

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İŞ DOYUMU: DEMOGRAFİK  
DEĞİŞKENLERİN İŞ DOYUMU FAKTÖRLERİNE ETKİSİ ÜZERİNE BİR  
ÇALIŞMA**

**JOB SATISFACTION IN HOSPITALITY ORGANIZATIONS: A CASE STUDY ON  
THE EFFECTS OF DEMOGRAPHIC VARIABLES ON JOB SATISFACTION  
FACTORS**

**Dr. Boran TOKER**

**ÖZET**

Konaklama işletmeleri üzerinde gerçekleştirilen bu araştırmada, yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, çalışma süresi gibi demografik değişkenlerin, iş doyumu faktörleri olan işin yapısı, ücret, yükselme olanakları, yönetim ve iş arkadaşları üzerindeki etkileri incelenmiştir. Veriler, İş Tanımlama Ölçeği ile toplanmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda hipotezler oluşturulmuş ve bunları test etmek için t-test ve varyans analizlerinden yararlanılmıştır. Çalışma sonucunda, iş doyumu faktörlerinin yaş, medeni durum, eğitim, turizm eğitimi, çalışma süresi değişkenleri bakımından farklılaşma gösterdiği saptanmıştır.

**Anahtar Kelimeler:** İş Doyumu, İş Tanımlama Ölçeği, Otel İşletmeleri, Demografik Değişkenler

**ABSTRACT**

This study has examined on the effects of age, sex, marital status, education, working period on work structure, pay, possibilities for promotion, supervision and co-workers in hospitality organizations. Data was collected with Job Descriptive Index. Hypothesis have been formed in the process of study and these hypothesis are tested through t-test and analysis of variance. In this study, it has been found that job satisfaction factors is to become different due to age, marital status, education, tourism education and working period variables.

**Key Words:** Job Satisfaction, Job Descriptive Index, Hotel Organizations, Demographic Variables

## GİRİŞ

Yoğun rekabetin yaşandığı hizmetler sektöründe, işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli biçimde kullanmalarına bağlıdır. Hizmetler sektörü içinde yer alan konaklama işletmelerinin en önemli ve değişkenliği en fazla olan kaynaklarından birisi işgörenleridir ve işgörenlerin performansı ve verimi işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. İşgörenlerin yüksek performans gösterebilmeleri ve verimli bir şekilde çalışabilmeleri ise onların işlerinden yeterince doyum elde etmelerine bağlıdır.

Bunun yanında, çağdaş yöneticilerden, işgörenlerin iş doyumlarının sağlanması ve artırılması için gereken çabayı göstermeleri beklenmektedir. Her şeyden önce, işgören doyumunu sağlamak için yöneticilerin mevcut önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Yöneticiler, işgörenlerin sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin yanında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Bu çerçevede, işgörenlerin iş doyumlarının sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Akıncı, 2002: 2).

## ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ VE AMACI

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle, insan unsuru ve özellikle de iş doyumunu konusu bu işletmelerde ön plana çıkmaktadır. Çünkü, iş doyumunu düşük olan bir işgörenin müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri doyumunu sağlaması mümkün değildir. Bu nedenle, müşterilerin yüksek düzeyde doyum sağlayarak konaklaması ve ayrılması için işgörenlerin da işlerinden ve işyerlerinden doyum sağlamış olmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle, konaklama işletmelerinde işgörenlerin iş doyumunu ile müşterinin memnuniyeti ve dolayısıyla da işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmaktadır (Karakoç, 2006).

İş doyumunu ile ilgili olarak bugüne kadar yapılan çalışma sayısı 6000'in üzerinde olmakla birlikte, pek çok araştırmacı daha fazla çalışma yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadır (Tütüncü, 2000). İş doyumunu ile işten ayrılma eğilimi ve iş verimliliği arasında bir bağın bulunduğu bilinmektedir (Tütüncü, 2002). Bu nedenle, bir çok araştırmacı, iş doyumunu ölçümleyerek, iş ortamında daha olumlu bir iklim yaratılmasına yardımcı olacak faktörleri belirlemeye çalışmaktadır (Tütüncü ve Çiçek, 2000).

Araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim gibi demografik değişkenlerin iş doyumunu faktörleri olan; işin yapısı, ücret, yükselme olanakları, yönetim ve iş arkadaşlarına olan etkilerinin saptanıp, analiz edilmesidir. Bu amaç doğrultusunda, İzmir ilindeki beş ve dört yıldızlı otel işletmeleri üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır.

## **KURAMSAL ÇERÇEVE**

İş doyumunu, işgörenlerin işine devamlılığı, bağlılığı, işini çekici bulması ve verimliliği için önemli bir unsurdur. İş doyumunu, en genel anlamda, bireyin belirli bir işe karşı olan olumlu duygusal tepkileri şeklinde ifade edilebilir (Baş ve Ardıç, 2002). İş doyumunu özellikle, hizmet ağırlıklı olan konaklama işletmelerinde büyük bir öneme sahiptir. Çünkü, son derece yorucu bir iş temposunda, farklı müşterilere hizmet veren bu işletmelerde işinden doyum elde edemeyen bir işgörenin verimli ve uyumlu çalışması mümkün değildir.

Bunun yanında, iş doyumunun örgüt performansı ve verimliliğine olan etkisinin anlaşılması ile birlikte, iş doyumunu ve iş doyumunu etkileyen faktörler üzerine pek çok araştırma yapılmıştır (Locke ve Whiting, 1974; Schneider ve Snyder, 1975; Lee ve Wilbur, 1985; Khaleque ve Rahman, 1987; Graham ve Messner, 1998; Oshagbemi, 2000; Dole ve Schroeder, 2001; Tuten ve Neidermeyer, 2004). Özellikle iş doyumunun, işgören duyguları ve tecrübeleri ile doğrudan ilgili olması; işgörenlerin işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen faktörlerin neler olduğu ve işleri hakkında neden farklı duygular besledikleri konuları araştırılmaya başlanmıştır. Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş doyumunun sadece işgörenlerin tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, işgörenlerin kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu vd., 2004). Bir işgörenin işi hakkındaki düşüncelerini etkileyen değişkenler arasında ise, ücret, iş

güvenliği, yükselme olanakları, sosyal haklar, yöneticiler, iş arkadaşları, çalışma koşulları, iletişim, verimlilik ve işin niteliği gibi unsurlar bulunmaktadır ve bu değişkenlerin her biri iş doyumunu farklı biçimlerde etkilemektedir (Friday ve Friday, 2003; Savery, 1996; Luthans, 1992; Crossman ve Abou-Zaki, 2003; Lam, 1995).

İş doyumunu bir tutum olarak, davranış içeren güdülenmeden farklı olmasına karşın, literatürde ilk kez iş doyumunun sistematik bir biçimde incelenmesi güdülenme kuramlarıyla olmuştur (Yüksel, 2005). Ancak, insan davranışlarının karmaşıklığı nedeniyle, güdülenme kuramlarının herhangi birisinin tek başına güdülenme ve iş doyumunu konusunu bir bütünlük içerisinde açıklayabildiğini söyleyebilmek zordur (Can vd., 2001: 308). Bu kapsamda, Herzberg'in Çift Faktör Kuramı ile Adams'ın Eşitlik Kuramı birer güdülenme kuramı olmakla birlikte iş tatminini de inceleyen başlıca çalışmalardır. İş tatminini açıklayan bu kuramların yanında, Hackman ve Oldham'ın İş Özellikleri Modeli ile Smith, Kendall ve Hulin tarafından ortaya koyulan Cornell Modeli de iş tatminini açıklamaya çalışan önemli kuramlardandır.

**Çift Faktör Kuramı (Two Factor Theory):** Herzberg tarafından ileri sürülen kuram, en çok bilinen güdülenme kuramlarındandır ve aynı zamanda, iş doyumunu ile ilgili geliştirilen en önemli kuramlardan da biri olarak kabul edilmektedir. Kuramda, doyumsuzluğa neden olan durum koruma etkenleri ve doyum sağlayan güdülenme etkenleri adı altında, işgörenin, işletme ortamındaki ihtiyaçları sıralanmıştır. Durum koruma etkenleri, çoğunlukla işin dışındaki çevreyle ilgilidir, çevreye dönüktür. Bunlar; işletmenin politikası, denetimi, ücreti, kişiler arası ilişkileri ve çalışma koşulları gibi etkenlerdir. Durum koruma etkenleri, iş doyumunu sağlamamakla birlikte iş doyumsuzluğunu önlemektedirler (Başaran, 2000; Greenberg ve Baron, 2003). Güdülenme etkenleri, işin kendisiyle, çalışanın işteki başarısı, iş doyumunu ve gelişme ile doğrudan ilişkili bulunmaktadır. Bunlar; başarı, tanınma, sorumluluk alma, yükselme olanağı verme, işin kendisi gibi etkenlerdir. Kurama göre; doyum, doyumsuzluğun karşıtı değildir ve çalışan, işinden doyum sağlamadan ama aynı zamanda doyumsuz olmadan da çalışabilir. Eğer bir işletme durum koruma etkenlerinin gerektirdiklerini karşılıyor, ancak güdülenme etkenlerinin gerektirdiklerini sağlayamıyor ise, çalışan işinden doyum elde etmeden de işini sürdürebilir (Başaran, 2000; Çetinkanat, 2000; Miller vd., 1998; Onaran, 1981; Ernst&Young, 2001).

**Eşitlik Kuramı (Equity Theory):** Adams tarafından geliştirilen eşitlik kuramı, öncelikle bir güdülenme kuramıdır, ancak iş doyumunu ve doyumsuzluğu ile ilgili önemli noktalara dikkat çekmektedir. Bu kurama göre, kişinin iş başarısı ve tatmin olma derecesi çalıştığı ortamla ilgili olarak algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır. Adams'a göre, iş doyumunu kişinin algıladığı girdi-çıkıtı dengesine göre belirlenmektedir ve birey kendisinin sarf ettiği gayret ve karşısında elde ettiği sonucu aynı iş ortamında başkalarının sarf ettiği gayret ve elde ettikleri sonuç ile karşılaştırmaktadır (McCormick ve Ilgen, 1980).

**İş Özellikleri Modeli (Job Characteristics Model):** Hackman ve Oldham tarafından ortaya koyulan bu kuram, araştırmacıların işin beş temel özelliği olarak nitelendirdikleri beceri çeşitliliği, görev bütünlüğü, görevin önemi, özerklik ve geri bildirim boyutları üzerine kurulmuştur. Buna göre, söz konusu özellikler, bireylerde üç psikolojik duruma yol açmakta, bu ise bireylerin iş doyumunu ve güdülenmesinde önemli sonuçlar yaratmaktadır. İşin beceri çeşitliliği gerektirdiği, görevlerin bir bütünlük içerdiği ve önemli olduğu oranda bireyde işinin anlamlı olduğu duygusu oluşmakta, işin bireye özerklik tanınması bireyde sorumluluk duygusu yaratmakta, geri bildirim ise bireyin işin sonucu hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır. Hackman ve Oldham tüm bu değişkenleri ölçmek amacıyla İş Teşhis Anketini (Job Diagnostic Survey) de geliştirmişlerdir (Sun, 2002; Beck, 2004).

**Cornell Modeli:** Smith, Kendall ve Hulin tarafından geliştirilen Cornell Modeline göre, iş doyumunu, bireyin işi ile ilgili duyguları ya da iş durumunun farklı boyutlarına karşı geliştirdiği duyuşsal tepkileridir. Araştırmacılara göre, bu duygular, bireyin mevcut durumdaki alternatiflerle bağlantılı olarak makul ve adil bir karşılık bulma beklentisi ile deneyimleri arasında farklılık algılamasından kaynaklanmaktadır. Smith ve arkadaşları, Cornell çalışmalarının temelini oluşturan referans çerçevesi (frame of reference) kavramını ilk olarak ortaya atan araştırmacılarıdır. Referans çerçevesi, bireyin bir değerlendirme yaparken kullandığı iç standartlarıdır. Bu standart bireyin deneyimleri, beklentileri ve mevcut bir uyarıcı karşısındaki değişim eşiği ile ilgilidir. Smith ve arkadaşları, referans çerçevesi kavramından yola çıkarak iş doyumunun ölçülmesinde en önemli gördükleri işin kendisi, ücret, yükselme olanakları, denetim ve çalışma arkadaşları boyutlarını dahil ettikleri İş Tanımlama Ölçeğini (Job Descriptive Index) de geliştirmişlerdir (Sun, 2002).

Sonuçta, bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş doyumu, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. İşgörenler için, iş ve özel yaşamlarında mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olması, işletmeler için de verimlilik ve kalite artış ya da azalışı sağlaması nedeniyle doyum konusu, hem işgörenler hem de işletmeler açısından özel bir öneme sahiptir. Aynı zamanda iş doyumu, örgütte sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergelerinden biridir (Gökçe, 2005).

## ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırmada ilk olarak iş doyumu ile ilgili literatür incelemesi yapılmış ve buradan elde edilen kuramsal bilgilerle ikincil verilerin analizi gerçekleştirilmiştir. Elde edilen bilgilere dayanarak, alan araştırması kapsamında anket tekniği kullanılmıştır.

Anket iki kısımdan oluşmuştur ve ankette toplam 35 soru yer almaktadır. Anketin ilk kısmındaki iş doyumu ölçeğinin geliştirilmesinde, iş doyumu ölçümünde geniş kabul görmüş, güvenilirliği ve geçerliliği çok sayıda araştırma ile ortaya koyulmuş olan İş Tanımlama Ölçeğinden (JDI) yararlanılmıştır. Ölçek, 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin tarafından ortaya konmuş ve 1987 yılında gözden geçirilerek geliştirilmiştir. Johnson, Smith ve Tucker (1982) ve Schneider ve Dachler (1978) JDI' yi geçerlilik ve güvenilirlik yönünden incelemiş ve özgün çalışmaya uygun sonuçlar elde etmişlerdir (Ergin, 1997). Ayrıca, 1982 yılına kadar ölçekte üçlü format kullanılmakta iken, bu tarihten sonra, Johnson, Smith ve Tucker'in çalışmaları ile beşli Likert ölçeğinin daha sağlıklı sonuçlar verdiği ortaya çıkmıştır (Nagy, 2006). Ölçeğin Türkçe'ye çevirisi Ergin (1997) tarafından gerçekleştirilmiş ve geçerlilik ile güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır.

Ölçekte iş doyumuna etki eden, işin yapısı, ücret, yükselme olanakları, yönetim ve iş arkadaşları boyutlarına ilişkin 25 soruya yer verilmiştir. Sektörün ve konaklama işletmelerinin yapısı ve özellikleri göz önünde bulundurularak, İş Tanımlama Ölçeğinin özgün formundaki bazı ifadeler üzerinde değişiklikler yapılmıştır. Anketin ikinci kısmında ise demografik verilerle ilgili 10 soru yer almaktadır. İş doyumu ile ilgili sorular beşli Likert tipi ölçekle, demografik sorular ise kapalı uçlu olarak sunulmuştur.

## Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada demografik değişkenler ile iş doyumu faktörleri arasındaki farklılıkları ortaya koymak için oluşturulan hipotezler şunlardır:

H<sub>1</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem yaşa göre farklılık gösterir.

H<sub>2</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem yaşa göre farklılık gösterir.

H<sub>3</sub> = Ücret değişkenine verilen önem yaşa göre farklılık gösterir.

H<sub>4</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem yaşa göre farklılık gösterir.

H<sub>5</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem yaşa göre farklılık gösterir.

H<sub>6</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>7</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>8</sub> = Ücret değişkenine verilen önem cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>9</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>10</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem cinsiyete göre farklılık gösterir.

H<sub>11</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem medeni duruma göre farklılık gösterir.

H<sub>12</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem medeni duruma göre farklılık gösterir.

H<sub>13</sub> = Ücret değişkenine verilen önem medeni duruma göre farklılık gösterir.

H<sub>14</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem medeni duruma göre farklılık gösterir.

H<sub>15</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem medeni duruma göre farklılık gösterir.

H<sub>16</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>17</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>18</sub> = Ücret değişkenine verilen önem eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>19</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>20</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem eğitim durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>21</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem alınan eğitimin turizmle ilgili olmasına göre farklılık gösterir.

H<sub>22</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem alınan eğitimin turizmle ilgili olmasına göre farklılık gösterir.

H<sub>23</sub> = Ücret değişkenine verilen önem alınan eğitimin turizmle ilgili olmasına göre farklılık gösterir.

H<sub>24</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem alınan eğitimin turizmle ilgili olmasına göre farklılık gösterir.

H<sub>25</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem alınan eğitimin turizmle ilgili olmasına göre farklılık gösterir.

H<sub>26</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem turizm eğitimi durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>27</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem turizm eğitimi durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>28</sub> = Ücret değişkenine verilen önem turizm eğitimi durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>29</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem turizm eğitimi durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>30</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem turizm eğitimi durumuna göre farklılık gösterir.

H<sub>31</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>32</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>33</sub> = Ücret değişkenine verilen önem işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>34</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>35</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem işyerinde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>36</sub> = İş arkadaşları değişkenine verilen önem sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>37</sub> = Yönetim değişkenine verilen önem sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>38</sub> = Ücret değişkenine verilen önem sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>39</sub> = Yükselme değişkenine verilen önem sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

H<sub>40</sub> = İşin yapısı değişkenine verilen önem sektörde çalışma süresine göre farklılık gösterir.

### **Pilot Uygulama**

Anket, örneklem grubu üzerinde uygulanmadan önce olası ifade hatalarından kaçınmak için bir pilot uygulama yapılmıştır. Pilot çalışma, araştırma kapsamı dışında kalacak olan iki adet dört yıldızlı otelde 41 kişilik bir işgören grubu üzerinde uygulanmıştır.

Pilot çalışma sonucunda elde edilen verilere, SPSS 11.0 paket programı ile güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Analiz sonucunda anketin genel Cronbach Alpha'sı 0.89 olarak saptanmıştır. Elde edilen bu değer, oldukça yüksek bir güvenilirlik sonucunu işaret etmektedir (Özdamar, 1999; Akgül ve Çevik 2005; Tütüncü, 2001).



## Evren-Örneklem ve Sınırlılıklar

Uygulama, olasılığa dayalı örnekleme yöntemlerinden küme örnekleme kapsamında ele alınmıştır. Küme örneklemesinin seçiliş amacı, daha çok sayıda veriye hızlı bir biçimde ulaşmaktır (Ural ve Kılıç, 2005; Altunışık vd., 2005). Bu çerçevede uygulamada hedef kitle, İzmir ilindeki beş ve dört yıldızlı, yüksek sayıda işgören istihdam eden konaklama işletmelerinin işgörenleri olarak tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamındaki oteller, Kültür ve Turizm Bakanlığı verileri temel alınarak tespit edilmiştir (<http://www.izmirturizm.gov.tr/>). Araştırma kapsamında yer alan toplam 27 adet 5 ve 4 yıldızlı otelden, çalışmanın gerçekleştirildiği 2006 yılı sezon başlangıcında faaliyet gösteren 15 otelin tümüne ulaşılarak yöneticileri ile görüşülmüş ve 3'ü 5 yıldızlı, 5'i de 4 yıldızlı toplam 8 otel çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. 5 yıldızlı 4 otel ile 4 yıldızlı 3 otelin yetkilileri ise, iş yoğunluğu ya da otel yönetiminin aldığı kararları ileri sürerek çalışmaya katılamayacaklarını belirtmişlerdir. Çalışmaya katılan 8 otelde yaklaşık olarak 700 kişinin istihdam edildiği saptanmıştır ve bu otellere dağıtılan 700 adet anket formunun 385 adedi geri dönmüştür. Bu durum %55 oranında bir anket geri dönüş oranını ifade etmektedir. Anketlerden 15 adedi ise yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığı için değerlendirmeye alınmamıştır.

## Verilerin Analizi

Çalışmada, katılımcı otellerdeki işgörenlerin vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS 11.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik kapsamında ele alınmıştır. Bu çerçevede, öncelikle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmıştır. Sonrasında verilerin güvenilirliği (Cronbach Alpha) test edilmiştir. Değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve kullanılan ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla verilere faktör analizi (principal component analysis) uygulanmış ve madde sayısı azaltılmıştır. Daha sonra ise araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Bu amaçla t testi ve varyans analizlerinden yararlanılmıştır.

## BULGULAR

### Demografik Değerlendirmeler

Tanımlayıcı istatistik kapsamında elde edilen demografik bulgular Tablo 1’de yer almaktadır. Demografik dağılımların bazılarında grupların homojenliğini sağlamak için grup birleştirmeleri yapılmıştır.

**Tablo 1.** Örneklem Profiline Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

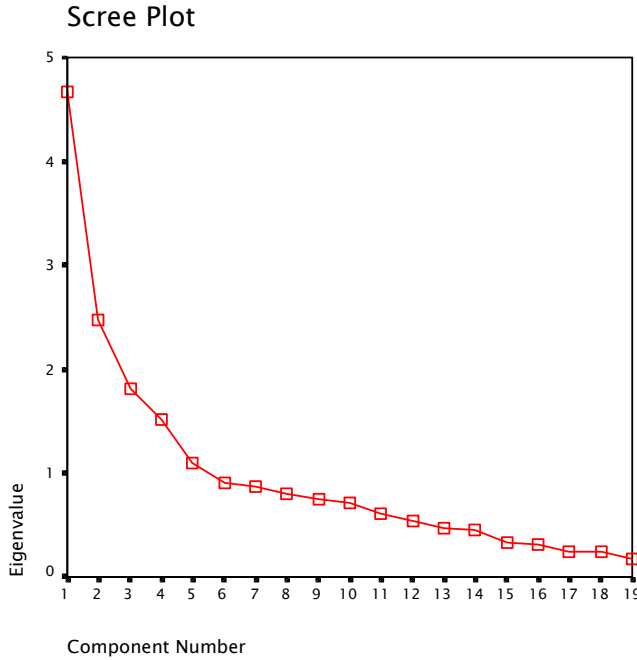
Yaş Düzeyi	Frekans	Yüzde	Turizm Eğitimi Durumu	Frekans	Yüzde
18 – 25	84	22.7	Turizm Lisesi	24	15.8
26 – 32	172	46.5	Ön Lisans	42	27.6
33 – 42	90	24.3	Lisans	52	34.2
43 – 51 ve üzeri	24	6.5	Yüksek Lisans	2	1.3
Toplam	370	100.0	Diğer	32	21.1
<b>Cinsiyet</b>			Toplam	152	100.0
Kadın	108	29.2	<b>İş Yerinde Çalışma Süresi</b>		
Erkek	262	70.8	1’den az	66	17.8
Toplam	370	100.0	1-3 Yıl	106	28.6
			4-6 Yıl	124	33.5
<b>Medeni Durum</b>			7-9 Yıl	40	10.8
Evli	202	54.6	10 ve üzeri	34	9.2
Bekar	168	45.4	Toplam	370	100.0
Toplam	370	100.0	<b>Sektörde Çalışma Süresi</b>		
<b>Eğitim</b>			1’den az	28	7.6
İlkokul	52	14.1	1-5	102	27.6
Orta okul	44	11.9	6-10	148	40.0
Lise	146	39.5	11-15	58	15.7
Üniversite	128	34.6	16 ve üzeri	34	9.2
Toplam	370	100.0	Toplam	370	100.0
<b>Alınan Eğitimin Turizmle İlgisi</b>			<b>Yabancı Dil Sayısı</b>		
Evet	152	41.1	Hiç	138	37.3
Hayır	218	58.9	1 Yabancı Dil	152	41.1
Toplam	370	100.0	2 Yabancı Dil	74	20.0
			3 Yabancı Dil	6	1.6
			Toplam	370	100.0

## Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışmada, çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Araştırmada iş doyumu ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri (Cronbach Alpha Katsayısı) 0.82 olarak tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Ayrıca, ölçeğin alt boyutları ile ilgili olarak güvenilirlik değerleri (Cronbach Alpha Katsayıları) de kabul edilebilir sınırlar içindedir; ölçeğin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik değerleri de Tablo 2’de yer almaktadır.

Elde edilen bu Cronbach Alpha sonucuna göre, değişkenleri daha sağlıklı bir biçimde belirlemek ve ölçeğin yapı geçerliliğini sınamak amacıyla verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 1931.82 değeri ve  $p < 0.0001$  düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0.723 olarak gerçekleşmiştir ki; bu değerler kabul edilebilir sınırlar içinde yer almaktadır (Bayram, 2004; Akgül ve Çevik, 2005; Altunışık vd. 2005).

Şekil 1. Özdeğerlerin Dağılımı (Scree Plot)



Verilere uygulanan temel bileşenler (principal component) analizinde varimax faktör döndürme seçeneği kullanılmış ve elde edilen saçılma diyagramına (scree plot) göre özdeğerleri (Eigenvalue) birin ( $>1$ ) üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Bunun yanında, Şekil 1’de yer alan saçılma diyagramının da analiz edilmesi ile uygun faktör yapısının beş olduğu görülmektedir. Ayrıca, beşinci değerden sonra gelen verilerin özdeğerlerinin birin üzerinde olmadığı da görülmektedir. Yükleme oranları 0.40’dan az olan maddeler, konunun daha belirgin ortaya koyulabilmesi amacıyla değerlendirme dışında tutulmuşlardır. Bu veriler temelinde 19 maddenin beş faktör altında, toplam farkı (varyansı) %60.94 oranında tanımlayarak oluştuğu saptanmıştır. Faktör analizinin ayrıntılı sonuçları Tablo 2’de yer almaktadır.

**Tablo 2.** İş Doyumu Maddelerinin Faktör Analizi Sonuçları

	<b>Faktör Yüğü</b>	<b>Özdeğer- Eigenvalue</b>	<b>Tanımlanan Fark Yüzdesi</b>	<b>Ortalama</b>	<b>F Değeri</b>	<b>Alpha</b>	<b>P</b>
<b>1. Faktör: İş Arkadaşları</b>		4.674	24.601	3.9009	4.4134	.79	.0043
Sorumluluk Sahibi Olması	.849						
Çalışkan Olması	.839						
Akılcı Olması	.798						
Sıkıcı Olması	.424						
<b>2. Faktör: Yönetim</b>		2.473	13.013	3.4915	57.2510	.75	.0001
Üstlerin Zor Memnun Olması	.798						
Üstlerin Kaba Olması	.759						
Yeterli Denetim Yapılmaması	.743						
İyi Çalışmanın Övülmesi	.528						
<b>3. Faktör: Ücret</b>		1.821	9.582	2.2805	53.9267	.66	.0001
Normal Giderler İçin Yeterliliği	.728						
Diğer İşgörenlerle Kıyaslandığında Uygunluğu	.663						
Yeterli Gelirin Olmaması	.656						
Yüksek Olması	.633						

Hak Edilenden Az	.585						
<b>4. Faktör: Yükselme Olanakları</b>		1.508	7.937	3.2045	38.7812	.66	.0001
Düzenli Olması	.748						
Becerilere Dayanması	.743						
Yükselme Olanakları	.598						
<b>5. Faktör: İşin Yapısı</b>		1.105	5.814	4.0101	6.4350	.65	.0017
İyi Olması	.706						
Tatmin Edici Olması	.665						
Gurur Duyulması	.632						

İlk faktörün tanımladığı fark yüzdesi 24.601 düzeyindedir ve dört madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; iş arkadaşlarının sorumluluk sahibi olması, çalışkan olması, akılcı olması ve sıkıcı olması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün iş arkadaşları ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 13.013'dür ve dört madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; üstlerin zor memnun olması, üstlerin kaba olması, yeterli denetim yapılmaması, ve iyi çalışmanın övülmesi üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün yönetim/denetim ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 9.582'dir ve beş madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; ücretin normal giderler için yeterli olması, diğer işgörenlerle kıyaslandığında uygun olması, yeterli gelirin olmaması, ücretin yüksek olması ve ücretin hak edilenden az olması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün ücret ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 7.937'dir ve üç madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; düzenli yükselme uygulamasının olması, yükselmenin becerilere dayanması ve yükselme olanaklarının bulunması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün yükselme olanakları ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Beşinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 5.814'tür ve üç madde ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan maddeler; işin iyi olması, işin tatmin edici olması ve işten gurur duyulması üzerinedir. Maddeler incelendiğinde faktörün işin yapısı ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Birinci faktörün ortalaması 3.90, ikinci faktörün ortalaması 3.49, üçüncü faktörün ortalaması 2.28, dördüncü faktörün ortalaması 3.20 ve beşinci faktörün ortalaması 4.01 olarak gerçekleşmiştir. İşgörenler beşinci faktör olan işin yapısına en yüksek ortalamayı vermişlerdir. Bununla birlikte, ücret faktörüne ise en düşük ortalamayı vermişlerdir (5 en yüksek, 1 en düşük değer).

## Hipotez Testleri

Çalışma kapsamında, demografik değişkenler ile iş doyumu faktörleri arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla oluşturulan hipotezler test edilmiştir. Bu hipotezleri test etmek için t testi ve anova testinden (tek yönlü varyans analizi) faydalanılmıştır.

Anova testi sonucuna göre, iş arkadaşları değişkeni ile yaş arasında farklılık saptanmıştır ( $F=6.988$ ;  $p=0.001$ ). İşgörenlerin yaşlarına göre iş arkadaşlığına bakış açıları farklılık göstermektedir. Yaşa göre farkların, hangi yaş gruplarında olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; 26-32 ile 33-42 yaş arasında olanların (26-42 yaş aralığındakilerin) 18-25 yaş arasında olanlara göre iş arkadaşlığına daha fazla önem verdiği belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_1$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Anova testi sonucuna göre, yönetim değişkeni ile yaş arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=1.030$ ;  $p=0.379$ ). Sonuç olarak,  $H_2$  hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, ücret değişkeni ile yaş arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=1.578$ ;  $p=0.194$ ). Sonuç olarak,  $H_3$  hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, yükselme değişkeni ile yaş arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=0.334$ ;  $p=0.801$ ). Sonuç olarak,  $H_4$  hipotezi reddedilmiştir.**

Anova testi sonucuna göre, işin yapısı değişkeni ile yaş arasında farklılık saptanmıştır ( $F=8.922$ ;  $p=0.0001$ ). İşgörenlerin yaşlarına göre işin yapısına yaklaşımları farklılık göstermektedir. Yaşa göre farkların, hangi yaş gruplarında olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; 26-32 ile 33-42 yaş arasında olanların (26-42 yaş aralığında olanlar) 18-25 yaş arasında olanlara göre işin yapısına daha fazla önem verdiği belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_5$  hipotezi kabul edilmiştir.

**T testi sonucuna göre, cinsiyet ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=1.865$ ;  $p=0.063$ ). Sonuç olarak,  $H_6$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, cinsiyet ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=0.556$ ;  $p=0.579$ ). Sonuç olarak,  $H_7$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, cinsiyet ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=0.033$ ;  $p=0.974$ ). Sonuç olarak,  $H_8$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, cinsiyet ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=1.619$ ;  $p=0.107$ ). Sonuç olarak,  $H_9$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, cinsiyet ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=1.152$ ;  $p=0.251$ ). Sonuç olarak,  $H_{10}$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, medeni durum ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=1.289$ ;  $p=0.199$ ). Sonuç olarak,  $H_{11}$  hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, medeni durum ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=1.245$ ;  $p=0.214$ ). Sonuç olarak,  $H_{12}$  hipotezi reddedilmiştir.**

T testi sonucuna göre, medeni durum ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $t=2.400$ ;  $p=0.017$ ). Evlilerle bekarların ücret değişkenine yaklaşımları farklı olmaktadır. Evliler ücret değişkenine daha fazla önem vermektedirler. Sonuç olarak  $H_{13}$  hipotezi kabul edilmiştir.

**T testi sonucuna göre, medeni durum ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $t=0.443$ ;  $p=0.658$ ). Sonuç olarak  $H_{14}$  hipotezi reddedilmiştir.**

T testi sonucuna göre, medeni durum ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $t=2.524$ ;  $p=0.012$ ). Evlilerle bekarların işin yapısı değişkenine yaklaşımları farklı olmaktadır. Evliler işin yapısı değişkenine daha fazla önem vermektedirler. Sonuç olarak  $H_{15}$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Anova testi sonucuna göre, eğitim durumu ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=1.514$ ;  $p=0.211$ ). Sonuç olarak,  $H_{16}$  hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, eğitim durumu ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=1.523$ ;  $p=0.208$ ). Sonuç olarak,  $H_{17}$  hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, eğitim durumu ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=2.361$ ;  $p=0.071$ ). Sonuç olarak,  $H_{18}$  hipotezi reddedilmiştir.**

Anova testi sonucuna göre, eğitim durumu ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $F=3.751$ ;  $p=0.011$ ). İlkokul, ortaokul, lise ve üniversite mezunlarının yükselme

değişkenine bakış açıları farklı olmaktadır. Eğitim durumuna göre farkların, hangi eğitim düzeylerinde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle ilkokul mezunlarının üniversite mezunlarına göre yükselmeye daha fazla önem verdiği belirlenmiştir. Sonuç olarak H<sub>19</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, eğitim durumu ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmıştır (F=6.387; p=0.001). İlkokul, ortaokul, lise ve üniversite mezunlarının işin yapısı değişkenine yaklaşımları farklıdır. Eğitim durumuna göre farkların, hangi eğitim düzeylerinde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle ilkokul ve lise mezunlarının ortaokul mezunlarına göre işin yapısına daha fazla önem verdiği belirlenmiştir. Sonuç olarak H<sub>20</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

T testi sonucuna göre, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmıştır (t=3.248; p=0.001). Turizm eğitimi almış olanlarla, olmayanların iş arkadaşları değişkenine yaklaşımları farklıdır. Turizm eğitimi almamış olanlar, iş arkadaşlığına daha fazla önem vermektedirler. Sonuç olarak H<sub>21</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

**T testi sonucuna göre, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (t=1.403; p=0.162). Sonuç olarak, H<sub>22</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (t=0.855; p=0.393). Sonuç olarak, H<sub>23</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (t=1.306; p=0.192). Sonuç olarak, H<sub>24</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**T testi sonucuna göre, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (t=0.589; p=0.557). Sonuç olarak, H<sub>25</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, turizm eğitimi durumu ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=1.845; p=0.123). Sonuç olarak, H<sub>26</sub> hipotezi reddedilmiştir.**



Anova testi sonucuna göre, turizm eğitimi durumu ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $F=4.386$ ;  $p=0.002$ ). Turizm lisesi, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve diğer kategorisinde Turem benzeri turizm kursları mezunlarının yönetim değişkenine yaklaşımları farklıdır. Turizm eğitim durumuna göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle Turem benzeri turizm kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre yönetime daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_{27}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, turizm eğitimi durumu ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $F=5.056$ ;  $p=0.001$ ). Turizm lisesi, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve diğer kategorisinde Turem benzeri turizm kursları mezunlarının ücret değişkenine yaklaşımları farklıdır. Turizm eğitim durumuna göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle turizm lisesi ve Turem benzeri turizm kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre ücrete daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_{28}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, turizm eğitimi durumu ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $F=3.596$ ;  $p=0.008$ ). Turizm lisesi, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve diğer kategorisinde Turem benzeri turizm kursları mezunlarının yükselme değişkenine yaklaşımları farklıdır. Turizm eğitim durumuna göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle Turem benzeri turizm kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre yükselmeye daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_{29}$  hipotezi kabul edilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, turizm eğitimi durumu ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmıştır ( $F=3.443$ ;  $p=0.010$ ). Turizm lisesi, ön lisans, lisans, yüksek lisans ve diğer kategorisinde Turem benzeri turizm kursları mezunlarının işin yapısı değişkenine yaklaşımları farklıdır. Turizm eğitim durumuna göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle Turem benzeri turizm kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre işin yapısına daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak  $H_{30}$  hipotezi kabul edilmiştir.

**Anova testi sonucuna göre, işyerinde çalışma süresi ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=1.980; p=0.097). Sonuç olarak, H<sub>31</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

Anova testi sonucuna göre, işyerinde çalışma süresi ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmıştır (F=4.577; p=0.001). İşyerinde çalışma sürelerine göre, işgörenlerin yönetim değişkenine yaklaşımları farklıdır. İşyerinde çalışma süresine göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle 1 yıldan daha az süredir çalışan işgörenlerin, daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla yönetime daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak H<sub>32</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

**Anova testi sonucuna göre, işyerinde çalışma süresi ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=1.721; p=0.145). Sonuç olarak, H<sub>33</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, işyerinde çalışma süresi ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=2.232; p=0.065). Sonuç olarak, H<sub>34</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, işyerinde çalışma süresi ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=2.381; p=0.051). Sonuç olarak, H<sub>35</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, sektörde çalışma süresi ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=1.087; p=0.363). Sonuç olarak, H<sub>36</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

**Anova testi sonucuna göre, sektörde çalışma süresi ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır (F=0.602; p=0.661). Sonuç olarak, H<sub>37</sub> hipotezi reddedilmiştir.**

Anova testi sonucuna göre, sektörde çalışma süresi ile ücret değişkeni arasında farklılık saptanmıştır (F=3.936; p=0.004). Sektörde çalışma sürelerine göre, işgörenlerin ücret değişkenine yaklaşımları farklıdır. Sektörde çalışma süresine göre farkların, hangi düzeylerde olduğunu bulmak amacıyla yapılan çoklu karşılaştırma testlerinden Scheffe testi sonuçlarına göre; özellikle 1 yıldan daha az süredir sektörde çalışan işgörenlerin, daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla ücrete daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Sonuç olarak H<sub>38</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, sektörde çalışma süresi ile yükselme değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=1.417$ ;  $p=0.228$ ). Sonuç olarak,  $H_{39}$  hipotezi reddedilmiştir.

Anova testi sonucuna göre, sektörde çalışma süresi ile işin yapısı değişkeni arasında farklılık saptanmamıştır ( $F=2.100$ ;  $p=0.080$ ). Sonuç olarak,  $H_{40}$  hipotezi reddedilmiştir.

## TARTIŞMA VE SONUÇ

Araştırmada, işgörenlerin genel iş doyumunu düzeyleri 3.29 gibi olumlu değerlendirilebilecek bir değer olarak saptanmıştır. Bununla birlikte, çalışmada, faktör analizi sonucunda saptanan ve iş doyumunu etkileyen değişkenler içerisinde en düşük ortalama 2.28 ile ücrette ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, işgörenlerin ücretlerini yeterli görmediklerini ortaya koymaktadır. Bununla birlikte, en yüksek ortalama, 4.01 ile işin yapısı faktörüdür. Bu çerçevede, işgörenler işlerinden ve özellikle de işin yapısından memnun olmakla birlikte, aldıkları ücreti yeterli bulmamaktadırlar.

Çalışmada incelenen demografik değişkenlerden işgörenlerin yaşının iş doyumunu faktörlerinden iş arkadaşları ve işin yapısı açısından farklılık gösterdiği saptanmıştır. İşgörenlerin yaşları ilerledikçe hem iş arkadaşlığı hem de işin yapısı faktörlerine daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Literatürdeki araştırmalar da yaş ile iş doyumunu arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermektedir. İşgörenler, yaşları ilerledikçe işlerinden daha doyumlu olmaktadır. Bunun nedeni ise, ilerleyen yaşla birlikte, deneyim nedeniyle uyumun artması olabilir. Diğer yandan, daha genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentilere sahip olmaları nedeniyle, işe yeni başladıklarında doyumsuz olma olasılıkları da oldukça yüksektir (Davis, 1984; Ulusal, 1998). Lee ve Wilbur'un (1985), kamu çalışanları üzerinde, iş doyumunu ve yaş ilişkisini incelediği araştırmalarında da yaş ilerledikçe iş doyumunda artış olduğu ortaya çıkmıştır. Glenn vd. (1977) çalışmaları ile yaşın hem kadın hem de erkek işgörenlerin iş doyumuna doğrudan etkide bulunduğunu ortaya koymuşlardır. Hunt ve Saul (1975) araştırmalarında beyaz yakalı işgörenlerin genel iş doyumları ile yaş ve kıdemleri arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Carrel ve Elbert (1974) de posta memurları üzerinde yaptıkları araştırmada iş doyumunu ile yaş arasında anlamlı bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Çalışmada, kadın ve erkek işgörenlerin iş doyumunu faktörleri açısından farklılık göstermediği saptanmıştır. Literatürde yer alan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir. Çünkü, cinsiyet değişkeninin iş doyumunda bir etken olmasına karşın kadınların mı yoksa erkeklerin mi daha çok doyum sağladığı konusunda tutarsız sonuçlar bulunmaktadır (Baş ve Ardıç, 2005). Hulin ve Smith (1964), araştırmalarında, kadınların erkeklere oranla daha az doyum elde ettiklerini saptamışlardır. Sauser ve York (1978) da devlet memurları üzerinde yaptıkları çalışma ile bu sonucu doğrulamışlardır. Voydanoff (1980) yaptığı araştırma ile kadın ve erkek işgörenlerin aynı iş koşullarından doyum sağladıklarını ortaya koymuştur. Bilgiç (1998) ise yaptığı araştırmada cinsiyet değişkeninin iş doyum düzeyinde farklılığa yol açmadığını saptamıştır.

Bununla birlikte, kadın işgörenlerin annelik rolleri ile işteki rolleri çatışmakta ve bu rol çatışması genellikle işteki rollerinde belirleyici olmaktadır. Toplumda genel olarak, aile ve evin sorumluluğunu kadınların üstlenmesi beklenmekte ve kadın kendisini çoğu zaman hem anne hem de eş rolleri kapsamında gerçekleştirmeye çalışmaktadır (Kantarıcı, 1997: 35). Sonuç olarak, iş ve meslek faktörlerini sabit tutmak koşuluyla, henüz kadın işgörenlerin mi yoksa erkek işgörenlerin mi işlerinden daha çok doyum elde ettiklerini gösteren tutarlı bir kanıt bulunmamaktadır (Korman, 1978: 179).

Çalışmada, işgörenlerin medeni durumlarının ücret ve işin yapısı değişkenleri bakımından farklılık gösterdiği saptanmıştır. Bu çerçevede, evliler, ücret ile işin yapısı faktörlerine daha fazla önem vermektedirler. Bu sonucun evlilerin aile geçindirme sorumluluğu taşımalarından kaynaklandığı söylenebilir.

Araştırmada, eğitim durumu ile yükselme ve işin yapısı değişkenleri arasında farklılık saptanmıştır. Bu kapsamda, ilkökul mezunları, üniversite mezunlarına göre yükselmeye daha fazla önem verirken; özellikle ilkökul ve lise mezunlarının ortaokul mezunlarına göre işin yapısına daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Bunun yanında, alınan eğitimin turizmle ilgili olması ile iş arkadaşları değişkeni arasında farklılık olduğu da saptanmıştır. Turizm eğitimi almamış olanlar, iş arkadaşlığına daha fazla önem vermektedirler.

Bununla birlikte, turizm eğitimi durumu ile yönetim, ücret, yükselme ve işin yapısı değişkenleri arasında farklılık saptanmıştır. Çalışmada, özellikle Turem benzeri turizm

kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre yönetime, yükselmeye ve işin yapısına daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Bunun yanında, turizm lisesi ve yine Turem gibi turizm kursları mezunlarının ön lisans mezunlarına göre ücrete daha fazla önem verdikleri de görülmüştür. Bilgiç'in (1998) yaptığı araştırmaya göre, eğitim durumu işgörenlerin iş doyumuna önemli bir etkide bulunmamaktadır. Ancak, eğitim düzeyi yüksek olan işgörenler verimlilik ile daha yakından ilgilenmekte ve işlerine yönelik daha düşük düzeyde olumsuz duygular geliştirmektedirler. Burris'in (1983) yaptığı çalışmada ise işgörenlerin eğitim düzeyinin işin gerektirdiklerinden çok yüksek düzeyde olması durumunda iş doyumunun ortaya çıktığı; eğitim düzeyinin işin gerektirdiklerinden orta düzeyde yüksek olması durumunda ise bu iki değişken arasındaki etkileşimin oldukça az olduğu ifade edilmektedir.

Çalışma sonucunda, işgörenlerin buldukları işyerinde çalışma süreleri ile yönetim değişkeni arasında farklılık saptanmıştır. İşyerinde, özellikle 1 yıldan daha az süredir çalışan işgörenlerin, daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla yönetim/denetime daha fazla önem verdikleri görülmüştür. Bu sonucu, işyerinde çalışmaya yeni başlamış işgörenlerin işletmeyi ve işletmenin yönetim/denetim yapısını tanımaya çalışmaları temelinde açıklamak mümkündür. Bunun yanında, sektörde çalışma süresi ile ücret değişkeni arasında da farklılık saptanmıştır. Özellikle 1 yıldan daha az süredir sektörde çalışan işgörenlerin, bundan daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla ücrete daha fazla önem verdikleri belirlenmiştir. Bu durumun, sektöre yeni giren işgörenlerin turizm alanında daha fazla gelir elde etme beklentisinden kaynaklanabileceği söylenebilir.

Her ne kadar yukarıdaki sonuçlara ulaşılmışsa da, çalışmanın bazı kısıtlamaları da bulunmaktadır. Araştırma öncelikle, İzmir'deki otel işgörenleri üzerinde yapılmıştır; seçilen örneklem sayısı kuramsal açıdan yeterli görülse de genelleme yapılabilecek büyüklükte değildir. Bu nedenle, yapılacak başka çalışmalarla da desteklenebilecektir. Bunun yanında, kullanılan JDI ölçeğinin beş faktörlü yapısının yeterliliği konusu da ayrı bir önem taşımaktadır. Bazı araştırmacılar, yapılan işe göre bu faktörlerin sayısının arttırılabileceğini ifade etmekte birlikte, ölçekte yer alan faktörlerin hemen her işe uygun olacağı görüşünü de benimsemektedirler (Ergin 1997: 35).

## KAYNAKÇA

Akgül, A. ve Çevik, O. (2005). *İstatistiksel Analiz Teknikleri: SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları*. Ankara: Emek Ofset.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4): 1-25.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2005) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.

Baş, T. ve Ardıç, K. (2005). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. [http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl\\_gos.php?nt=498](http://www.bilgiyonetimi.org/cm/pages/mkl_gos.php?nt=498) Erişim: 05.09.2005.

Baş, T. ve Ardıç, K. (2002). Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği. *İktisat İşletme ve Finans*, 17(Eylül): 72-81.

Başaran, İ.E. (2000). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Feryal Matbaası.

Bayram, N. (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS İle Veri Analizi*. Bursa: Ezgi Kitabevi.

Beck, R.C. (2004). *Motivation Theories and Principles*. New Jersey: Prentice Hall.

Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *The Journal of Psychology*, 132(5): 549-557.

Burris, V. (1983). The Social And Political Consequences Of Overeducation. *American Sociological Review*, 48(4): 454-467.

Carrell, M.R. ve Elbert, N.F.(1974). Some Personal and Organizational Determinants of Job Satisfaction of Postal Clerks. *Academy Of Management Journal*, 17(2): 368-373.

Crossman, A. ve Abou-Zaki, B. (2003) Job Satisfaction and Employee Performance of Lebanese Banking Staff. *Journal of Managerial Psychology*, 18(4): 368-376.

Çetinkanat, C. (2000). *Örgütlerde Güdülenme ve İş Doymu*. Ankara: Anı Yayıncılık.

Davis, K. (Çev: Tosun, K. vd.) (1984). *İşletmede İnsan Davranışı*. İ.Ü. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.

Dole, C. ve Schroeder, R.G. (2001). The Impact of Various Factors on The Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants. *Managerial Auditing Journal*, 16(4): 234-245.

Erdoğan, G.T. (2004) Toplam Kalite Yönetimi Yaklaşımında İnsan Kaynakları Yönetiminin Çalışanların İş Doymuna Etkisi ve Uygulama Sonuçlarına Yönelik Bölgesel Bir

Araştırma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ergin, C. (1997). Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39): 25-36.

Ernst&Young (2001). İnançlar, Tutumlar ve İş Ahlakı: İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. <http://www.insankaynaklari.com> Erişim: 22.04.2006.

Friday, S.S. ve Friday, E. (2003). Racioethnic Perceptions of Job Characteristics and Job Satisfaction. *Journal of Management Development*, 22(5): 426-442.

Glenn, N.D., Taylor, P.A. ve Weaver, C.N. (1977). Age and Job Satisfaction Among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study. *Journal Of Applied Psychology*, 62(2): 189-193.

Gökçe, R. (2005). Birinci Sınıf Tatil Köyünde Performans Değerlemenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Graham, M.W. ve Messner, P.E. (1998). Principals and Job Satisfaction. *International Journal of Educational Management*, 12(5): 196-202.

Greenberg, J. ve Baron, R.A. (2003). *Behavior in Organizations: Understanding and Managing The Human Side of Work*. New Jersey: Prentice Hall.

Hulin, C.L. ve Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 48(2): 88-92.

Hunt, J.W. ve Saul, P.N. (1975). The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females. *The Academy of Management Journal*, 18(4): 690-702.

İmamoğlu, S.Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *CBÜ İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 11(1): 167-176.

Johnson, S.M., Smith, P.C. ve Tucker, S.M. (1982). Response Format of The Job Descriptive Index: Assessment of Reliability And Validity by The Multi-Trait, Multi-Method Matrix. *Journal of Applied Psychology*, 67(4): 500-505.

Kantarçık, K. (1997). Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve Çalışan Performansına Etkileri, Yayınlanmamış Doktora Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Karakoç, N. Konaklama İşletmelerinin Yönetimsel Uygulamaları ve Sorunları. <http://www.balikesir.edu.tr/> Erişim: 06.03.2006.

Kaynak, K.Ö. (2005). Kamuda Farklı Statüde İşgörenlerin İş Doyumunu ve Sonuçlarının Karşılaştırılması, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi. Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Khaleque, A. ve Rahman, M.A. (1987). Perceived Importance of Job Facets and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers. *Human Relations*, 40(7): 401-416.

Korman, A.K. (Çev: Akhun, İ. ve Alkan, C.) (1978). *Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji*. Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

Lam, S.S.K. (1995). Quality Management and Job Satisfaction: [An Empirical Study](#). *International Journal of Quality and Reliability Management*, 12(4): 72-78.

Lee, R. ve Wilbur, E.R.(1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*, 38(8): 781-791.

Locke, E.A. ve Whiting, R.J. (1974). Sources of Satisfaction and Dissatisfaction Among Solid Waste Management Employees. *Journal of Applied Psychology*, 59(2): 145-156.

Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. New York: Mc Graw Hill.

McCormick, E.J. Ve Ilgen, D.R. (1980). *Industrial Psychology*. 7. Baskı., New Jersey: Prentice Hall.

Miller, J.E., Porter, M. ve Drummond, K.E. (1998). *Supervision in The Hospitality Industry*. 3. Baskı. New York: John Wiley-Sons Inc.

Nagy, M.S. What To Do When You Are Dissatisfied With Job Satisfaction Scales: A Better Way to Measure Job Satisfaction. <http://www.ipmaac.org/acn/apr96/techaff.html>  
Erişim: 06.08.2006.

Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara: Sevinç Matbaası.

Oshagbemi, T. (2000). Satisfaction with Co-Workers' Behavior. *Employee Relations*, 22(1): 88-106.

Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar İle İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi.

Sauser, W.I. ve York, C.M. (1978). Sex Differences in Job Satisfaction: A Re-Examination. *Personnel Psychology*, 31(3): 537-547.



Savery, L.K. (1996). The Congruence Between The Importance of Job Satisfaction and The Perceived Level of Achievement. *Journal of Management Development*, 15(6): 18-27.

Schneider, B. ve Dachler, H.P. (1978). A Note on The Stability of The Job Descriptive Index. *Journal of Applied Psychology*, 63(5): 650-653.

Schneider, B. ve Snyder, R.A. (1975) Some Relationships Between Job Satisfaction and Organization Climate. *Journal of Applied Psychology*, 60(3): 318-328.

Sun, Ö.H. (2002) İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Yayınlanmamış Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.

Tuten, T.L. ve Neidermeyer, P.E.(2004). Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers The Effects of Stress and Optimism. *Journal of Business Research*, 57(1): 26-34.

Tütüncü, Ö. (2000). Kâr Amacı Gütmeyen Yiyecek İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi. *D.E.Ü. S.B.E. Dergisi*, 2(3).

Tütüncü, Ö. (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.

Tütüncü, Ö. (2002). Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 13(2): 129-138.

Tütüncü, Ö. ve Çiçek, O. (2000). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(Eylül-Aralık): 124-128.

Ulusal, E. (1998). İş Doyumu-Verimlilik İlişkisinde Yöneticinin Rolü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.

Voydanoff, P. (1980). Percieved Job Characteristics and Job Satisfaction Among Men and Women. *Psychology of Women Quarterly*, 5(2): 177-185.