

ALGILANAN ÖRGÜTSEL DESTEK VE İŞ TATMİNİ: TURİZM ÖĞRENCİLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA



PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND JOB SATISFACTION: A RESEARCH ON TOURISM STUDENTS

V. Mehmet GÜLTEKİN¹

B. Dilek ÖZBEZEK²

Meryem GÜL³

Öz

Bu çalışmanın amacı, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu amaç doğrultusunda, Akdeniz Bölgesinde bulunan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinde öğrenim gören ve beş yıldızlı otellerde en az bir dönem (5 ay) staj yapmış olan 11 ve 12. sınıf öğrencilerinden oluşan 417 katılımcıdan anket yöntemi ile veri toplanmıştır. Anket formundan elden edilen veriler, açıklayıcı faktör analizi (AFA), korelasyon ve regresyon analizine tabi tutulmuştur. Araştırma sonuçları, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini üzerinde pozitif etkisinin olduğu, yüksek düzeyde algılanan örgütsel desteğin daha yüksek düzeyde içsel ve dışsal tatmin ile sonuçlanacağını göstermektedir.

Anahtar Kelime: Turizm Öğrencileri, Algılanan Örgütsel Destek, İş Tatmini.

JEL Kodu: M10, M19.

Abstract

This study aims to examine the effect of perceived organizational support on job satisfaction. For this purpose, data were collected by questionnaire method from 417 participants, consisting of 11th and 12th-grade students enrolled in Vocational and Technical Anatolian high schools in the Mediterranean Region, who have completed an internship in 5-star hotels for at least one semester (5 months). The data obtained from the questionnaire form were subjected to exploratory factor analysis (EFA), correlation, and regression analyses. The findings indicate that perceived organizational support has a positive effect on job satisfaction and that higher levels of perceived organizational support will result in higher levels of intrinsic and extrinsic satisfaction

Keywords: Tourism Students, Perceived Organizational Support, Job Satisfaction.

JEL Codes: M10, M19.

¹ Dr., Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, veyselgultekin79@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7296-5918.

² Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi, İslahiye İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Kamu Yönetimi Bölümü, dilekozbezek@gmail.com, ORCID: 0000-0001-7176-1534.

³ Dr. Öğr. Üyesi, Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Düziçi Meslek Yüksek Okulu, meryemgul@osmaniye.edu.tr, ORCID: 0000-0003-3668-6879.

1. GİRİŞ

Son yıllarda işletmeler hızlı teknolojik ve sosyal değişimlerden kaynaklanan çeşitli zorluklarla karşı karşıyadır. Bu sürekli değişen ve şiddetli rekabet ortamında, çalışanların işletmelerin başarısının belirleyicisi olduğu ortaya çıkmaktadır (Mascarenhas vd., 2022: 1). Diğer tüm işletmeler gibi hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmeleri de insan odaklı, belirli bir misyon üstlenerek kurulan ve faaliyetleriyle ilgili amaç ve hedeflere ulaşmaya çalışan işletmeler olarak kabul edilmektedir. Bu işletmelerin sahip olduğu fiziksel özelliklerinin yanında en temel varlıkları çalışanlardır. Turizm işletmelerinde elde edilen müşteri memnuniyeti o işletmelerin başarısı ile de doğru orantılıdır. Motivasyonu yüksek, kararlı, tatmin olmuş ve yenilikçi insan sermayesi turizm işletmelerinin başarısı için önemli ve belirgin bir faktördür (Erkılıç ve Aydın, 2022:196).

İş tatmini, insanların işleri ve çevreleri hakkındaki duygu ve inançlarını içeren, etkili çalışma motivasyonunu sağlayan önemli bir kavramdır (Afif, 2018: 291). Daha iyi sonuçlar elde etmek için çalışanların örgütte nasıl tatmin edilebileceğini anlamak önemlidir. İş tatmini üretkenliğe yol açar, fiziksel ve zihinsel sağlığı garanti eder, işe bağlılığı artırır, yaşam tatmini getirir, personelin daha fazla öğrenmesini sağlar. Dolayısıyla iş tatmini örgütün bir bütün olarak başarısına katkıda bulunan önemli değişkenlerden biri olarak düşünülebilir (Mabasa ve Ngirande, 2015: 364).

İş tatmini, her şeyden önce çalışanın kendini mutlu ve huzurlu hissetmesi durumudur (Karakuş, 2019: 94). Eğer yaptıkları iş değerli sonuçlar veriyorsa çalışanlar tatmin olacak ve dolayısıyla iş tatmini yüksek olacaktır. Bununla birlikte, iş tatmini bireyin yaptığı işin veya görevin özelliklerinin değerlendirilmesi sonucu oluşan olumlu bir duygudur (Bernarto vd., 2020: 5496). Bu duygusal durum tanımlanırken bireysel ihtiyaç, değer ve beklentilerin örgüt tarafından ne kadar karşılandığı dikkate alınmalıdır. Bu bağlamda, algılanan örgütsel destek çalışanların tatmin olmasını sağlayan çok önemli örgütsel kavramlardan biri haline gelmektedir (Günay, 2017: 96).

Bu çalışma, turizm işletmelerinde staj yaparak çalışma hayatlarına başlayan, mesleki bilgi ve becerilerini arttırırken turizm sektörünün genel yapısı ile ilgili fikir edinen kişilerin, işletmelerde algıladıkları örgütsel destek seviyeleri ile iş tatminleri arasındaki ilişkileri ele almaktadır.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1. Algılanan Örgütsel Destek

Algılanan örgütsel destek, çalışanlara işletme tarafından değer verilmesi, iyi ve kötü zamanlarda çalışanların kendilerini yalnız hissetmemesi ve örgütün desteğini arkasında görmesi gibi beklentilerini tanımlayan önemli bir kavramdır (Turunç ve Çelik, 2010: 184). Kavram, örgütün çalışanlarına verdiği değeri ve çalışanlara sağlanan faydaları yansıtmakta, örgütlerin çalışanlarla olumlu ilişkiler kurmasına ve çalışanlarını motive etmesine yardımcı olan önemli bir araç olarak görülmektedir (Sun, 2019: 155).

Algılanan örgütsel destek, örgütün çalışanların katkılarına değer verdiğini ve önemsendiğini göstermektedir. Bu kavram, çalışanların örgüt ortamında davranışlarının takdir edildiği, çalışanlara saygı duyulduğu ve çalışanların sosyo-duygusal ihtiyaçlarının karşılandığı bir örgütsel kaynak olarak görülmektedir (Karadirek, 2020: 205). Algılanan örgütsel destek kavramı Blau'nun (1964) Sosyal Değişim Teorisi ve Gouldner'in (1960) Karşılıklılık Normu kavramına dayanmaktadır. Sosyal Değişim Teorisine göre, örgütte çalışanlar işleri ile ilgili performanslarını, örgütten gelecekte elde etmeyi beklediği maddi ve manevi ödüllere bağlı bir şekilde biçimlendirmektedir. Çalışanlar örgüt tarafından desteklendiklerini düşündüklerinde, kendilerini sorumlu hissederek örgüte daha fazla katkıda bulunmaya çalışmaktadır. Karşılıklılık Normu, iki temel varsayımdan oluşmaktadır. Birincisi çalışanların kendilerine yardım edenlere yardımcı olmaları, ikincisi ise kendilerine yardımcı olanlara herhangi bir zarar vermemeleridir (Akkoç vd., 2012: 113; Çay ve Aydın, 2020: 4030; Anafarta, 2015: 115).

Çalışanların örgüte sağladıkları katkılarının örgüt tarafından değer verilmesi ve örgütün çalışanın refahına önem verme derecesi (Dönmez ve Topaloğlu, 2020: 312) olarak ifade edilen algılanan örgütsel desteği etkileyen birçok unsur bulunmaktadır. Bu unsurlar terfi, ücret, iş zenginleştirme, adalet, yönetici desteği, örgütsel ödüller, çalışma koşulları vb. gibi sıralanabilir. Bütün bu unsurlar, çalışanların örgütsel destek algısını olumlu olarak etkilemektedir. Ayrıca çalışanların kararlara katılması, ödüllerin adaletli bir şekilde dağıtılması ve işte gelişme fırsatlarının olması da algılanan örgütsel desteğin gelişmesinde etkili olmaktadır (Çakar ve Yıldız, 2009: 76).

Çalışanlara örgüt tarafından değer verildiği ve onların mutluluğunun örgüt tarafından dikkate alınmasının algılanması olarak kabul edilen algılanan örgütsel destek sadece örgütler için değil, aynı zamanda çalışanlar için de önemli bir role sahiptir. Çünkü çalışanların örgütlerin kendilerini destekleyip desteklemedikleri ile ilgili genel inanca sahip olduğu varsayılmaktadır. Buna göre, örgütsel destek algısı yüksek olan çalışanlar, örgüte fayda sağlayan davranışlar sergilemeye daha istekli olmakta, kendilerini daha güvende hissetmekte ve çalıştıkları örgütün gücünü arkalarında görmektedir. Örgütünün desteğini her zaman yanında hisseden çalışanlar, işlerine daha fazla bağlanmakta, güvenli bir çalışma ortamının oluşması desteklemekte, örgütsel vatandaşlık davranışları güçlenmekte, işe geç kalma davranışları azalmakta, daha az devamsızlık yapmakta ve işleriyle ilgili görevleri hakkında daha bilinçli olmakta, standart işlerle ilgili faaliyetlerde performanslarını artırmakta ve örgütsel özdeşleşme düzeyini önemli ölçüde artırmaktadır (Köse, 2016: 43-44; Özdecevioğlu, 2013: 116). Krisman ve Mary (2012:1) göre algılanan örgütsel destek, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesine yardımcı olma duygusu, örgüte duygusal bağlılık, örgütün ihtiyaç duyulduğunda yardım edeceğine olan inanç ve çabaların ödüllendirileceği umudunu yaratarak istenilen sonuçlara ulaşılmasını sağlayabilir.

2.2. İş Tatmini

Günümüzde çalışanların işlerinden tatmin olmasını sağlamak, örgütlerin en önemli görevlerinden biri olarak görülmektedir. İyi bir şekilde motive olmuş ve yüksek düzeyde iş tatminine ulaşmış olan çalışanlar, daha yüksek bir moral ile örgüte daha fazla fayda sağlamaktadırlar. (Akkoç vd., 2012: 108). Çalışanın işinin her yönünü değerlendirmesi veya işinde tecrübe kazanması sonucunda, işine karşı oluşan pozitif duygusal tepki iş tatmini olarak tanımlanmaktadır (Şimşir ve Seyran, 2020: 26). İş tatmini çalışanların fiziksel, ruhsal ve sosyal ihtiyaçlarını ve beklentilerini karşılama düzeyidir. İş tatmini, ayrıca çalışanların başarılı, mutlu ve üretken olmalarının en önemli koşullarından biri olarak görülmektedir (Hoş ve Oksay, 2015: 2). İş tatmini, genel olarak çalışanın işiyle ilgili hissettiği duygulardır. İş tatmini bireylerin işleri hakkında olumlu ve/veya olumsuz hissetme derecesi olarak ifade edilebilir. Çalışanlar, arzu ettikleri beklentilerin karşılanması durumunda bir başarı duygusu yaşamakta ve bu durum çalışanların memnuniyet derecesini belirlemektedir. Başka bir ifadeyle iş tatmini, bir işin bireyin değerlerini, beklentilerini, standartlarını karşıladığı, bireyin bağlılığını ve performansını teşvik ettiği zaman ortaya çıkmaktadır. Beklentilerin karşılanma seviyesi ne kadar yüksekse, iş tatmin seviyesi de o kadar yüksek olmaktadır (Qasim vd., 2012:33).

İş tatmini, insanların işleriyle ilgili tutum ve duygulardır. İşe karşı olumlu tutumlar iş tatminini, ancak olumsuz tutumlar iş tatminsizliğini göstermektedir. İş tatmini ücret, terfi, sosyal haklar, eğitimler, çalışma koşulları veya çalışma ortamı, işin kendisi, iş güvenliği, iş arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler gibi çeşitli faktörlerden etkilenmektedir (Rodrigo vd., 2022: 3). Çalışanlar, iş tatmini için kendi değer, norm ve beklentilerini göz önünde bulundurarak iş ve iş koşulları ile ilgili bir içsel tepki geliştirmektedir. Eğer bu içsel tepki çalışanların beklentilerini karşılıyor ise çalışanlarda iş tatmini, karşılamıyorsa iş tatminsizliği oluşmaktadır. Çalışanlarda iş tatminsizliğinin sonucu olarak, işe bağlılığının azalması, işgücü verimliliğinin düşmesi, işgücü devir hızının artması, çalışanın sağlık durumunun olumsuz etkilenmesi, sürekli yeni iş arayışında olmaya, devamsızlık, şikâyet ve yakınmaların artması gibi birçok olumsuz durum ortaya çıkmaktadır. Çalışanların yüksek düzeyde

işlerinden tatmin olması durumunda çalışanların işlerine ve yöneticilere olan bağlılıkları artmakta, örgütlerin zor zamanlarında olağanüstü performans ve işe karşı pozitif davranışlar sergileme, daha az devamsızlık yapma, örgütün amaçlarına ulaşması için maksimum katkı sağlama ve daha uzun süreli çalışmak için istekli olma gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (Özpehlivan, 2018: 47; Akkoç vd., 2012: 108; Akıncı, 2002: 3; Dönmez ve Topaloğlu, 2020: 312).

İş tatmini, içsel tatmin ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyutta ele alınmaktadır. İçsel tatmin, çalışanların sorumlu oldukları işte başarılı olmaları, yeni sorumluluklar almaları, işin bağımsızlığı, işin devamlılığı, topluma hizmet, sosyal statü gibi işin kendisi ile ilgili duyulan tatmin olarak ifade edilmektedir. Dışsal tatmin ise işin kendisi ile doğrudan ilgili olmayan çalışma koşulları, ücret, yöneticilerin davranış ve tutumları, örgütsel politikalar gibi unsurlardan oluşmaktadır (Kılıç ve Saygılı, 2021: 4; Mert, 2010: 123).

2.3. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini

Günümüz rekabet ortamında algılanan örgütsel destek örgütler için büyük önem kazanmıştır (Li vd., 2022: 966). Algılanan örgütsel destek, çalışanların örgütsel refahın ardındaki motive edici güce ilişkin algıları olarak tanımlanmaktadır (Chang, 2015: 725). Erkılıç ve Aydın'a (2022:196) göre çalışanlara değer verildiğinde, saygı duyulduğunda ve yaptıkları işte başarılı olmaları için teşvik edildiklerinde, iş yerlerinde kendilerini mutlu ve rahat hissederler. Çalışanlar güçlü bir örgütsel destek algıladıklarında sosyo-duygusal ihtiyaçları karşılanır ve böylece iş tatmini de dahil olmak üzere daha olumlu iş tutumları bildirmeleri muhtemeldir (Anafarta, 2015: 121).

İş tatmini, bir çalışanın işi ile ne kadar mutlu ve barışık olduğunu göstermekte ve çalışanın iç huzurunu ifade etmektedir (Dönmez ve Topaloğlu, 2020; 314). İş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biri algılanan örgütsel destektir. Örgüt tarafından desteklediğini algılayan çalışanların, iş ortamlarını daha az tehdit edici olarak görmeleri muhtemeldir. Algılanan örgütsel destek, çalışanların ihtiyaçlarının (örneğin sosyoekonomik ihtiyaçlar) karşılanmasına yardımcı olan iş hedeflerine ve değerlerine (örneğin parasal ödüller, kariyer ilerlemesi) ulaşmalarına yardımcı olur. Bunun sonucunda çalışanda tatmin duygusu oluşturmaktadır (Poon vd., 2007: 4). Sarıkaya ve Keskinliç Kara'ya (2020: 439) göre örgütün çalışanların katkılarına değer vermesi, onların önemsemesi ve kişisel ihtiyaçlarını karşılaması, çalışanda iş tatmini ile sonuçlanmaktadır. Bu durum örgütün çıkarları ile doğru orantılıdır. Katkılarına değer verildiğini hisseden çalışan, örgüt içinde kabul gördüğünü düşünür. Dolayısıyla çalışan işine karşı olumlu bir tutum sergiler ve iş tatmini artar. Bunun aksine, örgütün ihtiyaçlarını karşılanması ve refahları konusunda ilgisiz olduğunu düşünen çalışanlar, tatminsizlik hissedeceklerdir.

Literatürde yapılan birçok çalışmada, algılanan örgütsel desteğin iş tatminini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Örneğin, Poon vd. (2007: 1) çalışmalarında, algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasındaki ilişki ve güven eğiliminin bu ilişki üzerindeki ılımlı etkisi banka çalışanları bağlamında incelenmiştir. Araştırma sonucu, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ile pozitif yönde ilişkili olduğunu belirlenmiştir.

Bilgin ve Demirer (2012: 470) çalışmalarında, algılanan örgütsel destek, duygusal bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkileri otel çalışanları bağlamında incelemiştir. Araştırma sonucu değişkenler arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki bulunmuştur.

Mabasa ve Ngirande (2015: 364) çalışmalarında, algılanan örgütsel destek, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Araştırma sonuçları, çalışanların örgütsel destek algıları ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık seviyeleri arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermiştir.

Chang (2015: 1), örgütsel destek algısının aidiyet duygusunu geliştireceğini ve bunun da hemşirelerin iş tatminini ve örgütsel bağlılığını artırmaya yardımcı olacağını ortaya koymuştur.

Afif (2018: 290) çalışmalarında, algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasındaki ilişkileri akademisyenler bağlamında araştırmıştır. Sonuç olarak, algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve örgütsel bağlılığın önemli bir yordayıcısı olduğu tespit edilmiştir.

Sarıkaya ve Keskinliç Kara (2020: 439) öğretmenlerin örgütsel güven seviyesi ve örgütsel destek algısını belirleyerek, bu değişkenlerin iş doyumunu ne kadar yordadığını incelemiştir. Araştırma sonucuna göre algılanan örgütsel destek iş tatmininin anlamlı bir yordayıcısı olduğunu belirlemiştir.

Dönmez ve Topaloğlu (2020; 314) çalışmalarında, örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini arasındaki ilişkileri otel çalışanları bağlamında incelemiştir. Araştırma sonuçları algılanan örgütsel destek ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki olduğunu ve bu ilişkide duygusal yalnızlığın kısmi aracılık rolü olduğunu, ancak sosyal yalnızlığın aracılık rolü olmadığını ortaya koymuştur.

3. YÖNTEM

Bu araştırma, algılanan örgütsel desteğin iş tatminine etkisini ele almaktadır. Çalışmaya başlamadan önce Gaziantep Üniversitesi Rektörlüğü Sosyal ve Beşerî Bilimler Etik Kurulundan E-87841438-604.01.01-270335/30 sayılı etik kurul kararı alınmıştır.

Araştırmanın evreni, Akdeniz Bölgesinde bulunan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin modüler öğretim programlarının turizm eğitimi içerisindeki konaklama ve seyahat hizmetleri, yiyecek ve içecek hizmetleri ve eğlence hizmetleri alanlarında öğrenim gören ve turizm sektöründe en az bir dönem (5 ay) staj yapmış 11 ve 12. sınıf öğrencileri oluşturmaktadır. Araştırmanın ana kümesini oluşturan öğrenci sayısının çok fazla olması, zaman ve maliyet gibi kısıtlılıklardan dolayı örneklem hacmi, varyansı maksimum kılan oran dikkate alınarak %95 güven aralığında ve %5 hata payı ile 384 katılımcı olarak hesaplanmıştır (Büyüköztürk vd., 2009: 96). Araştırma kapsamında, kolayda örnekleme ve kartopu örnekleme yöntemleri birlikte kullanılarak 417 katılımcıya anket uygulanmıştır.

Araştırmaya katılanların %68,6'sı erkek ve %31,4'ü kadındır. Katılımcıların %9,4'ü 15-16 yaş aralığında, %37,6'sı 17-18 yaş aralığında, %30,5'i 19-20 yaş aralığında ve %22,5'i 20 yaş ve üzeri olduğu görülmektedir. Katılımcıların %22,8'i konaklama ve seyahat hizmetleri, %76'sı yiyecek ve içecek hizmetleri ve %1,2'si eğlence hizmetleri alanlarında öğrenim gördüğü belirlenirken, %66,9'unun staj dışında da çalıştıkları tespit edilmiştir.

Araştırma verilerini toplamak amacıyla Google Form üzerinde hazırlanan online anket formu kullanılmıştır. Bu online anket formu, katılımcıların sosyo-demografik özelliklerini belirlemeye yönelik soruların yanı sıra algılanan örgütsel destek ve iş tatmini olmak üzere 5'li Likert şeklinde tasarlanmış iki temel ölçektan oluşmaktadır.

Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği: Katılımcıların örgütsel destek algılarını ölçmek amacıyla Eisenberger vd. (1986) tarafından geliştirilen, Armstrong-Stassen ve Ursel (2009) tarafından 10 ifade ve tek boyutlu kısa formu oluşturulan, "Algılanan Örgütsel Destek Ölçeği" kullanılmıştır. Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Turunç ve Çelik (2010: 194) tarafından yapılan ölçeğin Cronbach α katsayısı 0,88 olarak hesaplanmıştır.

İş Tatmini Ölçeği: Katılımcıların iş tatmin düzeyini ölçmek için literatürde en çok tercih edilen, 20 ifade ve içsel ve dışsal tatmin olmak üzere iki boyutlu "Minnesota İş Doyum Ölçeği"nin kısa formu kullanılmıştır. Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen ve Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanan, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılan ölçeğin Cronbach α katsayısı 0,77 olarak hesaplanmıştır (Yuvka ve Gül, 2022: 80).

4. BULGULAR

Araştırma kapsamında ilk olarak algılanan örgütsel destek ve iş tatmini ölçeklerinin yapı geçerliliklerini ve güvenilirliklerini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi (AFA) yapılarak Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri ve Bartlett küresellik testiyle ölçeklerin uygunluğunun incelenmesinin yanı sıra içsel tutarlılıklarına yönelik Cronbach Alpha katsayılarına bakılmıştır.

Tablo 1. Algılanan Örgütsel Destek ve İş Tatmini Ölçeklerinin AFA Sonuçları

Ölçekler	Soru	Faktör Yüklere	Öz Değer	Açıklanan Varyans	K-M-O Değeri	Barlett's Küresellik Testi	Sig.	Cronbach α
Algılanan Örgütsel Destek	10	0,660-0,810	5,944	59,441	0,932	2468,842	0,000	0,922
İş Tatmini	İçsel Tatmin	12	0,593-0,730	5,706	55,887	5330,487	0,000	0,936
	Dışsal Tatmin	8	0,489-0,852	5,472				

Tablo 1'de görüldüğü gibi algılanan örgütsel destek ölçeğinin KMO katsayısının 0,932 ve Barlett's Küresellik Testi sonucunun ($\chi^2=59,441$; $p=0,000$) anlamlı olduğu saptanmıştır. AFA neticesinde algılanan örgütsel destek ölçeğinin öz değeri 1'den büyük tek faktörlü yapısı doğrulanmıştır. Bu tek faktörün toplam varyansın %59,441'ini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. İş tatmini ölçeğinin KMO katsayısının 0,933 Barlett's Küresellik sonucunun ($\chi^2=55,887$; $p=0,000$) anlamlı olduğu saptanmıştır. AFA neticesinde iş tatmini ölçeğinin öz değeri 1'den büyük 2 faktörlü yapısı doğrulanmıştır. Bu 2 faktörün toplam varyansın %55,887'sini açıkladığı sonucuna ulaşılmıştır. Ölçeklerin içsel tutarlılıklarını değerlendirmek amacıyla hesaplanan Cronbach Alfa katsayısının algılanan örgütsel destek ölçeği için 0,922 ve iş tatmini ölçeği için 0,936 olduğu görülmüştür.

Araştırma kapsamında algılanan örgütsel destek ve iş tatmini değişkenlerine ilişkin tanımlayıcı istatistikler incelenmiştir.

Tablo 2. Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	N	Ortalama	Std. Hata	Çarpıklık	Basıklık	
Algılanan Örgütsel Destek	417	3,56	0,787	-0,652	0,897	
İş Tatmini	İçsel Tatmin	417	3,91	0,697	-0,590	1,026
	Dışsal Tatmin	417	3,79	0,765	-0,639	0,594

Tablo 2'de görüldüğü üzere iş tatmininin içsel tatmin boyutunun ortalaması ($3,91\pm 0,697$) ve dışsal tatmin boyutunun ortalaması ($3,79\pm 0,765$), algılanan örgütsel desteğin ortalamasından ($3,56\pm 0,787$) daha yüksektir. Bununla birlikte hem algılanan örgütsel destek hem de iş tatmini değişkenlerine ilişkin çarpıklık ve basıklık değerleri normal dağılımın sağladığına işaret etmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013: 133).

Araştırma kapsamında öğrencilerin cinsiyet ve staj sonrası çalışma durumlarına göre algılanan örgütsel destek ve iş tatmini düzeylerinin anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemek için T testi yapılmıştır.

Tablo 3. T Testi Sonuçları

			N	Ortalama	Std. Hata	t	df	p
Algılanan Örgütsel Destek	Cinsiyet	Erkek	286	3,5808	0,80018	0,807	415	0,420
		Kadın	131	3,5137	0,75892			
	Staj Dışı Çalışma	Evet	279	3,6251	0,77873	2,426	415	0,016*
		Hayır	138	3,4275	0,79034			

*p<0,05

Tablo 3'te öğrencilerin algılanan örgütsel destek düzeyleri cinsiyetlerine göre (t=0,807; p=0,420) anlamlı bir şekilde farklılaşmamakla birlikte, staj dışı çalışma durumlarına göre (t=2,426; p=0,016) anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Sonuç olarak, algılanan örgütsel destek düzeyinin staj dışında da çalışan öğrencilerin (\bar{x} =3,6251) staj dışında çalışmayan öğrencilere (\bar{x} =3,4275) göre daha yüksek olduğuna tespit edilmiştir.

Tablo 4. T Testi Sonuçları

Değişkenler			N	Ortalama	Std. Hata	t	sd	p
İş Tatmini	Cinsiyet	Erkek	286	3,9002	0,68116	1,708	415	0,088
		Kadın	131	3,7813	0,61050			
	Staj Dışı Çalışma	Evet	279	3,9294	0,64555	2,949	415	0,003
		Hayır	138	3,7283	0,67470			

*p<0,05

Tablo 4'te öğrencilerin iş tatmini düzeyleri cinsiyetlerine göre (t=1,708; p=0,088) anlamlı bir şekilde farklılaşmamakla birlikte, staj dışı çalışma durumlarına göre (t=2,949; p=0,003) anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Sonuç olarak, iş tatmini düzeyinin staj dışında da çalışan öğrencilerin (\bar{x} =3,9294) staj dışında çalışmayan öğrencilere (\bar{x} =3,7283) göre daha yüksek olduğuna tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında algılanan örgütsel destek ile iş tatmininin içsel ve dışsal tatmin boyutları arasındaki ilişkinin yönünü ve derecesini görmek için korelasyon analizi yapılmıştır.

Tablo 5. Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	İçsel Tatmin	Dışsal Tatmin	Algılanan Örgütsel Destek
İçsel Tatmin	1		
Dışsal Tatmin	0,661**	1	
Algılanan Örgütsel Destek	0,613**	0,644**	1

** p<0,01

Tablo 5'te görüldüğü üzere algılanan örgütsel destek ile iş tatmininin içsel tatmin boyutu (0,613**) ve dışsal tatmin boyutu (0,644**) arasında orta düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit edilmiştir. Bu sonuç öğrencilerin algılanan örgütsel destek düzeyleri arttıkça içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin de arttığına işaret etmektedir.

Araştırma kapsamında algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin içsel ve dışsal tatmin boyutları üzerine etkisi basit doğrusal regresyon analizi ile test edilmiştir.

Tablo 6. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminine Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Etkiler			Model Özeti		Anova	
		β	t	Sig.	R	R ²	F	Sig. F
Algılanan Örgütsel Destek	İçsel Tatmin	0,613	15,826	0,000	0,613	0,376	250,467	0,000

p<0,01

Tablo 6’da görüldüğü üzere algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin içsel tatmin boyutu üzerine etkisini tespit etmek için kurulan regresyon modelinin anlamlı (F=250,467; p=0,000) ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin içsel tatmin boyutu (β : 0,613; p=0,000) üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, iş tatmininin içsel tatmin boyutuna ilişkin varyansın %37,6’sı algılanan örgütsel destek tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır (R²=0,376).

Tablo 7. Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatminine Etkisi

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	Etkiler			Model Özeti		Anova	
		β	t	Sig.	R	R ²	F	Sig. F
Algılanan Örgütsel Destek	Dışsal Tatmin	0,644	17,130	0,000	0,644	0,414	293,447	0,000

p<0,01

Tablo 7’de görüldüğü üzere algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin dışsal tatmin boyutu üzerine etkisini tespit etmek için kurulan regresyon modelinin anlamlı (F=293,447; p=0,000) ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin dışsal tatmin boyutu (β : 0,644; p=0,000) üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, iş tatmininin dışsal tatmin boyutuna ilişkin varyansın %41,4’ü algılanan örgütsel destek tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır (R²=0,414).

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu çalışma turizm işletmelerinde staj yaparak çalışma hayatlarına başlayan, mesleki bilgi ve becerilerini artırırken turizm sektörünün genel yapısı ile ilgili fikir edinen kişilerin, algıladıkları örgütsel destek ile içsel ve dışsal tatmin düzeyleri arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlanmıştır.

Korelasyon analizinden elde edilen sonuçlar, algılanan örgütsel destek ile iş tatmininin içsel tatmin boyutu (0,613**) ve dışsal tatmin boyutu (0,644**) arasında orta düzeyde ve pozitif bir ilişki olduğunu göstermektedir. Benzer şekilde regresyon analizi sonuçları algılanan örgütsel desteğin iş tatmininin içsel tatmin ve dışsal tatmin boyutları üzerinde pozitif yönlü anlamlı etkisi olduğu göstermektedir. Spesifik olarak, içsel tatmine ilişkin varyansın %37,6’sı ve dışsal tatmine ilişkin varyansın %41,4’ü algılanan örgütsel destek tarafından açıklandığı ortaya konulmuştur. Bu bulgular turizm sektöründe katkılarına değer verilen ve refahlarını önemsenen çalışanların hem içsel hem de dışsal olarak tatmin olma olasılıklarının daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bulgular, aynı zamanda algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ile pozitif ilişkili olduğunu, yüksek düzeyde algılanan örgütsel desteğin daha yüksek düzeyde içsel ve dışsal tatmin ile sonuçlandığını gösteren daha önceki araştırmanın sonuçlarıyla da tutarlıdır (örneğin, Bogler ve Nir, 2012).

İş tatminini etkileyen önemli faktörlerden biri de algılanan örgütsel destektir. Otel yöneticileri tarafından çalışanlara örgütsel desteğin teşvik edilmesi iş tatminini artıracaktır. Sosyal değişim

teorisinden yola çıkarak örgütlerin katkılarına değer verdiğini ve birey olarak kendilerini önemseydiğini algılayan çalışanların işlerinde daha fazla tatmin duygusu yaşamaları muhtemeldir. Bu çerçevede otel işletmeleri çalışanların katkılarına değer vermek, performans-ödül beklentilerinin arttırmak, çalışma koşullarını iyileştirmek ve kişisel ihtiyaçlarını karşılamak gibi bir dizi uygulama ile çalışma ortamlarında daha fazla destek algılamasına neden olacak ve bu da onların iş tatmini düzeylerini artıracaktır.

Otellerin emek yoğun örgütler olması nedeniyle, çalışanların davranışları müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir faktör olarak kabul edilmektedir. Otel çalışanlarının iş tatmini, onların örgütteki genel performanslarına yansımaları muhtemeldir. Olumlu yansımalar otelde müşteri memnuniyetini arttıracaktır. Memnun bir müşteri, otele sadakati artıracak ve böylece rekabet avantajı elde etmeye yardımcı olacaktır (Bilgin ve Demirer, 2012: 470).

Bu çalışmanın bulguları aşağıdaki sınırlılıklar göz önünde bulundurularak yorumlanmalıdır. Bu çalışmanın en önemli sınırlılığı, algılanan örgütsel destek ve iş tatmini değişkenleri arasındaki nedensel ilişkilere ilişkin sonuçlar çıkarmamızı engelleyen kesitsel tasarımıdır. Bu sorunu çözmek için deneysel veya boyamsal bir araştırma tasarımına ihtiyaç bulunmaktadır. Bununla birlikte, çalışma sonuçların genellenebilirliğini sınırlayabilen Akdeniz Bölgesinde bulunan Mesleki ve Teknik Anadolu Liselerinin modüler öğretim programlarının turizm eğitimi içerisindeki konaklama ve seyahat hizmetleri, yiyecek ve içecek hizmetleri ve eğlence hizmetleri alanlarında öğrenim gören ve turizm sektöründe en az bir dönem (5 ay) staj yapmış 11 ve 12. sınıf öğrencileri ile sınırlıdır. Gelecekteki araştırmacıların bulguların genellenebilirliği açısından daha büyük örneklerle diğer sektörler ve çalışan türleri üzerinde BİR çalışma yürütmesi önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- AFIF, A. H. (2018). The Relationship Between Perceived Organizational Supports with Job Satisfaction and Organizational Commitment at Faculty Members of Universities. *Sleep and Hypnosis: A Journal of Clinical Neuroscience and Psychopathology*, 20(4),290-293.
- AKINCI, Z. (2002). Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(4), 1-25.
- AKKOÇ, İ., ÇALIŞKAN, A., & TURUNÇ, Ö. (2012). Örgütlerde gelişim kültürü ve algılanan örgütsel desteğin iş tatmini ve iş performansına etkisi: Güvenin aracılık rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- ANAFARTA, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü. *Institute of Business Administration-Management Journal/İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, (79), 112-130
- ARMSTRONG-STASSEN, M., & URSEL, N. D. (2009). Perceived organizational support, career satisfaction, and the retention of older workers. *Journal of occupational and organizational psychology*, 82(1), 201-220.
- BAYCAN, F.A., (1985). *Farklı Gruplarda Çalışan Kişilerde İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi*. (Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi), İstanbul, Boğaziçi Üniversitesi.
- BERNARTO, I., BACHTIAR, D., SUDIBJO, N., SURYAWAN, I. N., PURWANTO, A., & ASBAR, M. (2020). Effect of transformational leadership, perceived organizational support, job satisfaction toward life satisfaction: Evidences from indonesian teachers. *International Journal of Advanced Science and Technology*, 29(3), 5495-5503.
- BİLGİN, N., & DEMİRER, H. (2012). The examination of the relationship among organizational support, affective commitment and job satisfaction of hotel employees. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 51, 470-473.
- BOGLER, R. & NIR, A.E. (2012). The importance of teachers' perceived organizational support to job satisfaction. *Journal of Educational Administration*, 50(3), 287-306
- BÜYÜKÖZTÜRK, Ş., ÇAKMAK, E. K., AKGÜN, Ö. E., KARADENİZ, Ş. & DEMİREL, F. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara, Pegem Akademi.
- CANAN, H. O. Ş., & OKSAY, A. (2015). Hemşirelerde Örgütsel Bağlılık İle İş Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 20(4), 1-24.
- CHANG, C. S. (2015). Moderating effects of nurses' organizational support on the relationship between job satisfaction and organizational commitment. *Western journal of nursing research*, 37(6), 724-745.
- ÇAKAR, N. D., & YILDIZ, S. (2009). Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi:" Algılanan Örgütsel Destek" Bir ara değişken mi?. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(28), 68-90.
- ÇAY, O., & AYDINTAN, B. (2020) Yetenek Yönetiminin Çalışanların İş Tatminine Etkisinde Algılanan Örgütsel Desteğin Düzenleyici Rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 4022-4042

- DÖNMEZ, F. G., & TOPALOĞLU, C. (2020). Otel çalışanlarında algılanan örgütsel destek, iş yeri yalnızlığı ve iş tatmini ilişkisi. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 311-324.
- EISENBERGER, R., HUNTINGTON, R., HUTCHISON, S., & SOWA, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- ERKİLİÇ, E., & AYDIN, E. (2022). Investigation of the effect of perceived organizational support on organizational alienation and trust in managers: an application in Rize. *Journal of Tourismology*, 8(2), 195-214.
- GÜNAY, G. Y. (2017). The Relationship among perceived organizational support, Job satisfaction, and alienation: An Empirical Study on Academicians. *International Journal of Business and Social Science*, 8(1), 96-106.
- KARADİREK, G. (2020). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Desteğin; Motivasyon, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi: Bir Tekstil İşletmesi Örneği. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi SBE Dergisi*, 10(1), 203-220.
- KARAKUŞ, Ç. (2019). Çalışma Hayatında İş Tatmini ve İş Stresi: Özel Bir Hastanede Çalışan Hemşireler Üzerine Bir Araştırma. *Ahi Evran Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3 (1), 92-104. Retrieved from <https://dergipark.org.tr/tr/pub/aeuiibfd/issue/46274/565253>
- KILIÇ, T., & SAYGILI, İ. (2021). İş Tatmini ile Alt Boyutları Arasındaki İlişkiler ve Demografik Faktörlerin Bu Değişkenler Üzerindeki Etkisi: Görgül Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 25(1), 1-17.
- KÖSE, A. (2016). The Relationship between Work Engagement Behavior and Perceived Organizational Support and Organizational Climate. *Journal of Education and Practice*, 7(27), 42-52.
- KRISHNAN, J., & MARY, V. S. (2012). Perceived organizational support—an overview on its antecedents and consequences. *International Journal of Multidisciplinary Research*, 2(4), 2-3.
- LI, M., JAMEEL, A., MA, Z., SUN, H., HUSSAIN, A. & MUBEEN, S. (2022). Prism of Employee Performance Through the Means of Internal Support: A Study of Perceived Organizational Support. *Psychology Research and Behavior Management*, 15, 965-976
- MABASA, F.D. & NGIRANDE, H. (2015) Perceived organizational support influences on job satisfaction and organizational commitment among junior academic staff members. *Journal of Psychology in Africa*, 25(4), 364-366.
- MASCARENHAS, C., GALVÃO, A. R., & MARQUES, C. S. (2022). How perceived organizational support, identification with organization and work engagement influence job satisfaction: a gender-based perspective. *Administrative Sciences*, 12(2), 66.
- MERT, İ. S. (2010). İş tatmini alt boyutlarının örgütsel vatandaşlık davranışı üzerindeki etkisi: Yöneticiler üzerine bir araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(2), 117-143.
- ÖZDEVECİOĞLU, M. (2013). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130.
- ÖZPEHLİVAN, M. (2019). İş Tatmini: Kavramsal Gelişimi, Bireysel ve Örgütsel Etkileri, Yararları ve Sonuçları. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 2(2), 43-70.

- QASIM, S., & SYED, N. A. (2012). Exploring factors affecting employees job satisfaction at work. *IBT Journal of Business Studies (JBS)*, 8(1), 31-39.
- POON, J. M., MOHD SALLEH, A. H., & SENIK, Z. C. (2007). Propensity to trust as a moderator of the relationship between perceived organizational support and job satisfaction. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 10(3), 350-366.
- RODRIGO, J. A. H. N., KURUPPU, C.L. and PATHIRANA G. Y. (2022). The Impact of Job Satisfaction on Employee Performance: A Case at ABC Manufacturing Company, *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 22(2), 1-9.
- SARIKAYA, Ş., & KARA, B. K. (2020). Organizational trust and organizational support as a predictor of job satisfaction. *International journal of curriculum and instruction*, 12, 435-466.
- ŞİMŞİR, İ., & SEYRAN, F. (2020). İş tatmininin önemi ve etkileri. *Meyad Akademi*, 1(1), 25-42.
- Sun, L. (2019). Perceived organizational support: A literature review. *International Journal of Human Resource Studies*, 9(3), 155-175.
- TABACHNICK, B. G. & FIDELL, L. S. (2013). *Using Multivariate Statistics* (sixth ed.) Pearson, Boston.
- TURUNÇ, Ö., & ÇELİK, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- WEISS, J. W. (2009). Business ethics: A stakeholder and issues management approach with cases (5.b.). Mason, Ohio: South-Western Cengage Learning.
- YUVKA, A. & GÜL, İ. (2022). Sınıf Öğretmenlerinin Örgütsel Destek Algıları ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, (61), 75-97.