

OTEL ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUM DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİ: ADANA VE ÇEVRE İLLER ÖRNEĞİ

Geliş Tarihi : 30.03.2021

Arş. Gör. Dr. Sibel ÖRK ÖZEL¹

Kabul Tarihi : 14.06.2021

Makale Türü : Araştırma Makalesi

Özet

Son yüzyılda iş hayatının yaşamımızın önemli bir konumunda olması nedeni ile iş doyum kavramı sıklıkla kullanılmaya başlanmıştır. İş doyum, maddi ve manevi olarak yapılan işten keyif alınması anlamına gelmektedir. Bu çalışmada Adana ve çevre illerde bulunan otellerde çalışanların iş doyumlarının incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla Minnesota iş tatmin ölçeği kullanılarak anket çalışması yapılmıştır. Faktör analizi ile faktörler belirlenmiştir. Veri setinin faktör analizi için uygunluğunun belirlenmesi amacı ile Kaiser Meyer Olkin (KMO) değerine bakılmış ve bu değer 0,887 olarak elde edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, 20 değişken 3 faktöre indirgenmiştir. Genel iş, bireysellik ve farkındalık faktörü olarak adlandırılan bu üç faktör neticesinde en çok genel konularla ilgili durumların iş doyumunu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) sonucunda cinsiyet, hanehalkı geliri ve çalışılan bölüm değişkenlerine göre iş doyum açısından anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca otel çalışanlarının orta düzeyde iş doyumuna sahip oldukları belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Minnesota İş Tatmin Ölçeği, Otel Çalışanları, Faktör Analizi.

Jel Kodu: C19, M12, M54.

FACTOR AFFECTING JOB SATISFACTION LEVELS OF HOTEL EMPLOYEES: SAMPLE OF ADANA AND ENVIRONMENTAL PROVINCES

Abstract

In the last century, the concept of job satisfaction has started to be used frequently because business life has an important place in our lives. Job satisfaction means enjoying the work done financially and morally. In this study, it is aimed to show the factors affecting the job satisfaction of the people working in the hotels in Adana and surrounding provinces and to determine the importance levels of these factors by considering hotel employees. For this purpose, a survey is conducted using the Minnesota job satisfaction scale. Factors are determined by factor analysis method. In order to determine the suitability of the data set for factor analysis, the Kaiser Meyer Olkin (KMO) value is examined and this value is obtained as 0.887. As a result of the analysis, 20 variables are reduced to 3 factors. As a result of these three factors, which are named as general work, individuality and awareness factor, it is concluded that situations related to general subjects mostly affect job satisfaction. As a result of the independent sample t test and one-way analysis of variance (ANOVA), it is found that there is a significant difference in terms of job satisfaction according to gender, household income and department. In addition, it has been determined that hotel employees have a medium level of job satisfaction.

Key words: Job Satisfaction, Minnesota Job Satisfaction Scale, Hotel Employees, Factor Analysis.

Jel Code: C19, M12, M54.

¹ Çukurova Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ekonometri Bölümü, sork@cu.edu.tr, +903223387265/6166, ORCID: 0000-0002-7030-3512

1. GİRİŞ

İş kelimesi Türk Dil Kurumu sözlük anlamı ile bir sonuç elde etmek, herhangi bir şey ortaya koymak için güç harcayarak yapılan etkinlik veya çalışma anlamına gelmektedir. Doyum ise yine sözlük anlamıyla elindekinden hoşnut olma durumu, yetinme, tatmin anlamlarına gelmektedir. Bu iki kavram birleşerek iş doyum kavramını oluşturmuş ve 1900'li yıllardan itibaren hayatımıza girmiştir. Birçok tanıma sahip olan ve her geçen gün önemi giderek artan bu kavram çalışanlarının hem maddi hem de manevi olarak yaptığı işten keyif alması anlamına gelmektedir. Bireyin iş doyumunu ne kadar fazlaysa işine karşı duyduğu ve duyacağı mutlulukta o kadar fazla olmaktadır.

İş doyum kavramı literatürde iş tatmini olarak da kullanılmaktadır. Özellikle günümüz dünyasında kurumsal şirketler çalışanlarının iş doyumuna verdikleri önemden dolayı bununla ilgili çalışmalar yapmaktadır. Aslında yalnızca kurumsal şirketlerin değil her işverenin, çalışanın iş doyumuna önem göstermesi ve bu konuyla ilgili çalışmalar yapması gerekmektedir.

Akademik anlamda kamu ve özel sektörde yer alan birçok alana ait iş doyum çalışmaları yapılmaktadır. Çalışmada bu alanlardan otel sektörü tercih edilerek otel çalışanlarının iş doyumunu etkileyen faktörleri göstermek ve bunların önem düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır.

Çalışma beş ana aşamadan oluşmaktadır. Çalışmanın ikinci bölümünde iş doyum kavramından bahsedilmiştir. Onu takip eden üçüncü bölümde ilgili literatür incelemesi yapılmıştır. Çalışmada kullanılan materyal ve yöntemler ise dördüncü bölümde anlatılmıştır. Çalışmanın beşinci bölümünde analizlerden elde edilen bulgular verilmiş ve sonuç bölümü olan altıncı bölümde ise çalışmanın değerlendirilmesi yapılmıştır.

2. İŞ DOYUMU

İş doyum kavramı olarak 1900'li yıllardan beri kullanılmakta olup 1940'lı yıllardan sonra önemi anlaşılmış olup günümüzde çok önemli bir kavram olarak literatürde yer almaktadır. İş doyum ile ilgili birçok tanım yapılmış ve hala da yapılmaktadır.

Genel anlamda iş doyum kişinin yaptığı işten ve işiyle ilgili olan faktörler karşısında aldığı haz ve yaşadığı mutluluk olarak ifade edilebilir (Eğinli, 2009, s. 36). Davis'e (1988) göre iş doyum çalışanların işlerine karşı hoşnut olma durumu veya hoşnut olmama durumudur.

Ücret, terfi, çalışma koşulları, işveren, çalışma saatleri, başarı hissi gibi birçok durum iş doyumunu etkilemektedir. İş doyum düşük olursa kişi daha verimsiz, iş doyum yüksek olursa da daha verimli olacaktır. Hem kişinin psikolojisi hem de çalıştığı yere sağlayacağı verim açısından önemli olan iş doyum aslında başta insani bir gereksinimi sağlaması açısından önem arz etmektedir.

İş doyumuna etki eden faktörler ve bu faktörlerin etki etme dereceleri veya önem düzeyleri, toplumsal farklılıklara göre değişebilir. Bizim ülkemizde bir bireyin iş doyumuna önemli derecede etki eden bir faktör başka bir ülkede daha az önemli olabilir. Hatta bu önem düzeyi bir ülkede bulunan bölgeden bölgeye, şehirden şehire, hatta insandan insana bile değişebilir. İş doyumunu etkileyen faktörleri o kişinin beklentileri, yaşam koşulları, ihtiyaçları şekillendirebilir.

İş doyumunun dört adet ana özelliği vardır. Bunlardan ilki, iş doyumunun bir iş ortamında sadece hissedilebilen ve ifade edilebilen bir duygusal cevap olması durumudur. İkincisi, beklentilerin ne düzeyde karşılandığını veya ne kadar düzeyde aşıldığını göstermesidir. Diğer bir özellik ise iş doyumunun iş ile alakalı farklı boyutta tutumlara sahip olmasıdır. Son

özellik olan dinamizm özelliği ise iş doyumunun sürekli olarak aynı düzeyde kalmayacağını, değişebileceğini ifade etmektedir (Dönmez, 2008, s. 30-31).

3. LİTERATÜR İNCELEMESİ

Hem ulusal hem de uluslararası çalışmalar incelendiğinde farklı meslek gruplarının iş doyumunu ile ilgili yapılan pek çok çalışmaya rastlanmaktadır. Bu çalışmalardan 2000 yılı sonrası otel çalışanları ile ilgili olanları incelenmiş ve bazıları aşağıda özetlenmiştir.

Tarlan ve Tütüncü (2001), İzmir’de faaliyet gösteren iki tane beş yıldıza sahip otel üzerinde yaptıkları uygulamalı çalışmalarında konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş doyumlarını ölçerek başarımlarını değerlendirmesi tespitinde bulunmuşlardır. Bu amaçla çalışmada, iş tanımlama endeksi kullanılmıştır. 149 kişiye uyguladıkları anketler neticesinde elde edilen verilere faktör analizi uygulanmış ve belirledikleri faktörlere regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucunda, başarımların değerlendirme uygulamasının iş doyumunu üzerinde etkisi olduğu kararlaştırılmıştır.

Sledge, Miles ve Copping (2008) çalışmalarında, Brezilya otelcilik endüstrisindeki iş memnuniyetini değerlendirmek için Herzberg’in iki faktörlü motivasyon teorisini kullanmışlardır. Elde ettikleri sonuçlar ele aldıkları teoriyi kısmen desteklemekte ve kültürün iş tatmini derecesini etkilediğini göstermektedir.

Altay (2009), Antakya ve Antakya’nın İskenderun ilçesinde bulunan 2 veya daha fazla yıldıza sahip otellerde çalışan kişilerin tükenmişlikleri ve iş tatminlerine üzerine bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmada 111 kişiye Maslach tükenmişlik ölçeğinin ve iş tanımlayıcı endeksinin de yer aldığı Minnesota iş tatmini anketi uygulanmış ve tükenmişliğin alt boyutları farklı açılardan incelenmiştir. Ayrıca çoklu regresyon analizi uygulanarak değişkenler arası ilişki durumu gözden geçirilmiştir. Kadın ve erkeklerin tükenmişliğin alt boyutları olan “Duygusal Tükenme” ve “Duyarsızlaşma” için anlamlı farklılaşma görülürken “Düşük Kişisel Başarı Hissi” boyutu için ise anlamlı bir farklılaşma tespit edilmediği çalışmanın bulgularındandır. Ayrıca, yapılan regresyon analizi neticesinde iş tatmini değişkenlerinden bazılarının otel çalışanlarının tükenmişlikleri üzerinde doğrusal yönde bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Pelit ve Öztürk (2010), sayfiye ve şehir otelleri üzerine yaptıkları uygulamalı çalışmalarında otel işletmelerinin işgörenlerinin iş doyum düzeylerini incelemiştir. Türkiye’de bulunan tüm şehir ve sayfiye bölgelerindeki 114 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan 1854 işgören için gerçekleştirdikleri araştırmalarında “Minnesota İş Doyum Ölçeği” kullanmışlardır. Araştırmada yer alan işgörenlerin; terfi, ücret, şirket politikaları ve kendi kararlarını uygulayabilme gibi konularda iş doyumunu sağlayamadıkları bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca, bağımsız örneklem t testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) ile sayfiye otellerinde çalışanların şehir otellerinde çalışanlardan daha düşük iş doyum düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010), otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri arasındaki ilişki durumunu incelemek amacıyla Antalya’nın Finike ve Kumluca ilçelerinde bulunan ikişer tane beş yıldızlı, üç yıldızlı ve iki yıldızlı otel ile birlikte bir tane bir yıldızlı bir tane de özel tesis ele alınarak buralarda çalışan personele yapılan toplamda 181 anket doğrultusunda elde edilen veriler için t testi, varyans analizi, korelasyon analizi ve çoklu regresyon analizi uygulamışlardır. Elde edilen bulgular sonucunda, bu işletmelerde çalışan personelin tükenmişlik sendromu yaşamadığı, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin düşük olduğu ve kişisel başarı seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini düzeyi konusunda kararsız oldukları belirlenen otel çalışanlarının iş tatmini, duygusal

tükenme ve duyarsızlaşma arasındaki ilişkilerinin negatif yönlü olduğu belirlenirken iş tatmini ile kişisel başarı arasındaki ilişkilerinin ise pozitif yönlü olduğu çalışmanın bulgularındandır.

Öztürk ve Alkış (2011), konaklama işletmelerinde çalışan bireylerin iş tatminlerinin ölçülmesi amacıyla bir çalışma yapmıştır. Bu amaçla; İstanbul, İzmir, Ankara, Muğla ve Nevşehir’de bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan toplam 634 kişiye Herzberg çift faktör teorisinden faydalanarak oluşturdukları anketi uygulamışlardır. Bu anket sonucunda iş tatmini faktörlerini belirleyerek frekans analizi, t testi, F testi ve regresyon analizi uygulamış ve çalışanların özelliklerine göre iş tatmini faktörlerinin farklılaştığı, ayrıca çalışanlarının başarılarının takdir edilmesi, onlara sorumluluk verilmesi, iş dünyasında ilerlemeleri ve kendilerini geliştirmeleri için fırsatlar sunularak onlara destek olunması ile iş güvencesi verilmesi şeklinde sıralanan şartların işverenler tarafından sağlandığında çalışanların iş tatmini düzeylerinin artacağı sonucuna ulaşmışlardır.

Yeşilyurt ve Koçak (2014), otel çalışanlarının örgütsel vatandaşlık davranışı ile iş doyumunu arasındaki ilişkisini ve iş doyumunun örgütsel vatandaşlık davranışı üzerine etkisini araştırmışlardır. 321 adet anket uygulayarak yaptıkları analizlerle otel çalışanlarının iş doyum düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışı arasında olumlu yönde bir ilişki tespit etmişlerdir. Ayrıca demografik özelliklere göre iş doyum düzeylerinin ve örgütsel vatandaşlık davranışlarının farklılaştığını ancak çalıştıkları bölümlere göre bir fark olmadığı da çalışmanın bulgularındandır.

Borralha, Jesus, Pinto ve Viseo (2016), 2000 ile 2014 yılları arasında gerçekleştirilen 51 çalışmayı derlemişlerdir. İnceledikleri çalışmalar neticesinde, memnuniyetin otellerin finansal performansı ve refahı için çok önemli olduğunu ve müşteri memnuniyetinde aracılık yaptığını belirtmişlerdir. Daha fazla memnuniyete katkıda bulunan faktörlerin; daha fazla özerklik ve bağımsızlık, daha fazla güç, esnek programlar, daha iyi çalışma koşulları ve eğitim olduğunu da eklemişlerdir.

Grobelna, Sidorkiewicz ve Tokarz-Kocik (2016) çalışmalarında, otel çalışanlarının iş tatmininin seçilen öncüllerini ve hem bireyler hem de otel organizasyonları için bir bütün olarak hayati önem taşıyan kritik sonuçlarını incelemişlerdir. Özellikle bu çalışmada, bireysel özelliklerin ve iş özelliklerinin çalışanların iş tatmini ve iş tatmininin çalışanların duygusal örgütsel bağlılığı ve ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ele almışlardır. Bu nedenle, Kuzey Polonya'daki 11 otelden bilgi toplamak için bir anket aracı kullanılmıştır. Toplam 356 otel çalışanı çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Yapısal eşitlik modellemesinin sonuçları, içsel motivasyonun, gözetmen desteğinin, rol çatışmasının ve rol belirsizliğinin otel çalışanlarının iş tatmini için önemli belirleyiciler olduğunu kanıtlamıştır. Buna karşılık iş tatminin, duygusal organizasyon bağlılığı ile doğrudan ve pozitif olarak ilişkili olduğu ve işten ayrılma niyetiyle olumsuz bir şekilde ilişkili olduğu çalışmada bulunmuştur.

Çetin ve İçöz (2017), iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik arasındaki ilişkilerin belirlenmesi ve açıklanması amacıyla Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerdeki çalışanlara anket uygulayarak sonuçları incelemişlerdir. Çalışmada, iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca, çalışanların iş doyum düzeylerinin görevli oldukları bölüme ve çalışma sürelerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiği de çalışmanın sonuçlarındandır.

Bayat ve Akyıldız (2018) çalışmalarında, Ardahan, Ağrı, Kars ve Iğdır’da bulunan otel işletmelerindeki genç çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla bu otellerde çalışan 268 kişiye uyguladıkları anketleri analiz etmişlerdir. Yapılan analiz neticesinde, iş doyumunu ile genç çalışanların demografik özelliklerinden eğitim, cinsiyet, yaş, medeni hal, eğitim ve çalışılan bölüm arasında anlamlı bir

farklılık olmadığı ayrıca iş doyumunu ile aylık gelir ve mesleği başkalarına tavsiye etme durumları arasında anlamlı farklılıklar olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Çöp ve Doğanay (2020), otel işletmelerinde lider kişilerin astlarıyla kurmuş oldukları iletişimin çalışanların iş tatminini ve performansını ne ölçüde değiştirdiğini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışma için İstanbul'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 280 kişi araştırmaya katılmıştır. Yapılan analiz sonucunda iletişimin çalışanların performans ve iş tatmini üzerinde etkili olduğuna ulaşılmıştır.

Reçica ve Doğan (2021) yapmış oldukları çalışmada, Türkiye'de bulunan otellerde çalışan Türk ve Kosova'da bulunan otellerde çalışan Kosovalı toplam 291 çalışan için iş tatmin düzeyleri, örgütsel güven düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında bir fark olup olmadığını belirlemeyi ve demografik özelliklere göre ülkelerin arasındaki farklılıkları incelemeyi amaçlamışlardır. Bu amaçla bağımsız örneklem t testi ve ANOVA kullanmışlardır. Çalışmanın sonucunda, çalışanların buldukları ülkeye göre ele aldıkları iş tatmini düzeyleri, örgütsel güven düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir fark olduğuna ulaşılmıştır. Ayrıca örgütsel güvenin ülke, cinsiyet ve işyeri kıdemi değişkenlerine göre iş tatmininin ise ülke, yaş ve medeni durum değişkenlerine göre ve işten ayrılma niyetinin ülke değişkenine göre farklılaştığı çalışmanın bulgularındandır.

Yarmacı ve Pelit (2021) çalışmalarında, beş yıldızlı otellerdeki yöneticilerin iş etiği kapsamındaki uygulamalarına yönelik işgören algılarının iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeyi amaçlamışlardır. Bu amaçla, Afyonkarahisar'da bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenlerine uyguladıkları anketlerle elde edilen veriler analiz edilmiştir. Sonuç olarak, işgörenlerin iş etiği algılarının düşük düzeyde olduğu, işgörenlerin çalışma süresine göre iş etiği algılarının anlamlı farklılıklar gösterdiği, işgörenlerin çalıştıkları bölüm ve çalışma sürelerine göre iş doyumunu düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İş etiğinin işgörenlerin iş doyumunu düzeylerine etkisinin orta düzeyin üzerinde olduğu çalışmanın sonuçlarındandır.

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmada, otel çalışanlarının iş doyum düzeylerini incelemek için iş doyumunu belirlemede en çok kullanılan ölçek olan Minnesota iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İlk olarak 1967 yılında Weiss, Dawis, England ve Lofquist tarafından kullanılan ölçek 1985 yılında Baycan tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Orijinal halde 100 adet sorudan oluşan anketin uygulanması uzun zaman aldığından dolayı 20 adet sorudan oluşan kısa formu da tercih edilmektedir. Bu çalışmada kısa form kullanılmıştır. Tavşancıl (2002) tarafından da bahsedildiği gibi ideal bir faktör analizi yapabilmek için kullanılan örneklem büyüklüğünün, ölçekte yer alan soruların en az beş katı olması gerektiği hususu göz önünde bulundurularak örneklem büyüklüğüne karar verilmiştir.

Çalışmada otel çalışanlarının iş doyum düzeylerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Bu amaçla, iş seyahatleri için Doğu Akdeniz ve Güney Doğu Anadolu bölgelerinde sıklıkla konaklama yapmak için tercih edilen Adana, Mersin, Kahramanmaraş, Gaziantep ve Diyarbakır illerinde bulunan 4 ve üstü yıldızlı oteller ele alınmıştır. 04.11.2019 - 27.12.2019 tarihleri arasında, bu otellerde görev yapan otel müdürlerine farklı bölümlerde çalışan kişilere uygulanması için demografik özellikler ile ilgili 14 sorunun ve Minnesota iş tatmini ölçeği ile ilgili 20 sorunun yer aldığı anketler elden teslim edilmiştir. Teslim edilen anketlerden 111 tanesi otel çalışanları tarafından doldurulmuştur. Minnesota iş tatmini ölçeği soruları için 5'li Likert tipi ölçek kullanılmış, yanıtlayanların 1'den (hiç memnun değilim) 5'e (çok memnunum) kadar verilen numaraları seçerek soruları yanıtlamaları istenmiştir. Anketlerden elde edilen verilerin analizi için SPSS 22 paket programından yararlanılmıştır.

Çalışmada çok değişkenli istatistiksel yöntemlerden faktör analizi uygulanmıştır. Faktör analizi, birbirleriyle ilişkili gözlenen değişkenleri daha az sayıda olan temel faktörlere indirgeme varsayımına dayanmaktadır (Kim ve Mueller, 1978, s. 12).

Faktör analizi uygulamak için dört temel aşama uygulanır. İlk olarak kullanılan veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığı değerlendirilir. Ardından faktörlerin elde edilmesi aşamasına geçilir. Üçüncü aşama faktör rotasyonu aşaması olup faktörlerin isimlendirilmesi ise son aşama olan dördüncü aşamada yapılır (Kalaycı, 2009, s. 321).

Kullanılan veri setinin faktör analizinin uygunluğu için test edilmesi olarak uygulanan ilk aşamada ilk önce analizde kullanılan tüm değişkenler için korelasyon matrisi oluşturulur ve korelasyon katsayıları incelenir. Eğer değişkenler arasında düşük korelasyon varsa o değişkenlerle ortak faktör elde edilemeyeceği anlaşılır (Kalaycı, 2009, s. 321-322). Kaiser Meyer Olkin (KMO) ölçütü ve Bartlett'in küresellik testi, örneklem yeterliliğini ölçmek için uygun seçeneklerdendir. KMO değeri 0,7'den büyükse örneklem yeterlidir ve 0,50'den küçükse örneklem yetersiz şeklinde karar verilir. KMO, her faktör tarafından yeterli sayıda maddenin tahmin edilip edilmediğini test eder. Ek olarak, Bartlett's testi 0,05'ten küçük anlamlı değer almalıdır. Bu, değişkenlerin faktör analizi için uygun bir temel sağlamak için oldukça yeterli korelasyonda olduğu anlamına gelir (Leech, Barrett ve Morgan, 2005, s. 94).

İkinci aşama faktörlerin elde edilmesi aşamasıdır. Bu aşamada fazla sayıdaki değişken daha az sayıda faktörle elde edilmeye çalışılır. Bunun için özdeğer istatistiği, çizgi grafiği, toplam varyansın yüzdesi yöntemi, Joliffe kriteri, açıklanan varyans kriteri, faktör sayısının çalışmayı yapan araştırmacı tarafından belirlenmesi şeklinde farklı kriterler mevcuttur. Bu kriterlerden en çok tercih edileni özdeğer istatistiklerine bakılmasıdır. Özdeğer istatistiği 1'den büyük ise anlamlı, 1'den küçük ise anlamsız olarak kabul edilmektedir (Kalaycı, 2009, s. 322).

Üçüncü aşama ise faktörlerin rotasyonu aşamasıdır. Bu aşamada amaç, adlandırılabilir ve yorumlanabilir faktörler sağlamaktır. Dik (orthogonal) ve eğik (oblique) döndürme olarak iki farklı rotasyon yöntemi vardır. (Güriş ve Astar, 2015, s. 417). Dik döndürme yöntemlerinden biri olan Varimax rotasyonu en çok kullanılan rotasyon yöntemidir.

Son aşamada ise elde edilen faktör yüklerine göre belirli faktörler altında toplanan değişkenler için faktör isimlendirmesi yapılır. Bazen aynı faktör altında yer alan değişkenler birbiri ile bağlantı olmayabilir. Bu durumda faktör yükü en fazla olan değişkenlere göre ilgili faktöre isim verilir (Nakip, 2003, s. 415-416).

4. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümde elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Öncelikle otel çalışanlarının demografik özellikleri özetlenmiş, ardından faktör analizi ile elde edilen sonuçlar tablolarda sunulmuştur.

4.1. Demografik Özellikler

Bu bölümde araştırmanın örneklemini oluşturan 111 otel çalışanına ait demografik özelliklere yer verilmiştir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının cinsiyet durumları Tablo 1'de verilmiştir. Buna göre çalışanların 44'ü kadın, 67'si erkektir.

Tablo 1. Cinsiyet değişkeni için frekans tablosu

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	44	39,6
Erkek	67	60,4

Çalışanların yaş bilgileri Tablo 2 ile verilmektedir. Çalışanların neredeyse yarısı (%49,5) 30 yaşın altındadır. 51-60 yaş aralığındaki personel yalnızca 2 kişi iken 4 kişi yaşını belirtmemiştir.

Tablo 2. Yaş değişkeni için frekans tablosu

Yaş	Frekans	Yüzde
<=30	55	49,5
31-40	41	36,9
41-50	9	8,1
51-60	2	1,8
Cevap yok	4	3,6

Çalışanların eğitim durumlarına ait bilgiler Tablo 3'te sunulmaktadır. Çalışanların %33,3'ü lise mezunu iken lisansüstü eğitime sahip otel çalışanları %5,4'lük bir kısmı oluşturmaktadır. %1,8'lik paya sahip kesim ise eğitim durumunu ifade etmemiştir.

Tablo 3. Eğitim durumu değişkeni için frekans tablosu

Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
Ortaöğretim	16	14,4
Lise	37	33,3
Önlisans	20	18,0
Lisans	30	27,0
Lisansüstü	6	5,4
Cevap yok	2	1,8

Araştırmada yer alan çalışanların medeni durumları Tablo 4'te sunulmuştur. Buna göre katılımcıların çoğunluğu evli olup bu oran %55 tir.

Tablo 4. Medeni durum değişkeni için frekans tablosu

Medeni durum	Frekans	Yüzde
Evli	61	55,0
Diğer	50	45,0

Örnekleme yer alan otel çalışanlarının gelirleri Tablo 5 ile hanehalkı gelirleri ise Tablo 6 ile sunulmuştur. Çalışmanın örneklemini oluşturan bireylerin büyük çoğunluğunun bireysel gelirlerinin 2001-4000 TL arasında olduğu görülürken %3,6'sının 2000 TL'den daha az ve %3,6'sının da 4001-6000 TL gelire sahip olduğu göze çarpmaktadır. Otel çalışanlarının %0,9'u 6001 TL'den daha fazla gelire sahip olduğunu belirtirken %11,7'si bireysel gelirlerini belirtmeyi tercih etmemişlerdir. Hanehalkı gelirlerine bakıldığında ise çalışmada ele alınan çalışanlardan en az yüzdelik dilime sahip olan %8,1'lik grubun hanehalkı gelirinin 9001 TL'den daha fazla olduğu görülürken en yüksek oranla %38,7'si 3000 TL'den daha az hanehalkı gelirini sahiptir. Bireysel gelirlerini söylemeyen kişiler hanehalkı gelirlerini de ifade etmemişlerdir.

Tablo 5. Gelir değişkeni için frekans tablosu

Gelir	Frekans	Yüzde
Cevap yok	13	11,7
<=2000 TL	4	3,6
2001-4000 TL	89	80,2
4001-6000 TL	4	3,6
>=6001 TL	1	0,9

Tablo 6. Hanehalkı geliri değişkeni için frekans tablosu

Hanehalkı Geliri	Frekans	Yüzde
Cevap yok	13	11,7
<=3000 TL	43	38,7
3001-6000 TL	33	29,7
6001-9000 TL	13	11,7
>=9001 TL	9	8,1

Tablo 7’de çalışmanın veri setini oluşturan otel çalışanlarının çalıştıkları bölümler görülmektedir. Anketi yanıtlayan çalışanların büyük çoğunluğu (%34,2) resepsiyonda çalışanlar iken mutfakta çalışanlar en küçük paya (%1,8) sahiptir.

Tablo 7. Çalışılan bölüm değişkeni için frekans tablosu

Bölüm	Frekans	Yüzde
Cevap yok	8	7,2
Servis	19	17,1
Kat Hizmetleri	20	18,0
Mutfak	2	1,8
Resepsiyon	38	34,2
Diğer	24	21,6

İş doyum düzeyini belirlemek için kullanılan Minnesota iş tatmin ölçeğinde yer alan sorulara katılımcıların verdiği yanıtların ortalamaları ise Tablo 8’de gösterilmiştir.

Tablo 8. İş doyum ölçeğinde yer alan sorulara verilen yanıtlar hakkında bilgiler

	Ortalama	Standart sapma
Soru 1	3,18	1,151
Soru 2	3,40	1,060
Soru 3	3,35	1,072
Soru 4	3,56	1,097
Soru 5	3,25	1,215
Soru 6	3,08	1,242
Soru 7	3,28	1,110
Soru 8	3,15	1,286
Soru 9	3,58	1,017
Soru 10	3,55	0,992
Soru 11	3,45	1,178
Soru 12	3,19	1,185
Soru 13	2,57	1,302
Soru 14	3,04	1,241
Soru 15	3,09	1,282
Soru 16	3,15	1,294
Soru 17	3,45	1,231
Soru 18	3,00	1,241
Soru 19	3,28	1,190
Soru 20	3,25	1,267

Tablo 8’de verilen bilgiler incelendiğinde çalışmada ele alınan şehirlerde bulunan otel çalışanlarının iş doyum ölçeğinde yer alan sorulara verdikleri yanıtlara ait ortalama puanlar ve standart sapmaları gösterilmiştir. İş doyum ölçeğinde yer alan tüm soruların ortalamaları hesaplandığında, genel olarak iş doyum düzeyinin 3,2425 puan ile orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ölçeğe ait soruların puanlanmasında 1 “hiç memnun değilim”, 2 “memnun değilim”, 3 “kararsızım”, 4 “memnunum”, 5 “çok memnunum” şeklinde olduğu göz önünde bulundurulduğunda otel çalışanlarının iş doyumunu konusunda kararsız oldukları anlaşılmaktadır. 9. soru olan “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” sorusu 3,58 ile en yüksek ortalama puana sahip iken onu “Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden” adlı 10. soru izlemektedir. 2,58 puan ile en düşük ortalama puana sahip olan soru ise 13. soru olan “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” adlı sorudur. Yüksek puanlar iş doyumunu anlamında olumlu, düşük puanlar ise olumsuz durumu gösterdiğinden iş doyumunu açısından en düşük düzeyde olunan durumun ücret olduğu anlaşılmaktadır. Otel çalışanlarının iş doyumlarını artırmada ücretlerle ilgili iyileştirmeler yapılması yöneticiler tarafından düşünülmelidir.

4.2. Faktör Analizi

Bu bölümde ilk olarak iş doyum ölçeğinin geçerlilik ve güvenilirliğini test etmek amacıyla Cronbach α (alfa) katsayısı kullanılmıştır.

Tablo 9. Güvenilirlik istatistiği tablosu

Ölçek	Cronbach Alfa Katsayısı
İş Doyum Ölçeği	0,938

Tablo 9'dan görüldüğü üzere bu katsayı 0,938 olarak elde edilmiştir. Cronbach α katsayısı; 0 ile 0,40 değerleri arasında ise ölçeğin güvenilir olmadığı, 0,40 ile 0,60 arasında ise ölçeğin güvenilirliğinin düşük olduğu, 0,60 ile 0,80 arasında ise ölçeğin oldukça güvenilir olduğu ve 0,80 ile 1 değerleri arasında ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu ifade edilebilmektedir (Kalaycı, 2009, s. 405). Bu doğrultuda araştırmada kullanılan bu ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenilebilir.

Literatür incelendiğinde çalışanların iş doyum düzeylerini belirlemek adına 20 sorudan oluşan Minnesota iş tatmini ölçeğinin kullanıldığı görülmektedir. Bu çalışmada ölçekte kullanılan 20 soru için faktör analizi uygulanarak iş doyumuna etki eden alt faktörler katkı paylarına göre gruplandırılmıştır. Bu amaçla öncelikle kullanılan örneklem büyüklüğünün uygun olup olmadığının belirlenmesi için KMO örneklem uygunluk ölçütüne ve korelasyon matrisinin birim matrise eşit olup olmadığı test edilerek kullanılan örneklemin faktör analizine uygunluğunu belirleyen Bartlett'in küresellik testine bakılmıştır. Sonuçlar Tablo 10'da verilmiştir.

Tablo 10. Kaiser Meyer Olkin (KMO) ve Bartlett küresellik testi

KMO		0,887
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare Değeri	1381,579
	Serbestlik Derecesi	190
	p değeri	0,000

Tablo 10'a bakıldığında, KMO oranının %88,7 olduğu görülmüştür. KMO değerleri 0,50'den büyük olduğunda veri setinin faktör analizi için uygun; 0,70'ten büyük olduğunda iyi; 0,80'den büyük olduğunda çok iyi, 0,90'dan büyük olduğunda ise veri setinin faktör analizi yapmak için mükemmel olduğu ifade edilmektedir (Kalaycı, 2009, s. 322). Dolayısıyla çalışmada kullanılan örneklemin yeterli olduğuna karar verilmiştir. Bartlett'in küresellik testi sonucunda değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu gözlenerek faktör analizine devam edilmiştir.

Bir sonraki aşamada her bir faktöre ilişkin varyansın öz değerlerle ifade edildiği Temel Bileşenler faktörleşmesine geçilmiştir. Bu aşamada uygun faktör sayısına karar verirken öz değerlere ilişkin çizgi grafiği incelenmiştir. Özdeğer istatistiği 1'den büyük olan 3 faktör olduğundan 20 değişkenin 3 faktöre indirgenmesine karar verilmiştir. Özdeğer istatistiğine bağlı belirlenen faktör sayıları ve açıklanan varyans yüzdeleri ise Tablo 11'de verilmiştir.

Tablo 11. Özdeğer istatistiğine bağlı faktör sayısı ve açıklanan varyans yüzdesi

Bileşen	Özdeğer İstatistikleri			Varimax Rotasyonu ile Elde Edilen Toplam Faktör Yükleri ve Açıklanan Varyans Yüzdesi		
	Toplam	% Varyans	Kümülatif %	Toplam	% Varyans	Kümülatif %
1	9,339	46,697	46,697	4,752	23,758	23,758
2	1,515	7,574	54,271	4,264	21,318	45,076
3	1,300	6,501	60,772	3,139	15,696	60,772
4	0,997	4,984	65,756			
5	0,922	4,609	70,365			
6	0,829	4,144	74,509			
7	0,746	3,730	78,239			
8	0,650	3,248	81,487			
9	0,547	2,733	84,220			
10	0,495	2,474	86,693			
11	0,489	2,446	89,139			
12	0,410	2,048	91,187			
13	0,331	1,656	92,843			
14	0,315	1,576	94,419			
15	0,258	1,288	95,707			
16	0,235	1,177	96,884			
17	0,212	1,062	97,946			
18	0,166	0,828	98,774			
19	0,130	0,650	99,424			
20	0,115	0,576	100,000			

Tablo 11 incelendiğinde faktörleşme sırasında elde edilen 3 faktörün toplam varyansı açıklama oranının %60,772 olduğu görülmüştür. %23,758 ile en fazla açıklama yüzdesine sahip birinci faktör; iyi yönetim, yöneticinin karar yeteneği, garantili bir gelecek sağlama, işle ilgili alınan kararların uygun bir şekilde gerçekleştirilmesi, ücret, terfi, kişinin kendi kararlarının uygulanabilirliği, iş arkadaşlığı, takdir edilme unsurlarından oluşmaktadır. Bu nedenle “Genel İş Faktörü” olarak adlandırılmıştır. İkinci faktör %21,318’lik payla toplam varyansa katkı sağlamaktadır. Bu faktör altında yer alan değişkenler; meşguliyet, bağımsızlık, saygınlık, sorumluluk, çalışma şartları ve başarı unsurlarıdır. Bu faktör “Bireysellik Faktörü” olarak adlandırılmıştır. Son faktör olan üçüncü faktör %15,696 ile en az açıklama yüzdesine sahip değişkendir. Bu faktör; kendi yeteneklerini kullanabilme, kişileri yönlendirebilme, başkaları için bir şeyler yaptığını hissetme değişkenlerini içerdiğinden “Farkındalık Faktörü” ismini almıştır.

Faktörler ve faktörlerin altında yer alan bileşenler ile bu bileşenlere ait faktör yükleri Tablo 12’de sunulmuştur.

Tablo 12. Özdeğerler, açıklama yüzdeleri ve faktör yükleri

Bileşen	Faktör Yükleri
Faktör 1: Genel İş Faktörü (Özdeğer =4,752– %23,758)	
Yöneticinin karar verme yeteneği bakımından (Soru 6)	0,743
Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden (Soru 13)	0,740
İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması yönünden (Soru 12)	0,710
Kendi fikir-kanaatlerimi rahatça kullanma imkânı vermesi yönünden (Soru 15)	0,663
Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem yönünden (Soru 18)	0,657
Bana garantili bir gelecek sağlaması yönünden (Soru 8)	0,612
Mesleğimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkânı vermesi açısından (Soru 20)	0,596
Terfi imkânının olması yönünden (Soru 14)	0,562
Yöneticinin emrindeki kişileri iyi yönetmesi bakımından (Soru 5)	0,523
Çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden (Soru 17)	0,515
Faktör 2: Bireysellik Faktörü (Özdeğer =4,264– %21,318)	
Bağımsız çalışma imkanının olması bakımından (Soru 2)	0,884
Beni her zaman meşgul etmesi bakımından (Soru 1)	0,779
Ara sıra değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından (Soru 3)	0,762
Çalışma şartları ve saatleri yönünden (Soru 16)	0,571
Toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından (Soru 4)	0,554
Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi yönünden (Soru 19)	0,505
Vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden (Soru 7)	0,471
Faktör 3: Farkındalık Faktörü (Özdeğer =4,752– %15,696)	
Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden (Soru 10)	0,849
Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden (Soru 9)	0,709
Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi yönünden (Soru 11)	0,641

Not: Parantez içindeki yüzdeler varyans açıklama oranlarını belirtmektedir.

Tablo 12 incelendiğinde; ilk faktör olan Genel İş Faktörü altında yer alan yöneticinin karar verme yeteneği bakımından adlı değişkenin 0,743 faktör yüküyle bu faktörle en yüksek ilişkiye sahip olduğu, 0,515 faktör yüküyle ise çalışma arkadaşlarının birbirleriyle anlaşmaları yönünden değişkenin ise en düşük ilişkiye sahip görülmektedir. İkinci faktör olan Bireysellik Faktöründe ise faktör yükü 0,884 olan bağımsız çalışma imkanının olması bakımından değişkeni bu faktör ile en yüksek ilişkiye sahip iken faktör yükü 0,471 olan vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi yönünden adlı değişken ise en düşük ilişkiye sahip

değişkendir. Son faktör olan Farkındalık Faktöründe ise kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi yönünden adlı değişken 0,849'luk faktör yüküyle bu faktör ile en yüksek ilişkiye sahip iken 0,641'lik faktör yüküne sahip kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilmesi şansı vermesi yönünden isimli değişken bu faktör ile en düşük ilişkiye sahiptir.

Faktör analizinden ardından demografik değişkenler ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek amacıyla iş doyumunun alt faktörleri ile demografik değişkenler ele alınarak bağımsız örneklem t testi ve ANOVA uygulanmıştır.

Tablo 13'te bağımsız örneklem t testi sonucunda elde edilen cinsiyet bakımından istatistiksel bulgular sunulmuştur. Buna göre Genel İş faktörü için cinsiyet bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark söz konusudur ($p < 0,05$). Ortalamalar incelendiğinde kadınların ortalamasının erkeklerin ortalamasından daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Buna göre kadınların erkeklere göre iş doyumunun daha fazla olduğu söylenebilir.

Tablo 13. Cinsiyetin alt boyutlar üzerine etkisi

Faktör	Ortalama	Standart Sapma	t	p değeri
Genel İş	0,160*/0,274**	0,918*/1,073	2,254	0,026
Bireysellik	0,029*/0,050**	1,004*/1,004**	0,398	0,691
Farkındalık	0,047*/0,056**	0,906*/1,149**	0,146	0,606

*Erkekler için istatistiksel bulgular, **Kadınlara ait istatistiksel bulgular

Tablo 14'te yaş değişkeninin iş doyumunun alt boyutları üzerindeki etkisine ait ANOVA ile elde edilen istatistiksel bulgular verilmiştir. Buna göre yaş değişkeni bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark söz konusu değildir.

Tablo 14. Yaşın alt boyutlar üzerine etkisi

Faktör	F	p değeri
Genel İş	1,000	0,396
Bireysellik	0,168	0,918
Farkındalık	0,948	0,421

Tablo 15'te ele alınan üç faktörün eğitim durumu bakımından ANOVA ile elde edilen istatistiksel bulguları verilmiştir. Buna göre eğitim durumu bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark yoktur.

Tablo 15. Eğitim durumunun alt boyutlar üzerine etkisi

Faktör	F	p değeri
Genel İş	0,915	0,498
Bireysellik	0,825	0,569
Farkındalık	0,925	0,490

Medeni durumun iş doyumunun faktörleri üzerindeki etkisi bağımsız örneklem t testi ile test edilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 16'da sunulmuştur. Buna göre medeni durum bakımından istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunmamıştır.

Tablo 16. Medeni durumun alt boyutlar üzerine etkisi

Faktör	Ortalama	Standart Sapma	t	p değeri
Genel İş	0,124*/0,142**	0,963*/1,032	1,393	0,167
Bireysellik	0,111*/0,144**	0,935*/1,067**	1,334	0,185
Farkındalık	0,047*/0,067**	0,903*/1,114**	0,593	0,555

*Evlilere ait istatistiksel bulgular, **Diğerlerine ait istatistiksel bulgular

Tablo 17’de gelir değişkeninin iş doyumunun alt boyutları üzerindeki etkisine ait ANOVA ile elde edilen istatistiksel bulgular sunulmuştur. Buna göre bireyin gelir durumu bakımından anlamlı bir fark görülmemektedir.

Tablo 17. Bireyin gelir durumunun alt boyutlar üzerindeki etkisi

Faktör	F	p değeri
Genel İş	0,426	0,735
Bireysellik	0,401	0,753
Farkındalık	1,182	0,321

Hanehalkı gelir durumunun iş doyumunun faktörleri üzerindeki etkisi ANOVA ile test edilmiş ve elde edilen bulgular Tablo 18’de verilmiştir. Bulgulardan anlaşılacağı üzere hanehalkı gelir durumunun yalnızca Genel İş faktörü üzerinde %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anlamlı bulunan Genel İş faktöründe farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etme üzere ikili karşılaştırma testine başvurulmalıdır. Varyansların homojen olup olmadığına bağlı olarak kullanılacak teste karar verileceği için bu bağlamda Levene testi uygulanmıştır. Levene testi sonucuna göre p değeri 0,623 olarak elde edilmiş bu değer 0,05’ten büyük olduğu için varyansların homojen olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Varyanslar homojen olduğundan homojen varyanslı dağılımlarda kullanılan Bonferonni ikili karşılaştırma testine başvurulmuş ve bu test sonucunda hanehalkı gelir artışının Genel İş faktöründeki ortalamaları da arttırdığı gözlemlenmiştir. 6001-9000 TL hanehalkı gelire sahip olanlar ile 3000 TL ve altı hanehalkı gelire sahip olanlar arasında fark olduğu, bu bağlamda 6001-9000 TL hanehalkı gelire sahip olanların Genel İş boyutunun 3000 TL ve altı gelire sahip olanlara göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle yüksek hanehalkı gelir grubundaki kişilerin düşük hanehalkı gelir grubundaki kişilere göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu yani hanehalkı geliri ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 18. Hanehalkı gelir durumunun alt boyutlar üzerindeki etkisi

Faktör	F	p değeri	İkili Karşılaştırma
Genel İş	3,514	0,018	(4) > (2)
Bireysellik	0,639	0,592	
Farkındalık	1,033	0,382	

Son olarak çalışılan bölüm adlı demografik değişkenin iş doyumunun alt boyutları üzerindeki etkisi ise ANOVA ile test edilmiş ve bulgular Tablo 19’da sunulmuştur. Bulgulardan anlaşılacağı üzere çalışılan bölümün yalnızca Bireysellik faktörü üzerinde %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Anlamlı bulunan Bireysellik faktöründe farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek amacıyla ikili karşılaştırma testine başvurulmalıdır. Varyansların homojen olup olmadığına bağlı olarak kullanılacak teste karar verileceği için bu bağlamda Levene testi uygulanmıştır. Levene testi sonucuna göre p değeri 0,434 olarak elde edilmiş bu değer 0,05’ten büyük olduğu için varyansların homojen olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Varyanslar homojen olduğundan homojen varyanslı dağılımlarda kullanılan Bonferonni ikili karşılaştırma testine başvurulmuş ve bu test neticesinde resepsiyonda çalışanlar ile kat hizmetlerinde çalışanlar arasında anlamlı bir fark olduğu, bu bağlamda resepsiyonda çalışanların Bireysellik boyutunun kat hizmetlerinde görev yapan kişilere göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu anlaşılmaktadır. Bu nedenle resepsiyonda çalışanların kat hizmetlerinde çalışanlara göre iş doyum düzeylerinin daha yüksek olduğu yani çalışılan bölüm ile iş doyumunu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu ifade edilebilmektedir.

Tablo 19. Çalışılan bölümün alt boyutlar üzerindeki etkisi

Faktör	F	p değeri	İkili Karşılaştırma
Genel İş	0,213	0,887	(5) > (3)
Bireysellik	3,502	0,018	
Farkındalık	0,483	0,695	

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

İş doyumunu veya iş tatmini kavramı günümüzde hayatımızla işimizin birbirleri ile çok bağlantılı olmasından da kaynaklı olarak yaşantımızda önemli bir kavram olarak yer almaktadır. Bundan hareketle çalışmada, iş doyumunu etkileyen faktörleri göstermek ve bunların önem düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır.

Çalışmada otel çalışanlarının iş doyum düzeylerini etkileyen faktörleri incelemek amacıyla Adana, Mersin, Kahramanmaraş, Gaziantep ve Diyarbakır illerinde bulunan 4 ve üstü yıldızla sahip oteller ele alınmıştır. Bu otellerde farklı bölümlerde çalışan 111 kişiye demografik özellikler ile Minnesota iş tatmini ölçeğinin yer aldığı anket uygulanmıştır. Anket yanıtları SPSS programına girilmiş ve ardından faktör analizi uygulanmıştır.

İş doyum ölçeğinde yer alan sorulara verilen tüm yanıtların ortalama puanı hesaplandığında, genel olarak iş doyum düzeyinin 3,2425 puan ile orta düzeyde olduğu belirlenmiş “Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem yönünden” sorusu en yüksek ortalama puana sahip iken “Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret yönünden” adlı sorunun en düşük ortalama puana sahip olduğu anlaşılmıştır. Bu nedenle otel çalışanlarının iş doyumlarını artırmada ücretlerle ilgili iyileştirmeler yapılması yöneticiler tarafından düşünülmelidir.

Uygulanan faktör analizi neticesinde, sorulardan oluşan 20 değişken 3 faktöre indirgenmiştir. Bu faktörler; Genel İş Faktörü, Bireysellik Faktörü ve Farkındalık Faktörü olarak isimlendirilmiştir. Genel İş Faktörü adı altında toplanan yöneticinin karar verme yeteneğine sahip olması ve çalışanlarını doğru yönetebilmesi, ücretinin makul olması, çalışanın işiyle ilgili verdiği kararları, fikirleri ve yöntemleri uygulayabilmesi, takdir alması, terfi imkanının olması ve iş arkadaşlarıyla anlaşabilmeli yönlerinin iş doyumunu en yüksek düzeyde etkilediği anlaşılmaktadır. Ardından ikinci faktörün altında yer alan bağımsızlık, meşguliyet,

değişiklik, çalışma saatleri ve şartları, saygınlık, başarı hissi ve vicdani sorumluluk yönlerinin yani bireyselliğin iş doyumunu genel faktörlerden sonra etkilediği anlaşılmaktadır. Son olarak yönlendirme fırsatları, başkaları için bir şeyler yapabilme hissi, kendi yeteneklerini kullanabilme fırsatı bulması iş doyumunu en az etkileyen durumlardır.

Faktör analizinden ardından demografik değişkenler ile iş doyumunu arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını tespit etmek amacıyla iş doyumunun alt faktörleri ile demografik değişkenler ele alınarak bağımsız örneklem t testi ve ANOVA uygulanmıştır. Cinsiyet ve medeni durum değişkenleri için yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda medeni durum için iş doyumunu açısından anlamlı bir farklılık bulunmaz iken cinsiyet değişkeninde kadınların erkeklere göre iş doyumunun daha fazla olduğu tespit edilmiştir. Yaş, eğitim durumu, gelir, hanehalkı gelir ve çalışılan bölüm değişkenleri için ANOVA ile elde edilen bulgular neticesinde yalnızca hanehalkı geliri ve çalışılan bölüm için iş doyumunu açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu gözlenmiştir. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını belirlemek adına Bonferonni ikili karşılaştırma testine başvurulmuştur. Bu test neticesinde hanehalkı gelir 6001-9000 TL hanehalkı gelire sahip olanlar ile 3000 TL ve altı hanehalkı gelire sahip olanlar arasında fark olduğu, bu bağlamda 6001-9000 TL hanehalkı gelire sahip olanların, 3000 TL ve altı gelire sahip olanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca resepsiyonda çalışanlar ile kat hizmetlerinde çalışanlar arasında anlamlı bir fark olduğu, resepsiyonda çalışanların kat hizmetleri bölümünde çalışanlara göre iş doyumlarının daha fazla olduğu bulunmuştur. Genel olarak ifade etmek gerekirse yapılan analizler neticesinde cinsiyet, hanehalkı gelir ve çalışılan bölüm değişkenlerine göre iş doyumunu açısından anlamlı bir farklılık olduğu çalışmanın sonuçlarındandır.

Literatürde otel çalışanlarının iş doyumunu ile ilgili pek çok çalışma olmasına karşın Minnesota iş tatmini ölçeğini ele alıp faktör analizi ile hangi durumların otel çalışanlarının iş doyumlarını daha yüksek düzeyde veya daha düşük düzeyde etkilediği sonucunu tartışan çalışma çok azdır. Bu çalışmadan farklı olarak Yeşilyurt ve Koçak (2014), Minnesota iş tatmin ölçeğine faktör analizi uyguladığında iki faktör elde etmiş ve bunları içsel iş doyumunu ve dışsal iş doyumunu olarak adlandırmıştır. Literatürdeki mevcut çalışmalardan farklı olarak ele alınan illerin farklı olmasının ve demografik değişkenler için iş doyumunu bazında anlamlılık sınaması yapılmasının da literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yapılan çalışma sonucunda, 20 durumdan en çok genel konularla ilgili durumların iş doyumunu etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu nedenle iş verenlerin çalışanlarının özellikle bu durumlarını gözetmesi, bu nedenle çalışanlarına özellikle bu açılardan imkan tanımlarını ve bu konularda iyileştirmeler yapmaları önerilmektedir. Ayrıca otel çalışanlarının iş doyum düzeylerinin orta olduğu tespit edildiğinden yapılacak iyileştirmeler ile bu düzeyin yükselmesi sağlanabilecektir. Bazı demografik değişkenlerin iş doyumunu etkilediği de çalışmanın sonuçlarındandır. Cinsiyetin iş doyumunu açısından etkili olduğu, bu bağlamda kadınların erkeklere göre iş doyumunun daha fazla olduğu bulunmuştur. Bu durum günümüzde kadınların iş hayatında yer almasından aldığı keyif, kariyer planlarının olması şeklinde yorumlanabilir. Hanehalkı geliri ve çalışılan bölüm ise diğer anlamlı bulunan demografik değişkenlerdir. 6001-9000 TL hanehalkı gelire sahip olanların, 3000 TL ve altı gelire sahip olanlara göre daha yüksek iş doyumuna sahip olması beklenen bir durumdur. Yüksek iş doyumunu için maddi kazancın fazla olması daha refah bir yaşam sürebilmek adına büyük önem arz etmektedir. Kat hizmetleri çalışanlarının resepsiyonistlere göre daha düşük iş doyumuna sahip olmalarının, kat hizmetlerinin gerektirdiği yorucu yükümlülüklerden kaynaklandığı düşünülebilir.

KAYNAKÇA

- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Bayat, G. ve Akyıldız, A. (2018). *Genç otel çalışanlarının demografik özellikleri ile iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişkiler: Iğdır, Kars, Ağrı, Ardahan illeri örneği*. 3. Uluslararası Gençlik Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı, 121-130.
- Baycan, A. (1985). *An analysis of the several aspects of job satisfaction between different occupational groups* (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Borrolha, S., Jesus, S. N., Pinto, P. ve Viseo, J. (2016). Job satisfaction in hotel employees: a systematic review of the literature. *Journal of Spatial and Organizational Dynamics*, 4(1), 4-20.
- Çetin, İ. ve İçöz, O. (2017). Otel işletmeleri çalışanlarında iş doyumunun çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi: Kuzey Kıbrıs örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 207-222.
- Çöp, S. ve Doğanay, A. (2020). Algılanan liderlik iletişiminin iş performansı ve iş tatminine etkisi: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerine bir araştırma. *İstanbul Gelişim Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(1), 34-49.
- Davis, K. (1988). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*, K. Tosun (Çev.), İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi (Yayın No. 199).
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki* (Yayımlanmamış yüksek lisans tezi). Mersin Üniversitesi: Mersin.
- Eğimli, A. T. (2009). Çalışanlarda iş doyumu: kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 35-52.
- Grobelna, A., Sidorkiewicz, M., ve Tokarz-Kocik, A. (2016). Job satisfaction among hotel employees: analyzing selected antecedents and job outcomes. A case study from Poland. *Argumenta Oeconomica*, 2(37), 281-310.
- Güriş, S. ve Astar, M. (2015). *Bilimsel Araştırmalarda SPSS ile İstatistik*. İstanbul: Der Kitabevi.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kim, J. O. ve Mueller, C. W. (1978). *Introduction to Factor Analysis: What It Is and How to Do It*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Leech, N. L., Barrett, K. C., ve Morgan, G. A. (2005). *SPSS for Intermediate Statistics: Use and Interpretation*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Nakip, M. (2003). *Pazarlama Araştırmaları Teknikler ve (SPSS Destekli) Uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Öztürk, Y. ve Alkış, H. (2011). Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmininin ölçülmesi üzerine bir araştırma. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 437-460.

- Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-72.
- Reçica, L. F. ve Doğan, A. (2021). Türk ve Kosovalı çalışanların örgütsel güven, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti açısından karşılaştırılması: otel çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19(1), 103-124.
- Sledge, S., Miles, A. K. ve Copping, S. (2008). What role does culture play? A look at motivation and job satisfaction among hotel workers in Brazil. *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1667–1682.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama işletmelerinde başarımlı değerlendirilmesi ve işdoyumunu analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 141-163.
- Tavşancıl, E. (2002). *Tutumların Ölçülmesi ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. and Lofquist, L.H. (1967). *Manual for The Minnesota Satisfaction Questionnaire* (Yayın No. 22). Minneapolis, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation.
- Yarmacı, N. ve Pelit, E. (2021). Otel yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş doyum düzeylerine etkisi: beş yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research /JRTR*, 8(1), 1-24.
- Yeşilyurt, H. ve Koçak, N. (2014). İş doyum ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişkinin otel işletmeleri açısından incelenmesi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 303-324.