

# İŞ TATMİNİNE ETKİ EDEN KİMİ FAKTÖRLERİN KONAKLAMA İŞLETMELERİ AÇISINDAN İNCELENMESİ

---

Hakan KOÇ\*

Yasin BOYLU\*\*

Yalçın ARSLANTÜRK\*\*\*

## ÖZET

*Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tatmin düzeyleri ve iş tatminlerini etkileyen bazı faktörlerin farklılaşmasının belirlenmesi amaçlanmıştır. İlişkisel tarama türünde olan bu araştırmanın deneklerini, Muğla yöresindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenler oluşturmuştur. Araştırmaya 440 işgören katılmıştır. Araştırmadan elde edilen veriler faktör analizi, t-testi ve Anova testi ile analiz edilmiş ve analiz sonucunda elde edilen rakamsal bulgular ise yoruma tabi tutulmuştur. Yapılan istatistiksel analizler ve yorumları sonucunda, tatmini etkileyen faktörler açısından işgörenlerin tatmin düzeylerinde farklılaşmaların olduğu sonucuna varılmıştır.*

***Anahtar Kelimeler:** İş tatmini, turizm, konaklama işletmeleri, işgörenler.*

## AN INVESTIGATION OF THE FACTORS THAT AFFECT JOB SATISFACTION FROM THE PERSPECTIVE OF ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

## ABSTRACT

*This study aims to determine the satisfaction levels of employees and the differentiation of the factors influencing job satisfaction. The study is of descriptive nature and participants are comprised of employees in Muğla province at four and five stars hotel establishments. 440 employees participated in the study. Numerical findings obtained through a variety of statistical*

---

\* Dr., Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

\*\* Dr., Muğla Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

\*\*\* Gazi Üniversitesi, Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi

*analyses such as t-test and ANOVA were interpreted and factor analysis was applied. The results suggest that there is differentiation in the level of satisfaction in terms of the factors affecting satisfaction.*

**Key Words:** Job satisfaction, tourism, hospitality establishments, employees

## GİRİŞ

İş tatminin sağlanması işgören tarafından verilecek olan hizmetin kalitesinin yükseltilmesinde büyük önem taşımaktadır. Bu nedenle organizasyonlar, işgörenlerinin iş memnuniyetini ve tatminini artırmak için çeşitli yöntem ve teknikler kullanmaktadır. Tatmin artırıcı çabaların sonucunda yüksek seviyede tatmin edilmiş işgörenlerin performans ve etkinliğinde olumlu gelişmeler sağlanabilmektedir.

İşgörenin işe ya da işin belirli yönlerine olan tepkisini yansıtan iş tatmini; işgörenin işine ve iş ortamına yönelik olumlu tutumdur ve işgörenlerin performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da karlılığını etkileyen önemli öğelerden biridir<sup>1</sup>. İşgörenlerin çalışma yaşamında gerçekleşmesini arzuladıkları istekler ile iş çevresinden edindikleri izlenimler birbirine uyduğu zaman bu tatmin oluşmaktadır<sup>2</sup>.

İşgören performansı özellikle hizmet sektöründe işletme performansını doğrudan etkilemektedir. Bu sektörlerden birisi olan turizm sektöründe, işgücünün niteliğine ve bu niteliğin diğer sektörlerle göre daha fazla olmasına ihtiyaç duyulmaktadır. Zira turizm sektörü emek yoğun bir sektördür ve sektördeki işletmelerin başarılı olmaları daha çok çalışanlarının başarılarına bağlı görülmektedir<sup>3</sup>. Çalışanların başarılı olabilmelerinde, çalışanların istek ve ihtiyaçlarının bilinmesi ve bu istekleri karşılayıcı bir iş ortamı sağlanması önemli bir gerekliliktir. Daha genel bir ifadeyle, işletmenin devamlılığı ve başarısı için çalışanların işten/işletmeden memnun kalmalarının ve işe devamlılığının sağlanması gerekir. Aksi durumda, -işgörenlerin işten beklentilerine ulaşamadıkları durumda- işten ayrılmalar meydana gelecek<sup>4 5 6</sup> çalışanlar hizmet üretimine etkin şekilde

<sup>1</sup>E. Örcü, F. Esenkal, "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:8, Sayı:14, 2005, s.145.

<sup>2</sup>İ. Yüksel, "Hemşirelerin İş Doyum Düzeylerini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi", Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (3) 2002/1, s.68.

<sup>3</sup>T. Lam, H. Zhang, T. Baum, "An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong", *Tourism Management*, 22 (2), 2001, s.157-165.

<sup>4</sup>E.G. Lambert, N.L. Hogan, S.M. Barton, "The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers", *The Social Science Journal*, 38 (2),2001, s.233-250.

<sup>5</sup>M. Huselid, N. Day, "Organizational commitment, job involvement, and turnover: a substantive and methodological analysis", *Journal of Applied Psychology*, 76 (3), 1991, s.380-391.

katılamayacaklar<sup>7</sup> ve hatta işgörenlerin fiziksel ve psikolojik olarak sağlıklarında bozulmalar meydana gelebilecektir.<sup>8</sup>

Konaklama işletmelerinde işgörenlerin tutumları, diğer iş kollarına göre daha çok önemsenmektedir. Kişiliğin kullanımı, güler yüz, nezaket, içtenlik, insan sevgisi ve saygı, yardımseverlik, anlayış gibi tutum ve alışkanlıkların düzeyi ve kullanma şekli müşterilerin temel psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasında çok etkili olmaktadır. Bu tutum ve alışkanlıkların duygusal kökenli olması iş tatmini ile ilişkisinin boyutunu ortaya koymaktadır.<sup>9</sup>

### 1.KURAMSAL ÇERÇEVE

İş tatmini, çalışanların işe ya da işin belirli yönlerine olan olumlu tutumlarının tamamı olarak tanımlanmakla birlikte<sup>10</sup>; birçok yazar tarafından farklı çalışmalarda farklı yönleri vurgulanarak tanımlanmıştır. Bu bağlamda, Cribbin (1972), iş tatminini; kişinin çevresinden, kendisinden, yöneticisinden, çalışma grubundan ve bulunduğu organizasyonundan elde etmeye çaba gösterdiği rahatlatıcı bir duygu<sup>11</sup>; Schermerhorn, Hunt ve Osborn (1994), çalışanların yaptıkları işler hakkındaki duyguları, işleri hakkındaki olumlu hislerinin derecesi<sup>12</sup>; Eren (2006) ise, işin çeşitli yönlerine karşı beslenen tutumların toplamı ve elde edilen sonuçların beklentileri ne ölçüde karşıladığı<sup>13</sup> şeklinde ifade etmişlerdir. Diğer yandan bu kavram; Hackman ve Oldham (1975) tarafından “bireylerin yaptıkları işlerden duydukları mutluluk veya aldıkları hizmetlerden duydukları memnuniyet” olarak tanımlanırken, Locke (1976) “çalışanın işten beklediği ile elde ettiklerinin bir fonksiyonu” olarak<sup>14</sup>; Odom vd. (1990), “çalışanın işinden pozitif veya negatif olarak hissettiklerinin tümü” olarak tanımlamıştır<sup>15</sup>. Luthans (1994) iş tatminini, “çalışanların, iş ve işin sağladıklarına ilişkin bir algısı ve bu algıya karşılık olarak verdiği duygusal cevap” olarak tanımlamakta ve çalışanların işten memnun olabilmesi

---

<sup>6</sup> J.D. Shaw, “Jobsatisfaction and turnover intentions: the moderating role of positive affect”, *The Journal of Social Psychology*, 139 (2), 1999, s.242–244.

<sup>7</sup> W. G. Kim, J.K. Leong, Y. Lee, “Effect of service orientation on jobsatisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant”, *Hospitality Management*, 24 (2), 2005, ss.171–193.

<sup>8</sup> A.C. Baysal, *Çalışma Yaşamında İnsan*, Fakülte Yayınları, İstanbul, 1993, No: 225., s.19.

<sup>9</sup> D.Tarlan, Ö. Tütüncü, “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:3, sayı:2, 2001, s.146.

<sup>10</sup> İ. Erdoğan, *İşletmelerde Davranış*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, 1991, s.360-365.

<sup>11</sup> J.J.Cribbin, *Effective Managerial Leadership*, New York, American Management Association, 1972, s.155.

<sup>12</sup> J.R.Schermerhorn, J.G.Hunt, and R.N.Osborn, *Management, USA*, John Willey and Sons, 1994, s.144.

<sup>13</sup> E.Eren, *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, İstanbul, Beta Basım Yayın, 2006, s.123.

<sup>14</sup> T. Lam, H. Zhang, T. Baum, “An investigation ...”, s.157-165.

<sup>15</sup> R.Y. Odom, W.R. Boy, M.G. Dunn, “Organizational culture, commitment, satisfaction and cohesion”, *Public Productivity and Management Review*, 14 (2), 1990, s.157–168.

için, işin onların sosyal ve psikolojik yönlerine olan katkısının oldukça fazla olması gerektiğini vurgulamaktadır<sup>16</sup>.

Başaran'a göre de iş tatmini, bir işgörenin işini ya da iş yaşamını değerlendirme sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durumu ifade eder<sup>17</sup>. Erdoğan, olumlu bir duygusal tepkinin oluşabilmesi için, işin işgörenin sahip olduğu değer yargılarına uygun olması gerektiğini belirtmektedir<sup>18</sup>.

Yukarıdaki tanımlarla birlikte üzerinde hemfikir olunan en genel tanımı ile iş tatmini; "bireyin işine, çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere ilişkin gösterdiği olumlu duygusal tepkiler"<sup>19 20 21 22 23 24 25</sup> şeklinde ifade edilebilir.

İş tatmini, basit olarak çalışanın işi ile ilgili değerlendirmeleri olmakla birlikte<sup>26</sup>, iş tatminine etki eden birçok faktör bulunmaktadır. Bu faktörleri Erdoğan, bireysel ve örgütsel faktörler olarak<sup>27</sup>; Özgen vd. bireysel faktörler ile işin yapısından kaynaklanan faktörler olarak<sup>28</sup>; Başaran ise, kişilik ve örgütte bağlı faktörler olarak sınıflandırmaktadır<sup>29</sup>. Bazı yabancı yazınlarda bu faktörler, "çevresel faktörler, fiziksel faktörler, yapısal faktörler"<sup>30</sup>; bazı yazınlarda ise, "çalışma saati, iş yükü,

<sup>16</sup>F. Luthans, *Organizational Behavior*, Newyork: McGraw-Hill, Inc. New York, 1994, s.114.

<sup>17</sup>İ. E. Başaran, *Yönetimde İnsan İlişkileri Yönetel Davranış*, Kadioğlu Matbaası, Ankara,1992, s.179.

<sup>18</sup>İ. Erdoğan, *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı, Yayın No: 5, İstanbul, 1999, s.231.

<sup>19</sup>M.R.Testa, "Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation", *Leadership & Organization Development Journal*, Vol:20, No:3, 1999, s.155.

<sup>20</sup>A.Ergeneli, ve M. Eryiğit, "Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara'da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması, Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:19/2, 2001, s.160.

<sup>21</sup>H.M. Weiss, "Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences", *Human Resources Management Review*, Vol:12, 2002, s.174.

<sup>22</sup>T. Baş, K. Ardıç, "Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği" *İktisat İşletme ve Finans*, Sayı:17, 2002, s.73.

<sup>23</sup>Z. Akıncı, "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:4, 2002, s.2.

<sup>24</sup>B.Advardsson, B.O.Gustavsson, "Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development", *Managing Service Quality*, Vol.13/2, 2003, s.148.

<sup>25</sup>O. Erdil, H. Keskin, S.Z.İmamoğlu, S. Erat, "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı:5/1, 2004., s.19.

<sup>26</sup>W. G. Kim, J.K. Leong, Y. Lee, "Effect of service ...", s.171-193.

<sup>27</sup>İ. Erdoğan, *İşletme ...*, s.231-235.

<sup>28</sup>H. Özgen, A. Öztürk, A. Yalçın, *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Kitabevi, Adana, 2002, s.327.

<sup>29</sup>İ. E. Başaran, *Yönetimde ...*, s.179.

<sup>30</sup>Y. Seo, J. Ko, L.J. Price, "The determinants of jobsatisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea", *International Journal of Nursing Studies*, 41 (4),2004, ss.437-446

ücret/uygulanan ücret sistemi, rol çatışması”<sup>31</sup> olarak incelenmektedir. Bu yazarlar, kişisel faktörler altında, çalışanın kişiliği, eğitim durumu, cinsiyeti, iş tecrübesi, sosyal yönü, çalışma süresi, değer yargıları, hayat tecrübesi gibi faktörleri vurgulamaktadır. Örgütsel faktörler altında ise, görevin çeşitliliği, destekleyici etkileşim, güven duygusu, takdir edilme, ücret, yükselme olanakları, iş güvenliği, sosyal güvenlik, ödüllendirme sistemleri, yönetimin tutumu gibi faktörler gelmektedir.

İş tatmini tüm işletmelerde önemli olmakla birlikte, hizmet sektörü olan turizm sektöründe daha büyük önem taşımaktadır. Çünkü, turizm sektöründe hizmet üretimi çalışan ile müşteri arasındaki etkileşim sonucu meydana gelmektedir. Çalışanın psikolojik durumu ve iş tatmin düzeyi, hizmeti ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemektedir<sup>32 33</sup>. Yapılan birçok çalışma, hizmet sektöründe çalışan ile müşteri arasındaki etkileşimin başarılı olmasının temelinde çalışanın tatminin geldiğini de göstermektedir<sup>34</sup>.

İşgörenlerin iş tatmininin ölçülmesinde çeşitli endeksler kullanılmaktadır. Bunlardan en çok bilinen ve yaygın olarak kullanılanların başında “iş tanımlayıcı endeks” (The Job Descriptive Index) gelmektedir. Bu endeks iş tatminini beş farklı boyutta ölçmektedir. Bunlar, yükselme, iş arkadaşları, ücret, yönetim ve işin kendisidir. Bir başka sık kullanılan ölçek ise “Minnesota iş tatmini anketi”dir. Bu endeks ise 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi, amaçlamaktadır. Bu ölçekte sorgulanan boyutlar ise; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, şirket politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, yapılan faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardımdır. Bu çalışmada yukarıdaki boyutlardan işin niteliğinden tatmin, yöneticiden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin ve ücret tatmini değişkenleri<sup>35</sup> araştırma kapsamında incelenmiştir.

## 2. METODOLOJİ

Araştırma kapsamında anket tekniği tercih edilmiş ve tatmin düzeyini belirlemek için iş tatmini tutum ölçeği kullanılmıştır. Soru formunun oluşturulmasında; Bakan ve Büyükebeşe'nin (2004) araştırmalarında kullandıkları iş tatmin ölçeğinin uyarlanması ile elde edilen ifadeler kullanılmış ve tatmini etkileyen beş boyut; “işin niteliğinden tatmin, yöneticiden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin,

---

<sup>31</sup>S. Gaertner, “Structural Determinants of Job Satisfaction And Organizational Commitment In Turnover Models, *Human Resource Management Review*, 9 (4), 1999, s.479-493.

<sup>32</sup>D.B. Arnett, D.A. Laverie, C. McLane, “Using jobsatisfaction and pride as internal-marketing tools”, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 43 (2), 2002, s.87-96.

<sup>33</sup>W. G. Kim, J.K. Leong, Y. Lee, “Effect of service ...”, s.171-193.

<sup>34</sup>L. Jerome, B.H. Kleiner, “Employee morale and its impact on service: what companies do to create a positive service experience”, *Managing Service Quality*, 5 (6), 1995, s.21.

<sup>35</sup>İ.Bakan, T.Büyükebeşe, “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:7, 2004, s.7.

çalışma arkadaşlarından tatmin ve ücret tatmini değişkenleri araştırma kapsamına alınmıştır".<sup>36</sup> Araştırmada kullanılan tatmin ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda genel güvenilirlik düzeyi Cronbach Alpha ,9072 olarak tespit edilmiştir. Bu değer sosyal bilimler için yeterli bir güvenilirlik olarak kabul edilebilir.

Araştırma evrenini Muğla ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Muğla ilinde faaliyet gösteren turizm yatırım ve turizm işletme belgeli toplam 769 konaklama işletmesi bulunmaktadır. Bu işletmelerin yatak kapasiteleri 136056'dır (Kültür ve Turizm Bakanlığı,2007).

Literatürde genel kabul görmüş olan konaklama tesislerinde yatak başına 1.1 personel çalışması<sup>37</sup> ilkesine dayanarak yaklaşık olarak bu konaklama işletmelerinde 149661 işgörenin çalıştığı varsayılmıştır. Muğla ilindeki konaklama işletmelerinde görev yapan yaklaşık 149661 işgören araştırmanın evrenini oluşturmaktadır. Araştırmada basit tesadüfi örneklem formülü kullanılmış olup<sup>38</sup>; Örneklem çapı;  $n \geq 383$  olarak hesaplanmıştır. Araştırma kapsamında 500 adet soru formu tesadüfi yöntemle seçilmiş kişilere uygulanmış ve 440 işgörenden cevap alınmıştır.

Araştırmada kullanılan soru formunun, birinci bölümünde sosyo-demografik sorulara, ikinci bölümünde iş tatminine etki eden faktörlere ilişkin sorulara yer yerilmektedir. Soru formunda beşli likert dereceleme kullanılmıştır. Elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik bazında ele alınmıştır.

### 3. ANALİZ

#### 3.1. Örneklem İstatistikleri

Örnekleme dahil edilen 440 işgörenin, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleğin isteyerek seçilmesi, mesleğin kendine uygun bulunması ve mesleğin toplumda hak ettiği itibarı görmesini gösteren frekans dökümleri Tablo-1'de gösterilmiştir.

Tablo-1'e göre, 440 kişi içerisinde %56,6 ile 20-25 yaş aralığı, %70,0 ile erkeklerin, %72,5 ile lisans mezunlarının olduğu dikkat çekmektedir. Diğer yandan, mesleğini isteyerek seçenlerin oranı %72,0 olmasına karşın mesleğini kendine uygun bulanların oranı %61,4'e gerilemiştir. Bununla birlikte; mesleğinin toplumda hak ettiği itibarı görmediğini düşünenlerin oranı %81,8'i bulmaktadır.

<sup>36</sup> İ.Bakan, T.Büyükbeşe, "Örgütsel ...", s.7.

<sup>37</sup> E. Çetiner, Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi, Ankara, Tutbay Yayınları, 1995, s.16

<sup>38</sup> T. Yamane, Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı). Çeviren: Alptekin Esin, M. Akif Bakır, Celal Aydın ve Esen Gürbüzel, İstanbul, Literatür Yayıncılık, 2001, s.116.

**Tablo-1: Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzesel Dağılımı**

<b>Yaş Dağılımı</b>	Sayı	Yüzde	<b>Eğitim Durumu</b>	Sayı	Yüzde
20–25 yaş aralığı	249	56,6	Lise	35	8,0
26–30 yaş aralığı	60	13,6	Ön lisans	57	12,9
31–35 yaş aralığı	91	20,7	Lisans	319	72,5
36–40 yaş aralığı	18	4,1	Lisansüstü	29	6,6
41 yaş ve üzeri	22	5,0	<b>Toplam</b>	440	100,0
<b>Toplam</b>	440	100,0	<b>Mesleğin isteyerek seçilmesi</b>	Sayı	Yüzde
<b>Cinsiyet Dağılımı</b>	Sayı	Yüzde	Evet	327	72,0
Bayan	132	30,0	Hayır	113	26,0
Erkek	308	70,0	<b>Toplam</b>	440	100,0
<b>Toplam</b>	440	100,0	<b>Mesleğin kendine uygun bulunması</b>	Sayı	Yüzde
<b>Mesleğin toplumda itibar görü</b>	Sayı	Yüzde	Evet	270	61,4
Evet	80	18,2	Hayır	170	38,6
Hayır	360	81,8	<b>Toplam</b>	440	100,0
<b>Toplam</b>	440	100,0	<b>Toplam</b>	440	100,0

### 3.2. Ölçeğin Değerlendirilmesi

Ölçme aracının geçerliliğini tespit edebilmek için faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, aynı yapıyı ölçen çok sayıda değişkenden az sayıda tanımlanabilir anlamlı değişkeni keşfetmeye yönelik çok değişkenli bir istatistikî araçtır. Bu araştırmadaki faktör analizi sonucunda 21 ifade 4 faktör altında toplanmıştır. Faktör analizinin sonuçları Tablo-2’de yer almaktadır. Faktör başlıkları altında yer alan ifadeler incelendiğinde, güvenilirlik düzeyinin de yüksek olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo-2: İş Tatmini Maddelerinin Faktör Analizi Sonuçları**

	Faktör Yüğü	Özdeđer.	Açıklanan Varyans	F	P	Alpha
<b>1. Faktör</b>		7,634	36,352	47,2827	0,000	0,8359
<b>Yöneticiden Tatmin</b>						
Yöneticimin kendi görev ve sorumluluklarını tam olarak yerine getirdiğini düşünüyorum	,872					
Yöneticimin görevini layıkıyla yapabilecek yeterlilikte olduğunu düşünüyorum	,866					
Yöneticimin adil olduğunu inanıyorum.	,809					
Yöneticimin dürüst olduğunu inanıyorum.	,790					
Yöneticimin her şartta bana destek olacağına inanıyorum.	,752					
Yöneticimin işletmenin ve çalışanların çıkarlarını düşündüğüne inanıyorum	,730					
<b>2. Faktör</b>		2,539	12,090	18,4596	0,000	0,9262
<b>İşin Niteliğinden Tatmin</b>						
Bilgi ve yeteneklerime uygun bir iş yapmaktayım.	,835					
Yaptığım iş kişisel gelişimime katkı sağlamaktadır.	,793					
Yaptığım işte yaratıcılığımı kullanabiliyorum.	,752					
Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır.	,662					
Yaptığım işteki yetki ve sorumluluklar açık bir şekilde belirlenmiştir.	,452					
Sadece kendi işimin gerektirdiği faaliyetlerle uğraşmaktayım.	,414					
<b>3. Faktör Çalışma Arkadaşlarından Tatmin</b>		2,101	10,005	207,2602	0,000	0,7718
İşletmemizde herhangi bir problem yaşadığımda çalışma arkadaşlarım bana yardımcı olur.	,830					
Çalışma arkadaşlarımla iyi ilişkiler içerisindeyim.	,783					
Çalışma arkadaşlarım konusunda uzman kişilerdir.	,670					
Çalışma arkadaşlarımla yanında kendimi bir takım üyesi gibi hissediyorum.	,670					
<b>4. Faktör Yönetmelik Yaklaşımından ve Ücretten Tatmin</b>		1,890	9,000	110,0919	0,000	0,7879
İşletmemizdeki prim/fazla mesai vb. ödemelerden memnunuz.	,810					
Hak ettiğim maaş/ücreti aldığımı düşünüyorum.	,809					
İşletmemizin kaynaklarından tüm işgörenler eşit bir şekilde yararlanmaktadır.	,599					
İşletmemizde işgörenlerin problemleri süratle çözümlenmektedir.	,585					
İşletmemizde işgörenlerin iş ile ilgili yaptıkları öneriler dikkate alınmaktadır.	,451					



Araştırmada kullanılan ölçekteki tek boyutlu 25 madde faktör analizine girmiştir. Sonuçta, toplam 21 madde değerlendirmeye alınmıştır. Bu maddelerin faktör yükleri Tablo-2’te verilmiştir. Faktör analizi sonuçlarına göre, 4 madde elenmiştir. Ölçekte faktör yükleri 0,414 ile 0,872 arasında değişmektedir. Ayrıca, ölçeğin KMO değeri 0.704, Bartlett testi 7457,985 ve Cronbach alpha iç tutarlılık katsayısı 0.9072 bulunmuştur. Bu sonuçlar, ifadelerin faktör analizi için uygun olduğunu, yapı geçerliğinin sağlandığını ve güvenilir bulunduğunu göstermektedir.

#### 4. BULGULAR

Ölçme aracından elde edilen verilere faktör analizi uygulanmış ve analiz sonucunda ifadelerin dört boyuta indirgenebileceği görülmüştür. Her bir veri için faktör dönüşümü uygulanarak dört boyuttaki ölçümler elde edilmiştir. Bu ölçümlerin normal dağılıma uygunluğu için; Shapiro-Wilk testi uygulanmış elde edilen bulgular aşağıdaki tabloda düzenlenmiştir. Tabloya göre dört boyuttaki verilerin hepsi normal dağılıma uygun dağıldığı görülmüştür.

**Tablo-3. Normal Dağılıma Uygunluk İçin Shapiro-Wilk Testi Sonuçları**

	Shapiro-Wilk	
	Statistic	Sig.
1. Faktör: Yöneticiden Tatmin	0,950	0,183
2. Faktör: İşin Niteliğinden Tatmin	0,959	0,318
3. Faktör: Çalışma Arkadaşlarından Tatmin	0,957	0,282
4. Faktör: Yönetimsel Yaklaşım ve Ücretten Tat.	0,945	0,136

Araştırmada incelenen grup varyanslarının homojenliği ile ilgili Levene test istatistiği sonuçları verilmiştir. Tablo-4 de her bir özellik için grup varyanslarının homojen olduğu görülmektedir. Normal dağılıma uygunluk için Shapiro-wilk testi sonucunun da araştırmadaki grup ortalamalarının farkı için F ve t testinin kullanılabilceğini göstermektedir.

**Tablo-4. Varyansların Homojenliği için Levene Test İstatistiği Sonuçları**

	Yaş				Eğitim				Cinsiyet			
	L	df1	df2	p	L	df1	df2	p	L	df1	df2	p
Faktör 1	1,8005	4	435	0,127	1,0980	3	436	0,349	1,4547	1	438	0,234
Faktör 2	0,9485	4	435	0,435	0,3672	3	436	0,776	2,5770	1	438	0,109
Faktör 2	1,3071	4	435	0,266	0,5743	3	436	0,632	1,0575	1	438	0,348
Faktör 4	0,7375	4	435	0,566	2,0743	3	436	0,102	0,9275	1	438	0,396
	Mesleğinin İsteyerek Seçilmesi				Mesleğini Kendine Uygun Bulunması				Mesleğin Toplumda İtibar Görmesi			
	L	df1	df2	p	L	df1	df2	p	L	df1	df2	p
Faktör 1	1,7021	1	438	0,183	1,2910	1	438	0,257	0,005	1	438	0,942
Faktör 2	0,6121	1	438	0,542	0,0000	1	438	0,985	0,005	1	438	0,944
Faktör 2	2,0505	1	438	0,129	1,7425	1	438	0,186	0,1682	1	438	0,845
Faktör 4	0,5043	1	438	0,395	1,0662	1	438	0,345	0,8107	1	438	0,445

Araştırma kapsamına alınan örneklem grubunun sahip olduğu bazı özelliklerin iş tatmin boyutları açısından farklılaşmasının belirlenebilmesi için Anova testi (Tablo-5) ve t-testi (Tablo-6) uygulanmıştır. Buna göre:

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleğini isteyerek seçme ve mesleğini kendine uygun bulma değişkenleri ile yöneticiden tatmin değişkeni arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ).

İşgörenlerin yaş, eğitim durumu, mesleğini isteyerek seçme ve mesleğini kendine uygun bulma değişkenleri ile işin niteliğinden tatmin değişkeni arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Buna karşın cinsiyet ve mesleğinin toplumda itibar görmesi değişkeni ile yöneticiden tatmin değişkeni arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır ( $p > 0.05$ ).

İşgörenlerin cinsiyet ve mesleğin kendine uygun bulunması değişkenleri ile çalışma arkadaşlarından tatmin değişkeni arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Buna karşın yaş, eğitim durumu, mesleğin isteyerek seçilmesi ve mesleğinin toplumda itibar görmesi değişkeni ile yöneticiden tatmin değişkeni arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır ( $p > 0.05$ ).

İşgörenlerin yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleğini isteyerek seçme ve mesleğini kendine uygun bulma değişkenleri ile yönetsel yaklaşımdan ve ücretten tatmin değişkeni arasında bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $p < 0.05$ ). Buna karşın mesleğinin toplumda itibar görmesi değişkeni ile yönetsel yaklaşımdan ve ücretten tatmin değişkeni arasında bir ilişkiye rastlanmamıştır ( $p > 0.05$ ).

**Tablo-5. Bağımsız Değişkenlerin Tatmin Faktörleri Üzerine Etkisi**

Bağımsız Değişkenler	Yöneticiden Tatmin		İşin Niteliğinden Tatmin		Çalışma Arkadaşlarından Tatmin		Yönetmel. Yakl. ve Ücretten Tatmin	
	(F) Değeri	(P) Değeri	(F) Değeri	(P) Değeri	(F) Değeri	(P) Değeri	(F) Değeri	(P) Değeri
Yaş	16,342	,000*	38,308	,000*	,545	,703	6,697	,000*
Eğitim Durumu	8,299	,000*	27,485	,000*	1,936	,123	15,828	,000*

\*  $p < 0,05$  istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Yaş değişkenine göre tatmin boyutları incelendiğinde; yöneticiden tatmin boyutundan 20-25 yaş aralığındaki işgörenlerin daha yüksek düzeyde tatmin olduğu, işin niteliğinden tatminde, 41 ve üzeri yaş aralığındaki işgörenlerin daha yüksek düzeyde tatmin olduğu, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatminde, 41 ve üzeri yaş aralığındaki işgörenlerin daha yüksek düzeyde tatmin olduğu ve çalışma arkadaşlarından tatmin boyutunda ise istatistiksel bir farklılığın olmadığı anlaşılmıştır. Bu durum yaş değişkenine göre tatmin boyutlarının farklılaştığını göstermektedir. Özellikle yeni işe başlayan veya yaptığı işin ve mesleğin başlarında olan işgörenler için yöneticiden tatmin önemli bir etken olarak göze çarpmaktadır.

Eğitim durumu değişkenine göre ise tatmin boyutları incelendiğinde; yöneticiden tatmin, işin niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatmin boyutlarından lisans ve lisans üstü mezunların daha yüksek bir tatmin düzeyine sahip olduğu, çalışma arkadaşlarından tatmin boyutunda ise istatistiksel bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum eğitim düzeyi yükseldikçe tatmin düzeylerinin de arttığına bir kanıt olarak gösterilebilir.

**Tablo-6. Bağımsız Değişkenlerin Tatmin Faktörleri Üzerine Etkisi**

Bağımsız Değişkenler	Yöneticiden Tatmin		İşin Niteliğinden Tatmin		Çalışma Arkadaşlarından Tatmin		Yönetmel. Yakl. ve Ücretten Tatmin	
	(t) Değeri	(P) Değeri	(t) Değeri	(P) Değeri	(t) Değeri	(P) Değeri	(t) Değeri	(P) Değeri
Cinsiyet	-2,828	,005*	-1,617	,107	-3,980	,000*	-3,033	,003*
Mesleğin isteyerek seçilmesi	5,509	,000*	4,031	,000*	1,716	,087	2,972	,003*
Mesleğin kendine uygun bulunması	2,676	,008*	12,544	,000*	-2,584	,010*	2,328	,020*
Mesleğin toplumda itibar görmesi	1,900	,058	,815	,416	-1,550	,122	,253	,800

\*  $p < 0,05$  istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki vardır.

Cinsiyet değişkenine göre ise tatmin boyutları incelendiğinde; yöneticiden tatmin, iş arkadaşlarından tatmin, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatmin boyutlarında erkek işgörenlerin daha yüksek düzeyde tatmin olduğu, işin niteliğinden tatmin boyutunda ise istatistiksel bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum cinsiyet değişkenine göre erkek işgörenlerin kadın işgörelere göre tatmin boyutlarına göre daha yüksek düzeyde tatmin olduklarına bir kanıt olarak gösterilebilir.

Mesleğini isteyerek seçme değişkenine göre tatmin boyutları incelendiğinde; yöneticiden tatmin, işin niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatmin boyutlarından mesleğini isteyerek seçen işgörenlerde daha yüksek bir tatmin düzeyine sahip olduğu, çalışma arkadaşlarından tatmin boyutu ile mesleğini isteyerek seçme değişkeni arasında ise istatistiksel bir fark olmadığı anlaşılmaktadır. Bu durum mesleğini isteyerek seçen işgörenlerin isteyerek seçmeyen işgörelere göre tatmin olma durumlarının daha yüksek olmasını sağlaması bakımından önemli bir etken olarak ortaya çıkmaktadır.

Mesleğini kendine uygun bulma değişkenine göre tatmin boyutları incelendiğinde; mesleğini kendine uygun bulan işgörenlerin, mesleğini kendine uygun bulmayan işgörelere göre daha yüksek seviyede tatmine sahip oldukları anlaşılmaktadır. Bu durumda göstermektedir ki, mesleğini kendine uygun bulmak ve mesleğinden memnun olmak tatmin olma düzeyini etkileyen bir faktör olarak dikkat çekmektedir.

Diğer yandan, mesleğinin toplumda hak ettiği itibarı görmesi değişkeni ile tatmin boyutları arasında istatistiksel bir farklılaşmaya rastlanmamıştır. Diğer bir ifade ile, araştırma kısıtı olan yöneticiden tatmin, işin niteliğinden tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin ve yönetsel yaklaşımdan ve ücretten tatmin boyutları ile mesleğin toplumda itibar görmesi değişkeni arasında bir farklılaşmaya rastlanmadığını söylemek daha doğru olacaktır.

### **Sonuç ve Tartışma**

Araştırmada uygulanan faktör analizi sonucuna göre teorik çerçevede kullanılan beş faktörün yapılan analiz sonucunda 4 faktöre dönüştürüldüğü görülmüştür. Bu kapsamda elde edilen veriler ile tatmin boyutunu oluşturan dört faktörün; yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleğini isteyerek seçme, mesleğinden memnun olma ve mesleğinin toplumda itibar görmesi değişkenlerine göre farklılaşp farklılaşmadığı incelenmiştir.

Genel olarak bakıldığında konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, mesleğini isteyerek seçme, mesleğinden memnun olma değişkenleri açısından anlamlı farklılıklara rastlanmıştır. Ancak mesleğinin toplumda itibar görmesi değişkeni açısından anlamlı bir farkın olmadığı da tespit edilmiştir.

Bu çerçevede, konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde de artış olduğu ifade edilebilir. Literatürdeki araştırmalarda yaş ile tatmin arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermekte ve çalışanların

yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir<sup>39 40 41 42</sup>. Diğer yandan araştırmada işgörenlerin cinsiyetlerine göre tatmin durumlarında da farklılık olduğu ve erkek işgörenlerin tatmin düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Hulin ve Smith<sup>43</sup>, Baş<sup>44</sup>, Sauser ve York<sup>45</sup>, Keser<sup>46</sup> yapmış oldukları çalışmalarda erkek işgörenlerin kadın işgörelere göre daha fazla tatmin oldukları sonucunu doğrulamaktadır.

Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri işgörenlerinin eğitim durumu açısından iş tatminlerinde farklılaşma görülmektedir. Buna göre eğitim durumu yükseldikçe tatmin düzeylerinde de belirgin bir artış sağlanmaktadır. Keser<sup>47</sup> yapmış oldukları araştırmalarda da bu sonucu destekleyici kanıtlar bulunmaktadır.

Araştırmaya katılan konaklama işletmeleri işgörenlerinin mesleğini isteyerek seçenlerin diğerlerine göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan mesleğini kendine uygun bulan işgörenlerin de iş tatmini düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu durum mesleğin isteyerek seçilmesinin ve mesleğin kendine uygun bulunmasının tatmini artırıcı bir faktör olarak ortaya çıkmasını destekleyici bir sonuçtur.

---

<sup>39</sup> B. Toker, "Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Sayı:8/1, 2007, s.92-107.

<sup>40</sup> N. Bayram, S. Aytaç, S. Gürsakal, "Çalışanların İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma", 8. Türkiye Ekonometri ve İstatistik Kongresi, İnönü Üniversitesi Malatya, 24-25 Mayıs 2007, s.1-10.

<sup>41</sup> T. Baş, "Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi", *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt:17, Sayı:2, 2002, s.19-37.

<sup>42</sup> G. Aksu, A.M. Acuner, R.S. Tabak, "Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)", *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt:55, Sayı:4, 2002, s.271-282.

<sup>43</sup> C.L. Hulin, P.C. Smith, "Sex Differences in Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, Vol.48, No.2, 1964, s.88-92.

<sup>44</sup> T. Baş, "Öğretim ...", s.19-37.

<sup>45</sup> W.I. Sauser, C.M. York, "Sex Differences in Job Satisfaction: a Re-Examination", *Personel Psychology*, Vol:31, No.3, 1978, s.537-547.

<sup>46</sup> A. Keser, "Çağın Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt:11, Sayı:1, 2006, s.100-119.

<sup>47</sup> A. Keser, "İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama", *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı:4, 2005, s.77-96.

**KAYNAKÇA**

- Advardsson, B., Gustavsson, B.O., “Quality in the Work Environment: A Prerequisite for Success in New Service Development”, *Managing Service Quality*, Cilt.13, No.2, 2003, ss.148-163.
- Akıncı, Z., “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı:4, 2002, ss.1-25.
- Aksu, G., Acuner, A.M., Tabak, R.S., “Sağlık Bakanlığı Merkez ve Taşra Teşkilatı Yöneticilerinin İş Duyumuna Yönelik Bir Araştırma (Ankara Örneği)”, *Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Mecmuası*, Cilt.55, No.4, 2002, ss.271-282.
- Ardıç, K. ve Baş, T., “Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması”, *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 24-26 Mayıs 2001, Silivri/İstanbul.
- Arnett, D.B., Laverie, D.A., McLane, C., Using jobsatisfaction and pride as internal-marketing tools, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Cilt.43, No.2, 2002, ss.87-96.
- Baş, T., Ardıç, K., “Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği” *İktisat İşletme ve Finans*, Sayı.17, 2002, ss.72-81.
- Baş, T., “Öğretim Üyelerinin İş Tatmin Profillerinin Belirlenmesi”, *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.17, No.2, 2002, ss.19-37.
- Başaran, İ. E., *Yönetimde İnsan İlişkileri Yöneltil Davranış*, (Ankara: Kadioğlu Matbaası, 1992).
- Bakan, İ., Büyükbeşe, T., “Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması”, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, Sayı.7, 2004, ss.1-30.
- Bayram, N., Aytaç, S., Gürsakal, S., “Çalışanların İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma”, *8. Türkiye Ekonometri ve İstatistik Kongresi*, İnönü Üniversitesi Malatya, 24-25 Mayıs, 2007, ss.1-10.
- Baysal, A.C., *Çalışma Yaşamında İnsan*, (İstanbul: Fakülte Yayınları, 1993, No: 225).
- Cribbin, J.J., *Effective Managerial Leadership*, (New York: American Management Association, 1972).
- Çetiner, E. *Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi*, (Ankara: Tutubay Yayınları, 1995).
- Erdoğan, İ., *İşletmelerde Davranış*, (İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, 1991, No:242).
- Erdoğan, İ., *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, (İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, İşletme İktisadı Enstitüsü, Araştırma ve Yardım Vakfı, 1999 Yayın No: 5).
- Eren, E., *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (İstanbul: Beta Basım Yayın, 2006).

- Ergeneli, A., ve Eryiğit, M., “Öğretim Elemanlarının İş Tatmini: Ankara’da Devlet ve Özel Üniversite Karşılaştırması”, *Hacettepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt.19, No.2, 2001, ss.159-178.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z., Erat, S., “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt.5, No.1, 2004, ss.17-26.
- Gaertner, S., “Structural Determinants of Job Satisfaction And Organizational Commitment In Turnover Models”, *Human Resource Management Review*, Cilt.9, No.4, 1999, ss.479-493.
- Hulin, C.L., Smith, P.C. “Sex Differences in Job Satisfaction”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt.48, No.2, 1964, ss.88-92.
- Huselid, M. and Day, N., “Organizational commitment, job involvement, and turnover: a substantive and methodological analysis”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt.76, No.3, 1991, ss.380–391.
- Jerome, L., Kleiner, B.H., “Employee morale and its impact on service: what companies do to create a positive service experience”, *Managing Service Quality*, Cilt.5, No.6, 1995, ss.21-25
- Keser, A., “İş Doyumu ve Yaşam Doyumu İlişkisi: Otomotiv Sektöründe Bir Uygulama”, *Çalışma ve Toplum Dergisi*, Sayı.4, 2005, ss.77-96.
- Keser, A., “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkinin Araştırılması”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.11, No.1, 2006, ss.100-119.
- Kim, W. G., Leong, J.K., Lee, Y., “Effect of service orientation on jobsatisfaction, organizational commitment, and intention of leaving in a casual dining chain restaurant”, *Hospitality Management*, Cilt.24, No.2, 2005, ss.171–193.
- Lam, T., Zhang, H., Baum, T., “An investigation of employees' job satisfaction: the case of hotels in Hong Kong”, *Tourism Management*, Cilt.22, No.2, 2001, ss.157-165.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L., Barton, S.M., “The impact of job satisfaction on turnover intent: a test of a structural measurement model using a national sample of workers”, *The Social Science Journal*, Cilt.38, No.2, 2001, ss.233–250.
- Luthans, F., *Organizational Behavior*, (Newyork: McGraw-Hill, Inc., 1994).
- Odom, R.Y., Boy, W.R., Dunn, M.G., “Organizational culture, commitment, satisfaction and cohesion”, *Public Productivity and Management Review*, Cilt.14, No.2, 1990, ss.157–168.
- Örücü, E., Esenkal, F., “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)”, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.8, No.14, 2005, s.141-166.

- Özgen, H., Öztürk, A. and Yalçın, A. *İnsan Kaynakları Yönetimi*, (Ankara: Nobel Kitabevi, 2002).
- Schermerhorn, J.R., Hunt, J.G. and Osborn, R.N. *Management, USA*, John Willey and Sons, 1994.
- Seo, Y., Ko, J., Price, L.J., “The determinants of jobsatisfaction among hospital nurses: a model estimation in Korea”, *International Journal of Nursing Studies*, Cilt.41, No.4, 2004, ss.437-446.
- Shaw, J.D., “Jobsatisfaction and turnover intentions: the moderating role of positive affect”, *The Journal of Social Psychology*, Cilt.139, No.2, 1999, ss.242-244.
- Sauser, W.I. York, C.M. “Sex Differences in Job Satisfaction: a Re-Examination”, *Personel Pyschology*, Cilt.31, No.3, 1978, ss.537-547.
- Tarlan, D., Tütüncü, Ö., “Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.3, No.2, 2001, s.141-163.
- Testa, M.R., (1999). “Satisfaction with Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Efforts: An Empirical Investigation”, *Leadership & Organization Development Journal*, Cilt.20, No.3, ss.154-161.
- Toker, B., “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt.8, No.1, 2007, ss.92-107.
- Yamane, T., *Temel Örnekleme Yöntemleri. (Birinci Baskı)*. Çeviren: Alptekin ESİN, M. Akif BAKIR, Celal AYDIN ve Esen GÜRBÜZSEL, (İstanbul: Literatür Yayıncılık, 2001).
- Yüksel, İ. “Hemşirelerin İş Doyum Düzeylerini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Diskriminant Analiziyle Belirlenmesi”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt.3, No.1, 2002, ss.67-78.
- Weiss, H.M., “Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences”, *Human Resources Management Review*, Cilt.12, 2002, ss.173-194.