



## KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL GÜVEN, ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE YAŞAM DOYUMUNUN İŞ DOYUMUNA ETKİSİ

Nuran AKŞİT AŞIK\*

### Öz

Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam doyumu düzeylerinin iş doyumuna etkilerini incelemektir. Araştırmanın evrenini, Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren otel çalışanları oluşturmaktadır. Evrenin ulaşılabilir büyüklükte olması nedeniyle, tam sayım tekniği kullanılmış ve evrenin tamamına ulaşılmıştır. Araştırmada veri toplamak için, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılmış ve hazırlanan soru formu 179 çalışana uygulanmıştır. Çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam ve iş doyumunu düzeylerini belirlemek amacıyla aritmetik ortalama değerleri, değişkenler arasındaki ilişkilerin hesaplanmasında Pearson korelasyon katsayısı ve bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenleri yordama düzeylerini belirlemek amacıyla doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonuçları, çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam doyumu düzeyleri ile iş doyumunu arasındaki ilişkilerin anlamlı olduğunu ve iş doyumunun bu faktörlerden etkilendiğini göstermiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Konaklama işletmesi, Örgütsel güven, Örgütsel bağlılık, İş doyumunu, Yaşam doyumunu.

### THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL TRUST, ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND LIFE SATISFACTION ON JOB SATISFACTION OF EMPLOYEES' IN HOSPITALITY BUSINESS

### Abstract

The purpose of this study was to investigate the effects of the levels organizational trust, organizational commitment and life satisfaction of employees' on job satisfaction working in the hospitality businesses. The population of the study is formed, hotel employees working in the hotel business in Balıkesir city center. Since the population is of accessible size, the full enumeration sample technique was used by accessing the whole population of the study. To collect data for the study, the survey technique was used and The questionnaire form was administered to the 179 employees. Pearson product-moment correlation coefficient was computed to determine the relationships between variables and linear regression analysis was conducted to determine to what extent independent variables predict dependent variables. The results showed that also indicated that there were significant relationships between instructors' organizational trust, organizational commitment, life satisfaction and job satisfaction and that job satisfaction was influenced by these factors.

**Keywords:** Hospitality business, Organizational trust, Organizational commitment, Life satisfaction, Job satisfaction

### Giriş

Emek yoğun özelliğe sahip konaklama işletmelerinde müşteri tatmini ve örgütsel başarı, büyük ölçüde çalışanların iş doyum düzeylerinin yüksek tutulmasına bağlıdır. Kısaca çalışanın işine karşı olumlu duyguları olarak tanımlanan iş doyumunu, çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığını hatta tüm yaşamını etkileyen bir unsurdur. Bu nedenle uzun ve yorucu çalışma saatleri nedeniyle günün büyük bölümünü konaklama işletmelerinde geçiren çalışanların iş doyumunu daha da önemli hale gelmektedir.

Çalışanların iş doyumunu etkileyen pek çok değişken vardır. Bu durum iş doyumunun sürekli gündemde kalmasına neden olmakta ve yöneticilerin konuya çok daha dikkatli yaklaşmalarını gerektirmektedir. Çünkü çalışanların iş doyumunu ya da doyumunsuzluğu bazı yönetsel ve davranışsal sonuçlara yol açmaktadır. Bunlardan biri, örgütlerde güvene dayalı ilişkilerin kurulması, çalışanların liderlerine ve bir bütün olarak örgütlerine güven duyması olarak tanımlanan örgütsel güvendir. Örgütsel güven algısı ancak kendilerini örgütleri içinde

\* Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi Balıkesir Meslek Yüksekokulu, nuran@balikesir.edu.tr



tanımlayabilen, işlerinden tatmin olan ve örgütlerinden ayrılmayı istemeyen çalışanlarca hissedilebilmektedir.

Örgütlerin yaşamlarını sürdürebilmeleri, çalışanların görevlerini ve sorumluluklarını yerine getirmelerinin yanında bütün çalışanların bir uyum ve işbirliği içinde çalışmalarını gerektirmektedir. Örgüt içerisinde bunların gerçekleşebilmesi örgütsel bağlılık duygusunun gelişmesiyle oluşacaktır. Tüm bu unsurlar çalışanların işe yönelik beklentilerini karşıladığı gibi, yaşam doyumunun da artmasını sağlayacaktır. Yaşam doyumu bireyin beklentileri ile kazanımlarının uyumlu olması ve genel olarak hayatın olumlu değerlendirilmesidir. Yaşam doyumu, bireyin yaşamının her boyutunu ilgilendiren bir olgudur. Bu nedenle iş doyumu açısından da son derece önemlidir.

Gerek ulusal gerekse uluslararası yazında iş doyumu konusunda yapılmış çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Yapılan çalışmalarda iş doyumu farklı örgütsel davranış konuları ile ilişkilendirilerek incelenmiştir. Ancak iş doyumunun, birbiriyle ilişkili pek çok faktörden oluşan tutumların bir bileşkesi olduğu düşünülürse, çoklu karşılaştırma yapmanın daha uygun olacağı düşünülmektedir. Bu bağlamda çalışmanın temel amacı, çalışanların örgütsel güven algıları, örgütsel bağlılıkları ve yaşam doyumlarının iş doyumu ile ilişkisini incelemektir. Ayrıca örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam doyumunun iş doyumu üzerindeki etkilerini ortaya koymak ve konuyla ilgili alan yazına katkı sağlamak da araştırmanın amaçları arasındadır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Örgütsel Güven

*Güven*, bir kişinin başka birinin ifadelerinden, davranış tarzından ve aldığı kararlardan emin olması ve buna göre kendi davranışlarını sergilemesidir. Örgütsel güven ise çalışanların örgüt ortamında haklarının korunacağına ve etik davranışlarla karşılaşacaklarına olan inançlarıdır. Örgütsel güven, örgüt içi adaletin sağlanması, kurumun örgütsel desteği, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının karşılanması, örgüt içi sosyal ilişkilerin ve işbirliğinin geliştirilmesi ile oluşan olumlu bir atmosferdir (Börü ve diğerleri, 2007: 52). Örgütsel güven, örgütün dürüstlüğüne, adaletli oluşuna ve doğruluğuna duyulan inanç olup, doğruluk, yeterlilik, tutarlılık, sadakat ve açıklık gibi temel unsurlardan oluşmakta ve çalışanların kararlarında ve örgütsel olaylar üzerinde olumlu bir beklenti yaratmaktadır (Özdaşlı ve diğerleri, 2010: 70)

Yaşamının çoğunu iş yerinde geçiren ve temel gereksinimlerini karşılamak için çalışan insanlar, kendilerine rahat ve güvenli bir ortam sağlayan örgüt beklentisi içindedir. Ancak sosyal ve ekonomik değerlerin hızlı değişiminden etkilenen örgütler, örgütsel güveni sağlamak kadar, onu aynı seviyede tutmakta da oldukça zorlanmaktadır. Bununla birlikte yüksek seviyeli örgütsel güven, çalışanın yöneticiye olan güvenini ve örgütsel bağlılığı arttırmakta, iletişimi güçlendirmekte, örgütsel destek, örgütsel amaç, örgütsel değerlerle bütünleşme sağlamakta ve örgütsel başarıyı arttırmaktadır. Bu nedenle örgütler için geliştirilmesi zorunlu bir unsur olmaktadır (Demirel, 2008: 182).

Örgütsel güven, kendiliğinden ortaya çıkan bir kavram olmadığı için yöneticilerin güven ortamı yaratma ve sürdürme konusunda dikkatli olmaları gerekmektedir. Çünkü yöneticiler, yaklaşımları, uygulamaları ve verdikleri sözlerle örgütte güveni oluşturabilir ya da tümüyle yok edebilirler. Bu nedenle çalışanların örgütsel güvenini artırmak için, yöneticilerin



çalışanları ilgilendiren tüm karar ve süreçlerde adaletli olması ve güven yaratacak kararlar alması gerekmektedir.

### Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık kısaca bir bireyin, örgütünün amaç ve değerlerine inanma ve bunları taraflı olarak kabul etme ve çalıştığı örgütte kalma isteğinin derecesidir (Arı, 2003: 20). Başka bir ifade ile örgütün amaç ve değerlerini kabullenme ve bunlara güçlü bir inanç duyma, örgüt yararına beklenenden daha fazla çaba harcama ve örgüt üyeliğinin devamı için güçlü bir istek duymaktır (Allen ve diğerleri, 1990: 3).

Sosyal bir varlık olarak insan, kendisini bir gruba ya da topluluğa ait hissetme çabası içerisindedir. Bu duyguyla ortaya çıkan örgütsel bağlılık, çalışanın kendisini işine ve iş yerine ait hissetmesini ve duygusal olarak yakınlık duymasını sağlamaktadır. Çalışanların beklenti ve isteklerinin karşılanamaması örgütsel bağlılıklarını düşürmekte, işten ayrılma ve devamsızlık sorunları ortaya çıkmaktadır. Örgütsel bağlılığın yüksek olması halinde ise çalışanların iş tatmininin artması, yüksek motivasyon ve performans sağlanması ve örgütte kalma arzusunun güçlenmesi mümkün olmaktadır.

### Yaşam Doyumu

Genel olarak, bireyin yaşama gösterdiği duygusal tepki olarak ifade edilen yaşam doyumu, bireyin beklentileri (ne istediği) ile elde ettikleri (neye sahip olduğu) arasındaki olumlu sonuçtur (Özer ve Karabulut, 2003: 75). Yaşam doyumu kişinin beklentilerinin, gerçek durumla kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonucu göstermekte ve bireyin istek ve başarıları arasındaki uyumsuzluk ne kadar az ise, yaşam doyumunun o kadar yüksek olacağı kabul edilmektedir (Diener ve diğerleri, 2003: 73).

Yaşam doyumu, genel olarak kişinin tüm yaşamını ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını içermekte, doyum alanları iş, aile, serbest zaman, sağlık, para, benlik ve kişinin yakın çevresi olabilmektedir (Dost, 2007: 137). Yaşam doyumunu etkileyen birçok faktör vardır. Bu faktörlerin en önemlilerinden biri de bireyin çalışma yaşamıdır. İş yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik çalışanların genel yaşamına etki etmekte ve yaşam doyumunun da azalmasına neden olmaktadır. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini olduğu kadar, fiziksel ve ruhsal sağlığını da olumsuz etkilemektedir.

### İş Doyumu

Genel olarak iş doyumu bir çalışanın işini ya da iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda hissettiği haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumdur. Başka bir ifade ile iş doyumu çalışanın işini ve işteki deneyimlerini değerlendirmesi sonucu oluşan bir duygusal tepkidir (Ghiselli ve diğerleri, 2001: 30; Bakan ve diğerleri, 2004: 7; Kuşluvan ve diğerleri, 2005:185; Chen, 2007: 73; Güreş ve diğerleri, 2007: 2). Maddi ve manevi unsurların etkisiyle ortaya çıkan ve işe karşı geliştirilen pozitif tepki iş doyumu, negatif tepki ise iş doyumsuzluğu olarak adlandırılmaktadır.

Çalışanların gereksinimleri ve sahip olduğu değer yargılarının yaptıkları iş ile uyumlu olması halinde ortaya çıkan iş doyumu, bireylerin işlerine karşı olumlu tutum geliştirmelerini sağlamaktadır. İşe yönelik olumsuz tutumlar, işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar yaratırken, olumlu tutumlar ise iş doyumunun artmasını ve çalışanların mutlu olmasını sağlamaktadır (Eğinli, 2009: 38).



Çalışanların beklentilerinin karşılanmasında ve çalışma yaşamında iş doyumunun sağlanmasında daha çok örgütsel faktörler belirleyici olmaktadır (Akşit Aşık, 2010: 34). Bunlar; iş yerinin fiziksel özellikleri, ücret düzeyi, ödüllendirme, yükselme olanakları, kararlara katılma, örgüt içi iletişim, çalışanlar arası iyi ilişkiler olarak sıralanabilir. Tüm bu unsurların dengeli birleşimi çalışanın iş doyumunu ve verimliliğini arttırmakla kalmayıp, aynı zamanda işletme performansını arttırmaktadır. İş doyumunun olmaması ya da düşük olması halinde ise çalışanların devamsızlık, bıkkınlık, işten yakınma, örgüte zarar verme, işten kaçma ve işten ayrılma davranışları göstermesine yol açmaktadır.

## YÖNTEM

### Araştırmanın Amacı

Araştırmada, çalışanların örgütsel güven algıları, örgütsel bağlılıkları ve yaşam doyumlarının iş doyumuna ile ilişkisinin ortaya konması amaçlanmıştır. Ayrıca örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam doyumuna değişkenlerinin iş doyumuna etkilerinin araştırılması bir diğer amacı oluşturmaktadır.

### Evren ve Örneklem

20 Nisan- 5 Mayıs 2015 tarihleri arasında yapılan araştırmanın evrenini, Balıkesir il merkezinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada örneklemin tamamına ulaşmak mümkün olduğu için tam sayım yöntemi kullanılmış ve hazırlanan soru formu 179 çalışana yüz yüze görüşme yöntemi ile uygulanmıştır.

### Veri Toplama Aracı

Verilerin toplanmasında anket tekniğinden yararlanılmıştır. Veri toplamak için oluşturulan soru formu beş bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılımcıların demografik özelliklerini (cinsiyet, yaş, eğitim ve medeni durum, gelir vb.) belirlemeye yönelik kişisel bilgi formu bulunmaktadır. İkinci bölümde Daboval vd. (1994) tarafından hazırlanan ve Kamer (2001) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve ölçek 40 maddeden oluşan örgütsel güven ölçeği yer almaktadır. Üçüncü bölüm Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilen ve Baysal ve Paksoy (1999) tarafından Türkçe'ye uyarlanan ve 18 madde içeren örgütsel bağlılık ölçeğinden oluşmaktadır. Dördüncü bölümde Weiss vd. (1967) tarafından iş doyumunu ölçmek amacıyla geliştirilen ve Baycan (1985) tarafında dilimize çevrilen, 20 maddeden oluşan Minnesota iş doyumuna ölçeği ve dördüncü bölümde ise 5 maddelik yaşam doyumuna ölçeği bulunmaktadır. Bu ölçek Diener vd. (1985) tarafından geliştirilmiş ve Köker (1991) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır.

Tüm ölçekler 5'li Likert formatında düzenlenmiş, katılımcıların ölçekteki ifadeleri 1: Hiç katılmıyorum, 2: Katılmıyorum, 3: Kısmen katılıyorum, 4: Katılıyorum, 5: Tamamen katılıyorum şeklinde değerlendirmeleri istenmiştir. Puanların yüksek olması örgütsel güven, bağlılık, yaşam ve iş doyumuna düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

### Veri Analizi

Araştırmadan elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, frekans, yüzde, ortalama, faktör analizi, korelasyon analizi ve doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Veri setinin



analizi istatistik paket programı ile yapılmış, tüm analizler %95 güven aralığında ve  $\alpha=0,05$  anlamlılık düzeyinde gerçekleştirilmiştir.

## BULGULAR

### Katılımcıların Demografik Özellikleri

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının demografik özelliklerine ait frekans ve yüzde dağılımı Tablo 1’de verilmiştir. Buna göre katılımcıların % 58,7’si erkek, % 41,3’ü kadındır. Yaş gruplarına göre dağılıma bakıldığında, genel olarak çalışanların genç olması dikkati çekmektedir. Çalışanların % 50,8’i evli, % 49,2’si bekârdır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Verilerin Dağılımı

| Cinsiyet        | %    | Medeni Durum | %    | Çalıştığı Pozisyon   | %    |
|-----------------|------|--------------|------|----------------------|------|
| Kadın           | 41,3 | Evli         | 50,8 | Üst Düzey Yönetici   | 7,8  |
| Erkek           | 58,7 | Bekâr        | 49,2 | Orta Kademe Yönetici | 10,6 |
| Yaş             |      | Eğitim       |      | Çalışan              | 81,6 |
| 18-24           | 16,8 | İlköğretim   | 10,1 | Otelin Sınıfı        |      |
| 25-34           | 33,5 | Ortaöğretim  | 49,2 | Bir Yıldız           | 19,6 |
| 35-44           | 32,4 | Ön Lisans    | 28,5 | İki Yıldız           | 12,3 |
| 45-54           | 16,2 | Lisans       | 11,2 | Üç Yıldız            | 36,9 |
| 55 ve üstü      | 1,1  | Lisansüstü   | 1,1  | Beş Yıldız           | 31,3 |
| Çalışma Süresi  |      | Bölüm        |      | Aylık Gelir (TL)     |      |
| 0-1             | 35,2 | Servis       | 22,8 | 0-999                | 38,0 |
| 2-5             | 26,3 | Mutfak       | 19,5 | 1000-1499            | 36,9 |
| 6-10            | 14,5 | Önbüro       | 18,0 | 1500-1999            | 17,3 |
| 11-15           | 8,9  | Kat          | 28,5 | 2000-2499            | 4,5  |
| 16-20           | 11,2 | Muhasebe     | 6,7  | 2500-2999            | 1,7  |
| 21 yıl ve üzeri | 3,9  | Diğer        | 4,5  | 3000-3459            | 1,7  |

Katılımcıların % 10,1’i ilköğretim mezunudur. Çalışanların yaklaşık % 88,9’unun lise, önlisans ve lisans düzeyinde eğitilmiş olması, sektörde çalışanların eğitim düzeyinin yükseldiğini göstermesi açısından önemlidir. Çalışanların servis (% 22,8), kat (% 28,5) ve mutfak departmanlarında (% 19,5) yoğunlaşması otel işletmelerinin fonksiyonel yapısına uygundur. Ankete katılanların % 81,6’sı çalışan, diğerleri yönetici pozisyonunda bulunmaktadır. Beş yıldan daha az çalışanların oranının % 61,5 olması işgücü devir hızının yüksek olduğunu göstermektedir. Katılımcıların çalıştığı otel türünde ise ilk sırayı % 39,9 ile üç yıldızlı oteller almakta, bunu % 31,3 ile beş yıldızlı otel izlemektedir.





## Geçerlilik ve Güvenirlilik Analizleri

**Tablo 2. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Geçerlilik ve Güvenilirlik Düzeyleri**

|                   | Cronbach Alfa | KMO değeri | Chi-Square | Açıklanan Toplam Varyans | Sig. |
|-------------------|---------------|------------|------------|--------------------------|------|
| Örgütsel Güven    | ,871          | ,826       | 2407,064   | 67,050                   | ,000 |
| Örgütsel Bağlılık | ,908          | ,853       | 533,673    | 71,391                   | ,000 |
| Yaşam Doyumu      | ,898          | ,830       | 1197,785   | 68,865                   | ,000 |
| İş Doyumu         | ,964          | ,898       | 2876,289   | 76,749                   | ,000 |

Değişkenler arasındaki ilişki yapısını görmek için dört ölçeğe de faktör analizi uygulanmış ve faktör sayısının tespitinde öz değeri 1'den büyük olanlar tercih edilmiştir. Faktör yapısının incelenmesinde temel bileşenler analizi ve varimax döndürme yöntemi kullanılmıştır. Yapılan faktör analizine ilişkin sonuçlar Tablo 2'de görülmektedir.

Ölçeklerin yapı geçerliği için açımlayıcı faktör analizi, güvenilirliği için ise Cronbach Alfa güvenilirlik analizi yapılmıştır. Buna göre KMO değeri ve Bartlett Küresellik testi sonuçları  $p < 0,00$  düzeyinde anlamlıdır. Elde edilen sonuçlar 179 kişilik örneklem büyüklüğünün yeterli olduğunu, verilerin normal dağılıma sahip olduğunu, faktör analizine uygun olduğunu ve analize devam edilebileceğini göstermektedir. Ayrıca tüm ölçeklerin Cronbach Alpha değerlerinin 0,87'nin üzerinde olması verilerin yüksek derecede güvenilir düzeyde olduğunu göstermektedir (Akgül ve diğerleri, 2003).

## Korelasyon ve Doğrusal Regresyon Analizleri

**Tablo 3. Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık, Yaşam ve İş Doyumlarına İlişkin Ortalama ve Korelasyon Analizi Sonuçları**

|                   | Ortalama | İş Doyumu | Örgütsel Güven | Örgütsel Bağlılık | Yaşam Doyumu |
|-------------------|----------|-----------|----------------|-------------------|--------------|
| İş Doyumu         | 3,34     | 1         | ,228*          | ,158*             | ,718*        |
| Örgütsel Güven    | 3,18     |           | 1              | ,079              | ,285*        |
| Örgütsel Bağlılık | 2,86     |           |                | 1                 | ,173*        |
| Yaşam Doyumu      | 2,93     |           |                |                   | 1            |

\*Correlation is significant at the 0,01 level (2-tailed)

Çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam ve iş doyumlarına ilişkin ortalama ve Pearson korelasyonu sonuçları Tablo 3'de görülmektedir. Buna göre örgütsel güven, örgütsel bağlılık, yaşam ve iş doyumları arasında pozitif ve düşük düzeyde bir korelasyon olduğu görülmektedir. Örgütsel bağlılık ile örgütsel güven yaşam doyumuna ve arasında pozitif ve çok düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. Ancak yaşam doyumuna ile iş doyumuna arasında pozitif ve yüksek bir korelasyon olduğu göze çarpmaktadır. Bu durum kişinin yaşam doyumuna yüksek olduğunda, işinden de doyum sağladığını göstermesi açısından önemlidir.



**Tablo 4. Örgütsel Güvenin İş Doyumuna Etkisine İlişkin Regresyon Analizi**

| R    | R <sup>2</sup> | Düzeltilmiş R <sup>2</sup> | B    | β    | t     | F     | p    |
|------|----------------|----------------------------|------|------|-------|-------|------|
| ,228 | ,052           | ,047                       | ,504 | ,228 | 3,115 | 9,701 | ,002 |

Çalışanların örgütsel güven algılarının iş doyumunu açıklama düzeyini belirlemek için yapılan regresyon analizine göre, örgütsel güvenin iş doyumunu üzerinde etkili bir faktör olduğu ( $\beta=0,228$ ,  $p<0,01$ ) gözlenmiş, örgütsel güven algısının iş doyumunun % 5'ini ( $R^2=,052$ ) etkilediği belirlenmiştir. Daha önce yapılan bazı çalışmalarda da çalışanların örgütsel güven düzeyinin iş doyumunu arttırdığı gözlenmiştir (İşcan ve diğerleri, 2010; Gider, 2010; Matzler ve diğerleri, 2006).

**Tablo 5. Örgütsel Bağlılığın İş Doyumuna Etkisine İlişkin Regresyon Analizi**

| R    | R <sup>2</sup> | Düzeltilmiş R <sup>2</sup> | B    | β    | t     | F     | p    |
|------|----------------|----------------------------|------|------|-------|-------|------|
| ,158 | ,025           | ,020                       | ,177 | ,158 | 2,135 | 4,556 | ,034 |

Örgütsel bağlılığın, iş doyumunu bakımından açıklanmasına ilişkin regresyon analizi sonuçları Tablo 5'de görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın iş doyumunu üzerinde çok düşük (%2) düzeyde de olsa, etkili bir faktör olduğu ( $\beta=0,158$ ,  $p<0,01$ ) tespit edilmiştir. Daha önce yapılan bazı çalışmalarda örgütsel bağlılığın iş doyumunu üzerinde oldukça etkili olduğu ve örgütsel bağlılığın iş doyumunu önemli ölçüde arttırdığı yönünde sonuçlar elde edilmiştir (Aktay, 2010; Türkoğlu, 2011). Çalışanların örgütsel bağlılığı yüksek olmasına rağmen farklı nedenlerle iş doyumunu düşük olabilir. Örneğin, ülkemizde meslek seçimi ya da iş bulma konusunda yaşanan sorunlar nedeniyle birçok insan istemediği işi yapmaktadır. Bu kişiler örgütlerine bağlı olsalar bile, işi sevmedikleri için iş doyum düzeyleri düşük olabilir.

**Tablo 6. Yaşam Doyumunun İş Doyumuna Etkisine İlişkin Regresyon Analizi**

| R    | R <sup>2</sup> | Düzeltilmiş R <sup>2</sup> | B    | β    | t      | F       | p    |
|------|----------------|----------------------------|------|------|--------|---------|------|
| ,718 | ,515           | ,512                       | ,706 | ,718 | 13,714 | 188,076 | ,000 |

Çalışanlarının yaşam doyumunun, iş doyumunu üzerindeki etkisini görmek üzere kurulan regresyon analizi sonucunun istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmektedir. Analiz sonuçlarına göre; yaşam doyumunun iş doyumunu üzerinde en etkili bir faktör olduğu ( $\beta=0,718$ ,  $p<0,01$ ) ortaya çıkmaktadır. Çalışanların yaşam doyumunda oluşacak bir birimlik artış, iş doyumunu 0,718 birim arttıracaktır. Daha net bir ifade ile yaşam doyumunu, iş doyumunun % 51'ini etkilemektedir. Daha önce yapılmış çalışmalarda da benzer sonuçlar elde edilmiştir (Saldamlı, 2008; Yiğit ve diğerleri 2011).

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Konaklama işletmelerinde çalışanların doyum düzeyleri sundukları hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir. Çalışanların verimliliklerini arttırmada en etkili araçlardan biri olan



iş doyumunu çalışanın işe yönelik tutumunu yansıtır ve bu tutum olumlu olduğunda iş doyumunu yüksek, olumsuz olduğunda ise düşük olarak nitelendirilir. Gerek çalışan açısından gerekse örgütsel başarı açısından iş doyumunu sağlamak ve korumak gerekmektedir. Çünkü iş doyumunu yüksek çalışanların örgütsel güven ve bağlılık düzeyleri yüksek olmakta ve kendilerini mutlu hissetmektedirler. Ayrıca yüksek iş doyumunu, işletmenin performansını ve rekabet gücünü arttırmakta ve örgütsel amaçlara ulaşmayı kolaylaştırmaktadır.

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık düzeyleri ile iş doyumunu arasında pozitif ve düşük düzeyde, istatistiksel olarak bir anlamlı bir ilişki olduğu ve bu faktörlerin iş doyumunu etkilediği tespit edilmiştir. Çalışanların yaşam doyumunu ile iş doyumunu arasında ise pozitif ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür. Ayrıca yaşam doyumunun iş doyumunun %51'ini açıkladığı belirlenmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların işe ve örgüte yönelik tutumları, diğer işletmelerde çalışanların tutumlarından daha önemlidir. Çünkü otellerde verilen hizmet, karşılıklı ilişki içinde misafirlerin temel psikolojik gereksinimlerinin doyurulmasına yönelik olup, kendisi doyum hissetmeyen bir çalışanın, müşterilere gereken ilgiyi göstermesi beklenemez. Bu nedenle konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel güven ve bağlılıklarını ve iş doyumlarını arttıracak çalışmaların yapılması hizmet kalitesi ve örgütsel başarı için önemli olmaktadır. Ayrıca bu unsurların, çalışanın bireysel yaşamını da olumlu etkilemesi ve yaşam doyumunu arttırması iş doyumunun önemini daha da arttırmaktadır. Bu nedenle yöneticiler çalışanların işe ve örgüte yönelik tutum ve davranışlarını etkilemek için, yalnız çalışma ortamını kapsayan düzenleme ve iyileştirmelerle yetinmemeli, çalışanların yaşam doyumunu arttıracak uygulamalar da geliştirmelidirler.

Sonuç olarak tüm çalışanların iş doyumları sağlandığı takdirde, çalışanlar daha verimli olacak ve iş ve yaşam doyumunu sağlayabileceklerdir. Ayrıca işletmeler kendi misyon ve vizyonlarına uygun politikalar oluşturmak suretiyle, çalışanların güven duygularını, örgütsel bağlılıklarını istenen düzeye ulaştırabileceklerdir.

Çalışanların örgütsel güven, örgütsel bağlılık ve yaşam doyumunu düzeylerinin iş doyumunu etkilediği araştırma sonuçlarıyla doğrulanmıştır. Ancak araştırmanın şehir otellerinde ve az sayıda kişiyle yapılmış olması nedeniyle sonuçların genellenmesi doğru olmayacaktır. Bundan sonraki çalışmaların farklı bölgelerde, sezonluk konaklama işletmelerinde ve daha çok katılımcı ile yapılmasının, alan yazına daha fazla katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

#### KAYNAKÇA

Akgül, A., Çevik, O. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları, 2. Baskı, Ankara, Emek Ofset.

Akşit, Aşık, N. (2010). “Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme” *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.

Aktay, D. D. (2010). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki ve Askeri Hastanede Bir Uygulama*, Hastane ve Sağlık Kuruluşlarında Yönetim Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.





Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990). The Measurement and Antecedents Of Affective, Continuance, and Normative Commitment to The Organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1–18.

Arı Sağlam, G. (2003). Yöneticiye Duyulan Güven Örgütsel Bağlılığı Artırır mı?, *Gazi Üniversitesi Ticaret Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 17-36.

Bakan, İ., Büyükebeşe, T. (2004). Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması, *Akdeniz Üniversitesi İİBF Dergisi*, 7, 1-30.

Baycan, A. (1985). *Analysis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Boğaziçi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Börü, D., İslamoğlu, G., Birsnel, M. (2007). Güven: Bir Anket Geliştirme Çalışması Öneri Dergisi, 27 (7), 49-59.

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

Daboval, J, Comish, R., Swindle, B., Gaster, W. (1994. Trust Inventory for Small Businesses, Small Businesses Symposium, <https://sites.google.com/a/uca.edu/sbanc/ssbia-1994.pdf>. (13.1.2016).

Demirel, Y. (2008) Örgütsel Güvenin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Tekstil Sektörü Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 15 (2), 179-194.

Diener E., Emmons, R., Larsen, R. J., Griffin, S. (1985). The Satisfaction Withlife Scale, *Journal of Personality Assessment*, 49, 71–75.

Dost, M.T. (2007). Üniversite Öğrencilerinin Yaşam Doyumunun Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2(22), 132-143.

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.

Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M., Bai, B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent: Among Food-Service Managers, *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*, 42 (2), 28-37.

Güreş, N., Demirer, H., Akgül, V. (2007). The Effects Of Psychological Well-Being Of Salesperson Perceived Performance And Job Satisfaction: A Field Research in Turkish Travel



Agencies, *Third International Conference on Business Management and Economics*, 1-16, Çeşme, İzmir.

İşcan, Ö. F., Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24( 4), 195-216.

Kamer, M. (2001). *Örgütsel Güven, Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına Etkisi*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

Köker, S. (1991). *Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması*, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Kuşluyan, Z., Kuşluyan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi. Nevşehir Örneği, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 183-203.

Lam, T., Zhang H., Baum, T. (2001). An Investigation Of Employees Job Satisfaction: The Case Of Hostels in Hong Kong, *Tourism Management*, 22 (2), 157-165.

Matzler, K., Renzl, B. (2006). The Relationship Between Interpersonal Trust, Employee Satisfaction, and Employee Loyalty, *Total Quality Management*, 17(10), 1261–1271.

Özer, M., Karabulut Ö. Ö. (2003). Yaşlılarda Yaşam Doyumu, *Geriatrics*, 6 (2), 72-74.

Özdaşlı, K., Yücel, S. (2010). Yöneticiye Bağlılıkta Yöneticiye Güvenin Etkisi: Yapısal Eşitlik Modeli İle Bir Analiz, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11, 67-83.

Saldamlı, A. (2008). Otel İşletmelerinde Bölüm Yöneticilerinin İş ve Yaşam Tatmini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(2), 693-719.

Türkoğlu H. (2011). *İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi ve Bir Uygulama*, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.

Weiss, D. J., Dawis, R. V. England, G. W., Lofquist, L. H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire, Vol:22, *Industrial Relations Center, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, Minneapolis: University of Minnesota.

Yiğit, R., Dilmaç, B., Deniz, M. E. (2011). İş ve Yaşam Doyumu: Konya Emniyet Müdürlüğü Alan Araştırması, *Turkish Journal of Police Studies*, 13(3), 1-18.