre katılımcıların bulunduğu yaş gurubu ve çalıştıkları işletme türüne göre verdiği cevaplar arasındaki fark istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ( $p<0.05$ ). Anova analizi sonrasında belirlenen anlamlı farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek üzere tamamlayıcı post-hoc analiz tekniklerinden faydalanılmıştır. Bu aşamada varyansların homojen olarak kullanıldığı tespit edildikten sonra da Scheffe çoklu karşılaştırma tekniği tercih edilmiştir. Scheffe çoklu karşılaştırma analizi sonuçları Tablo-4’de ve Tablo-5’de yer almaktadır.

**Tablo 4. Katılımcıların Yaş Aralıklarına Göre Yaşam Memnuniyetlerinin ANOVA Analizi**

Yaşam Memnuniyeti	Yaş Aralığı	$\bar{X}$	ss	f	p	Anlamlı Fark
	17-28 yaş	3,602	1,421	3,491	0,020	(17-28) (54-65) Yaş grupları arasında
29-40 yaş	3,582	1,289				
41-54 yaş	3,785	1,120				
54-65 yaş	5,267	1,286				

Tablo 4’de katılımcıların yaş gurupları ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı yer almaktadır. Scheffe analizi sonucunda 17-28 yaş aralığı ile 54-65 yaş aralığı arasında anlamlı farklılık tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Verilere göre 54-65 yaş aralığında yer alan katılımcıların yaşam memnuniyetlerinin diğer yaş aralığında yer alan katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

**Tablo 5. Katılımcıların Çalıştıkları Otel Sınıfına Göre Yaşam Memnuniyetlerinin ANOVA Analizi**

Yaşam Memnuniyeti	İşletme Sınıfı	$\bar{X}$	ss	f	p	Anlamlı Fark
	3 yıldız	3,415	0,243	13,083	0,000	(3 yıldız-5 yıldız) ve (4 yıldız-5 yıldız) arasında
	4 yıldız	3,300	0,243			
	5 yıldız	3,855	0,219			

Tablo 5’de katılımcıların çalıştıkları işletme sınıfı ile yaşam memnuniyetleri arasında anlamlı farklılıklar olup olmadığı tespit edebilmek için Anova analizi yapılmıştır. Analiz sonucunda 3 yıldızlı otel çalışanları ile 5 yıldızlı otel çalışanları arasında ve 4 yıldızlı otel çalışanları ile 5 yıldızlı otel çalışanları arasında anlamlı farklılıklar bulunmuştur ( $p < 0,05$ ). Verilere göre 5 yıldızlı otellerde çalışanların yaşam memnuniyetinin ( $\bar{X} = 3,8547$ ) diğer otel türlerinden yer alan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir.

## 5. KORELASYON VE REGRESYON ANALİZİ SONUÇLARI

Araştırmada kullanılan iki ölçek arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını belirlemek için korelasyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi sonuçları Tablo-6’de yer almaktadır.

**Tablo 6. Korelasyon Analizi**

	$\bar{X}$	SH	İşe Bağlılık	Yaşam Memnuniyeti	Cronbach’s Alpha
İşe Bağlılık	5,56	1,53	1	0,357**	0,921
Yaşam Memnuniyeti	3,65	1,71	0,357**	1	0,840

\*\* $p < 0,01$ , SH: Standart Hata

Analiz sonuçlarına göre; katılımcıların işe bağlılık ortalamalarının 5,56 olması katılımcıların işe bağlılıklarının düşük olmadığını göstermektedir. Katılımcıların yaşam memnuniyeti ortalamalarının 3,65 olması ise yaşam memnuniyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir. Yine Tablo-6’ya göre işe bağlılık ile yaşam memnuniyeti arasında pozitif yönlü orta derece bir ilişki bulunmaktadır. İşe bağlılık 1 birim arttığında iş güvencesizliği %36 artış göstermektedir. Her iki ölçeği iç tutarlılık kat sayısının 0,60’in üzerine olması ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir.

**Tablo-7: Regresyon Analizi**

	B	Std. Hata	Beta	t	p
Sabit	1,029	0,527		1,953	0,052
İşe Bağlılık	0,471	0,093	0,357	5,058	0,000
$R^2$	0,128				
Düzeltilmiş $R^2$	0,123				
F	25,580, $p < 0,05$				
<b>Bağımlı Değişken: Yaşam Memnuniyeti</b>					

Tablo 7 incelendiğinde, kurulan regresyonun istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir ( $R^2 = 0,128$ ,  $F = 25,580$   $p < 0,05$ ). Düzeltilmiş  $R^2$  değeri 0,123 olarak bulunmuştur. Bu sonuç çalışanların yaşam memnuniyeti üzerindeki değişimin %12,3’ü işe bağlılık değişkeni ile açıklandığını

göstermektedir. Tablo 7’de yer alan basit regresyon modelinin beta katsayısı incelendiğinde, işe bağlılık algısında bir birimlik standart sapma olduğunda yaşam memnuniyeti standart sapmasında yaklaşık 0,35.7’lik artış olacağını göstermektedir. Bu sonuca göre, yaşam memnuniyetindeki %35,7’lik varyansın işe bağlılığa bağlı olduğu anlaşılmaktadır. Değişkenler arasında basit doğrusal ilişkiye ilişkin regresyon denklemi aşağıda gösterilmiştir.

$$y = 1,029 + 0,357 * (\text{İş Güvencesizliği}) + e$$

## **SONUÇ, TARTIŞMA VE ÖNERİLER**

Turizm sektörü giderek artan turist sayısı ile devamlı büyüme içerisinde. Dünya genelinde 50 yıl önce yaklaşık 70 milyon olan turist sayısı (Doğan, 2016: 25) 2019 yılı itibariyle 1.5 milyara ulaşmıştır (UNWTO, 2020). Ancak sektörde kriz yaşandığı dönemlerde turist sayısında dalgalanmalar yaşanmaktadır. Örneğin 2020 yılında COVID-19 salgınından dolayı toplam turist sayısında önemli bir düşüş olmuş ve yaklaşık 381 milyon turist seyahat etmiştir (UNWTO, 2021). Dolayısıyla bu durum sektörün tüm paydaşlarını olduğu gibi çalışanlarını da olumsuz olarak etkilemiştir.

Turizm sektörünün krizlerden etkilenen bu hassas yapısının yanında mevsimsellik özelliği de yine çalışanlar için önemli bir sorun olarak görülmektedir (Günel, 2009: 1). Bu olumsuz etkiler özellikle çalışanların kriz dönemlerinde işsiz kalmasına ve mevsimsellik özelliğinden dolayı yılın tamamında çalışamamasına neden olmaktadır (Güzel, 2010). Bu çalışma kapsamında da elde edilen bulgulara göre katılımcıların yalnızca %26,5’inin 12 ay çalıştığı görülmektedir. Ayrıca bu sorunlar sektörde personel devir hızının yüksek olmasına neden olmakta (Güzel, 2010; Karaman, 2019) ve çalışanların sektör ile güçlü bağlar kurmasına engel olabilmektedir.

Araştırma kapsamında işe bağlılık ve yaşam memnuniyeti olmak üzere iki farklı ölçek kullanılmıştır. Katılımcıların her iki ölçek sorularına verdiği cevaplar incelendiğinde işe bağlılık ile ilgili soruların anlam değerlerinin yaşam memnuniyeti sorularından daha yüksek olduğu görülmektedir. Katılımcıların demografik bilgileri ile işe bağlılık ölçeğinin sorularına verdiği cevaplar arasında anlamlı farklılık bulunmamıştır. Ancak yaşam memnuniyeti ölçek sorularına verdikleri cevaplara göre katılımcıların bulunduğu yaş gurubu ve çalıştıkları işletme sınıfına göre anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Yaş guruplarına göre incelendiğinde katılımcıların yaş düzeyleri arttıkça yaşam memnuniyetlerinin de arttığını göstermektedir. Yetim’de (2018) yaptığı araştırmada 60 yaşından sonra bireylerin yaşam memnuniyetlerinin arttığı sonucuna ulaşmıştır. TUİK (2020), yaşam memnuniyeti araştırmasında da 54-65 yaş aralığındaki ve 65 yaş üstü bireylerin mutluluk düzeylerinin diğer yaş guruplarına göre daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Katılımcıların çalıştıkları işletme sınıfına göre bakıldığında ise beş yıldızlı işletmelerde çalışanların yaşam memnuniyetlerinin daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Yılmaz ve Ceyhan Sezgin’in (2017) yaptığı çalışmada beş yıldızlı otelde çalışanların gelir düzeylerinin diğer otel türlerine göre daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Karagöz vd (2016) ve Yetim (2018)’in çalışmalarında ise kişilerin gelir düzeyi arttıkça yaşam memnuniyetlerinin

de arttığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda araştırma sonucunda elde edilen bulguların farklı araştırmalarda elde edilen bulgular ile örtüştüğü görülmektedir.

Araştırmada uygulanan korelasyon analizine göre işe bağlılık ile yaşam memnuniyeti arasında pozitif yönlü orta derece bir ilişki bulunmuştur ve işe bağlılık 1 birim arttığında iş güvencesizliği %36 artış göstermiştir. Yapılan regresyon analizine göre yaşam memnuniyeti üzerindeki değişimin %12,3'ü işe bağlılık değişkeni ile açıklanmaktadır. Ayrıca işe bağlılık algısında bir birimlik standart sapma olduğunda yaşam memnuniyeti standart sapmasında 0,357'lik artış olacağını göstermektedir. Bu sonuca göre, yaşam memnuniyetindeki %35,7'lik varyansın işe bağlılığa bağlı olduğu anlaşılmaktadır.

Araştırma kapsamında yer alan konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek personeli bir işletmenin hizmet kalitesi için önemli bir yere sahiptir. Çünkü bu kişiler müşteriler ile etkileşim halindedir (Liu & Yang, 2009: 204). Ayrıca turistlerin tatil tercihlerini belirleyen önemli unsurlardan biri de işletmelerin yiyecek & içecek hizmetleri ve servis kalitesidir (Davras and Davras, 2018). Yiyecek & içecek personelinin konaklama işletmelerinin performansındaki bu öneminden dolayı konaklama işletmelerinin yöneticilerinin çalışanlarının işe bağlılığını artıracak faktörlere odaklanmaları gerekmektedir. Çünkü işe bağlılık hizmet kalitesini artırmanın en önemli faktörlerinden biridir (Yeh, 2013: 232). İşletmelerin çalışanlarının işe bağlılığının artırmak için odaklanmaları gereken unsurlardan biri örgütsel faktörlerdir (Robinson vd., 2004; Choo vd., 2013). Bu bağlamda çalışanların işe bağlılığını sağlamaya yönelik olarak işletme yöneticilerine; örgütsel adaleti artırma, işletme yöneticileri ile çalışanlar arasında etkili iletişim kurma ve çalışanlarının karar alma süreçlerine katılımını sağlama noktasında önemli görevler düşmektedir (De Witte, 2005). Bunun yanında çalışanların işe bağlılığını sağlamak için işe alım süreçlerine odaklanılması ve onların kişisel ve psikolojik özelliklerine göre uygun işlere yerleştirilmesi gerekmektedir (Kuruüzüm vd., 2010: 194). Ayrıca bu araştırma kapsamında elde edilen bulgulardan da anlaşılacağı gibi işe bağlılık yaşam memnuniyeti üzerinde de etkiye sahiptir. Dolayısıyla çalışanların işe bağlılığını sağlayacak çalışma koşulları sağlandığında bu durum o toplumdaki bireylerin yaşam memnuniyetlerini de olumlu olarak etkileyecek ve toplumsal huzurun sağlanmasına da katkı sağlayacaktır. Gelecekteki araştırmalar için araştırmacılara, turizm sektörünün önemli bir sorunu olan iş güvencesizliğinin çalışanların yaşam memnuniyetine olan etkisinin araştırılması önerilmektedir.

## **KAYNAKÇA**

Akın, H.B. ve Şentürk, E. (2012) “Bireylerin Mutluluk Düzeylerinin Ordinal Lojistik Regresyon Analizi İle İncelenmesi”. *Öneri Dergisi*, 10(37): 183-193.

Akın, A. ve Yalnız, A. (2015) “Yaşam Memnuniyeti Ölçeği (YMÖ) Türkçe Formu: Geçerlik Ve Güvenirlik Çalışması”, *Electronic Journal of Social Sciences*, 14 (54): 95-102.

[ALTSO \(2019\) “Alanya Ekonomik Rapor”. Url: https://www.altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/alanya-ekonomik-rapor-2019/ \(Erişim Tarihi: 21.04.2021\)](https://www.altso.org.tr/yayinlarimiz/alanya-ekonomik-rapor/alanya-ekonomik-rapor-2019/)

- Awad, A. G. and Voruganti, L. N. (2000) “Intervention Research in Psychosis: Issues Related to the Assessment of Quality of Life”, *Schizophrenia Bulletin*, 26(3): 557-564.
- Baumark, R. (2004) “The missing link: The role of Employee Engagement in Business Success,(report of a Hewitt Associates/Michael Treacy study)”, *Workspan*, 47(11): 48-52.
- Cheng, C. H. (2011) “A Study of Critical Factors of the Job Involvement for Hotel Employees—Taking Hotels in Taiwan as an Example”, *International Journal of Hospitality Management*, 30(4): 990-996.
- Civelek, A. (2016) “Konaklama İşletmelerinde Müşteri İlişkileri Yönetiminin İşletme Performansına Etkisi: 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 19(2): 233-253.
- Choo, L. S., Mat, N. and Al-Omari, M. (2013) "Organizational Practices and Employee Engagement: a Case of Malaysia Electronics Manufacturing Firms", *Business Strategy Series*, 14(1): 3-10. <https://doi.org/10.1108/17515631311295659>
- Davras, Ö. ve Davras, G. M. (2018) “Yiyecek-İçecek Departman Performansının Müşteri Memnuniyetine ve Sadakatine Etkileri: 5 Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Uygulama”, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(2018): 453-468.
- Davras, Ö. and Caber, M. (2019) “Analysis of Hotel Services by Their Symmetric and Asymmetric Effects on Overall Customer Satisfaction: a Comparison of Market Segments”, *International Journal of Hospitality Management*, 81 (2019): 83-93.
- Deng, W. J., Yeh, M. L. and Sung, M. L. (2013) “A Customer Satisfaction Index Model for International Tourist Hotels: Integrating Consumption Emotions into the American Customersatisfaction Index”, *International Journal of Hospitality Management*, 35 (2013): 133–140.
- De Witte, H. (2005) “Job Insecurity: Review of the International Literature On Definitions, Prevalence, Antecedents and Consequences”, *SA Journal of Industrial Psychology*, 31(4): 1-6.
- Didit, D. D. and Nikmah, N. R. S. (2020) “The Role of Remuneration Contribution and Social Support in Organizational Life to Build Work Engagement”, *Journal of Islamic Economics Perspectives*, 1(2): 20-32.
- Dilber, İ. (2007) “Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkisinin Girdi-Çıktı Tablosu Yardımıyla Değerlendirilmesi”, *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14 (2): 205-220.
- Doğan, M. (2016) “Turizm ve Çevre”, İstanbul: İstanbul Üniversitesi Açık Ve Uzaktan Eğitim Fakültesi Yayınları
- Diener, E. D., Emmons, R. A., Larsen, R. J. and Griffin, S. (1985) “The Satisfaction With Life Scale”, *Journal of personality assessment*, 49(1): 71-75.

- Eğimli, A. T. (2009) “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 23 (3): 35-52.
- Eryılmaz, A. ve Doğa, T. (2012) “İş Yaşamında Öznel İyi Oluş: Utrecht İşe Bağlılık Ölçeğinin Psikometrik Niteliklerinin İncelenmesi”, Klinik Psikiyatri Dergisi, 15(1): 49-55
- Güzel, F. Ö. (2010) “Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik Bir Araştırma”, Journal of Yaşar University, 5(20): 3415-3429.
- Güçlü, H. (2006) “Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi”, Doktora Tezi. Anadolu Üniversitesi, SBE: Eskişehir.
- Günel, Ö. D. (2009) “Turizm Sektöründe Mevsimsellik Sorunu ve Mevsimlik İstihdamın Sektör Çalışanlarının Örgütsel Bağlılıklarına Etkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma”, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi SBE, İzmir.
- Hart, P. (1999) “Predicting Employee Life Satisfaction: A Coherent Model of Personality, Work and Nonwork Experiences and Domain Satisfactions”, Journal of Applied Psychology, 84 (4): 564-584.
- Hjalager, A. and Andersen, S. (2001) "Tourism Employment: Contingent Work or Professional Career?". Employee Relations, 23 (2): 115-129. <https://doi.org/10.1108/01425450110384165>
- Jung, H. S. and Yoon, H. H. (2015) “Understanding Pay Satisfaction: The Impacts of Pay Satisfaction on Employees’ Job Engagement and Withdrawal in Deluxe hotel”, International Journal of Hospitality Management, 48(2015): 22-26.
- Karagöz, Y., Doğan, A. ve Koçyiğit, S. (2016) “Gelir Düzeyinin Hayat Kalitesi ve Memnuniyetine Etkisi: Sivas İlinde Amprik Bir Uygulama”, Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 17(1): 169-186.
- Karaman, A. (2019) “Otel İşletmelerinin; Tanımı, Sınıflandırılması ve Kuruluş Yeri Seçimi”, Ed: Erkan Sağlık ve Abdullah Karaman. Erzurum: Atatürk Üniversitesi Açık Öğretim Fakültesi Yayını.
- Kim, H. J., Shin, K. H. and Swanger, N. (2009) “Burnout and Engagement: A Comparative Analysis Using the Big Five Personality Dimensions”, International Journal of Hospitality Management, 28(1): 96-104.
- Kuruüzüm, A., Irmak, S. ve Çetin, E. İ. (2010) “İşe Bağlılığı Etkileyen Faktörler: İmalat ve Hizmet Sektörlerinde Karşılaştırmalı Bir Analiz”, Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi, 53(2010): 183-198.

- Liu, Z. and Yang, J. (2009) “A Study on Job Satisfaction of Hotel Employees”, In 2009 International Conference on Information Management, Innovation Management and Industrial Engineering, 4: 204-209. IEEE.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997) “Commitment in The Workplace: Theory, Research, and Application”, California: Sage publications.
- Meyer, J., Stanley, D. J., Herscovitch, P. and Topolnytsky, L. (2002) “Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: A Meta-analysis of Antecedents, Correlates, and Consequences”. *Journal of Vocational Behavior*, 61 (1): 20-52.
- Mowday, R. T., Steers, R. M. and Porter, L. W. (1979) “The Measurement of Organizational Commitment”, *Journal of Vocational Behavior*, 14(2): 224–247. [https://doi.org/10.1016/0001-8791\(79\)90072-1](https://doi.org/10.1016/0001-8791(79)90072-1)
- Nunkoo, R., Teeroocengadom, V., Ringle, M. C. and Sunnassee, V. (2019) “Service Quality and Customer Satisfaction: The Moderating Effects of Hotel Star Rating”, *International Journal of Hospitality Management*, 21 (2019): 102414.
- Oh, H. and Kim, K. (2017) “Customer Satisfaction, Service Quality and Customer Value: Years 2000-2015”, *Int. J. Contemp. Hosp. Manag.*, 29 (1): 2–29.
- Özpehlivan, M. (2018) “İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları”, *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2): 43-70.
- Özdemir, E. ve Akpınar, A. T. (2002) “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya’daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları profili”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(2002): 85-105.
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005) “Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Servqual Yöntemi İle Ölçülmesi”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2): 170-182.
- Pizam, A. (1982) “Tourism Manpower: The State of the Art.”, *Journal of Travel Research*, Fall(1982): 5-9.
- PWC. (2021) “Çalışan Bağlılığı ve Performansa Etkileri”, URL: <https://www.pwc.com.tr/tr/hizmetlerimiz/insan-yonetimi-ve-organizasyon-danismanligi /yetkin-ik-blog/calisan-bagliligi-ve-performansa-etkileri.html> (Erişim Tarihi: 01.03.2021).
- Rasli, A., Tat, H. H., Chin, T. A. and Khalaf, B. (2012) “Employee Engagement and Employee Shareholding Program in a Multinational Company in Malaysia”, *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 40(2012): 209-214.
- Robinson, D., Perryman, S. and Hayday, S. (2004) “The Drivers of Employee Engagement”, Institute for Employment Studies, Brighton.



- Rosli, N. D. and Hassim, A. A. (2017) “The Relationship between Intrinsic Motivation and Job Engagement among Gen Y Employees at National Heart Institute, Work-Life Balance as Moderating Effect”, *Journal of Administrative Science*, 14(1): 1-15.
- Schaufeli W. And Bakker A. (2003) “Utrecht Work Engagement Scale: Preliminary Manual”, version 1. Occupational Health Psychology Unit: Utrecht University; 2003.
- Slåtten, T. and Mehmetoglu, M. (2011) “Antecedents and Effects of Engaged Frontline Employees”, *Managing Service Quality: An International Journal*, 21(1): 88-107.
- Şeker M. (2010) “İstanbul Yaşam Kalitesi Araştırması”, İTO Yayınları, Yayın no:2010-103, İstanbul.
- TUİK (2019) “Yaşam Memnuniyeti, Mutluluk Kaynağı Araştırması”, (Erişim Tarihi:25.02.2021). URL: [https://tuikweb.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?alt\\_id=1068](https://tuikweb.tuik.gov.tr/VeriBilgi.do?alt_id=1068)
- TUİK (2020) “Yaşam Memnuniyeti Araştırması”, (Erişim Tarihi:25.02.2021). URL: <https://tuikweb.tuik.gov.tr/PreHaberBultenleri.do?id=37209>
- UNWTO (2020) “International Tourism Growth Continues to Outpace the Global Economy”, (Erişim Tarihi: 24.04.2021). URL: <https://www.unwto.org/international-tourism-growth-continues-to-outpace-the-economy>
- UNWTO (2021) “COVID-19 and Tourism. 2020: A Year In Review”, (Erişim Tarihi: 23.02.2021). URL: [https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-12/2020\\_Year\\_in\\_Review\\_0.pdf](https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2020-12/2020_Year_in_Review_0.pdf)
- Qu, H. and Zhao, X. (2012) “Employees' Work–Family Conflict Moderating Life and Job Satisfaction”, *Journal of Business Research*, 65 (2012): 22–28
- Vaidyanathan, G. and Maheshwari, U. (2016) “Employee Engagement: A Literature Review”, *International Journal of Human Resource Management and Research*, 6(2):21-30.
- Vujičić, D., Jovičić, A., Lalić, D., Gagić, S. and Cvejanov, A. (2015) “The Relation between Job Insecurity, Job Satisfaction and Organizational Commitment among Employees in the Tourism Sector in Novi Sad”, *Economic and Industrial Democracy*, 36(4): 633-652.
- Wood, J., Oh, J., Park, J. and Kim, W. (2020) “The Relationship between Work Engagement and Work–Life Balance in Organizations: A Review of the Empirical Research”, *Human Resource Development Review*, 19(3): 240-262.
- WTTC (2020) “Economic Impact Reports”, URL: <https://wtcc.org/Research/Economic-Impact> (Erişim Tarihi: 25.02.2021).
- Yeh, C. M. (2013) “Tourism Involvement, Work Engagement and Job Satisfaction among Frontline Hotel Employees”, *Annals of Tourism Research*, 42 (2013): 214–239.

- Yenihan, B. (2014) “Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki”, Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4(2): 170-178.
- Yetim, B. (2018) “Yaşam Memnuniyeti ve Yaşam Kalitesinin Belirleyicileri: Sağlık Hizmetlerinden Memnuniyet ve Sağlık Statüsünün Rolü”. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi SBE, Ankara.
- Yılmaz, M. ve Ceyhan Sezgin, A. E. (2017) “Konya İlinde Faaliyet Gösteren Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak Personelinin İş Tatmin Düzeyinin İncelenmesi”, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 5(1): 160-171.
- Yıldız, Z. (2011) “Turizmin Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi”, Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi, 3 (5): 54-71.

---

**Hakem Değerlendirmesi:** Dış bağımsız.

**Çıkar Çatışması:** Yazar çıkar çatışması bildirmemiştir.

**Finansal Destek:** Yazar bu çalışma için finansal destek almadığını beyan etmiştir.

**Teşekkür:** -

**Peer-review:** Externally peer-reviewed.

**Conflict of Interest:** The author has no conflict of interest to declare.

**Grant Support:** The author declared that this study has received no financial support.

**Acknowledgement:** -

---