

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK DEĞİŞKENLERİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİLERİNİN SAPTANMASI YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

THE EFFECTS OF DEMOGRAPHIC FACTORS ON JOB SATISFACTION WHO WORKS ON ACCOMMODATION SECTOR

Engin ÜNGÜREN*

Sevcan YILDIZ**

ÖZET

Bu araştırmada turizm sektörünün önemli ayağını oluşturan konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin durumlarının tespit edilmesini ve çalışanların demografik değişkenlerinin iş tatmini üzerindeki farklılık oluşturup oluşturmadığının belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırma yöntemi olarak, öncelikle literatür araştırmaya yer verilmiştir. Literatürden elde edilen kuramsal bilgilerin ışığında ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Alanya bölgesinde bulunan beş yıldızlı konaklama tesislerinin çeşitli bölümlerinde çalışan departman yöneticileri, departman yöneticilerinin yardımcıları ve departman çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama aracı Spector'un geliştirmiş olduğu "İş Tatmin Anket"i uygulanmıştır. Çalışanların iş tatmini boyutlarını belirlemek için, ölçekte yer alan önermelere faktör analizi uygulanmış ve 10 faktör saptanmıştır. İşgörenlerin demografik değişkenlerinin iş tatmini üzerindeki etkisini belirlemek için t test ve varyans analizi uygulanmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, çalışma süresi ve eğitim durumuna göre farklılaştığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, konaklama işletmeciliği

ABSTRACT

The purpose of this study is to measure job satisfaction level and to find out the relationship between employees' demographic characteristics and job satisfaction level of employees who work in the hospitality industry which is the most important part of the tourism industry. Firstly as a research methodology is used literature survey. Using data from in light of literature survey was analyzed. The population of the research is occurred among department managers, departments manager's assistants and employee of hospitality industry in Alanya. "The work Satisfaction Survey" which was improved by Spector were used to collect the data of research. In order to determine of employees' job satisfaction is used factor analysis and ten factors was determined. For two groups independent samples t test and for more than two groups in order to compare was used one-way Anova analysis. According to results of this research is determined that job satisfaction levels are different with respect to gender, marital status, duration of **employment**, education variables.

Key Words: Work satisfaction, hospitality industry.

GİRİŞ

Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektörüne bağlı konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlerle göre daha fazladır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, iş tatmini düşük olan işgörenin müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatmini sağlaması mümkün değildir. Müşterilerin yüksek bir düzeyde tatmin olarak konaklaması ve ayrılması için işgörenlerin de işlerinden ve işyerlerinden tatmin olması gerekmektedir. İş tatmininin yüksek olması, işgörenin daha verimli çalışmasını ve başka çalışma arayışlar içinde olmadan çalışmalarını olanaklı kılmaktadır (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 142). Bunun yanında yöneticilerden, çalışanların iş tatminlerinin sağlanması ve artırılması için gereken çabayı göstermeleri beklenmektedir.

* Arş.Gör. Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fakültesi. enginunguren@akdeniz.edu.tr

** Öğr.Gör. Akdeniz Üniversitesi, Manavgat Meslek Yüksekokulu

Her şeyden önce, çalışan tatminini sağlamak için yöneticilerin, çalışanların salt bir üretim faktörü olduğu yönündeki önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle yöneticiler, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Akıncı, 2002: 2).

Bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin belirlenmesi ve çalışanların demografik değişkenlerinin (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan pozisyon, çalışma süresi) iş tatminleri üzerindeki etkilerinin belirlenmesini içermektedir.

İŞ TATMİNİ

Genel olarak çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş tatmini kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup önemi 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. Önemli olmasının bir nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Bir diğer nedeni ise üretkenlikle ilgilidir (Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş tatmini, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur (Kurçer, 2005: 10). Bu duygular, bireyin önceki iş yaşantılarına, beklentilerine ve sahip oldukları seçeneklere bağlıdır (Çetinkaya ve Özbaşaran, 2004: 58). İş tatmini, işgörenlerin fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir belirtisidir (Oshagbemi, 2000:88). İş tatmini denilince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile işgörenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir (Akıncı, 2002: 2).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir (Currivan, 1999; Luthans, 1995; Kurçer, 2005; Friday ve Friday, 2003; Crossman, ve Abou-Zaki, 2003). Düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve, işten ayrılma eğilimini arttırdığı saptanmıştır (Tett ve Meyer, 1993; Mobley, 1982)

İşteki tatmin derecesinin, iş dışı yaşamdaki tatmin derecesini etkilediği savunulmaktadır. Değerlerin çalışanların iş yerindeki davranışları üzerinde doğrudan etkili olduğu düşünülmektedir. Bireyler arasında paylaşılan değerler, bireysel ilişkilere de yansımaktadır. Benzer değerlere sahip kişilerin birbirleri arasında ilişkiler kurduğu görülmektedir. Bu sayede ortak iletişim sistemi, belirsizlik ve uyarım fazlalığı gibi iş ilişkilerindeki olumsuz faktörleri ortadan kaldırmaktadır. Çalışanlar daha az rol belirsizliği ve çatışma yaşadıklarından koordinasyon, iş tatmini ve işe bağlılık artmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 56). Çalışanları iş tatmini arttıkça, performans ve işe bağlılıklarının artacağı, böylelikle örgütle bütünleşerek daha etkin, daha üretken, aynı zamanda çalışma mutluluğuna ulaşan bir birey olma duygusuna sahip olabileceklerinin üzerinde durulmuştur (Uçkun ve vd. 2004: 42).

Bir iş yerinde şartların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri iş tatmininin düşük olmasıdır. Bu nedenle yöneticiler, iş tatmininin ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedirler. Bireyler, iş hayatında istediği işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler (Tütüncü, 2000: 108).

Çalışanların iş tatminini sağlamak için yöneticilerin çalışanları salt bir üretim faktörü olduğu yönündeki önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle yöneticiler, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Toker, 2007: 93). Çağdaş yönetim anlayışında, örgütü başarılı yada başarısız

yapan koşulların, insan ve beklentilerine verilen önemle bağlantılı olduğu vurgulanmaktadır (Uçkun ve vd. 2004: 42).

ARAŞTIRMANIN AMACI, EVRENİ ve ÖRNEKLEMİ

Örgütsel yapıda koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatmininin düşük olmasıdır. İş tatminsizliği daha gizli biçimlerde iş yavaşlatma, düşük verimlilik, disiplin sorunları ve diğer örgütsel sorunların ardında yer alır. İş tatminsizliği örgütün bağımsızlık sistemini zayıflatır, iç ve dış tehditlere karşı örgütün göstermesi gereken tepkiyi zayıflatır ve hatta yok eder. Araştırmada turizm sektörünün önemli ayağını oluşturan konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin durumlarının tespit edilmesi ve iş tatmin durumunun çalışanların demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesi amaçlanmıştır. Araştırmanın evrenini Alanya bölgesinde bulunan beş yıldızlı konaklama tesislerinin çeşitli departmanlarında çalışan departman yöneticileri, departman yöneticilerinin yardımcıları ve departman çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma kapsamındaki konaklama işletmeleri ALTİD (Alanya Turistik İşletmeciler Derneği) verileri temel alınarak tespit edilmiştir. ALTİD verileri kapsamında yer alan toplam 20 adet beş yıldızlı konaklama işletmelerinden 6 tanesiyle görüşülmüştür. Araştırma beş yıldızlı 6 konaklama işletmesinin çeşitli kademelerinde çalışan 282 kişiyle gerçekleştirilmiştir.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi olarak, öncelikle literatür araştırmasına yer verilmiştir. Literatürden elde edilen kuramsal bilgilerin ışığında ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket yöntemi kullanılmıştır. Bu araştırma için gerekli veriler, hazırlanan iki anket formu vasıtasıyla elde edilmiştir. Anketler konaklama işletmelerinde çalışanlara insan kaynakları müdürleri tarafından dağıtılmıştır. İki hafta sonra ilgili konaklama tesislerine gidilip anketler geri toplanmıştır. İlk anket olarak çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için kişisel bilgi formu kullanılmıştır. İkinci anket olarak çalışanların iş tatmini ölçmek için, Sun (2002) tarafından Türkçe'ye çevrilen, Spector'un (1985) geliştirmiş olduğu *İş Tatmini Anketi* uygulanmıştır. Bu anket iş tatminini ölçen 41 önermenin olduğu ve her önermenin altında yer alan "Hiç Katılmıyorum" ile "Tamamen Katılıyorum" arasında derecelendirildiği 5'li Likert tipi bir ölçme aracıdır. Anketin boyutları, maaş (pay), yükselme olanakları (promotion), denetim (ilk amirle olan ilişkilerden sağlanan tatmin) (supervision), sosyal haklar (benefits), ödüller (rewards), işin prosedürleri (operating procedures), çalışma arkadaşları (co-workers), işin yapısı (nature of work) ve iletişimidir (communication). Ölçek 2002 yılında Sun tarafından Türkçe'ye çevrilerek üzerinde ilk çalışma yapılmıştır. Sun'ın (2002) uyguladığı faktör analizi sonucunda elde edilmiş olduğu boyutların hem içerik hem de sayıca daha önce yapılan benzeri çalışmalarla elde edilenlere çok benzer olması ile anketin yapı geçerliği (construct validity) açısından önemli bir gösterge oluşturmaktadır. Sun (2002) her bir faktörün Cronbach Alpha katsayısını hesaplamış; buna göre, 'yönetim', 'ilk amirle ilişkiler (denetim)', 'işin yapısı', 'sosyal haklar', 'çalışma arkadaşları', 'işin yapılma şekli', 'maaş', 'çalışma koşulları' ve 'iletişim' olarak belirlenen faktörlerin güvenilirlik düzeyleri sırasıyla .92, .86, .86, .78, .76, .78, .72, .73, .57 olarak bulunmuştur. Spector (1985), geliştirdiği orijinal anketin toplamı için hesaplanan iç tutarlılık katsayısını (Cronbach Alpha) .91, test -tekrar test güvenilirlik katsayısını (test-retest reliability) .71 olarak bulmuştur. (.92 yerine 0,92 verilmeli

ARAŞTIRMA BULGULARI

Demografik Bulgular

Tanımlayıcı istatistik kapsamında araştırmaya katılanların demografik verilerini Tablo 1’de yer verilmiştir.

Tablo 1: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Bulgular

Cinsiyet	n	%
Kadın	73	% 25,9
Erkek	209	% 74,1
Medeni Durum	n	%
Bekar	138	% 48,9
Evli	144	% 51,1
Çalışılan Pozisyon	n	%
Departman Müdürü	14	% 5,0
Müdür Yardımcısı- Şef	41	% 14,5
Departman Çalışanı	227	% 80,5
Çalışma Süresi	n	%
1-2 yıl	122	% 43,3
3-5 yıl	83	% 29,4
6-8 yıl	26	% 9,2
9 yıl ve üzeri	51	% 18,1
Yaş	n	%
18-24 yaş	84	% 29,8
25-30 yaş	81	% 28,7
31-40 yaş	82	% 29,1
41 yaş ve üzeri	35	% 12,4
Eğitim Durumu	n	%
İlköğretim	114	% 40,4
Lise	73	% 25,9
Üniversite	81	% 28,7
Yüksek lisans	14	% 5,0

Tablo 1’den araştırma içerisinde yer alan çalışanların büyük çoğunluğunu %74,1’lik oranla erkek çalışanlar, % 25,9’luk oranla bayan çalışanların oluşturduğu görülmektedir. Çalışanların medeni durumları ele alındığında eşit bir dağılımın olduğu (evli %51,1; bekar %48,9) görülmektedir. Araştırmaya katılanların % 80,5’i departman çalışanları, %14,5’i departman müdür yardımcıları ve %5’lik oranla departman müdürleri oluşturmaktadır. Araştırma kapsamındaki çalışanlar mesleki deneyimleri açısından incelendiklerinde 1-2 yıl arasında çalışanlar % 43,3’lük oranla ilk sırada yer alırken, 3-5 yıl arasında çalışanlar % 29,4’lük oranla ikinci sırada, 9 yıl ve üzeri çalışanlar %18,1’lik oranla üçüncü sırada, 6-8 yıldır çalışanlar %9,2’lik oranla dördüncü sırada yer almaktadır. Çalışanların eğitim durumlarına bakıldığında yüksek eğitim alanlarının düşük oranda kaldığı görülmektedir. %40,4’lük en yüksek oranla ilköğretim mezunları, %28,7’le üniversite mezunları, %25,9’la üniversite mezunları ve son olarak %5’lik oranla yüksek lisans mezunlarını yer aldığı görülmektedir.

Tablo 2: Faktör Analizi Sonuçları

Faktörler	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Öz değer	9,09	3,89	2,83	1,75	1,62	1,43	1,32	1,24	1,15	1,02
Varyansı Açıklama Oranı %	22,18	9,49	6,92	4,26	3,96	3,49	3,24	3,03	2,81	2,49
Mesleğinde gerekli ve yeterli bilgiye sahip olanlar kolay terfi ederler	,720									
Yöneticiler işinin ehlidir	,703									
Amirim yaptığım işle ilgili düşüncelerime önem verir	,647									
Amirim kendisine ilettiğim sorunlarla yakından ilgilenir	,610									
Amirim bana karşı adil değil	,599									
İşimde yükselebilmeme şansım oldukça yüksek	,577									
Çabalarımın yeterince desteklendiğini düşünüyorum	-,518									
Burada işini iyi yapanlar adil bir şekilde terfi alır	,493									
Yaptığım iş sayesinde kendimi geliştiriyorum	,487									
Amirim astlarımın duygularını pek dikkate almaz	,408									
Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti alıyorum		,783								
Maaş artış olanaklarından memnunum		,773								
Ülkemizdeki koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum		,725								
Çalışanlar için iyi bir ödüllendirme sistemi var		,717								
Her ay düzenli olarak maaşımı alıyorum		,664								
Sosyal, sportif, sanatsal ve kültürel ortam yeterlidir.		,510								
Sosyal haklardan herkes eşit düzeyde yararlanmaktadır.		,448								
Sosyal haklarımız diğer pek çok kurumda sağlananlardan daha iyi		,433								
Çalışma arkadaşlarımın yetersizliklerinden dolayı zor fazla çalışmak zorunda kalıyorum			,746							
Hiyerarşik kademenin çok fazla olması verimi düşürüyor			,711							
Yaptığım işin takdir edilmediğini hissediyorum			,495							
Verilen işlerin gerekçesi tam olarak açıklanmıyor			,493							
Gereksiz kurallar nedeniyle işim çok fazla			,453							
Çalıştığım kişilerden hoşnut değilim			,431							
Başka bir iş yapmayı tercih ederdim				,776						
Alınan önlemler rahat çalışmamı engelliyor				,628						
Bazen işimin anlamsız olduğu hissine kapılıyorum				,564						
İş arkadaşlarımı eğlenceli buluyorum					,795					
Çalışma arkadaşlarıma arasında paylaşma ve yardımlaşma yüksektir					,610					
Çalıştığım ortam sağlıklı ve rahat					,536					
Rahatlıkla izin alabiliyorum					,440					

Kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir	,592
Diğer kurumlara göre çalışanlar hızlı yükselir	,532
İşimi farklı bir şekilde yapabilme olanağına sahibim	,698
İşimden gurur duyuyorum	,518
Sahip olmadığımız ama olmamız gereken sosyal haklar var	,689
İşin sezonluk olası mesleğe karşı ilgimi azaltıyor	,553
İşle ilgili kararlara katılabiliyorum	,715
Çalışanlar arasında fazla rekabet ve çatışma var	,486
Terfi etmek için başarılı olmaktan çok yöneticilerle iyi ilişkiler kurmak gerekiyor	,725
Unvan grupları arasında maaş farkı çok fazla	,427
KMO	,848
Bartlett's Test of Sphericity	4781,148, sig=0,00
Toplam varyansı açıklama oranı %	% 61,93
Cronbach Alpha	,877

Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin iş tatmin durumlarını belirlemek amacıyla ölçekte yer alan 41 önerme faktör analizine tabi tutulmuştur. Uygulanan anketin güvenilirliği için iç tutarlık katsayıları (Cronbach Alpha) hesaplanmış ve geçerliliği için ise keşfedici faktör analizi uygulanmıştır. Uygulanan anketin faktör çözümlemesine uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla KMO(Kaiser-Meyer-Olkin) ve Bartlett testleri uygulanmıştır. Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett testlerinin sonuçlarının faktör analizi yapmaya imkan vermesi nedeniyle, ölçeğin temel bileşenlerini tespit etmek için Compenant Faktör Analizi gerçekleştirilmiştir. Faktörlerin hesaplanmasında Eigen Value değerlerinden yararlanılmıştır.

Anketin güvenilirlik çalışması için "Cronbach Alpha" iç tutarlık katsayıları hesaplanmıştır. 41 maddeden oluşan ankete uygulanan güvenilirlik testi sonucunda iç tutarlılık/güvenirlilik katsayısı $\alpha=0.848$ olarak bulunmuştur. Söz konusu katsayı da güvenilirlik ölçütü olarak kabul edilebilen 0.50 ile 0.90 aralığında bir değer olduğundan dolayı (Nunnally 1978; Özgüven, 1994) ankete yer alan ifadelerin güvenilirlik katsayısının istatistiksel anlamda yeterli düzeyde olduğu ve ölçeğin tutarlı ve güvenilir bir ölçek olduğunu söylenebilir.

41 önermeye uygulanan faktör analizi sonucunda 10 faktör (boyut) saptanmıştır. Faktör analizi sonucunda elde edilen değişkenlerin ortak varyans (communality) değeri 0,40 olarak alınmıştır. Ölçeğinin KMO (Kaiser-Meyer- Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri 0,848 düzeylerinde tatmin edici bir değer olarak hesaplanmıştır. Kaiser-Meyer- Olkin (KMO) örneklem uygunluğunun ölçüsü olarak kabul edilir ve 0,6'dan büyük olması istenir. Dolayısıyla elde edilen veri grubunun faktör analizi için oldukça iyi olduğu söylenebilir. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler veya değişkenler çıkarılabileceğini gösteren küresellik derecesi de (Bartlett's Test of Sphericity) 4781,148, (sig=,000) olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer 0,00 düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Bu iki test sonucundan elde edilen bulgu faktör analizi yapabilmek için üzerinde çalışılan örneklem büyüklüğünün yeterli ve verilerin ise faktör analizi yapabilmek için uygun olduğunu göstermektedir.

Ölçeğe uygulanan faktör analizi Kaiser-Meyer-Olkin ve Barlett testlerinin faktör analizi yapmaya imkan vermesi nedeniyle, ölçeğin temel bileşenlerini ortaya koymak amacıyla Compenant Faktör analizleri uygulanmış ve 10 boyut (faktör) bulunmuştur. Yukarıda yer alan Tablo 1’de faktör analizi sonucu elde edilen 10 faktör ve bunlara ilişkin özdeğerler ve varyansı açıklama oranları ile birlikte ölçekte yer alan her bir maddenin hangi faktörle ilişkili olduğunu belirten faktör yük değerleri gösterilmiştir. On faktör tarafından açıklanan toplam varyans % 61,93’tür. Elde edilen on faktör, “1. yöneticiler ve terfi ile ilgili tatmin”, “2. sosyal haklar ve maaş ile ilgili tatmin”, “3. çalışma arkadaşları ve işin yapılma şekli ilgili tatmin”, “4. işin yapısı ile ilgili tatmin”, “5. iş arkadaşları ve çalışma koşulları ile tatmin” “6. çalışma koşulları ve terfi ile ilgili tatmin”, “7. işin yapısı ve yapılma şekli ile ilgili tatmin”, “8. sosyal haklar ile ilgili tatmin”, “9. işin yapılma şekli ve çalışma arkadaşları ile ilgili tatmin” ve “10. terfi ve maaş ile ilgili tatmin” başlıklarıyla adlandırılmıştır.

Tablo 3: Faktörlerin Güvenirlik Değerleri ve Ortalamaları

Faktörler	Cronbach Alpha	Ortalama	Standart Sapma
Faktör 1	0,827	2,37	,612
Faktör 2	0,851	2,96	,831
Faktör 3	0,772	2,56	,707
Faktör 4	0,721	2,38	,868
Faktör 5	0,719	2,20	,815
Faktör 6	0,682	2,66	,921
Faktör 7	0,617	2,31	,863
Faktör 8	0,601	3,24	1,00
Faktör 9	0,643	2,46	,825
Faktör 10	0,628	3,00	,947

5’li Likert Tipi ölçek (1= Hiç Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Karasızım, 4=Katılıyorum, 5=Tamamen Katılıyorum)

Uygulanan faktör analizi sonucunda elde edilen bir faktörün tatmin düzeyini gösteren ortalama değerler ve Cronbach Alpha değerleri tespit edilmiş ve yukarıda yer alan Tablo 2’de verilmiştir. Ortalama değerler iş görenlerin iş tatmini boyutlarının önem düzeyi hakkında bilgi vermektedir. Yüksek ortalama değerler kişinin iş tatminin yüksek olduğu, düşük ortalama değerleri ise iş tatmin düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir. Tablo 2’de görüldüğü gibi işgörenlerin iş tatmin durumlarının oldukça düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Önem sırası bakımından en düşük iş tatmin boyutların 2,20 ortalamayla Faktör 5’in (*İş Arkadaşları Ve Çalışma Koşulları İle Tatmin*), ikinci sırada 2,31 ortalamayla Faktör 7’in (*İşin Yapısı Ve Yapılma Şekli İle İlgili Tatmin*), üçüncü sırada 2,37 ortalamayla Faktör 1’in (*Yöneticiler Ve Terfi İle İlgili Tatmin*), dördüncü sırada 2,38 ortalamayla Faktör 4’ün (*İşin Yapısı İle İlgili Tatmin*), beşinci sırada 2,46 ortalamayla Faktör 9’un (*İşin Yapılma Şekli Ve Çalışma Arkadaşları İle İlgili Tatmin*) olduğu görülmektedir. Yüksek düzeyde olmasa da diğer iş tatmin boyutlara göre daha yüksek değerde olan faktörler önem derecesine göre 2,56’lık ortalamayla Faktör 3’ün (*Çalışma Arkadaşları Ve İşin Yapılma Şekli İlgili Tatmin*), 2,66’lık ortalamayla Faktör 6’nın (*Çalışma Koşulları Ve Terfi İle İlgili Tatmin*), 2,96’lık ortalamayla Faktör 2’nin (*Sosyal Haklar Ve Maaş İle İlgili Tatmin*), 3,00’lük ortalamayla Faktör 10’un (*Terfi Ve Maaş İle İlgili Tatmin*) ve en yüksek 3,24 değeriyle Faktör 8’in (*Sosyal Haklar İle İlgili Tatmin*) olduğu görülmektedir.

Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının İş Tatmin Durumlarının Demografik Değişkenlere Göre Değişimi

Bu kapsamda araştırma sonuçlarından hareketle, işgörenlerin iş tatmin düzeylerini oluşturan

boyutların (faktörlerin) onların demografik özelliklerine göre (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi) farklılık gösterip göstermediğinin belirlenmesini içermektedir. Bu bağlamda t testi ve anova testi (tek yönlü varyans analizi) uygulanmıştır. t testi; iki bağımsız örneklem ortalamaları arasındaki farkın; anova testi ise, bağımsız üç veya daha fazla örneklem ortalaması arasındaki farkın istatistiksel olarak anlamlı olup olmadığını sınamak amacıyla uygulanmaktadır.

Tablo 4: Cinsiyet İle İş Tatmini t Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	N	\bar{x}	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Faktör 2	Erkek	209	3,03	5,78	,004*
	Kadın	73	2,78		
Faktör 5	Erkek	209	2,26	4,47	,001*
	Kadın	73	2,02		

*p<0,5

Tablo 4’de yer alan t testi sonucuna göre cinsiyetin, iş tatmin boyutlarından Faktör 2 (*Sosyal Haklar Ve Maaş İle İlgili Tatmin*) ve Faktör 5 (*İş Arkadaşları Ve Çalışma Koşulları İle Tatmin*) üzerinde istatistiksel anlamda (p<,05) anlamlı farklılık oluşturduğu saptanmıştır. “*İş Arkadaşları Ve Çalışma Koşulları İle Tatmin*” boyunun hem kadın hem de erkek çalışanlarda tatminsiz düzeyde olmalarına rağmen kadın çalışanlarda tatminsizliğin erkek çalışanlara göre belirgin anlamda daha yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 5: Medeni Durum İle İş Tatmini t Testi Sonuçları

Faktörler	Medeni Durum	N	\bar{x}	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi
Faktör 7	Bekar	138	2,44	1,826	,014*
	Evli	144	2,19		
Faktör 10	Bekar	138	2,89	1,044	,042*
	Evli	144	3,11		

*p<0,5

Tablo 5’de yer alan t testi sonuçlarına göre çalışanların iş tatmin boyutlarından olan Faktör 7’in (*işin yapısı ve yapıma şekli ile ilgili tatmin*) ve Faktör 10’un (*Terfi Ve Maaş İle İlgili Tatmin*) çalışanların medeni durumlarına göre istatistiksel anlamda farklılaştığı (p<,05) saptanmıştır. Her iki iş tatmini boyutları düşük değerlere sahip olmasına rağmen, bekar çalışanların evli çalışanlara göre işin yapısı ve yapıma şekli boyutlarında daha yüksek değerde olduğu görülmektedir. Terfi ve maaş ile ilgili tatmin boyutunda ise evli işgörenlerin bekar çalışanlardan daha yüksek değerde olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 6: Eğitim Durumu ile İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

Faktörler	Eğitim Düzeyi	N	\bar{x}	F Değeri	Anlamlılık Düzeyi	Tukey HSD
Faktör 1	İlkokul	114	2,48	2,779	,042*	İlkokul- Üniversite
	Lise	73	2,35			
	Üniversite	81	2,23			
	Yükseklisans	14	2,39			
Faktör 3	İlkokul	114	2,60	3,094	,027*	İlkokul- Üniversite
	Lise	73	2,62			
	Üniversite	81	2,39			
	Yükseklisans	14	2,92			

*p<0,5

Tablo 6’da çalışanların iş tatmin durumların eğitim durumlarına göre farklılaşp farklılaşmadığının belirlenmesi için uygulanan anova analizinin sonuçları yer almaktadır. Anavo analizi sonuçlarına göre, iş tatmin boyutlarıyla çalışanların eğitim durumu “*Yöneticiler Ve Terfi İle İlgili Tatmin*” (Faktör 1) boyutuyla, “*Çalışma Arkadaşları Ve İşin Yapılma Şekli İlgili Tatmin*” (Faktör 3) boyutlarında istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği görülmüştür ($p<0,5$). Farklılığın hangi eğitim durumları arasında olduğunu belirlemek için post hoc analizinin Tukey HSD testi uygulanmış ve “ilkokul-üniversite” mezunları arasında olduğu saptanmıştır.

Tablo 7: Çalışma Süresi İle İş Tatmini Anova Analizi Sonuçları

Faktörler	Çalışma Süresi	N	\bar{x}	F değeri	Sig.	Tukey HSD
Faktör 9	1-2 yıl	122	2,76	3,94	,005*	1-2 yıl-6-8 yıl 1-2 yıl -9 yıl ve üzeri
	3-5 yıl	83	2,53			
	6-8 yıl	26	2,37			
	9 yıl ve üzeri	51	2,27			

* $p<0,5$

Tablo 7’de işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile çalışma süreleri arasındaki her hangi bir farklılığın olup olmadığı belirlenmek için anova analizi uygulanmıştır. Anova analize göre çalışma süresi ile iş tatmin boyutlarından birini oluşturan Faktör 9 (*İşin Yapılma Şekli Ve Çalışma Arkadaşları İle İlgili Tatmin*) ile arasında anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Farklılığın hangi çalışma süreleri gruplarında olduğunu belirlemek amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Tukey HSD testi sonuçlarına işe yeni başlayan çalışanların işin yapılma şeklinden ve çalışma arkadaşlarından daha memnun oldukları saptanmıştır. Yaşın ve çalışılan pozisyonun iş tatmini üzerinde her hangi bir farklılık oluşturup oluşturmadığı belirlemek için uygulanan anova analizine göre istatistiksel anlamda bir farklılık ($p>0,5$) saptanmamıştır.

SONUÇ

Araştırmada konaklama işletmeleri çalışanlarının demografik değişkenlerine (cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışma süresi) göre iş tatmin durumları incelenmiştir. Öncelikli olarak gerçekleştirilen faktör analiziyle iş tatmininin on faktör altında (Yöneticiler ve terfi ile ilgili tatmin, sosyal haklar ve maaş ile ilgili tatmin, çalışma arkadaşları ve işin yapılma şekli ilgili tatmin, işin yapısı ile ilgili tatmin, iş arkadaşları ve çalışma koşulları ile tatmin, çalışma koşulları ve terfi ile ilgili tatmin, işin yapısı ve yapılma şekli ile ilgili tatmin, sosyal haklar ile ilgili tatmin, işin yapılma şekli ve çalışma arkadaşları ile ilgili tatmin ve terfi ve maaş ile ilgili tatmin) toplandığı saptanmıştır. Çalışanların genel tatmin düzeyi incelendiğinde 2,61 ortalama ile tatminsizlik düzeyine yakın bir noktada durdukları görülmektedir. Faktör analizi sonucunda en düşük iş tatmin boyutunun 2,20 ortalama ile “İş Arkadaşları ve Çalışma Koşulları ile Tatmin”, ikinci sırada 2,31 ortalama ile “İşin Yapısı Ve Yapılma Şekli İle İlgili Tatmin”, üçüncü sırada 2,37 ortalama ile “Yöneticiler Ve Terfi İle İlgili Tatmin” boyutunun olduğu görülmüştür. En yüksek değerlerin ise 3,24 ortalama ile Sosyal Haklar İle İlgili Tatmin ve 3,00 ortalama ile Terfi Ve Maaş İle İlgili Tatmin olduğu saptanmıştır. İş tatmini ile ilgili yapılan diğer araştırmalarda en düşük tatmin boyunun genellikle maaş ile ilgili boyutta olduğu görülmektedir. Araştırmanın düşük sezonda yapıldığı ve zaman faktöründen dolayı bölgedeki otellerin çoğunun kapandığı göz önüne alınarak; çalışanlar koşulların gereği kendilerini kapanmış diğer otel çalışanlarıyla kıyaslaması sonucunda, sosyal haklar ve maaşla ilgili tatmin boyunun diğer boyutlara göre yüksek çıkmış olmasının nedeni olarak düşünülmektedir.

En düşük tatmin boyutunu “İş Arkadaşları Ve Çalışma Koşulları İle Tatmin” faktörü oluşturması, çalışanların birbirleriyle iletişim ve davranış biçimlerinde sorunların olduğunu göstermektedir. Davranış

aynı zamanda uyanlara karşı bir tepki olmakla beraber bireyin kendini ifade ediş tarzıdır. Davranışlar sonucunda bir iletişim ortaya çıkar. Haliyle davranış biçiminin yanlış olması iletişim bozulması neden olur. Davranış öğrenme süreci sonucunda meydana gelir. İnsanlar, çevre ile etkileşimleri sonucu bilgi, beceri, tutum ve değer kazanırlar. Kişi, çevresinden sürekli olarak kendisine ulaşan verileri değerlendirir ve bunun sonucu olarak düşünsel, duyuşsal veya davranışsal tepkide bulunur (Özden, 2002:72). Yanlış davranış biçimi kişilerin birbirlerini yeteri kadar tanımamasından da kaynaklanabilir. Özellikler farklı departmanlarda çalışanların birbirlerini tanımaları, iş birliklerini kuvvetlendirmeleri için çeşitli sosyal organizasyonlar düzenlenebilir (Departmanlar arasında spor müsabakaları, kişisel gelişim programlarını oluşturulması, yeni işe başlayanlara oryantasyon programlarının uygulanması, mentorluk konusunda aktif katılım sağlanması, kariyer planlamasına yönelik çalışmalar vb.). Herzberg'in çift faktör kuramına göre, işle ilgili olumsuz tutumu destekleyen etmenler; işletme politikası ve yönetimi, teknik gözetim, kişilerarası ilişkiler, gözetim ve çalışma koşullarıdır. Bu etmenler ise çalışanın iş etkinliğiyle değil, iş çevresi ile ilgilidir ve "hijyen" etmenleri olarak adlandırılır (Çam ve vd. 2005:214). Hijyen koşulları oluşturulmadığı sürece motivasyon sağlanmayacaktır. Özellikle turizm sektörünün kendine has özelliklerinden ve düşük ücret, yönetim şekli, çalışma koşulları, yetersiz sosyal imkanlar, kariyer belirsizliği gibi nedenlerden dolayı da iş gücü devir hızının yüksek olduğu saptanmıştır (Walmsley, 2004: 276; Silva,2006: 317). Bundan dolayı hijyen koşulları ile ilgili iyileştirme ve düzenleme çalışmalarının yapılması gerekmektedir. Çalışanların iş tatmin durumları demografik özelliklerine göre incelendiğinde cinsiyetin, medeni durumun, eğitim durumunun ve çalışma süresinin istatistiksel anlamda farklılık gösterdiği saptanmış; yaşın ve çalışılan pozisyonun iş tatmini üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturmadığı görülmüştür.

Yapılan çalışmada konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu görülmüştür. Bir çalışma ortamında koşulların bozulduğunu gösteren en önemli kanıt iş tatminin düşük olmasıdır. Bundan dolayı konaklama işletmelerinin ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim gibi konuları tekrardan gözden geçirmeleri ve bunları iyileştirme yönünde çalışmaların yapması çalışanların iş tatmin düzeylerini yükseltecektir. Aksi takdirde personel devir oranının artması ve işten ayrılma eğilimlerinin yükselmesi, işletmenin verimliliğini olumsuz yönde etkileyecek sonuçlara neden olabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4): 1-25
- Crossman, A., Abou-Zakı, B. (2003). Job satisfaction and employee performance of lebanese banking staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18 (4), pp.368-376
- Currihan, D.B. (1999). The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover. *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- Çam,O., Akgün, E., Gümüş, A., B., Bilge, A., Keskin, G.Ü., (2005). "Bir Ruh Sağlığı Ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim Ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri İle İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 6:213-220
- Friday, S.S., Friday, E. (2003). Racioethnic perceptions of job characteristics and job satisfaction. *Journal of Management Development*, 22 (5), pp.426-442.
- Kurçel, M.A. (2005).Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri, *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3): 10-15.
- Lam, T. Zhang, H., Baum, T. (2001). "An Investigation Of Employees' Job Satisfaction: The Case Of Hotels In Hong Kong", *Tourism Management* 22 (2001) 157} 165
- Oshagbemi, T. (2000): "Satisfaction with Co-Workers' Behaviour", *Employee Relations*, 22 (1), 88-106.
- Özden Y. (2002). Eğitimde Yeni Değerler, Pegem Yayıncılık, Ankara

- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric Theory*. (2nd Ed.) New York: MCGraw-Hill
- Sevimli, F. İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel Ve İř Ortamına Ait Etkenler Açısından İř Doyumu, *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 5(1): 55-65.
- Silva, P. (2006). “Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment” *International Journal of Contemporary Hospitality Management* Vol. 18 No. 4, 2006 pp. 317-328
- Spector, P. E. (1985). Measurement of Human Service Staff Satisfaction: Development of the Job satisfaction Survey, *Amerikan Journal of Comumunity Psychology*, 13(6): 693-713.
- Sun, Ö.H. (2002). İř Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü Ankara.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İř Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama, *Doęuř Üniversitesi Dergisi*, 8 (1) 2007, 92-107
- Tütüncü, Ö. (2000). “Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eęiliminin Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(4): 106-120.
- Walmsley, A. (2004). “Assessing Staff Turnover: A View From The English Riviera”, *The International Journal of Tourism Research*, 4(6), 275-287.
- Zopiatis, A., Constanti, P. (2007). “Human resource challenges confronting the Cyprus hospitality industry”, *EuroMed Journal of Business*, Vol. 2 No. 2, 2007 pp. 135-153