

OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİNİ ALGILARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLARI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ¹

Uğur Deniz ÖZKAN²

Suna Muğan ERTUĞRAL³

Hacer Neyir TEKELİ⁴

Orhan AKOVA⁵

ÖZ

Tüm sektörlerde çalışan memnuniyeti önemli bir konudur. Bu konu hizmet sektöründe daha da önem kazanmaktadır. Müşteriyle çoğunlukla yüz yüze iletişim halinde olan hizmet sektörü çalışanları, müşterilerle yaşadıkları olumlu ve olumsuz durumlardan dolayı iş tatmini veya memnuniyetsizlik yaşayabilirler. Bu çalışmada hizmet sektörü içinde yer alan turistik otel işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılıklarına olan etkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaçla Muğla-Marmaris'te faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde çalışan 400 kişiye anket uygulanmıştır. Araştırmada otel işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerini belirlemek için içsel ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyutlu İş Tatmini Ölçeği ve örgütsel bağlılıklarını ölçmek için duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç boyutlu Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçekler yardımıyla toplanan veriler SPSS 25 programında analiz edilmiş, frekans, yüzde, ortalama istatistikleri kullanılmıştır. Veriler farklılıkların belirlenmesi amacıyla Bağımsız T Testi, Tek Yönlü Varyans Analizine tabi tutulmuştur. İş tatmini ile örgütsel bağlılık arasındaki durumu belirlemek için korelasyon analizi, etkiyi belirlemek için regresyon analizi yapılmıştır. Bu bağlamda bu çalışmada otel işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılıklarına olan etkileri araştırılmıştır. Bu bağlamda bu çalışmada otel işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılıklarına olan etkilerinin birçok faktöre bağlı olarak ve sınırlı olduğu görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, Örgütsel bağlılık, Etki

Jel Kodları: D25

¹"Yüksek Lisans Öğrencisi Uğur Deniz Özkan'ın Danışmanlığını Dr. Öğretim Üyesi Suna Muğan Ertuğral'ın yürüttüğü mezuniyet tezi kapsamında hazırlanan çalışmadır."

²İ.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği AB, udenizozkan@yahoo.fr

³İ.Ü. İktisat Fakültesi İktisat Bölümü, İktisadi Gelişme ve Uluslararası İktisat Anabilim Dalı, sertugral@yahoo.com

⁴İstanbul Kültür Üniversitesi Meslek Yüksek Okulu, n.tekeli@iku.edu.tr

⁵İ.Ü. İktisat Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, akovaorhan@hotmail.com

THE EFFECT OF EMPLOYEES 'SATISFACTION ON BUSINESS SATISFACTION ON ORGANIZATIONAL COMMITMENT

ABSTRACT

Employee satisfaction in all sectors is an important issue. This issue becomes even more important in the service sector. The employees of the service sector who are in contact with one-to-one people can experience job satisfaction or dissatisfaction due to the positive and negative situations they experience with the customers. In this research, it is aimed to investigate the effect of job satisfaction levels of the employees in the accommodation sector on organizational commitment. For this purpose, 400 people working in five-star hotels operating in Marmaris district of Muğla have been researched. In order to determine the job satisfaction levels of the employees in the accommodation establishments, a two-dimensional Job Satisfaction Scale, internal and external satisfaction, and the three-dimensional Organizational Commitment Scale were used to measure the organizational commitment, emotional commitment, continuity of commitment and normative commitment. The data collected by using scales were analyzed in SPSS 25 program, frequency, percentage and average statistics were used. In order to determine the differences, the Independent T Test was subjected to One-Way Variance Analysis. Correlation analysis was used to determine the relationship between job satisfaction and organizational commitment and regression analysis was performed to determine the effect. In this context, in this study, the effects of job satisfaction levels on organizational commitment of hotel employees are examined. It is also seen that this is limited and depends on many factors.

Keywords: Job satisfaction, Organizational commitment, Impact.

Jel Codes: D25

GİRİŞ

Günümüzün iş yaşamındaki yoğun çalışma koşulları ve rekabet ortamı kaynakların verimli ve etkin kullanımını zorunlu kılmaktadır. Özellikle iş yaşamının ve üretimin temel faktörü olan işgücünün hem bir üretim faktörü hem de üretim faktörlerini yöneten bir güç olması sebebiyle etkin ve verimliliği son derece önemlidir. İşgücünün verimliliğinin sağlanması ise çalışan olarak çalıştığı işten memnuniyeti ile ilişkili olmaktadır. Çalışanların işlerindeki memnuniyetleri ve buna bağlı olarak gösterdikleri performans iş tatminlerine bağlıdır.

Çalışanların yaşamlarının ve zamanlarının büyük bir bölümünü işyerlerinde geçirmeleri sebebiyle, yapılan iş ve çalışılan işyeri çalışanları tatmin edici özelliklere sahip olmalıdır. Yaptığı işten doyum sağlayan memnun çalışan ya da çalışanlarda olumlu durumlar gözlenirken aksi durumda memnuniyetsizlikten kaynaklanan olumsuz durumlar gözlemlenebilir. Bu bağlamda iş tatmini önemli bir kavram olarak ortaya çıkmaktadır.

Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarının örgütsel bağlılıklarına etkisinin incelendiği şehir otellerini ele alan çalışmalar zaman içinde gerçekleştirilmekte olup, ancak sahil otelleri ile ilgili çalışmalar yetersizdir. Özellikle şehir ve sahil otellerinde çalışanların çalışma koşulları, örgütsel yapının farklılığından ve müşteri profili ve kalış süreleri bakımından belirgin farklılıklar mevcuttur. Bu açıdan sahil otellerini ele alan çalışmalar bu konudaki eksikliği gidermek ve literatüre katkı sağlamak bakımından önem arz etmektedir. Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarının örgütsel bağlılıklarına etkisinin ortaya konulmasının amaçlandığı bu çalışma, sınırlı sayıda bu konudaki çalışmalar için önemli bir katkı sağlayacaktır. Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarının örgütsel bağlılıklarına etkisinin tespiti yönelik belirlenen amaç doğrultusunda bu araştırma Muğla ili Marmaris ilçesinde bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışanlar arasından rastgele örneklem yoluyla seçilen 400 çalışana uygulanan anket ve ölçek verilerinin analizi ve yorumu ile sonuçlanmaktadır.

İŞ TATMİNİ KAVRAMSAL VE KURAMSAL ÇERÇEVE

İş tatmini ya da iş doyumunu (Job satisfaction) kavramı, ilk olarak 1920'li yıllarda incelenmeye başlanmış, iş tatminin önemli bir konu olduğu tam olarak ancak 1940'lı yıllarda anlaşılabilmiştir. Çalışma hayatı, kişilere işleriyle ilgili deneyimler kazandırmakla beraber her iş günün getirdiği çeşitli duyguların da neden olabilmektedir. Bu birikimler çalışanın işine yönelik zihinsel ya da duygusal tutumlar geliştirmesine yol açmaktadır (Eğinli, 2009:36).

İş tatmini kavramıyla ilgili olarak literatürde çok sayıda tanımlamaya rastlamak mümkündür. Locke (1976) iş tatminini; kişinin, kendi işi ya da iş tecrübelerini değerlendirmesinden doğan zevkli durum olarak tanımlamıştır. İş tatmini ya da iş deneyimlerinin değerlendirilmesinden doğan memnuniyeti olumlu ya da olumsuz duygusal bir durum olarak görmektedir Kişi işe verdiği değerle bu işten beklentilerini karşılaştırmakta; beklentiler işe verilen değeri karşıladığında iş tatmini, aksi halde iş

tatminsizliği ortaya çıkmaktadır (George & K.A., 2018:87). Beklentilerin karşılanması iş tatminini olumlu yönde etkilerden, beklentilerin karşılanmaması olumsuz yönde etkilemektedir.

İş tatmini ya da memnuniyetsizlik, kişinin işinden beklediği ve elde ettiği şey ile işine atfettiği değer ya da değerler arasındaki algılanan ilişkinin bir sonucudur (Kemelgor, 1982:158). Spector'e (1997) göre iş tatmini, insanların işlerini ve işlerinin farklı yönlerini nasıl algıladıklarıdır.

İşe ilişkin olumlu bir duyguyu tanımlayan iş tatmini, işin özelliklerinin değerlendirmesinden kaynaklanır. Yüksek düzeyde iş tatmini olan kişi, işiyle ilgili olumlu duygulara sahipken, düşük düzeydeki kişi olumsuz duygulara sahiptir (Robbins & Judge, 2013:108).

Kişinin işinin ya da iş deneyimlerinin öz değerlendirmesinden doğan hoş duygusal duruma iş tatmini denir. Vroom (1964) iş tatminini; bireyin çalışma ve iş rolünün olumlu algısı olarak tanımlamıştır (Varghese & Chirayath, 2016:528). Hsiao ve Kohnke (1998) iş tatminini, kişinin iş beklentisi ve iş durumunun gerçekliğinden kaynaklanan işine karşı duygusal bir cevap olarak tanımlamıştır (George & K.A., 2018:87).

Langton ve arkadaşlarına (2015) göre iş tatmini; bir işin karakteristiklerinin değerlendirilmesinden kaynaklanan o iş hakkındaki olumlu duygudur (Langton, Robbins , & Judge , 2015:93).

Yukarıdaki tanımlardan yola çıkarak iş tatminini; çalışanların yaptığı işin özelliklerini de dikkate alarak işten beklentileriyle bu beklentileri karşılama derecesi arasındaki olumlu fark olarak tanımlayabiliriz. Olumsuz fark ise iş tatminsizliği olarak adlandırılabilir.

İş tatmini konusu, çalışanların iş ya da özel hayatlarında mutluluk/mutsuzluk kaynağını oluşturma gücüne sahip olması, işletmeler açısındansa verimlilik/kalite artışı veya bunların düşmesine neden olmasından dolayı, hem çalışanlar açısından hem de işletmeler açısından özel bir önem taşımaktadır. Bunun yanında iş tatmini, örgüt içinde uygun ve etkin bir ortamın varlığını gösteren önemli bir göstergedir (Toker, 2007:93).

İş tatminsizliği çalışanlarda işten ayrılma niyeti yanında işe ve örgüte yabancılaşma gibi sonuçlara yol açmaktadır. İş tatmini zihinselden çok duygusal bir kavramdır. Dolayısıyla işletme yöneticilerinin çalışanlarının en üst seviyede iş tatmini yaşamaları için yardımcı olmaları gerekmektedir. İş tatmini yaşayan çalışanın aynı zamanda iş performansı da artacaktır. (İpçioğlu, 2017:11). Çalışanın performansındaki artış işletmenin de performansını olumlu olarak etkileyecektir.

İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini ölçeklerinde çalışanların belirli yönlerini belirleyen ücret, ödül, işin kendi, yöneticiler ve çalışma arkadaşları olmak üzere beş tatmin unsuru yer almaktadır. Bu unsurlarla ilgili beklentiler olumlu olarak gerçekleştiğinde iş tatmini yaşanırken olumsuz olarak gerçekleştiğinde iş tatminsizliği yaşanmaktadır (Kirel, 2011:81).

Çalışanların iş tatminini etkileyen çok sayıda faktörden söz edilebilir. Ücret, terfi imkânı, çalışan hakları, yönetmen, meslektaşlar, istihdam koşulları, iletişim, güvenlik, verimlilik ve istihdam örüntüsü, çalışanın iş hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasındadır. Tüm değişkenler iş tatminini farklı şekillerde etkiler (Gürbüz, 2007:38). İş tatminini etkileyen faktörler genel olarak bireysel faktörler ve örgütsel faktörler şeklinde iki grupta toplanabilir (Bakan & Büyükbeşe, 2004:7; Örucü, Kılıç, & Şimşir, 2010:2; İpçioğlu, 2017:11).

Çalışanlar işlerinden beklentilerine ulaştıklarında ortaya iş tatmini tutumu çıkar. Çalışanın cinsiyeti, yaşı, eğitim düzeyi, aile yapısı, değer yargıları, mesleki kıdemi gibi çeşitli bireysel faktörler iş tatmininde etkilidir. Bu özellikler çalışanların birbirinden farklılaşmasına dolayısıyla işten tatmin olma düzeylerinin değişiklik göstermesine neden olur (Akıncı, 2002:4).

Örgütsel faktörler içinde yönetim tarzı, yapılan işin özelliği, denetim şekli, örgüt içi güven ve güvenlik, iletişim, ücret, terfi imkânları, çalışma koşulları, örgüt içi eğitim ve kendini geliştirme fırsatı gibi birçok faktör sayılabilir. Diğer taraftan işletmenin sosyal görünümü, uygun ödüllendirme şekli, örgüt içinde çalışanların örgütle ve kendileri ile ilgili kararlara katılma düzeyleri iş tatminini etkileyen örgütsel faktörler arasında yer almaktadır (Bakan & Büyükbeşe, 2004:7; Eroğluer, 2008:9; Özkalp, 2013:80).

İş Tatmini Teorileri

İş tatminiyle ilgili teoriler literatürde motivasyon teorileri olarak da geçmektedir. İş tatminiyle ilgili teoriler motivasyon ve performans ilişkilerine göre değerlendirilmiştir. Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı, Adams'ın Eşitlik Kuramı motivasyon teorisi olmaları yanında iş tatminini de ele alan teorilerdir. Bu teorilere ek olarak; Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli ile Smith, Kendall ve Hulin tarafından ortaya konan Cornell Modeli de iş tatminini açıklamaya çalışan önemli teorilerdir (Ertürk, 2012; Alkış, 2008:77; Tor, 2011:49; Toker, 2007:93; Gürkan, Barut, Ünsel, & Aybay, 2017; Çakmak, 2017; Köroğlu, 2012; Yarimoğlu & Ersönmez, 2017)

İş Tatmini Ölçüm Modelleri

İş tatmini literatürde önemli bir yer tuttuğundan ölçümünün de yapılması gerekliliği ortaya çıkmıştır. İş tatminin ölçümüne yönelik çok sayıda model ve ölçek geliştirilmiştir.

İş tatminin ölçümünde iki popüler yaklaşım bulunmaktadır. İlkinde; genel olarak "işinizden ne kadar memnunsunuz?" sorusuna yanıt aranmaktadır. Katılımcılar; 1- Hiç memnun değilim ile 5- Çok memnunum arasında değişen ölçekleri yanıtlamaktadır. İkincisi ise daha karmaşık bir yöntemdir. Bu yöntemde çalışanların iş tatminine yönelik olarak terfi olanakları, mevcut gelir, yönetimin özelliği, çalışma arkadaşları gibi birçok faktörler ele alınmaktadır. Katılımcılardan görüşme yoluyla veriler toplanmakta ve standart bir ölçek oluşturularak iş tatmin puanları hesaplanmaktadır. Her iki yöntem de geçerli yöntemler olmakla beraber ikincisinin daha yorucu ve zaman alıcı olması nedeniyle ilk yöntem daha sık tercih edilmektedir (Robbins & Judge, 2013:113). İş tatminin ölçümü için çok sayıda ölçek

kullanılmakla beraber uluslararası kabul gören, geçerlilik ve güvenilirlikleri test edilmiş bazı ölçekler bulunmaktadır. Bu ölçekler; Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından ortaya atılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği, Hackman ve Oldham (1974) tarafından geliştirilen İş Özellikleri Modeli ve Spector (1985) tarafından geliştirilen İş Tatmini Ölçeğidir (Martins & Proença, 2012; Robbins & Judge, 2013:108; Özsoy, Uslu, Karakiraz, & Aras, 2014; Yarımoğlu & Ersönmez, 2017).

İş Tatmini Boyutları

Herzberg tarafından ileri sürülen Çift Faktör Kuramı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden sonra en çok bilinen ihtiyaç kuramlarındandır. Herzberg kuramına göre, iş tatminin iki ayrı boyutu bulunmaktadır. Bu iki farklı boyut bireylerin tatminini sağlayan güdüleyici yani motive edici (içsel) faktörler ile tatminsizliğe neden olan hijyen yani koruyucu (dışsal) faktörlerdir (Örücü E. Y., 2006). İçsel tatmin daha çok işin kendisiyle ilgiliyken dışsal tatmin ise işin kendisiyle doğrudan ilgili olmamakla beraber iş tatminini etkileyen faktörlerden oluşur (Mert, 2010).

Herzberg motive edici tatmin sağlayan içsel faktörleri başarı, tanınma, takdir edilme, sorumluluk, ilerleme, büyüme, yetki ve sorumluluk, işin kendisi olarak adlandırmıştır. İçsel iş tatmini; işle ilgili ve işin içsel niteliklerine ait öğelerden oluşmaktadır

Dışsal tatmin; işletmenin iş politikası ve yönetim şekli, denetleme yapısı, idareciler, çalışma koşulları, üst çalışanların alt çalışanlarla olan ilişkileri, ücret ve çevresel – fiziksel gibi işin çevresine ait kişinin çalıştığı iş koşullarıyla ilgilidir. Herzberg'e göre, içsel ve dışsal ihtiyaçların karşılanması iş görenleri tatmin etmektedir.

İş Tatmini Sonuçları

Kalıplar ve önyargılar üzerine kurulan yönetim sistemleri, farklı yapıya sahip çalışanların ihtiyaçlarını karşılamamaktadır. Uygun olmayan teşvik sistemleri, insanlar tarafından önemsenmeyen ödüller, yanlış iş tanımlamaları çalışanlarda tatminsizliğe yol açabilir. Bunun yanında çalışanların ve işyerinin yapısına uygun olmayan performans değerlendirmeleri iş tatminini olumsuz etkiler. Çalışan kendisini beceriksiz, yetersiz olduğunu düşünmeye başlar, benlik saygısını yitirir, yaratıcılığı azalır ve düşük moralle çalışmaya başlayarak verimliliği azalır (Griffin & Moorhead, 2013:39). İş tatmini kavramı; örgütsel vatandaşlık davranışı, verimlilik, iş gücü devri, örgütsel yabancılaşma, devamsızlık, müşteri tatmini gibi çok sayıda kavramla ilişkilidir. Bu kavramlar yalnızca çalışanı değil, örgütü de doğrudan doğruya etkilediğinden bu durum iş tatmininin yok sayılamayacak kadar önemli olduğunun göstergesidir (Bekmezci & Mert, 2013:173).

- İş tatminsizliğinin bireysel ve örgütsel sonuçları birbiriyle ilintilidir. Çalışanların iş tatmini olumlu ya da olumsuz olarak örgüte de yansımaktadır. İş tatminin olumlu ya da olumsuz sonuçları daha çok çalışanlara etki etmekle beraber çalışandaki iş tatmini ya da tatminsizliğine paralel olarak örgütlerde de çeşitli sonuçlara yol açmaktadır. İş tatminiyle oluş-an olumlu sonuçlardan çok olumsuz sonuçların

ortadan kaldırılması önem taşımaktadır. Çalışanın iş tatminsizliğinin sonucu örgüt açısından en fazla görülen olumsuz sonuçları şöyle sıralanabilir. Sırasıyla; İşe ve örgüte yabancılaşma, İşten ayrılma niyeti, istifaların artması, İşe geç kalma/devamsızlıkta artış, Çalışan performansındaki azalmayla birlikte işletme performansında düşüş, Yüksek personel devir oranı, Düşük şirket sadakati, Stres, kavga ve kırgınlıkların artması şeklindedir. Daha sonra; Grevlerin planlanması, Hırsızlık olaylarında artış, Makine ve tesislere zarar verme, sabotaj yapılması, Daha düşük zihinsel ve fiziksel sağlık, Tedavi masraflarında artış, Çalışanlarda ortaya çıkan tükenmişlik ve sinizm sonrası örgütte verim kaybı, Örgütsel vatandaşlık davranışlarında olumsuzluklar şeklinde sıralanmaktadır (Budak, 2006:68; Somuncuoğlu, 2013; Hatipoğlu, 2014:69).

Çalışanlarda yaşanan iş tatminsizliği yarattığı boşluk ve işten kopma duygularıyla yalnızca ruhsal çöküntü ya da verim düşüklüğü değil sağlıksız bir topluma doğru bir yapıyı da hızlandırmaktadır. Her ne kadar araştırmalar bu sonuçları göz ardı ederek genel olarak örgütsel sonuçları üzerinde dursa da toplum açısından da önemli sonuçlara yol açtığı bir gerçektir (Kök, 2006:291). Aile bireylerinden birisinin yaşadığı iş tatminsizliği o ailede yaşayan herkesi, yakın akrabaları, aileyle ilişkili yakın çevreyi de olumlu ya da olumsuz etkileyebilmektedir.

İş tatminsizliği; bir toplumda ailedeki bütünlüğün bozulması tüm toplumun bozulmasına zemin hazırlamaktadır. İş tatminsizliği iş yaşamını, işletmelerin mevcudiyetini, işletme gelirlerini, işletme karlılığını ve işletmelerin sürdürülebilirliğini olumsuz yönde etkileyebilecek toplumsal ve ekonomik sonuçlara sebep olabilmektedir. Bu sebeple çalışanlar ve çalıştıkları kurum arasındaki örgütsel bağlılık son derece önemlidir. Bir işletmenin varlığını ve kârlılığını sürdürebilmesi için çalışanların kendilerini buldukları örgütte mutlu ve örgüte bağlı hissetmeleri önemli bir konudur

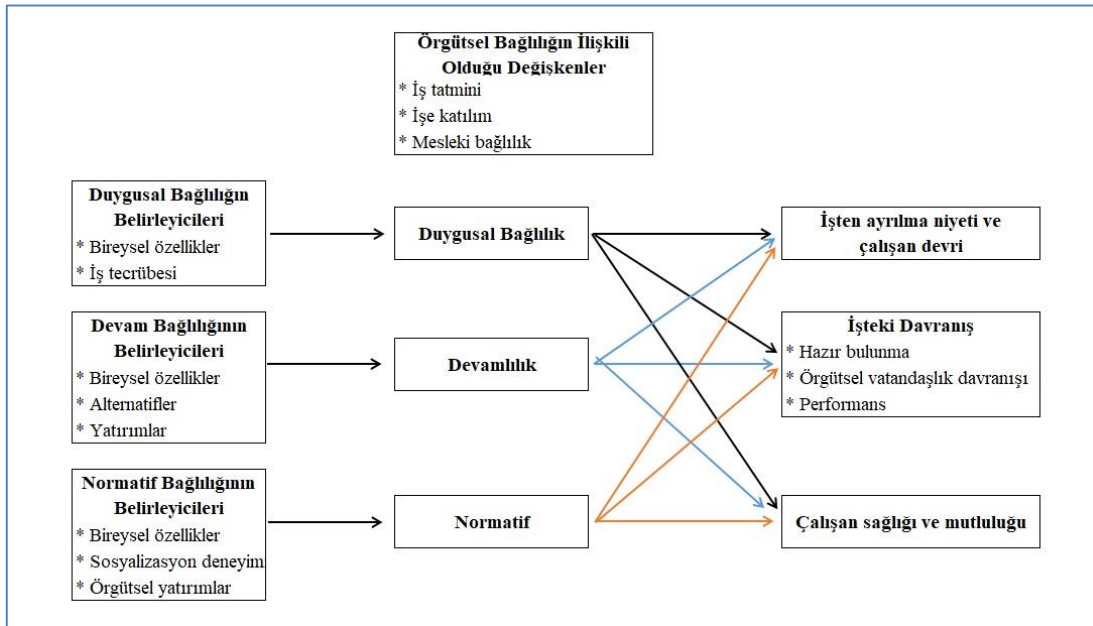
İş Tatminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi

İş tatmini, pozitif iş tutumlarından biridir ve çalışan yaptığı iş ve işin yapısına göre bu tutumu geliştirir (Luthans, 2002). Örgütsel bağlılık ile iş tatmini kıyaslandığında odak yönünden örgütsel bağlılık daha geniş bir alanı ifade eden örgüte yönelen bir tutumken iş tatmini daha özel bir alan olan yapılan işe yönelik bir tutumdur. Örgütsel bağlılık zaman açısından daha uzun dönemli ve devamlı iken iş tatmini yapılan işe ve onun özelliklerine karşı daha kısa süreli ve geçici bir tutumu göstermektedir(Çekmecelioğlu, 2006:156). İş tatmini daha çok çalışanın içsel tepkileri sonucu oluşmaktadır. Ancak örgütsel bağlılık dış etkenlerin de etkisinde kalmaktadır.

- Örgütlerin varlıklarının devamını sağlamaları örgütlerin en önemli kaynağı insana bağlıdır. İşletmelerin rekabet gücünü arttıran yine o işletmede çalışanların nitelikleridir. Bu nedenle nitelikli çalışanların örgüt içinde kalması, örgüt amaçlarını benimseyerek örgüte bağlılık geliştirerek kendisini bir anlamda bulunduğu örgütün bir parçası olarak hissetmesi gereklidir (Yavuz, 2008:70). Örgütsel bağlılık, örgütün amaç ve çıkarlarıyla çalışanların yetenek ve heveslerinin ortak noktada buluşması anlamına gelmektedir (Aydınlı, 2005:66). O'Reilly ve Chatman (1986) çalışanların örgütlerine

psikolojik olarak bağlanmalarını örgütsel bağlılık olarak tanımlamışlar ve bu bağlılığın; özdeşme bağlılığı, uyum bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı olmak üzere üç boyutundan söz etmişlerdir.

Allen ve Meyer (1990,1991) örgütsel bağlılığı çalışanların örgütleriyle ilgili hisleri ya da inançlarıyla ilgili psikolojik durum olarak ifade etmişlerdir. Örgütsel sadakat veya bağlılık duygusuna sahip olan çalışanlar memnun olmasalar bile işlerinden ayrılmaya daha az eğilimli olacaklardır. Çalışanlara örgütsel bağlılık bilinci fazlasıyla verilmişse çalışanlar mevcut işlerinden memnun olmasalar bile örgütleri için fedakârlık yapmaya daha istekli davranacaklardır (Robbins & Judge, 2017:116). Allen ve Mayer'e göre; örgütsel bağlılık devam bağlılığı, normatif bağlılık ve duygusal bağlılık olmak üzere üç boyutludur. (Meyer & Allen, 1991).



Şekil 1. Allen ve Meyer (1990) Üç Boyutlu Örgütsel Bağlılık Modeli

Kaynak: Meyer ve diğerleri, 2002:22.

Şekil 1'de Allen ve Meyer'in üç boyutlu örgütsel bağlılık modeli yer almaktadır. Buna göre; örgütsel bağlılık ile iş tatmini, iş katılımı ve mesleki bağlılık ilişkili kavramlardır. Duygusal bağlılık bireysel özelliklerden ve iş tecrübesinden etkilenmektedir. Çalışanın devam bağlılığı bireysel özellikleri yanında alternatif iş imkânları ve örgüte yapılan yatırımlardan etkilenmektedir. Normatif bağlılık; çalışanın bireysel özellikleri, işyerindeki sosyal yaşantısı ve örgütün çalışana yaptığı yatırımlardan etkilenmektedir. Bu üç bağlılık boyutu birbiriyle ilişkilidir.

Literatürde çalışanların iş tatmininin örgütsel bağlılıklarına etkisine yönelik çok sayıda çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmalardan bazıları ve ulaşılan sonuçlara aşağıda yer verilmiştir.

Allen ve Meyer (1990) çalışanların devamsızlıkları ve işten ayrılma niyetleriyle örgütsel bağlılık boyutları arasında çift yönlü, negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır.

Jenkins ve Thomlinson (1992) çalışanların duygusal bağlılığı ile iş tatminleri arasında çift yönlü, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Devam bağlılığı ve iş tatmini arasındaysa çift yönlü, negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Normatif bağlılık ile iş tatmini arasında bir ilişki bulamamışlardır (Jenkins & Thomlinson, 1992).

Tekingündüz ve Kurtuldu (2015) hastane çalışanlarının işten ayrılma tutumunu, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkileri analiz etmişlerdir. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini düşük düzeyde, iş tatminlerini ve örgütsel bağlılıklarını orta düzeyde bulmuşlardır. Örgütsel bağlılık ve iş tatmini birbirini, pozitif yönde ve karşılıklı olarak %23 oranında etkilediği belirlenmiştir. (Tekingündüz & Kurtuldu, 2015:1503)

Bülbül (2016) bir kamu kurumunda örgütsel bağlılık ve iş tatminini incelemiştir. Erkeklerin iş tatmin düzeyleri ve normatif bağlılıkları kadınlardan yüksek bulunmuştur. Yaşa, eğitim düzeyine göre iş tatmininin tüm boyutlarında ve duygusal, normatif bağlılıklarında farklılık bulunmuştur. Buna göre; Eğitim seviyesi arttıkça iş tatmini ve örgütsel bağlılık azalmaktadır. Gelir arttıkça iş tatmini azalırken duygusal bağlılık artış göstermektedir. Hizmet yılında göre iş tatmininde farklılık gözlenmezken 21-25 yıl arasında duygusal ve devam bağlılığı artmaktadır. Kadrolu çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları geçici ya da sözleşmeli çalışanlara göre yüksek bulunmuştur (Bülbül, 2016:7).

Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi

Konaklama işletmelerine yönelik çok sayıda araştırma olduğu ancak doğrudan doğruya konaklama işletmelerinde ve özellikle otel işletmelerinde iş tatmininin örgütsel bağlılıklarına etkisinin yer aldığı çalışmalar sınırlı sayıdadır. Otel işletmelerinin çalışma koşulları, işin sürekliliği ve insan gücünün bizzat işin özünü oluşturması örgütsel bağlılık ve çalışanların motivasyonu-caydırıcı koşulların varlığı ve iş tatmini konuları işin ve işletmenin sürdürülebilirliği açısından etkilemektedir. Özellikle çalışma süreci ve organizasyon içinde çalışanların davranışsal ve duygusal durum ve etkileşimleri son derece önemlidir.

Balay (2000) çalışanların örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörleri araştırdığı çalışmasında; iş tatmini, iş gerilimi, iş güvensizliği, rol çatışması, rol belirsizliği gibi davranışsal ve tutumsal algılarıyla örgütsel bağlılık arasında yakın bir ilişki bulmuştur. (Balay, 2000:68) Öneği (2014) otel işletmelerinde

çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeyinin iş tatmini ve çalışma performansına etkisini araştırmıştır. Çalışanların yaş gruplarına göre iş tatminlerinde, duygusal ve devam bağlılıklarında anlamlı farklılık bulunmuştur. 34 yaş ve üzerinde olanların iş tatmin düzeyleri, duygusal ve devam bağlılıkları 34 yaşın altındakilerden yüksek bulunmuştur. kadınların devam ve normatif bağlılıkları erkeklerden yüksektir. Ancak iş tatmininde cinsiyete göre farklılık bulunamamıştır. Boşanmış çalışanların duygusal ve devam bağlılıkları evle ya da bekârlardan; evlilerin iş tatminleri bekâr ya da boşanmış olanlardan yüksektir. Örgütsel bağlılık ve iş tatmininin birbirlerini karşılıklı olarak % 53 oranında etkilediği belirlenmiştir. (Öneği, 2014:23)

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

Araştırmanın Amacı ve Yöntemi

Bu araştırma ile; otel işletmelerinde çalışanların iş tatminlerinin örgütsel bağlılıklarına etkisi ve otel işletmesi çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin örgütsel bağlılıklarını etki derecesinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmanın Sınırlılıkları ve Yöntemi

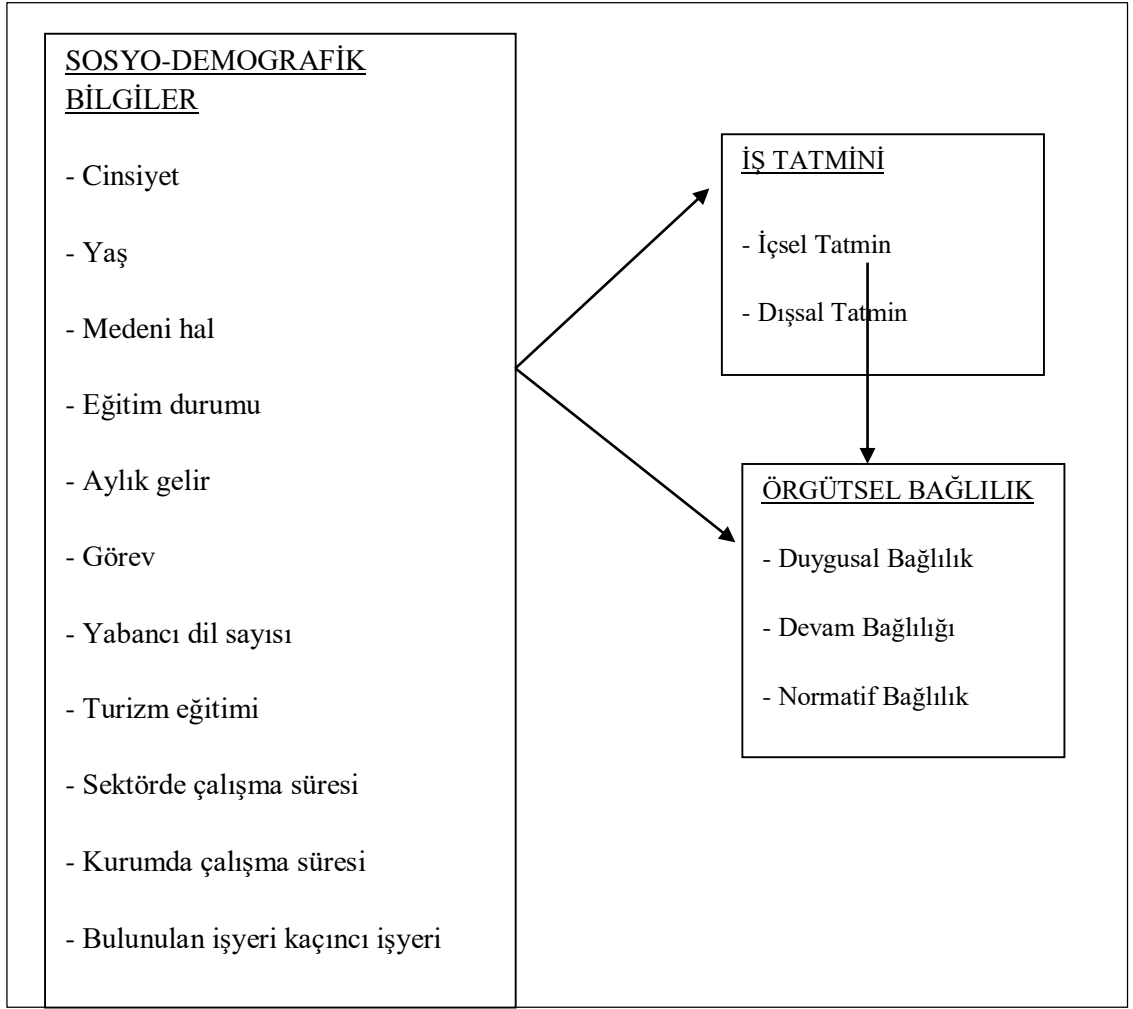
Araştırma Marmaris'te faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel çalışanlarıyla, bu çalışanlardan toplanan verilerle ve bu verilerle yapılan analiz sonuçlarıyla sınırlandırılmıştır. 1, 2, 3 ve 4 yıldızlı oteller, butik oteller ve tatil köyleri araştırmaya dahil edilmemiştir. Sonuç olarak, 1 Kasım-30 Kasım 2018 tarihleri arasında elektronik posta yoluyla iletilen ölçeklerin geri dönüşü ve interaktif anket formları yolu ile toplanan 400 veri incelenmiştir. Veriler 1 Aralık 2018-31 Ocak 2019 tarihleri arasında toplanmıştır. Çalışanlara araştırmayla, form ve ölçeklerle ilgili bilgilendirme yapılarak gönüllülük esasına göre uygulama yapılmıştır.

Çalışmanın ana problemi; “otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarının örgütsel bağlılıklarına etkisi var mıdır?” olarak belirlenmiştir. Ana probleme bağlı olarak aşağıdaki alt problemlere cevap aranacaktır.

- İş tatmini algısı; sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- Örgütsel bağlılık algısı sosyo-demografik özelliklere göre anlamlı farklılık göstermekte midir?
- İş tatmini algısı ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- İş tatmini algısı örgütsel bağlılık algısını ne düzeyde etkilemektedir?

Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarının örgütsel bağlılıklarına etkisinin incelendiği bu çalışmada tanımlayıcı, ilişki ve etki arayıcı model kullanılmıştır. Araştırmanın Modeli Şekil 2'de görüldüğü gibi oluşturulmuştur.



Şekil 2. Araştırmanın Modeli

Belirlenen amaç, problemler ve model çerçevesinde aşağıdaki hipotezler belirlenmiştir.
Ana Hipotez: Otel işletmelerinde iş tatmini algısının örgütsel bağlılık üzerinde etkisi vardır.

Alt Hipotez 1:

H₀: Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarında sosyo-demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık yoktur.

H₁: Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algılarında sosyo-demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık vardır.

Alt Hipotez 2:

H₀: Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılık algılarında sosyo-demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık yoktur.

- H₁: Otel işletmelerinde çalışanların örgütsel bağlılık algılarında sosyo-demografik özelliklerine göre anlamlı farklılık vardır.

- Alt Hipotez 3:

- H₀: Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algıları ile örgütsel bağlılık algıları arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

- H₁: Otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini algıları ile örgütsel bağlılık algıları arasında anlamlı bir korelasyon (ilişki) vardır.

Veri Toplama Araçları

- Çalışanların örgütsel bağlılıklarını ölçmek amacıyla Meyer ve Allen (1990) tarafından geliştirilen ve yine Mayer, Allen ve Smith (1993) tarafından revize edilen Arslan'dan (2017) alınarak düzenlenen Örgütsel Bağlılık Ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 18 ifade ve üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçek olumlu ve olumsuz ifadelerden oluşmaktadır. Olumlu ifadeler (1,2,6,7,8,11,12,14,15,16,17,18) 1- Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum ve 5- Kesinlikle katılıyorum şeklinde kodlanmış ve puanlanmıştır. Olumsuz ifadeler (3,4,5,13) ters kodlanmış ve puanlanmıştır. Ölçekte yer alan 1-7. İfadeler duygusal bağlılığı, 8-12. İfadeler devam bağlılığını, 13-18. İfadeler normatif bağlılığı ölçmeye yöneliktir.

İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisine İlişkin Bulgular

Otel işletmelerinde çalışanların iş tatminleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki korelasyon ve regresyon bulguları bu başlık altında ele alınmıştır.

“Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrudan ilişkiyi veya bir değişkenin iki ya da daha çok değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir” (Doymuş, 2009). Korelasyon katsayısı yardımıyla iki değişken arasındaki ilişki düzeyi ve yönü belirlenir. İlişki düzeyi; +1 ile -1 arasında bir değer alırken ilişkinin yönü pozitif ya da negatif olabilir. -1 korelasyon mükemmel negatif ilişkiyi gösterirken +1 korelasyon mükemmel pozitif ilişkiyi gösterir. Korelasyonun sıfır çıkması değişkenler arasında bir ilişki olmadığı anlamını taşır. Katsayılar yorumlanırken; 0,01-0,29 arası katsayı düşük düzey ilişki; 0,30-0,69 arası katsayı orta düzey ilişki ve 0,70-1,00 arasındaki katsayı yüksek düzey ilişkiyi ifade eder (Büyüköztürk, 2012). Korelasyon katsayısı değişkenler arasındaki bir neden ya da sonuç ilişkisini göstermemektedir. Korelasyon katsayı r harfi ile gösterilir.

Tablo 1. İş tatmini ve örgütsel bağlılık korelasyon analizi bulguları

Boyut		Duygusal Bağlılık	Devam Bağlılığı	Normatif Bağlılık	Örgütsel Bağlılık
İçsel Tatmin	r	-,267**	-,034	-,303**	-,285**
	p	,000	,499	,000	,000
	n	400	400	400	400
Dışsal Tatmin	r	-,183**	-,028	-,225**	-,204**
	p	,000	,575	,000	,000
	n	400	400	400	400
İş Tatmini	r	-,241**	-,033	-,281**	-,261**
	p	,000	,516	,000	,000
	n	400	400	400	400

** p<0,01 düzeyinde çift yönlü korelasyon yer almaktadır.

Tablo 1’de iş tatmini ana boyutu ve alt boyutları ile örgütsel bağlılık ana boyutu ve alt boyutları arasındaki korelasyon bulguları yer almaktadır. Buna göre;

- İş tatmini içsel tatmin alt boyutu ile örgütsel bağlılık duygusal bağlılık alt boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,267$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Devam bağlılığı arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Normatif bağlılık ile arasında negatif, çift yönlü, orta düzeyde ($r = -,303$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ana boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,285$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır.

- İş tatmini dışsal tatmin alt boyutu ile örgütsel bağlılık duygusal bağlılık alt boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,183$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Devam bağlılığı arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Normatif bağlılık ile arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,225$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ana boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,204$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır.

- İş tatmini ana boyutu ile örgütsel bağlılık duygusal bağlılık alt boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,241$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Devam bağlılığı arasında ilişkiye rastlanmamıştır. Normatif bağlılık ile arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,281$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır. Örgütsel bağlılık ana boyutu arasında negatif, çift yönlü, düşük düzeyde ($r = -,261$) ve anlamlı ($p < 0,00$) bir ilişki bulunmaktadır.

Alt Hipotez 3 açısından; iş tatmini ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki bulunduğundan hipotez tamamen kabul edilmiştir.

Değişkenler arasındaki ilişkinin varlığı ve verilerin normal dağılım göstermesi regresyon analizinin yapılabilirliğini göstermektedir (Al, 2016). “Regresyon analizi, aralarında sebep-sonuç ilişkisi bulunan iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi, o konu ile ilgili tahminler (estimation) ya da kestirimler (prediction) yapabilmek amacıyla regresyon modeli olarak adlandırılan matematiksel bir model ile karakterize eden bir istatistik analiz tekniğidir” (Şahinler, 2000). Korelasyon analizi sonuçlarına göre aralarında anlamlı ilişki bulunan içsel tatmin, dışsal tatmin, iş tatmini, duygusal

bağlılık, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık boyutları regresyon analizine tabi tutulmuştur. Örgütsel bağlılık boyutları bağımlı değişken olarak alınmıştır. Bir başka deyişle etkilenen değişkenlerdir.

Tablo 2. İş tatmini ve örgütsel bağlılık regrasyon model özeti

Model	Boyut	r	r ²	Düzeltilmiş r ²	SS
1	Duygusal Bağlılık	,267 ^a	,071	,069	,771
	Normatif Bağlılık	,303 ^a	,092	,090	,629
	Örgütsel Bağlılık	,285 ^a	,081	,079	,528
2	Duygusal Bağlılık	,183 ^b	,033	,031	,786
	Normatif Bağlılık	,225 ^b	,051	,048	,643
	Örgütsel Bağlılık	,204 ^b	,042	,039	,539
3	Duygusal Bağlılık	,241 ^c	,058	,056	,776
	Normatif Bağlılık	,281 ^c	,079	,077	,634
	Örgütsel Bağlılık	,261 ^c	,068	,066	,532
a. Predictors: (Constant): İçsel Tatmin					
b. Predictors: (Constant): Dışsal Tatmin					
c. Predictors: (Constant): İş Tatmini					

Tablo 2’de Otel işletmeleri çalışanlarının iş tatminlerinin örgütsel bağlılıklarını etkileme düzeyleri görülmektedir. Bir değişkenin diğer değişkeni ne kadar açıkladığı ya da etkilediğini belirlemek amacıyla determinasyon katsayısı kullanılır. Bu katsayı, korelasyon katsayısının karesidir (r²). Değişkenlerden herhangi birinde gerçekleşen değişikliğin ne kadarlık kısmının diğeri tarafından açıklandığının belirlenmesinde ve yorumunda kullanılır (Özsoy G. , 2005:184). Tablodaki düzeltilmiş r² değerleri dikkate alındığında;

- Çalışanların içsel tatminleri duygusal bağlılıklarını yaklaşık olarak %6,9 oranında; normatif bağlılıklarını %9 oranında; örgütsel bağlılıklarını %7,9 oranında etkilemektedir.

- Çalışanların dışsal tatminleri duygusal bağlılıklarını yaklaşık olarak %3,1 oranında; normatif bağlılıklarını %4,8 oranında; örgütsel bağlılıklarını %3,9 oranında etkilemektedir.

- Çalışanların iş tatminleri duygusal bağlılıklarını yaklaşık olarak %5,6 oranında; normatif bağlılıklarını %7,7 oranında; örgütsel bağlılıklarını %6,6 oranında etkilemektedir.

Korelasyon bulunan değişkenlerde ilişkilerin tamamı negatif yönlü olduğundan iş tatmini arttıkça örgütsel bağlılık azalmaktadır denilebilir. İş tatmininden en fazla etkilenen boyut normatif bağlılık boyutudur ve içsel tatminden yaklaşık olarak %9 etkilenmektedir. İçsel tatmin %9 arttıkça normatif bağlılık azalmakta ya da bir başka deyişle içsel tatmin %9 azaldıkça normatif bağlılık aynı derecede artmaktadır.

Ana hipotez açısından; Otel işletmelerinde iş tatmini algısının örgütsel bağlılık üzerinde etkisi bulunduğu ana hipotez tamamen kabul edilmiştir. Bu etki yaklaşık %6,6 oranında ve düşük bir etkidir.

SONUÇ

Bu araştırmada hizmet işletmeleri arasında yer alan otel işletmelerinde çalışanların iş tatminlerinin örgütsel bağlılıklarını etkileme düzeyi rastgele örneklem yoluyla seçilen 400 çalışana uygulanan anket ve ölçek verilerinin analizi ve yorumu, analiz sırasında kullanılan parametrik ya da nonparametrik yöntemlerin belirlenmesi amacıyla çarpıklık ve basıklık normallik testi yapılarak değerlendirilmiştir. Araştırma; Muğla ili Marmaris ilçesinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çeşitli kademelerde görev yapan 400 kişi ile yürütülmüştür. Araştırmada iş tatmini ve örgütsel bağlılıkların sosyo-demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı yanında, iş tatmini ve örgütsel bağlılık korelasyon ve regresyon düzeyleri incelenmiştir. İş tatmini; içsel tatmin, dışsal tatmin ve iş tatmini olmak üzere üç boyutlu, örgütsel bağlılık; duygusal bağlılık, devam bağlılığı, normatif bağlılık ve örgütsel bağlılık olmak üzere dört boyutlu değerlendirilmiştir.

İş tatmininin örgütsel bağlılığa etkisine yönelik olarak aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır: Otel işletmesi çalışanlarının iş tatmin düzeyleri örgütsel bağlılıkları cinsiyet, eğitim, medeni hal, gelir, nitelik ve çalışma süreleri ile bağlantılı olmaktadır. Kadınların dışsal tatminleri erkeklerden; erkeklerin normatif bağlılıkları kadınlardan yüksektir. Turizm eğitimi alıp almamaya göre turizm eğitimi almayanların içsel tatminleri alanlardan yüksekken; turizm eğitimi alanların devam bağlılıkları ve genel örgütsel bağlılıkları almayanlardan yüksektir. Medeni hale göre iş tatmininde bir farklılık yokken dul/boşanmış olanların örgütsel bağlılıkları evli ve bekâr olanlardan düşüktür. Eğitim durumlarına göre lisansüstü mezunların içsel tatminleri ve genel iş tatminleri lisans mezunlarından yüksekken; ön lisans mezunlarının duygusal bağlılıkları ve genel örgütsel bağlılıkları ilkökul, lise ve lisans mezunlarından yüksek bulunmuştur. Aylık gelire göre 3.500 TL üstü gelir elde edenlerin içsel tatmin ve genel iş tatminleri yüksekken; normatif bağlılıkları düşüktür. Görevlerine göre iş tatmininde farklılık görülmezken en fazla farklılık devam bağlılığında görülmüştür. Yabancı dil sayısında iş tatmininde farklılık görülmezken yabancı dil sayısı arttıkça örgütsel bağlılık genel olarak artmaktadır. Genel olarak sektörde çalışma süresi arttıkça içsel tatmin düşerken kurumda çalışma süresi arttıkça içsel tatmin artmaktadır. Sektörde çalışma süresine göre en yüksek örgütsel bağlılık ise 6-10 yıl çalışanlardadır. Kurumda çalışma sürelerine göre örgütsel bağlılıklar değişiklik göstermektedir. Çalışılan işyerinin sayısı iş tatmininde farklılığa yol açmamaktadır. Genel olarak dördüncü işyeri olanların örgütsel bağlılıkları diğerlerin yüksektir.

Araştırma sonucunda ulaşılan en belirgin bulgu iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki yönünün negatif olmasıdır. Jenkins ve Thomlinson (1992) araştırma bulgularımızın aksine duygusal bağlılık ile iş tatmini arasında çift yönlü, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunurken, devam bağlılığı ile iş

tatmini arasında çift yönlü, negatif ve anlamlı bir ilişki bulmuşlardır. Araştırma bulgularımızın aksine Gözen (2007) sigorta şirketi çalışanlarının; Aktay (2010) askeri hastane çalışanlarının; Erdoğan (2013) Maliye Bakanlığı Merkez Teşkilatı çalışanlarının; Öneği (2014) Ankara şehir otelleri çalışanları ile yaptığı çalışmada iş tatminleri ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki bulmuştur. Ayrıca literatürde çok sayıda araştırma iş tatmini ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir (Hatipoğlu, 2014; Tekingündüz & Kurtuldu, 2015; Bülbül, 2016). Araştırmamızın sonuçları değerlendirildiğinde içsel tatmin yaşayan sahil otel çalışanlarının buldukları işyerlerine duygusal, normatif ya da genel örgütsel bağlılık duymadıkları görülmektedir. Çalışanın yaptığı işle bütünleştiği ve bu işi bulunduğu işyerinden bağımsız olarak düşündüğü söylenebilir. Çalışan işiyle ilgili yeterince tatmin yaşamakla beraber yaptığı işi görev olarak düşünmemekte ve normatif bağlılık geliştirmemektedir. Duygusal bağlılık ve normatif bağlılık geliştirmeyen çalışanın doğal olarak örgütsel bağlılığı da içsel tatmini arttıkça azalmaktadır, denilebilir. Benzer durum dışsal tatmin için de söz konusudur, denilebilir. Bunun nedenleriyle ilgili olarak araştırmaya katılanlar için net bir şey söylenemez. Yine de bunun sahil otellerinin çalışanlarının sezonluk olması, kontratların sıkça senelik değişmesi, iş koşullarının ağır olması, iş tatmini yaşayanların başka kurumlarda kolayca iş bulabilmesini düşünmesi gibi sebepler olabilir. Bu durumun sebeplerini araştırmak için aynı katılımcılarla tekrar araştırılması gereklidir. Otel işletmelerinde iş tatmini ve örgütsel bağlılığın artırılması açısından eşit ücret ve çalışma koşullarının sağlanması, ücret ile ödüllendirilme yapılması, çalışanların kurum içi eğitimlerle turizm konusunda eğitime tabi tutulmaları, turizm sektöründe çalışanların eğitimlerinin hem işverenler hem kanun koyucular tarafından teşviki önerilerinde bulunabiliriz. Aynı zamanda nitelikli çalışanların maddi ya da manevi ödüllerle desteklenmesi örgütsel bağlılıklarını arttıracak gibi, uzun süreli çalışılması mesleğe olan bağlılığı ve dolayısıyla örgüte olan bağlılığı da arttıracığından bu yönde önlemler alınması şeklinde bir değerlendirme uygun olacaktır.

Ayrıca; iş tatmini ve örgütsel bağlılık değerlendirilirken tek bir ölçütün yeterli olmadığı göz önünde bulundurulmalı, otel işletmelerinde çalışanların işleri ve işyerlerinden memnuniyet düzeylerinin de dış müşteriler kadar önemli olduğu göz önünde bulundurulması önerilmektedir. Mutlu ve memnun çalışan mutlu ve memnun müşteridir felsefesi izlenmelidir.

Sonuç olarak; Otel işletmesi çalışanlarının iş tatmin düzeyleri orta seviyede olmakla birlikte örgütsel bağlılıkları yüksektir. İlerleyen zamanda konuyla ilgili araştırma yapacaklara çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıklarında örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin de dahil edilmesi önerilebilir. Ayrıca; iş tatmini ve örgütsel bağlılık gelişiminde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin etkisi de incelenebilir.

KAYNAKÇA

- Akıncı, Z. 2002 "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". **Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi**, 2/4, 1-25.
- Alkış, H.: 2008 "Frederick Herzberg'in Çift Etmen (Hijyen –Motivasyon) Kuramının İşgörenin İş Tatminine Etkisi ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama". Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi
- Arslan, E.: 2017 "Otel İşletmelerinde Çalışanların Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Üzerine Etkisi". Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Aydınlı, H.: 2005 "İş Doyumunu Etkileyen Değişkenler ve Bir Uygulama". **Üçüncü Sektör Kooperatifçilik Dergisi**, 149, 62-84.
- Bekmezci, M., ve Mert, İ.: 2013 "Çalışanların İş Tatmininin Yaşam Tatminini Yordamasında Kamu ve Özel Sektör Farklılığı". 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı. Sakarya: Sakarya Üniversitesi İşletme Fakültesi, s. 172-182
- Balay, R.: 2000 "Özel ve Resmi Liselerde Yönetici ve Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılığı (Ankara İli Örneği)". Ankara: Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi.
- Budak, A., 2006 "Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal NATO POL Tesisleri'nde Bir Uygulama". Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Bülbül, S.: 2016 "Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini: Bir Kamu Kurumunda Uygulaması". İstanbul: Nişantaşı Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Çakmak, Ü.: 2017 "Kamu ve Özel Spor Kuruluşlarında Görev Yapan Personelin İş Tatmininin Örgüt Kültürüne Etkisinin İncelenmesi". Muğla: Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

- Çekmecelioğlu, H. G.: "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma". 2006 İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, 8/2, 153-168.
- Doymuş, K.: "Korelasyon Analizi": (Çevrimiçi) 2009 <https://kemaldoymus.files.wordpress.com/2009/12/korelasyon.ppt,5> Şubat 2019.
- Ertürk, E.: "Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama". 2012 Ege Akademik Bakış, 12/1, 39-52.
- Griffin, R., ve Moorhead, G.: Organizational Behavior: Managing People and Organizations (11th Edition b.). United States: Cengage Learning. 2013
- Gürbüz, A.: "Eğitim Seviyesinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Turizm Sektörü Açısından Değerlendirilmesi". Doğu Üniversitesi Dergisi, 8/1, 36-46 2007
- Hatipoğlu, Z.: "Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin X ve Y Kuşaklarına Göre Farklılıklarının İncelenmesi". İstanbul: İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Doktora Tezi. 2014
- Jenkins, M., ve Thomlinson, R. P.: "Organisational Commitment and Job Satisfaction as Predictors of Employee Turnover Intentions". Management Research News, 15/10, 18-22. 1992
- Langton, N., Robbins , S., ve Judge , T.: 2015 **Organizational Behaviour Concepts, Controversies, Applications (Seventh Canadian Edition b.)**. Canada : Pearson
- Luthans, F.: "The Need for and Meaning of Positive Organizational Behavior". 2002 **Published in Journal of Organizational Behavior**, 23/6, 695-706.
- Martins, H., ve Proença, T.: "Minnesota Satisfaction Questionnaire-Psychometric Properties and Validation in a Population of Portuguese Hospital Workers". **FEBS Working Papers**, 471/1, 1-21. 2012
- Meyer, J., ve Allen, N.: "A three-Component Conceptualization of Organizational Commitment". **Human Resource Management Review**, 1/1, 61-89. 1991

- Meyer, J., Allen, N., ve Smith, C.: 1993 "Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization". **Journal of Applied Psychology**, 78/4, 538-551.
- Örücü, E., Kılıç, R., ve Şimşir, S.:2010 "Organizasyonlarda İş Tatmini Uygulamaları ve Örgütsel Bağlılığa Etkisi Üzerine Bir Araştırma". **Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi**, 2010, 8/13, 1-14.
- Robbins, S. P., ve Judge, T.: 2013 **Organizational Behavior** (15th Edition-Global Edition b.). England: Pearson Education Limited.
- Somuncuoğlu, A. B.: 2013 "Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama". İstanbul: İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi.