

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN SİNİZMİNİN,
ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON VE İŞ TATMİNİNE
ETKİLERİ: KUZEY KIBRIS TÜRK
CUMHURİYETİ'NDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLER BÜŞRA KARAÖMER

GAZİANTEP
HAZİRAN 2018

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN SİNİZMİNİN,
ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON VE İŞ
TATMİNİNE ETKİLERİ: KUZEY KIBRIS TÜRK
CUMHURİYETİ'NDE BİR ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

GÜLER BÜŞRA KARAÖMER

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

GAZİANTEP
HAZİRAN 2018

T.C.
GAZIANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI


**Otel İşletmelerinde Örgütsel Sinizm Motivasyon ve İş Tatmininin Çalışan İşgörenler
Üzerindeki Etkileri: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde Bir Araştırma**
GÜLER BÜŞRA KARAÖMER

Tez Savunma Tarihi: 21.06.2018

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Doç. Dr. Zekiye ANTAKYALIOĞLU
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.


Doç. Dr. Atıncı OLCAY
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

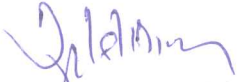

Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

İmzası

Prof.Dr. İbrahim YILDIRIM (Jüri Başkanı)



Doç. Dr. Atıncı OLCAY (Jüri Üyesi)



Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU (Jüri Üyesi))



ETİK BEYAN

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Güler Büşra KARAÖMER

21.06.2018

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN SİNİZMİNİN, ÇALIŞANLARIN MOTİVASYON VE İŞ TATMİNİNE ETKİLERİ: KUZEY KIBRIS TÜRK CUMHURİYETİ'NDE BİR ARAŞTIRMA

KARAÖMER, Güler Büşra

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

2018, 215 sayfa

Otel işletmeleri sundukları hizmeti basit fakat bütünleşik bir şekilde gerçekleştirmektedir. Yapısı, sunduğu hizmeti ve hizmeti sunuş şekli açısından diğer işletmelerden farklı olan otel işletmeleri; hizmetin insandan insana sunulması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması ve bu hizmetin stoklanamaması gibi kendine ait birçok özelliğinin yanında işgörenler açısından yoğun çalışma koşullarına sahip, özel hayat ve çalışma hayatının dengesizliğine yol açabilen bunun yanında işgörenler açısından stres yaratan işletmeler olma niteliğine de haizdir. İşgörenlerin çalışırken stres altında olmaları müşteri memnuniyetini etkileyen büyük bir sorundur. Çünkü yüksek memnuniyet düzeyine sahip otel işletmelerinin rakiplere karşı avantajı ve karlılığı artırma oranı da yüksek olacaktır. İşgörenlerin mutsuz ve huzursuz olması, çalıştıkları otel ile ilgili olumsuz tutum ve davranış sergilemesi, otel yöneticilerine ya da diğer işgörelere karşı sorumsuz olması aynı zamanda işgörenlerin çalışmakta oldukları otelin vizyon ve misyonuna bağlı hareket etmediğini düşünmesi otel işletmeleri için önemli bir dezavantaj oluşturmaktadır. Otel işletmelerinin varlığını sürdürememesi, rekabet şansını kaybetmesi gibi nedenler örgütsel sinizmin, motivasyonun ve iş tatmininin otel işletmelerine zarar verdiğinin göstergesidir.

Yapılan bu araştırmanın amacını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları

ile işgörenlerin motivasyon ve iş tatmin düzeylerinin tespit edilmesi ve örgütsel sinizmin motivasyon ve iş tatminine olan etkilerinin ortaya konulması oluşturmaktadır. Öte yandan örgütsel sinizmi oluşturan boyutların motivasyon ve iş tatminini oluşturan boyutlarla arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının ortaya konulması da bu araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Araştırma 2017 yılının Nisan ayında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'ndeki otellerde çalışan 500 işgören üzerinde, anket uygulaması ile gerçekleştirilmiştir. Anket uygulaması sonucunda elde edilen verilerin analizi yapılarak aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanmış ve verilerin gruplandırılmasında faktör analizinden yararlanılmıştır. Ayrıca, araştırma amacı kapsamında oluşturulan hipotezleri test edebilmek amacıyla verilerin normal dağılmadıkları durumu da göz önünde bulundurularak “Kruskal Wallis H Testi” ile “Mann-Whitney U Testleri” uygulanmıştır.

Yapılan araştırmanın sonucunda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının “olumsuz duygu ve davranış” ve “misyona ve vizyona inançsızlık” olmak üzere iki boyuttan oluştuğu tespit edilirken; işgörenlerin motivasyon durumlarının da “çalışma ortamı ve şartları” ile “özgüven” olmak üzere iki boyuttan oluştuğu görülmüştür. Ayrıca otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının ise “örgütsel ve yönetsel tatmin” ve “ekonomik ve psikolojik tatmin” olmak üzere iki boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin “orta”, motivasyon durumlarının ise “yüksek” seviyede olduğu tespit edilirken, işgörenlerin iş tatmin durumlarının ise “orta” düzeyde olduğu belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algılarını oluşturan bazı boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Sinizm, Örgütsel Sinizm, Motivasyon, İş Tatmini, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti

ABSTRACT**EFFECTS OF PERSONNEL CYNICISM, MOTIVATION AND JOB SATISFACTION IN HOTEL BUSINESSES ON WORKING PERSONNEL: A RESEARCH IN THE TURKISH REPUBLIC OF NORTHERN CYPRUS**

KARAÖMER, Güler Büşra

Post Graduate Thesis, Department of Tourism Management

Thesis Advisor: Assoc. Prof. İbrahim GİRİTLİOĞLU

2018, 215 pages

Hotel businesses actualize the service they offer in a simple but integrated way. Hotel businesses, which are different from other businesses in terms of their structure, the services offered and the way the service is offered, have the quality of being stressful businesses in terms of the imbalance of private life and the working life, besides having hard working conditions for working personnel, and besides several characteristics to its own name, like the service's being offered from person to person, production and simultaneous consumption. Personnel's being under stress while working is a great problem affecting customer satisfaction, because the advantage over rivals and the rate of increasing profitability for the hotels with a high level of satisfaction would be high as well. The personnel's being unhappy and anxious, their having negative attitudes towards the hotel they work, their being irresponsible to hotel managers or other personnel, and their thinking that the personnel do not act according to the vision and mission of the hotel create an important disadvantage. Reasons like the inability of the hotel businesses to run, and their losing the chance to compete are signs that organizational cynicism, motivation and job satisfaction harm hotel businesses.

The aim of this study is to identify the motivation, job satisfaction levels and organizational cynicism situations of the personnel working in a 5-star hotel running in the Turkish Republic of Northern Cyprus, and to present the effects of organizational cynicism on motivation and job satisfaction. Furthermore, another aim of this study is to present whether there is any relationship between the dimensions forming organizational cynicism and the dimensions forming motivation and job satisfaction. The study was conducted in April, 2017, with 500 personnel working in hotels in the Turkish Republic of Northern Cyprus, with survey application. The data obtained as a result of the survey application were analyzed, their arithmetic mean and standard deviation values were calculated, and factor analysis was used in data classification. Besides, “Kruskal Wallis H Test” and “Mann-Whitney U Test” were applied to test the hypothesis formed in terms of the aim of this research by considering the situation of whether the data has a normal distribution.

As a result of the study, while identifying that the organizational cynicism situations of personnel working in hotel businesses are formed from two dimensions as “negative emotion and behavior” and “disbelief in mission and vision,” it was seen that the motivation situations of personnel are formed from two dimensions as “working environment and conditions” and “self-confidence”, as well. Besides, it was also identified that the job satisfaction situations of the personnel working in hotel businesses are formed from two dimensions as “organizational and administrative satisfaction” and “economic and psychological satisfaction”. While the organizational cynicism levels of the personnel working in hotel businesses are identified as “middle”, and the motivation situations as “high”, job satisfaction situations of the personnel are identified as “middle”. As a result of the correlation analysis, a statistically meaningful relationship was detected between some dimensions forming organizational cynicism, motivation and job satisfaction perceptions of personnel working in hotel businesses.

Keywords: Cynicism, Organizational Cynicism, Motivation, Job Satisfaction, Turkish Republic of Northern Cyprus.

ÖNSÖZ

İşgören performansının ön planda olduğu işletmelerden biri olan otel işletmelerinde örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini söz konusu işletmeler için önemli tehdit oluşturan kavramlardır. İşletmelerin başarılı olması ve sunulan hizmetin en iyi şekilde yerine getirilebilmesi büyük ölçüde işgücüne bağlıdır. Bu nedenle işgücünün etkinliğinin artırılması, verimliliğin sağlanması; örgüte ve yaptığı işe sadık, yapılan işin amaçlarına inanan ve motivasyonu yüksek, tatminkâr işgörenlere bağlıdır. Bu çalışmada Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan olan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini durumlarını oluşturan boyutların belirlenmesi ve bu boyutlar arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının tespit edilmesia amaçlanmıştır.

Yapılan bu araştırmanın hazırlanma ve araştırma deseninin geliştirilmesi sürecinde oldukça titiz davranılmaya özen gösterilmiştir. Bununla birlikte araştırma konusunun Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde uygulanması, bu bölgede daha önce bu amaçla yapılmış herhangi bir çalışmanın olmayışı konu seçiminde dikkat edilen durumlardan bir tanesi olmuştur.

İlgili araştırmanın tamamlanmasında ve yüksek lisans eğitimim boyunca tecrübe ve donanımı ile bana yol gösteren, benden hiçbir zaman desteğini esirgemeyen, danışmanım sevgili hocam Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU' na göstermiş olduğu sabır ve hoşgöründen dolayı teşekkür ederim. Yüksek lisans eğitimim süresince desteklerini her zaman hissettiğim ve öğrencileri olmaktan onur duyduğum değerli hocalarım sayın Doç. Dr. Atınç OLCAY'a ve sayın Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Tezin tamamlanma sürecinde yardımlarını benden esirgemeyen sayın hocam Cem ÇALIŞKAN'a ve araştırma sürecinde fikir alışverişinde bulunduğum

Bilal Nadir ALKAN, Harun Reşit GÜNDOĞAN, Ummahan TURHAN, Ebru SÖNMEZ ve tüm yüksek lisans arkadaşlarıma da teşekkür ederim.

Son olarak bu günlere gelmemi sağlayan, araştırmanın tamamlanma sürecinde maddi ve manevi desteklerini hiçbir zaman benden esirgemeyen ve attığım her adımda beni destekleyen aileme, sevgili eşim Ali KARAÖMER'e sonsuz teşekkür ederim.

Güler Büşra KARAÖMER

2018



İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	iii
ÖNSÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
BİRİNCİ BÖLÜM	1
GİRİŞ	1
1.1. GİRİŞ.....	1
İKİNCİ BÖLÜM	5
2. KAYNAK ÖZETLERİ	5
2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1.1 Sinizm, Örgütsel Sinizim, Motivasyon ve İş Tatmini İle İlgili Bilgiler	5
2.1.1.1. Sinizm Kavramının Tanımı.....	5
2.1.1.1.1. Sinizm Kavramının Tarihiçesi	8
2.1.1.1.2. Sinizmin Türleri	8
2.1.1.1.2.1. Kişilik Sinizmi	9
2.1.1.1.2.2. İşgören Sinizmi	9
2.1.1.1.2.3. Meslek Sinizmi	10
2.1.1.1.2.4. Toplumsal Sinizm	11
2.1.1.1.2.5. Örgütsel Değişim Sinizmi	11
2.1.1.1.3. Örgütsel Sinizm Kavramının Tanımı ve Kuramsal Temelleri ...	15
2.1.1.1.3.1. Örgütsel Sinizm Kavramının Tanımı	16
2.1.1.1.3.2. Örgütsel Sinizm Kavramının Kuramsal Temelleri	17
2.1.1.1.3.3.3. Örgütsel Sinizme Neden Olan Faktörler.....	19
2.1.1.1.3.4. Örgütsel Sinizmin Kişisel ve Örgütsel Sonuçları	21
2.1.1.2. Motivasyon ve Örgütsel Motivasyon Kavramı İle İlgili Bilgiler.....	22
2.1.1.2.1. Motivasyon ve Örgütsel Motivasyon Kavramı İle İlgili Bilgiler	22

2.1.1.2.1.1. Motivasyon Kavramının Tanımı	23
2.1.1.2.1.2. Örgütsel Motivasyon Kavramının Tanımı	25
2.1.1.2.1.3. Motivasyon Oluşturma Süreci	27
2.1.1.2.1.4. Motivasyon Araçları	27
2.1.1.2.1.4.1. Ekonomik Araçlar	28
2.1.1.2.1.4.2. Psikolojik Araçlar	30
2.1.1.2.1.4.3. Örgütsel ve Yönetimsel Araçlar.....	31
2.1.1.2.1.5. Örgütlerin İşgörenlerini Motive Etme Nedenleri.....	31
2.1.1.2.1.6. İlgili Yazında Geliştirilen Bazı Motivasyon Kuramları.....	33
2.1.1.2.1.6.1. Abraham Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı	33
2.1.1.2.1.6.2. Herzberg' in Çift Faktör Kuramı	35
2.1.1.2.1.6.3. Alderfer'in İhtiyaçlar Kuramı	36
2.1.1.3. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve İçeriği	38
2.1.1.3.1. İş Tatmini Sağlamanın Örgüt Açısından Önemi	39
2.1.1.3.2. İş Tatminini Belirleyici Faktörler.....	40
2.1.1.3.2.1. İş Tatminini Belirleyen Bireysel Faktörler	41
2.1.1.3.2.2. İş Tatminini Belirleyen Örgütsel Faktörler	42
2.1.1.3.3. Örgütlerde İş Tatmini Sağlamaya Yönelik Bazı Uygulamalar ..	44
2.1.1.3.3.1. Rotasyon.....	44
2.1.1.3.3.2. İş Zenginleştirme.....	45
2.1.1.3.3.3. İş Tasarımı.....	46
2.1.1.3.3.4. Part-Time İstihdam	46
2.1.1.3.4. İş Tatminsizliğinin Örgütler Açısından Sonuçları	47
2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR.....	49
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	53
3. MATERYAL VE YÖNTEM.....	53
3.1. Araştırmanın Problemi	53
3.2. Araştırmanın Amacı	57
3.3. Araştırmanın Önemi	59
3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi.....	61
3.5. Araştırma Verilerinin Toplanma Süreci	63
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları.....	65
3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirliliği	65
3.8. Araştırmanın Hipotezleri	67

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	75
4. BULGULAR	75
4.1. Araştırmaya Katılan İşgörenler Hakkında Tanıtıcı Bilgiler	75
4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarına Yönelik Bulgular	77
4.2.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular	78
4.2.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyine Yönelik Bulgular	80
4.2.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin Örgütsel Sinizm Durumlarına Etkisine Yönelik Bulgular.....	82
4.2.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	82
4.2.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	83
4.2.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	86
4.2.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	89
4.2.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	96
4.2.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	100
4.2.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	105
4.2.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	111
4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumlarına Yönelik Bulgular	116
4.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular	116
4.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyine Yönelik Bulgular	118
4.3.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin Motivasyon Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular.....	120
4.3.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	121

4.3.3.2 Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	122
4.3.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	123
4.3.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	125
4.3.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	126
4.3.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	129
4.3.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	130
4.3.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	132
4.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Durumlarına Yönelik Bulgular	134
4.4.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular	134
4.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyine Yönelik Bulgular	136
4.4.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin İş Tatmin Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular	138
4.4.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	140
4.4.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	142
4.4.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	146
4.4.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	149
4.4.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	153
4.4.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	156
4.4.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	160
4.5. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon ve İş Tatmini Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular	163

4.5.1. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	163
4.5.2. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmini Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	165
4.5.3. Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi.....	167
4.5.4. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları	171
BEŞİNCİ BÖLÜM	178
5. SONUÇ VE TARTIŞMA	178
KAYNAKÇA	190
EKLER	212



TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Sinizm Türleri	14
Tablo 2: Çeşitli Sinizm Türlerinin Tanımları	15
Tablo 3: Örgütsel Sinizmin Kuramları.....	18
Tablo 4: Andersson'un Örgütsel Sinizm Modeli: Kişisel ve Örgütsel Faktörler	20
Tablo 5: Herzberg'in Hijyenik ve Doyuma Ulaştıran Etmenleri	36
Tablo 6: Örgütsel Sinizm, Motivasyon ve İş Tatmini Üzerine Yapılmış Bazı Çalışmalar ve Sonuçları	49
Tablo 7: Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri	63
Tablo 8: Aritmetik Ortalamaların İsalet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı	65
Tablo 9: Uygulama Ölçümlerinin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Yapılmaya Uygunluk Düzeyine Yönelik Sonuçlar	66
Tablo 10: Araştırmaya Katılan Katılımcılar Hakkında Tanıtıcı Bilgiler	77
Tablo 11: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular.....	79
Tablo 12: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyine Yönelik Bulgular.....	81
Tablo 13: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	83
Tablo 14: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	85
Tablo 15: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin MedeniDurum değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	86
Tablo 16: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Yaş Değişkeninin Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	88
Tablo 17: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	89
Tablo 18: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	91
Tablo 19: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu ve Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Eğitim Düzeyine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	94

Tablo 20: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	97
Tablo 21: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	99
Tablo 22: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	102
Tablo 23: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Turizm Sektöründe Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	103
Tablo 24: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	106
Tablo 25: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Çalışılan Departmana Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	108
Tablo 26: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Turizm Eğitimi Alma Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	112
Tablo 27: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Turizm Eğitimi Alma Değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	115
Tablo 28: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular.....	117
Tablo 29: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyine Yönelik Bulgular.....	119
Tablo 30: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	122
Tablo 31: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	123
Tablo 32: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	125
Tablo 33: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkenleri Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	126
Tablo 34: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	128
Tablo 35: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyonunu Oluşturan Özgüven Boyutu İle Misyona İçerisinde Yer Alan Önermelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	129

Tablo 36: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	130
Tablo 37: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	132
Tablo 38: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Turizm Eğitimi Alma Değişkenleri Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	134
Tablo 39: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular.....	136
Tablo 40: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyine Yönelik Bulgular.....	138
Tablo 41: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	140
Tablo 42: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	142
Tablo 43: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	143
Tablo 44: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	145
Tablo 45: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkenleri Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	147
Tablo 46: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular...	148
Tablo 47: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	150
Tablo 48: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutları İçerisinde Yer Alan Önergelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	151
Tablo 49: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	155
Tablo 50: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Turizm Sektöründe Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	156
Tablo 51: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	158
Tablo 52: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Çalışılan Departman Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	159

Tablo 53: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Turizm Eğitimi Alma Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	161
Tablo 54: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre “Mann-Whitney U Testi Testi” İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	162
Tablo 55: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	164
Tablo 56: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Boyutların Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	165
Tablo 57: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	166
Tablo 58: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Boyutların İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular.....	167
Tablo 59: Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	168
Tablo 60: Araştırmanın Hipotezleri	171

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Örgütsel Sinizme Neden Olan Faktörler	19
Şekil 2: Motivasyon Oluşturma Süreci.....	27
Şekil 3: Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi.....	34
Şekil 4: Erg Kuramı	37
Şekil 5: İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisi	164
Şekil 6: İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisi	166

BİRİNCİ BÖLÜM

GİRİŞ

1.1. GİRİŞ

Bilgi teknolojilerindeki meydana gelen gelişmeler, yönetim bilimleri üzerinde de etkili olmakta ve işletmelerin stratejilerini geliştirmeleri uzun vadede önemli kazanımlar elde etmeleri üzerinde önemli derecede rol oynamaktadır. Gelişen ve değişen dünya sistemine karşı işletmelerin hayatta kalabilmesi, bünyesinde bulundurduğu insan gücüne bağlıdır. Bir işletme için insan gücü maddi değerlerden çok daha önemlidir. İnsan gücü, maddi değerlerin oluşmasında büyük payı olan zorunlu bir kaynaktır. İşletmelerin uzun vadeli stratejiler geliştirerek bu stratejileri belirledikleri hedefe ulaştırabilmeleri için işletme için temel bileşenlerden biri olan insanın, yani işgörenlerin duygu ve düşüncelerini önemsemesi, onlara gerekli çalışma ortamını sağlaması, çalışma ortamı içerisinde birlik ve beraberlik oluşturması gerekmektedir. Meydana gelen değişimleri uyum içerisinde karşılayamayan işletmeler, işgören verimliliğini olumsuz etkileyerek işgörenin işletmeye karşı yabancılaşmasına, işgören verimliliğinin düşmesine, örgütsel sessizlik, mobing, örgütsel sinizm, iş tatminsizliği gibi istenmeyen sorunlarla karşılaşmaktadır (Pelit ve Pelit, 2014; Gül ve Ağıröz, 2011: 28).

İşgören performansının ön planda tutulması gereken işletmelerden biri olan hizmet işletmelerinde örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini, söz konusu işletmeler için ciddi tehdit oluşturan kavramlardandır. İşletmelerin başarılı olması ve sunulan hizmetin en iyi şekilde yerine getirilebilmesi, büyük ölçüde işgücüne bağlıdır. Bu nedenle işgücü memnuniyetinin artırılarak, verimliliğin sağlanması yalnızca örgüte ve yaptığı işe bağlı, yapılan işin amaçlarına inanan, motivasyonu yüksek, tatmin olmuş işgörenlere bağlıdır (Kaya, 2004: 221)

Örgütsel sinizm örgütün doğruluk, dürüstlük, samimiyet ve adalet ilkelerinden yoksun olmakla suçlayan bir inançtır. Bu inanca göre işgörenler içinde buldukları örgüte karşı sürekli şikâyet içindedirler. Bu kapsamda örgüt ve diğer işgörenler küçümsenmekte, yöneticileri veya örgütleri tarafından kullanıldıkları ve aldatıldıklarını düşünmektedirler. Bu davranışlara sahip olan işgörenler, örgüt içerisinde verimliliği düşürerek işgören performansını olumsuz etkilemektedir. Dolayısı ile de işletmelerin rekabet ortamı ile başa çıkma gücünü de etkilemiş olmaktadır. Bu demektir ki sinik davranışlar sergileyen işgörenler, davranışlarını başka bireylere aktarabilir ve örgütün işleyişini olumsuz bir biçimde etkileyebilir. (Abraham, 2000: 270). Yapılan araştırmalara göre örgütsel sinizmin, işgörenlerin çeşitli sebeplerden dolayı çalıştıkları işletmeye karşı sinik davranışlar sergilediği ve bu davranışların işletmeler açısından olumsuz sonuçlar doğurduğu gözlemlenmekte ve işletmelerin verimliliklerini olumsuz yönde etkilemektedir (Pelit ve Pelit, 2014; Tokgöz ve Yılmaz, 2008).

Otelcilik sektöründe son derece yüksek düzeyde rekabet yaşanmaktadır. Otel işletmelerinin bu rekabet ortamından daha kârlı çıkabilmeleri ancak sundukları hizmetin kalitesiyle sağlanabilmektedir. Yüksek kalitede hizmet sunan bir işletme, bu başarısını kaliteli hizmet sunmak için gerekli motivasyona sahip olan işgörelere borçludur(Alkış ve Öztürk, 2009: 214; Toker, 2006: 46). Motivasyon örgüt içerisinde verimliliği etkilemektedir. Örgütün türü ne olursa olsun, örgüt yöneticileri işgörenlerinin istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak işgörenlerin örgütsel motivasyonunu yükseltmek zorundadır. Örgütsel açıdan kimliğin oluşması, örgütsel motivasyonun sağlanması ile ilişkilidir. İşgörenlerin kendisiyle, örgüt yöneticileriyle ve diğer işgörenlerle etkileşimi sonucunda oluşan motivasyon, örgütsel amaçlara ulaşmak için işgörenlerin isteği ile ilişkilendirilmekte ve bu bağlamda örgütsel oluşum içindeki süreçlerin en hızlı ve verimli şekilde yerine getirilmesini sağlamaktadır (Argon ve Ertürk, 2013: 161; Lee ve Raschke, 2016. 164). Yapılan araştırmalara göre motivasyon kavramı, işletmelerin örgütsel amaçlara ulaşabilmesi için gerekli tüm gayreti olumlu veya olumsuz yönde etkilemekte işletmelerin kârlılıklarını ve verimliliklerini önemli derecede etkilemektedir (Ünlüöner vd., 2007; Köroğlu, 2011).

Otel işletmelerinde verimliliği dolayısı ile kârlılığı etkileyen diğer önemli unsur ise işgören tatminidir. İş tatmini; yapılan iş ve işin çevresiyle ortaya çıkan,

işgörenin ruhsal ve fiziksel davranışlarını yansıtmasını sağlayan, motivasyon kavramı ile ilişkili olan önemli bir faktördür. Bununla birlikte bu kavram işgörenin başarı sağlamasını ve işgörenin davranışını şekillendiren bir kavramdır (Macintos ve Krush, 2014: 2629). Çünkü işgörenin iş ortamında sergilediği reaksiyon ve yaptığı iş için motive edilmesi, işgörenin tatminkârlık düzeyini belirlemektedir (Can ve Soyer, 2008: 64). İşgörenin bedeniyle ruhunun iş ortamında bulunması yani işini hissederek ve severek yapması iş tatmini oluşturarak işgörenin bağlı olduğu işletmeye karşı sorumlu olmasını sağlar (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 158). Yapılan araştırmalara göre iş tatmini sağlanmış işgörenler, yaptıkları işi daha özverili yapmakta ve sundukları hizmeti daha nitelikli hale getirmektedirler (Toker, 2006; Akçadağ ve Özdemir, 2005)

Bu kapsamda yapılan bu araştırmada, otel işletmeleri açısından önemli kavramlar olan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmin durumlarına yönelik bilgilere odaklanılmıştır. Bu araştırma beş bölümden oluşmaktadır. Araştırmanın birinci bölümü, araştırmanın girişi niteliğinde olup bu bölümde araştırma hakkında ön bilgilere yer verilmiştir. Araştırmanın ikinci bölümü, kaynak özetleri başlığıyla sunulmuş olup bu bölüm kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki alt başlıktan oluşmaktadır: Kuramsal çerçeve bölümünün ilk alt başlığını sinizm kavramı oluşturmaktadır. Bu bölümde sinizmin tanımına, tarihçesine, özelliklerine, belirtilerine, türlerine bununla birlikte örgütsel sinizmin tanımına, boyutlarına, neden ve sonuçlarına yer verilmiştir. Kuramsal çerçeve bölümünün ikinci alt başlığını motivasyon kavramı oluşturmaktadır. Araştırmanın bu bölümünde motivasyon kavramının tanımı ve sınıflandırılması, örgütsel motivasyon kavramının tanımı, motivasyon araçları, örgütlerin işgörenleri motive etme nedenlerine ve ilgili yazında geçen motivasyon kuramlarına yer verilmiştir. Kuramsal çerçevenin üçüncü ve son alt başlığını ise iş tatmini kavramı oluşturmaktadır. Bu bölümde iş tatmini kavramının tanımına ve önemine, iş tatmini oluşturmanın önemine, iş tatmini sağlayan uygulamalara ve iş tatminsizliği kavramları açıklanmıştır. Öte yandan ilgili alanda yapılan yerli ve yabancı çalışmalar ile bu çalışmaların bulgularına kaynak özetleri bölümünün ikinci alt başlığında yer verilmiştir.

Araştırmanın üçüncü bölümünü meteryal ve yöntem kısmı oluşturmaktadır. Bu bölüm, araştırmanın problemi, araştırmanın amacı, araştırmanın önemi,

araştırmanın evreni ve örnekleme; araştırma verilerinin elde edilme süreci, araştırmanın sınırlılığı ve varsayımları ile son olarak araştırma ölçümünün güvenilirliği olmak üzere yedi alt başlıktan oluşmaktadır.

Araştırmanın dördüncü bölümünde ise, araştırma kapsamında elde edilen bulgular ortaya konulmuştur. Araştırmanın beşinci ve son bölümünü sonuç ve tartışma bölümü oluşturmaktadır ve bu bölümde elde edilen bulgular ışığında otel yöneticilerine; işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerini azaltarak, motivasyon ve iş tatmini durumlarının artırılmasına yönelik çeşitli öneriler yer almaktadır.



İKİNCİ BÖLÜM

2. KAYNAK ÖZETLERİ

Araştırmanın kaynak özetleri bölümü kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki bölümden oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve bölümünde sinizm ve örgütsel sinizm kavramları üzerinde detaylı bir şekilde durulurken otel işletmeleri için önem arz eden motivasyon ve iş tatmini kavramlarına da detaylı bir şekilde yer verilmiştir. İlgili araştırmalar bölümünde ise ilgili alanda yapılan yerli ve yabancı çalışmalara ve bu çalışmaların sonuçlarına yer verilmiştir.

2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

2.1.1 Sinizm, Örgütsel Sinizm, Motivasyon ve İş Tatmini İle İlgili Bilgiler

Araştırmanın bu bölümünde sinizmin tanımına ve tarihçesine, özelliklerine, belirtilerine ve türlerine bununla birlikte örgütsel sinizmin tanımına, boyutlarına, nedenlerine ve sonuçlarına yer verilmiştir. Öte yandan motivasyon ve iş tatmini kavramları bu bölümde incelenen diğer kavramlar olmuştur.

2.1.1.1. Sinizm Kavramının Tanımı

Bireylerin sadece kendi çıkarlarını gözettiğine inanan ve buna göre çevresinde bulunan herkesi menfaatleri doğrultusunda hareket ettiğini düşünen bireye “sinik” bu düşünce biçimini açıklamaya çalışan kavrama da sinizm denilmektedir. Sinizme yönelik temel inanç: doğruluk, dürüstlük ve adalet kavramlarının kişisel çıkarlar doğrultusunda kullanıldığı yönündedir. Sinizm; kuşkuculuk, şüphecilik, güvensizlik ve inançsızlık gibi anlamlara gelmekle beraber bireyin kusur bulması, zor beğenmesi ve eleştirmesi anlamları ile birlikte kullanılmaktadır (Özler ve Atalay, 2010: 48; Demirtaş vd., 2016: 198). Andersson ve Bateman (1997: 450) sinizmi; çevrede değişen faktörlere ayak uydurmak ve kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmek için insanların başvurduğu bir yol olarak gören

bireylerin; bir bireye, gruba, sosyal topluluklara, örgütlere veya herhangi bir ideolojiye karşı güvensiz ve olumsuz davranışlar sergilemesi olarak tanımlamaktadırlar.

Aslan (2014: 164)'a göre siniklerin hazzı, mücadele edilmesi ve ortadan kaldırılması gereken en büyük kötülük olarak görülmektedir. Söz konusu yazara göre; aşırı haz düşmanlıkları ve dış dünyaya karşı göstermiş oldukları kayıtsızlıkları, tutarsız ve ölçsüz bir hayat benimsemenin göstergesidir. En basit biçimde sinizm; diğerlerinden hoşlanmama, nefret etme ve saygı duymama anlamlarına gelmektedir (Arslan, 2012: 12). Türk Dil Kurumu (2016)'na göre sinizm; insanın erdem ve mutluluğa bağlı kalmadan bütün gereksinmelerinden sıyrılarak kendi kendine erişebileceğini savunan bir öğretilerdir. Cambridge Sözlüğü (2016)'ne göre sinizm; iyiliğe inanmayan, her şeye olumsuz ve kötü anlamda bakan anlamına gelmektedir. Oxford Sözlüğü (2016)'ne göre ise sinizm; bir şeylerin olup olmayacağını veya bunun faydalı ve doğru olup olmayacağını sorgulama ve karamsarlık eğilimidir. Başka bir tanıma göre sinizm, insan doğası ile ilgili temel bir felsefe olarak güvenilir ve samimi olmak için başkalarına bağımlı olmamayı ifade etmektedir (Andersson ve Bateman 1997. 450).

Sinizm kavramının temeli, insanın bağımsızlık ve özgürlüğünü, erdeme ve mutluluğa erişebileceğini savunan sinik okulunun kurulmasıyla atılmıştır. Bu dönemden sonra yaşam olgusunu savunanlar bu olguyu içselleştirerek dünya görüşü olarak benimseyenler, sinik bireyler olarak adlandırılmaktadır. (Yangil vd., 2013: 100).Tuhaf bir yaşam tarzına sahip olan sinikler topluma saygı duymayan, toplumsal kurallara uymayan ve toplumu küçümseyen bireyler olmuşlardır. Sinizm insan doğası ile ilgili temel bir felsefe olarak, güvenilir ve samimi olmak için başkalarına bağımlı olmamayı ifade etmektedir (Andersson, 1997. 450). Sinizm felsefesini benimseyen insanlar diğer insanların hiyerarşi kurmasını ve toplumda insanların birbirleriyle uzlaşması gerektiği düşüncesinin saçma bir düşünce olduğunu benimsemişlerdir (Dean vd., 1998: 342). Felsefik bir temele dayanan ve derin bir tarihi geçmiş barındıran sinizm insanlara, toplumlara ve ideoloji gibi kavramlara beslediği olumsuz davranışlar için tarih, sosyoloji din gibi birçok alanda araştırma ihtiyacı duyulmuş bir kavramdır (Pelit ve Pelit, 2014; Güzeller ve Kalağan, 2010).

Sinikler ahlaki değerlerle faaliyet gösteriyormuş gibi davranan fakat kendi çıkarları için hareket eden bireylerdir. Sinik bireyler kendi çıkarları doğrultusunda hareket etme eğiliminde bulunarak çevrelerinde bulunan bireylere karşı duyarsız ve bencil davranmaktadırlar. Toplumun değer yargılarına çok fazla önem vermeyen sinikler, toplumca kabul edilen davranışları da küçümseme yolunu seçmektedirler (Yoos, 1985: 59). Çetinkaya (2014)'ya göre sinikler; içinde buldukları düşünce tarzının belirtilerini şu şekilde göstermektedir;

- Yalan söylemenin insanın doğasını yansıtan bir olgu olduğunu kabul ederler.
- İnsanların sadece kendilerini düşünerek seçim yaptıklarını düşünürler.
- İnsanlara güven duymazlar baskıcı ve düşmanca yaklaşmayı tercih ederler.
- Başkalarının düşüncelerine saygı duymazlar, başkalarının istek ve taleplerine kuşku ile yaklaşır.
- Başkalarını bencil ve ilgisiz olarak görürler. Etraflarında çıkarları doğrultusunda hareket eden insanların yoğunlukta olduklarını varsayarlar.

Türkçe bir kavram olmayan ve Türkiye’de sinizm ile ilgili literatürün henüz gelişmekte olmasından dolayı yerli literatürde bu kavram “sinizm” ve bazende “kinizm” şeklinde kullanılmaktadır (Gül ve Ağıröz, 2011: 35). Yabancı literatüre bakıldığında ise sinizm ‘şüphecilik’ kelimesi yerine kullanılmış fakat daha sonra bu kelimenin sinizmin anlamını pek karşılamadığının farkına varılarak şüphecilik kelimesi başarıya götüren herhangi bir etmen, sinizm ise başarıyı engelleyen her türlü kötümser yaklaşımlar olarak tanımlanmıştır (Pelit ve Pelit, 2014: 74). İlgili yerli yazının (Güzeller ve Kalağan, 2010; Aslan ve Akarçay, 2013; Çetin ve Helvacı, 2012; Pelit ve Pelit, 2014) ve yabancı literatürdeki çalışmaların (Bateman vd., 1997; Abraham, 2000; Dean, 1998; Kalağan ve Aksu, 2010) tanımlarına göre sinizm; kötümser bir düşünce etrafında bireylerin bireylere, örgütlere, toplumlara veya düşünce tarzına karşı beslediği olumsuz tutum ve davranışların kavramlaştırılmış hali olarak tanımlanmaktadır.

2.1.1.1.1. Sinizm Kavramının Tarihçesi

Sinik adının kökeninin Yunanca “köpek” anlamına gelen “kuvikos”a dayandığı düşünülmektedir. Bilinen ilk sinik birey M.Ö 444-365 yılları arasında yaşamış olan Sokrates’in öğrencisi Antisthenes’ tir. Antisthenes’e göre; mutluluk verici şeyin yaşamı erdemli bir şekilde sürdürmek olduğunu ve yaşamdan keyif almanın şeytanın bir tür oyunudur. Antisthenes bu nedenle sinik okulunu kurmuştur. Antisthenes’e göre sinik okulu; özgürce yaşanması gereken bu nedenle sığınak olarak düşünülen bir yerdir (Andersson, 1996: 1395).

Sinizm bir sokratestçi okuldur. Antisthenes töresel bir amaca yönelmeyen bilimleri küçümsemekte, bilginin yalnızca erdemle elde edilebileceğine inanmakta ve mutluluğun da erdemli bir insan olmakla alakalı olduğunu savunmaktadır. Sinizm böylece kurucusu olan Antisthenes’ten sonra Kseniades, Oneskrites Yebli Krates ve Sinoplu Diogenes sürdürmüştür (Çağ, 2011: 52). Geçmiş Yunan felsefesine dayanan bir öğreti olarak kabul edilen sinizmin; en meşhur sinik düşünürü; Büyük İskender’in fikirlerinden etkilendiği ve ondan ilham aldığı bilinen Sinoplu Diogenes’dir. Diogenes gündüzleri gece lambası ile dolaşarak neden lamba ile dolaştığını soranlara “dürüst bir adam arıyorum” cevabı veren ünlü bir düşünürdür (Erdost vd., 2007: 514). Sinizm kelimesinin Diogenes’in bir fıçı içinde ilkel koşullar ile bir köpek gibi yaşamasından dolayı köpek gibi anlamına gelen ‘kuvikos’ kelimesinden türetildiğine yönelik ciddi bulgular yer almaktadır (Çakıcı ve Doğan, 2014: 79).

M.Ö 500’lü yıllarda Antik Yunan felsefi akımlarıyla ortaya çıkmış olan sinizm kavramı köken olarak “sinik” kavramına dayanmaktadır. Küçük görme, kıskançlık, öfke, nefret, utanç ve sıkıntı gibi duyguları harekete geçirme anlamına gelen bu kavram hayat tarzından çıkarak günümüz çalışanlarında görülen en önemli sorun ve davranışlardan birisi olarak örgütsel davranış literatüründeki yerini almıştır.(Tayfun ve Çatır, 2014: 349). Bir düşünce tarzı ve bir yaşam biçimi olarak ortaya çıkan sinizm bireylere, gruplara toplumlara ve kurumlara yönelik güvensizlik, umutsuzluk, hayal kırıklığı ile birlikte kin, nefret, öfke ve kıskançlık gibi duyguları kapsayan genel veya özel bir tutum olarak ifade edilmektedir (Kahya, 2013: 35).

2.1.1.1.2. Sinizmin Türleri

Sinizm kavramının tanımlanmasıyla birlikte ilgili yazında sinizmin kavramlaştırılmasına olanak tanıyan aynı zamanda sinizmin türlerini oluşturan bileşenler; “**kişilik sinizmi**”, “**işgören sinizmi**”, “**toplumsal sinizm**”, “**meslek**

sinizmi” ve **“örgütsel değişim sinizm”** şeklindesınıflandırılmaktadır. Bu kapsamda ilk incelenecek sinizm türünü kişilik sinizmi oluşturmaktadır (Kalağan ve Aksu, 2010).

2.1.1.1.2.1. Kişilik Sinizmi

Kişilik sinizmi, bireylerin sahip olduğu sinizmin en genel halidir. Bu sinizm türü insan davranışlarının genellikle yanlış ve gereksiz anlaşılmasına neden olmaktadır. Kişilik sinizmine göre insanların köklü bir inanç ve güven kaynakları yoktur ve ayrıca insanlar bu davranışlara doğuştan sahiptir. Kişilik sinizmini benimseyen insanlar sosyal ilişkilerde memnuniyetsizlik yaşamakta ve dünyanın yaşamak için adil bir yer olmadığına inanmaktadır. Bununla birlikte bu insanlar kendilerinden başka kimseyi önemsemeyen, suça göz yuman, sahtekâr ve ilgisiz insanların varlığına inanarak bu insanların çevrelerinde sürekli karşılaştığı insanlar olabileceğini düşünmektedir (Abraham, 2000: 270).

Genel sinizm olarak da adlandırılan kişilik sinizmi; sinizmin diğer türlerinin de kaynağı varsayılmaktadır. Bu nedenle kişilik sinizmi özelliği taşıyan insanlar hayata, çevreye ve adalete baskın bir şekilde güven duymamaktadır. Ortada hiçbir şey yokken işverenleri tarafından haksızlığa uğradığını ve onların adaletine inanmadığını belirten bir birey **“işgören sinizmi”** ne, toplumun değer yargılarını sorgulayarak toplumun kendisini kabul etmediğini düşünmesi **“toplumsal sinizm”** e, herhangi bir alanda yeteneğinin olduğunu düşünerek bu yeteneğinden yararlanabileceği alanlardan mahrum bırakıldığını düşünerek **“meslek sinizm”** e, kendisinin tüm iyi niyetli çabalarına rağmen içinde bulunduğu örgütte yönetimin kötü olmasını düşünerek örgüte karşı oluşu da **“örgütsel değişim sinizm”** ine kaynaklık etmektedir (Pelit ve Pelit, 2014: 77).

2.1.1.1.2.2. İşgören Sinizmi

Sinizm; olumsuz düşüncelerin eşlik ettiği, şüphe ve hayal kırıklığı ile gelişerek bireylerin davranışlarını etkileyen bir tutumdur. Örgütlerde meydana gelen güvensizlik, bencil davranışlar ve kötümser duygular sinik tutumlar ile açıklanmaktadır. İdeal bir iş örgütünde tüm çalışanların örgüte bağlı olması, örgüt değerlerini benimsemesi ve kendilerini çalıştığı örgüte ait hissetmesi gerekmektedir. Bunun yerine çalışanların örgüt içinde kendi menfaatleri üzerine yoğunlaşması, işgören sinizmini beraberinde getirmektedir (Kart, 2015: 73).

İşgören sinizmi genel olarak örgütleri, yöneticileri ve çalışma ortamındaki diğer varlıkları ele almaktadır. İşgören sinizmine göre bu tür bireyler; hedef aldıkları her farklı varlık için küçümseme, güvenmeme ve beğenmeme gibi olumsuz duygular barındırmaktadır. Bununla birlikte işgören sinizmi; örgüt içerisinde bulunan tüm bireylerin birbirlerine ve örgütlerine karşı olumsuz düşünceler besleyerek kendi menfaatlerini örgüt menfaatlerinden üstün tutan bir davranışifade etmektedir (Andersson ve Bateman 1997: 450).

Uzun çalışma saatleri, bundan dolayı oluşan yorgunluklar, örgütün küçülmesi, yöneticilerin çalışanlarına saygılı olmaması, işgören ve işveren arasında yapılan sözleşmenin psikolojik ihlali, işin yapılmasını isteyen ve işi yapan insanlar arasında kademelerin katı olması veya hiç olmaması, işyerinde adil olmayan davranışlar veya işyerinin işi gerektirecek yasalara uymaması işgören sinizmine neden olan önemli faktörlerdendir (Çetinkaya, 2014: 56; Abraham, 2000: 272).

2.1.1.1.2.3. Meslek Sinizmi

Sinizmin bu türünde otoriteye karşı beslenen olumsuz tutumlar, örgüte karşı duyulan inanç ve güven eksikliği, yapılan işin bunaltıcı ve gereksiz olduğu tutum egemendir. Mesleki sinizmde işgörenler, ilk önce yaptığı işe daha sonra işi yaptığı bireye karşı olumsuz tavırlar sergilemeye eğilimlidirler. Mesleki olarak kendini üstün gören ve yeteneklerinin kısıtlandığını düşünen bireylerin tutum ve davranışları bu yönde şekillenerek meslek sinizminin yaşanmasına neden olmaktadır. Örgüt içerisinde meydana gelen bu davranış değişikliği ile birlikte işgörenler yaptıkları mesleğe karşı aşırı ilgisiz ve hissiz olmayı tercih etmektedir (Pelit ve Pelit, 2014: 79; Delken, 2004: 16).

Meslek sinizminin önemli bir nedeni ise rol çatışması veya rol belirsizliğidir. İşgörenin yeteneklerinin hangi pozisyona uygun olduğunun bilinmemesi, işgörenin örgüt içerisinde hangi işi yapacağını tam olarak belirlenememesi ve hangi işin hangi işgören tarafından iyi şekilde yerine getirilebileceğinin kestirilememesi gibi durumlarda meslek sinizmi ortaya çıkmaktadır. İşgörenlerin ne yapacaklarını bilememesi ve yapılan işe karşı eksiklik hissetmesi işgörenlerin kötümser duygularla çalışmasına neden olmaktadır. Bu da işgörenlerin yılmasına ve tükenmesine sebep olarak işten ayrılma davranışına etki etmektedir (Abraham, 2000: 273).

Mesleki sinizm; işletmeler açısından yaşanması istenmeyen, işverenler açısından da ciddi olumsuzluklar meydana getiren ve beklenmeyen sonuçlar doğuran bir sinizm türüdür. Bu sinizm türü en çok istenmeyerek çalışılan bir işte ve hizmet sektöründe daha yoğun bir şekilde yaşandığı görülmektedir (Çağ, 2011: 86).

2.1.1.1.2.4. Toplumsal Sinizm

Toplumda bireyler arasında bir sosyal sözleşme veya karşılıklı olarak tanımlanmış anlaşmalar vardır. Bu anlaşmalar bireylere bazı hak ve özgürlükler verirken bireylerin toplumsal açıdan değer görmesini ve kabul edilmesini de sağlamaktadır. Bireyler topluma karşı bir beklenti içerisine girmektedir. Bu beklentiler ise toplum tarafından kabul edilmek, beğenilmek, değer ve saygı görmektir. Bu beklentilerin karşılanmaması, bireyin topluma karşı olumsuz tutum ve davranış sergilemesine neden olmakta ve bu durum toplumsal sinizmi ortaya çıkarmaktadır (Kalağan, 2009: 56) .

Toplumsal sinizm toplumda var olan bireyler arasında olan anlaşmaların ihlalden doğan bir sinizm türüdür. Bu sinizm türüne göre bireylerin beklentilerinin karşılanmaması, onların tutum ve davranışlarının kötümser bir şekilde değişmesine yol açmaktadır. Örnek olarak; Türkiye Cumhuriyetinin bireylere verdiği bazı hak ve özgürlükler vardır. Bu hak ve özgürlüklerin sonlandırılması, kısıtlandırılması veya tanınmaması o kişinin beklentilerinin yerine getirilmemesine neden olur. Toplumsal sinizmde bireylerin beklentilerinin yerine getirilmemesi toplumsal sinizme neden olan en önemli unsurdur (Pitre, 2004: 11).

Toplumsal sinizm ile örgütsel sinizm arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmaktadır. Toplumsal sinizm yaşayan bireylerin örgütteki beklentileri, davranış şekilleri ve örgüte karşı hissettiği duygular daha gerçekçidir. Toplumsal sinizm yaşayan bireylerin örgütlerden aşırı bir beklentisi olmamakta ve örgüt içinde yaşadığı hayal kırıklığı daha az ızdıraba neden olmaktadır. Aynı zamanda örgütlerde şüpheciliğin yüksek olması da toplumsal sinizm yaşayan bireylere daha yüksek oranda zararverebilmektedir (Pelit ve Pelit: 2014: 78).

2.1.1.1.2.5. Örgütsel Değişim Sinizmi

Örgütsel değişim sinizmi örgütlerin başarıya ulaşmak amacıyla yaptıkları emek ve gösterdikleri çabaya karşı işgörenler tarafından olumsuz bir tutum sergilenmesini ifade eder. Başka bir bakış açısına göre; örgütte lidere karşı olan inanç

ve güven kaybıyla birlikte liderin yaptığı işin başarısızlıkla sonuçlanacağı ve yaptığı değişimlerin gereksiz olduğunun düşünülmesidir (James, 2005: 27). Son yıllarda örgütsel sinizm içerisinde de farklı kavramlar gelişmektedir. Bunlardan birisi değişim odaklı sinizm kavramıdır. Bu kavrama göre örgüt içerisinde meydana gelen herhangi bir değişim genel olarak olumsuz bir tutuma neden olabilmektedir (Qian, 2007: 8). Yapılan bir araştırmaya göre örgütsel değişim sinizme karşı olumsuz üç boyut bulunmaktadır. Bu boyutlardan birincisi; örgütün ifade ettiği değişime ve örgütsel değişimin gerekliliğine olan inançsızlık boyutu. İkincisi; yapılan değişim çabalarına karşı yansıtılan karamsarlık boyutu. Üçüncüsü ise; belirli bir değişime karşı aşağılayıcı ve eleştirel bir tutum sergilenmesi boyutudur (Çetinkaya, 2014: 57).

Genel sinizm belirli bir varlığa yönlendirilmemiş, bireyin hayatının tamamını kapsayan ve çeşitli yönlerine yayılan sinizm türüdür. Örgütsel sinizm ise bireyin çalıştığı örgüte karşı bilişsel, duyuşsal ve davranışsal olarak sergilediği olumsuz tutumlardır. Buna göre genel sinizm ile örgütsel sinizm yapı olarak birbirinden tamamen farklı iki kavramdır. Bu demektir ki genel sinizm kişinin karakteristik özelliklerine, doğuştan gelen kişilik yansımalarına ve sonradan edindiği davranışlara bağlıken örgütsel sinizm; bireyde olumsuz davranışlara, örgüte karşı inançsız olmasına, diğer işgörenlere ve işverenine karşı beslediği sinik tutumların oluşmasına neden olan örgütün yapısından kaynaklanmaktadır (Pelit ve Pelit, 2014: 80; Çetinkaya, 2014: 57; Dean vd., 1998: 345; Standley vd., 2005).

Örgütteki birçok yenilik ve değişim işgörenlerin örgüte gönülden bağlanmasıyla başarı ile sonuçlanabilmektedir. Buna göre sinizm örgütlerin önünde başarı kısıtlayıcı bir engeldir. Çetinkaya (2014: 58)'ya göre sinizmin azaltılabilmesi için yöneticilerin aşağıdaki uygulamalardan bazılarını yetirine getirmesi gerekmektedir:

- Örgüt arasında güvenirliliği arttırmak,
- İşgörenleri kendileri ile ilgili alınabilecek kararlara dahil etmek,
- Yapılacak değişikliğe işgörenleri inandırmak,
- Başarılı değişiklikleri işgörenlere ilan etmek,
- Değişikliklere işgörenler açısından empati ile yaklaşmak,
- İşgörenlere saygılı olmak,

- Yapılan bir hatanın telafisi adına özür dilemek,
- İşgörenleri fikir sunmaya teşvik etmek ve fırsat vermektir.

Sinizm türlerinin daha iyi anlaşılabilmesi için Delken (2004:15) tarafından gerçekleştirilen Tablo 1'in incelenmesi faydalı olacaktır.

Söz konusu tabloya göre: Sinizm türlerine kaynaklık eden kişilik sinizminde bireyler; kötümserlik, inanç ve güven eksikliği, acımasızlık ve öfke gibi davranışlar sergilemektedirler. Bu davranışlar insanın doğasında vardır ve zaman içerisinde hiçbir değişiklik göstermemektedir. İşgören sinizminde bireyler; hayal kırıklığı, öfke, acımasızlık duygusu gibi davranışlar sergilemektedirler. Bu davranışlar her şeye karşı sergilenebilir fakat daha çok örgütte meydana gelecek olası bir değişim için sergilenmektedir ve zaman içerisinde değişiklik gösterebilmektedir. Toplumsal sinizmde bireyler; çaresizlik, otoriteye karşı olumsuz tutum gibi davranışlar sergilemektedir. Bu davranışlar devletlere, kurumlara, kuruluşlara ve otoriteye karşı olmakta ve zaman içerisinde değişkenlik göstermektedir. Meslek sinizminde bireyler; meslekten uzaklaşma, mesleği kınama, meslekten yılma gibi davranışlar sergilemektedir. Bu davranışlar genellikle hizmet organizasyonları bağlamında müşterilere karşı sergilenmektedir ve zaman içerisinde değişkenlik göstermektedir. Örgütsel değişim sinizminde ise bireyler; örgüte karşı inançsız, kararsız ve güvensiz bir tutum sergilemektedir. Sergilenen bu davranışlar başarısız nitelikte örgütte meydana gelebilecek herhangi bir değişime karşı olabilmekle birlikte zaman içerisinde değişkenlik gösterebilmektedir.

Tablo 1: Sinizm Türleri(Delken, 2004: 15)

Sinizm Türleri	Eylem	Hedef	Bağlam	Zaman
Kişilik Sinizmi	Kötümserlik, İnanç ve Güven eksikliği, Acımasızlık, Öfke	İnsanın doğası		Değişmesi mümkün değil
İşgören sinizmi	Hayal Kırıklığı, Acımasızlık duygusu, Öfke	Her şey	Olası değişim ihtimali	Değişkenlik gösterir
Toplumsal Sinizm	Çaresizlik, otoriteye karşı oluşan olumsuz duygular	Kurumlar, devletler, yöneticiler,		Değişkenlik gösterir
Meslek Sinizmi	Meslekten uzaklaşma, Kınama, Tükenmişlik	Müşteriler	Hizmet Organizasyonları	Değişkenlik gösterir
Örgütsel Değişim Sinizmi	Örgüte karşı inançsız tutum, karamsarlık, güvensizlik	Değişim	Başarısız değişim	Değişkenlik gösterir

Tüm bu tanımlamalardan sonra belirtilen söz konusu sinizm türlerine yönelik ilgili yazında yapılan tanımlar Tablo 2’de görülmektedir. Söz konusu tablo incelendiğinde sinizmle ilgili tanımlar yerli ve yabancı literatürde belirgin bir farklılık göstermediği, sinizm türlerinin farklı yazarlar tarafından önemle dikkate alınan özellikli kavramlar olduğu görülmektedir.

Tablo 2: Çeşitli Sinizm Türlerinin Tanımları (Çağ, 2011: 90)

Yazar Adı	Sinizm Türü	Tanımı
Andersson (1996)	İşgören Sinizmi	İşgörenlerin yaptıkları işe, işverenlerine, içinde buldukları örgüte ve işi yaptıkları yani hizmet sundukları kişilere karşı besledikleri olumsuz tutum ve davranışlardır.
Andersson ve Beteman (1997)	Genel Sinizm	Sinizm otoriteye, kurumlara, toplumlara ve bireyin çevresinde bulunduğu insanlara karşı sergilediği olumsuz tutum ve davranışlardır.
Dean, Branders ve Dharwadkar (1998)	Örgütsel Değişim Sinizmi	Bireylerin içinde buldukları örgütte meydana gelebilecek herhangi bir değişime karşı önyargılı olmasından kaynaklanan değişime karşı olumsuz tutum ve davranışlar sergilenen sinizm türüdür.
Abraham (2000)	Genel sinizm	Bireylerin doğuştan gelen insan davranışları ile ilgili olumsuz algılar yansıtan bir kişilik özelliğidir. Genel sinizmde bireyler çevresinde kişiliksiz, yeteneksiz, Güvenilirsiz insanların var olduğuna inanmaktadır.
Abraham (2000)	Toplumsal Sinizm	Bireyler ve toplumlar arasında meydana gelen sözleşme ihlalden kaynaklanan sinizmdir. Bu sinizm türünde bireyler başlarına gelebilecek her türlü kötü şeyin devletler ve kurumlar tarafından meydana gelmesine inanması ve bu kurumlara yabancılaşmasıdır.
Abraham (2000)	Kişilik Sinizmi	İnsanların doğuştan beri var olan kişilik özelliklerinden kaynaklanan olumsuz tutum ve davranışlardır.
Standley, Meyer ve Topolnytsky (2005)	Örgütsel Değişim Sinizmi	Örgüt içerisinde bulunan bireylerin, açıklanan veya ima edilen örgüt değişimine karşı olarak beslediği inançsız ve güvensiz davranışlardır.
Standley, Meyer ve Topolnytsky (2005)	Genel Sinizm	Kişilik özellik olarak bireylerin genel kararlara, çevresindeki insanlara veya genel durumlara karşı besledikleri olumsuz davranışlardır.
Pelit ve Pelit (2014)	Meslek Sinizmi	Bireylerin çalıştıkları mesleklere karşı ve daha sonra hizmet sundukları diğer bireylere karşı besledikleri olumsuz tutum ve davranışlardır.

2.1.1.1.3. Örgütsel Sinizm Kavramının Tanımı ve Kuramsal Temelleri

Örgütsel sinizm; bireylerin istihdam edildiği örgütlere, örgütlerdeki yöneticilere ve diğer işgörenlere karşı geliştirdiği, örgütün içinde bulunan diğer insanlara karşı anlamsız, nefret dolu, aşağılayıcı ve inançsız bir şekilde davranma

biçimidir (Dean, vd., 1998). Örgütsel sinizm birçok nesne ile ilişkilendirilebilen ve belirli bir nesneden veya örgütten diğerine kadar genelleme yapılabilen, deneyimler sonucunda öğrenilmiş, zamanla veya kişiden kişiye değişiklik gösterebilen sinizm türüdür (James, 2005: 7).

Örgütsel sinizmde temel inanç örgütün doğruluk, dürüstlük, samimiyet, adalet ve içten olma ilkelerinden yoksun olmaktır. Bu inanca göre sinik bireyler içinde buldukları örgüte karşı sürekli şikâyet içindedirler. Örgütü ve diğer işgörenleri küçümserler; yöneticileri veya örgütleri tarafından kullanıldıkları ve aldatıldıklarını düşünürler. Bu tür davranışlar sinik insanlar tarafından örgütün tamamına yayılabilmektedir. Bu demektir ki sinik davranışlar sergileyen işgörenler deneyimlerini başka bireylere aktarabilir ve örgütün işleyişini olumsuz bir biçimde etkileyebilirler (Abraham, 2000: 270).

2.1.1.1.3.1. Örgütsel Sinizm Kavramının Tanımı

Örgütün beşeri kaynaklarını oluşturan insanların davranışlarının örgüt tarafından iyi yönetilmesi ve insan kaynaklarının küçümsenemeyecek değerinin anlaşılması üzerine ilgili literatürde birçok farklı kavram incelenmeye başlanmıştır. İncelenen bu kavramlardan birisini ise örgütsel sinizm oluşturur (Yangil vd., 2013: 101). Örgütsel sinizm; işgörenin örgüte karşı olumsuz tavırlar sergilemesi, örgüte karşı inançsız ve güvensiz olması bununla birlikte örgüt yöneticilerinin gerçek karakterlerini yansıtmadığını düşünmesi olarak tanımlanabilmektedir (Helvacı ve Çetin, 2012: 1477).

Eaton (2000: 2)'a göre örgütsel sinizm; "öğrenilen bir tutumu sergilemektir". Örgütsel sinizm kavramı, 1990'lı yıllarda gelişme göstermeye başlanan bir kavramdır. Örgütlerde çalışan bireylerin örgüte karşı sinik davranışlar sergilemesi üzerine örgütsel sinizmin araştırılma gereği hissedilmiştir. Buna göre örgütsel sinizm; işgörenlerin doğuştan gelen kötü davranışları; toplum yüzünden oluşan olumsuz duyguları; mesleklerine karşı tükenmiş davranışları; örgüt içinde meydana gelen değişimlere; örgüt yöneticilerinin veya örgütün kendisine karşı beslediği kötümser davranışlar bütünüdür (Tayfun ve Çatır, 2014: 349).

Bireylerin yalnızca çıkarlarını düşündüğüne inanan bireylere sinik, bu düşüncüyü açıklamaya yarayan kavrama sinizm adı verilmektedir. Örgütsel sinizm ise bireylerin örgüt içerisindeki sinik davranışlarından kaynaklanan bir kavramdır (Gül

ve Ağıröz, 2011: 35).Örgütsel sinizm kavramında önem verilen duygu, bireyin örgüte göre önceliğinin fazla olmasıdır. Bu anlamda örgütsel sinizmde bireyler devletlerin, kurumların ve dinlerin gereksiz olduğunu düşünmeye yatkındırlar. Örgütsel sinizm de örgütün varlığının hiçbir önemi yoktur. Bireyler örgüte saygı duymazlar, örgüt içinde bulunan diğer bireylere karşı kin ve nefret beslerler, örgütün herhangi bir konuda başarılı olacağına inanmazlar ve örgüt yöneticilerinin kendilerine karşı bir menfaat beslediğini düşünürler (Helvacı ve Çetin, 2012: 1477).

Pelit ve Pelit, (2014: 832)'e göre örgütsel sinizmi tetikleyici örgütsel, kişisel ve sosyal değişikliklerden söz etmek mümkündür. Bu bakımdan bireyler tarafından gerçekçi olmayan istek ve beklentilerin oluşması ve bu istek ve beklentilerin karşılanmaması durumunda oluşan hayal kırıklığı ve güven kaybı örgütlerde örgütsel sinizmi ortaya çıkarmaktadır. İşgörenlerin, eksiklikleri ve deneyimlerinden oluşan örgütsel sinizm örgütün izleyeceği politikalara göre şekillenmektedir. Örgütler dış etmenlerden etkilenebildiği gibi iç etmenlerden de etkilenebilmektedirler. Bu anlamda örgüt yönetiminin hatalı veya başarısız olması örgüt içerisindeki olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir. Bu olumsuzluklardan biri de örgütsel sinizmdir. Örgütsel sinizm; çalışanların örgütleri hakkında hakkaniyetten uzak, dürüstlüğü ve samimiliğın olmadığı, örgüt ilke ve prensiplerinin menfaatler uğruna yok sayıldığı inancına kapılmasıdır. Bu inancın asıl nedeni örgütlerde meydana gelen olumsuzluklarla başa çıkma düşüncesidir (Beğenirbaş ve Turgut, 2014: 228).

2.1.1.1.3.2. Örgütsel Sinizm Kavramının Kuramsal Temelleri

İlgili alanyazın incelendiğinde örgütsel sinizmi açıklamak için bazı kuramların geliştirildiği görülmektedir (Erdem, 1998: 54; Pelit ve Pelit, 2014: 86).Tablo 3'e göre örgütsel sinizmi açıklayan ve örgütsel sinizme kaynaklık eden kuramlar; beklenti kuramı, sosyal güdülenme kuramı, tutum kuramı ve sosyal mübadele kuramı ile örgütsel sinizm arasındaki ilişkisi yer almaktadır (Kart, 2015: 85; James, 2005; Dean vd., 1998; Eaton, 2000; Onaran, 1981:16).Söz konusu tabloya göre örgütsel sinizmin, beklenti kuramı ile insanların bekledikleri veya istedikleri amaca ulaşamamaları, tutum kuramı ile dış dünyaya karşı sergiledikleri ve savunma biçimleri olan tutumları kötü sergilemeleri, sosyal güdülenme kuramı ile herhangi bir olaya nedensellik ilkesi ile yaklaşmaları, sosyal mübadele kuramı ile örgüt içerisinde meydana gelen değiş-tokuş işlerinin ilişkilere zarar vermesi vurgulanmıştır. Sonuç

olarak ilgili tabloda görüldüğü üzere her bir kuramın sinizm boyutunda farklı etkilere sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 3:Örgütsel Sinizmin Kuramları

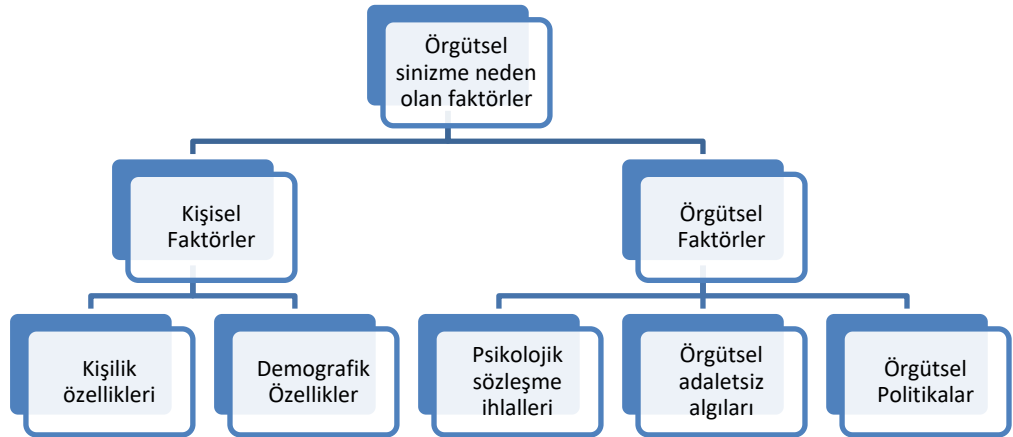
Beklenti kuramı	İnsanların onlardan beklenen çaba ve bu çaba sonucunda istedikleri amaca ulaşabilme inancı yaşamaktadır. Vroom'un 1964'de geliştirdiği beklenti kuramına göre sinik bireyin örgüt içerisinde kendisini eksik, umutsuz ve karamsar hissetmesi, karşısına çıkan fırsatları değerlendirememesi ve yeteneği olmasına rağmen fırsatları kullanamaması kendisine olan inancının olmamasından kaynaklanmaktadır(Erdem, 1998: 54; Pelit ve Pelit, 2014: 86; Kart, 2015: 85).
Tutum kuramı	Tutum, bir insanın dış dünyaya karşı kendisini korumak veya dış dünyaya kendisini anlatmak için aldığı vaziyetler ve yapmış olduğu davranışlar olarak tanımlanabilmektedir. Bu vaziyet ve davranışların nasıl meydana geldiğini açıklamaya çalışan tutum kuramına göre; Örgütsel sinizmde bireylerin örgüte karşı beslediği olumsuz duygular, kin, nefret, aşağılama, inançsızlaşma, kaygı vb. gibi tutumlardan oluşmaktadır (James, 2005; Dean vd., 1998; Kart, 2015: 87).
Sosyal Güdülenme Kuramı	Sosyal güdülenme kuramına göre; bir olayın ilk olarak nedenleri araştırılmakta daha sonra da olay nedensel boyutlarıyla beraber incelenmektedir. Örgütsel sinizme göre bir insan bir olaya karşı nedensel yaklaşmakta ve ona göre tutum ve davranış sergilemektedir. Ortaya çıkan olaya belirli bir duygusal karşılık verdikten sonra sinik davranmaya başlamaktadır (Eaton, 2000; Onaran, 1981:16).
Sosyal Mübadele Kuramı	Sosyal mübadele kurumuna göre ilişki içinde yapılan değiş- tokuş yapılan fayda ve zararlar o ilişki de karşılıklı bir desteğin olduğunun göstergesidir. Bu kurama göre örgütte yöneticiler ve işgörenler arasında karşılıklı desteğin olması o örgütte karşılıklı olarak bağlılığı sergileyerek sinik davranışlarda bulunmayı en aza indirmektedir (Kart, 2015: 88).

2.1.1.1.3.3.3. Örgütsel Sinizme Neden Olan Faktörler

İlgili alanyazın incelendiğinde örgütsel sinizme neden olan faktörler yazarlar tarafından değişiklik gösterdiği görülmektedir. Bazı yazarlar sinizme neden olan faktörleri değişkenlik gösteren kişisel özellikler bakımından ele alırken, bazı yazarlar da hem kişisel özellikler hem de örgütsel özellikler bakımından ele almaktadır. Bu bağlamda örgütsel sinizme neden olan faktörlerin değişkenlik gösteren kişisel özelliklerin yanı sıra örgütsel özellikler açısından incelenmesi daha yerinde bir yaklaşım olacaktır (Beldek, 2015: 30).

Örgütsel sinizme neden olan birtakım kişisel ve örgütsel faktörler bulunmaktadır. Yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim ve gelir seviyesi, dürüst olmak, iyi kalpli olmak, duygusal olmak, cesaretli olmak, güçlü olmak vb. başlıca kişisel faktörler arasında gösterilirken, düşük örgütsel performans, aniden işten çıkarılma, psikolojik sözleşme ihlali, yoğun iş temposu, uzun çalışma saatleri, örgütsel adaletsizlik, yetersiz terfi, iletişim eksikliği gibi faktörler de örgütsel faktörler arasında gösterilmektedir (Erbil, 2013: 20). Bununla birlikte sinizme neden olan faktörler aşağıdaki şekilde gösterilmiştir.

Şekil 1:Örgütsel Sinizme Neden Olan Faktörler (Kart,2015: 90)



Bireylerin çalışma ortamlarındaki tutum ve davranışları işi algılayış biçimlerine, eğitim düzeylerine, gelir seviyesine ve karakteristik özellik gibi kişisel faktörlere göre değişebilmektedir. Örneğin; genç ve eğitimli fakat deneyimsiz bireyler girdikleri iş ortamında daha büyük beklenti içine girebilmektedir. Bu durum bireyin sinik davranışlar sergilemesine neden olabilir. Aynı zamanda psikolojik sözleşme ihlalleri, örgütsel adalet algıları ve örgütün uygulamış olduğu

politikalar da bireyin örgüt içindeki tutum ve davranışını etkileyerek sinik davranışlar sergilemesine neden olabilmektedir (Beldek, 2015: 31).

Tablo 4: Andersson'un Örgütsel Sinizm Modeli: Kişisel ve Örgütsel Faktörler (Andersson ,1996)

Örgütsel Faktörler	
İş Çevresinin Özellikleri:	Örgütsel bağlılığın az olması, örgütle uyguladığı politikaların uyumlu olması, etik olmayan davranışlarda bulunan işgörenler, kurumsal sorumlulukların eksikliği, adil olmayan yönetici tutumları örgütsel sinizme neden olan örgütsel faktörlerdendir.
Örgütsel Özellikler:	İşveren ve işgören arasındaki iletişim bozukluğu, yönetimin örgütsel değişim sürecinde yetersiz oluşu, çalışanların yetersiz oluşu vb. faktörler bireylerin sinik davranışlar sergilemesine neden olmaktadır.
İşin Doğası:	Yapılan işin belirsizliği, iş dağılımında rol belirsizliği, rol çatışması, yapılacak işin zorluğu vb. faktörler örgütsel sinizme yol açan örgütsel faktörlerdendir
Kişisel Faktörler	
Öz Saygı:	Bireyin kendine ne şekilde önem verdiğine işaret etmektedir. Sinizm ile öz saygı arasında ters yönlü bir ilişki vardır.
Kontrol Odağı:	Dıştan kontrol edilen bireylerde kontrol odağını değiştirememek bireyler açısından sinik duyguların oluşmasına neden olabilmektedir.
Makyavelizm:	Sinizm ile Makyavelizm birbirine benzerlik gösteren iki kavramdır. Bu nedenle Makyavelizm düzeyi yüksek olan bireyler sinik davranışlar gösterebilmektedirler.
Eşitlik İlkesine Duyarlılık:	Eşitliğe duyarlı olan bireyler duyarlı olmayan kişilere göre daha çok sinik davranışlar sergileyebilmektedirler.
Olumsuz Duygusallık:	Olumsuz duygusallık yaşayan bireyler yaptıkları işten keyif almayarak her türlü olayı can sıkıcı ve üzücü bulabilmektedirler. Dolayısıyla bu bireyler sinik davranışlar gösterebilmektedirler.
İş Ahlakı:	İş ahlakı düşük olan bireyler, İş ahlakı yüksek olan bireylere kıyasla daha fazla sinik davranışlarda bulunabilmektedirler.
Demografik Özellikler:	Örgütsel sinizmin erkeklerde, eğitim düzeyi daha düşük olan bireylerde, gençlerde, düşük gelir düzeyine sahip olan insanlarda görülebilmesi sinizmin demografik özellikleri ile arasında ilişkisinin olduğunu göstermektedir.

Yukarıdaki tabloda Anderson (1996)'un örgütsel sinizm modelinde açık bir şekilde görülmektedir ki örgütsel sinizmin gelişmesinden sorumlu birçok faktörden bahsedilebilmektedir. Bu faktörler kişisel özellikler ve örgütsel özellikler bakımından farklılık gösterebilmektedir. Bireyin; yaşı cinsiyeti, medeni durumu gibi demografik özellikleri kişinin sinik davranışlarda bulunmasına sebep olabilmektedir. Bunun yanında örgütün hatalı kararları, yandaş davranması, işgörenine karşı adil olmaması işgörenin sinik tutum ve davranışlar göstermesine neden olabilecek diğer unsurlardandır (Kart, 2015: 93).

2.1.1.1.3.4. Örgütsel Sinizmin Kişisel ve Örgütsel Sonuçları

Örgütsel sinizm bireylerin çalıştıkları örgüte güven duymayarak kötü niyet beslemesi tutum ve davranışlarını buna göre şekillenmesi olarak tanımlanabilmektedir. Örgütlerin işgörenlerinin beklentilerini karşılayamaması veya işgörenlerini anlamaya çalışmaması işgörenler açısından psikolojik sorunlar doğurabilmekte bu da örgüte karşı sinik davranışlar sergilemesine neden olmaktadır (Pelit ve Pelit, 2011: 101). Bununla birlikte Çetinkaya (2014)'ya göre örgütsel sinizmin sonuçları şu şekilde olabilmektedir:

- Örgüt ortamında güvensizlik,
- Örgüt ortamında tartışma ve kavga,
- Örgüt ortamında dedikodu,
- Örgütsel bağlılığın olmaması,
- Örgütsel refahın umursanmaması,
- Örgüte ait olma duygusunun azalması,
- Örgüte ihanet gibi davranışlar sinizmin örgüt içinde meydana getirdiği olumsuzluklardandır.

İşgörenlerin çalıştıkları ortama karşı yitirdikleri güven duygusu ve bununla beraber ortaya çıkan sinik davranışlar işgörenleri mutsuz, sinirli ve uyumsuz bireyler haline getirerek örgütün göstermiş olduğu performansı olumsuz etkileyebilmektedir. Örgütün dürüstlüğüne inananmayan işgörenler örgüte yönelik olumlu hiçbir davranış göstermemekte, yapılan her şeyden şüphe duydukları için iş yaşamından zevk

alamamakta ve olası fırsatları kaçırabilmektedir. Bununla birlikte işveren maddi ve manevi kayıplar verebilmektedir (Ayduğan, 2012: 299).

Örgütsel sinizm örgütlere yıllardır zarar veren bir hastalık olarak tanımlanmakta, örgütsel bağlılığın olmamasına, iş tatminsizliğine ve güvensizliğe neden olarak örgütü performans olarak yavaşlatmaktadır. Bu durum örgütlerin dağılmasına neden olmaktadır. Örgütler bu tür zarar verici sonuçların oluşmasını engellemek adına önemli roller üstenebilirler. Örgütlerde sinizmin engellenmesi için danışmanlık hizmeti verilmesi, insan kaynakları departmanının sinizmi engellemek adına iş planlaması yapması, işgörenlerle ilgili kararların alınması sırasında onların görüşlerinin alınması gibi uygulamalar örgütsel sinizmin engellenme olanağı sağlayabilmektedir (Çetinkaya, 2014: 72; Andersson, 1996).

2.1.1.2. Motivasyon ve Örgütsel Motivasyon Kavramı İle İlgili Bilgiler

Araştırmanın bu bölümünde motivasyon kavramının tanımı ve sınıflandırılması, örgütsel motivasyon kavramının tanımı, motivasyon araçları, örgütlerin işgörenleri motive etme nedenleri ile ilgili yazında geliştirilen motivasyon kuramlarına yer verilmiştir.

2.1.1.2.1. Motivasyon ve Örgütsel Motivasyon Kavramı İle İlgili Bilgiler

Motivasyon, bir işi yapmaya yönlendiren aynı zamanda o işi yaparken bireyin iç dünyasında yaşadığı olumlu duygulardır. Bununla birlikte motivasyon bireyleri yapacakları işe belirli bir amaç doğrultusunda yönlendiren ve bu amaç doğrultusunda yoğun çaba sarf etmelerini sağlayan kısacası bireyi başarıya ulaştırmada önemli rol oynayan etmenlerden birisidir (Ünsar, 2011: 2).

Mevcut yazında motivasyon; davranış bilimlerinde ve örgütsel ve tüketici davranışlarına göre farklı tanımlanabilmektedir (Harman, 2012: 41). Davranış bilimlerine göre motivasyon, bireylerin davranışlarını amaçlarına göre şekillendirmesidir (Baysal ve Tekarslan, 1996: 101). Örgütsel davranış alanında motivasyonise bir veya birden daha çok insanın belirli bir amaç doğrultusunda göstermiş oldukları çabaların toplamıdır (Eren, 2009: 494). Tüketici davranışları açısından motivasyon ise tüketicilerin herhangi bir tüketici davranışını yerine getirebilmesi için etkili ve önemli bir güç; tüketicinin bir malı satın alması için onda uyandırdığı istek olarak tanımlanmaktadır (Koç, 2007: 131). Çalışmanın bu bölümünde motivasyon kavramı örgütsel davranışlara göre incelenmektedir.

2.1.1.2.1.1. Motivasyon Kavramının Tanımı

Motivasyon, Latince harekete geçme anlamını taşıyan ‘movere’ bireyin belirli bir amaca yönelmesi için sarf ettiği yüksek düzeyde çaba ve istek olarak tanımlanmaktadır (Semerci, 2005: 5). Motivasyon, işgörenlerin örgüt içerisinde belirli bir amaca yönelik isteyerek çalışması ve bununla birlikte bir veya daha fazla bireyi harekete geçirme amacıyla yapılan çalışmaların tümüdür (Saracel vd., 2016: 56; Farmaki, 2012: 73; Yıldız vd., 2014: 234). Motivasyon bireylerin yapacakları işte başarılı olmasını sağlayan ve bireyleri bu başarıya iten güç olarak da tanımlanabilmektedir (Lin vd., 2012: 36).

Başka bir deyişle motivasyon; bireyleri harekete geçiren belirli bir amaca ulaşmak için bireyin davranışlarında rol oynayan gizli bir güç kaynağıdır (Özdemir ve Muradova 2008: 147; Wong ve Musa, 2014: 143; Hansen ve Levin, 2016: 6059). Lundberg vd. (2009: 891) motivasyon bireyin varlığının ötesinde olan, yapacağı iş ile ilgili davranışını, verdiği önemi ve işe bakış açısını değiştiren, önemli ve itici bir güçtür. Motivasyon; bireyleri harekete geçiren, bir işi yapmak için besledikleri korku, inanç, umut, heyecan ve ihtiyaçlar doğrultusunda o hareketlerin yönünü belirleyen düşünceler topluluğudur (Örücü ve Kambur, 2008: 86). Harman(2012: 41)’ a göre motivasyonun gerçekleşmesi için bazı özellikler vardır. Bu özellikler:

- Motivasyon, belirli bir ihtiyaç temelinde ortaya çıkan ve bireyi harekete geçiren isteklerden oluşmaktadır.
- Motivasyon, bireylerin eylem ve hareketlerine yön vererek ihtiyacın şiddetini göstermektedir.
- Motivasyon, bireylerin sosyal çevresinde oluşmakta ve bireylerin sosyal çevresininmotivasyon oluşumunu etkilemektedir.

Bir bireyin motivasyon düzeyi sözlü ifadeleri ve önünde bulunan seçenekleri tercih etme açısından gözlemlenebilmektedir. Bu bağlamda motivasyon insanların neden ve niçin eylemde bulunduğunu açıklayan yol göstericilerden biridir (Aktan ve Tezci, 2013: 60).Bir bireyin motive olması; gereken herhangi bir şeyin eksikliğinden, ihtiyacından veya bireyin güdülenmesinden ortaya çıkmaktadır. İhtiyaç, fizyolojik ve psikolojik dengeyi bozacak eksiklikler olarak tanımlanabilmektedir. Bu eksiklikler giderilene kadar kişi motive olamamaktadır. Güdülenmek ise kişiyi davranmaya yönlendiren ve bu davranışların sebebini açıklayan, kişinin iradesi doğrultusunda ve

isteyerek o davranışa sevk eden olgudur ve içten gelmektedir (Semerci, 2005: 6). GÜdüler; organizmayı uyaran, faaliyete geçiren ve o organizmanın davranışlarını etkisi altına alan önemli derecede güçlü bir olgudur ve bu olgu organizmanın içten gelerek yaptığı hareketlerin tamamıdır. Bununla birlikte organizmaya coşku, haz ve yüksek bir enerji vererek organizmayı belirli bir amaca yönlendirmektedir (Modırı, 2012: 75).

Güdülenme doğrudan gözlemlenilmeyen, kişilerin hareketlerinden, tercihlerinden, çabalarından ve ısrarlarından anlaşılan bir olgu olduğundan dolayı güdülenmeden sonuç çıkarılması pek mümkün olmamaktadır. Buna göre motivasyon kavramının temelinde tetiklenme, arzulama, yönlendirilme ve sürdürülebilme yatmaktadır. Motivasyonun temel amacı baskı ve zorlama olmadan bir işin başarıya ulaşacak şekilde yapmaya çalışılmasıdır (Bayraktar, 2015: 1073). Diğer bir ifadeyle göre motivasyon insan davranışlarını tetikleme, yönlendirme ve sürdürme temelini kapsamaktadır. İnsan davranışlarını etkileyen birinci faktör ihtiyaç ve güdülerdir.

Güdüler, çevresel faktörlerinde etkisiyle harekete geçerek insan davranışlarını yönlendirebilme özelliğine sahiptir. İkinci faktör insanın belirli bir amaç doğrultusunda bazı hedeflere yönelmesi ile ilgilidir. Üçüncü faktör ise ilk iki faktörle birlikte insanın bu amaç doğrultusunda şekillenen motivasyonunu sürdürebilmesi ile alakalıdır (Çicek, 2005: 7; Harvey, 2017: 69). Motivasyon harekete geçmeye yönlendiren sebeplerin varlığıyla oluşmaktadır. Bu sebepler ise içsel motivasyon, dışsal motivasyon ve motivasyonsuzluk olarak gösterilebilmektedir. Bu sebepler aynı zamanda motivasyon türlerini de oluşturan sebeplerdir (Gömleksiz ve Serhatlıoğlu, 2013: 102). Bu anlayışa göre;

İçsel motivasyon; bireyin bir işi başarıma arzusuyla dışsal bir etken olmadan, kişinin kendisi tarafından motive edilmesidir. Bireyin eksikliğini hissettiği herhangi bir şeye karşı vermiş olduğu tepki içsel motivasyon olarak tanımlanmaktadır. İçsel motivasyonda bireyi motive etmek için motivasyon araçlarının kullanılmasına gerek yoktur. Merak etme, öğrenme ve bilme isteği, kendini geliştirme ve başarıma gibi güdüler içsel motivasyonun oluşmasına yardımcı olmaktadır (Ersarı ve Naktiyok, 2012: 83).

Dışsal motivasyon; bireyde dış çevrenin etkin olmasıyla oluşan, ödül ve ceza gibi faktörlerden dolayı şekillenen motivasyondur (Ünal ve Bursalı, 2013: 8). Dışsal

motivasyon içsel motivasyonun aksine zevk veren güdülerden dolayı değil, motivasyonun doyum evresine ulaştığında vereceği faydalardan dolayı ortaya çıkmaktadır. Dışsal motivasyon bireyin çevresinin sunduğu fırsatlara göre gelişmektedir. Bir işgörenin performansından dolayı ikramiye alması, terfi etmesi veya yöneticiler tarafından takdir edilmesi dışsal motivasyona kaynaklık etmektedir (Ersarı ve Naktiyok, 2012: 83; Grimm ve Needham, 2012: 19; Özer, vd., 2017: 14) .

Motivasyonsuzluk ise; herhangi bir durum için harekete geçmemek olarak tanımlanmaktadır. Bireyin bir davranışa yönelmeme, o davranışa yönelmek için içsel ve dışsal motivasyonun olmaması ve davranış sonucundan bir beklentisinin olmaması durumudur (Cox vd., 2016: 387 ;Özer, vd., 2017: 14). Motivasyonsuzluk harekete geçme niyetinin olmadığı durumdur. Yani bireyin bir aktiviteyi yapmak istememesi veya o aktiviteden faydalanmak istememesiyle birlikte bireyin güdüleyeceği hiçbir durumun olmaması ve davranışlarına yön verecek herhangi bir güdünün bulunmaması anlamına gelmektedir (Gömleksiz ve Serhatlıoğlu, 2013: 102).

Yukarıdaki ifadelerden de anlaşılacağı gibi içsel ve dışsal motivasyon arasındaki temel farklılık davranışa neden olan ve davranışı kontrol eden etmenlere bağlı olarak gelişmesidir. İçsel motivasyonda kontrol, bireyin elindeyken dışsal motivasyonda kontrol tamamen dışarıdaki etmenlerden kaynaklanmaktadır. Bununla birlikte içsel motivasyonda kişi kendi kendini motive ederek davranışlarını bir amaca doğru yönlendirirken, dışsal motivasyonda dış etmenlerin yardımıyla motive olmaktadır (Ersarı ve Naktiyok, 2012: 83).

2.1.1.2.1.2. Örgütsel Motivasyon Kavramının Tanımı

Örgütlerin başarılı olmasında, amaçlarına ulaşmasında ve verimliliğinin artmasında sadece örgüt yöneticilerinin önemli olduğunu ve yöneticilerin memnuniyetini göz önüne alarak işgörenlerin ihtiyaçlarını, isteklerini ve mutluluğunu ihmal eden anlayış biçimi 1930'lu yıllarda önemini yitirerek çalışanların moral ve mutluluğunu ön planda tutan anlayış önem kazanmıştır. Bu anlayışın önem kazanmasıyla birlikte örgütsel motivasyon kavramı da önem kazanmaya başlamıştır (Lundberg vd., 2009: 891).

Örgütsel motivasyon; örgüt içindeki işgörenlerin belirli bir amaç edinerek maddi manevi ödüller aracılığı ile örgüt içinde göstermiş olduğu psikolojik süreç

olarak tanımlanmaktadır (Zeynel ve Çarıkçı, 2015: 218-219). Bununla birlikte örgütsel motivasyon örgüt içindeki işgörenlerin belirli amaçlar etrafında davranışlarını değiştirerek başarıya ulaşmak için kullandıkları yöntemdir (Ryan, 2017: 47). Motivasyon bireylere enerji vererek üç işlevi yerine getiren bir güç olarak tanımlanmaktadır. Bu tanıma göre motivasyonun üç işlevi şu şekildedir: İnsanları harekete geçirir ve bir amaç edinmeyi sağlar, belirlenen amaçlar doğrultusunda davranışları yönlendirir ve insanların bu amaca ulaşması için çaba harcamasını sağlar (Kılıç ve Keklik, 2012: 149; Strauss vd., 2017: 16).

Motivasyon olmadan harekete geçmek bu hareket doğrultusunda başarmak ve sonuca ulaşmak imkânsızdır. Bireysel ve örgütsel açıdan başarılı olmak motivasyona bağlıdır. Bu yüzden örgütsel yaşamda motivasyon, örgütün devamlılığı için şart olarak kabul edilmektedir. Örgüt içinde her bireyin başarılı olması için ihtiyaçlarının karşılanması örgüt açısından önemli bir konu olarak tanımlanmaktadır (Strauss vd., 2017: 16).

Örgüt içindeki bulunan bireylerinin eksikliklerinden doğan ihtiyaçlar motivasyon sürecini oluşturarak örgütsel motivasyonun gerekliliğini ortaya koymaktadır. Bu bakımdan örgütsel motivasyon; örgüt içinde bulunan işgörenlerin içinde bulunduğu şartlara göre gelişen, bir işin yapılmasına yön veren ve tetikleyen unsurlar olarak tanımlanmaktadır (Aslan vd., 2014: 166).

Arzu, istek, hırs, amaç, ihtiyaç, güdü gibi kavramlar motivasyonun tanımını oluşturmaktadır. Çünkü motivasyon bireyi eyleme yönlendiren uyarıcılardan oluşan bir süreçtir. Bu bakımdan örgütsel motivasyon işgörenin örgüt içindeki davranışlarını izah eden bir amaca yönlendiren ve sonuçlandıran bir kavram olarak tanımlanmaktadır (Küçük, 2007: 76; Qureshi ve Syed, 2014: 199). Örgütsel motivasyon örgütsel kimliğin oluşmasına katkı sağlayan faktörlerden biridir. İşgörenlerin kendisiyle, örgüt yöneticileriyle ve diğer işgörenlerle etkileşimi sonucunda oluşan motivasyon örgütsel amaçlara ulaşmak için işgörenlerin istekliliği ile ilişkilendirilmekte ve bu bağlamda örgütsel oluşum içindeki süreç olarak tanımlanmaktadır (Argon ve Ertürk, 2013: 161).

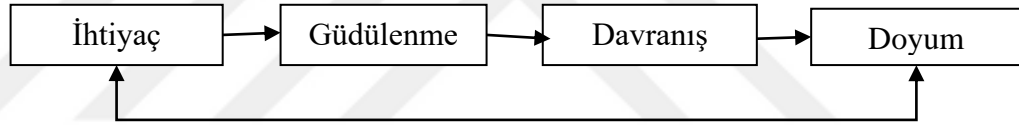
Motivasyon, örgüt içerisinde verimliliği etkilemektedir. Örgütün türü ne olursa olsun, örgüt yöneticileri işgörenlerinin istek ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak örgütsel motivasyonu yükseltmek zorundadır. Örgütlerde

motivasyonolgusu; işgörenlerin içinde buldukları sektöre, çalışma durumlarına, kişilik özelliklerine ve amaçlarına göre farklılık göstermektedir. Örneğin; hizmet sektöründe varlığını sürdüren bir örgüt için örgütsel motivasyon, müşteri tatminin sağlanmasıyla birlikte örgütü başarıya iten önemli bir faktör olarak görülmektedir. Örgütlerin başarısı işgörenlerin örgütsel amaçlara ulaşmak için gerekli çabayı, yeteneği ve özveriyi vermelerine bağlıdır ve bu da örgütsel motivasyonun gerekliliğini ortaya koymaktadır (Alkış ve Öztürk, 2009: 214; Toker, 2006: 46; Lee ve Raschke, 2016. 164).

2.1.1.2.1.3. Motivasyon Oluşturma Süreci

Motivasyon süreci, bireyi motive eden olguların o bireyi harekete geçiren ve belli bir amaca karşı yönlenmesini sağlayan süreçtir. Bu sürecin dört önemli faktörü vardır. Bu faktörler ile birlikte motivasyon süreci aşağıdaki şekil yardımıyla açıklanmaya çalışılmıştır (Toker, 2006: 50).

Şekil 2: Motivasyon Oluşturma Süreci (Toker, 2006: 50)



Şekil 2'ye göre motivasyon süreci dört ana faktörden oluşmaktadır. Bireyler istek duyduğu, ihtiyacını hissettiği herhangi bir şey veya belirli bir amaç doğrultusunda güdülenmektedir. Bu güdülenme evresinden sonra bireyler davranış şekillerini değiştirerek ve gerekli motivasyonu sağlayarak doyuma ulaşmaktadırlar. Doyum ve ihtiyaç arasında sürekli devam eden bu döngü motivasyon sürecini oluşturmaktadır. İhtiyaçlar doğrultusunda güdülenerek davranışlarını başarılı bir şekilde yönlendiren bireyler, doyuma ulaşarak mutlu olmaktadır (Semerci, 2005: 8; Toker, 2006: 5).

2.1.1.2.1.4. Motivasyon Araçları

Örgütlerin işgörenleri motive etmelerinin amacı onlardan en üst düzeyde fayda sağlamak ve işgörenler ve örgüt arasında bir bağ oluşturmaktır (Karabekir, 2016. 133). İşgörenleri, örgüte bağlayan bir takım sosyo-ekonomik araçlar vardır. Bu araçlar motivasyon oluşmasına katkı sağlayarak işgörenlerin performans ve yeteneklerini geliştirmelerine yardımcı olmaktadır. İşgörenleri motive etmeye

yarayan bu araçlara; ücret, prim, statü, terfi, taktir gibi araçlar örnek olarak verilebilir. Örgütlerin başarıları, işgörenlerin başarılarına bağlıdır. İşgörenlerin başarıları ise; taktir edilmeye, değer vermeye, iyi yönlendirilmeye ve yönetilmeye bağlıdır. Bu bağlamda işgörenlerin başarıları motive edilmenin gerekliliğini ortaya koymaktadır (Çiçek, 2005: 32).

Yöneticilerin ve işverenlerin işgörenlerini güdüleme işi bazı ihtiyaçların karşılanmasını gerektirmektedir. Bu ihtiyaçların tatmini hem kişisel hem de örgütsel amaçların gerçekleşmesine katkıda bulunur. İşgörenler ve yöneticiler arasında karşılıklı olarak bazı beklentiler bulunmaktadır. Bu beklentiler bir takım araçlarla karşılanmaktadır. İşgörenleri motive eden araçlar kişiden kişiye göre değişmektedir. İşgörenler arasındaki yapısal değişiklikler bu farklılığa sebep olmaktadır. Örneğin bazı işgörenleri prim motive ederken bazılarını da terfi motive etmektedir. Öte yandan işletmeden işletmeye farklılık olması işgörenlerin, tatmin edilme biçimlerini de farklılaştırabilmektedir. Bu yüzden motivasyon araçları işgörenlerin beklentilerine göre şekillendirilerek ekonomik araçlar, psikolojik araçlar ve yönetsel ve örgütsel araçlar şeklinde gruplandırılmıştır. (Tarakçıoğlu vd., 2010: 4; Ergül, 2005: 71).

2.1.1.2.1.4.1. Ekonomik Araçlar

Ekonomik araçlar gelişmekte olan ülkelerde en çok tercih edilen, işgöreni de en çok motive eden araçlardır. Çünkü işgöreni çalışmaya iten en önemli nedenlerden biri ekonomik etmenlerdir. İşletmelerin kuruluş nedenleri ve işgörenlerin çalışma nedenleri ekonomik faktörlere bağlıdır. Teknolojinin giderek yaygınlaşması, değişen ekonomik ve sosyal çevrede işsiz kalma riskinin günümüzde giderek artması, sigorta gerekliliği gibi nedenler işgörenleri daha verimli çalışmaya yönlendirerek motivasyonlarını arttırmaktadır. İşgörenlerin ve işletmelerin hayatlarını devam ettirebilmeleri için ekonomik güce ihtiyaçları vardır. İşgörenler için ekonomik faktörlerin kazanılarak kaybedilmemesi onları motive eden büyük bir etmendir (Barutçu ve Sezgin, 2012: 91, Kesici, 2006: 21).

Motive edici ekonomik araçlar, işgörenlerin performansını arttırarak örgüt verimliliğine katkı sağlamaktadır. Çünkü işgörenlerin başlıca korkularından biri gelir kaynağı sağladığı işini kaybetmesidir (Kanbur ve Kanbur, 2008: 30; Borowski ve Daya, 2014: 666). Bu bağlamda ekonomik araçlar: ücret, prim, kârdan pay verme, ekonomik ödüller, sosyal yardım ve kolaylıklar olarak sınıflandırılmaktadır (Çiçek,

2005: 32). Bununla birlikte işletmenin sağladığı lojman, kreş, vasıta ve yemek gibi uygulamalar doğrudan parasal olmasa da işgörenin gözünde ekonomik motivasyon araçları olarak kabul edilmektedir (Kesici, 2006: 22). İşgörenleri motive eden ekonomik araçlar Sevinç(2015: 977)'e göre şu şekilde sıralanmaktadır:

Ücret: Bir emek karşılığında işgörene verilen temel ödüldür. İşgörenin işi yapmasının yanında işe değer vermesi açısından da önemli bir faktördür. En çok kullanılan motivasyon aracı olan ücret, işgörenin işletmeye girme ve işine devam etme niyetini değiştirmektedir. Ücret işgörenin yaptığı işi değiştirerek veya değiştirmeden arttırılabilmektedir. Aynı zamanda ücretin azaltılması bir ceza olarak işgörenlerin motivasyonunu etkilemektedir.

Prim: İşverenin bir emek karşılığında aldığı ücrete ek olarak işgörene verdiği maddi destektir. Primli ücrette en çok kullanılan yöntem parça başı ücret alma veya sattığı ürün başına komisyon almadır. Primli ücrette dikkat edilmesi gereken konu işgörenin yaptığı iş başına daha fazla para almasıdır. Bu da işgöreni motive ederek performansını arttırmasına katkı sağlamaktadır.

Kârdan Pay Verme: Ekonomik araçların önemli bir faktörü de işletmenin işgörenlerine sene sonunda gelirin bir bölümünü dağıtmasıdır. Bu faktör işletmede sermayeden çok emeğin önem olduğunu ortaya koyarak işgörenlerin motive olmalarına katkı sağlamaktadır.

Ekonomik Ödüller: Ekonomik ödülleri işletmelerin işgörenlerine verdikleri çeşitli tutardaki ikramiyelerdir. Altın, tatil veya artı bir maaş ikramiye bu ödüller arasında gösterilebilmektedir. Ekonomik ödüllerin işgörenler üzerinde cezpedici bir etkisi vardır. Ödülü alamayan işgörenler daha fazla çaba göstererek ödüle sahip olmak istemektedir. Bu da ekonomik ödüllerin motive edici etkisini ortaya koymaktadır.

Sosyal Yardım ve Kolaylıklar: İşletmelerin işgörenlerine bazı sosyal hakları ödül olarak vermesi şeklinde açıklanabilmektedir. Sosyal yardım ve kolaylıklar kira yardımı, yiyecek yardımı, doğum ve ölüm yardımı gibi unsurlardan oluşmaktadır. Bu sosyal yardım ve kolaylıklar işgörenler ile işletme arasında bir bağ oluşturarak bir çeşit motive etme özelliğine sahiptir.

2.1.1.2.1.4.2. Psikolojik Araçlar

İşletmeler, kısa bir süre öncesine kadar işgörenlerini motive etmenin sadece ekonomik yollarla olacağını düşünmüş olsalar da şuanda işgörenleri psikolojik açıdan tatmin etmenin motivasyon düzeyini arttırmada etkili bir faktör olduğunun farkına varmışlardır. İşletmelerde kullanılan bazı psikolojik araçlar; statü, bağımsızlık, öneri sistemi, yetki aktarımı, taktir etme vb. şeklinde sıralanmaktadır (Düşükcan ve Katı, 2017: 5). İşletmede kullanılan psikolojik araçlar Tunçer(2013: 101)' e göre aşağıda kısaca açıklanmaktadır:

Statü: İnsanları motive eden ve insanların temel ihtiyaçlarından biri de saygınlıktır. İşletme içinde veya çevresinde saygınlık görmek isteyen insanlar statü sahibi olmak için daha çok çaba göstermektedir. Bu durumda statünün insanlar üzerindeki motive edici etkisini ortaya koymaktadır.

Bağımsızlık: İşgörenlerin işletme içinde yeteneklerini göstermesi amacıyla kullanılan psikolojik faktörlerdendir. İşgörenlerin yeteneklerini sergileyebileceği alanlar oluşturmak, hareket edeceği alanları genişletmek ve bu alanlarda işgörenlerin denetimini sağlayarak serbest bırakmak, yaptığı iş için sorumluluğu işgörenin kendisine bırakmak işgörenleri motive etmektedir.

Öneri Sistemi: İşletme içinde işgörenlerin yapılan iş veya herhangi bir sorun hakkında öneride bulunması o işletmenin demokratik bir işletme olduğunun kanıtıdır. İşgörenlerin fikirlerini rahatça sunabilmesi ve işletmelerin işgörenlerine fikir sunması için rahat bir ortam oluşturması, işgörenler üzerinde motive edici bir etki meydana getirmektedir.

Yetki Aktarımı: İşgörenler çalışmış oldukları işletmede yetki sahibi olmak isterler. İşgörene verilen yetki sorumluluk bilincini arttırarak performansı da arttırmaktadır. Bu durum yetki aktarımının motivasyon üzerindeki etkisini açıklamaktadır.

Taktir Etme: İşgörenin işletme tarafından değer görmesi ve yaptığı işin takdir edilmesi işgöreni özel hissettirmektedir. Bu durum işgöreni motive ederek işletmeye karşı bağlılığını arttırmaktadır.

2.1.1.2.1.4.3. Örgütsel ve Yönetmel Araçlar

İşgörenler ve işletme arasında beklentilerden tatmin sağlanması, işgörenleri motive ederek işgörenlerin performansını arttırmaktadır. İşletmeler ise verimli çalışan işgörenler sayesinde kazanç ve rekabet üstünlüğü elde ederek piyasa da daha etkin bir şekilde faaliyet göstermektedir. İşletmeler işgörenlerini işe özendirmek ve yapılan işin verimini arttırmak için bazı yollara başvurmaktadır. Bu yollar: Eğitim olanakları, kararlara katılım, adaletli iş ortamı ve iş rotasyonu vb. olarak sıralanmaktadır (Kanbur ve Kanbur, 2008: 31). Örgütsel ve yönetmel araçlar Ergül (2005: 76)'e göre aşağıda kısaca özetlenmiştir:

Eğitim Olanakları: İşgörenler çalıştıkları işletmede yükselmek isterler. İşletmedeki yükselme çoğu zaman iş bilgisi ve tecrübesine bağlı olarak gerçekleşmektedir. İşletme içindeki eğitim işgörenlerin bilgi ve tecrübesini arttırarak onların tutum ve davranışlarını değiştirmektedir. Böylelikle eğitim olanaklarını işletmeler motivasyon artırıcı faktör olarak kullanabilmektedir.

Kararlara Katılım: İşletmeyi ilgilendiren bir kararda işverenlerin işgörenleri bu karara dâhil etmesi, işletme ve işgören arasında bağlılığı arttırarak işgörenin üretim potansiyelinin farkına varmasını sağlamaktadır. Bu durum işgörenin motivasyonunu arttırarak performansının yükselmesiyle sonuçlanmaktadır.

Adaletli İş Ortamı: İşletme içinde ihtiyaçların karşılanması ile birlikte işgörenlerin şikayetlerinin dinlenmesi ve düzeltilmesi işgörenleri motive etmektedir. İşletmede sağlanan adil bir ortam işgörenlerin işletmeye karşı güvenini arttırmaktadır. Bu da işgörenlerin motivasyonunu arttıracak önemli bir faktördür.

İş Rotasyonu: İş rotasyonu işletme içindeki işgörenlerin işten daha çok zevk almasını, hangi işi sevdiğini öğrenmesini sağlayan, işgörenin faaliyetlerini çeşitlendiren bir uygulamadır. İşletmenin kullandığı bu araç, işgörenin motivasyonunu arttırarak iş yapma becerilerini geliştirmeyi sağlamaktadır.

2.1.1.2.1.5. Örgütlerin İşgörenlerini Motive Etme Nedenleri

Her bireyin kendine özgü potansiyeli vardır. Bireyler çoğu zaman potansiyellerinin farkına varamazlar. Önemli olan bu potansiyelin farkına varılmaması değil, açığa çıkarılmamasıdır. Örgütler bu potansiyelin açığa çıkması için işgörenlerini motive etmektedir. Çünkü örgütler ve işgörenler arasında bir

beklenti söz konusudur. Motive olmuş bir işgören, verimli çalışan, yaptığı işi seven ve örgüte karşı bağlılığı olan bir bireydir. İşgörenine karşı sorumluluklarını yerine getiren bir işletme ise işgöreninden en üst düzeyde verim alan, rakiplerine karşı üstünlük sağlayan ekonomik yapılardır. Bu karşılıklı ilişkinin sağlanması için işgörenin motive edilmesi işletme açısından önem teşkil etmektedir (Özdemir ve Muradova, 2008: 147).

İşgörenlerin motivasyonları iş verimliliğini etkilemektedir. Örgütün türü ne olursa olsun işgörenlerin motivasyonlarıyla ilgilenmek zorundadır. Çünkü işgörenlerin motivasyonu yöneticilerin başarılarına, bilgi ve becerilerine kısaca işgörenlerine verdikleri değere bağlıdır (Koçel, 2015: 727). İşgörenlerine değer veren ve onları iyi tanıyan bir yönetici; işgörenlerinden en üst düzeyde yararlanabilmektedir (Toker, 2006: 46).

Yapılan işlerden verim alınmasının en önemli gerekliliği o işe motive olmuş bir işgörendir. Bir işgörenin işi motive olarak başarması ile zorunlu olarak başarması arasında çok büyük nitelik farkı söz konusudur. Örgüt için motivasyonu sağlanmış bir işgören aynı zamanda performansı da yüksek bir işgörendir. Motive olmuş bir işgören tarafından yapılmış iş ise verimi yüksek olan bir iştir (Düşükcan ve Katı, 2017: 4). Bu bakımdan örgütlerin işgörenlerini motive etme nedenleri Kesici(2006: 15)' ye göre şu şekildedir:

- Örgüt ile işgören arasında bütünleşme sağlamak,
- İşten ayrılmaları engelleyerek iş devir hızını azaltmak,
- Örgütün bulunduğu piyasada sürekli varlığını sağlamak,
- Kârlılık ve verimlilik sağlamak,
- Rakipleri arasında kalite ve maliyet farkı oluşturmak.

Bir örgütte bulunan işgören ne kadar yetenekli olursa olsun, çalışma isteği yöneticiler tarafından harekete geçirilmedikçe işgören örgüte fayda sağlayamamakta aynı zamanda yaptığı işten de tatmin olamamaktadır. İşgörenin istekli olması ve nasıl yönetildiği arasında doğrusal bir ilişki vardır. İşgörenin istekliliğini sağlayarak başarılı olmasını aynı zamanda motive olmasını sağlamak üst düzey yöneticilik bilgisi gerektirmektedir. Yöneticiler ile işgörenler arasında oluşan uyum örgütü başarıya götüren önemli bir etkidir. Bu da örgütsel motivasyonun gerekliliğini ortaya koymaktadır (Karakaya ve Ay, 2007: 57).

2.1.1.2.1.6. İlgili Yazında Geliştirilen Bazı Motivasyon Kuramları

İlgili yazında motivasyon kuramları; açıklayıcı kuramlar, süreç kuramları ve içerik kuramları olarak gruplandırılmaktadır. Açıklayıcı kuramlar, işgörenlerin yöneticiler tarafından nasıl motive edildiğini açıklayan kuramlardır. Süreç kuramları, davranışın nasıl ortaya çıktığını açıklayan kuramlardır. İçerik kuramları ise işgörenleri hangi etmenlerin motive ettiğini açıklamaya çalışan kuramlardır. İçerik kuramlarının en bilinenleri; Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi, Herzberg' in çift faktör kuramı ve Alferder'in varolma, ilişki kurma, gelişme ihtiyaçları kuramıdır. Motivasyon açısından yapılan her çalışmanın temelinde bu kuramlar bulunmaktadır. Bu kuramlar aşağıda kısaca özetlenmektedir (Ağırbaş vd., 2005: 330; Alkış ve Öztürk, 2009: 215).

2.1.1.2.1.6.1. Abraham Maslow' un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

İnsanların birinci (asıl) ve ikinci (tamamlayıcı) dereceden ihtiyaçlarının açıklanabilmesi, daha iyi anlaşılabilmesi ve ihtiyaçlarının tatmin edilebilmesi için bu ihtiyaçların bir hiyerarşik sisteme göre düzenlenmesi gerekmektedir (Küçüközkan, 2015: 102). Motivasyon kuramlarının temelini oluşturan Maslow'un klinik gözlemler sonucu 1954 yılında ortaya koymuş olduğu ihtiyaçlar hiyerarşisi bu sisteme göre düzenlenen, insanların birinci dereceden ihtiyaçlarının tatmin edilmeden ikinci dereceden ihtiyacının ortaya çıkmayacağını savunan görüştür (Noltemeyer vd., 2012: 1862). Maslow çalışmaları iki etmene dayanmaktadır. Buteoriye göre ilk etmen motivasyonlar kişisel olaylardır ve her bireyin motive faktörleri birbirinden farklıdır. İkinci etmen ise motivasyonlar sadece bireyin davranışlarında gözlenebilmektedir. Motive olmuş bireyin davranışları, motive eden faktörler boyutunda değişmektedir (Alkış ve Öztürk, 2009: 216).

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi; temel ihtiyaçları temsil eden fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları, sosyal ihtiyaçlar, kendini gösterme ve kendini gerçekleştirme şeklinde aşağıdan yukarıya doğru sıralanmaktadır. Bu teoriye göre bireyin en alt basamakta bulunan fizyolojik ihtiyaçları karşılanmadıkça üst sıradaki ihtiyaçlarını karşılaması veya karşılamak istemesi mümkün değildir (Karnatovskaia vd., 2015: 210; Önen ve Kanayran, 2015: 51).

Şekil 3:Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi(Küçüközkan, 2015: 87)



Maslow'a göre ihtiyaçlar tatmin edilme sırasına göre en alt basamaktan başlayarak şu şekilde açıklanmaktadır (Maslow, 1954: 15; Sevinç, 2015: 3; www.simplypsychology.org; Taormina ve Gao, 2013: 156; Clarke vd., 2006: 935):

- Fizyolojik İhtiyaçlar: Bireyin yaşaması için gerekli olan ihtiyaçlardır. Açlık, susuzluk gibi ihtiyaçlar fizyolojik ihtiyaçlardandır. Sonradan öğrenilmiş ihtiyaçlar (rahatlama, dinlenme) da fizyolojik ihtiyaçlar basamağında yer almaktadır. Fizyolojik ihtiyaçlar giderildikleri an ortadan kalkmaktadır.
- Kendini Güvende Hissetme İhtiyacı: Temel ihtiyaçlardan daha yüksek dereceye sahip ihtiyaçlardır. Bireyin fizyolojik ihtiyaçlarının tatmin edilmesinden sonra ortaya çıkmaktadır.
- Sosyal ihtiyaçlar: İnsan ilişkilerinin boyutunu oluşturan ihtiyaçlardır. Maslow'a göre bireyin fizyolojik ve kendini güvende hissetme ihtiyacının tatmin edilmesiyle toplumsal ihtiyaçlar ön plana çıkmaktadır.

- Kendini Gösterme İhtiyacı: Sosyal ihtiyaçlardan sonra ortaya çıkmaktadır. İnsan bir çevre tarafından sevilirse o çevredeki diğer insanların ona saygı duymasını beklemektedir.
- Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı: Hiyerarşinin en üst basamağıdır. İnsanın bütün ihtiyaçlarını karşıladıktan sonra potansiyelinin doruğa ulaşmasını ve yeteneklerini en üst düzeyde kullanmak istemesini ifade etmektedir.

2.1.1.2.1.6.2. Herzberg' in Çift Faktör Kuramı

Frederick Herzberg tarafından geliştirilen bu kuram Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden sonra en çok bilinen kuramlardan birisidir. Maslow insanların giderilemeyen ihtiyaçları için davranışlarını şekillendirmekte olduğunu aynı zamanda giderilen ihtiyaçlar için de o yönde davranış eğiliminde olmadıklarını açıklamaktadır. Herzberg ise bu ihtiyaçların ne zaman güdüleyici olacağını ve ihtiyaçları öncül olarak değil de yaptığı bir araştırmanın sonucu olarak sınıflandırmıştır (Onaran, 1981: 45).

Çift faktör kuramı Herzberg ve arkadaşlarının 1959 yılında Maslow'un motivasyon kuramını geliştirmek üzere yapmış olduğu çalışmada mesleki ve teknik işgörenlerden oluşan 200 kişiye diğer kuramlardan farklı olarak onları iş hayatında nelerin mutsuz ettiğini ve nelerin çalışmaya isteklendirdiğini sormasıyla şekillenmiştir. Bu çalışmada; başarı elde etme, başarı elde ederek yeni haklar kazanma, tanınıp sayılma, işin kendisi, gelişme, sorumluluk alma, ilerleme gibi etmenlerin işgörenleri çalışmaya teşvik ettiği ve doyuma ulaştırdığı; örgütün siyasetle yönetimi, yönetim, ücret, iş arkadaşlarıyla olan ilişkiler, çalışma koşulları, güvensizlik gibi etmenlerin ise işgörenleri mutsuz ettiği sonucuna varılmıştır (Lundberg vd., 2009: 891; Ateş vd., 2012: 149; Onaran, 1981: 46).

Herzberg kuramının varsayımına göre; iş hayatında işgörenlerin mutsuz olmasına neden olan hijyenik etmenler ile işgörenleri çalışmaya teşvik eden ve doyuma ulaştıran etmenlerin birbirinden ayrı tutulması gerekmektedir. Çünkü iş yerinde bulunan bazı etmenlerin varlığı, işgöreni doyuma ulaştırırken yokluğu da nötr bir durum oluşturarak doyumsuzluğa neden olmaktadır. Herzberg işgörenleri doyumsuzluğa iten ve mutsuz eden etmenleri hijyenik etmenler olarak isimlendirmiştir (Matei ve Abrudan, 2016: 96). Herzberg'in bu etmenlere

hijyenik etmen demesinin sebebi: mikropların canlıların hayatlarını tehlikeye soktuğu gibi bu etmenlerinde olmaması işgörenlerin devamlılığını tehlikeye düşüreceğini düşünmüş olmasıdır. Herzberg kuramına göre, işgörenleri mutsuz eden hijyenik etmenler ve onları çalışmaya teşvik eden yani doyuma ulaştıran etmenler tablo 5'te gösterilmiştir. (Küçüközkan, 2015: 105).

Tablo 5: Herzberg'in Hijyenik ve Doyuma Ulaştıran Etmenleri(Küçüközkan, 2015:105).

Hijyenik Etmenler	Doyuma Ulaştıran Etmenler
Yönetim	Başarı elde etme
Yöneticilerin siyasetle olan ilişkisi	Başarı ile yeni haklar elde etme
Ücret	Tanınıp Sayılma
İş arkadaşları ile olan ilişkiler	Gelişme
Çalışma koşulları	Sorumluluk alma
Güvensizlik	İlerleme

Yukarıda verilen bilgilerden özetle Herzberg çift faktör kuramındaki bu iki etmen işgöreni tatmine ulaştırıp ulaştırmayacağını sorgulamaktadır. Buna göre hijyen faktörleri işin kendisiyle ilgili olmayan dışsal faktörler iken, doyuma ulaştıran faktörler ise direkt iş ile alakalı olduğundan içsel faktörler olarak tanımlanmaktadır. Herzberg göre yüksek motivasyon ve hijyenik faktörler içeren bir iş yerinde çalışan işgörenler daha fazla motive olurken; iki faktörün de düşük olduğu bir iş yerinde çalışan bireylerin daha düşük oranda motive olacağını savunmaktadır. Bununla birlikte yüksek motivasyon ve düşük hijyen faktörlerine sahip olan bir iş yerinde çalışan işgörenlerin yüksek oranda motive olacağını fakat işi ile ilgili sürekli şikayette bulunacağını varsaymaktadır (Güzel, 2010: 3419).

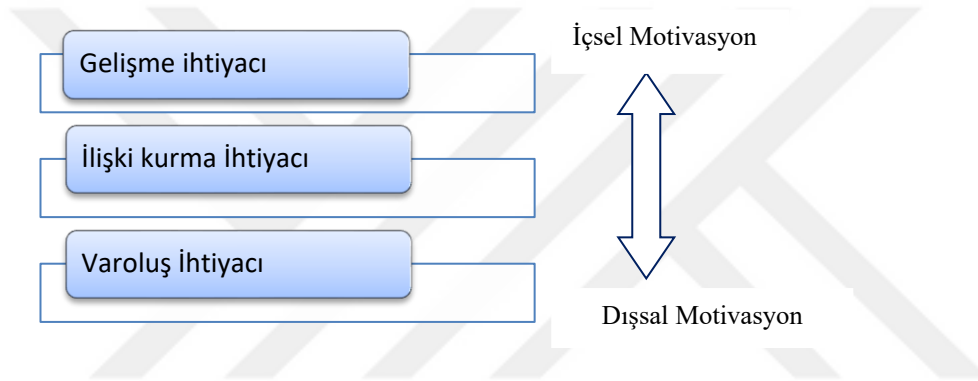
2.1.1.2.1.6.3. Alderfer'in İhtiyaçlar Kuramı

Clayton Alderfer tarafından Maslow' un ihtiyaçlar teorisine alternatif olarak geliştirilen, daha çok çalışma hayatının ihtiyaçlarını açıklamaya çalışan bu kuram ileri sürülen üç ihtiyacın baş harflerinden oluşmaktadır. Bu ihtiyaçlar; varolma (existence), ilişki kurma (relatedness) ve gelişme (growth)'dir. (Alkış ve Öztürk,

2009: 216). Erg kuramında üç tür ihtiyaçtan söz edilmektedir. Bu ihtiyaçlar şunlardır (Küçüközkan, 2015: 103) :

- Varolma ihtiyacı: İnsanın hayatta kalması ve neslinin devamlılığını sağlaması için her türlü tehlikeden uzak kalması ve kendini güvene almasını açıklamaktadır.
- İlişki kurma İhtiyacı: İnsanın hem sosyal hem de çalışma yaşamında iyi ilişkiler kurmasına ilişkin olan ihtiyaçlardır.
- Gelişme İhtiyacı: İnsanın maddi ve manevi olarak gelişmesine ve potansiyelini arttırmasına ilişkin ihtiyaçlardır.

Şekil 4: Erg Kuramı (Küçüközkan, 2015: 103)



Alderfer'e göre bir istek kişisel olmasıyla beraber, insanın iç durumuyla yani içsel motivasyonu ile ilgili bilgi veren bir kavramdır. Doyum ise kişisel olmasıyla beraber, insanın istediklerini elde etmesiyle oluşan ve çevresel faktörler yani dışsal motivasyon ile de ilişkili olan bir durumdur. Bu kurama göre varolma ve ilişki kurma ihtiyaçları doyuma ulaştıkça daha çok istenmekte, gelişme ihtiyaçları ise doyuma ulaştıkça isteklenme şiddeti daha fazla artmaktadır. Kuramın Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinden farkı şudur: İhtiyaçlar bu kuramda somutluk derecelerine göre sıraya konmaktadır. Dolayısıyla bir üst düzeydeki ihtiyaçların karşılanması, bir alt düzeydeki ihtiyaçların karşılanmasını daha çok isteklendirmektedir. Buna göre insanlar daha az somut olan ihtiyaçlarını karşılayamazsa daha çok somut olan ihtiyaçların karşılanmasına yönelmektedirler. Diğer bir ifade ile gerçek ihtiyaçlarını doyuramayan insanlar, daha somut ihtiyaçların doyurulması için isteklenmektedirler (Onaran, 1981: 39).

2.1.1.3. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve İçeriği

İşletmelerin başarısında rol oynayan en büyük faktör insandır. İşletmelerin daha verimli olabilmeleri, buldukları sektörde rekabet avantajı sağlayabilmeleri ve daha fazla gelir elde edebilmeleri büyük bir oranda işgörenlerin başarılarıyla ilgilidir. İşgörenlerin başarı göstermesi ise işlerinden tatmin olmaları ile ortaya çıkan bir kavramdır (Akkoç vd., 2012: 107; Tietjen ve Myers, 1998: 229). İş tatmini; işgörenin içsel motivasyonu ile ilgili olarak işlerine karşı sergiledikleri pozitif tutum ve davranışların göstergesidir. Bununla birlikte iş tatmini işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluk olarak işine verdiği değeri ortaya koyan bir tutumdur (Akçadağ ve Özdemir, 2005. 172; Zopiatis vd., 2014: 131).

İş tatmini; yapılan iş ve işin çevresiyle ortaya çıkan, işgörenin ruhsal ve fiziksel davranışlarını yansıtmayı sağlayan, motivasyon kavramı ile ilişkili olan önemli bir faktördür. Bununla birlikte iş tatmini işgörenin başarı göstermesine ve iş görenin davranışını bu başarıya göre şekillendirmesine yarayan önemli bir unsurdur (Macintos ve Krush, 2014: 2629). Bir işgörenin iş ortamında sergilemiş olduğu reaksiyon ve yaptığı iş için motive edilmesi, işgörenin tatminkârlık düzeyini belirlemektedir (Can ve Soyer, 2008. 64). İşgörenin bedeniyle birlikte ruhunun da iş ortamında bulunması yani işini hissederek ve severek yapması ve bununla birlikte yaptığı işin her aşamasından zevk alması iş tatmini olarak tanımlanmaktadır (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 158).

İş tatmini, işgörenin işine karşı hissettiği duygu ve inanç boyutuna anlam kazandıran bir etmendir. İşgörenin işinden dolayı kendini yeterli ve başarılı hissetmesini sağlayan bununla birlikte yaptığı işin ne kadar doyurucu ve anlamlı olduğunun farkına varmasını sağlayan önemli bir kavramdır. İş tatmini işgörenin yaptığı işe bilgi ve becerisini katarak maddi çıktılardan çok manevi çıktılara önem vermesiyle şekillenmektedir (Somuncuoğlu, 2013: 58; Plickert, vd., 2017: 23). Yenihan (2014: 174)'a göre iş tatminin önemli üç boyutundan söz etmek mümkündür:

- Ağırlıklı olarak işin duygusal yönüyle alakalıdır. Bunun sebebi iş tatmininin somut bir kavram olmamasıyla ilgilidir. İfade edilir fakat gözle görülmez.

- İşin sonucunda elde edilen kazançlarla işe başlamadan hissedilen isteklerin örtüşmesini ifade eder.
- Birbiriyle alakalı birçok faktörün birleşmesi sonucunda oluşur. Bu durumda yapılan iş ve iş çevresi, terfi, ücret gibi faktörler iş tatmininin oluşmasını sağlayan faktörlerdir.

İş tatmini; örgütsel, bireysel ve iş çevresi ile alakalı olarak işgörenin işine karşı göstermiş olduğu ilgi sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır. Buna göre iş tatmini; işgörenin işten elde ettiği maddi kazanç ve işletme içerisinde beraber olduğu arkadaşları ile birlikte işletmeye sağladıkları katkıdan dolayı zevk alma durumudur (Asunakutlu ve Avcı, 2010: 97). İş tatmini işgörenin işinden aldığı hazzın derecesine göre anlam kazanan bir kavramdır ve işgörenin isteklerinin, işin özellikleriyle uyumlu olması durumu olarak ifade edilmektedir. İşgören istekleri ve işin özelliklerinin uyumlu olmaması durumunda da iş tatminsizliği oluşmaktadır. İş tatmini beraberinde işgören başarısı ve memnuniyetini getirmektedir (Yelboğa, 2007: 1; Aşan ve Erenler, 2008: 204).

2.1.1.3.1. İş Tatmini Sağlamanın Örgüt Açısından Önemi

Günümüzde iş yaşamı insan hayatının büyük bir kısmını oluşturmakta ve insanlar yaşamlarını buna göre şekillendirmektedir. Bir işletmede müşteri memnuniyetinin azalması ve işletmenin kâr oranının düşüşü gibi sorunlar iş tatminin düşük olduğunu kanıtlamaktadır. İş tatmini işgörenin işinden aldığı zevki ifade etmektedir. İşgörenlerin yaptığı işten zevk alması ve o işe yönlendirecek etmenlerin olması yüksek düzeyde işveren ve yöneticilere bağlıdır (Poon, 2004:323). İşgöreninin maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayan bir işletmede işgören performansının artması ve işgören devir hızının azalması iş tatminine bağlı olarak şekillenmektedir. Bu nedenle işveren ve yöneticiler iş tatminine çok önem vermektedir (Kaya, 2004: 7).

İş tatmininin yönetim açısından bu kadar önemli olmasının sebebi işletmenin sağladığı hizmet veya yaptığı iş ile ilgili en büyük başarının işgören sayesinde gerçekleştirilmesinden kaynaklanmaktadır. Bir işletmenin başarısı, işgörenin iş tatmini ile doğru orantılıdır. İş tatminin yüksek olduğu bir işletmede işgörenler mutlu

olursa, yapılan işte başarı sağlayacak, iş devamsızlığı azalacak, verimlilik artacak ve buna bağlı olarak işgörenin örgütsel bağlılığı da artacaktır (Yenihan, 2014: 174).

Günümüzde işgörenlerin diğer üretim faktörlerinden ayrı tutulması, nitelikli işgücünün kazanılması ve elde tutulması hızla değişen rekabet ortamıyla başa çıkmanın en güçlü yollarından birisidir. Profesyonel işgörenler, çalıştıkları örgütten daha çok işlerine bağlıdır. Profesyonel işgörenlerin örgüt içinde devamlılığının sağlanması örgüt başarısını etkilemektedir. Bu durum ise iş tatmininin karşılanması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Örgüt içerisinde iş tatmininin sağlanmaması huzursuz bir iş ortamına sebep olmakla beraber işgörenin zihinsel ve fiziksel davranışlarını da etkilemekte ve işgörenin işinden soğumasına neden olmaktadır. İşgören huzuru ve örgüt başarısının sağlanması için iş tatmini, örgütler için son derece önemli bir konu olarak görülmektedir (Somuncuoğlu, 2013: 62 ; Zopiatıs vd., 2014: 130).

2.1.1.3.2. İş Tatminini Belirleyici Faktörler

İşgörenler, işe başladıklarında işvereni ile çalışma ortamının kendisine sağlayacağı birçok hizmet adına sözlü ve yazılı anlaşmaya varmaktadır. Bu anlaşmalar içinde işgörenin işverenden beklentileri ve işverenin de işgörenden beklentilerini ortaya koyan psikolojik anlaşmalar da vardır (Aşık, 2010: 37). Psikolojik anlaşmalara göre işgörenin istek ve beklentilerinin karşılanmaması halinde işine ve işverenine karşı negatif duygular beslemesi mümkün olabilmektedir. Bu durum ise işgörenin işine duyduğu zevk ve isteğin karşılığı olarak açıklanmaktadır. İş tatmini işgörenin işine karşı sergilediği genel tutum olarak tanımlanmaktadır. Bu durumun gelişebilmesi ve değişebilmesi için iş tatmini oluşturan birçok faktörden bahsetmek mümkündür. Çünkü iş tatmini bir işgörenin işi hakkında farklı nitelikteki birçok faktörle girdiği etkileşim sonucunda oluşan duygusal bir durumu ifade etmektedir (Öztekin, 2008: 9).

Yöneticiler örgüt içerisinde çalışan işgörenlerin iş tatminlerinin yüksek olmasını istemektedirler. Çünkü üretim faktörlerinden olan insan, bir örgüt için çok önemli bir faktördür. Bu durumdan dolayı işgörenlerin tatminlerinin sağlanması ve yükseltilmesi için yöneticiler büyük bir çaba göstermektedir. Örgüt içerisinde bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşmak için gerekli olan iş tatmininin sağlanmasına yönelik faktörler hakkında bilgi sahibi olmak gereklidir. Çünkü işgörenin işine karşı

sergileyeceği tutumu belirleyen bu faktörler birbirleriyle ilişkili olarak iş tatmininin sağlanmasına olanak sağlamaktadır (Akıncı, 2010: 4).

İş tatmininin sağlanması için bireysel ve örgütsel faktörler belirleyici etkenlerdir. Örgütsel faktörler çoğunlukla işin gerekliliği ile ilişkilidir ve işgörenlerin iş tatmininin sağlanacağı konusunda garanti vermemektedir. Çünkü örgütsel faktörler iş tatmininin sağlanması için tek başına yeterli değildir. İş tatmininin sağlanması, işgörenlerin örgüte karşı tutum ve davranışı belirlemek ile iş çevresinde hangi koşullardan etkileneceği, büyük bir orandan bireysel faktörlere bağlıdır. Çünkü işgörenlerin sahip olduğu kişilik özellikleri birbirinden farklıdır. Bu durumdan dolayı işgörenin kişisel özellikleriyle birlikte örgütsel faktörlerin incelenmesi, işgörenin iş tatmininin belirlenmesi açısından büyük önem taşımaktadır. İşgörenin iş tatminini belirleyen bireysel ve örgütsel faktörler aşağıda ifade edilmiştir (Eğinli, 2009: 38; Bellou, 2010: 4).

2.1.1.3.2.1. İş Tatminini Belirleyen Bireysel Faktörler

İş tatmininin oluşmasında büyük bir etkiye sahip olan bireysel faktörler, kişinin yaşamı boyunca ona sunulan ve onda doğuştan var olan özellikleriyle ilgilidir. Bu bağlamda kişinin cinsiyeti, işinde bulunduğu yaşamın şartları, yaşı, eğitimi gibi etmenler kişinin tutum ve davranışları üzerinde rol oynamaktadır ve iş tatmini bu etkenler üzerinde şekillenmektedir (Aşık, 2010: 39).

İş tatminini belirleyen bireysel faktörlerden biri cinsiyettir. Çalışanların cinsiyetleri iş tatmininin oluşmasında ve buldukları ortama karşı tutum ve davranış sergilemesinde önemli farklılıklar oluşturmaktadır. İş tatmini cinsiyetler arasında karşılaştırıldığında erkek ve bayanların iş tatmin düzeyleri, iş tatminini etkileyen faktörlere göre değişkenlik göstermektedir. Örneğin bir erkek için ücret bir kadına göre daha çok tatmin meydana getirebilmekte veya bir kadın için örgütün sunduğu sosyal yardımlar erkeğe göre daha fazla tatmin sağlayabilmektedir (Öztekin, 2008: 34-35).

İş tatmini üzerinde belirleyici rol oynayan bir diğer faktör yaşdır. İşgörenlerin yaşları iş tatmini üzerinde ve örgüt içerisindeki sergilediği davranışların şekillenmesinde önemli rol oynamaktadır. İşgörenlerin iş tatmini sağlayabilmeleri için istek ve beklentilerinin karşılanması gerekmektedir. İstek ve beklentiler yaşa

göre değişen bir olgu olduğundan daha genç insanların yaşı insanlara göre farklı beklentilerinin olması ve yaşı insanların yaşın getirmiş olduğu deneyimlerinden dolayı yaş; iş tatmini oluşmasında belirleyici bir faktör olabilmektedir (Eğinli, 2009: 38).

İlgili alan yazına göre iş tatminini belirleyici bir diğer öğe eğitim seviyesidir. Eğitim, herhangi bir alan üzerinde uzmanlaşmak adına verilen bir gayrettir. Örgüt içerisinde belirli alanlarda uzmanlaşmış insanların, eğitim seviyesi düşük insanlara göre örgütten beklentileri ve tatmin edilme düzeyleri daha farklıdır. Örneğin eğitim seviyesi yüksek olan işgörenlerin örgütün ödediği ücrete karşı hissettiği tatmin duygusu eğitim seviyesi daha az olan insanlara göre farklılık gösterebilmektedir. Buna benzer durumlardan dolayı eğitim seviyesi iş tatmini oluşmasında belirleyici bir rol üstlenebilmektedir (Kosovalı, 2017: 13).

Kişinin yaşı, cinsiyeti ve eğitim düzeyi ile birlikte yaşıdığı ortam, yaşam stili, ihtiyaç ve istekleri gibi faktörler de iş tatmin düzeyini şekillendirebilmektedir. Bir işgören bulunduğu örgütte yüksek statü peşindeyse mevcut durumda çalıştığı işten tatmin sağlayamamaktadır. Bir üniversite öğrencisi çalıştığı işten tatmin olabilmekte fakat üniversite mezunu ve devamlı bir işte çalışma zorunluluğu olan bir kişi ise aynı işte çalıştığında tatmin seviyesi azalabilmektedir. Bu nedenlerden dolayı bireysel faktörler iş tatmini üzerinde belirleyici rol oynamaktadır (Örücü, vd., 2006: 41).

2.1.1.3.2.2. İş Tatminini Belirleyen Örgütsel Faktörler

Belirli bir örgütsel ortama göre belirli bir zaman diliminde görev şeklinde algılanan iş; bir işgörenin bağlı olduğu örgüte karşı yerine getirdiği sorumlulukları olarak tanımlanabilmektedir. Bu görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi için işgörenin iş tatmininin yüksek olması gerekmektedir. Bu durumdan dolayı iş tatmini işgörenlerin örgüt içerisindeki tutum ve davranışlarını belirleyen ve örgütsel açıdan birçok belirleyicinin etkileşimi ile oluşan önemli bir olgudur. Bu bağlamda iş tatminini belirleyen ücret, işin kendisi, iletişim, çalışma ortamı, terfi olanakları gibi faktörler şeklinde sıralanabilmektedir (Aşık, 2010: 41).

İş tatminini belirleyen örgütsel faktörlerden biri ücrettir. Ücret bir işgörenin işyerine sağladığı hizmet ve verdiği emeğin karşılığı olarak aldığı maddi bir karşılık olarak tanımlanmakta ve bir işgörenin ekonomik gereksinimleri ile birlikte toplum

içerisinde yer edinme gibi sosyal ihtiyaçlarına da karşılık vermektedir. Bu nedenle ücret işgörenin örgüt içerisindeki verimliliğini arttırarak iş tatmin düzeyini arttıran önemli faktörlerdendir (Kosovalı, 2017: 15; İşcan ve Sayın, 2010: 199).

İşgörenler yeteneklerini sergileyebileceği bir ortam da çalışmak istemekte ve iş seçimlerini de buna göre yapmaktadır. Bu durumda işin niteliği veya kendisi, işgörenler açısından tatmin edilmesi önemli bir kaynağı oluşturmaktadır. Örneğin tekrarlanan bir görevlendirme yapısına sahip bir işletmede işgörenin bilgi ve becerisi bu işi karşılamaya yetmez ise işgörenin tatmin düzeyinde azalma görülebilmektedir. Bu nedenle işin niteliği işgören tatminini belirlemede önemli bir etken olarak kabul edilmektedir (Öcal, 2008: 24).

İletişim, örgütsel yaşamda bilginin edinilmesi ve karşı tarafa iletilmesi örgüt açısından önemli olmakla beraber işgörenlerin örgüte karşı olumlu tutumlar edinmesine de faydalar sağlamaktadır. İşgörenler ve yöneticiler arasındaki iletişim kanalının açık olması ve iletişimin istenilen düzeyde gerçekleşmesi, yöneticilerin işgörenleri ile doğru bir şekilde iletişim kurması işgören tatmininin artmasını sağlayan önemli örgütsel belirleyici faktörlerdendir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 3).

İş ortamı, işgörenin örgüt içerisinde faaliyet gösterdiği yer olarak tanımlanmaktadır. İş ortamı çalışanın performans ve verimliliğini etkilemekle beraber iş ortamının sahip olduğu bazı fiziksel özellikler (sıcaklık, soğuk, tehlikeli vb.) çalışanın işini isteyerek yapmasında ve motive olmasında önemli bir rol oynamaktadır. Fiziksel olanakların kötü olması durumunda işgören üzerinde baskı oluşturarak işgören tatmin düzeyini etkilemektedir. Bu nedenle iş ortamı işgören tatmin düzeyini belirleyici faktörlerden biridir (Eğinli, 2009: 41).

Örgüt içerisindeki bir işgören önündeki pozisyon boşluklarını değerlendirerek daha yüksek pozisyona sahip bir başka işte çalışmak isteyebilmektedir. Örgüt içerisinde işgörenin yükselebileceği olanağının olması ve bu olanağın adil bir şekilde değerlendirilmesi, işgörenlerin tatmin düzeyini arttırmada önemli bir rol oynamaktadır. Çünkü daha yüksek bir statü demek, toplumsal olarak saygınlık demektir. Bu nedenle terfi, örgütsel açıdan iş tatminini belirleyici faktörler arasında gösterilmektedir (Aşık, 2010: 41).

Örgütler işgörenleri ortak amaca hizmet etmek için bir araya gelen sistemlerdir. Ortak amaca hizmet etmenin sağlamış olduğu bazı olanaklar vardır. Bu olanakların tamamı, örgütsel açıdan iş tatminini sağlayan faktörlerden oluşmaktadır. Bu faktörlerin iyi değerlendirilebilmesi iş tatmini açısından önemli bir yere sahiptir. Çünkü iş tatminin sağlanması örgütsel amaçlara ulaşmada başarı getiren bir gerekliliktir (Somuncuoğlu, 2013: 64).

2.1.1.3.3. Örgütlerde İş Tatmini Sağlamaya Yönelik Bazı Uygulamalar

İnsanları nelerin güdülediği, nelerin isteklendirdiği ve onların davranışlarına yön veren bu isteklendirimin kaynağını bulmak örgütler için her zaman kolay değildir. Örgüt içindeki bireylerin davranışlarının örgüt amaçlarına yönlendirilmesi, kalıplaşmış güdüleyici araçlardan yararlanmak ve bu araçları uygulamak her zaman başarı sağlamamaktadır. Çünkü her insanın duygu, düşünce ve kişisel özellikleri farklıdır. Bu nedenle örgütler çalışanlarına özgü koşulları göz önüne alarak onları isteklendirici ve tatmin edici bazı uygulamalar gerçekleştirmektedir. Örgütlerde iş tatmini sağlamaya yönelik kullanılan uygulamalardan bazıları aşağıda açıklanmıştır (Şahal, 2005: 68):

2.1.1.3.3.1. Rotasyon

Rotasyon, kişilerin farklı işlerde çalışıp sorumluluk almayı ve becerilerini geliştirmeyi sağlayan, çalışana farklı imkânlar sunan bir kişisel gelişim ve iş başı tekniğidir. Örgütlerde bulunan insan kaynakları departmanları tarafından plânlanan, çalışanın bilgi beceri ve yetkinliklerini zenginleştirmeyi amaçlayan, monotonluk ve sıkıcı iş ortamını ortadan kaldırmasına yarayan ve bununla birlikte motivasyon ve iş tatmini oluşturmayı hedefleyen uygulamalardır (Gökkaya, 2014: 4).

Genel olarak bir işe yeni başlayanlar için, işin yapısını, işleyişini ve çalışanın bu işin hangi alanında yeterli olduğunu öğrenme amacıyla yapılan rotasyon; bir işletmenin çeşitli alanlarında sürekli yer değişim olarak tanımlanmaktadır. Örgütlerde bu uygulamadan yararlanılmasının amacı işgörenin örgüt kurallarını öğrenebilmesi ve işletme içindeki birimler hakkında bilgi sahibi olmasını sağlamaktadır (Eroğlu, 2015: 62).

İşverenler, iş rotasyonu uygulamasıyla birlikte kaliteli işgücü istihdam etmek ve istihdam edilen bu işgücünden devamlı yararlanmak istemektedirler. Bu nedenle iş rotasyonu; işgörenlerin genel becerilerini arttırarak işletme içinde sürekli bir kariyer gelişimi sağlamak ve sonuç olarak işgörenleri işletmenin bir parçası haline getirmektedir. İşletmenin bir parçası olduğunu bilen ve hissedilen işine ve örgütüne bağlı olmakta, yaptıkları işten zevk almakta ve işini motive olmuş olarak yapmaktadır (Hayırlıoğlu ve Kanat, 2015: 26).

2.1.1.3.3.2. İş Zenginleştirme

İş zenginleştirme, bir işin işgörenler bakımından daha anlamlı hale getirilerek kapsam olarak birine yakın fakat aynı zorluk derecesinde olan iki ya da daha fazla işin aynı işgören tarafından yapılması veya yerine getirilmesi olarak tanımlanmaktadır. İş zenginleştirmenin amacı; işgörenlerin yapacakları işe özendirilmesi, motive edilmesi ve iş tatminine ulaşmasını sağlamaktır. Örgütlerin iş zenginleştirme uygulamaları işgörenlerin yaptıkları işleri farklılaştırarak kapsam ve niteliğini değiştirmek ve yapılan işi daha çekici hale getirerek monotonluktan uzaklaştırmaktır (Özüçalışlıyan, 2015: 4).

Bireylerde bir davranışı başlatan, bireyi o davranışa yönlendiren ve bu davranışın sürekliliğini belirleyen etken içsel güçtür. İçsel güç bireyin olumlu veya olumsuz bir davranışta bulunmasını isteyerek belirli bireysel ihtiyaçlarına ulaşmak için motive eden ve bu motive sonucunda tatmin olmasını sağlayan güçtür. İş zenginleştirme de içsel gücü ve iş tatminini artmasını amaçlayan, işgörelere sorumluluk bilincinin yüklenmesiyle işin farklı boyutlarını kullanarak işgöreni motive etmesini sağlayan ve iş tatmini için gerekli olan uygulamalardan bir tanesidir (Güder, 2014: 9).

İş zenginleştirme; işgörenlerin bir çok çeşitli alanda örgütün işleyişi hakkında bilgi sahibi olması ve herhangi bir işgören eksikliği durumunda iş zenginleştirme sayesinde işin yapılışını öğrenen başka bir işgörenin işin aksamaması adına görevi devralması bakımından önem arz etmektedir. Bununla birlikte iş zenginleştirme ile işgörelere farklı yetki ve sorumluluklar da yükleyerek işgöreni bir işe veya başka bir işgörelere karşı sorumlu kılmakta böylece işgörenin işin denetim akışını kontrol etmesi sağlanmaktadır. Örgüt içerisinde kendisini sorumlu hissedilen işgörenin

motivasyonu artarak kendini mutlu hissetmekte böylelikle işi hakkında olumlu davranışlar sergilemekte ve tatmin düzeyi artmaktadır (Erdem, 2010: 28).

2.1.1.3.3.3. İş Tasarımı

Bir işgöreni motive etmenin en iyi yolu örgüt içerisindeki yaptığı işleri o işgörene uygun şekilde düzenlemektir. İş tasarımı; örgüt ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla işlerin içeriği, yöntemi ve yapılışının çalışanın kişisel ihtiyaçlarını göz önüne alarak düzenlenmesi anlamına gelmektedir. Bir işin işgörenin ihtiyaçlarına göre yeniden tasarlanması işgörenin örgüte karşı olumlu duygular beslemesini sağlayarak işinden tatmin olma derecesini arttırmaktadır (Şahal, 2005: 68).

İşletme içi ve işletme dışı değişen koşullarla başa çıkabilmek ve örgütsel amaçlara ulaşabilmek için bazen örgüt içindeki bazı işlerin yeniden tasarlanması gerekebilmektedir. İş tasarımı örgütte bulunan işgörenlerin ihtiyaçları, teknolojik gelişmeler ve işin yeniden düzenlenmesi gerekliliği gibi amaçlarla yapılması ile beraber işgörenin işinden tatmin olmasını sağlamak ve yapılan işi en az zamanda veya daha az emek harcayarak yapılmasını da sağlamaktadır. İşlerin monoton, basit ve sıkıcı hale dönüşmesi işgörenlerde stres, iş çevresine yabancılaşma ve devamsızlık yapma eğilimi gibi sorunlara yol açmaktadır. İş tasarımı bu tür durumları ortadan kaldırarak işgörenin işinden tatmin olmasını sağlamak amacıyla yapılan uygulamalardan biridir (Baysan, 2004: 33).

2.1.1.3.3.4. Part-Time İstihdam

Part- time çalışma işçi ve işveren arasında karşılıklı anlaşmayla belirlenen, işçinin haftalık çalışma süresinin iş sözleşmesi ile çalışan diğer işçilere göre daha az belirlendiği kısmi zamanlı çalışma türüdür. Part- time çalışanın gönüllülük esasına dayandırıldığı, kendi isteğiyle çalışması anlamına gelmektedir. Bu uygulamanın örgüt açısından amacı; iş gücü arzı oluşturmak, bir işgörenin yaptığı işi zamandan tasarruf ederek daha fazla işgören ile yapmak, işgören verimliliğini arttırmak ve bununla birlikte işgören tatmin düzeyini arttırmaktır (Asiltürk, 2011: 71-78).

Part- time kavramı çalışma saatlerinin esnekleşmesi anlamına gelmektedir. Örgütler bu uygulamayı belirli saatler arasında değişen vardiyalar şeklinde uygulayarak daha fazla istihdam oluşturmaktadır. Bu uygulama daha çok eğitim ve

öğretimine devam eden kişiler ve ailelerine belirli süre vakit ayırması gereken kadınlar tarafından tercih edilmektedir. İşgörenler bu yöntemle özel hayatlarına daha fazla vakit ayrılabilirdikleri için iş tatminleri artmakta ve bunun sonucunda işgören devir hızı azalmaktadır (Al, 2016: 7).

2.1.1.3.4. İş Tatminsizliğinin Örgütler Açısından Sonuçları

İş tatmini ya da tatminsizliği işgörenin örgüte, örgütteki çalışma ortamına, karşılaştığı davranışlara ve aldığı hizmetlere karşı hissetmiş olduğu olumlu veya olumsuz duygusal tepkileşmelerin sonucudur. Diğer bir tanımla iş tatmini işgörenin işin direk kendisiyle veya iş yaşantısı ile ilgili düşüncelerinin memnuniyet ile sonuçlanmasıdır. İşgörenlerin işleri ve iş çevreleri hakkında memnuniyetsiz bir düşünce içine girmesi ise iş tatminsizliği olarak tanımlanmaktadır (Koç, vd., 2009: 14).

İş tatmini yapılmakta olan işin özelliklerinin ve işgörenlerin ihtiyaçlarının birbirini tamamlaması sonucunda gerçekleşmektedir. İşin kişiye ifade ettiği anlam ve kişi ile örgüt arasında oluşan olumlu veya olumsuz duygular kişinin o işten alacağı iş tatmin düzeyini etkilemektedir. İş tatminsizliği örgütte devamsızlık, moral bozukluğu, huzursuzluk ve disiplin sorunlarını da beraberinde getirmektedir. İş tatminsizliği işgörenin amaçlarına ulaşmaması ile birlikte örgütün de örgütsel amaçlarına ulaşmasını etkileyen önemli bir faktördür (Çetin, 2013: 150).

İş tatminsizliği, işgörenin işinden veya iş ortamından beklentilerinin yeterince karşılanmadığı durumlarda ortaya çıkmaktadır. İş tatminsizliği işgören verimini olumsuz etkileyerek işgörenin iş bağlılığının azalmasına ve işgören devir hızının artmasına sebep olmaktadır. Diğer taraftan da iş tatminsizliği işgörenlerin sağlık durumlarını etkileyerek psikolojik çöküntüye neden olmaktadır. İşgörenlerin fiziksel ve ruhsal sağlığı, örgütlerin çalışma ortamını, verimini ve huzurunu etkilemesi bakımından iş tatminsizliği örgütler açısından son derece önem arz etmektedir (Kök, 2006: 294).

İş tatminsizliği işgören açısından savunma mekanizmasına başvurma, psikoloji ve sosyolojik bozukluk belirtileriyle kendini gösterirken örgütler açısından iş tatminsizliği ilk olarak iş performansının etkilenmesi, iş devamsızlığının artması, iş kazaları ve işgören devir hızının artması gibi belirtilerle de kendini göstermektedir.

Bununla birlikte bazı işgörenler örgütten, işverenlerinden ve yaptıkları işten rahatsız olmaya başlamakta, psikolojik yorgunluk, monotonluk ve başarısızlık hissetmektedirler. İşgörenin bu hal ve davranışlara bürünmesi örgütün amaçlarına ulaşması için tehlikeli bir durum olarak görülmekte ve örgüt düzenini bozmaktadır (Üçüncü, 2016: 32).

İş tatminsizliği beraberinde iş yavaşlaması, iş verimsizliği ve başarısızlığı, örgüt bağlılığında azalma ve işgören şikâyetlerini de beraberinde getirmektedir. İş tatminsizliği örgütler için eksikmotivasyondan kaynaklı bir tehdit unsurudur. İyi motive olmuş ve iş tatmin düzeyi artmış işgörenler işlerinde daha başarılı olmakta ve örgüte daha fazla yarar sağlamaktadırlar. Öte yandan motive olamamış ve iş tatmin düzeyi düşük olan işgörenler daha az başarılı olmakla birlikte örgüte karşı bazı zararlar verebilmektedir. Gedik vd.(2009: 2)'e göre iş tatminsizliği:

- İşgörenlerin yöneticilere ve örgüte karşı bağlılık düzeyini etkilemekte,
- İşgücü devir hızı ve işgören devamsızlığının artmasına neden olmakta,
- Kişilerin başarı ve üretkenliğini etkilemekte,
- İşgören performansını azaltmakta,
- İş ve iş çevresi ile ilişikayetlerin artmasına yol açmaktadır.

Hayatının büyük bir kısmını iş ortamında ve iş arkadaşları ile birlikte geçiren bir işgörenin tatmin düzeyi, o işgörenin özel hayatını ve iş hayatını olumlu veya olumsuz yönde etkilemektedir. Örgüt açısından bakıldığında, iş tatmini yüksek olan bir işgörenin örgüte daha çok katkı sağladığı, iş arkadaşları ile daha uyumlu olduğu iş tatmini düşük olan bir işgörenin ise örgüte daha çok zarar verdiği ve örgüt içerisinde uyumsuz olduğu söylenmektedir. Bu durum belirli bir amaca ulaşmak isteyen örgütler açısından son derece önem teşkil etmekte ve örgüt düzenini bozmaktadır (Öcal, 2008: 26).

2.2. İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Araştırmanın bu bölümünde otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algılarına yönelik literatürde yapılmış olan yerli ve yabancı araştırmalar ile bu araştırmaların bulgularına yer verilmiştir. Örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algısı otel işletmeleri açısından oldukça önemli kavramlar olmakla beraber ilgili yazında her üç kavrama yönelik yapılmış bazı çalışmalara Tablo 6'da yer verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere farklı içeriklerdeki araştırmalar farklı örneklem grupları üzerinde yapılmış ve söz konusu araştırmalardan ise çeşitli sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 6: Örgütsel Sinizm, Motivasyon ve İş Tatmini Üzerine Yapılmış Bazı Çalışmalar ve Sonuçları

Brandes vd. (1999)'nin, örgütsel sinizm ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırdıkları çalışmada, örgütsel sinizm ile örgütsel bağlılık arasında güçlü ve negatif bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bununla birlikte örgütlerde bulunan işgörenler ile yöneticilerin örgütsel sinizm durumlarının farklı olması bu araştırmanın diğer bir bulgusunu oluşturmaktadır.
Eaton (2000), 'un yapmış olduğu 69 sorudan oluşan araştırmada iş doyumunu, örgütsel bağlılık ve işgörenlerin motivasyon durumları ile örgütsel sinizm arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Lam vd., (2001), Hong Kong'ta bulunan Çin restoranlarında çalışan yöneticilerin, iş tatmin durumunun tespit edilerek iş tatmininin işgören devir hızına etkisini tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. 171 yönetici üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda, iş tatminin dört boyuta sahip olduğu ve iş tatminiyle işgören devir hızı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.
Toker (2006), İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otel işletmelerinin işgörenleri üzerinde, motivasyon ve motivasyonda kullanılan özendirme araçlarının iş doyumuna etkisinin saptanmasına yönelik yapılan çalışmada motivasyonun özendirme araçları ile iş doyumunu ile ilişkisinin önemli derecede etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.
Ünlüöner vd. (2007), Ankara ve İzmir'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenler üzerinde yaptığı çalışma sonuçlarına göre psiko-sosyal motivasyon araçları ile işgörenlerin verimliliği arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki ve güçlü bir bağ olduğu tespit edilmiştir.
Kaya (2007), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin ölçülmesine yönelik Adana, Mersin ve Alanya'da faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 8 otel işletmesinde çalışan 253 işgören üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenlerin iş tatmini ve işten ayrılma eğilimlerini etkileyen en önemli faktörlerin "işin doğası", "amirler ve ücret" ile "ek imkânlar" olduğu tespit edilmiştir. Bununla beraber, eğitim seviyesi yüksek işgörenlerin, eğitim düzeyi daha düşük işgörelere göre tatmin düzeylerinin daha düşük düzeyde olduğu tespit edilirken ağır iş yükü nedeniyle yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, otelin diğer departmanlarında çalışan işgörelere göre iş tatmin durumlarının daha düşük seviyede olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 6'nın Devamı

<p>Şahin (2007), Türkiye'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde, personel güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Ege Bölgesinde yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmesi işgörenleri üzerinde gerçekleştirilmiş ve araştırma kapsamında toplam 404 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda, personel güçlendirmenin, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu, personel güçlendirmenin otel işletmelerinde iş tatmini ve örgütsel bağlılığı artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Tokgöz ve Yılmaz (2008), Eskişehir il merkezinden 8, Alanya'dan 9 olmak üzere toplam 17 otel işletmesindeki 346 çalışanın genel sinizm ve örgütsel sinizm seviyeleri ve demografik değişkenleri arasındaki ilişkileri analiz eden bir çalışma gerçekleştirmiştir. Bu araştırmadan elde edilen temel bulgular; genel sinizm ile örgütsel sinizm arasında kısmen bir ilişki vardır, eğitim düzeyi yükseldikçe sinizm seviyesi artmaktadır, kıyı otel işletmelerinde çalışanlar, şehir otel işletmelerinde çalışanlara göre daha siniktir ve mevsimlik çalışanların kadrolu çalışanlara göre genel sinizm seviyeleri daha yüksektir şeklinde sıralanabilir.</p>
<p>Öğüt vd. (2008), Kapadokya bölgesindeki otellerde çalışan 132 orta düzey yönetici ve işgörenler üzerinde araştırmalarını gerçekleştirmişlerdir. Araştırma sonuçları, psikolojik sözleşme ihlallerinin sinik davranışları artırdığını göstermektedir.</p>
<p>Tükeltürk vd. (2009), İstanbul'da yer alan 11 otelin çeşitli birimlerde görev yapan 148 çalışanla gerçekleştirdikleri araştırmalarında örgütsel sinizm cinsiyet, medeni durum, yaş, sektördeki ve işletmedeki çalışma süreleri gibi değişkenler açısından anlamlı bir farklılık oluşturmadığının sonucuna ulaşmışlardır. Buna karşın örgütsel sinizm ile çalışanların eğitim düzeyleri arasında bir ilişki bulunmuş, örgütsel sinizm tutum düzeyinin en fazla lise ve dengi okul mezunlarındabulunduğu görülmüştür. Ayrıca psikolojik sözleşme ihlal algısı ile örgütsel sinizm arasında orta derecede pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Alkış ve Öztürk (2009), Herzberg Çift Faktör Motivasyon Teori'sinde belirlemiş olduğu farklı 13 kriteri; Ankara, İstanbul, İzmir, Muğla ve Nevşehir bölgelerinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenler üzerinde gerçekleştirmişlerdir. Çalışma sonuçlarına göre konaklama işletmelerinde işgörenlerin motivasyonu için en önemli faktör; sosyal yaşantı ve kariyer yapma imkanlarıdır. Ayrıca, dışsal motivasyon faktörleri etkili olmakla birlikte, içsel motivasyon faktörleri işgören motivasyonunda daha etkil olduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Güzel vd. (2010) tarafından gerçekleştirilen örgütsel sinizmle ilgili bir diğer araştırma kapsamında Marmara bölgesinde yer alan toplam 17 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çeşitli birimlerde yer alan 185 çalışandan veri toplanmıştır. Çalışma bulgularına göre, örgütsel desteğin kariyer boyutu ile sinizmin inanç, duygu ve davranış boyutları arasında istatistiksel anlamda anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki bulunduğu belirtilmiştir.</p>
<p>Calvo-Salguero vd. (2010), işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin durumunun iş ve aile çatışmasına etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. İspanya'da 162 işgören üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda, işgörenlerin iş tatmin durumunun iş ve aile çatışmasında etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan bayanların erkeklerden daha düşük düzeyde iş tatminine sahip olduğu, bu çalışmada ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.</p>
<p>Bai vd. (2010), iş tatmininin içsel hizmet kalitesi ve örgütsel memnuniyete etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Las Vegas'ta bulunan 862 otel çalışanı üzerine gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, iş tatmininin içsel hizmet kalitesi ve örgütsel memnuniyet üzerinde önemli bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>

Tablo 6'nın Devamı

<p>Çelik (2010), turizm sektöründe çalışan işgörenlerin, motivasyonuna etki eden faktörlerin saptanması, mevcut iş tatminlerinin ölçülmesi, iş tatmini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, iş tatmini ve işe devam durumu arasındaki ilişkinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma, Antalya'nın Kuntdu ve Alanya bölgelerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 723 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, çalışanların motivasyon ve iş tatmin beklentileri ile mevcut algılamaları arasında farklılıklar olduğu; işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu ve iş tatminin işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli ve belirleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Pelit ve Öztürk (2010), şehir ve sayfiye otellerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının belirlenmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma, Türkiye'nin şehir ve sayfiye bölgelerinde faaliyet gösteren 114 adet 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 1854 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, işgörenlerin özellikle, ücret, kendi kararlarını uygulayabilme, şirket politikaları ve terfi olanakları gibi konularda iş tatmini sağlayamadıkları tespit edilmiştir.</p>
<p>Pelit ve Ayduğan (2011), İstanbul ve Antalya ilinin Lara bölgesinde faaliyette bulunan 10 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan 371 işgörene sinizm düzeyini tespit etmeye yönelik bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, otel işletmelerindeki işgörenlerin en yüksek sinizm düzeyi davranışsal boyutta gerçekleşirken, onu sırasıyla bilişsel ve duyuşsal boyutlar izlemektedir. Ayrıca işgörenlerin; çalıştıkları otelin bulunduğu il, yaş grupları, çalıştıkları departman ve gelir seviyeleri ile örgütsel sinizm düzeyleri arasında bazı anlamlı farklılıklar belirlenmiştir.</p>
<p>Köroğlu (2011), Çalışmada turist rehberlerinin iş doyumunu ve motivasyonlarını etkileyen faktörlerin performansla ilişkisinin belirlenmesi amacıyla bir çalışma yapmıştır. Çalışma sonunda ankete katılanların iş doyum düzeylerinin orta, motivasyon ve performans düzeylerinin ise yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. İş doyumunu en fazla etkileyen değişkenin içsel doyum ve motivasyonu en fazla etkileyen değişkenin ise psiko-sosyal araçlar olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte iş doyumunu faktörleri ile performans arasındaki ilişkiler incelendiğinde; içsel doyum ile performans arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki olduğu, dışsal doyum ile performans arasındaki ilişkinin ise çok düşük düzeyde olduğu ortaya çıkmıştır.</p>
<p>Gün vd. (2011), Kapadokya bölgesindeki otel işletmelerinin işgören devir hızının personel motivasyonuna etkisinin analiz edilmesi ve çalışanların cinsiyeti ve kadro durumu ile iş değiştirme sıklığı arasında ilişki olup olmadığının tespit edilmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, Kapadokya bölgesindeki otel işletmelerinin işgören devir hızının yüksek olduğu ve özellikle en yüksek oranının da yiyecek-içecek ünitelerinde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Ayduğan vd. (2012) ise, otel işletmeleri işgörenlerinin demografik ve bazı kişisel değişkenlerinin örgütsel sinizm düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Araştırma verileri İstanbul ve Antalya illerinde faaliyette bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 371 kişiden elde edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre, işgörenlerin genel, duyuşsal ve davranışsal örgütsel sinizm düzeyleri en fazla otelin bulunduğu ilden etkilenmekte iken, bilişsel sinizm düzeyleri en fazla çalışılan bölümden etkilediği tespit edilmiştir.</p>
<p>Harman (2012), tarafından İstanbul'a gelen sırt çantalı turistler üzerinde verilerin anket formu aracılığı ile toplandığı tarama tipinde tasarlanmış bir alan araştırması gerçekleştirilmiştir. 887 turiste uygulanan çalışmada İstanbul'a gelen sırt çantalıların seyahat motivasyonlarının; dünyayı tanıma, deneyim arayışı, sosyalleşme, yaşam geçiş dönemleri, sakinlik arayışı, sırt çantalı kimliği ve yetenek gösterme başlıklarında incelenebileceği tespit edilmiştir.</p>

Tablo 6'nın Devamı

Öneği (2014), otel işletmelerinde çalışan işğörenlerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeylerinin belirlenerek bu üç boyutun birbirlerine olan etkilerini ortaya koymak ve çalışanların örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performanslarını yüksek düzeyde tutabilmek amacıyla, yöneticiler tarafından alınması gereken önlemlerin neler olduğunu tespit etmeye yönelik bir çalışma gerçekleştirmiştir. Çalışma Ankara ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 400 işğören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma, sonucunda, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans boyutları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir.

Zopiatis vd. (2014), otel çalışanlarının iş tatmininin örgütsel bağlılık ile işğören devir hızı arasındaki ilişkiyi incelemek üzere bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma, Kıbrıs'ta faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde, tam zamanlı çalışan 482 işğören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak gerçekleştirilen çalışmanın sonucunda, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, veri elde etmede kullanılan yöntem hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bu bölümünün birinci alt başlığında araştırmanın problemi belirlenirken; ikinci alt başlığında, araştırmanın amacı ortaya konulmuştur. İlgili bölümün üçüncü alt başlığında araştırmanın önemine değinilmiş olup dördüncü alt başlığında ise araştırmanın evren ve örnekleme üzerinde durulmuştur. Beşinci alt başlıkta verilerin toplanma süreci açıklanmış olup altıncı alt başlığında ise araştırmanın sınırlılıklarına ve varsayımlarına değinilmiştir. Araştırmanın yedinci ve son alt başlığında ise araştırmanın güvenilirliğine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Problemi

Sanayi devrimi ile başlayan ve makineden farksız görülen işgören unsurunun yerini sosyal bir varlık olarak insana bırakması işletmeleri yeni yönetim anlayışlarına yönlendirerek işgörelere daha fazla insiyatif kullanma ve kararlara katılım gösterme özgürlüğü verilmiştir. Küreselleşen ve sürekli gelişen dünyada farklılık oluşturmak adına çalışmalar başlatan işletmeler farklılık oluşturmakadına en büyük yatırımın işgörelere olduğunun farkına varmış ve bu kapsamda işgörelere gerekli önemin verilmesini sağlanmışlardır (Somuncuoğlu,2013: 1).

Otel işletmelerinin emek-yoğun bir işletme olması, otomasyonlaşmasının sınırlı düzeyde gerçekleşmesi ve verilen hizmetin insan unsuru ile sağlanması bu işletmeler için işgörelere önemli olduğunun göstergesidir. Otel işletmelerinde insan unsuru örgütün ve organizasyonların başarısını arttırmakla birlikte bu unsur otelcilik sektöründe büyük önem taşımaktadır. Çünkü otel işletmelerinin hizmet kalitesini en üst seviyede tutması sadece işgörelere ile mümkündür (Çoban, 2010). Otel işletmelerinin sundukları hizmet içeriği, sahip oldukları fiziksel imkânlar, sunmak zorunda oldukları kalite düzeyleri bu tür işletmeleri birbirinden farklı kılmaktadır. Bu farklılaşmaya bağlı işletmelerin fiziksel imkanlar ve sunmak zorunda oldukları

kalitenin yanında ilgili hizmeti sunan işgörenlerin bilgi ve becerileri de bu farklılaşmayı etkilemektedir (Kozak, 2009: 1).

İşgörenler çalışma hayatları boyunca çalıştıkları sektörler, yerler ve birimler hakkında çeşitli deneyimler kazanmaktadır. Bu deneyimler işle ilgili tecrübeler, üzüntüler, mutluluklar, kaygılar ve sorumluluklardan oluşmaktadır. İşgörenlerin algılarını oluşturan bu deneyimler onların işletmeye karşı oluşturdukları davranışları ve bu davranışlarını şekillendiren her türlü olay ve olgudan beslenmektedir (Özer, 2010; Karataş, 2013: 1).

Örgütsel sinizm olumsuz düşüncelerin eşlik ettiği, şüphe ve hayal kırıklığı ile gelişerek bireylerin davranışlarını etkileyen bir tutumdur. Örgütsel sinizm genel olarak örgütleri, yöneticileri ve çalışma ortamındaki diğer varlıkları ele almaktadır. Örgütsel sinizme göre bu tür bireyler; hedef aldıkları her farklı varlık için küçümseme, güvenmeme ve beğenmeme gibi olumsuz duygular barındırmaktadır. Örgütlerde meydana gelen güvensizlik, bencil davranışlar ve kötümser duygular sinik tutumlar ile açıklanmaktadır. İdeal bir iş örgütünde tüm çalışanların örgüte bağlı olması, örgüt değerlerinin benimsenmesi ve kendilerini bu örgüte ait hissetmesi gerekmektedir. Bununla birlikte çalışanların örgüt içinde kendi menfaatleri üzerine yoğunlaşması örgütsel sinizmi beraberinde getirmektedir. Örgütsel sinizm; örgüt içerisinde bulunan tüm bireylerin birbirlerine ve örgütlerine karşı olumsuz düşünceler besleyerek kendi menfaatlerini örgüt menfaatlerinden üstün tutan bir davranış şekli olarak tanımlanmaktadır. Bu kapsamda işgörenlerin mutluluk ve huzurunun sağlamak, örgüte karşı olumsuz duygular beslemesini önlemek ve örgütsel sinizmi en düşük seviyede tutmak işletmeler için işgörenlerin önemini ortaya koymaktadır (Andersson ve Bateman (1997: 450; Kart, 2015: 73).

Bireylerin sadece kendi çıkarlarını gözettiğine inanan ve buna göre çevresinde bulunan herkesi çıkarıcı ve menfaatleri doğrultusunda hareket eğilimi gösterdiğini sanan bireye ‘sinik’ bu düşünce biçimini açıklamaya çalışan düşünceye ise sinizm denilmektedir. Sinizme yönelik temel inanç; “doğruluk”, “dürüstlük” ve “adalet” kavramlarının kişisel çıkarlar doğrultusunda kullanıldığı yönündedir. Sinizm; “kuşkuculuk”, “şüphencilik”, “güvensizlik” ve “inançsızlık” gibi anlamlara gelmekle beraber; bireyin kusur bulması, zor beğenmesi, olumsuz duygular beslemesi ve eleştirmesi anlamlarında kullanılmaktadır (Özler ve Atalay, 2010: 48;

Demirtaş vd., 2016: 198). Andersson ve Bateman (1997: 450) sinizmi; çevrede değişen faktörlere ayak uydurmak ve kendi çıkarları doğrultusunda hareket etmek için insanların başvurduğu bir yol olarak gören bireylerin; bir bireye, gruba, sosyal topluluklara, örgütlere veya herhangi bir ideolojiye karşı güvensiz ve olumsuz davranışlar sergilemesi olarak açıklamaktadır.

Sinizm kavramının temeli insanın bağımsızlık ve özgürlüğünü, erdeme ve mutluluğa erişebileceğini savunan sinik okulunun kurulmasıyla birlikte atılmıştır. Bu dönemden sonra bunun yaşam olgusu olduğunu savunanlar bu olguyu içselleştirerek dünya görüşü olarak benimseyenler sinik bireyler olarak adlandırılmaktadır. Dolayısıyla sinizm bireysel bir felsefi düşüncenin ötesinde bireylerin hayatı, erdemi ve mutluluğu sorgulaması olarak tanımlanmaktadır (Yangil vd., 2013: 100).

Sistem teorisi kapsamında örgüt, maddi ve beşeri kaynaklardan oluşan bir sistemdir. Beşeri kaynaklar örgütün insan kaynaklarını oluşturmakta ve örgütün sürdürülebilir bir rekabete sahip olması için önem arz etmektedir. Fakat insan kaynaklarının yetersiz bir biçimde kullanılması, örgütün devamlılığını tehlikeye düşüreceğinden, bu sistemin doğru bir şekilde yönetilmesi örgütün sürdürülebilirliğinde birinci derecede öneme sahiptir (Kart, 2015: 77). Örgütün beşeri kaynaklarını oluşturan insanların davranışlarının örgüt tarafından iyi yönetilmesi ve insan kaynaklarının azımsanamayacak değerinin anlaşılması üzerine ilgili literatürde birçok farklı kavram incelenmeye başlanmıştır. Literatürde incelenen kavramlardan birisi de örgütsel sinizmdir (Yangil vd., 2013: 101). Örgütsel sinizm; işgörenin örgüte karşı olumsuz tavırlar sergilemesi, örgüte karşı inançsız ve güvensiz olması, bununla birlikte örgüt yöneticilerinin ve işgörenlerin gerçek karakterlerini yansıtmadığını düşünmesidir (Helvacı ve Çetin, 2012: 1477).

Örgütsel sinizm; bireylerin istihdam edildiği örgütlere, örgütlerdeki yöneticilere ve diğer işgörelere karşı geliştirdiği, örgütün içinde bulunan diğer insanlara karşı anlamsız, nefret dolu, aşağılayıcı ve inançsız bir şekilde davranma biçimidir (Dean, vd., 1998). Örgütsel sinizm birçok nesne ile ilişkilendirilebilen ve belirli bir nesneden veya örgütten diğerine kadar genelleme yapılabilen, deneyimler sonucunda öğrenilmiş, zamanla veya kişiden kişiye göre değişiklik gösterebilen sinizm türüdür (James, 2005: 7).

Örgütler açısından sinizmle birlikte dikkate alınması gereken diğer bir unsur ise motivasyon kavramıdır. Motivasyon Latince’de harekete geçme anlamını taşıyan “movere” kelimesinden türemiş ve bireyin belirli bir amaca yönelmesi için sarf ettiği yüksek düzeyde çaba ve istek olarak tanımlanmaktadır (Semerci, 2005: 5). Motivasyon; işgörenlerin örgüt içerisinde belirli bir amaca yönelerek isteyerek çalışması ve bununla birlikte bir veya daha fazla bireyi harekete geçirme amacıyla gerçekleştirilen çabaların tümüdür. (Saracel vd., 2016: 56; Farmaki, 2012: 73; Yıldız vd., 2014: 234). Motivasyon; bireylerin yapacakları işte başarılı olmasını sağlayan ve bireyleri bu başarıya iten güç olarak da tanımlanabilmektedir (Lin vd., 2012: 36). Diğer bir ifadeyle motivasyon; bireyleri harekete geçiren belirli bir amaca ulaşmak için bireyin davranışlarında rol oynayan gizli bir güç kaynağıdır (Özdemir ve Muradova 2008: 147; Wong ve Musa, 2014: 143; Hansen ve Levin, 2016: 6059)

Motivasyon bir işi yapmaya yönlendiren aynı zamanda o işi yaparken bireyin iç dünyasında yaşadığı olumlu duygulardır. Motivasyon bireyleri yapacakları işe belirli bir amaç doğrultusunda yönlendiren ve bu amaç doğrultusunda yoğun çaba sarf etmelerini sağlayan, kısacası bireyi başarıya ulaştırmada önemli rol oynayan etmenlerden biridir (Ünsar, 2011: 2). Motivasyon olmadan harekete geçmek bu hareket doğrultusunda başarmak ve sonuca ulaşmak imkânsızdır. Bireysel ve örgütsel açıdan başarılı olmak motivasyona bağlıdır. Bu yüzden örgütsel yaşamda motivasyon, örgütün devamlılığı için şart olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda ortaya iş tatmini kavramı girmektedir.

İş tatmini; yapılan iş ve işin çevresiyle ortaya çıkan, işgörenin ruhsal ve fiziksel davranışlarını yansıtmalarını sağlayan, motivasyon kavramı ile ilişkili olan önemli bir faktördür. Bununla birlikte işgörenin başarı elde etmesini sağlayan ve işgören davranışını bu başarıya göre şekillendiren bir kavramdır (Macintos ve Krush, 2014: 2629). Çünkü işgörenin iş ortamında sergilemiş olduğu reaksiyon ve yaptığı iş için motive edilmesi işgörenin tatminkârlık düzeyini belirlemektedir (Can ve Soyer, 2008. 64). İşgörenin bedeniyle birlikte ruhunun da iş ortamında bulunması yani işini hissederek ve severek yapması ve bununla birlikte yaptığı işin her aşamasından zevk alması, iş tatmini olarak tanımlanmaktadır (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 158).

İş tatmini örgütsel, bireysel ve iş çevresi ile alakalı olarak; işgörenin işine karşı göstermiş olduğu ilgi ve alakanın sonucunda ortaya çıkan bir kavramdır. Buna

göre iş tatmini; işgörenin işten elde ettiği maddi kazanç ve işletme içerisinde beraber olduğu arkadaşları ile birlikte işletmeye sağladıkları katkıdan dolayı zevk alma anlamına gelmektedir (Asunakutlu ve Avcı, 2010: 97).

İlgili araştırmalar (Tokgöz ve Yılmaz, 2008; Ögüt vd., 2008; Tükeltürk vd., 2009) incelendiğinde hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinin örgütsel sinizm düzeylerinin yüksek olduğu ve bununla beraber ilgili işletmelerin işgörenlerinin motivasyon ve iş tatmin durumlarının ise düşük olduğu görülmektedir (Güzel vd., 2010). Bu noktadan hareketle otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin sinik davranışlarının önlenmesi, işgörenlerin motivasyon ve iş tatmini düzeylerinin en üst düzeyde tutulması için yapılan bu araştırmanın problemi Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmininin hangi seviyede olduğudur. Öte yandan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını oluşturan boyutlar ile işgörenlerin motivasyon ve iş tatmin durumlarını oluşturan boyutlar arasında bir ilişki olup olmadığı ve işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin azaltılarak motivasyon ve iş tatmin düzeylerinin yüksek tutulabilmesi noktasında neler yapılabileceği, bu araştırmanın alt problemlerini oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işgörenlerin motivasyon ve iş tatmin düzeylerinin tespit edilmesi ve örgütsel sinizmin motivasyon ve iş tatminine olan etkilerini ortaya koymaktır. Öte yandan örgütsel sinizmi oluşturan boyutların motivasyon ve iş tatminini oluşturan boyutlarla herhangi bir ilişkiye sahip olup olmadığının ortaya konulması da bu araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Bu araştırma kapsamında ortaya konulacak detaylı amaçlar ise şunlardır:

- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan boyutların belirlenmesi,

- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin genel olarak ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının boyutlara göre ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin örgütsel sinizm düzeyleri ile işgörenlerin demografik ve tanıtıcı bilgilerini oluşturan değişkenler arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin motivasyonunu oluşturan boyutların belirlenmesi,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin motivasyon düzeylerinin genel olarak ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin motivasyondüzeylerinin boyutlara göre ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan işgörenlerin motivasyondüzeyleri ile işgörenlerin demografik ve tanıtıcı bilgilerini oluşturan değişkenler arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların belirlenmesi,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin iş tatmin düzeylerinin genel olarak ortaya konulması,

- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin iş tatmin düzeylerinin boyutlara göre ortaya konulması,
- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanişgörenlerin iş tatmini durumları ile işgörenlerin demografik ve tanıtıcı bilgilerini oluşturan değişkenler arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,

3.3. Araştırmanın Önemi

Otel işletmeleri; bir bölgede turizm sektörünün gelişmesini ve ilerlemesini sağlayan, konumlandığı bölgenin standartlarını yükselten ve turizm açısından çeşitlilik oluşturan sektörün ana kollarından birini oluşturmaktadır. Otel işletmeleri konaklama işletmelerinin içerisinde olmakla beraber destinasyonda konaklama işletmeleri içerisinde en popüler olan işletmelerdir. Otel işletmeleri; yerli veya yabancı turistlerin yer değiştirme sebebi ne olursa olsun turistlere konaklama, yeme-içme ve diğer ihtiyaçlarını karşılamak üzere varlığını sürdüren ve bu amaçların dışında turistlere birçok faaliyet ve hizmet sunan işletmelerdir. Otel işletmeleri konaklama yeme-içme gibi hizmetlerin yanında pazarlama, reklam, otel içi satış gibi müşteri memnuniyetini sağlayan fonksiyonları da yerine getirmektedir (Karamustafa, 1994: 63; Şener, 2001; Coşar, 2008).

Yüksek memnuniyet düzeyine sahip otel işletmelerinin rakiplere karşı avantaj ve kârlılığı arttırma oranı da yüksek olacaktır. Müşteri memnuniyeti bir otel işletmesinin verdiği kaliteli hizmet ile birlikte hizmeti veren işgörenler tarafından da sağlanmaktadır. İşgörenlerin mutsuz ve huzursuz olması, çalıştıkları otel ile ilgili olumsuz tutum ve davranış sergilemesi, otel yöneticilerine ya da diğer işgörelere karşı vefasız olması, bununla birlikte işgörenlerin çalışmakta oldukları otelin vizyon ve misyonuna bağlı hareket etmediğini düşünmesi otel işletmeleri için bir dezavantaj oluşturmaktadır. Bu düşünceler içerisinde olan işgörenlerin verdikleri hizmetleri daha iyi bir şekilde yapmaması müşteri memnuniyetini etkilemekle birlikte otel işletmelerinin kârlılık oranların da düşürebilmektedir. Otel işletmelerinin varlığını

sürdürememesi ve rekabet avantajını kaybetmesi gibi nedenler örgütsel sinizmin otel işletmelerine zarar verdiği göstergesidir (Çetinkaya, 2014: 72; Andersson, 1996). Bu noktadan hareketle Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını oluşturan boyutların belirlenmesi ve işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin ortaya konulması yapılan bu araştırma açısından önem teşkil etmektedir.

Otel işletmeleri sundukları hizmeti basit fakat bütünleşik bir şekilde gerçekleştirmektedir. Yapısı, sunduğu hizmeti ve hizmeti sunuş şekli açısından diğer işletmelerden farklı olan otel işletmeleri; hizmetin insandan insana sunulması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması ve hizmetin stoklanamaması gibi kendine ait birçok özelliğinin yanında işgörenler açısından yoğun çalışma koşullarına sahip, özel hayat ve çalışma hayatının dengesizliğine yol açabilen bunun yanında işgörenler açısından stresoluşturan ciddi bir unsura da sahiptir (Yürür vd., 2008; Kılıç ve selvi, 2009; Üngüren vd., 2010: 2923).

Her bireyin kendine özgü potansiyeli vardır. Bireyler çoğu zaman potansiyellerinin farkına varamazlar. Önemli olan bu potansiyelin farkına varılmaması değil, açığa çıkarılmamasıdır. Örgütler bu potansiyelin açığa çıkması için işgörenlerini motive etmektedir. Çünkü örgütler ve işgörenler arasında karşılıklı bir beklenti söz konusudur. Motive olmuş bir işgören verimli çalışan, yaptığı işi seven ve örgüte karşı bağlılığı olan bir bireydir. İşgörenine karşı sorumluluklarını yerine getiren işletmeler ise işgöreninden en üst düzeyde verim alan, rakiplerine karşı üstünlük sağlayan işletmelerdir. Bu karşılıklı ilişkinin sağlanması için işgörenin motive edilmesi aynı amaçlar doğrultusunda bir araya gelmiş işgören ve işveren açısından ve bununla birlikte işletme açısından önem teşkil etmektedir (Özdemir ve Muradova, 2008: 147). Bu kapsamdan hareketle bu araştırma Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyonunu oluşturan boyutlarının belirlenmesi ve işgörenlerin motivasyon düzeyinin tespit edilmesi gibi önemli bir konuya odaklanması bu araştırmanın başka açıdan önemini ortaya koymaktadır.

Bir işletmenin başarısı, işgörenin iş tatmini ile doğru orantılıdır. İş tatmininin yönetim açısından bu kadar önemli olmasının sebebi; işletmenin sağladığı hizmet veya yaptığı iş ile ilgili en büyük başarının işgörenin sayesinde olduğunun

anlaşılmasıdır (Yenihan, 2014: 174). Örgüt içerisinde iş tatmininin sağlanmaması huzursuz bir iş ortamına sebep olmakla beraber işgörenin zihinsel ve fiziksel davranışlarını da etkilemekte ve işgörenin işinden soğumasına neden olmaktadır. İşgören huzuru ve örgüt başarısının sağlanması için iş tatmini örgütler için son derece önemli bir konu olarak görülmektedir (Somuncuoğlu, 2013: 62 ; Zopiatis vd., 2014: 130). Bu noktadan hareketle araştırma Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların belirlenmesi ve işgörenlerin iş tatmin düzeyi algılarının belirlenmesi gibi önemli konulara odaklanması, bu araştırmanın başka açıdan önemini ortaya koymaktadır.

Otel işletmelerinde örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatminini oluşturan boyutların, bu araştırma kapsamında tespit edilmesi otel işletmelerinde bu üç konusun daha iyi anlaşılmasına olanak sağlayacaktır. Bununla birlikte ilgili alanda üç konu üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde bu çalışmaların gerek kıyı gerekse şehir otellerinde çalışan işgörenler üzerine yoğunlaştığı (Erbil, 2013; Güzel ve Ayazlar 2014; Arslan, 2016; Pelit ve Ayana, 2016; Gün, 2017) görülürken Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan herhangi bir çalışmaya rastlanılmaması, yapılan bu araştırmanın başka bir açıdan önemini ortaya koymaktadır.

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bir araştırma için evren araştırma probleminin etkisi altında bulunan, araştırmaya yardım edecek niteliklere sahip olan ve bilgi toplamak amacıyla üzerinde gözlem yapılabilen canlı cansız her türlü elemanı içerisinde bulunduran ana kütle olarak tanımlanmaktadır. Bununla birlikte evren; soruların cevaplanabilmesi için araştırma sonuçlarının genellenebileceği elemanlar bütünüdür (Erözkan vd., 2007: 81; Büyüköztürk vd., 2013: 80). Evren; hedef evren ve ulaşılabilir evren olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Hedef evren; ulaşılabilmesi zor hatta hemen hemen imkansız olan evren olarak tanımlanırken, ulaşılabilir evren ise; araştırmacının gerçekçi seçimleri ile ulaşabildiği alan olarak tanımlanmaktadır (Büyüköztürk vd., 2013: 81).

Bilimsel araştırmaların da üzerine yoğunlaştığı bir konu olan örneklem ise belirli kurallara göre seçilmiş ve seçilmiş olduğu evrenin özelliklerini en iyi yansıtan, evreni temsili kabul gören ve nispeten daha küçük eleman sayısına sahip topluluklar

bütünü olarak tanımlanmaktadır. Örneklem bir araştırma için üzerinde çalışılacak evreni temsil yeteneğine sahip olup bu durum araştırmacılara birçok yönden kolaylık sağlamaktadır. Araştırmacıları örneklem üzerine iten bu kolaylıklar; zamandan tasarruf, maliyet ve enerji olarak sıralanabilir (Karasar, 2012: 110; Ural ve Kılıç, 2013: 32).

Bu araştırmanın evrenini Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı 19 otel işletmesi ve bu otel işletmelerinde çalışan, sirkülasyon sebebi ile sayısı tam olarak belirlenemeyen fakat yaklaşık olarak 5000 olduğu belirlenen işgörenler oluşturmaktadır. İşgörenlerin ve otellerin sayısı Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Turizm Planlama Dairesi ile yapılan görüşme sonrası belirlenmiştir.

Bu araştırmanın örnekleme ise kolayda örneklem yöntemi ile belirlenmiştir. Kolayda örneklem yöntemi; evrende bulunan her bireyin araştırmaya katılmak ve yardımcı olmayı istemek amacı ile gruba dâhil edilmesi olarak tanımlanmaktadır. Bu yöntemde denek bulma işlemi daha önceden belirlenen örneklem hacmine ulaşana kadar devam etmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 42). Araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi amacıyla geliştirilen anket formları nisan ayı içerisinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin en fazla 5 yıldızlı otel bulunan şehri Girne'de uygulanmıştır. Girne'de faaliyette bulunan 5 yıldızlı 14 otel işletmesi bulunmaktadır (Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti Turizm Planlama Dairesi, 2017). Araştırma Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nin Girne şehrinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı 7 otel işletmesi üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda 650 adet anket formu kolayda örneklem yöntemi baz alınarak otel işletmelerine dağıtılmış, anket formunun işgörenler tarafından doldurulması sağlandıktan sonra araştırmacı tarafından geri alınmıştır. Bu aşamada toplam 547 anketin geri dönüşü sağlanmıştır. Anket uygulamasından sonra anket formlarının eksiksiz ve doğru bir şekilde doldurulup doldurulmadığı kontrol edilmiş, bunun sonucunda 47 anketin eksik, yanlış ve hatalı olduğu tespit edilerek araştırmaya dâhil edilmemiştir. Eksik, yanlış ve hatalı doldurulan anketlerin analizlere dâhil edilmemesi sonucunda araştırma kapsamında 500 anket değerlendirmeye alınmıştır. Bu kapsamda söz konusu araştırmanın örneklemini nisan ayı içerisinde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyette bulunan otel işletmelerinde çalışan 500 işgören oluşturmaktadır. Elde edilen örneklem sayısının araştırma evrenini temsil etme yeterliliğine sahip olup olmama durumuna yönelik Ural ve Kılıç (2013: 47)

tarafından geliştirilen Tablo 7' den yararlanılmıştır. İlgili tabloya göre, araştırma örneklemini oluşturan 500 işgörenin araştırma evrenini temsil etme yeterliliğine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 7: Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri (Ural ve Kılıç, 2013: 47)

N-n	N-n	N-n	N-n	N-n
10-10	100-80	230-114	400-196	1000-278
20-19	110-86	240-148	420-201	5000-357
30-28	120-92	250-152	500-217	10000-370
40-36	130-97	300-169	550-226	50000-381
50-44	140-103	360-186	600-234	100000-384

N: Evren nüyüklüğü n: gerekli örneklem büyüklüğü

3.5. Araştırma Verilerinin Toplanma Süreci

Yapılan bu araştırmada, veri elde etme yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Veri elde etmede kullanılan anket formu, dört bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde ankete katılanlar hakkında tanıtıcı bilgilere yönelik (cinsiyet, yaş, medeni durum vb.) 8 soru yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını belirlemek amacıyla 12 soru sorulmuştur. Bu bölümde sorulan sorular Çağ (2011) ve Ayduğan (2012)'in araştırmalarından uyarlanmıştır. Anket formunun üçüncü bölümünde ise işgörenlerin motivasyon düzeylerini belirlemek amacı ile 15 soru sorulmuştur. Bu bölümde sorulan sorular Köroğlu (2011) ve Tanrıverdi vd. (2017)'nin yapmış oldukları araştırmalarından uyarlanmıştır. Anket formunun dördüncü ve son bölümünde ise işgörenlerin iş tatmin durumlarını belirlemek amacı ile 15 soru sorulmuştur. Bu bölümde sorulan sorular Spector (1994)'un geliştirmiş olduğu ve Yelboğa (2009) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçekten yararlanılmıştır.

Anket formunun ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümünde yer alan soruların cevaplandırılmasında işgörelere, 1 'Kesinlikle Katılmıyorum' ile 5 'Kesinlikle Katılıyorum' arasında değişen 5'li Likert Tipi ölçek ile hazırlanmış sorular sorularak işgörelerden bu soruları cevaplamaları istenmiştir. Araştırmadan elde edilen veriler SPSS 21.0for Windows istatistik paket programında çözümlenerek verilerin istatistiki analizleri gerçekleştirilmiştir.

Verilerin analizleri yapılmadan önce anket formunda bulunan üç ölçeğin çarpıklık (Skewness) ve basıklık (Kurtosis) değerleri hesaplanmıştır. Yapılan hesaplamalar sonucunda örgütsel sinizm ölçeğinin çarpıklık değerinin (-0,904) ve basıklık değerlerinin de (2,151) olduğu tespit edilmiştir. Motivasyon ölçeğinin çarpıklık değerinin (-1,558) ve basıklık değerlerinin de (2,729) olduğu tespit edilmiştir. İş tatmin ölçeğinin ise çarpıklık değerinin (-0,323) ve basıklık değerlerinin de (-0,048) olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan her üç ölçeğin Kolmogorow-Simirnov değerinin $p=0,000$ olduğu görülmüş ve bu işlem sonucunda verilerin normal dağılmadığı sonucuna ulaşılmıştır (Shou, 2002:424-426). Bu noktadan hareketle verilerin analizinde aritmetik ortalama ve standart sapma değerleriyle birlikte verilerin normal dağılmadığı hususu da göz önünde bulundurularak "Kruskal Wallis-H Testi", "Mann-Whitney U Testi" ve "Korelasyon" analizinden yararlanılmıştır.

Araştırmanın analiz aşamasında cevapların aritmetik ortalamaları, 1'e yaklaştıkça işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algısının düşük, 5'e yaklaştıkça işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algısının yüksek yönde şekillendiğinin ifade edilmesine karar verilmiştir. Araştırmada verilerin analiz aşamasında elde edilen aritmetik ortalamaların değişim aralığı ise şu şekilde hesaplanmıştır (Özdamar, 2004: 630):

$$\text{Değişim Aralığı} = 5-1=4$$

$$\text{Değişim Aralığı} = 4/5 = 0,80$$

İşgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algısının ortaya konulmasında belirleyici aralıklar ve ölçüm sonuç derecelerinin yorumlanma bilgileri Tablo 8'de verilmiştir. İlgili tabloda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algısının ortaya konulmasında elde edilen aritmetik ortalamalar ve değer aralığına göre ifade edilecek sonuçlar yer almaktadır. Bu kapsamda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmini algı düzeyleri elde edilen aritmetik ortalama değerine göre tabloda yer alan bilgilerin sonuç kısmından yararlanılarak ortaya konulmuştur.

Tablo 8: Aritmetik Ortalamaların İsab Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalamaların Ağırlık Değerleri	Sonuç
5	Kesinlikle Katılıyorum	4,20 - 5,00	Çok Yüksek Düzeyde
4	Katılıyorum	3,40 - 4,19	Yüksek Düzeyde
3	Kararsızım	2,60 - 3,39	Orta Düzeyde
2	Katılmıyorum	1,80 - 2,59	Düşük Düzeyde
1	Kesinlikle Katılmıyorum	1,00 - 1,79	Oldukça Düşük Düzeyde

3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları

Sosyal bilimler alanında yapılan araştırmaların birçoğunda olduğu gibi, bu araştırmada da çeşitli sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu sınırlılıklardan ilkinin araştırmanın sadece Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinin dâhil edilmesi oluştururken araştırmanın ikinci sınırlılığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin araştırmaya dâhil edilmesi ve 1, 2, 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinin bu araştırma kapsamının dışında tutulması oluşturmaktadır.

Bu araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, anket sorularına doğru ve etik kuralları göz önünde bulundurarak cevap verdiği, bununla birlikte anket formunun araştırmanın amacına uygun verilerin elde edilmesinde yeterli yetkinliğe sahip olduğu varsayılmaktadır.

3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirliliği

Yapılan bu araştırmada, ölçümün güvenilirliğine ilişkin Cronbach's Alpha katsayısına bakılmıştır. Güvenirlik, aynı ölçeğin hedef kitlelere, farklı zamanlarda yapılan ölçümler arasında sahip olduğu kararlılık olarak tanımlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle ölçülmek istenen belli bir şeyin, farklı zamanlarda aynı sonuçları elde etme düzeyidir (Karasar, 2012:148).

Anketin ikinci bölümünü oluşturan örgütsel sinizm ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmış ve bu değer 0,911 olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgörenlerin motivasyon düzeylerini belirlemek amacı ile geliştirilen motivasyon ölçeğinin Cronbach's Alpha katsayısı 0,950 olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin iş

tatmin düzeylerini belirlemek amacı ile geliştirilen ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı ise 0,903 olarak tespit edilmiştir. Özdamar (2004: 632-633)'a göre 0,60'dan yukarı Cronbach's Alpha değerine sahip olan ölçek güvenilir, 0,80'den yukarı değere sahip olan ölçek ise yüksek derecede güvenilirdir. Bu kapsamda ilgili araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatminini belirlemeye yönelik geliştirilen ölçeklerin "yüksek" derecede güvenilirliğe sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 9: Uygulama Ölçümlerinin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Yapılmaya Uygunluk Düzeyine Yönelik Sonuçlar

Uygulama	Test Türü	Sonuç
Örgütsel Sinizme Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha(12 önerme)	0,911
	KMO	0,910
	Barlett Küresellik Testi	0,000
Motivasyona Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha(15 önerme)	0,950
	KMO	0,947
	Barlett Küresellik Testi	0,000
İş Tatminine Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha(13 önerme)	0,903
	KMO	0,910
	Barlett Küresellik Testi	0,000

Araştırma kapsamında, her üç ölçeğin güvenilirliği ortaya konulduktan sonra, her üç ölçeğe yönelik soruların faktör analizi yapılmaya uygun olup olmadığı incelenmiştir. Buna göre anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümüne ait değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını anlayabilmek amacıyla "Bartlett Küresellik Testi" uygulanmış ve anketin ikinci bölümünü oluşturan örgütsel sinizm, üçüncü bölümünü oluşturan motivasyon ve dördüncü bölümünü oluşturan iş tatmini ölçeği için p değeri 0,000 olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer anlamlı olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla değişkenlerin faktör analizi yapmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber, değişkenler arası korelasyonların faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmış ve örgütsel sinizme yönelik KMO değeri 0,910,

motivasyon ölçeğine yönelik KMO değeri 0,947 ve iş tatmini ölçeğine yönelik KMO değerinin 0,910 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre araştırmada yer alan her üç ölçeğinde faktör analizine uygunluğunun “çok iyi” seviyede olduğu görülmüştür.

3.8. Araştırmanın Hipotezleri

- H1: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H1a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H1b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H2b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H3: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H3a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H3b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H4: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H4a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H4b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H5b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. 1
- H6a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H6b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H7: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H7b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H8b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H9b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H10: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H10a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H10b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H11: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H11a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H11b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H12: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H12a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H12b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H13: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H13a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H13b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H14: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H14a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H14b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H15: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H15a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H15b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H16: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H16a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H16b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H17: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H17a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H17b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H18: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H18a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H18b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H19: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H19a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H19b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H20: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H20a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H20b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H21: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H21a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H21b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H22: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H22a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H22b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H23: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H23a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H23b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H24: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H24a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.
- H24b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

- H25: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H26: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H27: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H28: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H29: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H30: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H31: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.
- H32: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulguların analizine yer verilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümü beş alt başlıktan oluşmaktadır. Birinci alt başlıkta, araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgilere yönelik bulgulara yer verilmiştir. İkinci alt başlıkta ise Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyette bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarına yönelik bulgular yer almaktadır. Bulgular bölümünün üçüncü alt başlığında otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarına yönelik bulgular yer alırken, dördüncü alt başlığında ise otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik bulgular yer almaktadır. Bulgular bölümünün beşinci ve son alt başlığında ise Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyette bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatminlerini oluşturan boyutların birbirleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymaya yönelik bulgular oluşturmaktadır.

4.1. Araştırmaya Katılan İşgörenler Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Bulgular bölümünün ilk alt başlığını araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgiler oluşturmaktadır. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinin farklı departmanlarında çalışan işgörelere demografik özelliklerinin ve sektörel deneyimlerinin tespitine yönelik 8 soru yöneltilmiş olup işgörenlerin bu sorulara vermiş olduğu cevaplar üzerinden elde edilen bulgular Tablo 10'da verilmiştir.

İlgili tabloya göre; ankete katılan işgörenlerin %52,8'i erkeklerden, %47,2'si kadınlardan oluşmaktadır. İşgörenlerin %50,8'i evli ve %49,2'si bekârdır. Araştırmaya katılan işgörenlerin %26,2'si 25 yaş ve altı, %36,0'sı 26-34 yaş, %24,6'sı 35-44 yaş, %10,6'sı 45-54 yaş ve %2,6'sı ise 55 ve üzeri yaş aralığındadır. Bunun yanı sıra ilgili araştırmaya katılan işgörenlerin %40,6'sı lise, %24,6'sı ön lisans, %14,6'sı lisans, %9,4'ü yüksek lisans ve %1,8'inin ise doktora eğitimi almış olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin %54,6'sının 1-5 yıl, %31,4'ünün 6-10 yıl, %8,4'ünün 11-15 yıl ve %5,6'sının 16 yıl ve üzeri buldukları işletmede çalıştığı belirlenmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin %42,2'sinin 1-5 yıl, %34,0'ünün 6-10 yıl, %15,2'sinin 11-15 yıl ve %8,6'sının 16 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalıştıkları tespit edilmiştir. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde bulunan otel işletmelerinde araştırmaya katılan işgörenlerin %14,4'ünün önbüro departmanında, %20,2'sinin yiyecek içecek departmanında, %18,2'sinin kat hizmetleri departmanında, %13,8'inin insan kaynakları departmanında %13,6'sının halkla ilişkiler departmanında, %7,8'inin satış pazarlama departmanında ve %12,0'sinin ise diğer departmanlarda (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) çalıştığı belirlenmiştir. İşgörenlerin %45,2'sinin mesleki turizm eğitimi aldığı tespit edilirken, %54,8'inin ise mesleki turizm eğitimi almadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 10: Araştırmaya Katılan Katılımcılar Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Cinsiyet	n	%	İşletmede Çalışılan Süre	n	%
Erkek	264	52,8	1-5 Yıl	273	54,6
Kadın	236	47,2	6-10 Yıl	157	31,4
Toplam	500	100	11-15 Yıl	42	8,4
			16 Yıl ve Üzeri	28	5,6
			Toplam	500	100
Medeni Durum	n	%	Turizm Sektöründe Çalışılan Süre	n	%
Evli	254	50,8	1-5 Yıl	211	42,2
Bekâr	246	49,2	6-10 Yıl	170	34,0
Toplam	500	100	11-15 Yıl	76	15,2
			16 Yıl ve Üzeri	43	8,6
			Toplam	500	100
Yaş	n	%	Çalışılan Departman	n	%
25 Yaş ve Altı	131	26,2	Önbüro	72	14,4
26-34 Yaş	180	36,0	Yiyecek- İçecek	101	20,2
35-44 Yaş	123	24,6	Kat Hizmetleri	91	18,2
45-54 Yaş	53	10,6	İnsan Kaynakları	69	13,8
55 Yaş ve Üzeri	13	2,6	Halkla İlişkiler	68	13,6
Toplam	500	100	Satış Pazarlama	39	7,8
			Diğer	60	12,0
			Toplam	500	100
Eğitim Durumu	n	%	Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu	n	%
İlköğretim	45	9,0	Evet	226	45,2
Lise	203	40,6	Hayır	274	54,8
Ön Lisans	123	24,6	Toplam	500	100
Lisans	73	14,6			
Yüksek Lisans	47	9,4			
Doktora	9	1,8			
Toplam	500	100			

4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizme ilişkin detaylı bulgularına yer verilmektedir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizme yönelik bulguları üç alt başlıktan oluşmaktadır. İlgili bölümün ilk alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumunu oluşturan boyutların tespit edilmesine yönelik bulgular oluştururken; ikinci alt başlığını, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının belirlenmesine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İlgili bölümün üçüncü ve son alt başlığını ise işgörenlerin demografik ve sektörel özelliklerinin örgütsel sinizm durumlarına etkisine yönelik bulguların ortaya konulması oluşturmaktadır.

4.2.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumunu oluşturan boyutların ortaya konulması için faktör analizi yapılmıştır. Örgütsel sinizmi oluşturan boyutların belirlenmesinde rotasyona tutulmamış matrisin yorumlanması güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Bu nedenle faktör analiz yapılırken ortaya çıkan boyutlar "Varimax" rotasyonuna tabi tutulmuştur. Anketin ilgili bölümlerine ait değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi yansıtan en az faktör sayısını belirlemek amacıyla "Kaiser Kriteri" göz önünde bulundurularak döndürülmemiş temel bileşenler (Principal Components) yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 11'de gösterilen faktör analizi sonucunda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm boyutunun iki boyut ve bu boyutlara bağlı soru çıkarılmaksızın 12 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizinde ortaya konulan boyutların toplam varyansı açıklama oranı %63,850 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,669 ile 0,856 arasında değişim gösterdiği görülmüştür. Faktör analizinde 0,50'den düşük faktör yük değeri olmadığından ölçekten herhangi bir soru çıkarılmamıştır. Bu işlemlerin sonunda örgütsel sinizmi oluşturan birinci boyut "olumsuz duygu ve davranış" olarak adlandırılmış olup, bu boyutun 8 önermeye sahip olduğu görülmüştür. Bununla birlikte örgütsel sinizmi oluşturan ikinci boyut "Misyona ve Vizyona İnançsızlık" olarak adlandırılmış olup ilgili boyutun 4 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 11: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

İfade No	Örgütsel Sinizme Yönelik ifadeler	Faktörler	
		1	2
	Olumsuz duygu ve davranış		
S.11	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim.	0,838	
S.9	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	0,819	
S.8	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	0,760	
S.7	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır.	0,738	
S.10	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır.	0,735	
S.12	Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	0,701	
S.6	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	0,691	
S.5	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum.	0,676	
	Misyona ve Vizyona İnançsızlık		
S.2	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.		0,856
S.1	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.		0,841
S.3	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.		0,739
S.4	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum.		0,669
	Özdeğerler	6,116	1,546
	Toplam Varyansın Açıklama Oranı (%)	63,850	

4.2.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyine Yönelik Bulgular

Bulgular bölümünün bu alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet’inde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm düzeyine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İşgörenlerin örgütsel sinizm düzeyine yönelik bulgular Tablo 12’de verilmiştir. İlgili tabloya göre, işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının genel olarak “orta” düzeyde (\bar{x} :2,90; s.s: 1,317) olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin örgütsel sinizm durumu boyutlara göre incelendiğinde işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu “düşük” düzeyde (\bar{x} :2,59; s.s: 1.340) ve “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda (\bar{x} :2,90; s.s: 1.317) ise “orta” düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu ifade edilebilir.

Örgütsel sinizm boyutları arasında yer alan ve otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin en düşük düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu önermelerin ortaya konulması, ilgili çalışma açısından önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde bulunan “Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim” (\bar{x} :2,40; s.s: 1.372), “Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim” (\bar{x} :2,42; s.s: 1.325) ve “Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum” (\bar{x} :2,43; s.s: 1.325) önermeleri ilgili boyut içerisindeki en düşük düzeyde algılanan ifadelerdir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda en düşük düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu önermeler ise; “Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum“ (\bar{x} :2,75; s.s: 1.357), “Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum” (\bar{x} :2,85; s.s: 1.318) ve “Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum” (\bar{x} :2,88; s.s: 1.259) önermeleridir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, örgütsel sinizmi oluşturan boyutlar içerisinde en düşük düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu önermeler incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir unsuru da örgütsel sinizmi oluşturan boyutlar içerisinde en yüksek düzeyde örgütsel sinizme sahip önermelerin hangilerinin olduğunun ortaya konulmasıdır. Örgütsel sinizmin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan ve otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin en yüksek düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu önerme; “Diğer çalışanlarla, çalıştığım

otelin uygulamalarını eleştiririm” (\bar{X} :2,79; s.s: 1.375) önermesi olduğu tespit edilirken; örgütsel sinizmin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan ve otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin en yüksek düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu önerme; “Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır” (\bar{X} :2,91; s.s: 1.219) önermesi olduğu bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

Tablo 12: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Düzeyine Yönelik Bulgular

Faktörler	Örgütsel Sinizme Yönelik Bulgular	Aritmetik Ortalama \bar{x}^*	Standart Sapma S.S
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim.	2,40	1,372
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	2,42	1,325
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	2,67	1,322
	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır.	2,60	1,281
	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır.	2,68	1,329
	Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	2,73	1,396
	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	2,79	1,375
	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum.	2,43	1,325
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	1.Faktör Ortalama	2,59	1,340
	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	2,91	1,219
	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.	2,75	1,357
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	2,85	1,318
	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum.	2,88	1,259
	2.Faktör Ortalama	2,84	1,288
İşgörenlerin Örgütsel Sinizme Yönelik Genel Ortalama		2,90	1,317

*1,00-1,79:Oldukça Düşük Etki; 1,80-2,59: Düşük Düzeyde Etki; 2,60-3,39: Orta Düzeyde Etki; 3,40-4,19: Yüksek Düzeyde Etki; 4,20-5,00: Çok Yüksek Düzeyde Etki

4.2.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin Örgütsel Sinizm Durumlarına Etkisine Yönelik Bulgular

Bu bölümde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerinden olan cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve mesleki turizm eğitimi alma durumu ile işgörenlerin sektörel özelliklerinden olan; işletmede geçirilen süre, sektörde geçirilen süre ve çalışılan işletme ünitelerinin örgütsel sinizm durumuna olan etkileri incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizleri gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine Kolmogorov-Smirnov Testi'nden yararlanılarak bakılmıştır. Verilere uygulanan Kolmogorov-Smirnov Testi sonucunda verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir (%5). Bununla beraber verilerin çarpıklık değerinin -8,29 ve basıklık değerinin de 9,86 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu değerlere göre veriler sola çarpık ve sivridir. Verilerin normal dağılım göstermediğinin tespit edilmesinden sonra araştırmada ortaya konulan hipotezlerin test edilmesi için parametrik olmayan testlerden “Kruskal Wallis H Testi” ve “Mann-Whitney U” testlerinden yararlanılmıştır.

4.2.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H1: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H1a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H1b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo

13’degösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (kadın: 258,70; erkek: 243,17). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenler gerek kadın gerekse erkek olsun genel olarak örgütsel sinizm algılarının birbirine yakın olduğu söylenebilir. Bu kapsamda geliştirilen H1 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının cinsiyet değişkenine göre etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işgörenlerin cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre, örgütsel sinizmi oluşturan boyutlardan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (kadın: 256,21; erkek: 245,40) ile “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu (kadın: 261,17; erkek: 240,96) işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının cinsiyete göre %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin cinsiyeti gerek kadın gerekse erkek olsun örgütsel sinizmi oluşturan iki boyutta da birbirine yakın düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın ilgili amaçlarının elde edilmesine yönelik geliştirilen H1a ve H1b hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 13: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Kadın	Erkek			
Olumsuz Duygu ve Davranış	256,21	245,40	29805,500	-0,836	0,403
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	261,17	240,96	28634,000	-1,566	0,117
Örgütsel Sinizm Genel	258,70	243,17	29216,000	-1,201	0,230

4.2.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H2: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H2a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H2b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 14’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durum değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (evli: 245,96; bekâr: 255,18). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenler gerek evli gerekse bekâr olsun birbirine yakın düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H2 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının medeni durum değişkenine göre etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işgörenlerin medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre, örgütsel sinizmi oluşturan boyutlardan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (evli:249,28; bekâr: 251,76) ile işgörenlerin medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile gerek evli gerekse bekâr olsun birbirlerine yakın düzeyde örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda H2a hipotezi reddedilmiştir.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda (evli: 237,99; bekar: 263,41) işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının medeni durumlarına göre %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarının elde edilmesine yönelik geliştirilen H2b hipotezi desteklenmiştir. İlgili değişkenler arasında farklılığın bekâr işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmin ikinci boyutu olan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda bekâr işgörenlerin evli işgörelere göre daha fazla örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 14: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evli	Bekâr			
Olumsuz Duygu ve Davranış	249,28	251,76	30931,500	-0,193	0,847
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	237,99	263,41	28065,000	-1,972	0,049*
Örgütsel Sinizm Genel	245,96	255,18	30090,000	-0,714	0,475

*:p<0,05

İşgörenlerin medeni durum değişkeninin genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin medeni durumları arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Mann Whitney U testi Tablo 15’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum” önermesiyle (Evli: 233,57; **Bekâr: 267,98**) işgörenlerin medeni durumları arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın bekâr işgörenlerden kaynaklandığı, otel işletmelerinde çalışan bekâr işgörenlerin evli işgörelere göre bu önermede daha fazla örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan diğer 3 önermede ise %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 15: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Medeni Durum değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Grup Sıra Ortalaması		Mann-Whitney U Testi	Z	P
		Evli	Bekâr			
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	243,27	257,97	29404,500	-1,169	0,243
	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.	233,57	267,98	26941,000	-2,725	0,006*
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	240,54	260,78	28713,000	-1,606	0,108
	Çalıştığım otelin, yapacağımı belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum.	250,88	250,10	31144,500	-0,062	0,951

*:p<0,05

4.2.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H3: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H3a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H3b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş

değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 16’da gösterilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin yaş değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin yaş düzeyi ne olursa olsun (25 yaş ve altı: 253,32; 26-34 yaş: 268,58; 35-44 yaş: 237,00; 45-54 yaş: 210,69; 55 yaş ve üzeri: 261,77) birbirine yakın seviyede örgütsel sinizme sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda geliştirilen H3 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin yaş değişkenlerinin genel sinizm düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 16’ya göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile (25 yaş ve altı: 254,83; 26-34 yaş: 264,58; 35-44 yaş: 233,59; 45-54 yaş: 226,14; 55 yaş ve üzeri: 271,31) işgörenlerin yaş değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenler hangi yaş aralığında olursa olsun olumsuz duygu ve davranışa yönelik örgütsel sinizm düzeyleri birbirine yakındır. Bu bakımdan araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H3a hipotezi reddedilmiştir. Öte yandan araştırma kapsamında oluşturulan örgütsel sinizmin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile (25 yaş ve altı: 250,26; 26-34 yaş: 272,32; 35-44 yaş: 246,46; 45-54 yaş: 192,87; 55 yaş ve üzeri: 223,96) işgörenlerin yaş değişkenleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda H3b hipotezi desteklenmiş ve kabul edilmiştir. İlgili boyutta ortaya çıkan bu farklılığın arasında farklılığın 45-54 yaş grubundaki işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmin ikinci boyutu olan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda 45-54 yaş arasındaki işgörenlerin bu boyutta daha az örgütsel sinizme sahip olduğu söylenilebilir.

Tablo 16: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Yaş Değişkeninin Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki kare	SD	P
	25 yaş ve altı	26-34 Yaş	35-44 Yaş	45-54 Yaş	55 Yaş ve Üzeri			
Olumsuz Duygu ve Davranış	254,83	264,58	233,59	226,14	271,31	5,306	4	0,257
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	250,26	272,32	246,46	192,87	223,96	13,151	4	0,011*
Örgütsel Sinizm Genel	253,32	268,58	237,00	210,69	261,77	8,056	4	0,090

*:p<0,05

İşgörenlerin yaş değişkenlerinin genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin yaşları arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 17’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere üzere “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır” önermesiyle (25 yaş ve altı: 261,73; 26-34 yaş: 264, 79; 35-44 yaş: 245,96; **45-54: 188,90**; 55 yaş ve üzeri: 233,46) işgörenlerin yaş değişkenleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile 45-54 yaş aralığındaki işgörenlerin söz konusu önermedeki yaş aralıklarındaki işgörelere oranla daha düşük düzeyde bir algıya sahip olduğu ifade edilebilir. “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan diğer bir önerme ise; “Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum” önermesiyle (25 yaş ve altı: 258,12; 26-34 yaş: 265, 02; 35-44 yaş: 247,86; **45-54: 198,78**; 55 yaş ve üzeri: 208,54) işgörenlerin yaş değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile 45-54 yaş aralığındaki işgörenler diğer yaş aralığındaki işgörelere oranla bu önermeyi daha düşük düzeyde algılamaktadır.

Tablo 17: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Misyonu ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Yaş Değişkeni	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	25 yaş ve altı	131	261,73	13,179	4	0,010*
		26-34 Yaş	180	264,79			
		35-44 Yaş	123	245,96			
		45-54 Yaş	53	188,90			
		55 Yaş ve Üzeri	13	233,46			
	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.	25 yaş ve altı	131	258,12	10,590	4	0,032*
		26-34 Yaş	180	265,02			
		35-44 Yaş	123	247,86			
		45-54 Yaş	53	198,78			
		55 Yaş ve Üzeri	13	208,54			
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	25 yaş ve altı	131	245,42	7,473	4	0,113
		26-34 Yaş	180	267,26			
		35-44 Yaş	123	251,44			
		45-54 Yaş	53	210,52			
		55 Yaş ve Üzeri	13	223,23			
	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum.	25 yaş ve altı	131	233,67	8,357	4	0,079
		26-34 Yaş	180	272,92			
		35-44 Yaş	123	246,35			
		45-54 Yaş	53	224,52			
		55 Yaş ve Üzeri	13	254,88			

*:p<0,05

4.2.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H4: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H4a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H4b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 18’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu (İlköğretim:258,40; Lise:232,39; Önlisans;235,63; **Lisans:314,46**;Yüksek Lisans: 263,63; Doktora: 235,33) tespit edilmiştir. İlgili değişkenler arasında ortaya çıkan farklılığın lisans eğitimine sahip işgörenlerden kaynaklandığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinde çalışan en yüksek örgütsel sinizme sahip işgörenlerin lisans eğitimine sahip işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H4 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin eğitim düzeyi değişkenlerinin genel sinizm düzeyine göre etkisinin incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 18’e göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik (İlköğretim:266,29; Lise:228,06; Önlisans;235,18; **Lisans:311,79**;Yüksek Lisans: 271,27; Doktora: 281,59) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili boyutta ortaya çıkan farklılığın “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutunda lisans eğitimine sahip işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinde çalışan işgörenler arasında “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutunda en yüksek örgütsel sinizme sahip işgörenler lisans eğitimine sahip işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H4a hipotezi kabul edilmiştir. Yine Bununla birlikte “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda(İlköğretim: 233,26; Lise:245,25; Önlisans;244,21; Lisans:298,12;Yüksek

Lisans: 248,47; **Doktora: 165,61**) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.İlgili değişkenler arasında ortaya çıkan farklılığın doktora eğitimine sahip işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinde çalışan doktora eğitimine sahip işgörenlerin diğer eğitim seviyelerine sahip işgörelere nazaran bu boyuta yönelik daha az örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H4b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 18: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							Ki Kare	SD	P
Boyutlar	İlköğretim	Lise	Önlisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora			
Olumsuz Duygu ve Davranış	266,29	228,06	235,18	311,79	271,27	281,59	21,414	5	0,001*
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	233,26	245,25	244,21	298,12	248,47	165,61	12,259	5	0,031*
Örgütsel Sinizm Genel	258,40	232,39	235,63	314,46	263,63	235,33	19,441	5	0,002*

*:p<0,05

İşgörenlerin eğitim düzeyi değişkenlerinin genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir. İlgili tabloya göre “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim” önermesiyle (İlköğretim: 264, 87; Lise:225,08; Önlisans; 244,57; Lisans: 296,64;Yüksek Lisans: 280,60; **Doktora: 301,61**) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.Ortaya çıkan bu farklılığın doktora eğitimi almış işgörenlerden kaynaklandığı, diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan doktora eğitimine sahip işgörenlerin bu önermeyi daha yüksek düzeyde algıladığı ifade edilebilir. “Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim”

önermesiyle (İlköğretim: 259, 89; Lise:231,60; Önlisans; 243,05; **Lisans: 300,75**;Yüksek Lisans: 259,96; Doktora: 274,78) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın lisans eğitimine sahip işgörenlerden kaynaklandığı ve lisans eğitimine sahip işgörenlerin bu önermeyi daha yüksek düzeyde algıladığı ifade edilebilir.“Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm” önermesiyle (İlköğretim: 254, 37; Lise:237,10; Önlisans; 230,63; Lisans: 294,84;Yüksek Lisans: 278,15; **Doktora: 301,6**) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın doktora eğitimine sahip işgörenlerin bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamasından kaynaklandığı ifade edilebilir.“Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır” önermesiyle (İlköğretim: 269,01; Lise: 240,04; Önlisans; 229,04;**Lisans:295,20**;Yüksek Lisans:263,72; Doktora:255,56) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın lisans eğitimine sahip işgörenlerin diğer eğitim değişkene oranla daha fazla örgütsel sinizme sahip oldukları ifade edilebilir.“Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır” önermesiyle (İlköğretim: 262,44; Lise: 228,36; Önlisans; 250,46; Lisans: 286,52;Yüksek Lisans:264,99; **Doktora: 322,83**)işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılığın doktora eğitimine sahip işgörenlerin diğer eğitim değişkenine sahip işgörelere oranla bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamasından kaynaklanmaktadır. “Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez” önermesi ile (İlköğretim: 275,54; Lise: 225,35; Önlisans; 236,14; **Lisans: 306,81**;Yüksek Lisans:277,43; Doktora: 291,44) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılığın lisans eğitimine sahip işgörenlerin diğer eğitim değişkenine sahip işgörelere oranla bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamasından kaynaklanmaktadır.“Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm” önermesi ile (İlköğretim:276,94; Lise:235,00; Önlisans;231,96; **Lisans:302,77**;Yüksek Lisans:257,03; Doktora:263,22) işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya

çıkan bu farklılığın lisans eğitimine sahip işgörenlerin diğer eğitim düzeyine sahip işgörelere oranla bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamasından kaynaklanmaktadır. “Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum” (İlköğretim:262,30; Lise:235,11; Önlisans;242,35; **Lisans:301,25**;Yüksek Lisans:257,94; Doktora:199,67) işgörelerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan bu farklılığın lisans eğitimine sahip işgörelere kaynaklandığı, lisans eğitimine sahip işgörelere diğer eğitim düzeylerine sahip işgörelere göre bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamaktadır.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörelere eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 19’da verilmiştir.İlgili tabloda görüldüğü üzere “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum” önermesiyle (İlköğretim: 242,37; Lise:237,85; Önlisans; 243,70; **Lisans: 300,90**;Yüksek Lisans: 261,10; Doktora: 205,33) işgörelere eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın lisans eğitimi almış işgörelere kaynaklandığı, lisans eğitimine sahip işgörelere diğer eğitim düzeyine sahip işgörelere göre bu önermeyi daha yüksek düzeyde algılamaktadır. Bununla birlikte “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan diğer 3 önermede ise %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 19: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu ve Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Eğitim Düzeyine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Eğitim Düzeyi	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim.	İlköğretim	45	264,87	18,816	5	0,002*
		Lise	203	225,08			
		Önlisans	123	244,57			
		Lisans	73	296,64			
		Yükseklisans	47	280,60			
		Doktora	9	301,61			
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	İlköğretim	45	259,89	14,151	5	0,015*
		Lise	203	231,60			
		Önlisans	123	243,05			
		Lisans	73	300,75			
		Yükseklisans	47	259,96			
		Doktora	9	274,78			
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	İlköğretim	45	254,37	14,622	5	0,012*
		Lise	203	237,10			
		Önlisans	123	230,63			
		Lisans	73	294,84			
		Yükseklisans	47	278,15			
		Doktora	9	301,06			
	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır.	İlköğretim	45	269,01	12,543	5	0,028*
		Lise	203	240,04			
		Önlisans	123	229,04			
		Lisans	73	295,20			
		Yükseklisans	47	263,72			
		Doktora	9	255,56			
Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır.	İlköğretim	45	262,44	13,003	5	0,023*	
	Lise	203	228,36				
	Önlisans	123	250,46				
	Lisans	73	286,52				
	Yükseklisans	47	264,99				
	Doktora	9	322,83				

Tablo 19'un devamı

Olumsuz Duygu ve Davranış	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	İlköğretim	45	276,94	16,535	5	0,005*
		Lise	203	235,00			
		Önlisans	123	231,96			
		Lisans	73	302,77			
		Yükseklisans	47	257,03			
		Doktora	9	263,22			
	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetinde bulunurum.	İlköğretim	45	262,30	14,101	5	0,015*
		Lise	203	235,11			
		Önlisans	123	242,34			
		Lisans	73	301,25			
		Yükseklisans	47	257,94			
		Doktora	9	263,22			
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	İlköğretim	45	246,98	10,346	5	0,066
		Lise	203	242,15			
		Önlisans	123	143,24			
		Lisans	73	291,77			
		Yükseklisans	47	259,81			
		Doktora	9	172,28			
	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.	İlköğretim	45	239,39	6,216	5	0,286
		Lise	203	255,34			
		Önlisans	123	247,32			
		Lisans	73	272,77			
		Yükseklisans	47	228,79			
		Doktora	9	173,06			
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	İlköğretim	45	230,81	10,489	5	0,062
		Lise	203	248,54			
		Önlisans	123	246,65			
		Lisans	73	291,95			
		Yükseklisans	47	238,64			
		Doktora	9	171,50			
	Çalıştığım otelin, yapacağımı belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum.	İlköğretim	45	242,37	12,622	5	0,027*
		Lise	203	237,85			
		Önlisans	123	243,70			
		Lisans	73	300,90			
		Yükseklisans	47	261,10			
		Doktora	9	205,33			

4.2.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, çalışılan işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H5: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H5a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H5b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 20’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan işletmede geçirdikleri süre (1-5 yıl: 262,89; 6-10 Yıl: 245,62; 11-15 Yıl: 231,32; **16 Yıl ve Üzeri 185,82**) bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzerinde (185,82) çalışan işgörenlerdir. Elde edilen bilgi çalışılan süre uzadıkça örgütsel sinizm de azalmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H5 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin işletmede geçirdikleri süre değişkenlerinin genel sinizm düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işletmede geçirilen süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 20’ye göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (1-5 yıl: 259,93; 6-10 Yıl: 247,07; 11-15 Yıl: 235,76; 16 Yıl ve Üzeri 199,88)ile işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenler işletmede ne kadar süre çalışmış olurlarsa olsun örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik birbirlerine yakın

düzeyde örgütsel sinizme sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H5a hipotezi reddedilmiştir.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu (1-5 yıl: 266,51; 6-10 Yıl: 244,70; 11-15 Yıl: 223,90; **16 Yıl ve Üzeri 166,86**) ile işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenlerin işletmede geçirdikleri süre bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzerinde (166,86) çalışan işgörenlerdir. Elde edilen bilgi çalışılan süre uzadıkça “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutundaki örgütsel sinizm de azalmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H5b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 20: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	259,93	247,07	235,76	199,88	5,143	3	0,162
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	266,51	244,70	223,90	166,86	14,496	3	0,002*
Örgütsel Sinizm Genel	262,89	245,62	231,32	185,82	8,547	3	0,036*

*:p<0,05

İşgörenlerin işletmede geçirilen süre değişkenlerinin genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda işgörenlerin genel örgütsel sinizm ve işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ve “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 21’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan “Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır” önermesi ile (1-5 yıl: 252,05; 6-10

Yıl: 260,53; 11-15 Yıl: 251,49; **16 Yıl ve Üzeri 177,64**) işgörenlerin işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenlerin işletmede geçirdikleri süre bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzeri (166,86) çalışan işgörenlerdir, şeklinde yorumlanabilir. “Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm” önermesi ile (1-5 yıl: 265,96; 6-10 Yıl:237,07; 11-15 Yıl: 240,00; **16 Yıl ve Üzeri:190,84**) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler işletmede diğer sürelerde çalışan işgörelere göre bu önermeye yönelik daha az örgütsel sinizme sahiptirler. İlgili tabloya göre “Misyonu ve Vizyonu İnançsızlık” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır” önermesi ile (1-5 yıl: 269,88; 6-10 Yıl: 234,78; 11-15 Yıl: 236,77; **16 Yıl ve Üzeri: 170,27**) işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu farklılığın kaynağını işletmede 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler oluşturmaktadır. 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler diğer sürelerde çalışan işgörelere göre daha az örgütsel sinizme sahiptir. “Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır” önermesi ile (1-5 yıl: 269,40; 6-10 Yıl: 240,69; 11-15 Yıl: 222,18; **16 Yıl ve Üzeri: 163,77**) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan işletmede geçirdikleri sürebakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerdir.

Tablo 21: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	İşletmede Geçirilen Süre	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim	1-5 Yıl	273	245,49	1,288	3	0,732
		6-10 Yıl	157	260,95			
		11-15 Yıl	42	246,94			
		16 Yıl ve Üzeri	28	246,09			
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	1-5 Yıl	273	257,61	4,281	3	0,233
		6-10 Yıl	157	252,07			
		11-15 Yıl	42	222,92			
		16 Yıl ve Üzeri	28	213,80			
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	1-5 Yıl	273	263,41	7,226	3	0,065
		6-10 Yıl	157	234,82			
		11-15 Yıl	42	255,38			
		16 Yıl ve Üzeri	28	205,25			
	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır	1-5 Yıl	273	259,69	5,762	3	0,124
		6-10 Yıl	157	249,47			
		11-15 Yıl	42	227,79			
		16 Yıl ve Üzeri	28	200,75			
	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır	1-5 Yıl	273	252,05	8,336	3	0,40*
		6-10 Yıl	157	260,53			
		11-15 Yıl	42	251,49			
		16 Yıl ve Üzeri	28	177,64			
Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	1-5 Yıl	273	254,99	0,872	3	0,832	
	6-10 Yıl	157	242,97				
	11-15 Yıl	42	255,08				
	16 Yıl ve Üzeri	28	242,05				
Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	1-5 Yıl	273	265,96	10,052	3	0,018*	
	6-10 Yıl	157	237,07				
	11-15 Yıl	42	240,00				
	16 Yıl ve Üzeri	28	190,84				

Tablo 21'in devamı

Olumsuz Duygu ve Davranış	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetinde bulunurum.	1-5 Yıl	273	260,84	5,302	3	0,151
		6-10 Yıl	157	244,85			
		11-15 Yıl	42	235,20			
		16 Yıl ve Üzeri	28	204,25			
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	1-5 Yıl	273	269,88	16,653	3	0,001*
		6-10 Yıl	157	234,78			
		11-15 Yıl	42	236,77			
		16 Yıl ve Üzeri	28	170,27			
	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	1-5 Yıl	273	269,40	17,909	3	0,000*
		6-10 Yıl	157	240,69			
		11-15 Yıl	42	222,18			
		16 Yıl ve Üzeri	28	163,77			
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	1-5 Yıl	273	259,50	7,336	3	0,062
		6-10 Yıl	157	251,60			
		11-15 Yıl	42	228,24			
		16 Yıl ve Üzeri	28	189,98			
	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum.	1-5 Yıl	273	253,10	7,788	3	0,051
		6-10 Yıl	157	260,36			
		11-15 Yıl	42	243,04			
		16 Yıl ve Üzeri	28	181,07			

*:p<0,05

4.2.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H6: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H6a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H6b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 22’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin turizm sektöründe çalıştıkları süre (1-5 yıl: 267,30; 6-10 Yıl: 249,94; 11-15 Yıl: 237,29; **16 Yıl ve Üzeri: 193,36**) bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerdir. Elde edilen bilgi turizm sektöründe çalışılan süre uzadıkça örgütsel sinizm de azaldığı şeklinde yorumlanabilir. Bu kapsamda H6 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin turizm sektöründe çalıştıkları süre değişkenlerinin genel sinizm düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların turizm sektöründe çalışılan süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 22’ye göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (1-5 yıl: 265,66; 6-10 Yıl: 249,18; 11-15 Yıl: 237,65; 16 Yıl ve Üzeri: 203,78) ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenlerin turizm sektöründe çalıştıkları süre ne kadar olursa olsun olumsuz duygu ve davranışa yönelik sinizm durumları birbirlerine yakın düzeydedir. Bu kapsamda geliştirilen H6a hipotezi reddedilmiştir.

Örgütsel sinizmi oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu (1-5 yıl: 265,41; 6-10 Yıl: 251,74; 11-15 Yıl: 240,61; **16 Yıl ve Üzeri: 189,65**) ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile turizm sektöründe çalışılan süre bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzerinde çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H6b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 22: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	265,66	249,18	237,65	203,78	7,451	3	0,059
Misyon ve Vizyona İnançsızlık	265,41	251,74	240,61	189,65	10,298	3	0,016*
Örgütsel Sinizm Genel	267,30	249,94	237,29	193,36	10,218	3	0,017*

*:p<0,05

İşgörenlerin turizm sektöründe geçirilen süre değişkenlerinin genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda işgörenlerin genel örgütsel sinizm ve işletmede geçirilen süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ve “Misyon ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 23’de verilmiştir.İlgili tabloda görüldüğü üzere “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan “Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır” önermesi ile (1-5 yıl: 261,23; 6-10 Yıl: 257,13; 11-15 Yıl: 247,27; **16 Yıl ve Üzeri: 177,10**) turizm sektöründe çalışılan süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Tespit edilen bu farklılığın kaynağını işletmede 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler oluşturmaktadır. 16 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalışan işgörenler diğer sürelerde turizm sektöründe çalışan işgörelere göre bu önermeye yönelik daha az sinizme sahiptir. “Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm” önermesi ile (1-5 yıl: 265,52; 6-10 Yıl: 248,89; 11-15 Yıl: 239,25; **16 Yıl ve Üzeri: 202,83**)turizm sektöründe çalışılan süre değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile turizm sektöründe 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler diğer işgörelere oranla bu önermeye göre daha az örgütsel sinizm sahibidirler.

“Misyona ve Vizyona inançsızlık” “Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum” önermesi ile (1-5 yıl: 269,31; 6-10 Yıl: 245,85; 11-15 Yıl: 227,39; **16 Yıl ve Üzeri: 216,98**)turizm sektöründe çalışılan süre değişimleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile 16 yıl ve üzeri turizm sektöründe çalışan işgörenler diğer sürelerde turizm sektöründe çalışan işgörelere oranla bu önermeye yönelik daha az sinik özellikler taşımaktadır.“Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır” önermesi ile (1-5 yıl: 270,02; 6-10 Yıl: 245,27; 11-15 Yıl: 241,91; **16 Yıl ve Üzeri: 190,45**) turizm sektöründe çalışılan süre değişimleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile turizm sektöründe 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler diğer işgörelere göre bu önermeye yönelik daha az sinik özellikler göstermektedir.

Tablo 23:Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Turizm Sektöründe Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	İşletmede Geçirilen Süre	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçirim	1-5 Yıl	211	255,49	0,536	3	0,911
		6-10 Yıl	171	248,11			
		11-15 Yıl	75	243,19			
		16 Yıl ve Üzeri	43	248,28			
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	1-5 Yıl	211	263,45	5,696	3	0,127
		6-10 Yıl	171	248,78			
		11-15 Yıl	75	240,91			
		16 Yıl ve Üzeri	43	210,52			
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	1-5 Yıl	211	263,63	6,033	3	0,110
		6-10 Yıl	171	247,95			
		11-15 Yıl	75	243,79			
		16 Yıl ve Üzeri	43	207,90			
	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır	1-5 Yıl	211	260,43	3,179	3	0,365
		6-10 Yıl	171	248,27			
		11-15 Yıl	75	244,91			
		16 Yıl ve Üzeri	43	220,38			

Tablo 23'ün devamı

Olumsuz Duygu ve Davranış	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır	1-5 Yıl	211	261,23	13,339	3	0,004*
		6-10 Yıl	171	257,13			
		11-15 Yıl	75	247,27			
		16 Yıl ve Üzeri	43	177,10			
	Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	1-5 Yıl	211	260,12	2,282	3	0,516
		6-10 Yıl	171	244,34			
		11-15 Yıl	75	249,59			
		16 Yıl ve Üzeri	43	229,38			
	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	1-5 Yıl	211	265,52	7,891	3	0,048*
		6-10 Yıl	171	248,89			
		11-15 Yıl	75	239,25			
		16 Yıl ve Üzeri	43	202,83			
	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyette bulunurum.	1-5 Yıl	211	269,31	8,506	3	0,037*
		6-10 Yıl	171	245,85			
		11-15 Yıl	75	227,39			
		16 Yıl ve Üzeri	43	216,98			
Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	1-5 Yıl	211	269,05	12,357	3	0,006*
		6-10 Yıl	171	247,00			
		11-15 Yıl	75	239,15			
		16 Yıl ve Üzeri	43	189,28			
	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	1-5 Yıl	211	270,02	12,327	3	0,006*
		6-10 Yıl	171	245,27			
		11-15 Yıl	75	241,91			
		16 Yıl ve Üzeri	43	190,45			
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	1-5 Yıl	211	259,92	5,625	3	0,131
		6-10 Yıl	171	248,59			
		11-15 Yıl	75	254,71			
		16 Yıl ve Üzeri	43	204,50			
	Çalıştığım otelin, yapacağımı belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum.	1-5 Yıl	211	249,51	7,241	3	0,065
		6-10 Yıl	171	266,98			
		11-15 Yıl	75	242,18			
		16 Yıl ve Üzeri	43	204,31			

*p<0,05

4.2.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla, çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H7: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H7a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H7b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 24’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile çalışılan departmanarasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departman (Önbüro:253,27; Yiyecek-içecek: 273,30; Kat Hizmetleri: 263,01; İnsan Kaynakları: 248,17; Halkla İlişkiler: 264,31; Satış Pazarlama:262,47; **Diğer: 190,68**) bakımından örgütsel sinizme en az sahip olan işgörenler diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H7 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin çalıştıkları departman değişkeninin genel sinizm düzeyine göre farklılığın incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların çalışılan departman değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 24’e göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (Önbüro:232,02; Yiyecek-içecek: 277,98; Kat Hizmetleri: 264,30; İnsan Kaynakları: 239,91; Halkla İlişkiler: 257,28; Satış Pazarlama:267,88; **Diğer: 198,68**) ile çalışılan departman değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler diğer (muhasabe,

casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H7a hipotezi kabul edilmiştir.

Örgütsel sinizmi oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu (Önbüro:243,38; Yiyecek-içecek: 256,75; Kat Hizmetleri: 256,12; İnsan Kaynakları: 262,12; Halkla İlişkiler: 279,40; Satış Pazarlama:247,68; Diğer: 195,73) ile çalışılan departman değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenlerin çalıştığı departman ne olursa olsun işgörenlerin birbirine yakın düzeyde örgütsel sinizm düzeyine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H7b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 24: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumları ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri			
Boyutlar	Olumsuz Duygu ve Davranış	Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Örgütsel Sinizm Genel
Önbüro	232,02	243,38	235,27
Yiyecek-İçecek	277,98	256,75	273,30
Kat Hizmetleri	264,30	256,12	263,01
İnsan Kaynakları	239,91	262,12	248,17
Halkla İlişkiler	257,28	279,40	264,31
Satış Pazarlama	267,88	247,68	262,47
** Diğer	198,68	195,73	190,68
Ki Kare	14,514	12,375	15,208
SD	6	6	6
P	*0,024	0,054	*0,019

*:p<0,05

:Diğer:** (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik)

İşgörenlerin işletmede çalışılan departman değişkeni ile genel sinizmi oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, %5 anlamlılık düzeyinde

istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ve “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 25’ de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim” önermesi ile (Önbüro: 227,56; Yiyecek-içecek: 274,37; Kat Hizmetleri: 270,04; İnsan Kaynakları: 250,49; Halkla İlişkiler: 245,50; Satış Pazarlama: 260,76; **Diğer: 207,23**) çalışılan departman değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile çalışılan işletme düşünülünce en az öfkelenen işgörenler diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenlerdir. “Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum” önermesi ile (Önbüro: 238,65; Yiyecek-içecek: 286,10; Kat Hizmetleri: 263,65; İnsan Kaynakları: 233,36; Halkla İlişkiler: 249,61; Satış Pazarlama: 273,04; **Diğer: 190,93**) çalışılan departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenler insan kaynakları, kat hizmetleri vb. departmanlarda çalışan işgörelere oranla daha az sinik bireylerdir.

“Misyona ve Vizyona inancsızlık” boyutundaki önermelerden farklılık gösteren önerme ise “Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum” önermesidir.(Önbüro: 248,72; Yiyecek-içecek: 248,86; Kat Hizmetleri: 252,81; İnsan Kaynakları: 263,49; Halkla İlişkiler: 292,79; Satış Pazarlama: 228,21; **Diğer: 203,52**). Söz konusu önermede işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle çalışılan departmanlar arasında en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenlerdir.

Tablo 25: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyona ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Çalışılan Departmana Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	İşletmede Çalışılan Departman	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçirim	Önbüro	71	229,17	8,431	6	0,208
		Yiyecek- içecek	101	267,10			
		Kat hizmetleri	91	267,58			
		İnsan Kaynakları	69	249,99			
		Halkla İlişkiler	68	240,47			
		Satış Pazarlama	39	271,55			
		Diğer	60	220,98			
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	Önbüro	71	227,56	12,684	6	0,048*
		Yiyecek- içecek	101	274,37			
		Kat hizmetleri	91	270,04			
		İnsan Kaynakları	69	250,49			
		Halkla İlişkiler	68	245,50			
		Satış Pazarlama	39	260,76			
		Diğer	60	207,23			
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm	Önbüro	71	231,20	11,923	6	0,064
		Yiyecek- içecek	101	266,42			
		Kat hizmetleri	91	256,81			
		İnsan Kaynakları	69	243,40			
		Halkla İlişkiler	68	276,94			
		Satış Pazarlama	39	265,27			
		Diğer	60	205,88			

Tablo 25'in devamı

Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır	Önbüro	71	241,99	9,488	6	0,148
		Yiyecek- içecek	101	264,38			
		Kat hizmetleri	91	264,71			
		İnsan Kaynakları	69	251,22			
		Halkla İlişkiler	68	248,93			
		Satış Pazarlama	39	270,12			
		Diğer	60	203,99			
	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır	Önbüro	71	234,05	8,307	6	0,216
		Yiyecek- içecek	101	268,55			
		Kat hizmetleri	91	268,51			
		İnsan Kaynakları	69	252,40			
		Halkla İlişkiler	68	253,07			
		Satış Pazarlama	39	239,45			
		Diğer	60	214,63			
	Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	Önbüro	71	242,88	5,499	6	0,482
		Yiyecek- içecek	101	273,04			
		Kat hizmetleri	91	255,70			
		İnsan Kaynakları	69	244,64			
		Halkla İlişkiler	68	248,49			
		Satış Pazarlama	39	251,60			
		Diğer	60	222,10			
	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	Önbüro	71	250,36	10,918	6	0,091
		Yiyecek- içecek	101	278,15			
		Kat hizmetleri	91	247,00			
		İnsan Kaynakları	69	220,54			
		Halkla İlişkiler	68	268,32			
		Satış Pazarlama	39	254,68			
		Diğer	60	220,98			

Tablo 25'in devamı

Olumsuz Duygu ve Davranış	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otele olup bitenlerle ilgili şikâyetinde bulunurum.	Önbüro	71	238,65	20,757	6	0,002*
		Yiyecek- içecek	101	286,10			
		Kat hizmetleri	91	263,65			
		İnsan Kaynakları	69	233,36			
		Halkla İlişkiler	68	249,61			
		Satış Pazarlama	39	273,04			
		Diğer	60	190,93			
Misyon ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otele politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	Önbüro	71	237,56	9,369	6	0,154
		Yiyecek- içecek	101	253,36			
		Kat hizmetleri	91	268,31			
		İnsan Kaynakları	69	262,96			
		Halkla İlişkiler	68	265,29			
		Satış Pazarlama	39	245,56			
		Diğer	60	206,33			
	Çalıştığım otele politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	Önbüro	71	248,24	5,974	6	0,426
		Yiyecek- içecek	101	267,62			
		Kat hizmetleri	91	253,55			
		İnsan Kaynakları	69	246,71			
		Halkla İlişkiler	68	265,57			
		Satış Pazarlama	39	231,12			
		Diğer	60	219,64			
	Başkalarıyla, çalıştığım oteledeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	Önbüro	71	248,72	14,409	6	0,025*
		Yiyecek- içecek	101	248,86			
		Kat hizmetleri	91	252,81			
		İnsan Kaynakları	69	263,49			
		Halkla İlişkiler	68	292,79			
		Satış Pazarlama	39	228,21			
		Diğer	60	203,52			

Tablo 25'in devamı

Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum.	Önbüro	71	250,79	9,403	6	0,152
		Yiyecek- içecek	101	255,50			
		Kat hizmetleri	91	246,43			
		İnsan Kaynakları	69	261,72			
		Halkla İlişkiler	68	264,73			
		Satış Pazarlama	39	275,15			
		Diğer	60	202,85			

*:p<0,05

:Diğer:** (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik)

4.2.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiyeye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H8: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H8a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H8b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 26’da gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma değişkeni arasında%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (Evet: 275,98; **Hayır: 229,32**). Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla daha az sinik tutum ve davranışlar

sergilemektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H8 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma değişkenlerinin genel sinizm düzeyine olan etkisinin incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise örgütsel sinizmi oluşturan boyutların mesleki turizm eğitimi alma değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 26'ya göre örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu (**Evet: 270,40; Hayır: 233,95**) ile turizm eğitimi alma durumu arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile en fazla örgütsel sinizme sahip olan işgörenler turizm eğitimi alan işgörenlerdir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H8a hipotezi kabul edilmiştir.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu (**Evet: 281,64; Hayır: 224,64**) ile turizm eğitimi alma durumu arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi alan işgörenler almayan işgörelere oranla daha fazla örgütsel sinizme sahiptirler. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H8b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 26: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarıyla Turizm Eğitimi Alma Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evet	Hayır			
Olumsuz Duygu ve Davranış	270,40	233,95	26468,500	-2,813	0,005*
Misyon ve Vizyona İnançsızlık	281,64	224,64	23917,500	-4,407	0,000*
Örgütsel Sinizm Genel	275,98	229,32	25202,000	-3,598	0,000*

*:P<0,05

İşgörenlerin turizm eğitimi alma değişkeni ile genel sinizmi oluşturan boyutlar arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Mann-Whitney U Testi sonuçları Tablo 27’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Olumsuz Duygu ve

Davranış” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçirim” önermesi ile (Evet: 265,69; **Hayır: 237,87**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla bu önermeye yönelik daha az sinik tutum ve davranış sergilemektedir. “Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim” önermesi ile (Evet: 265,12; **Hayır: 238,34**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu farklılığın kaynağını mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler oluşturmaktadır. Başka bir ifadeyle mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla bu önermeye yönelik daha az örgütsel sinizm sahibidirler. “Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm” önermesi ile (Evet: 269,34; **Hayır: 234,34**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenlerin çalışılan oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştirme eğilimleri mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla daha azdır. “Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır” önermesi ile (Evet: 273,67; **Hayır: 231,23**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler alan işgörelere bu önermeye oranla daha az sinik tutum ve davranış sergileme eğilimindedirler. “Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez” önermesi ile (Evet:264,46; **Hayır: 238,89**) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu farklılığın kaynağını mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler oluşturmaktadır. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere göre daha az örgütsel sinizm sahibidirler. “Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum” önermesi ile (Evet: 267,13, **Hayır: 236,67**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenlerin çalışılan otel dışındaki arkadaşlara otel ile ilgili şikâyetle bulunma

eğilimi mesleki turizm eğitimi alan işgörenlere göre daha azdır. “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisinde yer alan 8 önermenin 6’sında anlamlı bir farklılık tespit edilmiş, tespit edilen bu farklılığın mesleki turizm eğitimi almayan işgörenlerden kaynaklandığı görülmüştür. Başka bir ifade ile “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu içerisindeki önermelere verilen cevaplar neticesinde mesleki turizm eğitimi almayan işgörenlerin mesleki turizm alan işgörenlere göre daha az sinik tutum ve davranış sergiledikleri şeklinde ifade edilebilir.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde ise; “Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak yön vardır” önermesi ile (Evet: 275,11; **Hayır: 230,04**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu farklılığa göre mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörenlere göre daha az çalıştıkları otel politikalarını, amaçlarını ve uygulamalarını eleştirme eğilimindedirler. “Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum” önermesi ile (Evet: 265,38; **Hayır: 238,13**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörenlere oranla daha az çalışılan otel amaçlarına inanmama eğilimindedirler. “Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum” önermesi ile (Evet: 279,80; **Hayır: 226,13**) işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu farklılığa göre mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörenlere oranla daha az çalışılan oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında başkaları ile konuşma eğilimindedir. “Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görmüyorum” önermesi ile (Evet: 276,89; **Hayır: 228,56**) mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörenlere oranla daha az çalışılan otelde yapılacağı söylenenler ile gerçekleştirenler arasında benzerlik görememe eğilimindedir.

Tablo 27: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Olumsuz Duygu ve Davranış Boyutu İle Misyonu ve Vizyona İnançsızlık Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Turizm Eğitimi Alma Değişkenine Göre Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Grup Sıra Ortalaması		Mann-Whitney U Testi	Z	P
		Evet	Hayır			
Olumsuz Duygu ve Davranış	Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçirim.	265,69	237,87	27538,500	-2,219	0,026*
	Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	265,12	238,34	27666,000	-2,131	0,033*
	Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.	269,34	234,83	26708,000	-2,737	0,006*
	Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır.	262,18	240,79	28334,000	-1,692	0,091
	Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır.	273,67	231,23	25725,500	-3,357	0,001*
	Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	264,46	238,89	27817,000	-2,021	0,043*
	Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	262,36	240,64	28292,500	-1,724	0,085
	Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum.	267,13	236,67	27211,000	-2,241	0,015*

Tablo 27'nin devamı

Misyon ve Vizyona İnançsızlık	Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	275,11	230,04	25400,000	-3,567	0,000*
	Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum	265,38	238,13	27608,500	-2,149	0,032*
	Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	279,80	226,13	24333,500	-4,240	0,000*
	Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum.	276,89	228,56	24996,000	-3,821	0,000*

*:p<0,05

4.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumlarına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarına ilişkin detaylı bulgularına yer verilmektedir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarına yönelik bulguları üç alt başlıktan oluşmaktadır. İlgili bölümün ilk alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumunu oluşturan boyutların tespit edilmesine yönelik bulgular oluştururken, ikinci alt başlığını, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarının belirlenmesine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İlgili bölümün üçüncü ve son alt başlığını ise işgörenlerin demografik ve sektörel özelliklerinin motivasyon durumlarına etkisine yönelik bulguların ortaya konulması oluşturmaktadır.

4.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarını oluşturan boyutların ortaya konulması

amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Motivasyon boyutların belirlenmesinde rotasyona tutulmamış matrisin yorumlanması güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Bu nedenle faktör analiz yapılırken ortaya çıkan boyutlar “Varimax” rotasyonuna tabi tutulmuştur. Anketin ilgili bölümlerine ait değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi yansıtan en az faktör sayısını belirlemek amacıyla Kaiser Kriteri göz önünde bulundurularak döndürülmemiş temel bileşenler (Principal Components) yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 28’de gösterilen faktör analizi sonucunda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin motivasyon unsurunun iki boyut ve bu boyutlara bağlı soru çıkarılmaksızın 15 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizinde ortaya konulan boyutların toplam varyansı açıklama oranı %68,365 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,584 ile 0,887 arasında değişim gösterdiği görülmüştür. Faktör analizinde 0,50 den düşük faktör yük değeri olmadığından ölçekten herhangi bir soru çıkarılmamıştır. Bu işlemlerin sonunda motivasyonu oluşturan birinci boyut “Çalışma Ortamı ve Şartları” olarak adlandırılmış olup, bu boyutun 13 önermeye sahip olduğu görülmüştür. Bununla birlikte motivasyonu oluşturan ikinci boyut “Özgüven” olarak adlandırılmış olup ilgili boyutun 2 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 28: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

İfade No	Motivasyona Yönelik ifadeler	Faktörler	
		1	2
	Çalışma Ortamı		
S.2	İş güvencemin olması, beni motive eder.	0,887	
S.1	Ücretimin düzenli olarak artması, beni motive eder.	0,880	
S.4	Yaptığım işte başarılı olmam, beni motive eder.	0,867	
S.3	Başarımdan dolayı ödüllendirilmem (bahşiş, komisyon) beni motive eder.	0,839	
S.5	Yaptığım işin bana çekici gelmesi beni motive eder.	0,812	
S.6	İşimi adil bir ortamda yapmam beni motive eder.	0,733	

Tablo 29'in Devamı

S.15	Bana ve özel hayatıma saygı duyulması beni motive eder.	0,710	
S.11	İşveren ve yöneticilerimin bana karşı nazik olması beni motive eder	0,710	
S.8	Amirlerimin beni taktir etmesi beni motive eder.	0,701	
S.12	Yaptığım işi sevmem beni motive eder.	0,677	
S.9	Çalıştığım ortamdaki fiziksel olanaklar (klima, kahve makinesi vb.) beni motive eder.	0,672	
S.13	İşimde yükselme imkânının olması beni motive eder.	0,665	
S.14	İşimin kendimi geliştirmeme fırsat vermesi beni motive eder.	0,584	
Özgüven			
S.10	Farklı departmanlarda çalışmak beni motive eder.		0,831
S.7	Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder.		0,714
Özdeğerler		9,170	1,085
Toplam Varyansın Açıklama Oranı (%)		68,365	

4.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyine Yönelik Bulgular

Bulgular bölümünün bu alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet’inde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İşgörenlerin motivasyon düzeyine yönelik bulgular Tablo 29’ da verilmiştir. İlgili tabloya göre, işgörenlerin motivasyon durumlarının genel olarak yüksek düzeyde olduğu (\bar{x} :4,11; s.s: 0,827)tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin motivasyon durumları boyutlara göre incelendiğinde işgörenlerin “Çalışma ortamı ve Şartları” boyutu (\bar{x} :4,17; s.s: 0,859) ile “Özgüven” boyutunun (\bar{x} :3,69; s.s: 1,048) “yüksek” düzeyde motivasyona sahip olduğu ifade edilebilir.

Motivasyon boyutları arasında yer alan ve işgörenlerin en düşük düzeyde motivasyona sahip olduğu önermelerin ortaya konulması ilgili çalışma açısından önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu içerisinde yer alan “Çalıştığım ortamdaki fiziksel olanaklar (klima, kahve makinesi vb.) beni motive eder”. (\bar{x} :4,03; s.s: 1,084) ve “Ücretimin düzenli olarak

artması, beni motive eder” (\bar{X} :4,08; s.s: 1,235) önermeleri ilgili boyut içerisinde en düşük düzeyde motivasyona sahip bulunan önermelerdir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon boyutlarından olan “Özgüven” boyutu içerisinde en düşük düzeyde motivasyona sahip bulunan önerme ise; “Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder”. (\bar{X} :3,64; s.s: 1,226) önermesi olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyonu oluşturan boyutlar içerisinde en düşük düzeyde motivasyona sahip olduğu önermeler incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur da motivasyonu oluşturan boyutlar içerisinde en yüksek düzeyde motivasyona sahip bulunan önermelerin hangilerinin olduğu ortaya konulmasıdır. Bu kapsamda “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu içerisinde yer alan “Bana ve özel hayatıma saygı duyulması beni motive eder” (\bar{X} :4,28; s.s: 1,054) ve “Yaptığım işte başarılı olmam, beni motive eder”. (\bar{X} :4,26; s.s: 1,016) önermeleri ilgili boyut içerisinde en yüksek düzeyde algıya sahip önermelerdir. Motivasyon unsurunun “Özgüven” boyutu içerisinde yer alan “Farklı departmanlarda çalışmak beni motive eder”. (\bar{X} :3,74; s.s: 1,250) önermesi de söz konusu boyutta en yüksek düzeyde algıya sahip bulunan önermelerdir.

Tablo 30: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyine Yönelik Bulgular

Motivasyon Yönelik Bulgular		Aritmetik Ortalama \bar{X}^*	Standart Sapma S.S
Çalışma Ortamı ve Şartları	Ücretimin düzenli olarak artması, beni motive eder.	4,08	1,235
	Yaptığım işte başarılı olmam, beni motive eder.	4,26	1,016
	Başarımdan dolayı ödüllendirilmem (bahşiş, komisyon) beni motive eder.	4,16	1,106
	Yaptığım işin bana çekici gelmesi beni motive eder.	4,16	1,056
	İşimi adil bir ortamda yapmam beni motive eder.	4,13	1,118
	Bana ve özel hayatıma saygı duyulması beni motive eder.	4,28	1,054

Tablo 29'un Devamı

	İşveren ve yöneticilerimin bana karşı nazik olması beni motive eder	4,25	0,912
	Amirlerimin beni takdir etmesi beni motive eder.	4,12	0,992
	Yaptığım işi sevmem beni motive eder.	4,23	0,972
	Çalıştığım ortamdaki fiziksel olanaklar (klima, kahve makinesi vb.) beni motive eder.	4,03	1,084
	İşimde yükselme imkânının olması beni motive eder.	4,23	1,009
	İşimin kendimi geliştirmeme fırsat vermesi beni motive eder.	4,17	1,019
	1. Faktör Ortalama	4,17	0,859
Özgüven	Farklı departmanlarda çalışmak beni motive eder.	3,74	1,250
	Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder.	3,64	1,226
	2. Faktör Ortalama	3,69	1,048
İşgörenlerin Motivasyon Düzeyine Yönelik Genel Ortalama		4,11	0,827

*1,00-1,79:Oldukça Düşük Etki; 1,80-2,59: Düşük Düzeyde Etki; 2,60-3,39: Orta Düzeyde Etki; 3,40-4,19: Yüksek Düzeyde Etki; 4,20-5,00: Çok Yüksek Düzeyde Etki

4.3.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin Motivasyon Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Bu bölümde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerinden olan cinsiyet, yaş, medeni durum eğitim düzeyi ve mesleki turizm eğitimi alma durumu ile işgörenlerin sektörel özelliklerinden olan; işletmede geçirilen süre, sektörde geçirilen süre ve çalışılan işletme ünitelerinin işgörenlerin motivasyon düzeylerine olan etkileri incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizleri gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine Kolmogorov-Smirnow Testi'nden yararlanılarak bakılmıştır. Verilere uygulanan Kolmogorov-Smirnow Testi sonucunda verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir (%5). Bununla beraber verilerin, çarpıklık değerinin (-1,558) ve basıklık değerlerinin de (2,729) olduğu tespit edilmiştir. Buna göre veriler sola çarpık ve sivridir. Verilerin normal dağılım göstermediğinin tespit edilmesinden sonra

araştırmada ortaya konulan hipotezlerin test edilmesi için parametrik olmayan testlerden “Kruskal Wallis H Testi” ile “Mann-Whitney U” testlerinden yararlanılmıştır.

4.3.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile, cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H9: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H9a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H9b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 30’da gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. (kadın: 246,16; erkek: 254,38). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenler gerek kadın gerekse erkek olsun genel motivasyon düzeylerinin birbirine yakın seviyede olduğu söylenebilir. Bu kapsamda geliştirilen H9 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin motivasyon düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir konu ise motivasyonu oluşturan boyutların işgörenlerin cinsiyetlerine göre değişiklik gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre motivasyonu oluşturan boyutlardan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu (kadın: 245,30; erkek: 255,15) ve “Özgüven” boyutu (kadın: 251,15; erkek: 249,92) işgörenlerin cinsiyet değişkenleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin gerek kadın gerekse erkek olsun motivasyonu oluşturan iki boyutta da birbirine yakın düzeyde motivasyona sahip oldukları tespit

edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın ilgili amaçlarının elde edilmesine yönelik geliştirilen H9a ve H9b hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 31: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Kadın	Erkek			
Çalışma Ortamı ve Şartları	245,30	255,15	29924,000	-0,766	0,443
Özgüven	251,15	249,92	30998,000	-0,097	0,923
Motivasyon Genel	246,16	254,38	30128,000	-0,637	0,524

4.3.3.2 Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H10: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H10a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H10b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 31’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (evli: 255,40; bekar: 245,44). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan

işgörenlerin medeni durumları ne olursa olsun motivasyon düzeyleri birbirine yakın seviyededir. Bu kapsamda geliştirilen H10 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin motivasyon düzeylerinin medeni durum değişkenine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir konu ise motivasyonu oluşturan boyutların işgörenlerin medeni durumlarına göre değişiklik gösterip göstermediğidir. Tablo 31'e göre motivasyonu oluşturan boyutlardan "Çalışma Ortamı ve Şartları" boyutu (evli: 256, 74; bekâr: 244,06). İle işgörenlerin medeni durum değişkenleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H10a hipotezi reddedilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenler ister bekar ister evli olsun çalışma ortamı ve şartlarına yönelik birbirlerine yakın düzeyde motivasyona sahiptirler.

Motivasyon düzeyini oluşturan "Özgüven" boyutu ile (evli: 247,96; bekâr: 245,44) İşgörenlerin medeni durum değişkenleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenlerin"Özgüven" boyutuna yönelik algıları, işgörenlerin medeni durumları ne olursa olsun birbirlerine yakın seviyededir. Bu kapsamda için geliştirilen H10b hipotezi reddedilmiştir

Tablo 32: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Medeni DurumDeğişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evli	Bekâr			
Çalışma Ortamı ve Şartları	256,74	244,06	29657,000	-0,988	0,323
Özgüven	247,96	253,12	30596,500	-0,405	0,685
Motivasyon Genel	255,40	245,44	29997,000	-,0,773	0,440

4.3.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H11: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H11a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H11b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 32’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin yaş değişkenleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlerin yaş düzeyi ne olursa olsun (25 yaş ve altı: 244,69; 26-34 yaş: 259,26; 35-44 yaş: 261,61; 45-54 yaş: 223,16; 55 yaş ve üzeri: 194,04) genel motivasyon düzeyleri birbirine yakın seviyededir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşması doğrultusunda geliştirilen H11 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin yaş değişkenlerinin genel motivasyon düzeylerine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 32 ‘ye göre motivasyonu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu (25 yaş ve altı: 248,48; 26-34 yaş: 258,63; 35-44 yaş: 257,99; 45-54 yaş: 223,18; 55 yaş ve üzeri: 198,88) işgörenlerin yaş değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenler, hangi yaş aralığında olursa olsun “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutundaki motivasyon düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşması doğrultusunda geliştirilen H11a hipotezi reddedilmiştir. Öte yandan motivasyonun “Özgüven” boyutu (25 yaş ve altı: 242,30; 26-34 yaş: 260,19; 35-44 yaş: 261,73; 45-54 yaş: 226,75; 55 yaş ve üzeri: 189,65) ile işgörenlerin yaş değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile motivasyonun “özgüven” boyutuna göre işgörenler hangi yaş aralığında olursa olsun motivasyon düzeyleri aynı seviyededir. bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H11b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 33: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Yaş Değişkeninin Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki kare	SD	P
	25 yaş ve altı	26-34 Yaş	35-44 Yaş	45-54 Yaş	55 Yaş ve Üzeri			
Çalışma Ortamı ve Şartları	248,48	258,63	257,99	223,18	198,88	4,540	4	0,338
Özgüven	242,30	260,19	261,73	226,75	189,65	5,878	4	0,208
Motivasyon Genel	244,69	259,26	261,61	223,16	194,04	5,517	4	0,238

4.3.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H12: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H12a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H12b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 33’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. (İlköğretim: 214,94; Lise: 255,44; Önlisans; 265,55; Lisans: 240,79; Yüksek Lisans: 252,50; Doktora: 179,50). Diğer bir ifade ile işgörenlerin eğitim durumları ne olursa olsun motivasyon düzeyleri birbirlerine yakın seviyededir. Bu kapsamda geliştirilen H12 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin eğitim düzeyi değişkenlerinin motivasyon düzeyine göre genel olarak incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların eğitim durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 33'e göre motivasyonu oluşturan "Çalışma Ortamı ve Şartları" boyutu (İlköğretim: 214,24; Lise: 257,77; Önlisans; 265,65; Lisans: 241,03;Yüksek Lisans: 243,06; Doktora: 176,72) ile işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile motivasyonu oluşturan boyutlardan "Çalışma Ortamı ve Şartları" boyutunu algılama düzeyi göre işgörenlerin eğitim düzeyi ne olursa olsun birbirlerine yakın seviyededir. Bu kapsamda geliştirilen H12a hipotezi reddedilmiştir. Öte yandan motivasyonu oluşturan "Özgüven" boyutu (İlköğretim: 235,63; Lise: 246,73; Önlisans; 258,40; Lisans: 250,53;Yüksek Lisans: 275,04; Doktora: 173,61) ile işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile motivasyonu oluşturan "Özgüven" boyutunda işgörenlerin eğitim durumu ne olursa olsun motivasyon düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi amacıyla geliştirilen H12b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 34: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkenleri Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri						Ki Kare	SD	P
	İ.öğretim	Lise	Ö.lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora			
Çalışma Ortamı ve Şartları	214,24	257,77	265,65	241,03	243,06	176,72	7,581	5	0,181
Özgüven	235,63	246,73	258,40	250,53	275,04	173,61	5,030	5	0,412
Motivasyon Genel	214,94	255,44	265,55	240,79	252,50	179,50	6,849	5	0,232

4.3.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalışılan işletmede geçirilen süre değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H13: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H13a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H13b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 34’ de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan işletmede geçirdikleri süre ne olursa olsun birbirine yakın seviyede motivasyona sahiptir(1-5 yıl: 246,93; 6-10 Yıl: 253,20; 11-15 Yıl: 254,00; 16 Yıl ve Üzeri 264,96). Bu kapsamda geliştirilen H13 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin işletmede geçirdikleri süre değişkeninin motivasyon düzeyine olan etkisi genel olarak incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların işletmede geçirilen süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 34’e göre motivasyonu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu (1-5 yıl: 251,38; 6-10 Yıl: 246,59; 11-15 Yıl: 252,04; 16 Yıl ve Üzeri 261,55) ile işletmede geçirilen süre değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işletmede geçirilen süre işgörenlerin “Çalışma ortamı ve Şartları” boyutunu algılama düzeyinde bir etken değildir. Bu kapsamda işletmenin amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H13a hipotezi reddedilmiştir.

Motivasyonun “Özgüven” boyutu (1-5 yıl: **232,89**; 6-10 Yıl:275,41; 11-15 Yıl: 256,14; 16 Yıl ve Üzeri:274,00) ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işletmede geçirilen süre bakımından en düşük motivasyona sahip işgörenler **1-5 yıl: (232,89)** arası çalışan işgörenlerdir. Elde edilen bilgiye çalışılan süre uzadıkça motivasyon düzeyi de artmaktadır şeklinde yorumlanabilir. Bu

kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H13b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 35: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri	Ki Kare	SD	P
Çalışma Ortamı ve Şartları	251,38	246,59	252,04	261,55	0,298	3	0,960
Özgüven	232,89	275,41	256,14	274,00	9,804	3	0,020*
Motivasyon Genel	246,93	253,20	254,00	264,96	0,530	3	0,912

*:P<0,05

İşgörenlerin işletmede geçirilen süre değişkenlerinin motivasyonu oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda motivasyonu oluşturan “Özgüven” boyutu ile işletmede geçirilen süre değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için ilgili boyutu oluşturan önermeler üzerinde yapılan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 35’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Özgüven” boyutu içerisinde yer alan “Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder” (1-5 yıl: **234,35**; 6-10 Yıl: 274,05; 11-15 Yıl:245,37; 16 Yıl ve Üzeri:283,64) önermesi ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Ortaya çıkan farklılığın işletmede 1-5 yıl arasında(**234,35**) çalışan işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Tablo 36: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyonunu Oluşturan Özgüven Boyutu İle Misyon İçerisinde Yer Alan Önermelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	İşletmede Geçirilen Süre	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Özgüven	Farklı departmanlarda çalışmak beni motive eder.	1-5 Yıl	273	236,92	5,762	3	0,124
		6-10 Yıl	157	266,46			
		11-15 Yıl	42	266,20			
		16 Yıl ve Üzeri	28	269,88			
	Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder.	1-5 Yıl	273	234,35	9,755	3	0,021*
		6-10 Yıl	157	274,05			
		11-15 Yıl	42	245,37			
		16 Yıl ve Üzeri	28	283,64			

*:P<0,05

4.3.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H14: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H14a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H14b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 36’da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile turizm sektöründe

çalışılan süre işgörenlerin motivasyon düzeylerini etkilememektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H14 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin turizm sektöründe geçirdikleri süre değişkeninin motivasyon düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların işletmede geçirilen süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 36'ya göre motivasyonu oluşturan "Çalışma Ortamı ve Şartları" boyutu (1-5 yıl:245,09; 6-10 Yıl: 260,21; 11-15 Yıl: 230,37; 16 Yıl ve Üzeri:273,52) ile turizm sektöründe çalışılan süre değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile turizm sektöründe geçirilen süre motivasyonu oluşturan "Çalışma Ortamı ve Şartları" boyutunu etkilememektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H14a hipotezi reddedilmiştir.

Motivasyonu oluşturan "Özgüven" boyutu (1-5 yıl:232,60; 6-10 Yıl: 263,15; 11-15 Yıl: 260,40; 16 Yıl ve Üzeri:270,77) ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H14b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 37: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri	Ki Kare	SD	P
Çalışma Ortamı ve Şartları	245,09	260,21	230,37	273,52	3,364	3	0,300
Özgüven	232,60	263,15	260,40	270,77	5,916	3	0,116
Motivasyon Genel	240,29	263,02	235,77	276,48	4,533	3	0,209

4.3.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H15: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H15a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H15b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacıyla verilerle uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 37’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalışılan departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departman (Önbüro: 265,37; Yiyecek-içecek: 231,67; Kat Hizmetleri: 230,60; İnsan Kaynakları: 229,79; Halkla İlişkiler: 259,76; Satış Pazarlama: 262,08; **Diğer: 300,68**) bakımından en yüksek motivasyon düzeyine sahip işgörenler diğer departmanlarda (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi bakımından geliştirilen H15 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin çalıştıkları departman değişkenlerinin motivasyon düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların işletmede çalışılan departman değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 37’e göre motivasyonu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu (Önbüro: 268,66; Yiyecek-içecek: 235,40; Kat Hizmetleri: 231,35; İnsan Kaynakları: 226,68; Halkla İlişkiler: 259,56; Satış Pazarlama: 256,94; Diğer: 296,11) ile işgörenlerin işletmede çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H15a hipotezi reddedilmiştir.

Motivasyonu oluşturan “Özgüven” boyutu (Önbüro: 243,15; Yiyecek-içecek: 241,41; Kat Hizmetleri: 232,21; İnsan Kaynakları: 241,07; Halkla İlişkiler: 254,82; Satış Pazarlama: 281,85; Diğer: 287,95) ile işgörenlerin işletmede çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık

olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle işgörenlerin çalıştığı departman hangisi olursa olsun motivasyonun “Özgüven” boyutuna yönelik algıları birbirlerine yakın düzeydedir. Bu kapsamda geliştirilen H15b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 38: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri			
Boyutlar	Çalışma Ortamı ve Şartları	Özgüven	Motivasyon Genel
Önbüro	268,66	243,15	265,37
Yiyecek-İçecek	235,40	241,41	231,67
Kat Hizmetleri	231,35	232,21	230,60
İnsan Kaynakları	226,68	241,07	229,79
Halkla İlişkiler	259,56	254,82	259,76
Satış Pazarlama	256,94	281,85	262,08
** Diğer	296,11	287,95	300,68
Ki Kare	12,199	8,507	13,509
SD	6	6	6
P	0,058	0,208	*0,036

*:P<0,05

:Diğer:** (muhasebe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik)

4.3.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H16: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H16a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H16b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 38’de verilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenler mesleki turizm eğitimi almış olsalarda olmasalarda motivasyon düzeyleri birbirine yakın derecededir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi bakımından geliştirilen H16 hipotezi reddedilmiştir

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumu değişkeninin motivasyon değişkenine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise motivasyonu oluşturan boyutların mesleki turizm eğitimdeğişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 38’e göre motivasyonu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu ile işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma değişkeni arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi alma durumu, motivasyonu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutunu etkilememektedir. Bu kapsamda geliştirilen H16a hipotezi reddedilmiştir.

Motivasyonu oluşturan “Özgüven” boyutu ile mesleki turizm eğitimi alma değişkeni %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Başka bir ifadeyle mesleki turizm eğitimi alma değişkeni motivasyonu oluşturan “Özgüven” boyutuna farklılık sunan bir etken değildir. Bu kapsamda geliştirilen H16b hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 39: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle Turizm Eğitimi Alma Değişkenleri Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evet	Hayır			
Çalışma Ortamı ve Şartları	237,00	261,73	27921,000	-1,918	0,055
Özgüven	242,94	256,78	29270,500	-1,082	0,279
Motivasyon Genel	238,27	260,67	28209,500	-1,731	0,083

4.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Durumlarına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan olan işgörenlerin iş tatmin durumlarına ilişkin detaylı bulgularına yer verilmektedir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini durumlarına yönelik bulgular üç alt başlıktan oluşmaktadır. İlgili bölümün ilk alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı 7 otel işletmesinde çalışan işgörenlerin iş tatmini durumunu oluşturan boyutların tespit edilmesine yönelik bulgular oluştururken; ikinci alt başlığını otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının belirlenmesine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İlgili bölümün üçüncü ve son alt başlığını ise işgörenlerin demografik ve sektörel özelliklerinin iş tatmin durumlarına etkisine yönelik bulguların ortaya konulması oluşturmaktadır.

4.4.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını oluşturan boyutların ortaya konulması için faktör analizi yapılmıştır. İş tatminini oluşturan boyutların belirlenmesinde rotasyona tutulmamış matrisin yorumlanması güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Bu nedenle faktör analizi yapılırken ortaya çıkan boyutlar “Varimax” rotasyonuna tabi tutulmuştur. Anketin ilgili bölümlerine ait değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi yansıtan en az faktör sayısını belirlemek amacıyla Kaiser Kriteri göz önünde bulundurularak döndürülmemiş temel bileşenler (Principal Components) yöntemi kullanılmıştır.

Tablo 39’da gösterilen faktör analizi sonucunda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin iş tatmini boyutunun iki boyut ve bu boyutlara bağlı 13 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizinde ortaya konulan boyutların toplam varyansı açıklama oranı %57,210 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,519 ile 0,834 arasında değişim gösterdiği görülmüştür. Yapılan faktör analizi sonucunda iş tatminine yönelik işgörelere sorulan 15 önermeden 2’si (6 ve 7 sıra numaralı) aynı faktöre yüklendiklerinden dolayı ölçekten çıkarılmış olup faktör analizinde 0,50 den düşük faktör yük değerine rastlanılamamıştır. Bu işlemlerin sonucunda faktör analizini oluşturan birinci boyut “Örgütsel ve Yöneltsel Tatmin” olarak adlandırılmış olup ilgili boyut 8 önermeden oluşmaktadır. ikinci boyut ise “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” olarak adlandırılmış olup ilgili boyutun 5 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 40: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Durumunu Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

İfade No	İş tatminine Yönelik ifadeler	Faktörler	
		1	2
	Örgütsel ve Yönetmel Tatmin		
13	Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmadığını düşünüyorum.	0,751	
12	Yöneticilerim iş arkadaşlarımla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte bana yardımcı olmaktadır.	0,722	
15	İşyerimin fiziksel şartları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, nem vb.) bu işletmede çalışmam için uygundur.	0,705	
11	Yaptığım işi seviyorum.	0,703	
14	Başarımdan dolayı bana ekstra ücret ödenmektedir.	0,655	
9	Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır.	0,606	
10	İş yerindeelde ettiğim sosyal olanaklar(ulaşım, konaklama, vb.) beklentilerimi karşılamaktadır.	0,605	
8	İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir.	0,519	
	Ekonomik ve Psikolojik Tatmin		
2	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır		0,834
1	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.		0,832
3	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.		0,782
5	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum		0,676
4	Çalışma şartlarından memnunum.		0,549
	Özdeğerler	6,235	1,203
	Toplam Varyansın Açıklama Oranı (%)	57,210	

4.4.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyine Yönelik Bulgular

Bulgular bölümünün bu alt başlığını Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyet’inde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyine yönelik bulgular oluşturmaktadır. İşgörenlerin iş tatmin düzeyine yönelik bulgular

Tablo 40’ da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarının genel olarak “Orta Düzeyde” olduğu (\bar{X} :3,34; s.s: 0,856) tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin iş tatmin durumları boyutlara göre incelendiğinde iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutunu “Yüksek Düzeyde” (\bar{X} :3,42; s.s: 0,860) “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutunu “Orta Düzeyde” (\bar{X} :2,76; s.s: 0,998) algıladığı tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin en düşük düzeyde iş tatminine sahip olduğu önermelerin ortaya konulması ilgili çalışma açısından önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “Başarımdan dolayı bana ekstra ücret ödenmektedir” önermesi (\bar{X} :2,90; s.s: 1,333) ve “Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır” (\bar{X} :3,24; s.s: 1,240) önermeleri ilgili boyut içerisinde en az iş tatminine sahip olunan önermelerdir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini boyutlarından olan “Ekonomik ve Psikolojik” boyutu içerisinde en düşük düzeyde iş tatminine sahip önermeler ise; “Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır” (\bar{X} :3,09; s.s: 1,300) ve “İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum” (\bar{X} :3,15; s.s: 1,202) önermeleri olduğutespit edilmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlar içerisinde en düşük düzeyde iş tatminine sahip olunan önermeler incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir unsuru da iş tatminini oluşturan boyutlar içerisinde en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olunan önermelerin hangilerinin olduğunun ortaya konulması oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir” (\bar{X} :3,79; s.s: 1,081) ve “Yaptığım işi seviyorum” (\bar{X} :3,67; s.s: 1,154) önermeleri ilgili boyut içerisinde en fazla iş tatminine sahip olunan önermeler olarak tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim” (\bar{X} :3,39; s.s: 1,224) ve “Çalışma şartlarından memnunum” (\bar{X} :3,35; s.s: 1,758) önermeleri ise ilgili boyut içerisinde en fazla iş tatminine sahip olunan önermeler olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 41: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyine Yönelik Bulgular

İş Tatmin Düzeyine Yönelik Bulgular		Aritmetik Ortalama \bar{x} *	Standart Sapma S.S
Örgütsel ve Yönetimsel Tatmin	Yöneticilerim iş arkadaşlarımla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte bana yardımcı olmaktadır.	3,31	1,235
	İşyerimin fiziksel şartları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, nem vb.) bu işletmede çalışmam için uygundur.	3,66	1,118
	Yaptığım işi seviyorum.	3,67	1,154
	Başarımdan dolayı bana ekstra ücret ödenmektedir.	2,90	1,333
	Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır.	3,24	1,240
	İş yerinde elde ettiğim sosyal olanaklar(ulaşım, konaklama, vb.) beklentilerimi karşılamaktadır.	3,41	1,184
	İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir.	3,79	1,081
	1. Faktör Ortalama	3,42	0,860
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	3,18	1,203
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	3,09	1,300
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	3,39	1,224
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	3,15	1,202
	Çalışma şartlarından memnunum.	3,35	1,758
	2. Faktör Ortalama	2,76	0,998
İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyine Yönelik Genel Ortalama		3,34	0,856

*1,00-1,79:Oldukça Düşük Etki; 1,80-2,59: Düşük Düzeyde Etki; 2,60-3,39: Orta Düzeyde Etki; 3,40-4,19: Yüksek Düzeyde Etki; 4,20-5,00: Çok Yüksek Düzeyde Etki

4.4.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin İş Tatmin Düzeylerine Etkisine Yönelik Bulgular

Bu bölümde Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerinden olan

cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi ve mesleki turizm eğitimi alma durumu ile işgörenlerin sektörel özelliklerinden olan; işletmede geçirilen süre, sektörde geçirilen süre ve çalışılan işletme ünitelerinin işgörenlerin iş tatmin düzeylerine olan etkileri incelenmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen verilerin analizleri gerçekleştirilmeden önce verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine Kolmogorov-Smirnow Testi'nden yararlanılarak bakılmıştır. Verilere uygulanan Kolmogorov-Smirnow Testi sonucunda verilerin normal dağılmadığı tespit edilmiştir (%5). Aynı zamandaölçeğin “çarpıklık” değerinin -2,963 ve “basıklık” değerlerinin de -0,220 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre veriler sola çarpık ve sivridir. Verilerin normal dağılım göstermediğinin tespit edilmesinden sonra araştırmada ortaya konulan hipotezlerin test edilmesi için parametrik olmayan testlerden “Kruskal Wallis H Testi” ve “Mann-Whitney U” testlerinden yararlanılmıştır.

4.4.3.1. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile, cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H17: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H17a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H17b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 41’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir(kadın: 248,19; erkek: 252,56). Farklı bir ifade ile işgörenlerin iş tatmin

düzeyleri cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H17 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin iş tatmin düzeylerinin cinsiyet değişkenine göre genel olarak incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir konu ise iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin cinsiyetlerine göre değişiklik gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre iş tatminini oluşturan boyutlardan “Örgütsel ve Yönetimsel Tatmin” boyutu (kadın: 245,30; erkek: 255,15) ve “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu (kadın: 251,15; erkek: 249,92) işgörenlerin cinsiyetleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin gerek kadın gerekse erkek olsun iş tatminini oluşturan iki boyutta da birbirlerine yakın düzeyde bir iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın ilgili amaçlarının elde edilmesine yönelik geliştirilen H17a ve H17b hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 42: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Kadın	Erkek			
Örgütsel ve Yönetimsel Tatmin	249,59	251,31	30937,000	-0,134	0,894
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	259,75	242,23	28969,000	-1,357	0,175
İş Tatmini Genel	248,19	252,56	30607,500	-0,338	0,736

4.4.3.2. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile, medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H18: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H18a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H18b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 42’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (evli: 248,54; bekâr:252,52). Diğer bir ifade ile işgörenlerin iş tatmin düzeyleri medeni durumlara göre farklılık göstermemektedir. Bu kapsamda araştırmanın amaçlarına ulaşabilmesi için geliştirilen H18 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin iş tatmin düzeylerinin medeni durum değişkenine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir konu ise iş tatmin oluşturan boyutların işgörenlerin medeni durum değişkenine göre değişiklik gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre iş tatmin oluşturan boyutlardan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu (evli: 246,61; bekâr: 254,52) ve “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu (evli: 240,06; bekâr: 261,28) ile işgörenlerin medeni durum değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin gerek evli gerekse bekar olsun iş tatminini oluşturan iki boyutta da birbirine yakın düzeyde iş tatminine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H18a ve H18b hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 43: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Medeni Durum Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evli	Bekâr			
Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	246,61	254,52	30254,000	-0,613	0,540
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	240,06	261,28	28589,000	-1,647	0,100
İş Tatmini Genel	248,54	252,52	30744,500	-0,308	0,758

4.4.3.3. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H19: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H19a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H19b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 43’ de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmini ile yaş değişkenleri arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlerin yaş düzeyi ne olursa olsun (25 yaş ve altı: 241,19; 26-34 yaş: 232,82; 35-44 yaş: 270,38; 45-54 yaş: 274,46; 55 yaş ve üzeri: 303,35) genel olarak iş tatmini düzeyleri birbirine yakın düzeydedir. Bu kapsamda geliştirilen H19 hipotezi reddedilmiştir

İşgörenlerin yaş değişkeninin iş tatmin düzeylerine göre etkisinin genel olarak incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir hususu ise iş

tatmini düzeylerini oluşturan boyutlarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 43'e göre iş tatminini oluşturan, "Örgütsel ve Yönetmel Tatmin" boyutu (25 yaş ve altı: 236,77; 26-34 yaş: 235,79; 35-44 yaş: 274,66; 45-54 yaş: 264,48; 55 yaş ve üzeri: 306,96) ile işgörenlerin yaş değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işgörenler hangi yaş aralığında olursa olsun örgütsel ve yönetmel tatmin boyutundaki iş tatmin düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda geliştirilen H19a hipotezi reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında oluşturulan iş tatmininin "Ekonomik ve Psikolojik Tatmin" boyutu (25 yaş ve altı: 251,00; 26-34 yaş: 270,82; 35-44 yaş: 244,48; 45-54 yaş: 194,60; 55 yaş ve üzeri: 248,96) ile işgörenlerin yaş değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda araştırma amaçlarına ulaşmak için geliştirilen H19b hipotezi desteklenmiş ve kabul edilmiştir. İlgili değişkenler arasında farklılığın 45-54 yaş arasındaki işgörenlerden ve 45-54 yaş arasındaki işgörenlerin bu boyuta yönelik iş tatmin düzeylerinin daha az olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 44: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Yaş Değişkeni Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki kare	SD	P
	25 yaş ve altı	26-34 Yaş	35-44 Yaş	45-54 Yaş	55 Yaş ve Üzeri			
Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	236,77	235,79	274,66	264,48	306,96	8,996	4	0,061
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	251,00	270,82	244,48	194,60	248,96	11,771	4	0,019*
İş Tatmini Genel	241,19	232,82	270,38	274,46	303,35	8,772	4	0,067

*:P<0,05

İşgörenlerin yaş değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda "Ekonomik Ve Psikolojik Tatmin" boyutu ile işgörenlerin yaşları arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını

belirlemek için “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 44’de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır” önermesi ile (25 yaş ve altı: 240,39; 26-34 yaş: 231,15; 35-44 yaş: 276,01; 45-54: 281,31; 55 yaş ve üzeri: 253,31) işgörenlerin yaş değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile 45-54 yaş arasındaki işgörenler diğer yaş değişkenine oranla ilgili önermeye yönelik daha düşük bir algıya sahiptir.



Tablo 45: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önergelerin Yaş Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Yaş Değişkeni	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	25 yaş ve altı	131	240,39	10,736	4	0,030*
		26-34 Yaş	180	231,15			
		35-44 Yaş	123	276,01			
		45-54 Yaş	53	281,31			
		55 Yaş ve Üzeri	13	253,31			
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır	25 yaş ve altı	131	239,23	4,432	4	0,351
		26-34 Yaş	180	241,94			
		35-44 Yaş	123	262,87			
		45-54 Yaş	53	268,65			
		55 Yaş ve Üzeri	13	291,50			
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	25 yaş ve altı	131	251,09	6,205	4	0,184
		26-34 Yaş	180	232,54			
		35-44 Yaş	123	267,70			
		45-54 Yaş	53	272,68			
		55 Yaş ve Üzeri	13	240,12			
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	25 yaş ve altı	131	244,90	4,427	4	0,351
		26-34 Yaş	180	240,97			
		35-44 Yaş	123	254,25			
		45-54 Yaş	53	276,23			
		55 Yaş ve Üzeri	13	298,54			
Çalışma şartlarından memnunum.	25 yaş ve altı	131	239,23	5,336	4	0,254	
	26-34 Yaş	180	241,70				
	35-44 Yaş	123	262,28				
	45-54 Yaş	53	283,08				
	55 Yaş ve Üzeri	13	251,58				

*:P<0,05

4.4.3.4. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Eğitim Durumu Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H20: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H20a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H20b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 45’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin düzeyi ile eğitim değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (İlköğretim: 236,98; **Lise:** 245,62; Önlisans; 262,80; Lisans: 240,73; Yüksek Lisans: 268,01; Doktora:225,33). Farklı bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin eğitim durumları ne olursa olsun iş tatmin düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda geliştirilen H20 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin eğitim düzeyi değişkeninin iş tatminine etkisinin genel olarak incelenmesinden sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise iş tatmini oluşturan boyutların eğitim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 45’e göre iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu (İlköğretim: 228,88; Lise: 247,91; Önlisans; 265,52; Lisans: 232,71;Yüksek Lisans: 282,19; Doktora: 190,56) ile işgörenlerin iş tatmini düzeyleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin eğitim durumu ne olursa olsun “örgütsel ve yönetmel tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda geliştirilen H20a hipotezi reddedilmiştir.

İş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu (İlköğretim: 237,81; Lise: 243,17; Önlisans; 242,92; Lisans: 302,40;Yüksek Lisans: 249,79; **Doktora: 165,56**) ile işgörenlerin iş tatmin düzeyleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu farklılığın doktora eğitimi almış işgörenden kaynaklandığı, doktora eğitimine sahip işgörenlerin diğer işgörenden oranla bu boyuta yönelik daha düşük bir iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu bakımdan H20b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 46: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Eğitim Durumu Değişkenleri Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							Ki Kare	SD	P
Boyutlar	İ.öğretim	Lise	Ö.lisans	Lisans	Yüksek Lisans	Doktora			
Örgütsel ve Yönetimsel Tatmin	228,88	247,91	265,52	232,71	282,19	190,56	7,342	5	0,196
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	237,81	243,17	242,92	302,40	249,79	165,56	13,809	5	0,017*
İş Tatmini Genel	236,98	245,62	262,80	240,73	268,01	225,33	2,732	5	0,741

*:P<0,05

İşgörenlerin eğitim düzeyi değişkeninin boyutlara göre incelenmesi sonucunda “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonucunda ilgili boyutu oluşturan önermelerin hiç birisinde%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 47: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Eğitim Durumu Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Eğitim Durumu Değişkeni	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	İlköğretim	45	267,57	2,741	5	0,740
		Lise	203	247,00			
		Önlisans	123	260,61			
		Lisans	73	231,75			
		Yükseklisans	47	251,97			
		Doktora	9	250,33			
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	İlköğretim	45	272,26	2,650	5	0,754
		Lise	203	245,31			
		Önlisans	123	253,17			
		Lisans	73	244,27			
		Yükseklisans	47	262,66			
		Doktora	9	209,44			
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	İlköğretim	45	254,01	3,057	5	0,691
		Lise	203	254,99			
		Önlisans	123	260,22			
		Lisans	73	229,69			
		Yükseklisans	47	234,38			
		Doktora	9	251,72			
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	İlköğretim	45	242,86	0,958	5	0,966
		Lise	203	249,80			
		Önlisans	123	255,49			
		Lisans	73	242,43			
		Yükseklisans	47	262,68			
		Doktora	9	238,17			
Çalışma şartlarından memnunum.	İlköğretim	45	241,29	0,990	5	0,963	
	Lise	203	246,80				
	Önlisans	123	255,88				
	Lisans	73	255,77				
	Yükseklisans	47	247,74				
	Doktora	9	278,22				

4.4.3.5. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri ile Çalışılan İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile çalışılan işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H21: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H21a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H21b: Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 47’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan işletmede geçirdikleri süre (1-5 yıl: 230,31; 6-10 Yıl: 267,80; 11-15 Yıl: 297,67; 16 Yıl ve Üzeri 279,55) iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Buna göre işletmede iş tatmin seviyesi en az olan işgörenler işletmede 1-5 yıl arasında çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda geliştirilen H21 hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin işletmede geçirdikleri süre değişkenlerinin iş tatmini düzeyine genel olarak incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise iş tatminini oluşturan boyutların işletmede geçirilen süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 44’e göre iş tatmini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu (1-5 yıl: 232,32; 6-10 Yıl: 266,57; 11-15 Yıl: 293,18; 16 Yıl ve Üzeri: 273,63) ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Farklı bir ifade ile işletmede geçirilen süreye göre en az iş tatminine sahip işgörenler 1-5 yıl arasında çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda geliştirilen H21a hipotezi kabul edilmiştir.

İş tatmini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu (1-5 yıl: 266,14; 6-10 Yıl: 244,26; 11-15 Yıl: 223,29; 16 Yıl ve Üzeri: 173,79) ile işletmede

geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Başka bir ifade ile ilgili boyuta göre işletmede 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler diğer işgörelere oranla daha az iş tatminine sahiptir. Bu kapsamda geliştirilen H21b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 48: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörelerin İş Tatmini Düzeyleri ile İşletmede Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki Kare	SD	P
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri			
Örgütsel ve Yöneltsel Tatmin	232,32	266,57	293,18	273,63	10,676	3	0,014*
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	266,14	244,26	223,29	173,79	12,943	3	0,005*
İş Tatmini Genel	230,31	267,80	297,67	279,55	13,200	3	0,004*

*:P<0,05

İşgörelerin işletmede geçirilen süre değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda iş tatminini oluşturan her iki boyut ile işletmede geçirilen süre değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için ilgili boyutları oluşturan önermeler üzerinde yapılan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 48’de verilmiştir. İlgili tabloya göre “Örgütsel ve Yöneltsel Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “İşyerimin fiziksel şartları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, nem vb.) bu işletmede çalışmam için uygundur” önermesi ile (**1-5 yıl: 232,43; 6-10 Yıl: 276,27; 11-15 Yıl: 267,40; 16 Yıl ve Üzeri: 256,79**) işletmede geçirilen süre arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işletmede 1-5 yıl arasında çalışan işgörelere diğer işgörelere oranla daha az iş tatminine sahiplerdir. “Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır” önermesi ile (**1-5 yıl: 236,38; 6-10 Yıl: 254,93; 11-15 Yıl: 285,49; 16 Yıl ve Üzeri: 310,89**) işletmede geçirilen süre arasında %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile işletmede geçirilen süre bakımından ilgili önermeye yönelik en az iş tatminine sahip işgörelere 1-5 yıl arasında çalışan işgörelere sahiptir. “İş yerinde elde ettiğim sosyal

olanaklar(ulaşım, konaklama, vb.) beklentilerimi karşılamaktadır” önermesi ve(1-5 yıl: **230,64**; 6-10 Yıl: 269,93; 11-15 Yıl: 288,19; 16 Yıl ve Üzeri: 278,68) “İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir” önermesi ile (1-5 yıl: **237,92**; 6-10 Yıl: 255,36; 11-15 Yıl: 285,39; 16 Yıl ve Üzeri: 293,57) işletmede geçirilen süre arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Her iki önermede işgörenlerin işletmede geçirdikleri süre arttıkça iş tatmin düzeylerinin arttığı söylenebilir.

“Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu içerisinde yer alan “İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum” önermesi ile (1-5 yıl: **232,56**; 6-10 Yıl: 271,69; 11-15 Yıl: 269,88; 16 Yıl ve Üzeri: 277,55) ve “Çalışma şartlarından memnunum” (1-5 yıl: **232,87**; 6-10 Yıl: 267,05; 11-15 Yıl: 284,20; 16 Yıl ve Üzeri: 279,04) önermesi ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili önermelere göre işgörenlerin işletmede geçirdikleri süre arttıkça iş tatmin düzeylerinin de arttığı gibi 1-5 yıl arasında çalışan işgörenlerindaha az iş tatminine sahip olduğu söylenebilir.

Tablo 49: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutları İçerisinde Yer Alan Önermelerin İşletmede Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	İşletmede Geçirilen Süre	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmadığını düşünüyorum.	1-5 Yıl	273	248,85	0,927	3	0,819
		6-10 Yıl	157	249,54			
		11-15 Yıl	42	269,81			
		16 Yıl ve Üzeri	28	243,02			
	Yöneticilerim iş arkadaşlarımla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte bana yardımcı olmaktadır.	1-5 Yıl	273	237,55	5,427	3	0,093
		6-10 Yıl	157	260,11			
		11-15 Yıl	42	287,99			
		16 Yıl ve Üzeri	28	266,71			

Tablo 49'un devamı

Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	İşyerimin fiziksel şartları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, nem vb.) bu işletmede çalışmam için uygundur.	1-5 Yıl	273	232,43	11,103	3	0,011 *
		6-10 Yıl	157	276,27			
		11-15 Yıl	42	267,40			
		16 Yıl ve Üzeri	28	256,79			
	Yaptığım işi seviyorum	1-5 Yıl	273	243,01	3,335	3	0,343
		6-10 Yıl	157	252,23			
		11-15 Yıl	42	271,55			
		16 Yıl ve Üzeri	28	282,29			
	Başarımdan dolayı bana ekstra ücret ödenmektedir.	1-5 Yıl	273	239,40	3,797	3	0,284
		6-10 Yıl	157	264,43			
		11-15 Yıl	42	265,90			
		16 Yıl ve Üzeri	28	257,55			
	Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır.	1-5 Yıl	273	236,38	10,754	3	0,013 *
		6-10 Yıl	157	254,93			
		11-15 Yıl	42	285,49			
		16 Yıl ve Üzeri	28	310,89			
		6-10 Yıl	157	255,36			
		11-15 Yıl	42	285,39			
	İş yerindeelde ettiğim sosyal olanaklar(ulaşım, konaklama, vb.) beklentilerimi karşılamaktadır	1-5 Yıl	273	230,64	12,755	3	0,005 *
		6-10 Yıl	157	269,93			
11-15 Yıl		42	288,19				
16 Yıl ve Üzeri		28	278,68				
İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir	1-5 Yıl	273	237,92	8,151	3	0,043 *	
	6-10 Yıl	157	255,36				
	11-15 Yıl	42	285,39				
	16 Yıl ve Üzeri	28	293,57				
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	1-5 Yıl	273	238,91	6,281	3	0,099
		6-10 Yıl	157	256,36			
		11-15 Yıl	42	292,12			
		16 Yıl ve Üzeri	28	268,21			

Tablo 49'un devamı

Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	1-5 Yıl	273	239,09	4,352	3	0,226
		6-10 Yıl	157	262,80			
		11-15 Yıl	42	275,63			
		16 Yıl ve Üzeri	28	255,07			
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1-5 Yıl	273	237,70	5,219	3	0,156
		6-10 Yıl	157	263,06			
		11-15 Yıl	42	272,46			
		16 Yıl ve Üzeri	28	271,91			
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	1-5 Yıl	273	232,56	9,875	3	0,020 *
		6-10 Yıl	157	271,69			
		11-15 Yıl	42	269,88			
		16 Yıl ve Üzeri	28	277,55			
	Çalışma şartlarından memnunum.	1-5 Yıl	273	232,87	10,092	3	0,018 *
		6-10 Yıl	157	267,05			
		11-15 Yıl	42	284,20			
		16 Yıl ve Üzeri	28	279,04			

*:P<0,05

4.4.3.6. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Turizm Sektöründe Çalışılan Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H22: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H22a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönelimsel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H22b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 49’da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin turizm sektöründe geçirdikleri süre (**1-5 yıl: 232,61**; 6-10 Yıl: 250,96; 11-15 Yıl: 288,61; 16 Yıl ve Üzeri 270,00) iş tatmin düzeylerini etkilemektedir. Buna göre işletmede iş tatmin seviyesi en az olan işgörenler işletmede 1-5 yıl arasında çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda geliştirilen H22 hipotezi kabul edilmiştir.

İş tatminini oluşturan boyutların işletmede geçirilen süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğinin incelenmesi araştırma açısından önem verilmesi gereken diğer bir unsurdur. Tablo 49’a göre iş tatmini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu (1-5 yıl: 234,08; 6-10 Yıl: 253,32; 11-15 Yıl: 283,57; 16 Yıl ve Üzeri: 262,16) ile turizm sektöründe geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Farklı bir ifade ile turizm sektöründe geçirilen süre ne olursa olsun otel işletmelerinde çalışan işgörenler “örgütsel ve yönetmel tatmin” boyutunda aynı oranda iş tatminine sahiptirler. Bu kapsamda geliştirilen H22a hipotezi reddedilmiştir.

İş tatmini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu (1-5 yıl: 267,13; 6-10 Yıl: 251,25; 11-15 Yıl: 234,97; **16 Yıl ve Üzeri: 193,00**) ile turizm sektöründe geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Başka bir ifade ile ilgili boyuta göre turizm sektöründe 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenler diğer işgörelere oranla daha düşük bir iş tatminine sahiptir. Bu kapsamda geliştirilen H22b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 50: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Turizm Sektöründe Geçirilen Süre Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri							
Boyutlar	1-5 Yıl	6-10 Yıl	11-15 Yıl	16 Yıl ve Üzeri	Ki Kare	SD	P
Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	234,08	253,32	283,57	262,16	7,020	3	0,071
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	267,13	251,25	234,97	193,00	10,532	3	0,015*
İş Tatmini Genel	232,61	250,96	288,61	270,00	9,244	3	0,026*

*:P<0,05

İşgörenlerin turizm sektöründe geçirilen süre değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile turizm sektöründe geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için ilgili boyutu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 50’de verilmiştir. İlgili tabloya göre boyutu oluşturan hiçbir önermede %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 51: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Turizm Sektöründe Geçirilen Süreye Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Yaş Değişkeni	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	1-5 Yıl	211	238,01	4,478	3	0,214
		6-10 Yıl	171	252,40			
		11-15 Yıl	75	276,83			
		16 Yıl ve Üzeri	43	258,28			
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	1-5 Yıl	211	235,21	5,472	3	0,140
		6-10 Yıl	171	254,92			
		11-15 Yıl	75	275,99			
		16 Yıl ve Üzeri	43	263,45			
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1-5 Yıl	211	242,65	2,640	3	0,451
		6-10 Yıl	171	247,92			
		11-15 Yıl	75	269,83			
		16 Yıl ve Üzeri	43	265,56			
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	1-5 Yıl	211	231,63	7,792	3	0,051
		6-10 Yıl	171	258,65			
		11-15 Yıl	75	265,35			
		16 Yıl ve Üzeri	43	284,79			
	Çalışma şartlarından memnunum.	1-5 Yıl	211	231,63	7,527	3	0,057
		6-10 Yıl	171	258,35			
		11-15 Yıl	75	276,84			
		16 Yıl ve Üzeri	43	265,93			

4.4.3.7. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini Düzeyleri İle Çalıştıkları Departman Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H23: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H23a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H23b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 51’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile çalışılan departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departman (Önbüro: 252,44; Yiyecek-içecek: 212,60; Kat Hizmetleri: 257,47; İnsan Kaynakları: 254,50; Halkla İlişkiler: 245,65; Satış Pazarlama: 275,38; Diğer: 286,11) işgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkilememektedir. Bu kapsamda araştırmanın geliştirilen H23 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin çalıştıkları departman değişkeninin iş tatminini oluşturan genel düzeye göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin çalıştıkları departman değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 51’e göre iş tatmini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu ile çalışılan departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer bir ifade ile işgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departman (Önbüro: 260,82; Yiyecek-içecek: 214,72; Kat Hizmetleri: 250,82; İnsan Kaynakları: 261,58; Halkla İlişkiler: 250,09; Satış Pazarlama: 262,28; Diğer: 277,93) ile işgörenlerin örgütsel ve yönetmel tatminine yönelik iş tatmin düzeyleri birbirine yakındır. Bu kapsamda geliştirilen H23a hipotezi reddedilmiştir.

İş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile çalışılan departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır. Farklı bir ifade ile işgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departmanlar (Önbüro: 241,76; Yiyecek-içecek: 264,71; Kat Hizmetleri: 257,63; İnsan Kaynakları: 255,85; Halkla İlişkiler: 274,46; Satış Pazarlama: 255,00; **Diğer: 190,03**) arasında bu boyuta yönelik en az iş tatminine sahip işgörenler diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenlerdir. Bu kapsamda geliştirilen H23b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 52: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri ile Çalışılan Departman Arasındaki Etkinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Grup Sıra Ortalama Değeri			
Boyutlar	Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	İş Tatmini Genel
Önbüro	260,82	241,76	252,44
Yiyecek-İçecek	214,72	264,71	212,60
Kat Hizmetleri	250,82	257,63	257,47
İnsan Kaynakları	261,58	255,85	254,50
Halkla İlişkiler	250,09	274,46	245,65
Satış Pazarlama	262,28	255,00	275,38
** Diğer	277,93	190,03	286,11
Ki Kare	9,419	14,048	12,115
SD	6	6	6
P	0,151	*0,029	0,059

*:P<0,05

:Diğer**:(muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenli

İşgörenlerin çalıştıkları departman değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile işgörenlerin çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için ilgili boyutu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 52’de verilmiştir. İlgili tabloya göre boyutu oluşturan “İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim” önermesi (Önbüro: 269,73; **Yiyecek-içecek: 214,78**; Kat Hizmetleri: 258,46; İnsan Kaynakları: 240,96; Halkla İlişkiler: 241,13; Satış Pazarlama: 274,55; Diğer: 281,44) ile işgörenlerin çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile yiyecek-içecek departmanında çalışan işgörenler diğer işgörelere oranla bu önerme üzerinde daha düşük düzeyde bir iş tatminine sahiptir. İlgili boyut içerisinde farklılık oluşturan diğer önerme ise “İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum” önermesidir(Önbüro: 241,10;

Yiyecek-içecek: 214,00; Kat Hizmetleri: 268,42; İnsan Kaynakları: 269,23; Halkla İlişkiler: 229,37; Satış Pazarlama: 276,81; Diğer: 281,34). İlgili önerme ile işgörenlerin çalıştıkları departman arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu önermede ortaya çıkan bu farklılığın yiyecek-içecek departmanında çalışan işgörenlerden kaynaklandığı yiyecek içecek departmanında çalışan işgörenlerin diğer departmanlarda çalışan işgörelere göre bu önermeyi daha düşük düzeyde algıladığı tespit edilmiştir.

Tablo 53: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Çalışılan Departman Değişkenine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Çalışılan Departman Değişkeni	n	Grup Sıra Ortalama Değeri	Ki Kare	SD	P
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	Önbüro	72	260,45	5,021	6	0,541
		Yiyecek-içecek	101	243,27			
		Kat hizmetleri	91	243,09			
		İnsan Kaynakları	69	247,33			
		Halkla İlişkiler	68	230,47			
		Satış Pazarlama	39	268,64			
		Diğer	60	276,51			
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	Önbüro	72	230,54	7,161	6	0,306
		Yiyecek-içecek	101	238,58			
		Kat hizmetleri	91	251,39			
		İnsan Kaynakları	69	243,79			
		Halkla İlişkiler	68	251,06			
		Satış Pazarlama	39	271,05			
		Diğer	60	286,88			
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	Önbüro	72	269,73	12,896	6	0,045*
		Yiyecek-içecek	101	214,78			
		Kat hizmetleri	91	258,46			
		İnsan Kaynakları	69	240,96			
		Halkla İlişkiler	68	241,13			
		Satış Pazarlama	39	274,55			
Diğer	60	281,44					

Tablo 53'ün Devamı

	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum.	Önbüro	72	241,10	15,666	6	0,016*
		Yiyecek-içecek	101	214,00			
		Kat hizmetleri	91	268,42			
		İnsan Kaynakları	69	269,23			
		Halkla İlişkiler	68	229,37			
		Satış Pazarlama	39	276,81			
		Diğer	60	281,34			
	Çalışma şartlarından memnunum.	Önbüro	72	256,83	11,055	6	0,087
		Yiyecek-içecek	101	227,14			
		Kat hizmetleri	91	250,20			
		İnsan Kaynakları	69	248,12			
		Halkla İlişkiler	68	229,04			
		Satış Pazarlama	39	285,51			
		Diğer	60	286,98			

*:P<0,05

4.4.3.8. Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile, mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H24: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H24a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H24b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmada geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 53'te gösterilmiştir. İlgili

tabloya göre otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenler mesleki turizm eğitimi almış olsalarda olmasalarda iş tatmin düzeyleri birbirine yakın seviyededir. Bu kapsamda araştırmanın geliştirilen H24 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumu değişkenlerinin iş tatmini düzeyine göre incelenmesinden sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise iş tatminini oluşturan boyutların mesleki turizm eğitimi alma durumu değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 53'e göre iş tatmini oluşturan "Örgütsel ve Yönetmel Tatmin" boyutu ile mesleki turizm eğitimi alma durum değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Farklı bir ifade ile mesleki turizm eğitimi alma durumu işgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyen bir unsur değildir. Bu kapsamda geliştirilen H24a hipotezi reddedilmiştir

İş tatminini oluşturan "Ekonomik ve Psikolojik Tatmin" boyutu ile mesleki turizm eğitimi alma durum değişkeni arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla (Evet: 281,22; **Hayır: 224,96**) daha düşük bir iş tatminine sahiptir. Bu kapsamda geliştirilen H24b hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 54: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri İle Turizm Eğitimi Alma Değişkeni Arasındaki Etkinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evet	Hayır			
Örgütsel ve Yönetmel Tatmin	255,57	246,28	29834,000	-0,717	0,473
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	281,22	224,96	24012,000	-4,347	0,000*
İş Tatmini Genel	257,93	244,32	29298,000	-1,050	0,294

*:P<0,05

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda iş tatminini oluşturan "Ekonomik ve Psikolojik Tatmin" boyutu ile mesleki turizm eğitimi alma değişkenleri arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için ilgili boyutu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Mann Whitney U testi Tablo 54’te verilmiştir. İlgili tabloya göre boyutu oluşturan hiçbir önermede %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır.

Tablo 55: Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Ekonomik ve Psikolojik Tatmin Boyutu İçerisinde Yer Alan Önermelerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumlarına Göre “Mann-Whitney U Testi Testi” İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Grup Sıra Ortalaması		Mann-Whitney U Testi	Z	P
		Evet	Hayır			
Ekonomik ve Psikolojik Tatmin	Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır	249,85	251,04	30837,500	-0,095	0,924
	Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	248,03	252,56	30424,000	-0,358	0,720
	İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	250,91	250,16	30893,500	-0,059	0,953
	İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum	252,53	248,81	30524,000	-0,295	0,768
	Çalışma şartlarından memnunum.	254,86	246,88	29996,000	-0,634	0,526

4.5. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon ve İş Tatmini Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

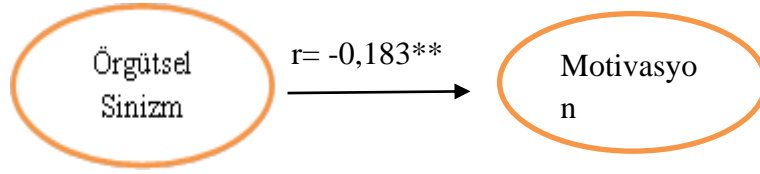
Bulgular bölümünün bu kısmında otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmin durumlarının birbiriyle olan ilişkisinin ve bu ilişkiden doğan ilişki derecesinin tespit edilmesine yönelik bulgular oluşturmaktadır.

4.5.1. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkiyi ve bu ilişkinin gücünü ve bir değişken kümesinin başka bir değişken kümesini ne ölçüde açıklayabileceğini ölçen analitik bir tekniktir (Aydın vd., 2014: 41). Verilerin normal dağılım göstermesi durumunda “Pearson katsayısı” hesaplanmakta, verilerin normal dağılım göstermemesi durumunda ise “Spearman Brown” katsayısı kullanılmaktadır (Altunışık vd., 2012: 334). Korelasyon katsayısı -1 ve +1 arasında değer alırken, korelasyon katsayısı değerlerinin 0,00 ile 0,25 arasında olması ilişkinin “çok zayıf” 0,26 ile 0,49 arasında olması ilişkinin “zayıf” , 0,50 ile 0,69 arasındaki olması ilişkinin “orta” 0,70 ile 0,89 arasında olması ilişkinin “yüksek” ve 0,90 ile 1,00 arasında olması ise ilişkinin “çok yüksek” olduğunu ifade eden ve bununla birlikte korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenler arası doğrusal ve pozitif yönlü bir ilişki olduğunu, negatif olması ise değişkenler arasında ters ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu belirtmektedir (Akbulut,2010: 52).

Araştırma kapsamında Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ve motivasyon durumlarına yönelik veriler daha önce “Kolmogrov- Smirnov Testi”ne tabi tutulmuş ve verilerin sola çarpık ve sivri olduğu tespit edilmiştir. Verilerin normal dağılım göstermemesi sonucunda bu araştırma için “Spearman Brown” katsayısı hesaplanmıştır. İşgörenlerin örgütsel sinizminin motivasyon durumlarına yönelik etkisi aşağıdaki şekil yardımıyla açıklanmıştır.

Şekil 5: İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisi



** Korelasyon %1 anlamlılık düzeyindedir (Tek yönlü)

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının motivasyon durumlarına olan etkisine yönelik bulgular Tablo 55’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları, işgörenlerin motivasyon düzeylerini “çok zayıf” düzeyde ($p=0,00$, $p<0,01$, $r= -0,183$) etkilediği ve değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle işgörenlerin örgütsel sinizm durumları arttıkça motivasyon düzeyleri azalmaktadır.

Tablo 56: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

Motivasyon		
Örgütsel Sinizm	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	-0,183**
	Anlamlılık Düzeyi (p)	0,000
	N	500

** Korelasyon %1 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları, işgörenlerin motivasyon düzeylerine etkilerinin incelenmesinden sonra örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işgörenlerin motivasyon düzeylerini ne derecede etkilediğinin ortaya konulması bu araştırma için önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Tablo 56’da görüldüğü üzere örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ($p=0,00$, $p<0,05$, $r= -0,264$) işgörenlerin motivasyon düzeylerini “zayıf” düzeyde etkilediği ve değişkenler

arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle ifade ile işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ilgili boyuta göre arttıkça motivasyon düzeyleri azalmaktadır. Öte yandan “Misyon ve Vizyona İnançsızlık” boyutununun anlamlılık değeri anlamlı çıkmadığı için ($p=0,394$, $p>0,05$, $r= 0,038$) işgörenlerin motivasyon düzeylerini etkileyen bir unsur olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 57: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Boyutların Motivasyon Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

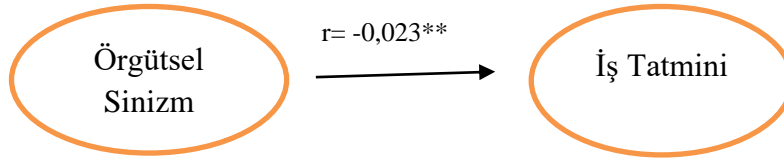
Motivasyon			
Örgütsel Sinizm	Olumsuz Duygu ve Davranış	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	-0,264**
		Anlamlılık Düzeyi (p)	0,000
		N	500
	Misyon ve Vizyona İnançsızlık	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	0,038
		Anlamlılık Düzeyi (p)	0,197
		N	500

** Korelasyon %1 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

4.5.2. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmini Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları, işgörenlerin motivasyon düzeylerine olan etkilerinin incelenmesinden ve örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işgörenlerin motivasyon düzeylerini ne derecede etkilediğinin ortaya konulmasından sonra bu araştırma için diğer bir önemli konuyu da Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının iş tatmin düzeylerine olan etkilerinin incelenmesi oluşturmaktadır. İşgörenlerin örgütsel sinizminin iş tatmin durumlarına yönelik etkisi aşağıdaki şekil yardımıyla açıklanmıştır.

Şekil 6: İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisi



** Korelasyon %1 anlamlılık düzeyindedir (Tek yönlü)

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının iş tatmini durumlarına olan etkisine yönelik bulgular Tablo 57’de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları, işgörenlerin iş tatmini düzeylerini ($p=0,301$, $p>0,05$, $r= -0,023$) P anlamlılık değerinin anlamlı çıkmadığı için etkilemediği tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenlerin örgütsel sinizm durumları iş tatmin düzeylerini etkileyen bir durum değildir.

Tablo 58: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizm Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

İş Tatmini		
Örgütsel Sinizm	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	-0,023**
	Anlamlılık Düzeyi (p)	0,301
	N	500

** Korelasyon %1 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları, işgörenlerin iş tatmini düzeylerine olan etkilerinin incelenmesinden sonra örgütsel sinizmi oluşturan boyutların işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ne derecede etkilediğinin ortaya konulması, bu araştırma için diğer bir önemli konuyu oluşturmaktadır. Tablo 58’de görüldüğü üzere örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ($p=0,038$, $p<0,05$,

$r = -0,80$) işgörenlerin iş tatmini düzeylerini “yüksek” düzeyde etkilediği ve değişkenler arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ilgili boyuta göre arttıkça iş tatmini düzeyleri azalmaktadır.

“Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ($p=0,049$, $p<0,05$, $r= 0,74$) işgörenlerin iş tatmin düzeylerini “yüksek” düzeyde etkilediği ve değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik algı düzeyleri arttıkça işgörenlerinin iş tatmin düzeyleri de artmaktadır. Genel anlamda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları işgörenlerin iş tatmini düzeylerini “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna göre negatif yönlü ve “yüksek” düzeyde, “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ise iş tatminini pozitif yönlü ve “yüksek” düzeyde etkilemektedir.

Tablo 59: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Faaliyet Gösteren Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Sinizmi Oluşturan Boyutların İş Tatmin Durumlarına Olan Etkisine Yönelik Bulgular

İş Tatmini			
Örgütsel Sinizm	Olumsuz Duygu ve Davranış	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	-0,080*
		Anlamlılık Düzeyi (p)	0,038
		N	500
	Misyona ve Vizyona İnançsızlık	Spearman Korelasyon Katsayısı (r)	0,074*
		Anlamlılık Düzeyi (p)	0,049
		N	500

* Korelasyon %5 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

4.5.3. Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının, işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının işgörenlerin iş tatminine olan etkilerinin incelenmesinden sonra bu araştırma için önemli olan diğer bir konuyu araştırmaya

katılan işgörenlerin davranış eğilimlerine yönelik korelasyon analizi sonuçlarının ortaya konulması oluşturmaktadır. Bu bağlamda Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmi oluşturan boyutların motivasyon ve iş tatmini oluşturan boyutlarına etkisini gösteren bulgular Tablo 59'da verilmiştir. İlgili tablo dikkate alınarak geliştirilen hipotez ve sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 60: Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler			Motivasyon		İş Tatmini	
			Çalışma Ortamı ve Şartları	Özgüven	Örgütsel ve Yönetimsel Tatmin	Ekonomik ve Psikolojik Tatmin
Örgütsel Sinizm	Olumsuz Duygu ve Davranış	Anlamlılık	0,000	0,005	0,044	0,000
		Spearman	-0,270**	-0,116**	-0,076*	0,657
	Miyon ve Vizyona İnançsızlık	Anlamlılık	0,251	0,044	0,145	0,000
		Spearman	0,030**	0,077**	0,047	0,968**

** Korelasyon %1 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

* Korelasyon %5 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü)

H25: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59'a göre örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır. Fakat bu ilişki pozitif yönlü değildir ($p=0,000$, $p<0,05$, $r= -0,270$) dolayısı ile H25 hipotezi reddedilmiştir.

H26: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve

Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59’agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında anlamlı bir ilişki vardır. Fakat bu ilişki pozitif yönlü değildir ($p=0,005$, $p<0,05$, $r= -0,116$) dolayısı ile H26 hipotezi reddedilmiştir.

H27: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59’ agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Miyon ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($p=0,251$, $p>0,05$, $r=0,030$). Dolayısı ile H27 hipotezi reddedilmiştir.

H28: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Miyon ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59’agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Miyon ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında ($p=0,044$, $p<0,05$, $r=0,077$) pozitif yönlü ve “yüksek” derecede bir ilişki vardır. Bu bakımdan H28 hipotezi kabul edilmiştir.

H29: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmi oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59'agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında ($p=0,044$, $p<0,05$, $r= -0,076$) pozitif yönlü bir ilişki bulunamamıştır. Bu bakımdan H29 hipotezi reddedilmiştir.

H30: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59' agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve “orta” derecede anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. ($p=0,000$, $p<0,05$, $r= 0,657$) bu bakımdan H30 hipotezi kabul edilmiştir.

H31: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59'agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında ($p=0,145$, $p>0,05$, $r=0,047$) anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Dolayısı ile H31 hipotezi reddedilmiştir.

H32: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 59'agöre Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik

Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve “yüksek” derecede anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. ($p=0,000$, $p<0,05$, $r= 0,968$) bu bakımdan H32 hipotezi kabul edilmiştir.

4.5.4. Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile motivasyon ve iş tatmini düzeyleri üzerine yapılan bu araştırmada geliştirilen 32 ana ve 48 alt hipotez ile bu hipotezlerin sonuçları aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 61: Araştırma Hipotezlerinin Sonuçları

Hipotezler	Kabul	Red
H1: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H1a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H1b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H2: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H2a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H2b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H3: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H3a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H3b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H4: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	

Tablo 60'ın Devamı

H4a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H4b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H5: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H5a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H5b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H6: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H6a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H6b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H7: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H7a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H7b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla çalışılan departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H8: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H8a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	

Tablo 60'ın devamı

H8b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutuna yönelik örgütsel sinizm durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H9: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H9a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H9b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H10: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H10a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H10b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H11: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H11a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H11b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H12: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H12a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H12b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 60'ın devamı

H13: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H13a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H13b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H14: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H14a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H14b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H15: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H15a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H15b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H16: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H16a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H16b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Özgüven” boyutuna yönelik motivasyon düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H17: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H17a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetsel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 60'ın devamı

H17b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H18: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H18a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H18b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin medeni durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H19: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H19a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H19b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H20: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H20a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H20b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işgörenlerin eğitim durumu değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H21: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H21a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H21b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile işletmede geçirilen süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H22: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	

Tablo 60'ın devamı

H22a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H22b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile turizm sektöründe çalışılan süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H23: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H23a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H23b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmini düzeyleri ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H24: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H24a: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H24b: Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutuna yönelik iş tatmin düzeyleri ile mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H25: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H26: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H27: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyon ve Vizyon İnancsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H28: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyon ve Vizyon İnancsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	

Tablo 60'ın devamı

H29: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan "Olumsuz Duygu ve Davranış" boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan "Örgütsel ve Yönetmel Tatmin" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H30: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan "Olumsuz Duygu ve Davranış" boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan "Ekonomik ve Psikolojik Tatmin" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H31: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan "Misyona ve Vizyona İnançsızlık" boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan "Örgütsel ve Yönetmel Tatmin" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H32: Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan "Misyona ve Vizyona İnançsızlık" boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan "Ekonomik ve Psikolojik Tatmin" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	

BEŞİNCİ BÖLÜM

5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Günümüzde turizm işletmeleri turistlerin istek ve beklentilerinin yanında işgörenlerin istek ve beklentilerine göre de şekillenen bir yönetim tarzı benimsemektedir. İşini iyi yapan işgören hiç şüphesiz memnuniyet düzeyi yüksek turist kavramını, bu da rekabet ortamına karşı ayakta durabilen işletmeyi beraberinde getirmektedir. Çünkü turizm işletmeleri için en önemli faktörlerden birisini işgörenler oluşturmaktadır. İşgörenlerin motivasyonsuz, mutsuz, umutsuz, tatminsiz ve sinik bireylerden oluşması otel işletmeleri için hayati bir dezavantajdır. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatminine yönelik algı düzeyleri bu işletmelerin varlığını sürdürebilmesi ve rekabet ortamında ayakta kalabilmesi için önem arz etmektedir. Bu önem doğrultusunda yapılan bu çalışmada, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarıyla motivasyon ve iş tatmini durumları ortaya konulmuştur. Öte yandan örgütsel sinizmi oluşturan boyutlar ile motivasyon durumunu ve iş tatmin durumunu oluşturan boyutlar arasında bir ilişki olup olmadığı bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bulgular olmuştur. Araştırmanın bu bölümünde anket çalışmasından elde edilen sonuçlar ile daha önce yapılmış olan benzer araştırmalar kıyaslanmış ve elde edilen sonuçlara göre otel yöneticilerine çeşitli öneriler sunulmuştur.

Bu çalışmada işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını tespit etmek amacıyla geliştirilen ölçeğin 12 önerme ve “Olumsuz Duygu ve Davranış” ve “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” olmak üzere iki boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları 2 boyut ve bu 2 boyuta bağlı 12 önermeden oluşmaktadır. Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde faaliyette bulunan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını oluşturan boyutlar içerisinde varyansı en yüksek düzeyde açıklayan boyutun “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu olduğu

görülmüştür. Bu bulgu otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarını en yüksek “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutunun etkilediğini göstermektedir. Öte yandan yapılan araştırmalarda (Tayfun ve Çatır, 2014; Güzel ve Ayazlar, 2014; Yavuz ve Bedük, 2016) örgütsel sinizmin belirtilerinden olan işgörenlerde olumsuz duygu yaşama ve olumsuz davranış yaşama hali bu boyutla birlikte desteklenmiştir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm boyutları arasında en yüksek düzeyde “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunu algıladığı tespit edilmiştir. Diğer taraftan örgütsel sinizm ortalamasının en düşük düzeyde “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutunda olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin olumsuz duygu ve davranış faktörüne bağlı önermelerin diğer boyuttaki önermelere göre daha az sinizm yaşadığını ortaya koymaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin genel örgütsel sinizm durumlarının “orta” düzeyde olması işgörenlerin iş yerlerinden, yaptıkları işten, iş çevresinden ve işverenlerinden doğan bazı olumsuz durumlarını çok fazla önemsemediğini göstermektedir.

Otel İşletmelerinde işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile birlikte önemli olan unsurlardan bir diğeri ise motivasyon kavramıdır. Yapılan bu araştırmada işgörenlerin motivasyon durumlarını belirlemek amacıyla geliştirilen ölçeğin 15 önerme ve “Çalışma Ortamı ve Şartları” ve “Özgüven” olmak üzere 2 boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumları 2 boyut ve bu 2 boyuta bağlı 15 önermeden oluşmaktadır.

Otel İşletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumlarını oluşturan boyutlar içerisinde varyansı en yüksek düzeyde açıklanan boyutun “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeylerini en yüksek düzeyde “Çalışma Ortamı ve Şartları” na bağlı faktörlerin etkilediğini göstermektedir. Bir otel açısından çalışma ortamı ve şartları işgörenlerin motivasyonları açısından önemli bir unsurdur. Öte yandan yapılan araştırmalarda (Karakaya ve Ay, 2007; Alkış ve Öztürk, 2009; Örucü ve Kanbur, 2008; Ayan, 2015) motivasyonu arttıran önemli unsurlar arasında çalışma ortamı ve şartları olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle ilgili boyutun işgörenlerin motivasyon düzeylerini etkileyen boyut olması son derece olağandır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeylerini oluşturan boyutlar içerisinde en yüksek düzeyde ortalamaya sahip olan boyutun “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu olduğu bu boyutu ise “Özgüven” boyutunun takip ettiği tespit edilmiştir. Yine otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeylerinin genel olarak “yüksek” olması işgörenlerin çalıştıkları işletmeden, iş çevresinden, yapılan işten ve iş ortamından memnun olduklarını göstermektedir.

Otel işletmelerinde işgörenler açısından önemli olan bir diğer unsur ise işgörenlerin iş tatmin durumlarıdır. Bu çalışmada işgörenlerin iş tatmin durumlarını tespit etmek amacıyla geliştirilen ölçeğin 13 önerme ile “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” ve “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” olmak üzere 2 boyuttan oluştuğu görülmüştür. Farklı bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini 2 boyut ve bu 2 boyuta bağlı 13 önermeden oluşmaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını oluşturan boyutlar içerisinde varyansı en fazla açıklanan boyutun “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını en yüksek düzeyde “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutunun etkilediğini göstermektedir. Bu bulguya göre örgüt içi faktörler ve yönetmel faktörler iş tatmin düzeyini önemli derecede etkileyen faktörlerdendir. Elde edilen bu bulgu literatürde yapılan önceki araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir (Akıncı, 2002; Ağırbaş vd., 2005; Akçadağ ve Özdemir, 2005; Kaya, 2007)

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını oluşturan boyutlar içerisinde en yüksek ortalamaya sahip olan boyutun “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Diğer taraftan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını oluşturan boyutlar içerisinde en düşük ortalamaya sahip boyutun “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin bu boyutta daha az memnuniyete sahip olduklarını göstermektedir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini sağlayan faktörlerin dışsal faktörlerden daha çok içsel faktörler üzerinde yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin genel olarak “orta düzeyde” olması işgörenlerin yaptıkları işten, iş ortamından ve örgütsel ve yönetmel faktörlerin bazılarında rahatsız olduklarını göstermektedir.

Yöneticilerin ilgili sonuca odaklanması işgörenlerin iş tatminini arttırılabilmesi açısından önem taşımaktadır.

Otel işletmelerindeki işgörenlerin **örgütsel sinizm durumları ve cinsiyetleri** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, ilgili alanda yapılan bazı araştırmaların (Eaton, 2000; Tokgöz ve Yılmaz, 2008; Tükeltürk vd., 2009) bulguları ile benzerlik göstermektedir. Öte yandan otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile cinsiyetleri boyutlara göre incelendiğinde otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Yapılan bu araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin **motivasyon düzeyleri ile cinsiyetleri** arasındaki ilişki incelendiğinde işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin motivasyon durumları boyutlara göre incelendiğinde otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon durumları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumları ile cinsiyetleri** arasındaki ilişki incelendiğinde işgörenlerin iş tatmini ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin iş tatmin durumları boyutlarına göre incelendiğinde otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumları ile cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular sonucunda işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmin durumları işgörenlerin cinsiyetlerine göre farklılık göstermemektedir sonucuna ulaşılabilir.

Otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel sinizm durumları ile yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Tükeltürk vd. (2009) tarafından yürütülmüş olan “örgütlerde psikolojik kontrat ihlalleri ve sinizm ilişkisinin ortaya konulması” adlı çalışmadaki bulgu ile benzerlik göstermektedir. Araştırma kapsamında oluşturulan örgütsel sinizmin “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin yaş değişkenleri arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili değişkenler arasında farklılığın **45-54 yaş** arasındaki

işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. . Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmin ikinci boyutu olan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutunda 45-54 yaş grubundaki işgörenlerin daha az örgütsel sinizme sahip olduğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu araştırmada işgörenlerin **motivasyon durumları ile yaş değişkenleri** arasındaki ilişki incelendiğinde, işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile yaş değişkenleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumları ile yaş değişkeni** arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Özer (2010)’ in çalışması ile benzerlik gösterirken Çalkın (2014) ve Öneği (2014)’nin çalışmaları ile farklılık göstermektedir. İşgörenlerin iş tatmin durumları ile yaş değişkeni arasındaki ilişki boyutlara göre incelendiğinde iş tatmininin “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile işgörenlerin yaş değişkeni arasında,%5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İlgili değişkenler arasında farklılığın 45-54 yaş arasındaki işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. . Diğer bir ifade ile otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin söz konusu boyuta yönelik en düşük iştatminini 45-54 yaş arasındaki işgörenler algılamaktadır.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin **örgütsel sinizim durumları ile eğitim düzeyleri** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu, ortaya çıkan bu farklılığın lisans eğitime sahip işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinde çalışan en yüksek örgütsel sinizme sahip işgörenlerin lisans eğitime sahip işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Tokgöz ve Yılmaz (2008)’ın yapmış oldukları araştırma ile benzerlik göstermektedir.

Yapılan bu araştırmada işgörenlerin **motivasyon durumları ile eğitim durumu** arasındaki ilişki incelendiğinde işgörenlerin motivasyon düzeyleri ile eğitim durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumları ile eğitim düzeyleri** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Otel işletmelerindeki işgörenlerin **örgütsel sinizim durumları ile çalışılan işletmede geçirilen süre** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan işletmede geçirdikleri süre

bakımından en az örgütsel sinizme sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzeri çalışan işgörenlerdir.

Yapılan araştırmaya göre işgörenlerin **motivasyon durumları ile işletmede geçirdikleri süre** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı, motivasyonunun boyutlarından olan “özgüven” boyutu ile işletmede geçirilen süre arasında, %5 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Farklı bir ifade ile işletmede geçirilen süre bakımından en düşük motivasyona sahip işgörenler **1-5 yıl** arası çalışan işgörenlerdir. Elde edilen bulgu çalışılan süre uzadıkça motivasyon düzeyi de artmaktadır, şeklinde yorumlanabilir. Bununla birlikte işgörenlerin **iş tatmin durumları ile işletmede geçirdikleri süre** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Buna göre işletmede iş tatmin seviyesi en az olan işgörenler işletmede 1-5 yıl arasında çalışan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Çalkın (2014)’ın yapmış olduğu çalışma ile benzerlik gösterirken, Yumuk (2011)’un yapmış olduğu çalışma ile farklılık göstermektedir.

Otel işletmelerindeki işgörenlerin örgütsel sinizim durumları ile çalıştıkları departman arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin otel işletmelerinde çalıştıkları departman bakımından örgütsel sinizme en az sahip olan işgörenler **diğer** (muhasebe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan, en fazla örgütsel sinizme sahip olan işgörenler ise yiyecek-içecek departmanlarında çalışan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Ayduğan vd. (2012)’nin yapmış olduğu araştırma ile benzerlik göstermektedir. Söz konusu araştırmaya göre; işgörenlerin örgütsel sinizim durumları çalıştıkları departmanlara göre farklılık göstermektedir.

Yapılan araştırmaya göre işgörenlerin **motivasyon durumları ile çalıştıkları departman** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bununla birlikte **işgörenlerin iş tatmin durumları ile çalıştıkları departman** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. İş tatmini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu ile çalışılan departman arasında, istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiş olup ortaya çıkan bu farklılığın diğer (muhasebe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışan işgörenlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir. İş tatmin düzeyi işgörenlerin çalıştıkları departmana göre farklılık gösterebilmektedir. Elde

edilen bu bulgu Kaya (2007) ve Öneği (2014)'nin yapmış oldukları araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel **sinizim durumları ile mesleki turizm eğitimi alma değişkeni** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Başka bir ifade ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler mesleki turizm eğitimi alan işgörelere oranla daha az sinik tutum ve davranışlar sergilemektedir.

Yapılan araştırmaya göre işgörenlerin **motivasyon durumları ile mesleki turizm eğitimi alma durumu** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin **iş tatmin durumları ile mesleki turizm eğitimi alma durumu** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Özlü (2016)'nün yapmış olduğu araştırma ile benzerlik gösterirken Toker (2007)'in yapmış olduğu araştırma ile farklılık göstermektedir. Toker (2007)'in yapmış olduğu araştırmada turizm eğitimi alan işgörenler, turizm eğitimi almayan işgörelere oranla daha fazla iş tatminine sahiptir.

İlgili araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm, motivasyon ve iş tatmin durumları arasındaki ilişki boyutlar itibari ile tespit edilmiştir. Buna göre gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir:

- Bu araştırmada örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır. Bununla birlikte işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.
- İşgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yöneltil Tatmin” boyutu arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bununla birlikte işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Olumsuz Duygu ve Davranış” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve

Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve “orta” derecede anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

- Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Çalışma Ortamı ve Şartları” boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Bununla birlikte işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgören motivasyonunu oluşturan “Özgüven” boyutu arasında pozitif yönlü ve “yüksek” derecede bir tespit edilmiştir.
- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutu arasında anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bununla birlikte otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizmini oluşturan “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” boyutu ile işgörenlerin iş tatminini oluşturan “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu arasında pozitif yönlü ve “yüksek” derecede anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

İlgili araştırmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alınarak otel işletmelerinin yöneticilerine işgörenlerin örgütsel sinizm düzeylerinin azaltılması için aşağıda yer alan bazı öneriler sunulabilir:

- Araştırma kapsamında örgütsel sinizm düzeyini en fazla “Misyona ve Vizyona İnançsızlık” faktörünün etkilediği belirlenmiştir. Otel yöneticileri bu durumu göz önünde bulundurarak otelle ilgili amaçları, yapılan işi ve işin gelecek vadetmesi konularında çalışanlara bazı farklılık sunan işletmeler işgörenlerdeki örgütsel sinizm düzeyini azaltabilirler.
- Araştırmada otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm boyutları içerisinde en düşük ortalamaya sahip boyutun “Olumsuz Duygu ve Davranışlar” boyutu olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin bu durumları göz önüne alınarak örgütsel sinizmin daha da azaltılması için işgörenlerin işletme hakkında kötü tutum takınmaması ve kötü

davranışlarda bulunmaması için onların isteklerini mümkün olduğu kadar yerine getirmesi önerilebilir.

- Araştırma kapsamında otel işletmelerinde çalışan 55 yaş ve üzeri yaşa sahip işgörenlerin oldukça düşük bir oranda sinizm düzeyine sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu yaş düzeyindeki işgörenler, sektörel deneyim olarak diğer işgörelere oranla daha tecrübeli olduklarından bu yaş grubundaki işgörenleri işletmede tutmaya yönelik çeşitli özendirici faaliyetler yapılabilir.
- Araştırma kapsamında eğitim düzeyi lisans ve lisansüstü (yüksek lisans, doktora) olan işgörenlerin lise ve ilköğretim olan işgörelere oranla daha az olması, işletmelerin kalifiye işgörelere önem vermediğinin göstergesidir. Öte yandan örgütsel sinizmin en az doktora düzeyinde eğitime sahip olan işgörenlerde tespit edilmesi işgörenlerin değerli olduklarını hissetmesi otel yöneticilerine bazı fırsat sağlayabilir.
- Araştırma kapsamında örgütsel sinizm durumunun en fazla yiyecek-içecek departmanında olduğu tespit edilmiştir. Otel yöneticileri bu durumu göz önünde bulundurarak ilgili departmanda çalışan işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının azaltılması için maddi ve manevi çeşitli destekler sağlayabilir.
- Turizm eğitimi alan işgörenlerin turizm eğitimi almayan işgörelere oranla daha fazla örgütsel sinizme sahip olduğu bu araştırma ortaya konulan diğer bir bulgudur. Turizm eğitimi almış işgörenler sektöre ve yapılan işe hâkimiyet açısından daha bilgili olduğundan bu işgörenlerin örgütsel sinizm durumlarının azaltılması için çeşitli sosyal destekler ve ekonomik teşvikler sunulabilir.

İlgili araştırmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alınarak otel işletmelerinin yöneticilerine işgörenlerin motivasyon düzeylerinin artırılması için çeşitli bazı öneriler sunulabilir:

- Araştırma kapsamında işgörenlerin motivasyon düzeylerini en fazla “Çalışma ortamı ve Şartları” faktörünün etkilediği belirlenmiştir. Bu durum işgörenlerin en fazla çalışma ortamı ve çalışma şartlarından motive oldukları anlamına gelmektedir. Otel yöneticileri bu durumu

göz önüne alarak çalışma ortamını daha motive edici hale getirerek işgörenlerin daha fazla motive olmasını sağlayabilir. Öte yandan motivasyon düzeyini oluşturan boyutlar içerisinde en az ortalamaya sahip boyutun “Özgüven” boyutu olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin farklı departmanlarda çalışmak istememesi veya başka işgörenlerin sorumluluklarını almak istememesi, o işgörenin özgüven eksikliğinden kaynaklanabilir. İşgörenlerde motivasyon düzeyinin artırılması için onlara çeşitli sorumluluklar vererek özgüvenlerinin artması ve bu sayede motivasyon düzeylerinin artması sağlanabilir.

- Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeyleri genel olarak “yüksek” seviyede olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin motivasyon düzeylerinin yüksek tutulması ile bu ortalamanın iyileştirilmesi sağlanabilir. Böylece işgörenlerin motivasyon düzeylerinin “çok yüksek” olması ile otel işletmelerinin önemli avantajlar elde etmesi sağlanabilir.
- Araştırma kapsamında işgörenlerin cinsiyetlerine göre motivasyon düzeylerinde anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır. Otel yöneticileri işgörenlerine cinsiyet ayrımı yapmadan tarafsız davranmaya devam ederek işgörenlerin motivasyon düzeylerinin cinsiyete göre farklılaşmaması devam ettirilebilir.
- Araştırmada işgörenlerin çalıştığı otelde geçirdikleri süre bakımından en az motivasyona sahip olan işgörenlerin 1-5 yıl arasında çalışan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Otel yöneticileri bu durumu göz önüne alarak işe yeni başlayan ve işletmede diğer işgörelere oranla daha az süre geçirmiş işgörenlerin motivasyon düzeylerini arttırmak için çeşitli olanaklar sağlayabilir.
- İşgörenlerin motivasyon düzeylerinin en az olduğu departman insan kaynakları departmanı olduğu tespit edilmiştir. İlgili departmanla ilgili çalışma şartlarının iyileştirilmesi ile işgörenlerin motivasyon düzeylerinin artırılması sağlanabilir.
- Mesleki turizm eğitimi almış olan veya almamış olan işgörenlerin motivasyon düzeylerinin birbirine yakın olduğu tespit edilmiştir. Otel yöneticilerinin işgörelere otel içi eğitim olanağı tanınması ve

işgörenleri tecrübelendirmesi işgörenlerin motivasyon düzeyinin korunmasını sağlayabilir.

İlgili araştırmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alınarak otel işletmelerinin yöneticilerine işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin artırılması için bazı öneriler sunulabilir:

- Araştırma kapsamında işgörenlerin iş tatmin durumlarını en fazla etkileyen faktörün “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” olduğu tespit edilmiştir. Otel yöneticileri bu durumu göz önünde bulundurarak gerek örgüt içi motivasyonel bir ortam sağlayarak gerekse yönetimle ilgili bazı işleyişleri değiştirerek işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin artması sağlanabilir
- Araştırma kapsamında işgörenlerin iş tatmin durumlarının en düşük olduğu boyutun “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” boyutu olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin ekonomik ve psikolojik olarak rahatlatılması ile iş tatmin düzeylerinin artırılması sağlanabilir.
- Araştırma kapsamında 45-54 yaş aralığında bulunan işgörenlerin diğer işgörelere oranla daha az iş tatminine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu yaş aralığındaki işgörenlerin daha genç işgörelere oranla sektörel deneyimlerinin fazla olması, işletme açısından önemli bir fırsat anlamına gelmektedir. Bu işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin en fazla “Ekonomik ve Psikolojik Tatmin” unsurundan etkilendiği göz önüne alınacak olunursa, işgörelere maddi ve manevi destek sağlanması ile iş tatmin düzeylerinin artmasına olanak sağlanabilir.
- Araştırma kapsamında işgörenlerin eğitim düzeyleri içerisinde en az iş tatminine sahip olan işgörenlerin doktora eğitimi almış olan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bilgi düzeyi ve tecrübe bakımından son derece önemli olan eğitilmiş işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin artırılması için onlara hak ettikleri terfi ve yükselme olanakları sağlanabilir.
- “Örgütsel ve Yönetmel Tatmin” boyutunun göz önünde bulundurulması ile birlikte otel işletmelerinde geçirilen süre bakımından en az iş tatminine sahip olan işgörenler 16 yıl ve üzeri

çalışan işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bu işgörenlerin diğer işgörelere oranla daha nitelikli olması ve yeni başlayan işgörelere için örnek olması ilgili işgörelere tatmin düzeylerinin artırılmasını gerekli kılmaktadır.

- “Örgütsel ve Yönelisel Tatmin” boyutunun göz önünde bulundurulması ile birlikte otel işletmelerinde çalışılan departmanlar içerisinde en az iş tatminine sahip olan işgörelere diğer (muhasabe, casino, satın alma, teknik servis, bilgi işlem, güvenlik) departmanlarda çalışın işgörelere olduğu tespit edilmiştir. Bu departmanlarda çalışın işgörelere maddi manevi isteklerinin karşılanması ve onların değerli olduklarının hissettirilmesi ile iş tatmin düzeylerinin artırılması sağlanabilir.
- “Örgütsel ve Yönelisel Tatmin” boyutunun göz önünde bulundurulması ile birlikte otel işletmelerinde çalışılan işgörelere içerisinde mesleki turizm eğitimi durumu kapsamında en az iş tatminine sahip işgörelere mesleki turizm eğitimi almayan işgörelere olduğu tespit edilmiştir. Otel yöneticileri bu durumu göz önüne alarak ilgili işgörelere mesleki turizm eğitimi verilmesini sağlayabilir ve bu işgörelere iş tatmin düzeylerinin artmasını çeşitli motivasyonel faaliyetlerle sağlayabilir.
- Tüm bu önerilerle birlikte ilgili otel yöneticilerinin işgörelere saygı duyması, istek ve beklentilerine önem vermesi, işgörelere hak ettikleri şekilde davranması, onların ihtiyaçlarına karşı duyarlı olması sağlanabilir. İşgörelere ve yöneticilerin kişisel çıkarlarını toplumsal çıkarların üzerinde tutmaması, erdemli ve ahlaklı bir iş ortamının sağlanması için bulunduları sektör içerisinde sorumluluk bilincini taşıması, turizm sektörünün devamlılığına, sektörün kalitesine ve dolayısı ile ülke ekonomisine ciddi katkıları sağlayacaktır.

KAYNAKÇA

- Abraham, R. (2000). *Organizational Cynicism: Bases and Consequences*. Genetic, Social and General Psychology Monographs, 216 (3), ss. 269-292.
- Ağırbaş, İ., Çelik, Y. ve Büyükkayıkçı, H. (2005). *Motivasyon Araçları ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma*, Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, C.8, S.3 ss. 329- 350.
- Akbulut Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları İdeal Kültür Yayınları*, İstanbul.
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). *İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma* Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (10) 2, ss.167-193.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 4, ss. 1-25.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). *Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü*, Yönetim ve Ekonomi, C.19, S.1, ss. 105- 135.
- Aktan, S. ve Tezci, E. (2013). *Matematik Motivasyon Ölçeği (Mmö) Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması*, International Journal of Social Science S.6 , pp. 57-77.
- Al, A., D. (2016). *Kısmi Zamanlı Çalışanlarla Tam Zamanlı Çalışanların Bireysel Performans Düzeylerinde İş Tatmininin Rolü*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.

- Alkış, H. ve Öztürk Y. (2009). *Otel İşletmelerinde Motivasyon Faktörleri Üzerine Bir Araştırma*. Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, C.8 S.28 ss.212-236.
- Altınöz, M., Çöp, S. ve Sığındı, T. (2011). *Algılanan Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt: 15, Sayı: 21, 285-315.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012) *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Yayıncılık.
- Andersson, M., L.(1996). *Employee Cynicism. An Examination Using A Contract Violation Framework*, Human Relations, 49(11), 1395-1418
- Andersson, M. ve L., Bateman, T., S. (1997). Cynicism In The Workplace: Some Causes And Efects, *Journal Of Organizational Behavior*, Vol. 18, 449-469.
- Argon, T. ve Ertürk, R. (2013). *İlköğretim Okulu Öğretmenlerinin İçsel Motivasyonları ve Örgütsel Kimliğe Yönelik Alguları*. Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi, C. 19, S. 2, ss: 159-179.
- Arslan, A. (2016). *Örgütsel Sinizm ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Aydın Turist Rehberleri Odası'na Kayıtlı Olan Profesyonel Turist Rehberleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Arslan, Ş. ve Akarçay, D. (2013). Psikolojik Şiddetin Genel ve Örgütsel Sinizme Etkileri, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 41, Ocak-Haziran 2013 ss. 25-44.
- Arslan, E., T.(2012). Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Akademik Personel Genel ve Örgütsel Sinizm Düzeyi, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, c.13, S.1, aa. 12-27.
- Asiltürk, T. (2011). *A Tipik İstihdam; Part-Time Çalışma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Çalışma Ekonomisi Bilim Dalı. İstanbul

- Aslan, Z. Çoban, G. ve Çokal, Z. (2014). *Turizm Öğrencilerinin Staj Deneyiminde Algıladıkları Motivasyonun Herzberg Kuramına Göre Değerlendirilmesi: Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi Örneği*. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, S. 33, 2014 Güz, 164-188.
- Aslan, A.(2014). *İlkçağ Felsefe Tarihi Sofistlerden Platon'a*, İstanbul Bilgi Üniversitesi Yayınları 153 Felsefe 5, Mart 2014, İstanbul.
- Asunakutlu, T. ve Avcı, U. (2010). Aile İşletmelerinde Nepotizm Algısı ve İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.15, S.2, ss.93-109.
- Aşan, Ö. ve Erenler, E. (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S.2 ss.203-216.
- Aşık, N., A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi* , S. 467, ss. 31- 51.
- Ateş, H., Yıldız, B. ve Yıldız, H. (2012). Herzberg'in Çift Faktör Kuramı Kamu Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Motivasyon Algularını Açıklayabilir Mi?: Ampirik Bir Araştırma. *Bilgi Ekonomisi ve Yönetimi Dergisi* C. 7 S. 2, ss. 147- 162
- Ayan, A. (2015) Etik Liderlik Tarzının İş Performansı, İçsel Motivasyon ve Duyarsızlaşma Üzerine Etkisi: Kamu Kuruluşunda Bir Uygulama. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Aralık 2015, S.10(3), ss. 117- 141.
- Aydın, S., Görmüş, A., Ş. ve Altıntop, M., Y. (2014) Öğrencilerin Memnuniyet Düzeyleri İle Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Doğrusal Olmayan Kanonik Korelasyon Analizi İle İncelenmesi: Meslek Yüksekokulu'nda Bir Uygulama. *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.14, Y.14, S.1,14 ss. 35-58.

- Ayduğan N., Pelit E. ve Doğan, İ. (2012). Örgütsel Sinizmi Etkileyen Bazı Değişkenlerin CHAID Analizi İle İncelenmesi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama, *II. Disiplinlerarası Turizm Araştırmaları Kongresi Bildiri Kitabı*, ss. 1068- 1084, Antalya.
- Ayduğan, N. (2012). *Mobbingin Örgütsel Sinizme Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Afyonkarahisar, 2012.
- Bai, B., Brewer, K.P., Sammons, G. ve Swerdlow, S. (2006). Job Satisfaction, Organizational Commitment, And İnternal Service Quality: A Case Study Of Las Vegas Hotel/Casino İndustry. *Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism*, 5(2), 37-54.
- Barutçu, S. ve Sezgin, S. (2012). Satış Yönetimi Sürecinde Motivasyon Araçları ve Etki Düzeyleri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C:4, S:2, ss. 89-97.
- Baysal, A., C. ve Tekarslan, E. (1996). *İşletmeler İçin Davranış Bilimleri*, Avcıol Basım Yayınevi, İstanbul.
- Baysan, M. (2004). *Bir Örgüt Geliştirme Tekniği Olarak Örgütsel Alt Sistemlere Yönelik İş Tasarımı Teknikleri, Kara Havacılık Komutanlığında Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Ankara.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş Yaşamında Çalışanların Duygusal Emeklerinin Örgütsel Sinizme Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma. Çankırı Karatekin Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C. 4, S. 2, ss.223-246.
- Beldek, E., G. (2015). *Örgütsel Özdeşleşme Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Muhalefet İlişkisi : Görgül Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Ankara.

- Bellou, V. (2010). Organizational Culture As A Predictor of Job Satisfaction: The Role of Gender and Age. *Career Development International* V(15) 1, pp. 4-19.
- Borowski, A. ve Daya, U. (2014). Employee Motivation Tools. *Management, Knowledge and Learning International Conference*.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S. 9 (1) , ss. 1-18.
- Brandes, P. (1997). *Organizational Cynicism. Its Nature, Antecedents and Consequences*, (Dissertation of Doctor of Philosophy), Universty of Cincinnati, Ohio
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö.E., Karadeniz, Ş. ve Demirel, F. (2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Pegem Akademi, 17 Baskı, Ankara.
- Calvo-Salguero, A., Carrasco-González, A.M. ve De Lecea, J.M.S.M. (2010). Relationship between work-family conflict and job satisfaction: The moderating effect of gender and the salience of family and work roles, *African Journal of Business Management*, 4(7), 1247.
- Can, Y. ve Soyer, F. (2008). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Sosyo-Ekonomik Beklentileri İle İş Tatmini Arasındaki İlişki. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, C.28, S.1, ss. 61-74.
- Clarke, M., Islam, S., M., N. ve Paech, S. (2006). Measuring Australia's Well-Being Using Hierarchical Needs. *The Journal of Socio-Economics*, V(35) pp. 933–945.
- Coşar, Y. (2008). Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğünü Etkileyen Faktörler: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 45-56.
- Cox, C., Jolley, S. and Johns, L. (2016). Understanding and Treating Amotivation İn People With Psychosis: An Experimental Study Of The Role Of Guided Imagery. *Psychiatry Research* V. 246, pp. 387–391.

- Çakıcı, A. ve Doğan, S. (2014). Örgütsel Sinizmin İş Performansına Etkisi: Meslek Yüksekokullarında Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, S.15 (1), ss. 79-89.
- Çarıkcı, İ., H ve Oksay, A. (2004). Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Demirel Üniversitesi, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.9, S.2, ss. 152- 172.
- Çelik, P. (2010). *İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle İş Tatmini ve İşe Devam İlişkisi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Çetin, H., Zetter, S., A., Taş, S. ve Çaylak, M. (2013). İş Doyumu ve Çalışanların Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesi: Antalya Atatürk Devlet Hastanesi Örneği, *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* S.26, ss. 145-163.
- Çağ, A. (2011). *Algılanan Örgütsel Adaletin, Örgütsel Sinizme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Afyonkarahisar, 2011.
- Çalkın, Ö (2014). *Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatminiyle Demografik ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Çiçek, D. (2005). *Örgütlerde Motivasyon Ve İş Yaşam Kalitesi: Bir Kamu Kuruluşundaki Yönetici Personelin Motivasyon Seviyelerinin Tespit Edilerek İş Yaşam Kalitesinin Geliştirilmesi Üzerine Bir Araştırma*. Doktora tezi, Çukurova Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Adana.
- Çetinkaya, F., F.(2014). *Hizmet İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Örgütsel Sinizm İlişkisi: Kapadokya bölgesi 4 ve 5 Yıldızlı Otel*

İşletmelerinde Bir Araştırma, Doktora Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, işletme Anabilim Dalı, Afyon.

Çoban, S. (2010). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Algılamaları: İstanbul Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Dean, W., J., Brandes, P. ve Dharwadkar, R. (1998). Organizational Cynicism, *The Academy Of Management Review*, 23 (2), 341- 352.

Delken, M. (2004). *Organizational Cynicism: A Study Among Call Centers*, Dissertation of Master, Universty of Maastricht, Maastricht.

Demirtaş, Z., Özdemir, T., Y. ve Özkan, K. (2016). Okulların Bürokratik Yapısı, Örgütsel Sessizlik ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişki, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, C.22, S.2, ss. 193-216.

Düşükcan, M. Ve Katı, M. (2017). Performansla İlişkili Motivasyon Araçlarının Kişisel Özelliklere Göre Farklılığını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Social Sciences (NWSASOS)*, 3C0154, S.12(1): 1-24.

Eaton, A., J. A (2000) *Social Motivation Approach to organizational Cynicism*. Master of Arts, York Universty, Toronto.

Eğinli, A., T. (2009). Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.23, S.3, ss. 35- 52.

Erbil, S. (2013). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Sinizm Algularının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.

Eren, E. (2009). *Yönetim Psikolojisi ve Örgütsel Davranış*, Beta Yayınları, İstanbul.

Erdem, A., R. (1998). Süreç Kuramlarının Eğitim Yönetimine Katkıları, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S. 4, ss. 51- 57.

Erdem, B. (2010). *İç Hastalıkları Hemşirelerinin İş Doyumu ve İş Zenginleştirme Durumlarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi

Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İç Hastalıkları Hemşireliği Anabilim Dalı.
İstanbul.

Erdost, E., Karacaoğlu, K. ve Reyhanoğlu, M. (2007). Örgütsel Sinizm Kavramı ve İlgili Ölçeklerin Türkiye'deki Bir Firmada Test Edilmesi, *15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Sakarya Üniversitesi, ss. 514- 524.

Ergül, H., F. (2005). Motivasyon ve Motivasyon Teknikleri. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.4, S.14, ss. 67-79.

Eroğlu, F. (2015). *Zorunlu Yer değişikliği (Rotasyon) Yapan Eğitim Yöneticilerinin Örgütsel Güven Algıları Üzerine Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi. Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimler Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Ana Bilim Dalı, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Kayseri.

Erözkan, A., Ekiz, D., Bozkurt, E., İnanç, H., Gelen, İ., Taşlı, İ., Gündoğdu, K., Deniz, L., Yiğit, N. ve Çakıcı, Y. (2007). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Editör: Ekiz, D., Lisans Yayıncılık, 1 Baskı, İstanbul.

Ersarı, G. ve Naktiyok, A. (2012). İş Görenin İçsel ve Dışsal Motivasyonunda Stresle Mücadele Tekniklerinin Rolü. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* S.16 (1): 81-101.

Farmaki, A. (2012). An exploration of tourist motivation in rural settings: The case of Troodos, Cyprus. *Tourism Management Perspectives* V.2(3), pp. 72–78.

Gedik, T., Akyüz, K., C. ve Batu, C. (2009). Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). Kastamonu Üniversitesi, *Orman Fakültesi Dergisi*, S. 9 (1), ss. 1-11.

Gökkaya, E. (2014). *Rotasyona Uğrayan Okul Yöneticilerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik (Kayseri İli Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Eğitim Yönetimi Teftişi Planlaması ve Ekonomisi Bilim Dalı, Kayseri

Gömleksiz, M., N. ve Serhatlıoğlu, B. (2013). Öğretmen Adaylarının Akademik Motivasyon Düzeylerine İlişkin Görüşleri. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, S.3, ss. 99- 127.

- Grimm, E., K., ve Needham M., D. (2012). Internet promotional material and conservation volunteer tourist motivations: A case study of selecting organizations and projects. *Tourism Management Perspective* V. 1, pp. 17–27.
- Güder, N. (2014). *Hemşirelerin İş Rotasyonuna Yönelik Görüşleri: Bir Üniversite Hastanesi Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Haliç Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Hemşirelik Anabilim Dalı. İstanbul.
- Gül, H. ve Ağıröz, A. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerine Bir Uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi* C.13, S. 2, 2011.
- Gün, G. (2008). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Devir Hızının Personel Motivasyonuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Kapadokya Bölgesinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Gün, G. (2017). Otel İşletmeleri Çalışanlarının Örgütsel Sinizm Algılarının Bazı Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Beu Akademik İzdüşüm/Academic Projection* Cilt 2. S 1., ss. 1-22.
- Güzel, Ö. (2010). Turizm Öğrencilerinin Staj Döneminde Edindikleri Motivasyonun Herzberg Teorisine Göre Değerlendirilmesine Yönelik bir Araştırma. *Journal of Yasar University* S. 20(5) ss. 3415-3429.
- Güzel, B., Perçin, N. ve Tükeltürk, Ş. (2010). Algılanan Örgütsel Desteğin, Örgütsel Sinizm ile İlişkisi ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri Üzerine Bir Araştırma: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri. *18. Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Adana.
- Güzel, B., Ayazlar, G. (2014) Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* S.16 (26) ss.133-142, 2014
- Hansen, J., M. ve Leen M., A. (2016). The Effect of Apathetic Motivation on Employees' Intentions to Use Social Media for Businesses. *Journal of Business Research* V.69 Pp.6058–6066.

- Harman, S. (2012). *Sırt çantalı Turistlerin Seyahat Motivasyonları ve İlgilenimleri: İstanbul'a Gelen Sırt çantalı Turistler Üzerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Çanakkale.
- Harvey, L. (2017). Language Learning Motivation As İdeological Becoming, *System* V.65, pp. 69-77.
- Hayırlıoğlu, E. ve Hayır, K., M. (2015). The Concept of Rotation and The Affect of Rotation On The Educational Leadership of School Principles. *International Journal Of Field Education*, V. 1 (2), pp. 24-38.
- Helvacı, M., A. ve Çetin A. (2012). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin Belirlenmesi (Uşak İli Örneği), *Turkish Studies- International Periodical For The Languages, Literature And History Of Turkish Or Turkic* Volume 7/3, Summer 2012, P. 1475-1497.
- İşcan, Ö., F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C. 24, S. 4, ss. 195- 216.
- James, M., S., L. (2005). *Antecedents And Consequences of Cynicism in Organizations: An Examination Of The Potential Positive And Negative Effects On School Systems*, Dissertation of Doctor of Philosophy, The Florida State University, Florida.
- Kahya, C. (2013). Örgütsel sinizm İş Performansını Etkiler Mi? İş Tatmininin Aracılık Etkisi, *Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi*, Yıl: 2, S. 3, ss. 34- 46.
- Kalağan, G. ve Aksu, B., M. (2010). Organizational cynicism of the research assistants: A Case of Akdeniz University, *Procedia Social and Behavioral Sciences* 2 (2010) 4820–4825.
- Kalağan, G., Güzeller, O. (2010). Öğretmenlerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 27, 2010, ss. 83-97.

- Karamustafa, K. (1994). "Otel İşletmelerinin Yiyecek ve İçecek Bölümünde Maliyet-Fiyat-Verimlilik İlişkileri ve Bir Örnek", *Anatolia Araştırma Dergisi*. 58-63.
- Karabekir, M. (2016). Kamu Çalışanlarının Örgütsel Güven Düzeyleri ile İş Motivasyon Araçları Arasındaki İlişki. *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, C.8, S.1, ss. 131-139.
- Karakaya, A. ve Ay, F., A. (2007). Çalışanların Motivasyonunu Etkileyen Faktörler: Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Mayıs C.31 S.1, ss. 55-67.
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Nobel Akademik Yayıncılık. Ankara.
- Karataş, A. (2013). *Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karcıoğlu, M., S. (2013). *Örgütsel Ortamda Algılanan Güven Düzeyinin Sinizm Üzerindeki Rolü: Atatürk Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Erzurum, 2013.
- Kart, E., M. (2015). *Örgütsel Sinizm Bağlamsal Performans ve Etik İdeoloji*. Nobel Yayıncılık, İstanbul.
- Karnatovskai, L., V., Gajic, O. Ve Bienvenu, O., J. (2015). A Holistic Approach To The Critically Ill And Maslow's Hierarchy. *Journal Of Critical Care*, V.(30), Pp. 210–211.
- Kaya, İ. (2004). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatmininin Ölçülmesi ve İş Tatmininin İşgörenlerin İşlerini Bırakma Tutumları Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Mersin.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, C. 7, S. 2, ss. 355- 372

- Kesici, S. (2006). *Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Denizli.
- Kılıç, R. ve Keklik, B. (2012). Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesi Ve Motivasyona Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF Dergisi*, C.14, S.2, ss. 147-160.
- Koç, H., Yazıcıoğlu, İ. ve Hatipoğlu, H. (2006). Öğretmenlerin İş Doyum Algıları İle Performansları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, S. 28, ss. 13-22.
- Koç, E. (2007). *Tüketici Davranışı ve Pazarlama Stratejileri*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Koçel, T. (2015). *İşletme Yöneticiliği*. Beta Yayıncılık, İstanbul.
- Kosovalı, P. (2017). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Bir Vakıf Üniversitesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul.
- Kozak, M.A. (2009). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık Ankara. 7. Baskı.
- Koroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Kök, B., S. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, C.20, S.1, ss. 291- 313.
- Küçük, F. (2007). Çalışanlarının İşe Güdülenmesinde Herzberg'in Motivasyon–Hijyen Faktörlerinin Önemi: Belediye Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, C.44 S.511.
- Küçüközkan, Y. (2015). Liderlik ve Motivasyon Teorileri: Kuramsal Bir Çerçeve. *Uluslararası Akademik Yönetim Bilimleri Dergisi*, S.1(2), ss.86-115.

- Lam, T., Baum, T. ve Pine, R. (2001). Study of managerial job satisfaction in Hong Kong's Chinese restaurants, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 35-42
- Lee, M., T. ve Raschke, R., L. (2016). Understanding Employee Motivation and Organizational Performance: Arguments For a Set-Theoretic Approach. *Journal of Innovation & Knowledge* V. 1, Pp. 162–169.
- Lin, Y., H., Lee, Y., C. Ve Wang, S., C. (2012). Analysis Of Motivation, Travel Risk, and Travel Satisfaction Of Taiwan Undergraduates On Work And Travel Overseas Programmes: Developing Measurement Scales. *Tourism Management Perspectives* V.2(3) pp. 35–46
- Lundberg, C., Gudmunson, A. ve Andersson T. (2008). Herzberg's Two-Factor Theory Of Work Motivation Tested Empirically On Seasonal Workers In Hospitality And Tourism, *Tourism Management* 30 (2009) 890–899.
- Macintosh, G. ve Krush, M. (2014). Examining The Link Between Salesperson Networking Behaviors, Job Satisfaction, And Organizational Commitment: Does Gender Matter?. *Journal of Business Research* V(67) 12, pp. 2628-2635.
- Matei, M., C. ve Abrudan, M., M. (2016). Adapting Herzberg's Two Factor Theory to the Cultural Context of Romania. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* V(221), pp. 95 – 104
- Modırı, G. (2012). Müzik Öğretmenliği Öğrencilerinin Piyano Dersi Motivasyonları İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişki. *YYÜ Eğitim Fakültesi Dergisi*. 2012, Cilt: IX , Sayı:I, 74-98, <http://efdergi.yyu.edu.tr>.
- Noltemeyer, A., Bush, K., Patton, J. ve Bergen, D. (2012). The relationship among deficiency needs and growth needs: An empirical investigation of Maslow's theory. *Children and Youth Services Review*, V(34) 9, pp. 1862–1867.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*. Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları No: 470, Sevinç Matbaası, Ankara.

- Öcal, Ö. (2008). *İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisini Belirlemeye Yönelik Tekstil İşletmesi Çalışanlarında Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Antalya.
- Öğüt, A., Özgener, Ş. ve Kaplan, M. (2008). The Interaction Between Organizational Cynicism and Psychological Contract Violation in Terms of Strategic Human Resource Management. *4. International Strategic Management*.
- Önen S., M. ve Kanayran, H., G. (2015). Liderlik ve Motivasyon: Kuramsal Bir Değerlendirme. *Birey ve Toplum*, C.5, S. 10, ss. 43- 63.
- Öneği, M. (2014). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- Örücü, E. ve Kambur, A. (2008). *Örgütsel-Yönetimsel Motivasyon Faktörlerinin Çalışanların Performans ve Verimliliğine Etkilerini İncelemeye Yönelik Ampirik Bir Çalışma: Hizmet ve Endüstri İşletmesi Örneği*. *Yönetim ve Ekonomi* S.15/1 ss.85-97.
- Örücü, E., Yumuşak, S. ve Bozkır, Y. (2006). Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi, Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, C.13, S. 1, ss. 39- 51.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir. Kaan Kitapevi Yayınları.
- Özdemir, S.ve Muradova, T. (2008). Örgütlerde Motivasyon ve Verimlilik İlişkisi, *Journal of Qafqaz University*, S.24, ss. 146- 153.
- Özdevecioğlu, M.(2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *D.E.Ü.İ.İ.B.F.Dergisi* Cilt:18 Sayı:2, ss:113 -130.
- Özer, Ö., Altınok, A., Yöntem, M., K., ve Bayoğlu, F. (2017). Danışanlar İçin Terapi Motivasyonu Ölçeği'nin Türkçe Uyarlaması: Geçerlik ve Güvenirlik

Çalışması. *Psikiyatride Güncel Yaklaşımlar-Current Approaches in Psychiatry*, S.9(1) ss.13-30.

Özer, E. (2010). *Yiyecek İçecek Servis Bölümü İşgörenlerinin Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Koca Tepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Özer, P., S. ve Topaloğlu, T. (2008). *Motivasyonda Kapsam Kuramları, Liderlik ve Motivasyon*, Serinkan, C. (Ed), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.

Özler; D., E. ve Atalay; C., G.(2010). Örgütlerde Sinizim Güvensizlikle Mi Bulaşır?, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, C.2, S.2, ss.47-57.

Özlü, B. (2016) *Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı Algısı: Gaziantep'te Bulunan 4 ve 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Gaziantep.

Öztekin, Z., S. (2008). *Orduda İş Tatmini: Subayların İş Tatminini Etkileyen Faktörler Üzerinde Karşılaştırmalı Bir Çalışma*. Doktora Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Eskişehir.

Özüçalışlıyan, H., N. (2015). *İş Zenginleştirmenin Örgütsel Çekicilik Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi. Maltepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Programı (E-Mba), İstanbul.

Pelit, E. ve Öztürk, Y. (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S.1, s. 43-72.

Pelit, E. ve Ayduğan, N. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Örgütsel Sinizim Tutumları Üzerine Bir Araştırma, *12. Ulusal Turizm Kongresi*, Akçakoca, 286-302.

- Pelit, E. ve Ayana, Ç. (2016). Duygusal Zekânın Örgütsel Sinizme Etkisi: Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Journal Of Business Research Turk.* S.8, ss.45-76.
- Pelit, N. ve Pelit, E. (2014). *Örgütlerde Kanser Yapıcı İki Başat Faktör: Mobing Ve Örgütsel Sinizm*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2014.
- Pitre, L., J.(2004). *Organizational cynicism at the United States Naval Academy: an exploratory study*, Master of arts, Naval Postgraduate School, California.
- Plickert, G., Kay, F. ve Hagan J. (2017). Depressive Symptoms and The Salience of Job Satisfaction Over The Life Course Of Professionals. *Advances in Life Course Research*, V.31, pp. 22- 33.
- Poon, J., M., L. (2004) “Effects Of Performance Appraisal Politics on Job Satisfaction And Turnover İntention”, *Personel Review*, V.33/3, pp. 322- 339.
- Qian, Y., A. (2007). *Communication Model of Employee Cynicism Toward Organizational Change*, Dissertation of Doctor of Philosophy, Ohio Universty, Ohio.
- Qureshi, M., O. ve Syed, R., S. (2014). The Impact of Robotics on Employment and Motivation of Employees in the Service Sector, with Special Reference to Health Care. *Safety and Health at Work* V.5, pp. 198-202.
- Ryan, J., C. (2017). Reflections on the conceptualization and operationalization of a set-theoretic approach to employee motivation and performance research. *Journal of Innovation & Knowledge* V.2 pp.45–47.
- Saracel, N. ve Taşseven, Ö., Kaynak, E. (2016). Türkiye’de Çalışan Y Kuşağında İş Tatmini-Motivasyon İlişkisi, *Social Sciences Research Journal*, S.5, Issue 1, ss.50-79.
- Semerci A. (2005). *İş Motivasyonu ve Sonuçları: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankasında Bir Uygulama*. Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası, İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Sevinç, H. (2015). Kamu Çalışanlarının Motivasyonunda Kullanılan Araçlar. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, C.8, S.39, ss. 944- 964.

- Shou, T.A. (2002). *Marketing Research: An Aid to Decision Making, SouthWestern: Colege Publications.*
- Somuncuoğlu, A., B. (2013). *Psikolojik Güçlendirme ve İş Tatmini Arasındaki İlişki ve Bir Uygulama.* Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Standly, D., J., Meyer, J., P. ve Topolnytsky, L. (2005). Employee Cynicism and Resistance to Organizational Change, *Journal of Business and Psychology*, 19(4), 429- 459.
- Strauss, K., Parker, S., K Ve O'Shea, D. (2017). When Does Proactivity Have A Cost? Motivation At Workmoderates The Effects Of Proactive Work Behavior on Employee Job Strain. *Journal of Vocational Behavior* V.100, Pp. 15–26.
- Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon,* Geliştirilmiş 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Şahal, E. (2005). *Akademik Örgütlerde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Akdeniz Üniversitesi'nde Doktora Yapan Araştırma Görevlilerinin Örgüt Kültürüne ve İş Tatminine Yönelik Algı ve Kanaatleri.* Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Halkla İlişkiler ve Tanıtım Anabilim Dalı. Antalya.
- Tanrıverdi, H., Koçaslan, G. ve Perdecı, O. (2017). Örgütsel Adalet, Örgütsel Bağlılık ve Motivasyon Arasındaki İlişki. *Ulakbilge*, C.5, S.11, ss.533-555.
- Tarakçıoğlu, S., Sökmen, A. ve Boylu, Y. (2010). Motivasyon Araçlarının Değerlendirilmesi: Ankara'da Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi* S. 2/1 ss. 3-20.
- Tayfun, A., Çatır, O. (2014). Hemşirelerin Örgütsel Sinizm Düzeylerinin İncelenmesi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, C.6, S.1, ss. 347- 365.
- Tietjen, M., A. ve Myers, R., M. (1998). Motivation And Job Satisfaction, *Management Decision*, V.(36) 4, pp.226-231.

- Toarmina, R., J. ve Gao J., H. (2013). American Journal of Psychology, Vol.126, No. 2 pp.155–177.
- Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İzmir.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.
- Tokgöz, N. ve Yılmaz, H. (2008). Örgütsel Sinizm: Eskişehir ve Antalya' daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, S.8(2), ss. 363-387.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, S.88 ss. 87- 108.
- Tükeltürk, A., Ş., Perçin, Ş., N. ve Güzel, B. (2009). Örgütlerde Psikolojik Kontrat İhlalleri ve Sinizm İlişkisi. 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine bir Araştırma, *17. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, ss. 688-692, Eskişehir.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Detay Yayıncılık, 4 Baskı, Ankara.
- Üçüncü, K. (2016). *İş Tatmini ve Motivasyon*. Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Orman Endüstri Mühendisliği Anabilim Dalı. <http://aves.ktu.edu.tr/ImageOfByte.aspx?Resim=8&SSNO=97&USER=4049> (02. 04. 2017).
- Ünal, T., F. ve Bursalı, H. (2013). Türkçe Öğretmenlerinin Motivasyon Faktörlerine İlişkin Görüşleri. *Middle Eastern & African Journal of Educational Research*, S.5, ss. 7-22.

- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö.A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yasar University S.* 17(5) s.2922-2937.
- Ünlüöner, K., Ertürk, M. ve Olcay, A. (2007). Otel İşletmelerinde Psiko-Sosyal Motivasyon Araçları ve Bu Araçların Farklı Departmanlar Üzerindeki Etkisine Yönelik Ankara ve İzmir Otellerinde Bir Uygulama. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, C.6, S.19, ss. 09-32.
- Ünsar, S. (2011). Motivasyonunun İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Bir Alan Araştırması, *Akademik Bakış Dergisi S.* 25 ss. 1- 15.
- Vatansever, B., H. (2015). Sınıf Yönetiminde Öğrenci Motivasyonu Ve Motivasyonu Etkileyen Etmenler *International Periodical For The Languages, Literature and History of Turkish or Turkic S.*10/3 2015, ss. 1069-1090.
- Wong, K., M. ve Musa G.(2014). Retirement motivation among ‘Malaysia My Second Home’ participants. *Tourism Management V.*40, pp. 141-154.
- Yangil, M., F., Baş, M. ve Aygün, S. (2013). Genel ve Örgütsel Sinizm Bağlamında Otel Çalışanları Üzerine Bir İnceleme, *Optimum Ekonomi ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, S.1, C.1, ss.99-112.
- Yavuz, A., Bedük A. (2016). Örgütsel Sinizm ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki: Bir Kamu Bankasının Konya Şubelerinde Örnek Uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.35, ss. 301- 313.
- Yelboğa, A. (2007). Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, Aralık, ss. (1- 18).
- Yelboğa, A. (2009). Validity and reliability of the Turkish version of the job satisfaction survey (JSS). *World Applied Sciences Journal*. 6(8), pp.1066-1072.
- Yenihan, B. (2014). Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini Arasındaki İlişki. Karabük Üniversitesi, *Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4 (2), ss. 170-178

- Yıldız, S., Savcı, G. ve Kapu H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, C.21, S.1, ss. 233- 249.
- Yoos, G., E. (1985). The Rhetoric of Cynicism, *Rhetoric Review*, Vol. 4, No. 1 (Sep., 1985), pp. 54-62.
- Yumuk, Y. (2011). *Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Yürür, S., Serengil, M. ve Usta, K.M. (2008). Otel Çalışanlarının Örgütsel Çatışma Nedenlerine İlişkin Algılarının Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma, *III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi* 17-19 Nisan.
- Zeynel, E. ve Çarıkçı, İ., H. (2015). Mesleki Motivasyonun, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* Y.2015, C.20, S.3, s.217-248.
- Zopiatis, A., Constanti, P. ve Theocharous, A., L. (2014). Job Involvement, Commitment, Satisfaction and Turnover: Evidence From Hotel Employees in Cyprus. *Tourisim Management*, V.(41), pp. 129- 140.

İnternet Kaynakları

- http://tdk.gov.tr/index.php?option=com_bts&arama=kelime&guid=TDK.GTS.584bf3b82561c6.47271104, 10.12.2016
- <http://dictionary.cambridge.org/dictionary/turkish/cynical?q=cynicism>, (10.12.2016)
- <https://en.oxforddictionaries.com/definition/cynicism>, (10.12.2016)
- Göksu,T.(2012).Tutumlar<http://www.turgutgoksu.com/FileUpload/ks7441/File/5tutum11.pdf> (11.12.2016).
- <http://www.simplypsychology.org/maslow.html>, (18. 03. 2017).

Maslow, A., H. (1954) http://pages.ucsd.edu/~nchristenfeld/Happiness_Readings_files/Class%207%20-%20Maslow%201954.pdf, (18.03. 2017).

<http://turizmplnlama.gov.ct.tr/> (28.04.2017).





EKLER

EKLER

EK.1. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı bu anket çalışması, Gaziantep Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında yürütülmekte olan **Otel İşletmelerinde Örgütsel Sinizmin Motivasyon ve İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti'nde Bir Araştırma** konulu Yüksek Lisans Tez çalışmasına veri toplamak amacıyla oluşturulmuştur. Çalışma sonucunda elde edilecek bilgiler gizli tutulacaktır. **Araştırmanın amacına ulaşması için anket maddelerinin tümünün eksiksiz bir biçimde cevaplandırılması büyük önem taşımaktadır.** Vereceğiniz cevaplarla, yapacağımız değerli katkılarınız için şimdiden teşekkür ederim.

Güler Büşra KARAÖMER

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Yüksek Lisans Öğrencisi

E- Mail: busraayverdibusra@gmail.com

1.BÖLÜM

Cinsiyetiniz?	Medeni Durumunuz?	Yaşınız ?	Eğitim Durumunuz?	Bu işletmede kaç yıldır çalışıyorsunuz?	Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?	Çalıştığınız Departman?	Mesleki turizm eğitimi aldınız mı?
() Erkek () Kadın	() Evli () Bekâr	() 25 yaş ve altı () 26 - 34 yaş () 35- 44 yaş () 45-54 yaş () 55 yaş ve üzeri	() İlköğretim () Lise () Ön Lisans () Lisans () Yüksek Lisans () Doktora	() 1- 5 yıl () 6- 10 yıl () 11- 15 yıl () 16 yıl ve üzeri	() 1- 5 yıl () 6- 10 yıl () 11- 15 yıl () 16 yıl ve üzeri	() Önbüro () Yiyecek-İçecek () Kat Hizmetleri () İnsan Kaynakları () Halkla İlişkiler () Satış Pazarlama () Diğer (Lütfen belirtiniz)	() Evet () Hayır

2. BÖLÜM

Aşağıdaki sorular “Örgütsel Siziniz Ölçeği”ne aittir. Lütfen, her soruyu okuduktan sonra sağ tarafta yer alan beş cevap seçeneğinden sadece birini işaretleyerek görüşünüzü belirtiniz.

Lütfen aşağıdaki ifadelerle katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz 1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3.Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Çalıştığım otelde, söylenenler ile yapılanların aynı amaçlar doğrultusunda olmadığına inanıyorum.	1	2	3	4	5
2. Çalıştığım otelde politikalar, amaçlar ve uygulamalar arasında çok az ortak bir yön vardır.	1	2	3	4	5
3. Başkalarıyla, çalıştığım oteldeki işlerin nasıl yürütüldüğü hakkında konuşurum.	1	2	3	4	5
4. Çalıştığım otelin, yapacağını belirttiği/söylediği şeyler ile gerçekleşenler arasında benzerlik görmüyorum.	1	2	3	4	5
5. Otel dışındaki arkadaşlarıma, otelde olup bitenlerle ilgili şikâyetle bulunurum.	1	2	3	4	5
6. Diğer çalışanlarla, çalıştığım otelin uygulamalarını eleştiririm.	1	2	3	4	5
7. Çalıştığım oteli düşündükçe içimi bir endişe duygusu kaplamaktadır.	1	2	3	4	5
8. Başka kişilerle, çalıştığım oteldeki uygulamaları ve politikaları eleştiririm.	1	2	3	4	5
9. Çalıştığım oteli düşündükçe öfkelenirim.	1	2	3	4	5
10. Otel gündeme geldiğinde, (otelle ilgili konuşulduğunda) diğer çalışanlarla anlamlı (imalı, olumsuz vb.) bakışmalar yaşanır.	1	2	3	4	5
11. Çalıştığım otelin sloganları/uygulamaları ile dalga geçerim.	1	2	3	4	5
12. Çalıştığım otelde, hak edene hak ettiği ödül (itibar, terfi vb.) imkânı verilmez.	1	2	3	4	5

3. BÖLÜM

Aşağıdaki sorular ‘Motivasyon’ düzeyinizi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Lütfen, her soruyu okuduktan sonra sağ tarafta yer alan beş cevap seçeneğinden sadece birini işaretleyerek görüşünüzü belirtiniz.

Lütfen aşağıdaki ifadelerle katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa “X” işareti koyarak belirtiniz 1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3.Kararsızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Ücretimin düzenli olarak artması, beni motive eder.	1	2	3	4	5
2. İş güvencemin olması, beni motive eder.	1	2	3	4	5
3. Başarımdan dolayı ödüllendirilmem (bahşiş, komisyon) beni motive eder.	1	2	3	4	5
4. Yaptığım işte başarılı olmam, beni motive eder.	1	2	3	4	5
5. Yaptığım işin bana çekici gelmesi beni motive eder.	1	2	3	4	5
6. İşimi adil bir ortamda yapmam beni motive eder.	1	2	3	4	5
7. Birçok kişinin sorumluluğunu almak beni motive eder.	1	2	3	4	5
8. Amirlerimin beni taktir etmesi beni motive eder.	1	2	3	4	5
9. Çalıştığım ortamdaki fiziksel olanaklar (klima, kahve makinesi vb.) beni motive eder	1	2	3	4	5

10. Farklı departmanlarda çalışmak beni motive eder.	1	2	3	4	5
11. İşveren ve yöneticilerimin bana karşı nazik olması beni motive eder.	1	2	3	4	5
12. Yaptığım işi sevmem beni motive eder.	1	2	3	4	5
13. İşimde yükselme imkânının olması beni motive eder.	1	2	3	4	5
14. İşimin kendimi geliştirmeme fırsat vermesi beni motive eder.	1	2	3	4	5
15. Bana ve özel hayatıma saygı duyulması beni motive eder.	1	2	3	4	5

4. BÖLÜM

Aşağıdaki sorular 'İş Tatmin' düzeyinizi belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Lütfen, her soruyu okuduktan sonra sağ tarafta yer alan beş cevap seçeneğinden sadece birini işaretleyerek görüşünüzü belirtiniz.

Lütfen aşağıdaki ifadelere katılım düzeyinizi, ifadeye ilişkin seçeneğin karşısındaki kutucuğa "X" işareti koyarak belirtiniz 1. Kesinlikle Katılmıyorum 2. Katılmıyorum 3.Karasızım 4. Katılıyorum 5. Kesinlikle Katılıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Karasızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Yaptığım işten aldığım ücret tatminkârdır.	1	2	3	4	5
2. Yaptığım iş beklentilerimi karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
3. İşimi iyi yaptığım zaman takdir edilmekteyim.	1	2	3	4	5
4. Çalışma şartlarından memnunum.	1	2	3	4	5
5.İşletmede çabalarımın olması gerektiği gibi ödüllendirildiğini düşünüyorum.	1	2	3	4	5
6. İşletmede terfi imkânım yüksektir.	1	2	3	4	5
7. İşyerimde kendimi eğitime ve yetiştirme imkânım bulunmaktadır.	1	2	3	4	5
8. İşletmede yönetici ve çalışanlar ile ilişkilerim iyidir.	1	2	3	4	5
9. Yaptığım iş ile ilgili karar verilirken bana danışılır.	1	2	3	4	5
10. İş yerindeelde ettiğim sosyal olanaklar(ulaşım, konaklama, vb.) beklentilerimi karşılamaktadır.	1	2	3	4	5
11. Yaptığım işi seviyorum.	1	2	3	4	5
12. Çalışanlar arasında ayrımcılık yapılmadığını düşünüyorum.	1	2	3	4	5
13. Yöneticilerim iş arkadaşlarımla olan anlaşmazlıklarımı çözmekte bana yardımcı olmaktadır.	1	2	3	4	5
14. Başarımdan dolayı bana ekstra ücret ödenmektedir.	1	2	3	4	5
15. İşyerimin fiziksel şartları (ısıtma, havalandırma, aydınlatma, nem vb.) bu işletmede çalışmam için uygundur.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Güler Büşra KARAÖMER 1993 yılında Hatay’da doğdu. Gaziosmanpaşa Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümünde lisans eğitimini tamamlayarak, 2015 yılında mezun oldu. Güler Büşra Karaömer, orta derece İngilizce ve başlangıç seviyesinde Almanca bilmektedir. 3.Çin’den Adriyatik’e Sosyal Bilimler Kongresinde yayınlanan “Gastronomi Alanında Unesco Şehirler ağında Olan Marka Şehir Gaziantep’in Yiyecek İçecek İşletmelerindeki Menülerindeki Yöresel Yemek Oranının Tespit Edilmesine Yönelik Bir Çalışma” başlıklı bildirisi, 7. Ulusal 3. Uluslararası Doğu Akdeniz Sempozyumu’nda yayınlanan“Turizmde Müzeler ve Ören Yerlerinin Önemi: Türkiye’deki Müzeler ve Ören Yerlerinin İllere Göre Dağılımı” başlıklı bildirisi, 3. Uluslararası Eğitim ve Sosyal Bilimler Kongresi’nde “Otel İşletmelerinde Örgütsel Sinizm Üzerine Bir Araştırma” ve “Otel İşletmelerinde Motivasyon ve İş Tatmininin Çalışan İşgörenler Üzerindeki Etkileri: Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyeti’nde Bir Araştırma” başlıklı bildirileri bulunmaktadır. Güler Büşra Karaömer 6. Ulusal 2. Uluslararası Doğu Akdeniz Sempozyumu’nda Yürütme Kurulu üyesi bulunmaktadır.

VITAE

Güler Büşra KARAÖMER was born in Hatay in 1993. She graduated in 2015 by completing her undergraduate studies in Gaziosmanpaşa University Department of Tourism and Hotel Management. Güler Büşra Karaömer knows intermediate level English and beginner level German. She has a notice titled “A Study Towards the Identification of Local Food Rate in Menus of Food and Drink Businesses in Gaziantep, which is a Brand City in UNESCO Gastronomy Network Cities”, which was published in 3rd Social Sciences Congress from China to Adriatic, a notice titled “The Importance of Museums and Archeological Sites in Tourism: Distribution of Museums and Archeological Sites in Turkey according to Cities”, which was published in 7th National 3rd International Eastern Mediterranean Symposium, and notices titled “A Research on Organizational Cynicism” and “Effects of Motivation and Job Satisfaction in Hotel Businesses on Working Personnel: A Research in Turkish Republic of Northern Cyprus” in 3rd International Education and Social Sciences Congress. Güler Büşra Karaömer is a Member of Executive Committee in 6th National 2nd International Eastern Mediterranean Symposium.