

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

**OTEL İŞLETMELERİNİN YIYECEK İÇECEK
ÜNİTELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİNİ
ve İŞGÖREN DEVİR HIZI ALGISI: GAZİANTEP'TE
BULUNAN 4 ve 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BÜNYAMİN ÖZLÜ

GAZİANTEP
TEMMUZ 2016

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

**OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK İÇECEK
ÜNİTELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİNİ
ve İŞGÖREN DEVİR HIZI ALGISI: GAZİANTEP'TE
BULUNAN 4 ve 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

BÜNYAMİN ÖZLÜ

Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

GAZİANTEP
TEMMUZ 2016


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

**OTEL İŞLETMELERİNİN YIYECEK İÇECEK ÜNİTELERİNDE ÇALIŞAN
İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİNİ ve İŞGÖREN DEVİR HIZI ALGISI:
GAZİANTEP'TE BULUNAN 4 ve 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR
ARAŞTIRMA**

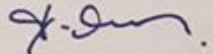
Bünyamin ÖZLÜ

Tez Savunma Tarihi: 26.07.2016

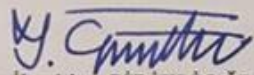
Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı


Prof. Dr. Hilmi BAYRAKTAR
SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.


Yrd. 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.

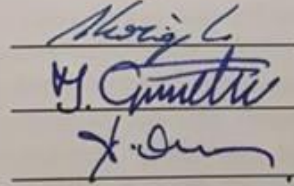
Jüri Üyeleri:

İmzası

Doç. Dr. Ahmet KÖROĞLU (Jüri Başkanı)

Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

Yrd. Doç. Dr. Atıncı OLCAY



ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK İÇECEK ÜNİTELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİNİ VE İŞGÖREN DEVİR HIZI ALGISI: GAZİANTEP'TE BULUNAN 4 VE 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

ÖZLÜ, Bünyamin

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD
Tez Danışmanı: Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
Temmuz 2016, 189 sayfa

Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinin, ulusal ve uluslararası ekonomi içerisinde önemli bir yeri bulunmaktadır. Bununla beraber emek-yoğun bir özellik gösteren otel işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin, iş tatmin durumları ve işletmeye karşı işgören devir hızı algı düzeyleri işletmenin amaçlarına ulaşmasını önemli derecede etkilemektedir. Özellikle otelcilik sektöründe, müşterilere sunulan hizmetin kalitesini, bünyesinde çalışan işgörenler belirlemektedir. Bununla birlikte günümüz müşterileri, almış oldukları hizmetin içeriği ne olursa olsun sunulan hizmetin kaliteli olmasını beklemektedir. Memnuniyet düzeyi yüksek müşterilere sahip olan bir işletmenin, rakipleri ile rekabet edebilme ve kârlılığı artırma olasılığı göz önünde bulundurulduğunda, işletmeler açısından işgörenlerin önemi anlaşılmaktadır. Öte yandan, rekabet üstünlüğü elde etmek isteyen otel yöneticileri, işgörenlerin iş tatminlerini artırarak işgörenlerin, işgören devir hızına yönelik algı düzeyini en alt düzeyde tutmaya çalışması, öncelikli stratejiler arasında yer almaktadır.

Yapılan bu araştırmanın amacı, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarının tespit edilerek, işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin ortaya konulmasıdır. Öte yandan, iş tatminini oluşturan boyutlarla, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının ortaya konulması yapılan bu araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Araştırma 2015 yılının Mayıs ve Haziran aylarında, Gaziantep ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı 17 otelin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan 272 işgören üzerinde, anket uygulamasıyla 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 göz önüne alınarak "Kruskal Wallis H Testi" ile "Mann-Whitney U Testleri" uygulanmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin, "kariyer ve iş ortamı" "motivasyon" ve

"objektiflik" olmak üzere üç boyuttan oluştuğu tespit edilirken, işgörenlerin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların da "çalışma şartları ve koşulları", "yönetimsel unsurlar" ve "güven duygusu" şeklinde tıpkı iş tatmininde olduğu gibi üç boyuttan oluştuğu görülmüştür. Bununla birlikte, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmininin "yüksek" düzeyde olduğu tespit edilirken işgörenlerin, işgören devir hızı algılarının ise "orta" düzeyde olduğu belirlenmiştir. Yapılan korelasyon analizi sonucunda ise, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgören devir hızı algısını oluşturan bazı boyutlar arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelimeler: İş Tatmini, İşgören Devir Hızı Algısı, Otel İşletmeleri, Gaziantep.



ABSTRACT

JOB SATISFACTION AND TURN OVER RATES PERCEPTION OF THE HOTEL EMPLOYEES WORKING IN THE FOOD AND BEVERAGE UNITS: A RESEARCH ON 4 AND 5 STAR HOTELS IN GAZİANTEP

ÖZLÜ, Bünyamin

Master's Thesis, Department of Tourism Management

Thesis Supervisor: Assoc. Prof. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU

July 2016, 189 pages

Hotels in the service industry have a significant place in both national and international economy. At the same time, job satisfaction and turnover rate perception level of the employees employed in the hotel management sector, which shows labor intensive properties, have an important role for hotels to reach their goals. Especially in the hotel management sector, the employees determine the quality of service that is given to customers. In addition, today's customers expect a high quality service no matter what the content of the service is. When the possibility of competing with its opponents and increasing the profitability of a hotel whose customers are highly contented is considered, employees' importance for the hotels is understood. On the other hand, to keep employees' perception level of turnover rate at the lowest level by increasing their job satisfaction is one of the main strategies of hotel managers expecting to provide a competitive advantage.

The aim of this study is to find employees' perception level of turnover rate by determining job satisfaction level of employees working in the food and beverage units of 4 and 5 star hotels in Gaziantep. On the other hand, whether there is a relation between the aspects that form job satisfaction and turnover rate perception is another aim of this study. This research was conducted by applying a survey to 272 employees working in the food and beverage units of 17 different 4 and 5 star hotels in Gaziantep in May and June in 2015. The survey's result was analyzed and standard deviation and arithmetic average of it was calculated and factor analysis was used for data binning. Also, within the scope of research, with the aim of being able to test hypotheses "Kruskal Wallis H Test" and Mann-Whitney U Test" were applied by taking into consideration the fact that the data didn't show normal distribution.

As a result of the research it has been seen that while the job satisfaction of employees working in the food and beverage units of the hotels consists of three aspects including “career and workplace environment” “motivation” and “objectivity”, the aspects that form employees’ perception of turnover rate also consist of three aspects including “working conditions” “managerial factors” and “feeling of confidence”. In addition, the job satisfaction of employees working in the food and beverages units of hotel is found to be high while their perception of turnover rate is medium-level. Correlation analysis result has shown that there is a meaningful statistical relation between some aspects that form the job satisfaction and turnover rate perception of employees working in the food and beverages units of hotels.

Keywords: Job Satisfaction, Turnover Rate Perception, Hotel Organizations, Gaziantep



ÖN SÖZ

Bu çalışma, Gaziantep ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatminini ve işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilerek işgörenlerin, iş tatmin durumları ve işgören devir hızı algı düzeylerinin ortaya konulmasını amaçlamıştır. Öte yandan, iş tatminini oluşturan boyutlarla işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasında bir ilişki olup olmadığının ortaya konulması, yapılan bu araştırmanın bir diğer amacını oluşturmaktadır. Bununla birlikte, yapılan bu araştırma kapsamında, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumları ve iş tatmin durumlarını oluşturan boyutlar ile işgörenlerin cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılığın olması durumunda bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması hedeflenmiştir. Ayrıca Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin: işgören devir hızı algı durumları ile işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlarla; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi gibi demografik özellikleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir farklılık olup olmadığı bu kapsamda eğer anlamlı bir farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması araştırmanın amaçları arasında yer almaktadır.

Yapılan bu araştırmanın hazırlanma ve araştırma deseninin geliştirilmesi sürecinde oldukça titiz davranılmaya özen gösterilmiştir. Bununla birlikte araştırma konusunun, Güneydoğu Anadolu bölge turizmi açısından önemli olan Gaziantep ilinde gerçekleştirilmesi ve bu bölgedeki otellerin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere yönelik, daha önce bu amaçla yapılmış herhangi bir araştırmanın bulunmaması, araştırmanın konu seçimi sürecinde dikkat edilen noktalar olmuştur.

İlgili araştırmanın tamamlanmasında ve yüksek lisans eğitimim sürecinde tecrübesi ve donanımıyla yol gösteren, benden hiçbir zaman yardımını ve desteğini esirgemeyen danışmanım sayın 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 Yrd. Doç. Dr. Atınç OLCAY'a, sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa Yaşar ŞİMŞEK'e ve sayın Yrd. Doç. Dr. Yusuf BOZGEYİK'e sonsuz teşekkürlerimi sunarım.

Öte yandan tezin tamamlanma sürecinin bazı aşamalarında, çeşitli katkılarını gördüğüm, Öğrt. Gör. Adnan AKIN'a, Metin SÜRME'ye, Melik Onur GÜZEL'e, Onur KIZILCIK'a ve Ercan İNCE'ye, araştırmanın uygulama kısmında işletme kapılarını bana açarak yardımlarını eksik etmeyen Gaziantep'teki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin değerli yöneticilerine ve işgörelere teşekkür ederim.

Son olarak bu günlere ulaşmamda haklarını hiçbir zaman göz ardı edemeyeceğim, hayatımın her anında yanımda olan maddi ve manevi desteği ile dualarını eksik etmeyen aileme ve dostlarıma şükranlarımı sunarım.

Bünyamin ÖZLÜ,
Temmuz 2016

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT.....	iii
ÖN SÖZ	v
İÇİNDEKİLER	vi
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ	xiii
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1.GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM.....	4
2.KAYNAK ÖZETLERİ	4
2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE	4
2.1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri	4
2.1.2. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi.....	8
2.1.2.1 Otel İşletmelerinin Dünyadaki Gelişimi	8
2.1.2.2. Otel İşletmelerinin Türkiye'deki Gelişimi	11
2.1.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması.....	13
2.1.3.1. Büyüklüklerine Göre Sınıflandırma.....	13
2.1.3.2. Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma	15
2.1.3.3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma.....	15
2.1.3.4. Yasal Sınıflandırma	16
2.1.4. Otel İşletmelerinin Hizmet Alanları.....	17
2.1.4.1. Odalar Bölümü.....	18
2.1.4.2. Satış ve Pazarlama Bölümü	20
2.1.4.3. Teknik Servis Bölümü	20
2.1.4.4. Muhasebe Bölümü	21

2.1.4.5. İnsan Kaynakları Bölümü	21
2.1.4.6. Yiyecek-İçecek Ünitesi.....	21
2.1.4.6.1. Yiyecek-İçecek Ünitelerinin Sınıflandırılması	22
2.1.4.6.1.1. Servis Bölümü	23
2.1.4.6.1.2. Bar bölümü	24
2.1.4.6.1.3. Mutfak Bölümü	25
2.1.4.6.2. Yiyecek-İçecek Ünitelerinin Otel İşletmeleri Açısından Önemi.....	26
2.1.5. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumu ve İşgören Devir Hızı Algısı	27
2.1.5.1. İş Kavramı	28
2.1.5.2. İşgören Kavramı	28
2.1.5.3. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve Kapsamı	29
2.1.5.3.1. İş Tatmininin Önemi.....	31
2.1.5.3.2. İş Tatmini Üzerine Geliştirilen Kuramlar.....	33
2.1.5.3.2.1. İçerik Kuramları	34
2.1.5.3.2.1.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi.....	35
2.1.5.3.2.1.2. Clayton Alderfer'in ERG Teorisi	36
2.1.5.3.2.1.3. Frederic Herzberg'in Çift Faktör Teorisi	38
2.1.5.3.2.1.4. David McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi	38
2.1.5.3.2.2. Süreç Kuramları.....	39
2.1.5.3.2.2.1. Victor Vroom'un Beklenti Kuramı	40
2.1.5.3.2.2.2. Lawler ve Porter'ın Beklenti Değer Kuramı	41
2.1.5.3.2.2.3. B.F. Skinner'ın Pekiştirme Kuramı.....	41
2.1.5.3.2.2.4. J.Stacy Adams'ın Eşitlik Kuramı	42
2.1.5.3.2.2.5. Locke'ın Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı	43
2.1.5.3.3. İş Tatmini - İş Verimliliği Arasındaki İlişki	44
2.1.5.3.4. İş Tatmini - İşe Bağlılık Arasındaki İlişki	45
2.1.5.3.5. İş Tatmini - İşe Devamsızlık Arasındaki İlişki.....	46
2.1.5.3.6. İş Tatmini, İşten Ayrılma ve İşgören Devir Hızı Arasındaki İlişki	46
2.1.5.3.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	47
2.1.5.3.7.1. Bireysel Faktörler	47
2.1.5.3.7.1.1. Cinsiyet.....	47
2.1.5.3.7.1.2. Yaş.....	48
2.1.5.3.7.1.3. Medeni Durum	49
2.1.5.3.7.1.4. Eğitim Durumu.....	49
2.1.5.3.7.2. Örgütsel Faktörler.....	50

2.1.5.3.7.2.1. Ücret.....	51
2.1.5.3.7.2.2. Çalışma Koşulları.....	52
2.1.5.3.7.2.3. Kariyer /Yükselme Olanakları.....	53
2.1.5.3.7.2.4. İletişim.....	55
2.1.5.3.7.2.5. İşin Niteliği.....	56
2.1.5.3.7.2.6. Çalışma Arkadaşları	56
2.1.5.4. İşgören Devir Hızı Algısı.....	57
2.1.5.4.1. İşgören Devir Hızının Tanımı.....	58
2.1.5.4.2. İşgören Devir Hızının İşgörenler Üzerindeki Etkisi	59
2.1.5.4.3. İşgören Devir Hızının İşletme Üzerindeki Etkisi	60
2.1.5.4.4. İşgören Devir Hızı Kapsamında İşten Ayrılmayı Etkileyen Faktörler ...	61
2.1.5.4.4.1. Bireysel Faktörler	62
2.1.5.4.4.1.1. Askerlik	62
2.1.5.4.4.1.2. Evlilik ve Hamilelik	62
2.1.5.4.4.1.3. Hastalık.....	63
2.1.5.4.4.1.4. Emeklilik	63
2.1.5.4.4.1.5. Ölüm.....	64
2.1.5.4.4.1.6. Diğer Faktörler	64
2.1.5.4.4.2. Örgütsel Faktörler.....	64
2.1.5.4.4.2.1. İş Tatmini	65
2.1.5.4.4.2.2. Stres.....	65
2.1.5.4.4.2.3. İş Garantisi ve Sosyal Güvenlik	67
2.1.5.4.4.2.4. Yönetim Anlayışı	67
2.1.5.4.4.2.5. Diğer İşgörenlerin İşten Ayrılması.....	68
2.1.5.4.5. İşgören Devir Hızı Kapsamında İşten Ayrılma Eğilimi ve Önlenmesi ..	69
2.1.5.4.6. Bir Kavram Olarak İşgören Devir Hızı Algısı ve Önemi	70
2.2 İLGİLİ ARAŞTIRMALAR	70
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	77
3. MATERYAL VE YÖNTEM.....	77
3.1. Araştırmanın Problemi.....	77
3.2. Araştırmanın Amacı.....	79
3.3. Araştırmanın Önemi.....	82
3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi	85
3.5. Araştırma Verilerinin Toplanma Teknik ve Süreci.....	86
3.6. Araştırmanın Sınırlılıkları ve Varsayımları	87

3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirliği	88
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM	90
4. BULGULAR.....	90
4.1 Araştırmaya Katılan İşgörenler Hakkında Tanıtıcı Bilgiler.....	90
4.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminine Yönelik Bulgular.....	92
4.2.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular.....	92
4.2.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular	94
4.2.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin İş Tatmin Durumlarına Etkisine Yönelik Bulgular.....	96
4.2.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	96
4.2.3.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	98
4.2.3.3. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Eğitim Düzeyleri Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	99
4.2.3.4. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	102
4.2.3.5. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	104
4.2.3.6. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan İşletmede Geçirdiği Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	105
4.2.3.7. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesi Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	107
4.2.3.8. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan Otel İşletme Sınıfı Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	110
4.3. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Bulgular.....	113
4.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular.....	113

4.3.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algı Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular	115
4.3.3. İşgörenlerin Demografik ve Sektörel Özelliklerinin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisine Yönelik Bulgular.....	117
4.3.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algılarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	118
4.3.3.2 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Yaş Değişkeni Arasında Etkiye Yönelik Bulgular	119
4.3.3.3. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Eğitim Düzeyleri Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	122
4.3.3.4 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Otelcilik Sektöründe Çalışılan Süre Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	126
4.3.3.5 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	127
4.3.3.6 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Süre Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	129
4.3.3.7 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algılarıyla Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesi Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular	131
4.3.3.8. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algılarıyla Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular.....	133
4.4. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumunu Oluşturan Boyutlar ile İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutlar Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular	135
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	143
5.SONUÇ ve TARTIŞMA.....	143
KAYNAKÇA.....	156
EKLER.....	182
EK.1. ANKET FORMU	182
EK.2. T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığının 2005/8948 Sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik.....	185
EK.3. ÖZ GEÇMİŞ (VITAE)	189

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1: Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı Üzerine Yapılmış Çalışmalar	71
Tablo 2: Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri.....	85
Tablo 3: Aritmetik Ortalamaların İsbet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı	87
Tablo 4: Uygulama Ölçümlerinin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Yapılmaya Uygunluk Düzeyine İlişkin Sonuçlar.....	89
Tablo 5: Araştırmaya Katılan Katılımcılar Hakkında Tanıtıcı Bilgiler	91
Tablo 6: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutlara Yönelik Bulgular.....	93
Tablo 7: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarına Yönelik Bulgular	95
Tablo 8: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Cinsiyet Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	97
Tablo 9: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Yaş Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular .	99
Tablo 10: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Eğitim Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	101
Tablo 11: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Objektiflik Boyutunda Yer Alan Önergelerin Eğitim Düzeyine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	102
Tablo 12: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Sürenin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	104
Tablo 13: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	105
Tablo 14: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Sürenin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	107
Tablo 15: Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesinin İşgörenlerin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	109
Tablo 16: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Motivasyon Boyutundaki Önergelerin Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları	110

Tablo 17: Çalışılan Otel İşletme Sınıfının İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	112
Tablo 18: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmininin Kariyer ve İş Ortamı Boyutunu Oluşturan Önergelerin Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Farklılığın Olup Olmadığına Yönelik Mann-Whitney U Testi Sonuçları.....	112
Tablo 19: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular	114
Tablo 20: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algı Düzeyine Yönelik Bulgular	117
Tablo 21: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Cinsiyet Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	119
Tablo 22: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Yaş Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	121
Tablo 23: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışma Şartları ve Koşullarını Oluşturan Önergelerin İşgörenlerin Yaş Değişkenine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları	122
Tablo 24: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Eğitim Düzeyi Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular.....	124
Tablo 25: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışma Şartları ve Koşulları Boyutuna Ait Önergelerde Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları	125
Tablo 26: İşgörenlerin Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Süre Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algılarına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	127
Tablo 27: İşgörenlerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumunun İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular	129
Tablo 28: İşgörenlerin Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Süre Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	130
Tablo 29: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalıştığı Yiyecek-İçecek Ünitesinin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	132
Tablo 30: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Güven Duygusuna Yönelik Önergelerin Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları	133
Tablo 31: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfının İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular.....	135
Tablo 32: Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları	136
Tablo 33: Araştırmanın Hipotezleri	138

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Otel İşletmelerinin Hizmet Alanları	18
Şekil 2: İçerik Kuramları	35
Şekil 3: Motivasyon Konusunda Süreç Teorileri	40
Şekil 4: Klasik Koşullanma	42
Şekil 5: İşlemsel Koşullanma	42

BİRİNCİ BÖLÜM

1.GİRİŞ

Turizm sektörü sahip olduğu ekonomik etkinliğini her geçen gün artırmaktadır. 2015 yılı Dünya Turizm Örgütü verilerine göre, 1 milyar 184 milyon kişi, uluslararası turizm hareketlerine katılmış olup bir önceki yıla göre, %4 daha fazla büyüme göstermiştir (UNWTO, 2015:14). Turizm sektörünün, ekonomik olarak gelişmesi, bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerin hem sayı hem de nitelik bakımından farklılaşmasına neden olmuştur. Nitelik ve sayı açısından farklılaşan işletmeler, elde ettiği kâr oranlarını en yüksek düzeye çıkarabilmek için birbirleriyle yoğun bir rekabete girişmişler ve bu rekabet sonucunda, günümüzde daha fazla rekabetçi yapıya sahip bir turizm sektörü meydana gelmiştir.

Turizm sektörünün önemli bir kolunu oluşturan otelcilik sektöründe, tıpkı diğer sektörlerde olduğu gibi rekabet son derece yüksek düzeyde yaşanmaktadır (Bahar, 2006:140). Otelcilik sektöründeki rekabette, rakiplerden bir adım öne çıkmanın en önemli yolunu işletmenin sunmuş olduğu hizmetin kalitesi oluşturmaktadır (Murat ve Çelik, 2007:2). Günümüzde hizmet kalitesinin artması, işletmeler açısından nitelikli ve sürdürülebilir bir işletmecilik potansiyelini ortaya koymayı gerektirir. Bu durum ise, işletmenin kârlılığını etkileyen önemli unsurlardan birisidir. İşletmeler açısından hizmet kalitesinin sağlanmasındaki en önemli etken ise, o işletmede çalışan işgörenlerdir (Öztürk ve Seyhan, 2005:123). Yapılan araştırmalara göre, yalnızca iş tatmin durumu yüksek olan işgörenler, müşterilerine nitelikli hizmet sunmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005:167; Toker, 2007:93). Bu kapsamda, otel işletmeleri yöneticileri açısından, işgörenlerin beklentilerini öğrenerek onların isteklerini karşılamak üzere, çeşitli eylem ve politikalar geliştirmek, oldukça gerekli bir uygulamadır (Üngüren vd., 2010:2923).

Otel işletmelerinde verimlilik ve dolayısıyla kârlılığı artıran diğer bir önemli unsur ise, otel işgörenlerinin sahip olduğu "işgören devir hızı algısı"dır. İşgören devir

hızı algısının, bir işletme açısından mümkün olan en alt düzeyde tutulması, hizmet kalitesinin sağlanması ve işletmenin maliyetlerinin azaltılması açısından, son derece önemli bir konuyu teşkil etmektedir (Akova vd., 2015:88). Otel işletmelerinde, işgören devir hızına etki eden unsurların detaylı bir şekilde belirlenmesi, müşteri memnuniyetini sağlayan diğer bir unsurdur (Özer ve Günaydın, 2010:129). Çünkü yalnızca düşük işgören devir hızı algısına sahip işgörenler, kaliteli hizmet sunmak için çaba göstermektedir (Sarioğlan, 2007:29). Otel işletmeleri, sahip olduğu hizmetler bakımından konaklama, eğlence ve yiyecek-içecek hizmetlerini müşterilerine sunmaktadır. Otel işletmelerinde bulunan yiyecek-içecek üniteleri, müşteriye sunulan hizmet türü ve hizmet süresi bakımından diğer hizmet türlerine göre daha uzun süreli ve müşterilerin otel hakkında sahip olacağı prestij konusunda daha belirleyici kapsamdaki hizmetleri oluşturmaktadır (Barutçugil, 1989). Yapılan araştırmalara göre, yiyecek-içecek ünitelerinde gerçekleşen işgören devir hızı oldukça yüksek olmakla birlikte, bu ünitelerin müşteriler üzerinde meydana getirdiği memnuniyet düzeyi, otelin genel memnuniyet düzeyini de önemli derecede etkilemektedir (Sarioğlan, 2007:31; Gün vd., 2011:256).

Bu kapsamda, yapılan bu araştırmada, otel işletmeleri açısından önemli kavramlar olan işgörenlerin iş tatmin durumu ve işgören devir hızına yönelik algı düzeyleri konularına odaklanılacaktır. 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 kurgulanmış olup bu bölüm kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki alt başlıktan oluşmaktadır: Kuramsal çerçeve bölümünün ilk alt başlığında, otel işletmelerinin tanımı ve özelliklerine yönelik çeşitli bilgilere yer verilmiştir. Bu bölümde, otel işletmelerinin tarihsel gelişimi, otel işletmelerinin sınıflandırılması ve otel işletmelerinin hizmet alanları gibi konular açıklanmıştır. İkinci alt başlığında ise otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumu ve işgören devir hızı algısı yer almaktadır. Bu bölümde, iş kavramı, işgören kavramı, iş tatmini kavramı ve kapsamı ile işgörenlerin, işgören devir hızı algısı gibi konular açıklanmıştır. Öte yandan, ilgili alanda yapılan yerli ve yabancı çalışmalara ve bu konuya yönelik bulgulara, kaynak özetleri bölümünün ikinci alt başlığında yer verilmiştir.

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

araştırmanın evreni ve örneklemi, araştırma verilerinin elde edilme süreci, araştırmanın sınırlılık ve varsayımları ve 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 ise sonuç ve tartişma bölümü oluşturmaktadır. Yine bu bölümde elde edilen bulgular işığında otel yöneticilerine, işgörenlerin iş tatminini arttırarak işgören devir hızı algısını azaltıcı çeşitli öneriler sunulmuştur.



İKİNCİ BÖLÜM

2.KAYNAK ÖZETLERİ

Araştırmanın kaynak özetleri bölümü, kuramsal çerçeve ve ilgili araştırmalar olmak üzere iki alt bölümden oluşmaktadır. Kuramsal çerçeve bölümünde, otel işletmelerinin tanımı ve genel özellikleri üzerinde durulurken otel işletmeleri açısından önem arz eden yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumları ve işgören devir hızı algıları ile ilgili kavramlar detaylı bir şekilde ele alınmıştır. İlgili araştırmalar bölümünde ise, otel işletmeleri bünyesinde istihdam edilen işgörenlerin iş tatmin durumları ve işgören devir hızı algılarına yönelik yerli ve yabancı araştırmalar ile bu araştırmaların bulgularına yer verilmiştir.

2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde otel işletmelerinin tanımı, tarihsel gelişimi, otel işletmelerinin sınıflandırılması, otel işletmelerinin hizmet bölümleri hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Öte yandan bu bölümde iş ve işgören kavramları açıklanarak iş tatmini ve işgören devir hızı algısına yönelik konular üzerinde durulmuştur.

2.1.1. Otel İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

İnsanlar tarihin çok eski dönemlerinden bugüne ticaret yapmak, kutsal yerleri ziyaret etmek, sağlık gibi nedenlerden dolayı çeşitli seyahatler gerçekleştirmişlerdir. İlk zamanlarda, ticaret, dinsel ve sağlık amaçlı gerçekleştirilen seyahat faaliyetlerine, zaman içerisinde merak, yeni yerleri görme arzusu, macera, eğlence ve spor gibi amaçların da girmesi, bu faaliyetlerin gerçekleştirilmesi sırasında konaklama ihtiyacını doğurmuştur (Özel, 2012:3). Bununla birlikte, insanların temel ihtiyaçları arasında yer alan konaklama, yiyecek-içecek gibi ihtiyaçların karşılanma gereksinimi, yer değiştirme faaliyetlerinin ilk evrelerinden başlayarak otel işletmelerinin dünyadaki ilk örnekleri olan han ve kervansarayların ortaya çıkmasını sağlamıştır (Erdem, 2002:13). Öte yandan, insanların gerek başka yerlere seyahat etme durumlarının gelişerek süreklilik göstermesi, gerekse endüstri devrimi ile

birlikte ekonomik ve sosyal statülerindeki gelişmeler, yaşam standartlarına yansımıştır. Bu durum ise insanların satın alma ve tüketim kararlarının tüm sektörlerde radikal bir şekilde farklılaşmasına neden olmuştur (Özel, 2012:3; Özdemir ve Kervankıran, 2011:2). İnsan yaşamında meydana gelen bu değişim ve gelişmeler özellikle konaklama işletmesi içerisinde yer alan günümüz modern otel işletmelerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Agag ve El-masry, 2016:52).

Otel işletmeleri, bir destinasyonda konaklama işletmelerinin en popüler türünü oluşturan işletmelerden birisi olmasıyla birlikte (Coşar, 2008:80), otelcilik sektörünün kendine has özelliğinden kaynaklanan sürekli bir gelişim içerisinde olması ve çok eski dönemlerden beri faaliyet göstermesi, otellerle ilgili birçok farklı tanımın yapılmasına yol açmıştır (Rasim, 2004:13). Öte yandan, gelenekleri, milliyetleri, hayat standartları ve seyahat amaçları farklı olan insanların, ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulan bir işletmeyi, tek bir tanımla ifade edebilmek oldukça güçtür (Çuhadar, 2001:1). Bu noktadan hareketle turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli bir yere sahip olan otel işletmeleriyle ilgili çeşitli tanımlar yapıldığı görülmektedir.

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın 2005/8948 sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmeliğin 19. maddesinde, otel işletmeleri, "asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme gereksinimlerini karşılamak olan, bu hizmetin yanında yeme-içme, eğlence gereksinimleri için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulunduran tesisler" şeklinde tanımlanmıştır (www.resmigazete.gov.tr, 2016). Otel İşletmecileri Birliği ise, oteli; "sahibi tarafından özel bir sözleşme yapılmaksızın, konaklama, geceleme ve yiyecek-içecek imkanlarının, kendisine yapılacak hizmete belirlenmiş makul bir fiyatı ödemeye gücü yeten ve istekli insanlara sunulduğu işletmeler" şeklinde tanımlanmaktadır (Çuhadar, 2001; Baker vd., 2001:7). Uluslararası Turizm Akademisi tarafından yapılan bir diğer tanıma göre ise otel; yolcuların seyahatleri boyunca belirli bir ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmeler, şeklinde ifade edilmektedir (Aksu, 1995:5). Öte yandan Kozak vd. (2001) ise oteli, yapısı, donanımı, konforu, müşteriye sunduğu hizmetin kalitesi gibi unsurlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama, yeme-içme ve eğlence gereksinimlerini bir ücret karşılığında temin eden konaklama tesisleri şeklinde tanımlamaktadır (Kozak vd., 2001:50).

Sonuç olarak otel işletmeleri, yapısı, teknik donanımı, konforu ve bakım koşulları gibi maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elamanlarıyla, seyahate katılan insanların arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını, belirli bir ücret karşılığında sunan ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmelerdir (Akgöz, 2013:17). Günümüz otelcilik anlayışında oteller, yalnızca geceleme hizmeti sunmakla sınırlı kalmayıp içinde yaşanılacak ve çeşitli aktiviteleri barındıracak biçimde tasarlanan günlük yaşamın hemen hemen tüm gereksinimlerini karşılayabilecek eşya ve araçlarla donatılan yapılardır (Barutçugil, 1989:53; Karppinen, 2011:14). Bununla birlikte oteller, bünyelerinde büyük toplantılar ve kongreler düzenleyerek kent konseyleri, ziyaretçi büroları ve tur şirketleriyle iş birliklerini artırmaktadır. Bu durum otellerin, odalarına daha fazla sayıda rezervasyon alma imkanı sağlamakta ve yiyecek-içecek, spa, golf ve park hizmetleri gibi diğer hizmet türlerinden daha yüksek düzeyde gelir elde etme avantajı sunmaktadır (Madanoğlu ve Özdemir, 2016:74).

Yapılan araştırmalara göre, yapısı ve hizmet üretim unsurları diğer işletmelerden farklılık gösteren ve rekabetçi faaliyetlerin yüksek oranda yaşandığı otel işletmelerinin, kendine özgü bazı özellikleri bulunmaktadır. Otel işletmelerinin kendine has özellikleri aşağıda açıklanmıştır (Dönmez vd., 2011:202; Patiar, 2016:1).

Otel İşletmeleri “Zaman” Satar: Otel işletmelerinin kendine has özelliğinden dolayı odalarını stoklama imkanı yoktur. Bir gün içerisinde satılamayan oda otel için kayıp anlamına gelmekte olup bu durum otel odalarının 24 saat içerisinde satılmasının önemini ortaya koymaktadır. Tüm bunlar, otel işletmelerinin oda satışı yapabilmek için zamanla yarışmak zorunda olduğunu göstermektedir (Batman, 2004:87).

Otel İşletmeciliği “İnsan Gücüne” Dayanır: Hizmet sektörünün emek-yoğun bir sektör olması, hizmetlerin heterojen olmasına işaret etmektedir. Başka bir ifadeyle, heterojen olma özelliği, hizmetlerin önemli bir kısmının üretimine insan unsurunun, makine ve teçhizata oranla daha yoğun olarak katılmasına neden olmaktadır. Otel işletmelerinde hizmetlerin yürütülmesi ve müşterilerin istek ve beklentilerinin karşılanması, büyük ölçüde müşterilerle bire bir etkileşim içerisinde bulunan işgörenlerin eğitim ve bireysel gayretine bağlıdır (Saldamlı, 2014:192). Çünkü otel işletmelerinde, insana hizmet, yüksek düzeyde insan eli ile sunulmaktadır. Dolayısıyla, müşterilerin yaşadığı deneyim, büyük ölçüde otel personeliyle kurdukları ilişkilerle belirlenir. Bu da otel işletmeciliğinin esasının insan

faktörüne dayandığını göstermektedir. (Akoğlan, 1996:16; Akçadağ ve Özdemi, 2005:169).

Otel İşletmelerinde Sunulan Hizmetler Personel Arasında Yakın İşbirliği ve Yardımlaşmayı Gerektirir: Otel işletmeleri, birbiriyle çok yakın ilişkiler içinde bulunan birden çok hizmet bölümlerinden oluşan ticari ve sosyal işletmelerdir (Süklüm, 2006). Bu yönüyle bakıldığında, işletmede çalışan işgörenler ve hatta bölümler arasında sıkı bir işbirliği ve iletişim gerekliliği zorunlu olmaktadır. Diğer yandan herhangi bir işgörenin, olumsuz bir davranışı nedeniyle müşteriler üzerinde oluşan memnuniyetsizlik, otelde sunulan bütün hizmetlerin olumsuz şekilde algılanmasına neden olabilmektedir. Değişik bölümlerde görev yapan işgörenler arasında, verimliliği artırmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak için üst düzeyde yardımlaşma ve koordinasyon gerekmektedir (Şener, 2001:15).

Oteller Günün 24 saati, Haftanın 7 Günü ve Yılın 365 Günü Hizmet Veren İşletmelerdir: Otel işletmelerinde hizmet süreçleri kesintisiz olarak devam etmekte ve açık olduğu süre içerisinde müşterilerin talep ve beklentilerini her an karşılayabilecek durumda olmalıdır (Kanten, 2008:8). Bu duruma yol açan etken, insanların tatil sürecindeki gereksinimlerinin zamana bağlı olmayan bir çizgide yansımından kaynaklanmaktadır (Kozak vd., 2008:12). Öte yandan bazı hizmet işletmeleri, gece veya günün belirli saatlerinde kapalıyken, otel işletmelerinde böyle bir durum söz konusu değildir (Ehtiyar, 1995:7).

Otel İşletmeciliği Dinamiktir: Otel işletmeciliği sürekli değişim ve gelişim gösteren bir hizmet alanına sahiptir. Otel işletmeleri, gelen müşterilere azami konforu sağlamayı taahhüt etmektedir. Bununla birlikte müşteriler, sürekli olarak kaldığı otelden yeni hizmetler beklemektedir. Hizmetlerin kalitesi, kullanılan teknolojiye ve işletmenin müşteri üzerinde bıraktığı izlenimlere bağlıdır (Yıldız, 2011:7-8). Yüksek kalitede ürün ve hizmetlerin sunulması genellikle yüksek düzeyde müşteri memnuniyetini beraberinde getirmektedir (Yang ve Cai, 2016:244). Bu nedenle otel işletmelerinde sunulan hizmetler durağan değil dinamik, geleneksel değil yenilikçi bir anlayışla olmalıdır (Yetgin, 2009:6).

Otel İşletmeciliğinde Risk Faktörü Yüksek: Turizm sektöründe talebin önceden belirlenememesi ve turizmin doğa olayları, ekonomik ve politik durumlarda yaşanan değişiklikler, iç karışıklıklar ve savaşlar gibi beklenmedik durumlar karşısında diğer sektörlere nazaran daha hızlı ve yüksek düzeyde etkilemektedir. Bu durum turizm sektörünü oluşturan işletmelerde, risk faktörünün gerçekleşme

olasılığının diğer sektörlere göre daha yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Buna bağlı olarak taleplerde dalgalanmaların yaşanması nedeniyle, turizm sektörü içerisinde yer alan otelcilik sektörü de dış gelişmelerden hızlı bir şekilde etkilenmektedir (Batman, 2004:88).

2.1.2. Otel İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Otelcilik sektörünün tarihsel gelişimini anlayabilmek için, turizmin tarihsel gelişimi ve süreç içerisindeki değişiminin ortaya koyulması gerekmektedir. Turizm olayının başlangıcının M.Ö. 4000'li yıllara, yani yazının ve paranın bulunduğu yıllara kadar uzandığı ifade edilmektedir. Sümerlerin, ticareti başlatan ve ticari ilişkilerde parayı ilk kullanan toplum olduğu bilinmekle birlikte genel kabul gören varsayım, turizmin, ticari amaçlara bağlı gerçekleştirilen seyahatler sonucu ortaya çıktığı şeklindedir (Erdem, 2002:14). M.Ö. 3000'li yıllarda Eski Mısır'da ve Babil Krallığı'nda seyahat faaliyetlerinde bulunan insanlar için yolların güvenlik altına alındığı, dinlenme ve konaklama amacıyla evlerin ve bahçelerin inşaa edildiği bilinmektedir. Bununla beraber M.Ö. 700'lü yıllarda Eski Yunan'da, olimpiyat oyunlarının başlaması dünya turizm tarihi açısından önemli bir olay olarak kabul edilmektedir. M.Ö.200-M.S.500 yılları arasında ise Romalılar, kaplıcalara, olimpiyat oyunlarına, festivallere, panayır ve tiyatrolara büyük ilgi göstermeye başlamış ve eğlence amaçlı ilk seyahatleri gerçekleştiren toplum olmuşlardır. Romalılar özellikle Anadolu, Yunanistan, Mısır ve Doğu Akdeniz bölgelerine eğlence amaçlı çeşitli seyahat faaliyetleri gerçekleştirmişlerdir (Barutçugil, 1989:39-40). Turizmin gelişmesi sonucu, otel işletmeleride, içerik ve hizmet unsurları açısından gelişim göstermiştir. Bu kapsamda otel işletmelerinin dünyadaki gelişiminin ortaya konulması önemli bir unsur oluşturmaktadır.

2.1.2.1 Otel İşletmelerinin Dünyadaki Gelişimi

Otel işletmelerinin geçmişi birkaç bin yıl öncesine kadar uzanmaktadır. Tarihin ilk dönemlerinde çeşitli nedenlerle seyahat eden insanlar, gittikleri yerlerde konaklama ihtiyacı duymuşlar ve bu ihtiyacı karşılamak amacıyla farklı tür ve yapılarda konaklama tesislerinde kalmışlardır (Erdem, 2002:13). İnsanların bu talepleri, otelcilik sektörünün de temelini oluşturan han, taverna ve daha sonraki süreçte kervansarayların kurulmasını zorunlu kılmıştır. İlk zamanlardaki turizm

hareketleri, konaklama işletmelerinin ilk örneklerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır (Özer, 2010:6).

Otelcilik sektörünün tarihi gelişimi incelendiğinde, bu sektörün doğuda ve batıda farklı biçimlerde geliştiği görülmektedir. Batıda hanlar ticari amaçlı kurulup işletilirken, doğuda: "Yolcuyu misafir etmek para karşılığında yapılmaz" anlayışına dayalı konaklama yerleri kurulduğu ve bu yerlerin giderlerinin bazı kişi, kurum ve vakıflarca karşılandığı görülmüştür (Erdem, 2002:13). Tarihte, yollar üzerine ilk konaklama yerleri ise Romalılar zamanında yapılmış ve kullanılmıştır. Konaklama tesislerinin kurulduğu ilk yıllarda yolculuk yapan kişilerin hayvanları ile aynı odalarda kaldığı görülürken daha sonra hayvanların ve konaklayanların ayrı yerlerde kaldıkları, konukların da hiç tanımadıkları kişilerle aynı mekânda konakladıklarına rastlanmaktadır (Akgöz, 2013 3-4). Daha sonraki dönemlerde, yine seyahat edenlere konaklama, yiyecek-içecek hizmetlerinin sağlandığı ve Romalı rahipler tarafından idare edilen "Roman Hospice"lerinin otelcilik sahnesinde geliştiği görülmektedir. Romalı rahipler tarafından işletilen Roman Hospicelerin, gelişip daha fazla kullanılmaya başlanmasıyla İngiliz hanları, Avrupa'da otelciliğin öncüsü konumuna gelmiştir (Batman, 2003:16).

İnsan yaşamıyla ilgili pek çok değişimde olduğu gibi, konaklama gereksinimlerinin karşılanmasıyla ilgili değişimlerin ardında da üretim biçiminin ortaya koyduğu yenilikler ve gelişmeler yatmaktadır. M.S. 6 yüzyılda, paranın yaygın olarak kullanılmaya başlanması ve ticaretin artış göstermesiyle birlikte konaklamaya duyulan gereksinimler de artmış, Orta Çağ ve Yeni Çağ'da iktisadi ve sosyal yaşamda ortaya çıkan yenilik ve değişiklikler hanların daha yeni işlevler üstlenmelerine yol açmıştır. Aynı şekilde Endüstri Devrimi ile birlikte ortaya çıkan yeni gereksinimler, modern konaklama tesislerinin ilk örnekleri olan otelleri ortaya çıkarmıştır (Kozak vd., 2008:1).

Bugünkü anlamda gelişen otel işletmelerinin geçmişi, yaklaşık 200 yıl öncesine dayanmaktadır. Otel terimi, ilk olarak Fransa'da, daha sonra 1700'lü yılların ortalarında İngiltere'de, 1700'lü yılların sonlarında ise Amerika'da kullanılmaya başlanmıştır. Organize olarak ilk turizm faaliyeti ise, 1800'lü yıllarda İngiltere'de görülmüştür. Özellikle bu yıllarda Batı Avrupa'da endüstri devriminin gerçekleşmesi ve buna paralel olarak nüfusun, gelirin ve şehirleşmenin artması, tur organizatörlüğünün oluşmasına ve otel işletmelerinin daha fazla gelişmesine yol

açmıştır. Bununla birlikte dünya sahnesinde son yıllarda otelcilik sektöründe yaşanan belli başlı gelişmeler ise şu şekilde olmuştur (Aksu, 1995:11; Akgöz, 2013:4-7) :

- 1794 yılında, ilk şehir oteli olan City Hotel, New York'ta hizmete açılmıştır.
- 1801-1820 yılları arasında ise birçok ülkedeki tavernalar, otele dönüştürülmeye başlanmıştır.
- 1834 yılında Amerika'da, demiryolu istasyonlarının yakınlarında kurulan otel işletmeleri, insanların hizmetine sunulmaya başlanmıştır.
- 1846 yılında The Exchange Hotel, ilk kez kaloriferli ısıtma sistemini kullanmaya başlamıştır.
- 1848 yılında, Boston'da kurulan bir otel, ilk kez emanet eşya kutusunun kullanımını müşterilerinin hizmetine sunmuştur.
- 1859 yılında, otellerde ilk kez asansör kullanımı, Amerika'da faaliyete geçmiştir.
- 1882 yılında, elektrikle aydınlatma, ilk kez New York'taki Hotel Everest'te kullanılmaya başlanmıştır.
- 1935 yılında, Hilton ve Sheraton gibi zincir otel işletmelerinin ilk örnekleri açılmaya başlanarak insanların hizmetine sunulmuştur. Bu otel gruplarının açılması otellerin zincirleşmesi ve zincir otelciliğin gelişmesi açısından da önemli olmuştur.
- 1950 ve 1960 yılları arasında, küçük ölçekli oteller tüm dünyada yaygınlaşmaya başlamıştır.
- 1960 yılında, oteller ile motellerin farklı amaç ve işlevleri olduğu kabul edilerek sınıflandırmalar yapılmaya başlanmış ve bunun sonucunda büyük otel anlayışı gelişmiştir.
- 1995 yılında, Hyatt Otel, bir internet sitesi oluşturan ilk zincir otel olmuştur,
- 2000 yılından itibaren ise otellerde klasik pazarlama anlayışı yerini internet pazarlama anlayışına bırakmıştır. Öte yandan otelcilik sektöründe yenilikçi ve farklı uygulamalar dikkat çekmeye başlamıştır.

Ülke ekonomileri için önemli bir yere sahip olan günümüz otellerinin son yıllarda hizmet içeriği ve türleri gelişmiş ve ilk örneklerine nazaran daha zengin hizmet sunma özelliğine sahip olmuştur. Uluslararası Otel Sahipleri Birliği (UOSB) tarafından günümüz konforuna sahip otellerin, müşterilerine sunması gereken hizmetler ve sahip olması gereken yetenekler aşağıda yer almaktadır (Öz, 2006:6) :

- Yönetimiyle olduğu kadar donanımıyla da müşterilerin ihtiyaçlarına cevap verecek nitelikte olması,
- Sadece konaklama ihtiyacını değil, aynı zamanda beslenme ve eğlence ihtiyacını da karşılayabilmesi,
- Müşterilerle, kısa vadeli bir anlaşma yapan işletme özelliğine sahip olması,
- Otelcilik endüstrisi standartlarına uyma eğilimi göstermesi ve bunu kendisine zorunlu sayması,
- Müşterilerine tahsis ettiği odalarda, hijyen koşullarına uygun olarak yerleştirilmiş banyo, lavabo ve tuvalet gibi donanım araçlarını bulundurması,
- Yeterli sayıda teknik ekibe ve hizmet personeline sahip olması,
- Müşteri memnuniyetinin sağlanmasını kendisine öncelikli hedef edinmesidir.

2.1.2.2. Otel İşletmelerinin Türkiye'deki Gelişimi

Türkiye'de otelcilik sektörünün gelişimi, kervansaray ve hanlardan başlayıp çeşitli süreçlerden geçerek günümüz modern otel işletmeciliğine kadar uzanmaktadır. Türkiye'de otelciliğin tarihsel gelişimini Cumhuriyet öncesi ve Cumhuriyet sonrası dönem diye ikiye ayırmak mümkündür (Çavuş ve Öncüler, 2009:87). Cumhuriyet öncesi döneme bakıldığında, Türkiye'de otel işletmeciliğinin insanların hizmetine sunulması, tıpkı diğer coğrafyalarda olduğu gibi han ve kervansaraylar şeklinde ortaya çıkmıştır. İlk olarak 1019-1020 yıllarında, Gazneli Mahmut tarafından yaptırılan Rıbat-ı Mahi adındaki kervansaray, Türk otelcilik tarihinde hizmete açıldığı bilinen ilk kervansaray olmuştur. Sonraki yıllarda özellikle İpek Yolu ve Baharat Yolu gibi ticareti canlandıran yollar üzerinde, Selçuklu sultanları tarafından, birçok kervansaray yapılmış ve insanların hizmetine sunulmuştur. Bu dönemde yapılan kervansarayların temel işlevi, yolcuların her türlü ihtiyacını temin etmek ve yine yolcuların değerli eşya ve mallarını yağmacılardan ve soygunculardan korumak olmuştur (Batman, 2004:84). Öte yandan, vakıf olarak işletilen ve toplumun sosyal mekanları olarak da hizmet veren bu yerler, ilk zamanlarda herhangi bir maddi karşılık olmadan hizmet sunmuş gelen ziyaretçilerin, konaklama ve kısmen de olsa yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamıştır (Turpcu, 2012:14). O dönemin öne çıkan kervansarayları ise, Konya-Aksaray yolu üzerindeki Sultan Han, Ürgüp yakınlarındaki Sarı Han ve Antalya yakınlarındaki Evdir Han olmuştur. Böylece kervansaray inşa geleneği, Orta Asya'da doğmuş, İran'da gelişmiş ve Anadolu Selçuklu ve Osmanlı Devleti zamanında son şeklini alarak zirveye ulaşmıştır. Öte

yandan Türkiye sınırları içinde Selçuklulara ait 112 kervansaray bulunurken, Osmanlılar döneminde kervansaray sayısının 221'e çıktığı ilgili kaynaklarda yer almıştır (www.enfal.de, 2016).

Osmanlılar döneminde, kervansaraylarla birlikte şehir içlerinde, gelir sağlama esasına dayalı hanlar yapılmaya başlanmıştır. Özellikle 18. yüzyılda kervansarayları finanse eden vakıfların ekonomik yönden zayıflamaya başlaması nedeniyle kervansaray yapımı azalmıştır. Bunun sonucu olarak, sosyal nitelikte faaliyet gösteren kervansaraylar, yerini 19. yüzyıldan itibaren, gelir sağlama amacına dayalı şehir hanlarına bırakmaya başlamıştır (Erdem, 2002:16). Bunun yanı sıra 19. yüzyılda Sanayi Devriminin de etkisiyle Avrupa'dan Anadoluya, özellikle de İstanbul'a gelen gezginlerin sayısının önemli ölçüde artması, kısıtlı sayıda olan konaklama tesislerinin yerini modern otel işletmelerine bırakmasına zemin hazırlamıştır (Arslan ve Polat, 2015:103).

Türkiye'de modern anlamda açılan ilk otel, 1892 yılında Wagon-Lits tarafından İstanbul'da faaliyete geçirilen "Pera Palas Oteli" olmuştur. Bu otel 120 oda ve 200 yatak kapasitesiyle hizmete sunulmuştur. Pera Palas otelini, 1914 yılında Avrupa'nın ve Ortadoğu'nun o dönem için en lüks oteli olarak nitelendirilen Tokatlıyan Oteli takip etmiştir (Akgöz, 2013:11).

1923 yılında Cumhuriyet'in ilanı ile temelleri atılan Türkiye Cumhuriyeti'nde her alanda olduğu gibi otelcilik sektöründe de yeni bir yapılanmaya girilmiştir. 1931 yılında, uzun yıllar Türk turizmine hizmet verecek olan Park Otel, İstanbul'da insanların hizmetine sunulmuştur. Bu yıllarda sayıları artan otel işletmeleri, "Otelciler ve Hancılar Cemiyeti"nin kurulmasına öncülük etmiştir (Çavuş ve Öncüer, 2009:92-93). 1950 yılında Türk Hükümeti ile Hilton şirketi arasında yapılan anlaşmaya bağlı olarak 1955 yılında, "29. Hilton Oteli" İstanbul'da hizmete açılmıştır. Öte yandan 1956 yılında, tamamen yerli sermaye ile kurulan ilk modern işletmelerden biri olan "Divan Oteli", Türkiye'nin turizm tarihinde önemli yeri olan işletmelerden birisini oluşturmaktadır (Roney, 2011:136).

1970'li yıllara kadar geçen sürede, birtakım münferit otel yatırımlarının gerçekleştiği görülse de Türkiye'de otelciliğin gerçek anlamda gelişmeye başladığı dönem 1983 yılı sonrasına rastlamaktadır. Özellikle 1983 yılından sonra sektöre sunulan 2634 sayılı Turizm Teşvik Kanunuyla yatırımlar önemli sayıda artış göstererek büyümüştür. 1983 yılında 60 bin dolayında olan turizm işletme belgeli yatak sayısı (Çakıcı vd., 2002:13), 2000 yılında 250 bine, günümüzde ise 800 bine

ulaşmıştır (www.tursab.org.tr, 2016). Öte yandan Türkiye'de, 1980'li yıllara kadar otel işletmesinin geliştirilmesi amacıyla altyapı yatırımlarına önem verilirken, 1990'lı yıllarda üstyapı yatırımları da ön plana çıkmaya başlamıştır. Ayrıca turizm eğitiminin nitel ve nicel özelliklerinin artırılmasına yönelik turizm politikaları uygulanmaya konulmuştur. Bununla birlikte, 1990 sonrasında Türkiye, turizm sektöründe bir başka atılım gerçekleştirerek, pazarlama politikalarının sürdürülebilirlik çerçevesinde yürütülmesini olanaklı kılmış ve bu durum da otelcilik sektörünün Türkiye'de hızlı bir şekilde daha fazla büyümesini sağlamıştır (Turpcu, 2012:15).

2.1.3. Otel İşletmelerinin Sınıflandırılması

Otel işletmeleri, birçok araştırmacı tarafından farklı sınıflandırmalara tabi tutulmuş ve otel işletmeciliğinin tanımında olduğu gibi sınıflandırmalar, değişik görüş ve yaklaşımlarla açıklanmaya çalışılmıştır (Şener, 2001). Bu durumun temel nedeni ise, ülkelerin farklı kültürel yapıları ve gereksinimleri nedeniyle farklı sınıflandırma yaklaşımlarını benimsemiş olmalarından kaynaklanmaktadır. Her ne kadar yıldızlama sistemi, tüm dünyada en fazla kabul gören sınıflandırma sistemi olsa da, genel olarak tüm sınıflandırma sistemlerinde otel işletmeleri üç ya da dört sınıf içerisinde ele alınmaktadır (Özel, 2012:7). Bu çalışmada, oteller faaliyet alanları ve çalışma koşulları dikkate alınarak, ilgili alan incelenmesi sonucunda; büyüklüklerine göre, faaliyet sürelerine göre, karşıladıkları konaklama ihtiyacının türüne göre ve yasal açıdan olmak üzere dört başlık altında sınıflandırılmıştır. Otel işletmelerinin sınıflandırılmasında ilk incelenecek konuyu otellerin büyüklüklerine göre sınıflandırılması oluşturmaktadır.

2.1.3.1. Büyüklüklerine Göre Sınıflandırma

Otel işletmeleri, büyüklüklerine göre sınıflandırılırken genel olarak oda sayısı, istihdam edilen personel sayısı ve ilgili mevzuat hükümleri dikkate alınmaktadır. Bir otel işletmesinin büyüklüğünü belirlerken göz önünde bulundurulması gereken bazı kriterler vardır. Bu kriterler şunlardır (Akgöz, 2013:27-28):

- İşletme sermayesinin büyüklüğü,
- Otel işletmesinin oda kapasitesi,
- İşletmenin fiziki durumu,

- İşletmede istihdam edilen personelin sayısı, niteliği ve ödenen ücretler,
- Sosyal ve kültürel etkinlikler için ayrılan alanlar (kongre ve konferans salonu vb.).

Yukarıda ifade edilen kriterler göz önüne alınarak otel işletmeleri, büyüklüklerine göre üç farklı sınıfta değerlendirilmektedir. Bunlar küçük oteller, orta ölçekteki oteller ve büyük otellerdir (Kozak vd., 2008).

Küçük oteller: Finanse etme, örgütlenme, personel bulma, yerleştirme ve denetleme açısından sade bir özelliğe sahip olan işletmelere 'küçük otel' denilmektedir. 10-20 arası odaya sahip olan otellerde, hizmetin sunumu genel olarak 1-5 işgören tarafından gerçekleştirilmektedir. Diğer otel işletmelerine oranla daha düşük bir sermayeyle faaliyete geçen küçük otel işletmelerinde, istihdam edilen personelin farklı birçok bölümde çalıştırılması neticesinde, eleman yetiştirme ve kontrol problemleri de ortadan kalkmaktadır (Aksu, 1995:31-33).

Orta büyüklükteki oteller: 40-80 arası odaya sahip olan bu tür otel işletmelerinde hizmetlerin sunumu, genel olarak 25-50 arasında işgören tarafından gerçekleştirilmektedir. Otel işletmelerinde, hiyerarşik kuruluş sistemine bağlı olarak yetkili organların az olması sonucunda, işletme içi kararlar daha hızlı bir şekilde alınabilmekte ve alınan kararların uygulanma düzeyleri büyük otel işletmelerine oranla daha yüksek ve hızlı düzeyde gerçekleşmektedir. Öte yandan, istihdam edilen personelin sayısının az olması işletmeye etkili bir kontrol sistemine sahip olma avantajı katmaktadır (Yıldız, 2011:17-18).

Büyük oteller: Turizm sektörünün gelişmesiyle birlikte sağlanan bazı önemli üstünlükler, günümüzde otel işletmelerini büyümeye yöneltmiştir. Sermaye kaynaklarını sağlamada kendi öz kaynaklarının yanında dış kaynaklardan da destek alarak kurulabilen büyük otel işletmeleri, en az 200 odaya sahip olma, donanım, dekorasyon ve hizmet standardı üstün özelliklere sahip ve oda sayısına paralel olarak "1,1 oranı" doğrultusunda işgörenin hizmet sunduğu otel işletmeleri olarak nitelendirilmektedir. Büyük otel işletmeleri planlama, örgütlenme, yöneltme, koordinasyon ve kontrol süreçlerini kullanarak yüksek nitelikli yöneticileri ve uzman işgörenleri istihdam edebilme avantajına sahiptir. Bununla beraber, bu oteller çalışan işgörenlerine hizmet içi eğitim ve meslekte yükselme imkânları sunarak, işgörenlerin işletmeye bağlılığını artırıp işgören niteliğinin gelişmesine olanak sağlayabilmektedir (Rasim, 2004:17).

2.1.3.2. Faaliyet Sürelerine Göre Sınıflandırma

Otel işletmelerinin sınıflandırılması kapsamında incelenecek ikinci sınıflandırma türü ise, otellerin faaliyet sürelerine göre sınıflandırılmasıdır. Faaliyet sürelerine göre otel işletmelerinin sınıflandırılması, işletmenin yıl içerisinde müşterilerine hizmet verdiği süre esas alınarak gerçekleştirilmekle birlikte, bu oteller, devamlı oteller ve mevsimlik oteller olmak üzere iki alt başlıkta sınıflandırılmaktadır (Kozak vd., 2008).

Devamlı oteller: Tüm yıl boyunca müşterilerine hizmet sunan bu işletmeler, genellikle büyük şehirlerde, kültür merkezleri ve ulaşım güzergahları gibi yerlerde faaliyet göstermektedir. Öte yandan bu otel işletmelerini mevsimlik otel işletmelerinden ayıran en önemli özellik ise, bu otellerin müşterilerine sundukları hizmet ve hizmetin yapısal özellikleri şeklinde ortaya çıkmaktadır. Bu otellerde müşterilere sunulan hizmetler genellikle standart bir özellik göstermekle birlikte sunulan hizmet ve içeriği uzun süre değişmemektedir (Batman, 2004:89).

Mevsimlik oteller: Daha çok, iklim şartlarına bağlı olarak faaliyetlerini sürdüren ve yılın belirli süreleri içerisinde müşterilerine hizmet sunan otel işletmeleridir. Bu oteller, yapısı gereği daha çok, denize kıyısı olan bölgelerde ve kış sporlarına uygun yerlerde yoğunluk kazanmaktadır. Mevsimlik otel işletmelerinde, fiyat indirimlerinden yararlanma söz konusu olduğu için ağırlıklı olarak sosyal turizm ve iç turizm kapsamında seyahat eden kişilerin konakladıkları işletmeler olma özelliğine sahiptir (Çakıcı vd., 2002: 6).

2.1.3.3. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Sınıflandırma

Otel işletmelerinin sınıflandırılması kapsamında incelenecek üçüncü sınıflandırma ise, karşıladıkları konaklama ihtiyacının türü bakımından sınıflandırmadır. Otel işletmelerinden yararlanan insanların ihtiyaçlarının çok çeşitli olması, bu ihtiyaçları karşılayan işletmelerin de çeşitlilik göstermesine yol açmıştır. Konaklamanın yanında, insanların ihtiyaçlarının farklılık göstermesi, birbirinden farklı hizmetler sunan otel işletmelerinin doğmasına neden olmuştur (Yıldırım, 2005:28). Karşıladıkları konaklama ihtiyacının türü bakımından oteller; şehir otelleri, kıyı otelleri, dağ otelleri ve kaplıca otelleri olmak üzere dört alt sınıfa ayrılmaktadır.

Şehir otelleri: Bu oteller, insanların sosyal, kültürel, sanatsal ve iş gibi amaçlarla şehirlere gerçekleştirmiş oldukları kısa süreli seyahatlerde konaklama imkânı sunmaktadır (İçellioğlu, 2014:38). Hemen hemen tüm ülkelerde görülen bu

otel işletmelerinde, müşterilere konaklama hizmetinin yanında kahvaltı hizmeti de verilmektedir. Ayrıca bu otel işletmeleri, özel evlerin otel şekline çevrilmesiyle ortaya çıkmış olmakla birlikte, genellikle nüfus yoğunluğu fazla olan ticaret merkezlerinde veya turistlerin yoğun olarak tercih ettikleri şehir merkezlerinde kurulmaktadır (Yıldız, 2011:23).

Kıyı otelleri: Tatil, sağlık, eğlence ve dinlenme amacıyla turizm faaliyetlerine katılanlara hizmet sunan otellerdir. Birer tatil merkezi durumunda olan kıyı otelleri, genellikle deniz, okyanus ve göl gibi turistik çekiciliğe sahip olan yerlerin yakınında kurulurlar. Türkiye'de bu amaçla hizmet veren otellerin, genellikle Ege ve Akdeniz Bölgesinde yoğunlaştığı görülmektedir (Yetgin, 2009:8).

Dağ otelleri; Dağ havası almak, dinlenmek ve özellikle dağlarda kış sporları yapmak amacıyla seyahat eden kişilere hizmet sunan işletmelerdir. Bu oteller işlevlerine uygun mimari yapıda ve hizmet amacına uygun bir şekilde donatılmaktadır (Özel, 2012:8).

Kaplıca otelleri: Kaplıca otelleri, termal kaynakların bulunduğu bölgelerde kurulmuş ve sağlık amacıyla işletmeye gelen müşterilere konaklamanın yanı sıra alternatif yeme ve içme hizmeti sunan sağlık tesisleridir (Sandıkçı, 2007:40). Özellikle Orta Çağ'dan itibaren insanlar, sağlıklarıyla yakın ilişki içerisinde olan termal kaynaklara büyük önem göstermişlerdir. Günümüzde insanlar, kaybolan sağlıklarını tekrar kazanabilmek için modern tıbbi uygulamalarla birlikte, içerisinde belirli oranda mineral bulunduran ve sıcaklığı 18-20 dereceden daha yüksek olan termal sulardan önemli düzeyde yararlanma eğilimi içerisine girmişlerdir (Yıldırım, 2005: 28; Keskin, 2008: 9; Sandıkçı ve Gülpınar, 2008:104). İnsanların bu ihtiyaçlarına hizmet verebilmek için kurulan ve son yıllarda büyük gelişmeler gösteren kaplıca otelleri, şifalı suların bulunduğu yerlerde, insanlara kaplıca, ılıca, içme gibi sağlık hizmeti ile tedavi ve dinlenmenin bir arada sunulduğu çeşitli hizmet unsurlarını vermektedir (Kozak vd., 2001:51).

2.1.3.4. Yasal Sınıflandırma

Türkiye'de hukuki durumları bakımından otel işletmeleri, yerel yönetimler tarafından açma izni verilen ve denetlenen "Belediye Belgeli Oteller" ve Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından açılış izni verilen ve denetlenen "Turizm İşletme Belgeli Oteller" olmak üzere iki grup altında sınıflandırılmaktadır (Gün, 2008:23).

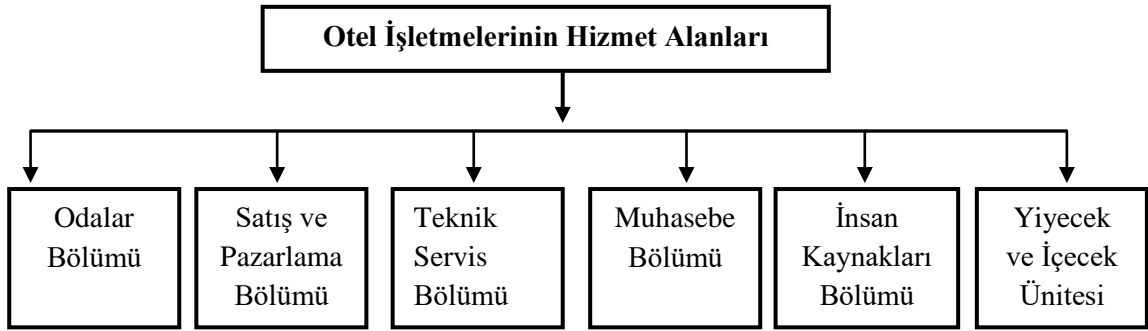
Belediye Belgeli Oteller: Turizm işletme belgesi olmayan bütün tesis ve oteller bu grupta yer almaktadır. Bu otel işletmelerinin sınıflandırılması, her türlü kontrolleri, denetimleri ve fiyatlama kararları belediyeler tarafından yapılmaktadır. Türkiye'de özellikle termal turizme hizmet sunan otellerin önemli bir kısmı belediyeler tarafından belgelendirilmekte ve işletilmektedir (Kozak vd., 2008:9).

Turizm İşletme Belgeli Oteller: Yapısı, donanımı, konforu, müşteriye sunduğu hizmetin kalitesi gibi elemanlarıyla seyahat eden insanların arzu ettiği nitelikte konaklama, yeme-içme ve eğlence gereksinimlerini, belirli bir ücret karşılığında geçici olarak temin eden konaklama tesisleridir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2016). Turizm işletme belgeli oteller; bir yıldızlı oteller, iki yıldızlı oteller, üç yıldızlı oteller, dört yıldızlı oteller ve beş yıldızlı oteller olmak üzere beş başlık altında sınıflandırılmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı'na bağlı işletme belgesine sahip oteller, Ek 2'de yer alan özelliklere haizlik durumuna göre sınıflandırılmaktadır.

2.1.4. Otel İşletmelerinin Hizmet Alanları

Turizm faaliyetlerinin temel esaslarını; turistler, seyahat faaliyetleri ve turizm işletmeleri oluşturmaktadır (Keskin, 1998:44). Son yıllarda turistik faaliyetlerin artması ve bu faaliyetlerin insanlar için daha da önemli bir olay haline gelmesiyle birlikte, önceleri basit bir organizasyona sahip olan otel işletmeleri, günümüzde bir çok servis ve hizmet unsurlarını bünyesinde barındıran modern bir işletme haline dönüşmüştür (Batman ve Met, 2006:23). Otel işletmeleri müşterilerine ürün veya hizmet sunarken sunmuş olduğu her ürün veya hizmet farklı departmanlar tarafından üretilmektedir. Şekil 1'de otel işletmelerinde faaliyet gösteren hizmet alanları yer almaktadır (Kurgun, 2008). İlgili şekilde görüldüğü üzere otel işletmelerinin müşterilerine sundukları hizmet alanları; odalar bölümü, satış ve pazarlama bölümü, teknik servis bölümü, muhasebe bölümü, insan kaynakları bölümü ve yiyecek-içecek ünitesi olmak üzere altı gruba ayrılmaktadır. Otel işletmelerinin faaliyetleri içerisinde sahip olduğu hizmet alanlarından bazılarında, müşterilerle doğrudan iletişim ve etkileşimde bulunarak hizmet sunulurken, bazılarında ise müşterilere dolaylı yoldan veya sadece otel işletmelerinin faaliyetlerini devam ettirebilmesi için hizmet sunulmaktadır. Otel işletmelerinin hizmet alanlarından ilkini odalar bölümü oluşturmaktadır.

Şekil 1: Otel İşletmelerinin Hizmet Alanları (Kurgun, 2008)



2.1.4.1. Odalar Bölümü

Bir otel açısından odalar bölümü, otele gelen müşterilerin karşılanmasından, otele giriş çıkış işlemlerinin yapılmasına, konaklayacağı odaya yerleştirilmesinden düzenli bir şekilde odasının temizlenmesine ve müşteriye günlük hizmetlerin sunulmasına kadar birçok hizmetin gerçekleştirilmesinden sorumlu olan otelin en aktif ve en temel bölümüdür (Kurgun, 2012:229). Otel işletmelerinin odalar bölümü; önbüro bölümü, rezervasyon bölümü, kat hizmetleri bölümü ve üniformalı hizmetler bölümü olmak üzere dört alt bölümden oluşmaktadır (Kurgun, 2008):

Önbüro bölümü: Organize olmuş bir otel işletmesinde ilk hareket noktası olan önbüro bölümü, müşterilerin karşılandığı, ağırlandığı ve konaklaması biten müşterilerin uğurlandığı yerdir. Diğer bir ifadeyle önbüro, müşteri ile otel arasındaki ana bağ kurulduğu bölümdür. Müşteri, ilk izlenimini önbürodan almakla birlikte bu izlenim son derece önemlidir. Otel lobisi içerisinde, stratejik bir noktada yer alan önbüro otel ile müşteri arasındaki anahtar alışverişinin ve müşteri hesaplarının işlendiği bölüm olmakla birlikte müşterileri karşılayan, onlara işletme ve çevresi hakkında bilgi veren bir bölümdür. Önbüro bölümü, otel faaliyetleri arasında kumanda merkezi görevini de yürütmektedir. Otel organizasyonlarında, yönetim bölümü de dahil olmak üzere, tüm müşteri servisleri arasında koordinasyonu sağlayan, bunun yanında müşteri ile bölümler arasında iletişimi de yürüten bir bölüm olma özelliğine sahiptir. Aynı zamanda müşterilerin istek ve şikayetlerini de ilettiği önbüro bölümünün, müşteriyle etkileşimi diğer bölümlere göre daha fazladır. Bu bakımdan bu bölümde çalışan personel, müşterilerin memnuniyetinin sağlanması konusunda oldukça önemli sorumluluklar üstlenmektedir (Zengin ve Yıldırğan, 2006:33; Gökdeniz ve Dinç, 2009:23; Radnic vd., 2009:76; Keskin, 2013:29).

Rezervasyon bölümü: Odalar bölümünün ikinci alt bölümünü rezervasyon bölümü oluşturmaktadır. Otel işletmelerinde rezervasyon bölümü, münferit ya da grup rezervasyonlarına yanıt verebilmesi, müşterilere uygun fiyatla oda sunulması ve satışın gerçekleştirilmesi, rezervasyon kayıtlarının tutulması, rezervasyon değişikliklerinin yapılması ve rezervasyon raporlarının hazırlanması gibi görevleri üstlenmektedir. Bu bölümde hizmet sunan personel, telefon ile rezervasyon alabilen, otel ile ilgili aktiviteler konusunda sorulara cevap verebilen, fiyat ve tarih bilgisini aktarabilen nitelikli kişilerden oluşmalıdır (Kurgun, 2012:234).

Kat hizmetleri bölümü: Otel işletmelerinin odalar bölümünde kat hizmetleri bölümü oldukça önemli fonksiyona sahip bir hizmet bölümüdür. Çünkü birçok otel sunmuş olduğu hizmetlerde müşterilerin kendilerini evinde hissetmesini amaçlamaktadır. Müşteriye sunulması amaçlanan bu duygu nedeniyle, otellerin amacı sadece barınma ihtiyacını karşılamak değil, aynı zamanda temiz, konforlu ve hoşgörülü bir ortamın da müşterilere sunulmasının sağlanmasıdır. Otel işletmelerinin organizasyonunda ve işlevlerinde önemli bir yere sahip olan kat hizmetleri bölümü, otel odalarında ve genel mahallerde, temizlik, bakım ve estetik görüntüyü sağlayan bölümdür (Kozak, 2009:2). Otel odasının temizlik ve düzeninden bahçe bakımına, çamaşırhane denetiminden dış bina temizliğine, otel personelinin iş elbisesinden otele alınacak temizlik ürünlerinin seçimine kadar uzanan tüm faaliyetler otel işletmelerinde, kat hizmeti bölümü tarafından yürütülmektedir (Angay, 2003:15).

Üniformalı hizmetler bölümü: Müşterilere hizmet bölümü olarak da bilinen bu bölümde personel, otele gelen ve otelden ayrılan müşterilerin karşılanması, uğurlanması ve bagajlarının taşınması gibi hizmetlerle ilgilenmektedir. Otelin büyüklüğüne göre, bu bölümde çeşitli sayıda personel istihdam edilebilmektedir. Büyük otellerde, müşterinin karşılanması, bagajların odalara taşınması, posta ve mesajların iletilmesi, müşteri arabaları ile ilgilenilmesi, asansör hizmetleri, müşterilerin ihtiyacı olan malzemelerin alınması gibi hizmetlerde ayrı ayrı üniformalı hizmet personeli görevlendirilebilmektedir. Üniformalı hizmetler bölümü, müşteri ile sürekli yüz yüze temas halinde olan bir bölümdür. Bu bölümde çalışan işgörenler, müşterilerin karşılanması, odalarına çıkarılması, oda ve otel hakkında bilgilendirilmesi ve uğurlanması aşamasına kadar müşterinin girişi ve çıkışı sürecinde çeşitli sorumluluklar almaktadır. Öte yandan müşterilere, otel ve çevre hakkında bilgilerin verilmesi, müşterilerin çeşitli bilet ve rezervasyon isteklerinin

karşılanma işlerinin yerine getirilmesi gibi hizmetler ihtiyaç halinde bu bölüm tarafından sunulmaktadır (Bucak, 2007:24).

2.1.4.2. Satış ve Pazarlama Bölümü

Otel işletmeleri açısından pazarlama; mevcut veya potansiyel müşterilerin istek, ihtiyaç ve beklentilerinin araştırılması, bunları karşılamak için gerekli mal/hizmet temininin oluşturulması, oluşturulan bu teminin fiyatlandırılması, tutundurulması ve satışına yönelik çabaların yürütülmesi ile tüm bu yapılanların ne ölçüde müşteri tatmini sağladığının araştırılarak geleceğe dönük yeni ve iyileştirici çalışmaların planlanma sürecidir (Kozak vd., 2008:38). Müşteriler, satın alma kararlarını ücret, uygunluk ve beklentilere göre vermektedir. Faaliyet alanına göre, otelin tüm bölümleri açısından önem teşkil eden satış ve pazarlama bölümü, müşterilerin satın alma kararını nasıl verdiklerini anlayabilmek, müşteri beklentilerine göre hizmetleri üretmek ve üretilen hizmetin müşteri tarafından talep edilmesini sağlamak açısından önemlidir (Bardi, 2003:47). Otel ürünlerinin, farklı bölümlerin karmasıyla oluşan birleşik bir ürün özelliği göstermesi, otel bölümlerinin, pazarlama faaliyetlerinde beraberlik içerisinde tutum göstermelerini zorunlu kılmakta ayrıca, pazarlama faaliyetlerini otellerin en önemli faaliyetleri haline getirmektedir. Otel işletmelerinin satış ve pazarlama bölümünde, odalar, yemek ve diğer etkinliklerin müşterilere tanıtılarak pazarlanması sağlanır. Diğer işletmelerde olduğu gibi otel işletmelerinde de satış ve pazarlamanın etkin ve başarılı olma zorunluluğu, bu bölümün otel işletmeleri açısından önemini ortaya koymaktadır (Emir, 2012:83).

2.1.4.3. Teknik Servis Bölümü

Teknik servis bölümü, otelin işler halde tutulması açısından oldukça önemli bölümlerinden birisidir. Otel işletmelerinde, teknik hizmetler bölümünün başında bir şef ve ona bağlı teknisyenler çalışmaktadır. Bu bölüm, otelin ısı, ışık, havalandırma gibi işlemleri ile bina ve teçhizatındaki bakım ve onarımlardan sorumludur. Otellerin genel mahallerinde ve odalarda meydana gelebilecek arızaların hemen giderilmemesi veya sık sık arızaların ortaya çıkması, hizmetler üzerinde olumsuz izlenime neden olmaktadır. Bunun yanında, enerji krizleri ve hizmeti aksatacak arıza ve işlev görememe durumunun bertaraf edilmesi bu bölümün önemini otel işletmelerinde daha da artırmaktadır (Batman ve Met, 2006:26; Gökdeniz ve Dinç, 2009:21; Baker vd., 2001:21).

2.1.4.4. Muhasebe Bölümü

Kuruluş amacı kâr elde etmek olan otel işletmelerinin, hedeflenen amaca ulaşip ulaşmadığı, muhasebe bölümünde yapılan çalışmalar sonucunda elde edilmektedir. Otelde yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların eksiksiz bir şekilde hazırlanması, muhasebe bölümünün temel görevleri arasında yer almaktadır. Öte yandan muhasebe bölümü tüm bölümlerden gelen finansal bilgileri kontrol ve takip etmekte, otelde konaklayan müşterilerin hesaplarını tutarak, personel ve otel giderlerinin takibini yapmakta, nakit akışını yönlendirip işletmenin kaynak ve varlık durumunu günlük, aylık ve yıllık olarak hesaplayıp raporlaştırmaktadır. Bu raporlar, otel yöneticisine, işletmenin gelecekteki hedeflerine ulaşabilmek için yapılması gereken kısa ve uzun vadeli planlar için yardımcı olmaktadır. Öte yandan, otel tarafından elde edilen gelirler ve hizmet üretimi için harcanan giderlerin muhasebeleştirilip resmi evraklara işlenmesi, otel işletmelerinin muhasebe bölümü tarafından yerine getirilen diğer bir hizmettir (Bertan, 2006:79; Azaltun, 2012:169; Turpcu, 2012:34).

2.1.4.5. İnsan Kaynakları Bölümü

İnsan kaynakları bölümü, işletmenin genel personel politikasının tespit edilerek uygulanmasını sağlamak, sendikal ilişkileri ve toplu sözleşmelerini yürütmek ve personel ücretlerinin tespit edilmesini sağlamakla birlikte; iş analizi, insan kaynakları politikalarının planlanması, personelin işe alınması, seçimi, eğitimi, iş ve başarı değerlemesi, personelin ödüllendirilmesi ve personelin özel sorunlarının çözüm konularını yürütmektedir (Aymankuy, 2005:55). Otel işletmelerinin emek yoğun bir işletme olması, insan ve üretimin genellikle müşteri ve personelin iletişiminden etkilenmesi sonucunda, insan kaynakları bölümü bu işletmelerde daha kritik bir öneme sahip olmaktadır (Kozak vd., 2008:55).

2.1.4.6. Yiyecek-İçecek Ünitesi

İnsanoğlunun vazgeçemeyeceği temel ihtiyaçlardan bir tanesini beslenme ihtiyacı oluşturmaktadır. Karşıllanması zorunlu olan bu ihtiyacın, ev dışında da sürmesi, yiyecek-içecek hizmetleri sunan işletmelerin ortaya çıkmasına neden olmuştur. Bugün, yiyecek-içecek sektöründe yer alan işletmeler, içerisinde buldukları pazarın yapısına göre, restoran, fast-food, paket servis, arabayla servis

ve işletme dışındaki organizasyonlar şeklinde faaliyetlerini sürdürmektedir (Türksoy, 2015:1). Otel işletmelerinde, yiyecek-içecek ürünlerinin üretimi ve sunumu ise, otellerin müşterilerine konaklama hizmetinden sonra sunduğu en önemli faaliyet alanını oluşturmaktadır. Otelcililiğin ilk zamanlarında, sadece oda satışı üzerine kurulmuş bir sistemin varlığı söz konusu iken günümüzde, rekabet koşullarının da etkisiyle her otel işletmesi farklı tarz ve çeşitlilikte müşterilerine en iyi yiyecek-içecek hizmeti sunma yarışı içerisinde (Sarışık: 2012:261). Otellerde konaklayan müşterilerin, yeme-içme gereksinimlerinin karşılandığı yiyecek-içecek üniteleri, otelin çeşitli restoranlarında, banket salonlarında, bar, pastane ve kafelerinde müşterilere sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilerek korunmasının, üretilmesinin ve servis edilmesinin sağlandığı bölümdür (Barutçugil, 1989:55). Otellerde sunulan yiyecek-içecek hizmetleri, gerek insanların fiziksel ihtiyaçlarını karşılamasının bir nedeni olmasından, gerekse otelde konaklayan müşteriler açısından, hizmetler ile eş güdümlü bir şekilde sunulma zorunluluğu bakımından müşteriler açısından oldukça önemlidir (Tubergen ve Linden, 2002:273). Bu ünitelerde otele konaklamak üzere gelen müşterilerin yiyecek-içecek ihtiyaçlarının karşılanmasıyla birlikte satın alınan temel yiyecek-içecek ürünleri, depolanarak ihtiyaç durumuna göre üretilmesi sağlanır (Özkan ve Türksoy, 2011:4).

2.1.4.6.1. Yiyecek-İçecek Ünitelerinin Sınıflandırılması

Yiyecek-içecek üniteleri, otelde konaklayan müşterilerin yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılayan bölüm olup bu ünitelere bağlı bölümlerde sunulan hizmetler çok çeşitli, aktif ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir. Otele gelen her müşteri, önbüroda giriş işlemlerini yaptırdıktan sonra odasına çıkarak eşyalarını yerleştirmekte, daha sonra restoran bölümünde yemeğini yemekte veya bar bölümünde talep ettiği alkollü veya alkolsüz içeceği içebilmektedir. Bir konuğa yiyecek ve içeceklerle ilgili sunulan hizmetler, konuğun uyanmasından tekrar uyumasına kadar geçen uzun bir sürede gerçekleşmektedir (Sökmen, 2001:1). Bununla birlikte otel işletmelerinin yiyecek-içecek üniteleri farklı yiyeceklerin hazırlanması ve müşterilere servis edilecek hale getirilmesinin sağlandığı mutfak bölümü, mutfakta hazırlanan yiyeceklerin servis personeli tarafından müşterilere sunulmasının sağlandığı servis bölümü ve içeceklerin müşterilere sunulmasına ilişkin faaliyetlerin yürütüldüğü bar bölümü olmak üzere üç alt bölümden oluşmaktadır

(Gönen ve Ergun, 2008:189). Yiyecek-içecek üniteleri kapsamında incelenecek ilk bölüm servis bölümüdür.

2.1.4.6.1.1. Servis Bölümü

Servis bölümü, otelin yiyecek-içecek ünitesi içerisinde yer alan hizmet bölümlerinden birisidir. Servis İngilizce'den "service" kelimesinden türemiş olup Türkçe kelime anlamı "hizmet"tir. Hizmet kavramı ise, "herhangi bir ihtiyacın giderilmesi için yapılan çalışmaların tamamı" şeklinde tanımlanmaktadır (Demirkol, 2004). Otel işletmelerine konu olan servis, müşterilere, yiyecek-içeceklerin servis personeli tarafından, uygun takımlarla ve belirli bir servis usulüne göre sunulma sanatı olarak tanımlanmaktadır. Başka bir ifadeyle yiyecek-içecek servisi, ürünün müşterilere sunumunda son halkadır. Servis bölümü ve bu bölümde sunulan hizmetler işletmenin müşteriye görünen yüzü olduğu için işletmenin prestij ve değer kazanmasında da son derece önem teşkil etmektedir (Sarışık, 2012:272).

İşletmelerin, yiyecek-içecekleri hazırlama sürecinde, bir çok farklı yöntem kullanması doğal olarak servisi de etkilemekte, soğuk yemekler hemen servis gerektirmezken, sıcak yemeklerin servisi hızlı bir şekilde yapılmak zorundadır. Otel işletmelerinin servis bölümünde sunulan hizmetler son derece önemlidir. Çünkü iyi hazırlanmış bir yemek, yalnızca iyi bir servis ile müşteri memnuniyetini sağlayabilmektedir. Öte yandan bu bölümde sunulan hizmetler, müşteriye psikolojik olarak rahatlatıcı ve otel hizmetlerinden aldığı memnuniyeti de artırdığı ortaya konulmuştur. Bu bölümde üretilen yiyecek-içecek hizmetlerinin, müşterilere belirli kural ve kaidelere göre sunulma işlemleri gerçekleştirilmektedir. Yiyecek-içecek servisinde hangi yöntem benimsenirse benimsensin, servis hizmetlerinde bazı temel noktaların göz önünde bulundurulması gerekmektedir. Otel işletmelerinde servis hizmeti sunulurken göz önünde bulundurulması gereken unsurlar şunlardır (Türksoy, 2015:223-224):

- Servis, işletmenin olanakları doğrultusunda, müşterilerin istek ve beklentilerini karşılamalıdır.
- Servis esnasında, yiyeceklerin görünüş, tat ve lezzetleri bozulmadan servis edilmelidir.
- Kalite kontrol hiçbir aşamada ihmal edilmemelidir.

- Servis hızlı bir şekilde gerçekleştirilmeli, zorunlu olmadıkça müşterilerin zamanları alınmamalıdır. Müşterilerin bu bölümlerde en kısa zamanda, en iyi servisi bekledikleri unutulmamalıdır.
- Servisin iyi organize edilmesi, işletme atmosferinin de korunması için gerekli olduğundan, sanitasyon konusunda taviz verilmemelidir.

2.1.4.6.1.2. Bar bölümü

Otel yiyecek-içecek ünitelerini oluşturan ikinci hizmet bölümünü bar bölümü oluşturmaktadır Bar, otel işletmesi içerisinde müşterilerin tatilleri süresince içecek ihtiyaçlarını karşılayan yerlere verilen isimdir (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998:31). Otel işletmelerinde bulunabilecek bar türleri ve bu barlara verilen isimler şu şekildedir (Türksoy, 2015):

- Lobby Bar,
- Snack Bar,
- Servis (Restaurant) Bar,
- Disco Bar,
- Vitamin Bar,
- Beach Bar.

Yukarıda görüldüğü üzere otel işletmelerinde, hizmetin çeşitliliğine göre farklı içecek türlerinin bulunduğu barlar bulunmakta ve bu barlar otel işletmelerine sahip oldukları konseptte göre farklı içerikteki içecekler servis etmektedir (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998:31-32).

Otel işletmelerindeki bu bölüm, otelde konaklayan müşteriler açısından ve otel işletmelerinin kendisi açısından olmak üzere iki şekilde ele alınabilir. İçecekler, bir otelde konaklayan müşterilerin beslenme ve sağlığıyla yakından ilgili bir durumdur. Otel işletmelerinde sunulan içeceklerle, müşteriler hem sıvı ihtiyacını gidermekte hem de beslenme için gerekli olan mineral, vitamin, protein gibi besin öğelerinin bir kısmını bu içeceklerden alabilmektedir. Bununla beraber müşteriler; yemek sırasında, yemekten önce veya sonra mideyi yemeğe hazırlamak, iştah açmak, hazmı kolaylaştırmak amacıyla alkollü veya alkolsüz içecekleri tercih etmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2005:3). Bu durum, bar bölümünde sunulan hizmetlerin müşteri açısından önemini ortaya koymaktadır.

Bar bölümünün işletme açısından önemi ise, müşterilere sunduğu içeceklerden elde ettiği gelir oranıyla ilişkilidir. Bir otel işletmesinde bar departmanı, oda satışı ve yiyecek satışlarından elde edilen gelirlerden sonra en fazla kazanç sağlanan üçüncü gelir kalemini (%10-16 arasında) oluşturmaktadır (Olalı ve Korzay, 1993:137; Aydemir, 1996:43). Gelir oranı son derece yüksek olan barlarda sunulan içeceklerin maliyeti de bir o kadar yüksektir; çünkü bar bölümünde sunulan içecekler arasında son derece pahalı içkiler ve katkı maddeleri bulunmaktadır. Bu durum ise, otel işletmelerinde kontrol edilememesi durumunda, bar bölümünün otel maliyetlerini önemli düzeyde artırıcı etkisini ortaya koymaktadır (Aktaş, 2002:5).

2.1.4.6.1.3. Mutfak Bölümü

Otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerini oluşturan bir diğer alt bölüm ise mutfak bölümüdür. Arapça "matbah" kelimesinden türemiş olan mutfak (Maviş, 2003:61), otel işletmelerinde hedeflenen miktar, kalite ve standartlarda yiyecek üretiminin yapıldığı alanlar şeklinde tanımlanmaktadır (Gökdemir, 2003:30). Otel işletmelerinde mutfak bölümü, sunulan yiyecek hizmetlerinden, belirli bir kâr elde etmek üzere, konukların beslenme gereksinimlerini, yiyecek hizmetleri ile taleplerini karşılamak amacıyla oluşturulmuş olup çalışanları, çalışma alanları, araç ve gereçleri ile tüm bunların ilişkileri ve etkileşimi sonucunda ortaya konan üretim faaliyetlerini içine alan bölümdür (Kırkan, 2014:44). Diğer bir ifadeyle mutfak, depodan alınan malzemelerden yararlanılarak yiyeceklerin hazırlanması ve müşterilere sunulacak hale getirilmesinin sağlandığı bölümdür (Türksoy, 1992:16). Otel işletmelerinde mutfaklar, genellikle otelin türüne, sunmuş olduğu hizmetin genişliğine ve müşteri potansiyeline göre fiziksel olarak farklılık göstermektedir. Otel işletmeleri, sunmuş olduğu yiyecek hizmeti ve işletme hizmet konseptine göre farklı sayı ve içerikte mutfağa sahip olmasıyla birlikte, büyük ölçekli bir mutfakta bulunması gereken bölümler aşağıda verilmiştir (Aktaş ve Özdemir, 2005:11). Bunlar:

Sıcak Mutfak: Mutfağın esas bölümü olup bu kısımda sıcak yemekler üretilir.

Soğuk Mutfak: Her türlü soğuk meze ve yiyeceklerin hazırlandığı bölümdür.

Et Hazırlık: Etlerin parçalandığı ve pişirilmeye hazır hale getirildiği, kasaphane olarak da adlandırılan bölümdür.

Balık Hazırlık: Deniz mahsullerinin yıkanıp hazırlandığı bu bölüm, soğuk hava deposu ile mesafe olarak yakın bağlantılı ve serinletilmiş bir alandır.

Sebze Hazırlık: Sebzelerin yıkandığı, ayıklandığı ve hazırlanacak yemeğe göre dilimlendiği bölümdür.

Pastane: Mönüde yer alan hamur ve tatlıların hazırlandığı bölümdür.

Kahvaltı Mutfağı: Yalnızca sabahları servis veren bu bölüm kahvaltılıkların hazırlandığı bölümdür.

Bulaşıkhanesi: Servis öncesi ve yemek hazırlık süresince ortaya çıkan bulaşıkların yıkandığı bölümdür.

2.1.4.6.2. Yiyecek-İçecek Ünitelerinin Otel İşletmeleri Açısından Önemi

Ticari bir kuruluş olan ve faaliyetlerini devam ettirebilmek için kâr elde etme zorunluluğu bulunan otel işletmelerinde, yiyecek-içecek üniteleri, gelir getirici etkisinden dolayı oldukça önemli bir bölümdür (Mielniczak ve Sinaga, 2005:32). Aynı zamanda bu hizmeti satın alan müşteriler açısından yiyecek-içecek hizmetleri seyahat deneyiminin önemli bir parçası olması, bu bölümü oldukça önemli kılmaktadır (Lund, 2009:2). Yiyecek-içecek üniteleri, otel işletmelerine sağladığı gelir açısından son derece önemli bir hizmet bölümüdür. Otel işletmelerinde bu ünitelerden elde edilen gelirler, oda gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren ikinci kalemi (%25-50) oluşturmaktadır. Bu nedenle, yiyecek-içecek bölümü oteller açısından önemli bir gelir merkezi olarak ifade edilebilmektedir (Şener, 2001:143). Öte yandan yiyecek-içecek üniteleri, müşterilerle doğrudan temas kurulan ve iletişimin sürekli gerçekleştiği bir bölüm olarak ön plana çıkmaktadır (Sarıışık, 2012:262, Çakıcı vd. 2008:271-273). Bu hizmetlerin uzun bir süreçte müşteriye sunulması, müşterilerin fiziksel ihtiyaçlarını karşılama yanında, konforu artırma ve hizmetlerin sunumunda yoğun personel kullanımı gibi nedenler, bu bölümün otel işletmelerinde önemini artıran diğer unsurlardır (Demirkol, 2004; Şener, 2001; Lund, 2009).

Ülkemizde, otel işletmelerinin yiyecek-içecek üniteleri ile ilgili nitelikler, 2005 yılında, günümüz koşullarına göre yeniden düzenlenmiştir. Düzenlenme sonucunda, bir ve iki yıldızlı otellere lokanta zorunluluğu getirilirken, üç yıldızlı otellerin alakart ve tabldot servisi sunan restoran birimlerine sahip olmaları şartı getirilmiştir. Dört yıldızlı otellerde, restoranın birinci sınıf olma zorunluluğu getirilirken, beş yıldızlı otellerde birinci sınıf restorana ek olarak en az bir restoran ve Amerikan bar hizmetinin verildiği bir salon ve bunun yanı sıra pastane hizmeti verilen bir salonun olması zorunluluğu bulunmaktadır (Kırkan, 2014:53).

Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde, yiyecek-içecek hizmetlerinin tamamı önemli olmakta ve bu tür hizmetler mutfak, barlar, restoranlar, loby, plaj hizmetleri, kokteyl, konferans gibi yiyecek ve içecek hizmetinin görüldüğü her türlü ünitelerdeki faaliyetleri kapsamaktadır (Aktaş, 2001:4). Öte yandan günümüze kadar otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinden sağlanan gelirin, odalar bölümüne göre düşük olmasının yanında, bu oran bazı otellerde ise normalden daha düşük seviyededir. Yiyecek-içecek ünitelerinden sağlanan gelirlerin bazı otellerde normalden daha düşük olmasının çeşitli nedenleri bulunmaktadır (Zorlu, 2008:99). Bunlar:

- Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerini, genellikle ayrı bir kâr merkezi olarak görmek yerine müşteri konforunun ve memnuniyetinin sağlandığı üniteler olarak görülmesi,
- Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde, bağımsız restoranlara göre daha az yönetim giderleri, tanıtım ve genel giderler olmasına rağmen, otel işletmelerinde yiyecek-içecek hizmeti sunan birimlerin çoğunun kesintisiz hizmet sunması, işgörelere daha yüksek maaş ödenmesi ve bu durumun doğrudan yönetim giderlerine yol açması,
- Otel işletmelerinde, restoranların işletmenin iç kısımlarında yer alması, işletme dışı potansiyel müşterilerin bu alanları görmesini zorlaştırmakta ve bu durum ekstradan bu restoranlara gelecek olan yiyecek-içecek talebini engellemektedir.

Sonuç olarak otel işletmelerinin yiyecek-içecek üniteleri, hem otel işletmelerinin gelirlerini önemli düzeyde artırması hem de müşteri memnuniyeti ve hedef kitle nezdinde işletme imajını artırması nedeniyle, son derece önemli bir hizmet birimini oluşturmaktadır.

2.1.5. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörelerin İş Tatmin Durumu ve İşgörel Devir Hızı Algısı

Araştırmanın bu bölümünde, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelerin iş tatmin durumu işgörel devir hızı kavramı ile işgörel devir hızı algısına yönelik detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda incelenecek ilk unsur iş kavramı oluşturmaktadır.

2.1.5.1. İş Kavramı

Geçmiş ilk insanlara kadar uzanan iş kavramı, yaşamın sürekliliğini sağlayan sosyal bir faaliyettir (Özkalp, 2003:3). Judge ve Klinger (2008:393)'e göre iş kavramı, insan yaşamının en merkezi alanlarından birisi olup bu kavram çalışma, istihdam, emek ya da meslek gibi kavramlarla aynı anlamda kullanılmaktadır (Kapız, 2001). İş kavramı, örgütsel ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, kimi ilişkileri beraberinde getiren ve belirli bir ücret karşılığı girilen mal ve hizmet üretme çabası şeklinde tanımlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005:56). İş kavramı, çoğu kez tek başına yapılan bir aktivite gibi görünse de, çalışma hayatı içerisinde, iş arkadaşlarıyla, müşterilerle, yöneticilerle düzenli olarak süregelen bir ilişki sürecidir. Bir diğer tanımda ise iş kavramı, kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmak için yapılan ve karşılığında ekonomik ve psikolojik tatmin sağlayan etkinliklerin tamamıdır (Yıldız, 2010:163).

İnsanlar, hayatlarının büyük bir bölümünü, iş hayatının çeşitli alanlarında uğraş vererek geçirmektedir. Bu uğraşların bir iş niteliği kazanabilmesi için; etkili, verimli, bilinçli ve anlamlı olması gerekmektedir. Kuşkusuz her işin kendine özgü nitelikleri, bunun yanı sıra sorumluluk ve çalışma koşulları bulunmaktadır (Sabuncuoğlu, 1997:15-16). Bununla birlikte iş, işletmelerin varlığının temel nedenini de oluşturmaktadır. Çünkü işletmeler, bir iş üretmek veya bir hizmet sunmak amacıyla belirli görevler oluşturmakta ve bu görevleri belirli bir zaman aralığında yerine getirmeyi vaat etmektedir (Özkalp, 2003:2).

İnsan hayatında, iş yaşamının önemli bir yeri bulunmaktadır. Çünkü insan, hayatının yaklaşık üçte birini belirli işlerde çalışarak geçirmekte ve birey bu faaliyetler sonucunda kendisinin ve ailesinin geçimini sağlamaktadır. Ayrıca, çalışma ile birey, sadece ekonomik gelir elde etmekle kalmamakta, bir yandan da yaptığı işten mutluluk, başarı ve hayat tatmini elde etme gibi manevi kazanımlar da elde etmektedir (Keser, 2004). Sonuç itibari ile iş çaba gerektiren, üretken bir faaliyet olup, hizmet veya imalat alanlarında bir şey ortaya koymak amacıyla yapılmaktadır.

2.1.5.2. İşgören Kavramı

İşgören kavramının sözlükteki anlamı: "başkasının yararına, bedenini, kafa gücünü veya el becerisini kullanarak bir işte ücretle çalışan kimse" şeklinde ifade edilmektedir (www.tdk.gov.tr, 2016). 4857 sayılı iş kanununun 2. maddesinde: "işçi (işgören), bir iş sözleşmesine dayanarak çalışan gerçek kişi" şeklinde tanımlanmaktadır (4857 sayılı İş Kanunu, 2003: Madde 2). Bununla birlikte kanunda

yapılan işçi ve iş sözleşmesi tanımlarında ise işgören: "iş sözleşmesinin, bir ücret karşılığında belirli ya da belirsiz bir süre için işverene bağımlı olarak iş görmeyi, yani işgücünü diğer tarafın emrine vermeyi taahhüt eden taraf" şeklinde tanımlanmaktadır (Mollamahmutoğlu ve Astarlı, 2012:150).

İşgören kavramı, personel sözcüğüyle eş anlamda kullanılmakta olup bu kavram özel sektör ya da kamu da işletme veya kurum yönetimine bağlı olarak çalışanları ifade etmektedir (Sabuncuoğlu, 1997:16). İnsanların istek ve ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla, üretim faktörlerini en uygun şekilde bir araya getirerek, mal veya hizmet üretip satışa sunan ve faaliyetlerinde kâr elde ederek devamlılık amacı güden ekonomik birimlere "işletme" adı verilmektedir (Taşkın, 2012:77). İşletmelerde ürün veya hizmetlerin üretilmesi yaygın bir şekilde işgörelere bağılıdır. Günümüz işletmelerinde, özellikle de turizm sektöründe işgören, en önemli üretim faktörü olup işgörelenler, işletmedeki üretim amaçlı diğer girdilerin en rasyonel biçimde kullanılmasını sağlayan sosyal bir unsurdur (Özdemir, 2006:4). Verilen hizmetlerin, kişisel olduğu turizm işletmelerinde, etkinliğin sağlanabilmesi için, işgörelenlerin iş tatmininin yüksek düzeyde sağlanması gerekmektedir. Bu nedenle yöneticiler, işgörelenleri belirli hedeflere götürebilmek ve bu hedeflere ulaşmasını sağlayabilmek için, onların güdülenme ve tatmin duygusunun hangi seviyede olduğunu dikkate alarak güçlerini, cesaretlerini, arzu ve enerjilerini iş amaçlı faaliyetler konusunda toplamaları gerekmektedir (Tengilimoğlu, 2005:24).

2.1.5.3. İş Tatmini Kavramının Tanımı ve Kapsamı

Tatmin kavramı, istenilen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna ulaşma gibi anlamlara gelmektedir. İhtiyaçların temin edilmesi sonucu oluşan mutluluk duygusu, yalnızca ilgili birey tarafından hissedilmekle birlikte, tatmin olma duygusu, bireyin iç huzura ulaşmasında önemli bir rol üstlenmektedir (İşcan ve Sayın, 2010:198).

İş tatmini, örgütsel psikoloji, örgütsel davranış ve insan kaynakları yönetimi alanlarında üzerinde birçok araştırma yapılmış önemli konulardan birisi olmasıyla birlikte, en genel anlamda iş ortamına ilişkin sahip olunan olumlu ya da olumsuz duyguların tamamı şeklinde ifade edilmektedir (Karaman ve Aylan, 2012:45; Şahin, 2007:41). İş tatminiyle ilgili yapılan çalışmalarda, öne çıkan bir diğer durum ise, bir işletmenin başarısının o işletmede çalışan işgörelenlerin iş tatmin durumlarının sürekli yüksek düzeyde tutulmasıyla sağlanabileceği vurgusudur (Öztürk ve Özdemir,

2003:191-192; Yalçın ve İplik, 2005:40). İş tatmini, işten elde edilen maddi çıkarlar, işgörenin beraber çalışmaktan mutluluk duyduğu iş arkadaşları ve iş yerinde bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluğun toplamı şeklinde ifade edilmektedir (Özdemir, 2006:6).

İş tatmini, bir işin icrası sırasında ve sonrasında işgörenler üzerinde oluşan pozitif duygudur. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin, işlerinden hoşlanma durumudur. İş tatmini, işle ilgili memnuniyet ve olumlu durumların bir çeşidi olmasıyla birlikte, kişisel bir iş tecrübesinin sürekli olarak yorumlanması sonucu ortaya çıkmaktadır (Zhu, 2013:294). İşgörenlerin iş tatmin durumu, bir işletmede çalışan işgörelere göre değişiklik göstermekle birlikte, genel olarak işgörenlerin meslekleri hakkında hissetlikleri ve dışarıdan mesleklerinde ve işletmelerinde nasıl göründüklerinin temelini oluşturur (Spector, 1997:2).

İlgili alan yazın incelendiğinde, iş tatminine yönelik, farklı tanımlamaların yapıldığı görülmektedir (Lew, 2007: 30). Bullock iş tatminini, işle bağlantılı çok sayıda arzu edilen ve edilmeyen tecrübelerin tümü ve bunların dengelenmesi sonucu oluşan bir tutum şeklinde tanımlarken (Üçüncü, 2016:7), Vrom ise iş tatminini, çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına ilişkin çok değişik boyutlu iş tutumlarının bir ölçüsü olarak tanımlamıştır (Yakut, 2015:11). İş tatminini Locke (1976) ise, işgörenin, işinin ya da iş tecrübesinin takdir edilmesi sonucu oluşan güzel ya da olumlu duygusal durum şeklinde tanımlamıştır (Zeinabadi, 2010:998). Farklı bir tanımda iş tatmini kavramı, işgörenin fizyolojik ve ruhsal durumlarının, aynı zamanda da duygularının bireyin iç dünyasından dış dünyaya yansımalarını ifade eden bir unsur şeklindedir (Aşık, 2010:34).

İş tatmini, iş yerinde tüm pozisyonlarda yer alan kişilerin davranışlarına bağlıdır. Ekipçe ulaşılan iş başarısının ve bunun sonucunda oluşan işgören başarı duygusunun, doğrudan hem verimliliği hem de kişisel refahı artırdığı görülmektedir (Parmar, 2012:14). Bir işletmede, yönetim ile işgörenler arasında uyumun sağlanması, işletme içerisinde takım ruhunun oluşması açısından oldukça önemlidir (Kim vd., 2009:370). İş tatminine sahip işgörenin işini çok daha iyi yaptığı ve iş yerinde istekli ve mutlulukla kişisel çalışmalarını yürüttüğü gözlemlenmektedir. İş yerinde tatmin olmuş işgörenler ise, işletmeye önemli ekonomik avantajlar sağlamaktadır (Aziri, 2011:78-79). Bununla birlikte iş tatmini, iş psikolojisiyle ilgili bir durum olup bu durum iş yerinde zevkli bir çalışma ortamı ve pozitif bir duygusal

ortamdan etkilenecek, hedeflenen iş değerlerine daha kolay bir şekilde ulaşılmasını sağlamaktadır (Yang, 2010:611; Zalewska: 2011:977).

Bir iş yerinin başarılı olması için, orada çalışan kişilerin, iş tatminlerinin sürekli olarak yüksek düzeyde tutulması gerekmektedir."Bireyin çalışma ortamına karşı reaksiyonu" olarak tanımlanan iş tatmininin pek çok etkeni olması, yöneticilerin konuya daha dikkatle yaklaşmalarını gerekli kılmaktadır (www.iktisadi.org: 2016). Öte yandan, otel işletmelerinin emek-yoğun bir yapıya sahip olması, bu işletmelerde işgörenlerin işletme başarısını sağlamasında iş tatmininin artırılmasını, teknoloji-yoğun işletmelere göre daha önemli olmasını sağlamaktadır (Üngüren ve Doğan, 2010:40). Otel işletmeciliğinin, hizmet ve insan odaklı bir işletmeciliğe sahip olması, rekabetçi piyasada başarılı olabilmesi için otel yöneticilerinin işgörenlerin ne hissettiğini ve ne istediğini bilmesi, bir işgörenin otelin hedefleri doğrultusunda ortaya koyacağı performans açısından önem teşkil etmektedir (Bai vd., 2006:40). İşgörenin ise bu performansı göstermesi kendi ihtiyaç ve isteklerinin karşılanmasına katkı sağlayıp sağlamayacağına inanmasına bağlıdır (Lam vd., 2001:157).

2.1.5.3.1. İş Tatmininin Önemi

Napolyon: "Bir ordunun etkinliği, büyüklüğüne, eğitimine, tecrübesine ve moraline bağlıdır ve moral, tüm diğer faktörler arasında en değerli olanıdır" demiştir. Günümüzde işletmeler için en önemli etken, işgörenlerin yaptıkları işten memnuniyetlerini ve işte tatmin duygularını sağlamaktır (Kök, 2006:292).

Her geçen gün etkisini daha da artırdığı kabul edilen teknoloji ile birlikte, insanoğlunun bilgiye ulaşımı kolaylaşmış, dolayısıyla özünde emek-yoğun olan yiyecek-içecek işletmelerinin kalitesi ve fiyatları arasında müşterilerin kıyaslama yapabilme imkânı oldukça genişlemiştir. Bu süreçte iş tatmin düzeyi yüksek olan işgörenlerin, müşterilerle daha iyi iletişim kurduğu ve müşterilere daha kaliteli hizmet sunduğu konusu ortaya konulduğunda, iş tatminiyle ilgili hususların önemli derecede göz önünde bulundurulması gerekliliği ortaya çıkmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014:256).

İşgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk olarak ifade edilen "iş tatmini" kavramı, son yüzyılda insan kaynağının önem kazanmasına paralel bir şekilde gelişme göstermiş ve bu kavram, hem işgörenler hem de kaliteli ürün ve hizmet sunmak isteyen işletmeler açısından önem kazanmıştır. İşletmelerde bireysel ve

örgütsel verimliliği artırabilmek için, her şeyden önce işgörenlerin tanınması gerekmektedir. Bunu yapabilmenin en önemli yolu ise, işgörenlerin davranışlarını anlamlandırabilmektir. Çünkü iş tatmininin temel konusu, işgörenlerin algılama sonucu işe yönelik davranışlarıdır. Buradaki işgören kavramı ile hem yöneticiler hem de yönetilenler anlaşılmalıdır. İş tatmini, sadece işgörenleri ilgilendiren bir kavram değil aynı zamanda yöneticileri de ciddi düzeyde ilgilendiren ve işletme kârlılığını artıran bir kavramdır. İşgörenlerin tatmin olması ile örgütsel başarı ve verimlilik arasında olumlu bir ilişki olduğu söylenebilir (Şahin, 2003:138). Bu açıdan bakıldığında emek-yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde, iş tatmini kavramının, diğer endüstri işletmelerine kıyasla daha fazla önem taşıdığı görülmektedir (Yalçın ve İplik, 2005:396-397).

İş tatmini, günümüz yöneticilerinin en çok karşılaştığı durumlardan bir tanesidir. Yöneticiler, bir kereye mahsus yüksek iş tatmini sağlayıp daha sonra belli bir süre bu konuya uzak kalamazlar. İşgörenler üzerinde iş tatmini sağlandıktan sonra eğer sürekliliği sağlanmazsa bu durum hemen etkisini kaybedilebilir. Bu nedenle, iş tatmininin yıllık periyotlarla hatta aylık olarak yöneticiler tarafından dikkatlice izlenmesi ve işgörenlerin iş tatmininin yüksek düzeyde korunması gerekmektedir (Çalışkan, 2005:10).

İşgörenler açısından iş tatmini, belirli koşullar altında elde edilebilir ve farklı durumlarda ortaya çıkabilir (Jang ve George, 2012:589). Bir işletmede işgörenlerin, yaptıkları işlerin takdir edilmesi, işletmenin işgörelere değer verdiği hissi uyandırmakla birlikte, işgörenlerin işletmeye karşı sadakat duygusu beslemesi açısından da önemlidir (Waqas vd., 2014:143).

Turizm endüstrisi, seyahat, konaklama ve yiyecek-içecek hizmet dizisinden oluşmaktadır (Foster, 2009). İşletmeler için, çalışanların yaptıkları işten ve çalıştıkları organizasyondan memnun olmalarını sağlamak, mal veya hizmet üretmek kadar önemlidir. Çünkü yalnızca çalıştığı organizasyondan tatmin olan işgörenler, kaliteli ürün veya hizmet üretirler. Bugünün yöneticileri, işgörenlerinin iş tatmin durumuna büyük önem vermektedir. İlgili alan yazında işgörenlerin iş tatmin durumu üzerine çalışmalar yapan araştırmacılar, iş tatminine sahip olmayan işgörenlerin, memnuniyetsiz olduğunu, işletme ve sektöre yönelik olumsuz görüş beyan ettiğini ve hayata yönelikte negatif duygulara sahip olduğunu ortaya koymaktadır (Ilies ve Judge 2002:1121; Watson ve Slack, 1993:186).

Rakipler karşısında avantaj sağlayabilmek için bir otel işletmesinin kendine özgü bazı özelliklerinin olması gerekmektedir. Otellerin sahip olması gereken özelliklerden bir tanesini otel işletmelerinin sahip olduğu nitelikli iş gücü oluşturmaktadır. Hizmet sektörü içerisinde yer alan otelcilik sektöründe işgören performansı, işletmenin ekonomik açıdan önemli bir kaynağı olan müşteri memnuniyetinde etkili, hatta en önemli etkenlerinden birisidir (Peltier vd., 2009). Müşteri memnuniyeti, bir otel işletmesinin servis kalitesinin belirlenmesinde önemli bir kriterdir (Pizam ve Ellis, 1999:326). İşgörenlerin iş tatmin durumu ne düzeyde yüksekse müşteri memnuniyeti de o derece yüksek olmaktadır (Naumann ve Giel, 1995:22). İlgili alan yazında yapılan çalışmalarda işletmeler açısından var olan müşteriyi korumak ve olumlu ağızdan ağıza iletişimini sağlayarak, yeni müşteri çekmek için iş tatmininin gerekliliğini vurgulamaktadır (Hallowell, 1996:28; Üngüren vd. 2010:2923). Bu sayede iş tatmini ile sağlanan ürün ve hizmet, müşteri beklentilerini iyileştirmek ve bunu yüksek düzeyde sürdürmenin temel zeminini oluşturur (Pizam ve Ellis,1999:326). Öte yandan işgörenlerin, iş tatmin durumlarıyla, işletmeye bağlılıkları ve verimlilikleri arasında yüksek düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. İş tatmin durumu yüksek işgörenler, işletmeye daha yüksek bağlılık duygusu besleyecek ve işletmeye sunmuş olduğu verimliliği daha fazla düzeyde artıracaktır (Yew, 2007:27-28). Müşterilerin bir işletmeyi tercih etme aşamasında, ilk önceliği, otelin sunduğu hizmetin kalitesidir. Otel işletmeleri, sundukları hizmetin kalitesiyle prestij kazanabilmektedir. Bununla beraber otel işletmeleri açısından insan kaynağının temininde en önemli etkiyi işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin durumunu ve bunu çevresiyle paylaşması durumu oluşturmaktadır (Meng vd., 2008:41).

Sonuç olarak otel işletmeleri açısından, işletmede çalışan işgörenler üzerinde iş tatminin sağlanması, hem işletmenin ekonomik hedeflere ulaşmasında hem de sosyo-kültürel amaçların elde edilmesinde son derece önemlidir.

2.1.5.3.2. İş Tatmini Üzerine Geliştirilen Kuramlar

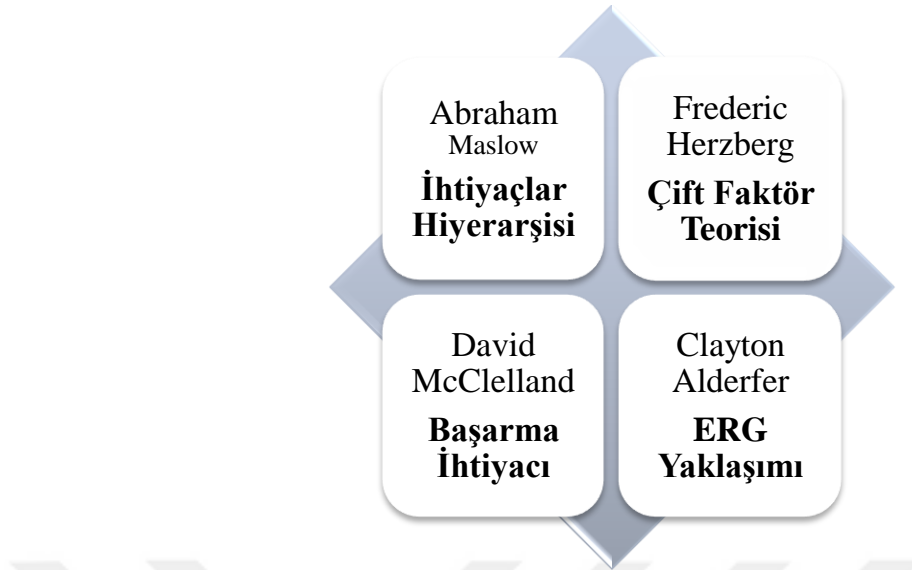
İş tatmini üzerine ilgili alan yazın incelendiğinde, bu kavrama dair çeşitli kuramların geliştirildiği tespit edilmiştir (Keskin, 2004; Toker, 2007). Alan yazında geliştirilen bu kuramlar üzerinde yapılan analizler sonucunda, iş tatmini üzerine geliştirilen kuramların "içerik kuramları" ve "süreç kuramları" şeklinde iki grup altında sınıflandırıldığı görülmektedir. Araştırma kapsamında iş tatmini üzerine geliştirilen kuramlardan ilkinin içerik kuramları oluşturmaktadır.

2.1.5.3.2.1. İçerik Kuramları

İş tatmini üzerine geliştirilen içerik kuramları, işgörenlerin içinde bulunduğu ve onları belirli yönlerde davranışa iten etmenleri anlamaya odaklanmaktadır. Genel olarak içerik kuramları, işletme sahibi veya yöneticilerin işgörenlerin içinde bulunduğu ruhsal dünyayı ve buna paralel olarak gelişen davranışlarını anlayabilmelerine ve buna uygun hitap şekilleri ile işgöreni daha iyi yönetebilmesi üzerine odaklanmaktadır. Bunların anlaşılabilmesi işgörenleri örgütün misyon ve vizyonu doğrultusunda davranışa sevk edecektir (Koçel, 2003:468). Diğer bir ifadeyle içerik kuramları, işgörenleri olumlu ya da olumsuz, etkili ya da etkisiz davranmaya sevk eden faktörleri ortaya koymaya çalışmaktadır. Bu kuramlara göre insan davranışlarının sebebi ya da belirleyicisi ihtiyaçlardır. Kişiler arzu, istek ve ihtiyaçlarını tatmin etmek için çalışmaktadır. Aynı zamanda bu kuramlar, özde insanların, güdü ve ihtiyaçlarını tespit etmek, sınıflandırmak ve sıralamak gayreti içerisine girmektedir (Taşbaş, 1998:22-23).

İçerik kuramları, işgörenleri motive eden ihtiyaçların önemini vurgular. Herhangi bir zaman noktasında, insanların, başarı ya da parasal ödüllerle karşılanabilecek temel bir takım ihtiyaçları mevcuttur. Bu ihtiyaçlar, içsel güdülere dönüşerek tatmin arayışı içindeki bireyi, özel davranışlar gösterme yönünde motive eder (Şimşek ve Çelik, 2013:69). İçerik kuramları ile ilgili olarak alan yazında genel kabul görmüş teoriler Şekil 2'de gösterilmiştir (Koçel, 2003:623). Buna göre alan yazında geliştirilen içerik teorileri Abraham Maslow tarafından geliştirilen İhtiyaç Hiyerarşisi Teorisi, Frederic Herzberg tarafından geliştirilen Çift Faktör Teorisi, David McClelland tarafından geliştirilen Başarma İhtiyacı Teorisi ve Clayton Alderfer tarafından geliştirilen ERG yaklaşımı Teorisidir. İçerik kuramları kapsamında ortaya konulacak ilk teoriyi Abraham Maslow tarafından geliştirilen İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi oluşturmaktadır.

Şekil 2: İçerik Teorileri (Koçel, 2003)



2.1.5.3.2.1.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

İçerik teorilerinden en bilineni Abraham Maslow tarafından geliştirilen “İhtiyaçlar Hiyerarşisi” teorisidir. Bu teori, işgörenlerin hiyerarşik bir düzen gösteren çok sayıda ihtiyaç tarafından motive olduklarını ileri sürmektedir. Bu teoriye göre, işgörenlerin ihtiyaçları bir hiyerarşi sırasına bağlı beş boyuttan oluşmaktadır. Maslow tarafından geliştirilen ihtiyaç teorisine göre kişilerin sahip olduğu ihtiyaçlar ve bu ihtiyaçların sıralı şekli aşağıda açıklanmaktadır (Ramlall, 2004:169; Şimşek ve Çelik, 2013:69; Paksoy, 2002:91; Keser, 2006:15; Yalçın,1991: 206; Upadhyaya, 2014):

- **Temel Fizyolojik İhtiyaçlar:** İnsanlar, varlığını devam ettirebilmek için bir takım öğelere ihtiyaç duymaktadır. Bunlar; beslenme, barınma, yeme-içme ve giyinme şeklinde açıklanabilir. Örgütte çalışan işgörenler açısından temel fizyolojik ihtiyaçlar işgörenlerin varlığını sürdürerek üretim sürecine devam etmesinde son derece önemlidir. Bunun için işgörenlerin beslenme, dinlenme ve giyinme gibi ihtiyaçlarını yerine getirmesi gerekir. Maslow'a göre bu ihtiyaçlar öncelikli yerine getirilmesi gereken ihtiyaçlar olup insanların hayatlarının devamı için zorunludur (www.maliyetis.com, 2016; Paksoy, 2002:91).
- **Güvenlik İhtiyacı:** Bu teoriye göre temel fizyolojik ihtiyaçların karşılanması ile birlikte işgörenlerde, yeni bir ihtiyaç ortaya çıkmaktadır. Bu ihtiyaç fiziksel ve ruhsal düzeyde sağlıklı, güvenli ve tehlikelerden arındırılmış bir çalışma ortamı ihtiyacıdır. İşletmelerde ancak bu ihtiyacın

karşılanması durumunda, işgörenlerin motivasyonunun artmasına bağlı olarak örgütün başarılı olması sağlanabilir. Aynı zamanda, bireyin sağlık hizmetleri, geleceğini güvence altına aldığını hissettirecek sosyal güvenlik ve bireysel emeklilik sistemlerinden yararlandırılması da, bu teori kapsamında güvenlik ihtiyacı içerisinde değerlendirilebilir (Robbinson, 1998, Jerome, 2013:42; Keser, 2006:15).

- **Sosyal İhtiyaçlar:** İlgili teoriye göre işgörenlerin fizyolojik ve güvenlik ihtiyacı karşılandıktan sonra sosyal ihtiyaçları ortaya çıkmaktadır. Her insan çevresi tarafından saygı görmeyi, sevmeyi ve bir yere ait olmayı istemektedir. İşgörenlerin bu ihtiyaçların karşılanmaması önemli düzeyde motivasyon eksikliğine ve iş tatminsizliğine yol açarak verimliliğin düşmesine neden olur (Kaur, 2013:1062).
- **Ait Olma İhtiyacı:** Aidiyet ihtiyacı, işgörenlerin birlikte çalıştıkları bireyler tarafından kabul edilme, sosyal gruplara girme, sevilme isteklerini yansıtır. Kişisel başarıda önemli bir etkiye sahip olan ait olma ihtiyacı, karşılanmadığı takdirde işgörende motivasyon ve iş tatminsizliğine neden olur (Özdemir, 2006:48).
- **Kendini Gerçekleştirme İhtiyacı:** Maslow tüm bu sayılan gereksinimlerin tatmin edilmesi durumunda bile, kişiler bireysel olarak uygun olduğu şeyi yapmıyorsa, kendilerini yeni bir hoşnutsuzluk ve rahatsızlık duygusu içinde bulabileceklerini belirtmiştir. Bir kişi ne olabiliyorsa onu yapmalı ve kendi doğasına sadık kalmalıdır. Maslow bu gereksinimin diğer dört gereksinimden farklı olarak asla doyuma ulaşmadığını belirtmiştir. Bu ihtiyaçlar kişinin yeteneklerini kullanabilmesi olarak belirtilirken örgüt bazında da gerektiren cazip işler, kişisel gelişme ve yükselme olarak ortaya çıkmaktadır (Çelik, 2010:26).

2.1.5.3.2.1.2. Clayton Alderfer'in ERG Teorisi

İçerik kuramları kapsamında geliştirilen diğer bir teori, Clayton Alderfer tarafından geliştirilen ERG teorisidir. Clayton Alderfer'in bu teorideki çıkış noktası, Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisidir. Buradaki ihtiyaç sıralaması daha basit olmakla birlikte bu teoride, Maslow'un sınıflaması gibi bir ihtiyaç sıralaması esas

alınmaktadır. Bu teoride iş tatmin ve motivasyonun sağlanmasında ilke yine aynıdır. İşgörenlerin, önce alt düzeydeki ihtiyaçları tatmin edilmeli, daha sonra üst düzeydeki ihtiyaçları tatmin edilerek işgörenlerin iş tatmini sağlanmalıdır (Koçel, 2003:628). ERG teorisi bireylerin üç kategorideki ihtiyaçları üzerinde durmaktadır (Dafts, 1994:516; McShane ve Von Glinov, 2003:134). Bunlar; varolma ihtiyacı, aidiyet-ilişki kurma ihtiyacı ve gelişme ihtiyacı şeklindedir (Caulton, 2012:3-4).

- **Varolma İhtiyacı:** İnsan ihtiyaçlarının temelini, varlığını sürdürme gereksinimleri yani açlık, susuzluk, güvenlik gibi ihtiyaçlar oluşturmaktadır. Örgütlerdeki işgörenlerin ihtiyaçları ise, ücreti, çalışma şartları ve sosyal güvenlik hakları gibi ihtiyaçlardır. Bunların karşılanabilmesi örgütlerin kaynakları ile sınırlı olmasıyla birlikte bu ihtiyaç Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi teorisinin temel ihtiyaçlar boyutuna denk gelmektedir (Şahin, 2007:56).
- **Aidiyet-İlişki Kurma İhtiyacı:** Bu teoriye göre aidiyet-ilişki kurma ihtiyacı, işgörenlerin, örgütteki diğer çalışanlar ile ilişki kurması ve kendini bulunduğu yere ait hissetmesi ihtiyaçlarına dayanır. Bu ihtiyaca göre, işgörenler ancak başka kişilerle ilişki kurduklarında ve gruplara dahil olduklarında iş tatminine ulaşmaktadır (Çelik, 2010:27).
- **Gelişme İhtiyacı:** İşgörenlerin, örgüt içerisinde üreticilik ve yenilikler üzerine çalışmalar yapmak gibi ihtiyaçlarından ortaya çıkmaktadır. Gelişme ihtiyacı çalışan işgörenlerin hem ruhen hem de alanıyla ilgili gelişmeleri kendilerine yeni bilgi ve deneyimler katmayı ifade eder. Bu teoriye göre işgörenler yalnızca gelişme ihtiyacına cevap verildiğinde kendilerini mutlu hissetmektedir. Öte yandan bu teoriye göre işgörenler düşüncelerini 4 eyleme dayandırmaktadır (Tınar, 1988:6-7). Bunlar:
 - a) Bir ihtiyaç doyuma ulaştığı ölçüde egemen kalır,
 - b) Bir ihtiyaç doyurulmadığında, bir altta bulunan ihtiyaç daha fazla düzeyde ön plana çıkar,
 - c) Bir ihtiyacın doyurulması ile birlikte, bir üstte bulunan ihtiyaç uyarılır,
 - d) Bir ihtiyacın doyurulması, kişiliğin gelişmesine önemli düzeyde katkıda bulunur.

2.1.5.3.2.1.3. Frederic Herzberg'in Çift Faktör Teorisi

Herzberg, insanların etkin ve verimli biçimde çalışmasını sağlayacak iş yeri koşullarının neler olduğunu araştırmıştır. Herzberg özendirme araçlarını iki kısma ayırmıştır. Bunlar, hijyen faktörler ve motive edici faktörlerdir (Şahin, 2007:55).

- Hijyen Faktörler; ücret, çalışma koşulları, iş güvenliği gibi faktörlerdir. Bu faktörlerin kişiyi motive etme özelliği yoktur. Ancak eğer bu faktörler yoksa kişi motive olmayacaktır.
- Motive Edici Faktörler; işin kendisi, sorumluluk, ilerleme imkânları, statü, başarı ve tanınmadır. Bu faktörlerin varlığı kişiye kişisel başarı hissi verdiği için kişiyi motive eder (Koçel, 2003:626). Bu teorinin varsayımlarına göre, iş yerinde personelin kötümser olmasına yol açan ve işten ayrılmasına sebep olan hijyen faktörler ile personeli mutlu kılan, iş yerine bağlayıcı özendirici ya da tatmin sağlayan etmenlerin birbirinden ayrılması gereklidir (Şahin, 2007:55). Eğer genel işletme politikası ve yönetimi yetersizse, yöneticinin teknik bilgi ve becerisi yeterli değilse, ücret ve çalışma koşulları iyi değilse ve iş güvenliği yeterince sağlanamıyorsa personeli örgütte tutmak imkânsız hale gelmektedir. Bu yüzden işletme hijyen faktörleri sağlamalıdır. Ancak hijyen faktörlerin varlığı tek başına yeterli değildir. Personelin başarı duygusu, saygınlık kazanması, işini sevmesi, terfi olanaklarının sağlanması ve mesleki açıdan gelişmesi gibi motive edici faktörlerinde işletmede bulunması gerekmektedir (Şimşek ve Çelik, 2013:70).

2.1.5.3.2.1.4. David McClelland'ın Başarma İhtiyacı Teorisi

İş tatmini üzerine geliştirilen içerik kuramlarının sonuncusu, David McClelland tarafından geliştirilen Başarma İhtiyacı Teorisi'dir. Bu teori, "başarı güdüsü kuramı", veya "kazanılmış ihtiyaçlar kuramı" olarak isimlendirilmektedir (Şimşek ve Çelik, 2013:71). McClelland, her bireyin düşünmeye başladığı ilk yıllardan başlayarak kendine özgü bir başarı güdüsü içerisinde olduğunu öne sürmüştür (Başaran, 1991:156). McClelland tarafından geliştirilen bu teoriye göre, kişi üç grup ihtiyacın etkisi altında davranış göstermekte olup bunlar: "başarma ihtiyacı, ilişki ihtiyacı ve güç kazanma ihtiyacıdır". Bu ihtiyaçlar ve içerikleri aşağıda incelenmektedir (Robbins, 2003: 47; Davis, 1984:34).

➤ **Başarma İhtiyacı:** Bu teoriye göre bireylerde başarı ihtiyacı; zorluklarla mücadele, yenilenme ve gelişme arzusu şeklinde ifade edilmektedir. İşletmelerin gelişimine katkıda bulunan liderlerin ortaya çıkmasında, başarı ihtiyacının önemi oldukça büyüktür. Başarma ihtiyacı yüksek olan bireylerin kişisel özelliklerine

bakıldığında devamlı çalışan, yenilgilerinden pay çıkaran, daha verimli olmayı hedefleyen ve maddi kazancı ikinci plana iten bir yapıları vardır. Bu işgörenlere göre örgütün başarısı daha önemlidir. Başarma ihtiyacı düşük olan işgörenlere bakıldığında ise, maddi kazanç ihtiyaçlarının daha fazla ön planda olduğu görülmektedir (Davis, 1984:33).

➤ **İlişki İhtiyacı:** İlişki ihtiyacı insanın yaşamını tek başına sürdürememesi ve sosyal niteliğe sahip olduğu gerçeğinden hareketle, kişilerle ve gruplarla devamlı bir iletişim halinde bulunmasını ifade eder. Bireylerin kişilik özelliklerine göre ilişki içerisinde olduğu gruplar ve insanlar farklılık gösterebilmekte ancak bu teoriye göre işgörenler, işletmelerde etkin ve iyi bir iletişime her düzeyde ihtiyaç duymaktadır (Eren, 2001:515). İşyeri ortamında başkalarıyla yakın ilişkiler kurma, çatışmalardan kaçınma ve sıcak dostluklar ve arkadaşlık ilişkileri geliştirme arzusu, bu ihtiyaç türüne verilebilecek örnekler arasındadır (Şimşek ve Çelik, 2013:71).

➤ **Güç Kazanma İhtiyacı:** : İnsanoğlunun doğuştan gelen bulunduğu yere egemen olma isteği, güç kazanma ihtiyacını doğurmuştur (Eren, 2001:515). Güç kazanma isteği içerisinde olan işgören; sorumluluk alma, almış olduğu sorumluluğu tam anlamı ile yerine getirme, insanlara örnek olma, zor işlerin altından kalkabilme gibi çevresindeki bireylerin beğenisi ve takdirini kazanarak güç elde etme eğilimi içerisinde dir. Yalnız, bu durum işgörenin kendini kontrol edemediği durumlarda örgüt ve çalışanlar için yıkıcı bir etkiye sahip olabilmektedir (Davis,1984:34).

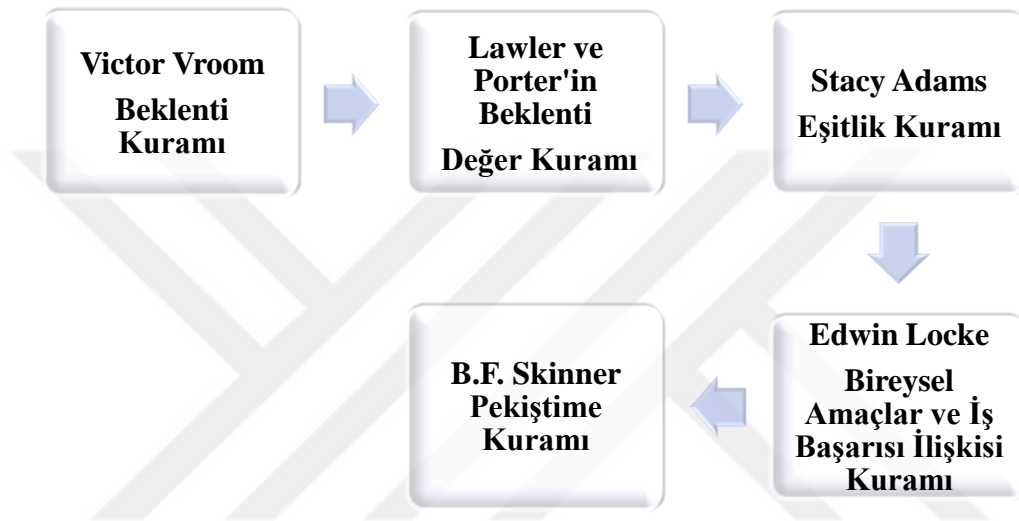
Sonuç olarak McClelland'a göre bu üç ihtiyacın kişilerde bulunması kişilerin iş tatmininin önemli düzeyde artmasına neden olmaktadır.

2.1.5.3.2.2. Süreç Kuramları

İlgili alan yazında iş tatmini ve işgören motivasyonu konusunda geliştirilen diğer kuramlar ise, süreç kuramları şeklinde gruplandırılmaktadır. Süreç kuramları, işgörenlerin hayatlarına devam edecekleri ve ihtiyaçlarını karşılayacakları davranışsal eylemleri seçme tarzlarını ve bu seçimin sonucunun başarılı olup olmadığını inceleyen temel yaklaşımlar şeklinde ifade edilebilir. Başka bir ifadeyle içerik kuramları, insanları eyleme geçiren ihtiyaçlar üzerinde yoğunlaşırken süreç kuramları bu ihtiyaçları karşılayacak dış faktörler ile ödüller üzerine yoğunlaşmaktadır (Şimşek ve Çelik, 2013:72). Süreç kuramları kapsamında yer alan motivasyonun en önemli noktası, işgörenlerin hangi amaçla ve nasıl motive olduklarıdır. Bu kuramlar, motivasyonun nasıl işlediğini bilişsel faaliyetlerle

açıklamaya çalışmakla birlikte Şekil 3'te gösterilmektedir. Buna göre bu kuramlar Victor Vroom tarafından geliştirilen Beklenti Kuramı, Lawler ve Porter tarafından geliştirilen Beklenti Değer Kuramı, Stacy Adams tarafından geliştirilen Eşitlik Kuramı, Edwin Locke tarafından geliştirilen Amaç Kuramı ve B.F Skinner tarafından geliştirilen Pekiştirme Kuramı şeklinde oluşmaktadır (Sürekli ve Tevrüz, 1997:37).

Şekil 3: Motivasyon Konusunda Süreç Kuramı (Koçel, 2003)



2.1.5.3.2.2.1. Victor Vroom'un Beklenti Kuramı

Süreç kuramlarını oluşturan ilk teori Victor Vroom tarafından geliştirilen Beklenti Teorisidir. Beklenti Teorisi, işgörenlerin çeşitli davranışları arasında matematiksel bir yol ile seçim yapmasını ifade eder. Beklenti kuramına göre, bir işgörenin bazı davranışlar sergilemesi, işgörenin ilgili davranış ile kazanacağı sonucun arzu derecesini ve belirli bir sonuca ulaştırması hakkında sahip olduğu beklentiye göre değişmektedir (Kırel, 1996:98). Victor Vroom'a göre, bir kişinin belli bir iş için gayret sarf etmesi iki faktöre bağlıdır. Bunlar kişinin ödülü arzulama derecesi (valens) ve ödüllendirilme olasılığıdır. Bu kapsamda bu teoriye göre, **motivasyon=Valens x beklenti** formülü oldukça önemlidir (Koçel, 2013:632).

Bu modelde, iki temel öge bulunmaktadır. Bunlardan birincisi valens'tir. Valens, bir işgörenin göstereceği çabalarla kazanacağı ödülü arzulama derecesini belirtir. Valens, işgörenin hayat ve iş deneyiminden kaynaklandığı için kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Davis, 1984:78). İnsan ihtiyaçlarının farklı olması dolayısıyla, işgörenlerden bazıları ödülü son derece yüksek düzeyde arzularken,

bazıları da bu ödüle hiç değer vermeyebilir. Hâтта bazı işgörenler için, böyle bir ödül uğrunda gayret sarf edecek bir değere bile sahip değildir. Dolayısıyla bu üçüncü grup için valens negatif olacaktır. Bu noktadan hareketle valensi -1 ile +1 arasında değer alan bir değişken olarak görmek mümkündür. Kişilerin, belirli bir ödüle verdikleri değer bir bakıma, ödülün onların ihtiyaçlarını tatmin etme değerini de gösterir (Koçel, 2001:633).

Bu modelin ikinci temel kavramı beklentidir. Beklenti, işgörenin algıladığı bir olasılığı ifade eder. Beklenti, bir davranış-sonuç ilişkisi olduğundan, 0 ile +1 arasında bir değer alır (Davis, 1984:79). Sıfıra yaklaşan değerde, davranışın belli bir sonuca gitmesi söz konusu olmamakla birlikte bu değer +1 konumunda olması, davranışın sonuca varması anlamını taşımaktadır (Onaran, 1981:73).

2.1.5.3.2.2.2. Lawler ve Porter'in Beklenti Değer Kuramı

Süreç kuramlarını oluşturan ikinci teori Lawler ve Porter tarafından geliştirilen Beklenti Değer Teorisi'dir. Lawler ve Porter'in teorisi, Vroom'un teorisine ek olarak gayret, bilgi, yetenek ve algıların rol değişikliğine göre performans ödüllendirmesinin olabileceği düşüncesine dayanmaktadır. Lawler ve Porter'e göre, Beklenti değer teorisini anlamının en etkili yolu, teoriyi değişik öğelere ayırarak incelemektir (www.e-motivasyon.net, 2016).

İşgörenin sahip olduğu bilgi, yetenek, çaba ve algılanan rol değişkenlerine göre elde edilen başarı belirli bir ödülle ödüllendirilecektir. Birinci kademe bu şekilde oluşmaktadır. Vroom modeline eklenen önemli bir değişken de algılanan eşit ödül değişkenidir. Burada, her işgören kendi performansını, yani başarısını diğer işgörenlerin başarısı ile karşılaştırır ve kendi başarısının nasıl bir ödülle ödüllendirilmesi gerektiği konusunda bir ödül algılama yargısına sahip olur (Özdemir, 2006:63). Lawler ve Porter, işgören tatmin düzeyini yükseltmek ve yüksek tutmak isteyen örgütlerin, işgören tarafından gösterilen başarıları ödüllendirmede objektif olması gerekliliğini vurgulamışlardır (Koçel, 2003:447).

2.1.5.3.2.2.3. B.F. Skinner'in Pekiştirme Kuramı

Pekiştirme kuramı, işgörenin davranışları ile bunların karşılaştıkları sonuçlar arasındaki ilişkiler üzerinde durur. Bu kuram, işgörenin sergilediği davranışları zaman geçirmeden makul bir şekilde ödüllendirmek, hiç ödüllendirmemek veya kabul edilebilir sınırlar içinde kalarak cezalandırmak sureti ile söz konusu davranışları değiştirmeyi veya pekiştirmeyi esas almaktadır (Şimşek ve Çelik,

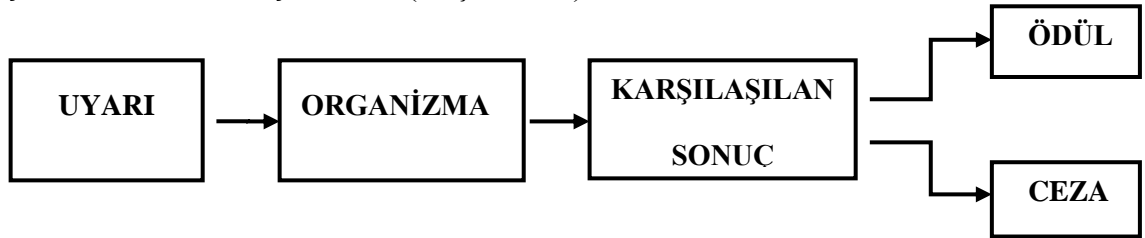
2013:74). İşgörenlerin sergiledikleri davranışların nedenleri iki kısımda özetlenmiştir. Buna göre, işgören davranış sergilerken, kalıtsal etmenler ve çevresel faktörler etkin olmaktadır. Bireyin doğuştan getirmiş olduğu özelliklerin, çevre ile yoğrulmasından, davranış faktörünün ortaya çıkmaktadır (Onaran, 1981:261). Çevresel faktörlerden hareketle klasik ve edimsel koşullandırma kavramları geliştirilmiştir. Klasik koşullandırma, Pavlon'un köpekler üzerinde yaptığı deneyler ile ortaya çıkan koşullandırma türüdür. Bu koşullandırmada davranışlar belirli uyarıcılar ile harekete geçirilmektedir. Bu durum aşağıda Şekil 4'te gösterilmiştir (Koçel, 2003:312, Pekel, 2001:21).

Şekil 4: Klasik Koşullanma (Koçel, 2003)



Edimsel koşullandırmada ise işgörenler ihtiyaç ve amaçlarına göre bir davranış içerisinde bulunurlar. Bu davranış, işgörene göre önem arz etmektedir. Çünkü işgören bu sonuca göre bu davranışı ya tekrarlayacak ya da vazgeçecektir. Örneğin, mesai saatleri içerisinde uyuyan bir işgören amiri tarafından uyarılacaktır. İşgören böyle bir durumda mesai saatleri içerisinde tekrar uyumaması beklenebilmektedir. İşletmelerde pekiştirme teorisi kapsamında geliştirilen edimsel koşullanma süreci Şekil 5'te gösterilmiştir (Koçel,1989:312).

Şekil 5: Edimsel Koşullanma (Koçel, 2003)



2.1.5.3.2.2.4. J.Stacy Adams'ın Eşitlik Kuramı

J. Stacy Adams tarafından geliştirilen kuramın ana fikri; işgörenlerin iş ilişkilerinde eşit bir biçimde muamele görme arzusunda oldukları ve bu arzunun motivasyon ve iş tatminini etkilediği hususudur (Koçel,1989:320). Adams, araştırmalarında bireylerin kendilerine verilen ödüllerle başkalarına verilen ödülleri daima karşılaştırdıkları ve kendilerine uygun görülen ödüllerin benzer başarıyı

gösteren kişilerle ne oranda eşit olduğunu tespit etmeye çalıştıklarını belirlemiştir. Bu karşılaştırmada bireyler, kendilerinin örgüte sundukları katkılar veya girdiler olarak emekleri, zekâları, bilgi, deneyim ve yetenekleri ile buna bağlı olarak ortaya koydukları başarılarını göstermektedir. Buna karşılık, örgütten sağladıkları ödüller olarak ücret ve statü artışları, primler, ikramiyeler ve benzeri sosyal yardımlar ile iş güvenliği ve iş yeri koşullarını iyileştirme ve benzeri hususlar gelmektedir. Bireyler ödül adaletini belirlemek amacıyla bu iki unsurun birbirleri arasındaki oranları karşılaştırmaktadır. Kendilerine işletme tarafından verilenlerle başkalarına verilenler arasında eğer bir eşitsizlik varsa işgörenler ödül adaletinin bozulduğu ve bir dengesizlik durumu olduğunu hissetmektedir (Eren, 2001:535).

Bu eşitsizlik ise işgörende tedirginlik, uyumsuzluk ve işe alışmada zorlanmaya neden olmaktadır. Öte yandan bu unsurda eşitsizlik arttıkça, dengesizliğin getirdiği zorlanmadan kaçma eğilimi de artacaktır. Eşitsizliğin derecesi, işgörenin eşitsizlik hoşgörüsü sınırını aştığı takdirde ise işgörende davranış bozuklukları belirecektir. Bu bozukluklar üretim veya çıktı azlığı, çalışma arkadaşlarıyla ilişki bozukluğu, yetki kullanmaktan ve sorumluluk almaktan kaçınma, devamsızlık, örgüte yabancılaşma gibi işlevsel bozukluklar şeklinde ortaya çıkmaktadır (Başaran,1991:162). Bununla birlikte Eşitlik kuramı, alınan ücret ve eşitsizlik ile ilgili 4 öneri sunmaktadır (Kırel, 1996:174). Bunlar:

- Zamana göre ücret verildiğinde, daha fazla ödüllendirilen işgörenler normal şekilde ödüllendirilen işgörenlerden daha verimli olmaktadır.
- Üretilen ürün sayısına göre ödeme yapıldığında, daha fazla ödüllendirilen işgörenler normal şekilde ödüllendirilen işgörene kıyasla daha az, fakat daha kaliteli üretim yapmaktadır.
- Zamana göre ücret verildiğinde, daha az ödüllendirilen işgörenler, daha az üretim yaparak daha düşük kalitede ürünler ortaya koymaktadır.
- Üretilen ürün sayısına ücret verildiğinde, az ödüllendirilen işgörenler normal ödül verilen işgörene göre kıyasla daha fazla miktarda ve kalitesiz üretim yapmaktadır.

2.1.5.3.2.2.5. Locke'ın Bireysel Amaçlar ve İş Başarısı İlişkisi Kuramı

Locke tarafından geliştirilen amaç kuramı, performans temeline dayanan motivasyon programlarından kaynaklanır. Bu kurama göre bireysel amaçların

belirlenmesi motivasyonu aşağıda sıralandığı gibi dört değişik şekilde etkilemektedir (Şimşek ve Çelik, 2013:75):

- İşgörenin amacının belirlenmesi, belirli bir görev üzerinde dikkatinin odaklaşmasını sağlar.
- İşgörenin çabalarının düzenlenmesini ve artırılmasını sağlar.
- Belirlenen amaçlar, rekabet ortamında görevi başarıma bağlamında işgörenin kararlılığını ortaya koyar.
- Örgütsel amaçlar kabullenilmiş ise, örgüt bireyleri o amaçlara ulaşmanın yollarını ararlar.

Çeşitli yönetim uygulamaları ve özellikle amaçlara göre yönetim uygulaması, organizasyonlarda amaç belirleme işinin önemini vurgulamış ve bunun nasıl olması gerektiği konusunda bazı öneriler getirmiştir. Bu öneriler amaç kuramı açısından geçerliliğini korumaktadır. Bu kurama göre yönetici açısından önemli olan, yönetimin öngördüğü amaçlar ile kişinin belirleyeceği amaçlar arasındaki uygunluktur. Bu ise amaç belirlemede astların da katkısını gerektirmektedir (Koçel, 2003:638).

2.1.5.3.3. İş Tatmini - İş Verimliliği Arasındaki İlişki

Otel işletmelerinde işgörenlerin performansının verimli olmasının en önemli ölçütü iş tatminidir. Müşterinin beklediği hizmet düzeyi ile algıladığı hizmet düzeyi arasındaki fark, algılanan hizmet düzeyi lehine arttıkça müşteri tatmini artacak bunun sonucunda müşterinin işletmeye tekrar gelme olasılığı yükselecektir. Bunun gerçekleşebilmesi için de verimli bir hizmet performansının sunulması gerekmektedir (Taner, 2015). İş tatmini ile verimlilik kavramları arasında yüksek ve pozitif yönlü bir ilişki bulunmakla birlikte, iş tatmininin yüksek olmasının iş verimliliğini arttırdığı ifade edilmektedir (Kök, 2006:294). Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinde işgörenlerin sahip olduğu iş tatmininin iş verimliliği üzerinde önemli bir etkisinin olduğu ve işgörenlerin iş tatmini arttıkça işletmede daha verimli bir çalışma eğilimine sahip olduğu tespit edilmiştir (Şahin, 2007:43). Öte yandan otel işletmeleri işgörenlerden verimli bir performans elde edebilmek için aşağıdaki adımları uygulaması gerekmektedir (Taner, 2015). Bunlar:

- İşletmeler işe alımları, titizlikle yürütülen bir çalışma sonrasında gerçekleştirmelidir. İşe başvuran kişilerin, işini sevip sevmediği, insan

ilişkileri ve iletişim becerilerine, takım halinde çalışmaya istekli olup olmadıklarını anlamak üzere işgörenlere çeşitli testler uygulanmalıdır.

- İşgörenlerin performanslarının yüksek olması için öncelikle mesleki eğitim almış olmaları gerekmektedir birlikte otellerde ihtiyaca yönelik işe alımlarda işgörenlerin mesleki eğitim almış olmalarına dikkat edilmelidir.
- İşletme açısından, işgören eğitimi, devamlı sürmesi gereken bir aktivitedir.
- İşgörenlerin yüksek bir performans ortaya koymasında, çalışma ortamının da önemli bir katkısı vardır. İş ortamındaki fiziksel şartların, yerleşim düzeninin ve kullanılan araç-gereç ve makinelerin, yüksek bir performans için uygun olması gerekmektedir.
- İşgören motivasyonu sağlanmış ve güdülenmiş olmakla birlikte işgörenler yüksek performans ortaya konulması hususunda da istekli olmalıdır. Yöneticilerin işletmelerindeki verimliliği artırabilmeleri için bu unsurları engelleyecek durumları ortadan kaldırmalıdır.

2.1.5.3.4. İş Tatmini - İşe Bağlılık Arasındaki İlişki

Bağlılık bir bireyin, kendi tercihleri doğrultusunda, alternatifler arasından bir yöne daha çok yönelmesi ve kendisini o yöne daha yakın hissetmesi şeklinde tanımlanmaktadır (Özkalp ve Seçgin, 2013; Demirdağ ve Ekmekçioğlu, 2015). Bir çalışanın işe bağlılığı, işletme amaçlarının kabulü ve onlara duyduğu güçlü inanç ile başlamaktadır. Bununla birlikte bir çalışanın işletme için beklenenden daha fazla çaba gösterme isteği ve örgütteki üyeliğini devam ettirmedeki kesin arzusu da iş bağlılığına girmektedir (Olçay vd., 2016).

İşletmelerin birincil amacı, insanların ihtiyaçlarını karşılamak üzere mal ve hizmet üreterek kâr elde etmektir. İşletmelerin amaçları karşılayabilme veya bu amaçlara hizmet edebilme yeteneği bağlılığı etkiler. İş hayatında kişisel beklentilerle işletme beklentilerin uyumu ise bağlılığın ortaya çıkmasında önemli bir unsurdur. Buna göre, çalışanların işletme misyonunu ve değerlerini içselleştirmesi, bunları kendi değerleriyle özdeşleştirip işletmeyi kabullenebilmesi için iş beklentileriyle kişisel beklentilerin birbirine uygun olması gerekmektedir (İnce ve Gül, 2005; Özyayın ve Özdemir, 2014:253). Bu şekilde düşünüldüğünde, emek-yoğun olan otel işletmelerinde, işe bağlılık büyük önem taşımaktadır. Diğer taraftan, çalışanların iş tatmini ile işe bağlılığı arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır. İş tatmini yüksek

çalışanlar, iş tatmini düşük çalışanlara göre daha yüksek düzeyde işe bağlılık davranışı göstermektedir (Kök, 2006:292).

2.1.5.3.5. İş Tatmini - İşe Devamsızlık Arasındaki İlişki

Devamsızlık kavramı, kısaca işgörenin çalışma programı veya planına göre, çalışması gereken zamanlarda işine gelmemesi durumunu ifade eder. Devamsızlık, işletmelerde üretim ve verimliliği olumsuz yönde etkilemekte, bu davranışın tekrarlanmasındaki sıklık işletmelerde sanıldığından çok daha yüksek maliyetlere yol açmaktadır. Devamsızlık işgören için küçük bir sorun olabilir ancak işletme açısından oldukça büyük bir sorun teşkil etmektedir. Bir işletmede faaliyetin belirli bir zaman içerisinde yapılması gerekiyorsa o işi bitirmekle görevli olan on işgörenden iki ya da daha fazlasının iş yerine gelmemesi, işletme açısından işin aksamasına ve işin zamanında bitmemesine neden olacaktır (Eronat, 2004:24).

İşe devamsızlığın bir türevidir olan düzenli olarak işe geç gelme ve işten erken ayrılmanın iş tatminsizliğinin bir işareti olduğu bilinmektedir. İşini seven ve işinden tatmin olan bir işgören kendisine verilen işi bitirmek ve sonra evine gitmek ister. Aksine tatmini düşük olan işgören mesai saati daha dolmadan hazırlanmaya, bazen mesai saatinden önce bazen de mesai saatini bir saniye bile geçirmeden işinden ve iş yerinden ayrılır (Özdemir, 2006:40).

2.1.5.3.6. İş Tatmini, İşten Ayrılma ve İşgören Devir Hızı Arasındaki İlişki

İş tatmini, işletmelerde işten ayrılma ve işgören devir hızını etkileyerek örgütün başarısına etki eden önemli öğelerden birisidir (Akova vd., 2015: 100). İşgörelere iş tatminlerinin yüksek olması, işten ayrılma ve işgören devir hızını azaltarak, işletmelerin somut (işgörelere ödenen ücret, ek imkânlar vb.) ve soyut maliyetlerini (işgörenin işe alışmasında geçen süre, işgörenin eğitimi için harcanan zaman, işgörenin işe alışana kadar düşük verimde çalışması vb.) en aza indirmesini ve böylelikle işletme kârlılığına katkıda bulunmasını sağlamaktadır (Kaya, 2010:220).

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminsizliği sonucu işten ayrılması, önemli bir sorundur (Birdir, 2000: 142). Bunun en büyük nedeni, işinden memnun olmayanların işten ayrılma eğiliminin yüksek olması, işten ayrılma sonucunda da işgören devir hızının artması ve buna bağlı olarak işletmenin giderlerinin artması ile işletme adına çeşitli risklerinin ortaya çıkmasıdır. Otel işletmelerinde iş tatmin durumunun düşük olması sonucunda, işten ayrılma eğilimi ve işgücü devir hızı

oranının arttığı ortaya konulmaktadır. Bu nedenle işten ayrılma ve iş gücü devir hızının işletmelerde görülemeyen ve ölçülemeyen olumsuz etkileri olduğu ifade edilebilir (Kaya,2010:222).

Otel işletmelerinde yöneticilerin, işgörenlerin iş tatminini sağlayan faktörleri bilmeleri, iş tatmin düzeyi düşük işgörenlerin işten ayrılmalarını önleyecek ve bunun sonucunda işgören devir hızı düşük düzeyde tutulabilecektir. Bu kapsamda, otel işletmeleri açısından iş tatmini ve işgören devir hızı ile işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeyi son derece önemli faktörlerdir.

2.1.5.3.7. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Bu konuda yapılan araştırmalar incelendiğinde, işgörenlerin iş tatminini etkileyen çeşitli faktörler olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin bireysel amaçlarının, örgüt amaçları ile uyumlu olması, iş tatmini açısından büyük önem taşımaktadır. İşgörenlerin iş tatmin durumunu etkileyen faktörler, alan yazında yapılan araştırmalara göre, "bireysel ve örgütsel" faktörler olmak üzere iki grup altında toplanmaktadır (Akıncı, 2002; Kök, 2006; Özaydın ve Özdemir, 2014). Bu araştırma kapsamında işletmelerde çalışan işgörenlerin iş tatminini etkileyen ilk faktörü, bireysel faktörler oluşturmaktadır.

2.1.5.3.7.1. Bireysel Faktörler

İşletmede görev yapan işgörenlerin, iş tatmin durumunu belirleyen kişisel faktörler, işgörenlerin fiziksel, bireysel ve duygusal alanlarına karşılık gelen faktörlerdir (Özaydın ve Özdemir, 2014:255). Öte yandan işgörenlerin iş tatminini etkileyen bireysel faktörler ise; cinsiyet, yaş, medeni durum ve eğitim durumu şeklinde ifade edilebilir (Arslan, 2011:20; Toker, 2007:104; Perman ve Mikinac, 2014:617).

2.1.5.3.7.1.1. Cinsiyet

Yoğun rekabet ortamının yaşandığı hizmet sektöründe, işletmelerin gerek sürdürülebilirlikleri, gerekse rakipleri ile rekabet edebilmeleri, sahip oldukları kaynakları etkin ve verimli bir biçimde kullanmalarına bağlıdır (Toker, 2007:92). Otel işletmelerinin sahip olduğu işgörenlerin performansı ve yeteneklerini kullanma şekli işletmelerin başarısını etkileyen faktörlerin başında gelmektedir (Dutta ve Kant, 2015:145). İş tatmin durumunun yüksek düzeyde olması, işgörenlerde örgütsel bağlılığın artmasından, stresin azalmasına ve verimliliğin artmasına kadar birçok

katkılar sağlamak ve genel olarak yapılan işin kalitesini artırmaktadır (Çarıkçı, 2000:155). Bir işletmede işgörenlerin iş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden ilkinin cinsiyet faktörü oluşturmaktadır. Bir işletmede kadınlar, iş yerinde çalışma koşulları ve sosyal ilişkilere önem verirken, erkekler ise ücret, sosyal statü ve ilerleme fırsatları gibi konuları daha fazla ön planda tutmaktadır (Yavuz, 2010:21). Öte yandan demografik özelliklerin iş tatmin düzeyi üzerindeki etkilerini ölçen çeşitli araştırmaların bazılarında erkeklerin (Çalışkan ve Tepeci, 2008; Çarıkçı, 2000), bazılarında ise kadınların iş tatmin düzeyi yüksek çıkmaktadır (Yumuk, 2011; Varol, 2010). Fiziksel güç gerektiren işlerde, erkeklerin bu işlere fiziksel olarak uyum ve tatmin sağlamalarına karşılık, kadınların fizik güçlerini fazla kullanamamaları nedeniyle iş tatmin durumunu daha düşük düzeyde yaşadıkları gözlemlenmektedir (Arslan, 2011:22). İşgörenlerin iş tatmin durumlarıyla cinsiyet değişkeni arasındaki ilişkiye bakıldığında bazı araştırmalarda iş tatminiyle cinsiyet değişkeni arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülürken (Toker, 2007; Günlü vd., 2010), bazı araştırmalarda cinsiyet değişkeni ile iş tatmin durumu arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre kadınlardaki iş tatmini genel olarak erkeklerden daha düşük olduğu tespit edilirken (Çarıkçı, 2000:164), özellikle evli kadınların aile içindeki rollerini esas aldıkları ve bu role daha fazla önem verdikleri için çalıştıkları işletmelerde ikinci planda kaldıkları sonucuna tespit edilmiştir (Olorunsola, 2010:54; Çarıkçı 2000:164).

2.1.5.3.7.1.2. Yaş

İşgörenlerin iş tatminini etkileyen diğer bir bireysel faktör ise işgörenlerin yaşıdır. Genel olarak işgörenlerin yaşlarının ilerlemesiyle iş tatmin durumlarının arttığı görülmektedir (Clark vd., 1996:57). Genç işgörenlerin iş yerindeki ilk yıllarında, çok fazla olmayan bir iş tatmin duygusuna sahip oldukları, kariyer, terfi ve ücret imkânlarını, bu yaşlarda motivasyon unsuru olarak gördükleri, yavaş yavaş azalan ve farklı iş kollarına yönelen ilgisinin olgunluk yaşları olarak kabul edilebilecek 40'lı yaşlara doğru daha fazla yükselmeye başladığı ve iş tatmin düzeyinin bu yaşlardan itibaren yaşa bağlı bir şekilde yükseldiği görülmektedir (Arslan, 2011:20).

Wildes ve Parks (2005), otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapmış oldukları çalışmada 36 yaş altındaki işgörenlerden yaklaşık %70'inin iki yıl içerisinde işten ayrılma eğilimi içerisinde olduklarını tespit

etmişlerdir. Wildes ve Parks'a göre ilk 1 yıl içerisinde işten ayrılma eğilimi %20 iken 2. yıl sonunda bu oran %47'ye çıkmaktadır. Bununla birlikte, işe devam eden işgörenlerin %30'unun 5 yıldan önce işten ayrılma eğilimi göstermediğini belirtilmiştir. Öte yandan işgörenler işten ayrılma gerekçeleri olarak önceliklerinin "kariyer" olduğunu ifade etmişlerdir (Wildes ve Parks, 2005:21).

2.1.5.3.7.1.3. Medeni Durum

Evli ya da bekâr olma ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde, genellikle evlilerin bekârlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu yönünde bulgular dikkat çekmektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014:255). Buna sebep olarak da evli çalışanların daha fazla sorumluluk sahibi olması, maddi ödüllere daha çok öncelik vermesi gösterilmektedir (Çelik, 2010:53). Genç ve bekâr işgörenlerin ise işletmeden beklentileri çoğu zaman daha yüksek olabilmekte ve bu durum ise iş tatmin durumlarına yansımaktadır. Bununla birlikte konuyla ilgili yapılan bazı çalışmalarda medeni durumun işgörenlerin iş tatmin düzeyinde önemli bir unsur olmadığı tespit edilmiştir (Toker, 2007; Çiçek ve Macit, 2016). Çiçek ve Macit (2016) otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmada işgörenlerin medeni durumları ile iş tatmini arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını tespit etmişlerdir (Çiçek ve Macit, 2016:34). Toker (2007) ise, otel işgörenleri üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, benzer biçimde, medeni durumun işgörenlerin iş tatmin durumu üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır (Toker, 2007:104).

2.1.5.3.7.1.4. Eğitim Durumu

İş tatminini etkileyen bireysel faktörlerden bir diğeri ise işgörenlerin sahip olduğu eğitim düzeyidir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Ersoy, 2006). Eğitim, birey olarak yüksek bir yaşam düzeyi elde etmenin başlıca yolu, toplumsal olarak gelişme ve ilerlemenin aracı ve müreffah bir yaşamı gerçekleştirmenin temel unsurlarından bir tanesidir. Bir ülke açısından eğitim düzeyi, ülke kalkınmışlığı ile eş seviyede görülmektedir (Sabuncuoğlu, 1988:12). İş hayatı açısından eğitim; yeni bir işgörenin yönlendirilmesi ve işin temel ilkelerinin öğretilmesinde, işi yapmak için gerek duyduğu belirli bilgi, beceri, deneyim ve tutumların kazandırılma süreci şeklinde tanımlanmaktadır (Ahammad, 2013:3; Ersoy, 2006:82). Ayrıca geleceğin nitelikli iş gücünü yetiştiren eğitim kurumlarının, istenilen özellikte faaliyet göstermelerinin

sağlanabilmesi için, bu insan gücünü yetiştiren eğitimcilerin de işlerinden tatmin olmalarının sağlanması önemli bir unsurdur (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:1).

Otelcilik sektöründe, işgörenlerin mesleki açıdan gelişmesinde özel bir yere sahip olan eğitim ile işgörenlerin iş tatmini arasındaki ilişkide belirsizlik söz konusudur (Perman ve Mikinac, 2014:617). Genel olarak olması gereken durum işgörenlerin eğitim düzeyi yükseldikçe iş tatmin durumlarının orantılı olarak artması şeklindedir. Oysa başta turizm sektörü olmak üzere, birçok sektörde bu durum tam olarak gerçekleşmemektedir. En azından kendi alanında fakülte mezunu olan işgörenlerin kalifiye olmaları nedeniyle, genelde departman ya da bölüm şefliklerine terfi edilmeleri yönünde beklentileri bulunmaktadır. Ancak bu yöndeki istekleri karşılanmayan işgörenler, işlerinden tatmin olamama, çalıştıkları işletmeyi terk etme ve hatta buldukları sektörü değiştirme yoluna gitmektedir (Otar, 2008:55).

Bununla birlikte işgörenlerin eğitim durumunun işgörenlerin iş tatminine önemli düzeyde etki ettiğini tespit eden çalışmalar da bulunmaktadır (Yazıcıoğlu, 2009; Petrović vd., 2013). Yazıcıoğlu (2009) tarafından otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde yapılan çalışmada işgörenlerin eğitim düzeyi ile iş tatmin durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışmada en yüksek iş tatminine sahip işgörenler ilköğretim mezunları olurken, yaptıkları işten en az tatmin olan işgörenlerin ise lisansüstü eğitime sahip olanlar olduğu ifade edilmiştir. Bu durumun ise, yüksek tahsilli mezunlara göre ilköğretim mezunu işgörenler için bir işe sahip olmanın en önemli iş tatmin unsuru olarak kabul edilmesinden kaynaklandığı vurgulanmıştır (Yazıcıoğlu, 2009:243-244). Petrović vd., (2013), Sırbistan'daki otel çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada, iş tatmini ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşılmışlardır. Yine aynı çalışmada, düşük eğitim düzeyine sahip işgörenlerin gerekli becerileri elde etmek ve işletmenin iş felsefesini anlamak için daha sık eğitimlere gönderilmesi gerektiği vurgulanmıştır (Petrović vd.,2013:28).

2.1.5.3.7.2. Örgütsel Faktörler

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumunu etkileyen diğer bir unsuru ise örgütsel faktörler oluşturmaktadır. Örgütsel faktörler, işgörenin işinden tatmin olmasında etkili olan, işin genel görünümüyle ilgili faktörler olup bu faktörler; yöneticilerin, işgörenlerin, iş tatmin durumunu yükseltmek için kullanabileceği

örgütsel unsurlardır (Öneği, 2014:29). Diğer bir ifadeyle örgütsel faktörlere bağlı iş tatmini, işletmenin işgörenlere sağladığı faktörlerin bileşkenlerine karşı işgörenlerin genel tutumunu ifade eder (Otar, 2008:57). Bu noktadan hareketle; ilgili alanda yapılan araştırmaların incelenmesi sonucunda (Akgündüz, 2006; Ersoy, 2006; Gözen 2007; Otar, 2008) iş tatminini etkileyen örgütsel faktörlerin; ücret, çalışma koşulları, yükselme/terfi olanakları, ödüllendirme, işin niteliği ve çalışma arkadaşları olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde işgörenlerin iş tatmin durumunu etkileyen ilk örgütsel faktörü ücret oluşturmaktadır.

2.1.5.3.7.2.1. Ücret

Bireyler, hayatını idame ettirebileceği asgari yaşam standardını sağlayacak bir gelire ihtiyaç duymaktadır. İhtiyaçlarını karşılamak için çalışmak zorunda olan bireyler için ücret, gelir ve yaşam standartlarını belirleyen önemli bir faktördür (Otar, 2008:58; Ersoy, 2006:79). Bu nedenle, "ücret" bireyin en temel çalışma amaçları arasında yer alır (Özaydın ve Özdemir, 2014:256). Ücretin sözlük anlamı "iş gücünün karşılığı alınan para" şeklindedir (www.tdk.gov.tr, 2016). 4857 sayılı İş Kanununun ilgili maddesinde ücret; bir kimseye bir iş karşılığında işveren veya üçüncü kişiler tarafından sağlanan ve para olarak ödenen tutar şeklinde tanımlanmaktadır (Mollamahmutoğulları ve Astarlı, 2012:557).

Ücret, işgörenlerin çalışma hayatında, işlerine karşı duydukları olumlu veya olumsuz tutuma etki eden önemli örgütsel faktörlerden birisidir (Yıldırım ve Demirel, 2015:135; Aydemir ve Erdoğan, 2013:129). İşgörenin fikrî ve bedenî emeğinin karşılığını ifade eden ücret, bireyi işe ve işletmeye karşı güdülemektedir. Eğer işgören açısından alınan ücret yeterli ise bu işgörende, iş tatmini daha kolay sağlanacaktır. Diğer yönden işgörenlerin aldığı ücret eğer yeterli değilse, bu durum işgörende bir tatminsizlik ve iş yerinde verim düşüklüğüne sebep olacaktır (Mert, 2011:123). Ücret, farklı çıkar gruplarının beklentilerini, ortak bir noktada kesiştiren faaliyetlerin bir sentezi olarak tanımlanabilir. Öte yandan bir işletmede ücretlemede izlenmesi gereken bazı ilkeler bulunmakla birlikte bu ilkeler şu şekilde ifade edilebilir (Sabuncuoğlu, 2000:209-210):

Eşitlik ilkesi: Burada amaç, eşit işe eşit ücret ilkesidir. İşin taşıdığı önem, zorluk ve sorumluluk gibi özellikler göz önüne alınarak ödenen ücretler arasında bir denge sağlanması hedeflenir.

Dengeli ücret ilkesi: Verilen ücretin, işgörenin yaşam kalitesini atıracak kadar yüksek fakat işletmenin maliyetlerini fazla zorlamayacak kadar ölçülü ve dengeli olması gerekir.

Cari ücrete uygunluk ilkesi: İşgörene verilen ücret piyasada aynı tür işe verilen ücretle eşit düzeyde olmalıdır.

Bütünlük ilkesi: İşletmede beyaz yakalılar olarak bilinen ve daha çok düşünsel emeklerini ortaya koyanlar ile mavi yakalılar olarak tanınan ve bedensel emeklerini işletmeye verenler arasında ücret açısından tüm elamanları kapsamına alan bir ücret politikası izlenmelidir.

Nesnellik ilkesi: İşletmede herhangi bir duygusal nedenle işgörene verilecek ücrette artma ya da azalmalar olmamalı, objektif olarak herkese hak ettiği ölçüde hiçbir kayırma veya huzursuzluğa yol açmaksızın ücret verilmelidir.

Açıklık ilkesi: Uygulanan ücret düzeni işletmede bulunan her işgören tarafından kolayca anlaşılır nitelikte ve açıklıkta olması gerekir.

Kuşluyan ve Kuşluyan (2005), otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yaptığı çalışmada, otel işletmelerinde çalışan personelin büyük çoğunluğun, ücretlerinin düşük olduğunu hatta, işgörenlerin önemli bir kısmının açlık ve fakirlik sınırının altında ücret aldığını ortaya koymuştur (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005:190). Yenipınar (2009), İzmirdeki 4-5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmasında, işgörelere yöneltilen "ücret yetersizliği nedeniyle işi bırakmayı düşünüp düşünmedikleri" sorusuna %48,5'i zaman zaman düşünmekteyim, %48,3'ü evet, her zaman düşünmekteyim, %6'sı ise hayır, düşünmüyorum şeklinde yanıt vermişlerdir. Bu çalışmadaki oranlardan da anlaşıldığı üzere, işgörenlerin %92,8'i gibi büyük bir çoğunluğunun ücret yetersizliği nedeniyle iş değiştirmeyi düşündüğü görülmektedir (Yenipınar, 2009:165). Sonuç olarak ücret işletmelerde, işgörenlerin iş tatminini etkileyen önemli örgütsel faktörlerden birisini oluşturmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008:5).

2.1.5.3.7.2.2. Çalışma Koşulları

İşletmelerde, iş tatminini etkileyen diğer bir örgütsel faktörü ise, işgörenlerin çalışma koşulları oluşturmaktadır. Kişinin çalıştığı iş yerine maddi çevresi denilmektedir. Maddi çevre; yetersiz ısınma, yetersiz aydınlatma, gürültü ve havalandırma ile ortaya çıkan koşullar işin yapılmasını büyük ölçüde aksatan aynı zamanda, bireyin bedensel ve ruhsal fonksiyonlarının bozulmasına yol açan

durumlardır (Eronat, 2004:17). Bunun dışında, iş yerinin dış ve iç mimari yapısı da işgörenlerin iş tatminini etkileyen çalışma koşulları olarak kabul edilebilir. Bir iş yeri, işgörenin evinden çıkıp iş yerine geldiğinde huzurlu bir çalışma ortamı bulabilecek şekilde dizayn edilmelidir (Çelik, 2010:57). Bununla birlikte olumsuz çalışma koşulları, işgörenlerin performansını olumsuz yönde etkilmektedir (Bakotić ve Babić, 2013:207). Bununla birlikte işletmelerde çalışma koşullarının iyileştirilmesi, işgörenlerin fiziksel ve psikolojik sağlığının korunması açısından önem taşımaktadır. Örneğin, ışıklandırma sisteminin yeterli olmadığı bir işletmede çalışan işgörenler, görme bozukluğu yaşayabilirler. Bu durum, işgörenlerin verimliliklerine de olumsuz yönde etkileyecektir. Öte yandan çalışma koşullarının iyileştirilmesi, hem işgörenlerin verimliliğini artıracak hem de işgörenlerin kendine değer verildiğini hissetmesine sebep olacak ve bu durum ise işgörelere yüksek düzeyde iş tatmini sağlayacaktır. Mokaya vd., (2013), otel işletmelerinde çalışma koşullarının işgörenlerin iş tatmin durumuna etkisini ortaya koymak amacıyla Kenya'da bulunan 170 otel çalışanı üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, çalışma koşullarının işgörenlerin iş tatmin durumunu yüksek oranda etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Mokaya vd., 2013). Bakotić ve Babić (2013), gemi yapım sanayisinde çalışma koşullarının işgörenlerin iş tatmin durumuna etkisine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda çalışma koşullarıyla iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilirken, zor çalışma koşullarına sahip işgörenlerin normal çalışma koşullarına sahip işgörelere göre iş tatmin durumlarının daha düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Bakotić ve Babić, 2013:206).

2.1.5.3.7.2.3. Kariyer /Yükselme Olanakları

Kariyer sözcüğü; yükselme, belirli bir statü elde etme, ilerleme ve tercih edilen bir meslek sahibi olma şeklinde algılanmaktadır (Sabuncuoğlu, 2000:153). Kariyer, kişinin çalıştığı kurum içindeki yerini belirten ve bireyin meslek veya kurum içindeki gelişmesini, yükselen başarısını anlatan bir kavramı ifade etmektedir (Aydın, 2010:80). Kariyer kavramı, hem çalıştıkları organizasyonlarda başarılı olabilmek için mücadele eden bireyler hem de çalışanların kariyerlerini planlamalarına yardımcı olan organizasyonlar için önemlidir. Günümüzde nitelikli insan gücünü işletmede tutabilmek, ciddi bir sorun olarak kabul edilmekle birlikte bu işgörenler, ancak gelişmeye açık bir kariyer yönetimi ile işletmede tutulabilmektedir

(Uzun, 2003). Öte yandan kariyer, kişinin yaşamı boyunca edindiği işle ilgili tecrübeler olup kariyerin işe göre daha uzun vadeli bir içeriği bulunmaktadır. Kariyer, kişisel ve organizasyonel hedeflerle doğrudan bağlantılı olup kişinin hayatı boyunca yaşadığı, kısmen kontrol altında tutabildiği iş tecrübesi ve aktivitesi ile bağlantılı bir süreçtir. Kısacası kariyer kavramı, insanın davranış motifleri ile donanmış bir yaşam boyunca devam eden işler serisidir (Sabuncuoğlu, 2000:153)

İşgörenler, çalıştıkları işlerinde yükselme olanakları istemektedir; çünkü insanlar işleri iyice öğrenip tecrübe kazandıkça, buldukları mevkilerdeki yetkilerini ve dolayısıyla sorumluluklarını yetersiz bulmaktadır. Bu nedenle, daha yüksek yetki ve sorumluluklarda çalışmayı arzu etmektedir. İlerleme ya da yükselme yolları kapalı işgörenlerin, işletme içinde çalışma gayret ve şevkleri azalmaktadır. Bu durum ise işletmelerde iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Çelik, 2010:57-58). Öte yandan işgörenler açısından istenilen terfinin zamanında yapılmamasının işgörenlerin iş tatminini olumsuz yönde etkilediği tespit edilmiştir. Buna göre terfi almayı hak ettiğine inanan çalışanların terfi edilmemeleri nedeniyle iş tatminlerinin azaldığı ve işe devamsızlık yaptıkları görülmüştür (Özaydın ve Özdemir, 2014:257).

Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmelerinde, bünyesinde birden fazla ürünün tek bir turistik ürün haline dönüştürülerek sunulması, değişik uzmanlık alanlarına sahip işgörenlerin, otel işletmelerinde istihdam edilmesini zorunlu hale getirmiştir (Yıldız, 2011:1). Bununla birlikte, turistik ürünlerin kendine özgü özelliklerinden olan soyut olma, üretim ile tüketimin eş zamanlı olması gibi unsurlar, bu sektörde çalışan nitelikli işgörenlerin hizmet sunumundaki önemini ortaya koymaktadır (Yurtseven ve Dönmez, 2003:132). Üretim ve tüketimin aynı anda ve aynı yerde olması; turizm sektöründe çalışan işgöreni, vardiya usulü çalışma sistemi, resmi tatillerde çalışma zorunluluğu ve yoğun çalışma temposu gibi yapısal özelliklerle yüz yüze getirmektedir. Buna bağlı olarak da turizm sektöründe, kariyer yapmanın önünde stres, vardiya usulünün olumsuzlukları, iş yoğunluğu, düşük ücret gibi birçok önemli sorun bulunmaktadır. Öte yandan turizm sektörünün toplum tarafından olumsuz algılanması, insanların turizmi gelecek vaat eden bir iş kolu olarak görmelerini engellemektedir. Bu unsurlar, turizmde hedef ve kariyer geliştirme çalışmalarını önemli oranda etkilemekte ve işgörenlerin sektörden ayrılma niyetini artırmaktadır (Türkay ve Eryılmaz, 2010:183). Kariyer geliştirme, çalışanların kariyerlerini keşfetme, kurma, başarma ve yerine getirmelerine katkı sağlayan yaşam boyu faaliyetler olarak ifade edilebilmektedir. Kariyer geliştirme

perspektifinin esası, birey ve örgütün zaman içindeki etkileşimine odaklanmaktadır. Örgütlerde kariyer geliştirmenin amaçları ise şunlardır (Çetin ve Özcan, 2014:128-129):

- Kişilerin ve örgütün etkinliğini başarmada destek sağlaması,
- İçerden terfi programlarına yardımcı olması,
- İşgören devir hızını ve personel maliyetlerini azaltması,
- Çalışanların gelecekte yüklenecekleri işleri etkili şekilde başarmaları için ihtiyaç duyacakları beceri ve deneyimi kazanmalarının sağlanması,
- Verimlilik kayıplarını azaltmak ve dikey hareketliliği sağlamak için çalışanların engelleri aşmasına yardımcı olunması,
- Kariyer ilerlemesinde çalışana yardımcı olarak olumlu bir örgüt ikliminin geliştirilmesi,
- Çalışanların potansiyel yeteneklerini ortaya çıkararak yeni kariyer hedefleri saptamalarına yardımcı olunmasıdır.

Sonuç olarak bir işletmede işgörenlerin iş tatmini elde etmesinin öncelikli örgütsel faktörlerden birisini kariyer/yükselme olanakları oluşturmaktadır.

2.1.5.3.7.2.4. İletişim

İletişim, temelde insanların sosyal gereksinimlerinden biri olan ilişki kurma ihtiyacını karşılamaktadır. İnsanların; benliğini geliştirme, var olduğunu ifade etme, tanınma ve paylaşma gereksinimleri, iletişimi bireyin günlük yaşamının en önemli unsuru haline getirmektedir. Bireyler, hayatlarının büyük bir kısmını örgütsel yaşamda kişilerarası iletişimle geçirmektedir. Sürekli bir mesaj alış-veriş sürecinde olan bireyler mesajlarını birbirlerine iletirken sözlü, sözsüz ya da yazılı iletişim kanallarını kullanmaktadır (Sığırı ve Gürbüz, 2013:486).

Günümüz yöneticilerinin, çalışanlarını örgütsel amaçlar doğrultusunda davranışlar sergilemeye yöneltme çabalarında başarılı olabilmeleri için, işgörenlerin beklentilerini karşılayan motivasyonlarını artırarak, yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlayan bir örgütsel yapı ve çalışma ortamı sağlamaları gerekmektedir (Ergün, 2013:235-236). Böyle bir çalışma ortamının oluşturulması, yönetici ve işgörenin birlikte hareket etmeleri, görüş ve düşüncelerini birbirleriyle paylaşmaları ve karşılıklı görüşmeler ile birbirlerini dinlemeleri ve beklentilerini anlamaları gerçekleşmektedir. Ancak bu yolla her iki taraf birbirlerinden beklentilerini ve bu beklentilerin karşılanması durumunda ortaya çıkacak sonuçları öğrenme imkânına

sahip olabilecektir (Akgündüz, 2006:109). Beklentileri karşılanan, görüşleri alınan ve bu görüşlerine önem verilen işgörenlerin, iş tatmin düzeyleri yüksek düzeyde olması muhtemeldir. Bu bağlamda çalışanların iş tatminlerini artırmada yönetimin kullanması gereken en etkili unsurlardan birisi ise etkin bir “iletişim”dir (Sığı ve Gürbüz, 2013:487). İşletmelerde iyi iletişimin olmamasının iş tatminsizliğini doğurduğu tespit edilmekle birlikte iyi iletişimden amaç, kişilerin birbirlerine bilgi vermesi, iyi bir raporlama sisteminin olması, çalışanlar arası bilgi ve duygu birliğinin sağlanması şeklinde açıklanmaktadır (Akgündüz, 2006:110).

2.1.5.3.7.2.5. İşin Niteliği

İşin niteliği, işgörenlerin iş tatmini açısından büyük önem taşımaktadır. Bireyin çalışırken sahip olduğu serbestlik, yaptığı işin ilgi çekiciliği, işin tekrar eden sıkıcı bir yapıda olmaması ve statü sağlaması gibi faktörler, işgörenin tatmin duygusunu olumlu yönde etkilemektedir (Özaydın ve Özdemir, 2014:256). Diğer bir ifadeyle işgörenler beceri ve yeteneklerini kullanma fırsatı veren işleri tercih ederken ve aynı zamanda işlerini yaparken bağımsızlık sunan işletmelerde çalışma eğilimindedir (Gözen, 2007:30). Bunun yanısıra işgörenler yaptığı işin düzenlenmesinde ve denetiminde yeteneklerini kullanabilecek role ve söz hakkına sahipse işgörenler yaptığı işten tatmin duyacak ve bu durumda işgörenin motivasyonu ve başarısı olumlu bir yönde etkilenecektir (Eronat, 2004:15).

2.1.5.3.7.2.6. Çalışma Arkadaşları

Kişinin içinde bulunduğu grup, iş tatminini etkileyen diğer bir örgütsel faktördür. Her işletmede biçimsel olan ve biçimsel olmayan gruplar bulunmaktadır. Çalışanın başarılı sayılan bir grup içerisinde yer alması ve hayat görüşü kendisine uygun çalışanlarla birlikte olması, onun iş tatminini artıracaktır. Çalışanlar, yaptıkları işten sadece para veya somut başarı beklememektedir. Günlük yaşantısının yarısından fazlasını iş yerinde çalışarak geçiren kişi, uyumlu iş arkadaşlarıyla birlikte sosyalleşme içerisinde. Bu nedenle çalıştığı işletmede dostları ve destekleyici iş arkadaşlarına sahip olan işgörenlerin iş tatmin durumu artmaktadır (Erdil vd., 2004:20).

Çalışma grupları, işgörenlerin iş tatmini için önemli bir kaynaktır ve grup üyelerinin birbirleriyle olan iletişimleri ve ilişkileri iş tatminini yönlendirmektedir. Birbirleriyle yeterli düzeyde iletişim kuramayan işgörenlerin iş tatminleri azalmakta,

işgörenler sosyal yalnızlık duygusuna sahip olmakta ve sonuçta bu durum onların işi terk etmelerine yol açmaktadır (Eroğlu ve Yılmaz, 2015:290).

Birlikte çalışılan kişilerin sevilmesi, iş yeri dışında da onlarla arkadaşlık edilmesi, örgüt üyesini daha çok çalışma ortamına bağlayan ve görevlinin uyumuna katkıda bulunan bir etmendir. İşgörenler arasında yoğun bir arkadaşlık ve dayanışma ortamının olması durumunda, bu ortam güven duygusunu geliştirmekte, çalışanların örgüte daha çok bağlanmalarını ve başarı sağlamalarını özendirilmektedir (Gözen, 2006:32). Bu durum ise, işgörenlerin sahip olduğu çalışma arkadaşlarının iş tatminine olan etkisini ortaya koymaktadır.

2.1.5.4. İşgören Devir Hızı Algısı

İşgören devir hızı, işletmeleri çok yakından ilgilendiren ve üzerinde önemle durulması gereken bir konudur (Choi ve Dickson, 2009:104). İşgören devir hızı işletmelerde verimliliği ve iç ilişkileri etkilemesi açısından öne çıkan bir unsurdur. İşgören devir hızı, belli bir dönemde meydana gelen işe giriş ve işten ayrılış hareketlerine verilen genel bir isim olmakla birlikte bütün işletmeler için işgören devir hızı söz konusu olabilmektedir. Bununla birlikte, otelcilik sektöründe işgören devir hızının önemi, işletmelerin başarılarının büyük ölçüde işgörenin başarısına bağlı olmasından kaynaklanmaktadır (Kaya, 2010:220; Wildes ve Parks, 2005:2). Günümüz endüstrisinde faaliyette bulunan işletmeler açısından, işgörenlerin işten ayrılması, ayrılanların yerine yeni işgörenlerin alınması, alınan işgörenlerin ise işe uyum sağlaması gibi aşamalar belli bir süreyi gerektirmektedir. Ayrıca bazen işten ayrılanların yerine kısa zamanda aynı kalitede elaman bulmak mümkün olmayabilir. Bütün bunlar işletme açısından hem zaman kaybına hem de performans düşüklüğüne dolayısıyla işletmelerin hedeflediği başarıya ulaşmamasına neden olmaktadır (Güney, 2014:59).

Algı kavramı "bir şeye dikkati yöneltmek o şeyin bilincine varma" anlamına gelmektedir (www.tdk.gov.tr, 2016). Dış dünyada soyut veya somut şekilde gerçekleşen durumlara karşı alınan duyumsal bilgi şeklinde tanımlanan algı kavramı, bir insanın bir olay karşısında amaçlanan yönde eyleme geçebilmesi için amaçlanan yöndeki alternatifin varlığını bilmesi ve bu alternatif bilgiyi algılaması açısından önemlidir (İnceoğlu, 2010:67). Bunun yanı sıra algı, psikoloji ve bilişsel bilimlerde; duyuusal bilginin alınması, yorumlanması, seçilmesi ve düzenlenmesi anlamına gelmektedir. Algılama, bireyin çevreden kendisine doğru akan bilgileri

alma, düzenleme ve yorumlama sürecidir. Bireylerin algılamaları yaşam biçimlerine, kültürlerine, inanç sistemlerine, değerlerine, kişilik özelliklerine göre farklılık göstermektedir. O halde algılanan ifadesi “bireyin çevresini ve dünyayı nasıl algıladığı” ile ilgili bir kavramdır. Örgütün birey tarafından görünüşü veya örgütteki bir takım olayların bireyler tarafından algılanmaları farklılıklar göstermektedir. Bir bireyin olumlu olarak algıladığı uygulamalar, diğer bazı bireyler tarafından olumsuz olarak algılanıp yorumlanabilmektedir (Özdevecioğlu, 2003:116). Bu kapsamda algı kişiden kişiye hatta gruptan gruba göre değişebilmektedir (wikipedia. org, 2016).

Bireyler, içinde buldukları organizasyondan aldıkları bilgiler ve ortam koşulları gibi birçok yol ile işletmeye ilişkin çeşitli algılar elde etmektedir (Çekmecelioğlu, 2005:25). Bir toplum içerisinde hayatını devam ettirmeye çalışan ve çeşitli gruplarla etkileşim ve iletişim içerisinde olan bireyler açısından, günümüz iş ve iş ortamı, sağladığı ekonomik olanaklar dışında, toplumla birleşip bütünleşmek, toplumda yer ve rol sahibi olmak ve saygınlık kazanmak için gerekli olan unsurları teşkil etmektedir (Huzzard, 2003:18). Hayatının önemli bir kısmını, çalışmakta olduğu iş yerinde geçiren bireyler, iş konusunda seçici davranma eğilimi içerisinde bulunmaktadır. Çalışma ortamları, üretim faktörleri, kalite, verim, işgücü devri vb. gibi durumlar işgörenlerin çalışacağı işletmeyi tercih etme aşamasında öne çıkan faktörlerdir (Demirbilek ve Türkan, 2008:51). Diğer bir ifadeyle işletme adına olumsuz bir imaj uyandıran işgören devir hızı oranının işgören tarafından algılanma şekli ve düzeyi, işletmeyi tercih edip etmeme, tercih ettiği durumda ise, işe devamlılığını ve iş performansını etkileyecek önemli bir durum olmaktadır (Erdem ve Kaya, 2013:135; Temizkan, 2008: 462).

Araştırmanın bu bölümünde işgören devir hızının tanım ve işgören ve işletme üzerindeki etkileriyle, işgören devir hızını etkileyen faktörler incelenmiştir. Öte yandan işgörenlerin işgören devrine etki eden işgören devir hızı algısı kavramı ve bu kavramın önemi ileriki bölümlerde açıklanmıştır.

2.1.5.4.1. İşgören Devir Hızının Tanımı

İşletmelerin üretmiş olduğu hizmet ve ürünlerin kalitesini önemli derecede etkileyen işgören devriyle ilgili çeşitli tanımlamalar yapılmıştır (Choi ve Dickson, 2009:106). İşgören devri, işgörenlerin işveren tarafından veya kendi isteği ile işten ayrılması ve bu kişilerin yerine, yeni işgörenlerin alınması şeklinde ortaya çıkan giriş-çıkış hareketleri şeklinde tanımlanmaktadır (Met ve Sarıoğlu, 2010:202). Bir

başka tanımda ise, işgören devri, personelin kişisel nedenlerden veya çalışma koşullarından dolayı, daha iyi iş imkânları sağlayan başka işletmelere geçmeleri şeklinde ifade edilirken (Demirkıran ve Erdem, 2014:290), farklı bir tanımda ise işgören devri, işgörenlerin beklenmedik bir anda işten ayrılmaları veya işletme tarafından işten çıkarılmaları şeklinde ifade edilmiştir (Demir, 2002:32). İşgören devir hızı, işletmenin bir bölümünde çalışan işgörenin istifası, emekliliği, sağlık durumu, görevden alınması gibi işgörenin, gönüllü ya da gönülsüz olarak işletmeden ayrılması sonucu yerine yeni personelin alınması ve yetiştirilmesi süreci olarak ifade edilebilir (Zhao ve Kay, 2009:440; Gustafson, 2002:106). Yukarıdaki tanımlarda vurgulanan ortak yönler dikkate alındığında işgören devri, belirli bir dönemde işten ayrılanların, o dönemdeki toplam işgören sayısına oranı olarak tanımlanabilmektedir (Mbah ve Ikemefuna, 2012:276).

İşgören devri, bir örgütün başarı derecesinin göstergesi sayılmaktadır. Bir işletmenin etkin bir çalışma açısından olduğu kadar, personel ve hizmetlerin tatmin edici bir düzeyde olup olmadığı, işgören devir hızı ile anlaşılabilir. İşgören devir oranının yüksek olduğu işletmelerde, iyi bir seçme, değerlendirme ve işe yerleştirme sisteminin olmadığı ortaya çıktığı gibi tatminkâr bir ücretleme ve terfi sisteminin bulunmadığı veya bu konularda bazı aksaklıkların olduğu sonucu çıkarılabilmektedir (Gün, 2008:30-31).

2.1.5.4.2. İşgören Devir Hızının İşgörenler Üzerindeki Etkisi

İşgören devri, yalnızca işletme yönetimiyle ilgili bir kavram olmamakla birlikte çok yönlü bir etkiye sahiptir (Salha, 2012:42). İşgören devrinin, işgörenler açısından önemi ele alındığında, konuyu hem işgörelere olan yararları, hem de işgörenin kayıpları açısından incelemek daha yerinde olacaktır (Demir, 2002:38).

İşgörenler, işletmeden kendi isteği ile işten ayrılabilen veya işverenler tarafından işten çıkarılmaktadır. Kendi isteği ile işten ayrılan işgörenler için bu durum çoğu zaman bir avantaj meydana getirir; çünkü bu sayede işgörenler kendi yetenek ve becerilerine uygun daha iyi bir işe girebilir. İşletmeden zorla çıkarılan işgören açısından durum bazen daha kötü olabilmektedir. Bu durumdaki işgören iş yerinden belirli bir süreden önce çıkarılmış ise bazı haklardan yararlanamayabilir. Ayrıca, işgören yeni iş bulabilmek için çok fazla efor ve zaman kaybedebilir veya gireceği iş yerinde önemli uyum sorunları yaşayabilir (Gün, 2008:33).

İşgörenin, iş yerinden ayrılarak işgören devir hızına etki etmesi sadece maddi değil, manevi ve moral açısından da kayıplara neden olmaktadır. İşinden ve alıştığı ortamdan ayrılan işgören, kendisini yalnız ve boşlukta hissedebilir bu durum ise işgörenin moral bozukluğu ile huzursuzluk duymasına neden olabilmektedir. İşgörenin iş yeri değiştirmesinin, işgören açısından diğer bir sakıncalı durumu ise yeni iş yerine ve işine uyum sağlaması sırasında kaza yapma ve kazaya uğrama olasılığının yüksek olmasıdır; çünkü yeni iş yerindeki makineleri tanıma, sistemi ve işleyişler gibi konularda yetersiz bilgiye sahip işgörenin sorun yaşaması muhtemeldir (Tiritoğlu, 2006:91).

Ayrıca kişinin herhangi bir işte çalışmaması, kişinin statü eksikliği yani prestij kaybı yaşamasına sebep olmaktadır. Bu durum kişinin kendisine olan güvenini yitirmesine neden olmaktadır. Birey, işsiz kalma durumuna uzun süre devam ettiği takdirde, çalışmayla ilgili vasıflarını, bilgilerini, yeteneklerini kaybetmeye başlayacak ve bireysel olarak iş disiplininin uzaklaşacaktır (Salha, 2012:44). Öte yandan, bir otel işletmesinde yüksek işgören devir hızı, diğer işgörenleri de etkileyecek ve diğer işgörenlerin örgütsel bağlılığı zayıflayacaktır. Bununla birlikte işgören devir hızı yüksekliği işgörenlerde işten ayrılmanın kolay olduğu algısını oluşturacak ve bu durumda işletmelerde işgören devir hızının daha fazla artmasına neden olacaktır (Akova vd., 2015:88).

2.1.5.4.3. İşgören Devir Hızının İşletme Üzerindeki Etkisi

Otelcilik sektörü, dünya genelinde çok hızlı büyümesinin yanında bir hizmet sektörü olmasının etkisiyle yüksek oranda işgören istihdamı sağlayan bir özelliğe sahiptir (UNWTO, 2015; Örucü ve Boz, 2014:61). Bunun yanında son yıllarda otelcilik sektöründe meydana gelen gelişmeler, sektörün hedeflerine ulaşabilmesi açısından, iş gücünden beklentilerin artmasına neden olmuştur (Keskin, 1998:44). Özellikle hizmet sektöründe değişime uyum sağlayabilmek, değişen isteklere cevap verebilmek ve rekabet ortamında hizmet kalitesiyle müşteri memnuniyetini sağlayabilmek oldukça zor bir hal almıştır (Tütüncü ve Demir, 2003:147). Bunun yanında nitelikli işgörenlerin işletmeden ayrılma durumu ve bu durumun işgören devir hızı kapsamında yüksekliği, işletmenin faaliyetlerinin aksamasına, diğer çalışanların daha yoğun şekilde çalışmasına ve hizmet kalitesinde belirli oranda düşüşler yaşanmasına neden olmaktadır (Demir, 2002:36; Fulford, 2005:74). Bu

durum ise, müşteri memnuniyetsizliğine ve dolayısıyla işletme adına olumsuz bir imaj algısının oluşmasına neden olmaktadır.

Otelcilik sektörünün doğası gereği, bu sektörde işgören devir hızını sıfır düzeyinde tutmak mümkün olmamakla birlikte, işgören devir hızına neden olan problemlerin tespit edilerek işgören devir hızının mümkün olan en düşük düzeyde tutulması sağlanabilir (Altıntaş, 2000:57; Tiritöglü, 2006:90). Otel işletmelerinde yaşanan yüksek işgören devir hızı, işletmelerin maliyetlerini yükseltmekle birlikte, işletmelerin, deneyimli ve nitelikli çalışanlarının işletmede tutulmasını, etkin bir örgüt ikliminin oluşmasını ve işletme verimliliğinin artırılmasını zorlaştırmaktadır (Davidson vd., 2010:452; Tuna, 2007:45; Gün vd., 2011:269). Bu durum ise otel işletmeleri açısından yüksek ve çoğu zaman beklenmeyen maliyet artışına ve dolayısıyla otellerin kârlılık oranlarının azalmasına sebep olmaktadır (Lam vd., 2002:217). Ayrıca işletmeler açısından yüksek orandaki işgören devir hızı, işgörelere sağlanan hizmetlerin ve tatmin edici bir ücret ve terfi sisteminin mevcut olup olmadığının da önemli bir göstergesidir (Tiritöglü, 2006:90-91).

Otel işletmeleri, iş yerinde olduğu kadar çevresinde de iyi bir imaj oluşturmak zorundadır. Yüksek bir işgören devir hızı, işgücü piyasasında güvensizlik oluşturacağından, işgörelere bu işletmelerin çalışmak için tercih edilmemesi gerektiğini hissi uyandıracaktır. Bu durum ise, işletmelerinin yeni işgören istihdam etmesini zorlaştıracaktır. Sonuç olarak, otel işletmelerinde işgören devir hızının yüksek olması ve bunun süreklilik göstermesi, maliyetler ve düşük verimlilik gibi ciddi ve önemli olumsuz sonuçları beraberinde getirmektedir. Otel yöneticilerinin bu sorunun azaltılması veya çözümü için öncelikli stratejiler hazırlaması gerekmektedir (Gün, 2008:33).

2.1.5.4.4. İşgören Devir Hızı Kapsamında İşten Ayrılmayı Etkileyen Faktörler

İlgili alanda yapılan araştırmalara göre, otelcilik sektöründe işgören devir hızı oranı, diğer sektörlerdeki işgören devir hızı oranından daha yüksektir (Akova vd., 2015:91; Gün vd., 2011:253). Sadece bu durum göz önüne alındığında, ilgili konuda yapılan bilimsel araştırmaların, daha yüksek düzeyde işgören devir hızı ve işgörelere, işgören devir hızına yönelik algı düzeyi üzerine odaklanmasını gerektirmektedir. Araştırmalara göre, otelcilik sektöründe işgören devir hızı kapsamında, işten çıkarılma ya da ayrılmaya etki eden unsurlar; "bireysel faktörler ve örgütsel faktörler" olmak üzere iki başlıkta sınıflandırılabilir (Tiritöglü, 2006;

Tambay, 2006; Çakınberk ve Öncül: 2013). İşgören devir hızı kapsamında işten ayrılmayı etkileyen ilk faktörü bireysel faktörler oluşturmaktadır.

2.1.5.4.4.1. Bireysel Faktörler

Bireyden kaynaklanan işgücü devir hızı kapsamında işten ayrılma nedenleri, işletme tarafından kontrol edilemeyen unsurlardan meydana gelmektedir. Bu durumlar bazen işletmenin dışında gerçekleşirken bazen de işgörenlerin kişilik veya hayat tarzlarından kaynaklanan unsurlardır (Tiritoğlu, 2006:93). İşgücü devir hızı kapsamında işten ayrılmaya etki eden bireysel faktörler, askerlik, evlilik ve hamilelik, hastalık, emeklilik, ölüm ve diğer faktörler şeklinde sınıflandırılabilir (Tütüncü ve Demir, 2003: 153; Tiritoğlu, 2006:93; Gün, 2008:39).

2.1.5.4.4.1.1. Askerlik

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin çoğunluğu genç erkeklerden oluşmakta ve bu işgörenler arasında askerlik konusu büyük önem arz etmektedir. Vatandaşlık görevi olan ve kanunen yapmakla yükümlü oldukları askerlik görevi için çalışan erkekler, işlerinden ayrılırken yerlerine yeni işgörenlerin alınması işletmeye ek maliyetler getirmektedir (Tambay, 2006:48-49). Öte yandan, askerlik görevinin işletmenin veya işgörenin önleyebileceği veya kontrol edebileceği bir konu olmamasından dolayı bireyden kaynaklanan iş bırakma durumuna neden olmakta ve askerlik nedeniyle işgücü devir kapsamında işten ayrılma durumu söz konusu olmaktadır.

2.1.5.4.4.1.2. Evlilik ve Hamilelik

Son yıllarda, kadınların, çalışma hayatına yüksek oranda katılması ve iş dünyasında daha aktif rol alarak girişimcilik faaliyetlerinde bulunmaları, gelişen ekonomiler için “stratejik” bir öneme sahiptir. Bunun yanında iş dünyasında zengin olmanın, kullanılmayan potansiyeli etkin hale getirmenin ve yeni iş sahaları oluşturmanın yolunun kadınların girişimciliğinin teşvik edilmesinden geçtiği gerek akademik çevrede gerekse iş dünyasında daha sesli bir şekilde ifade edilmektedir (Soysal, 2010:83). Öte yandan kadınların çalışma hayatında yönetsel seviyelere yükselmesini zorlaştıran en önemli nedenlerden biri, evlenmeleri, eş ve anne olarak farklı sosyal yükümlülükler taşımaları ve yöneticilik gibi ağır bir çalışma temposuna uygun olmama düşünceleridir. Bununla birlikte, evlilik ve hamilelik nedeniyle kadın işgörenlerin işi bırakmaları, işveren tarafından önlenemeyecek bir durum olmaktadır.

Çakınberk ve Öncül (2013), kadın çalışanların iş-aile çatışmasının, işten

ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini ve bu etkide iş tatmininin rolünü belirlemek amacıyla Sivas ve Tunceli’de, 119 kadın banka çalışanı üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmada evli olan katılımcı oranı yaklaşık %60 iken katılımcıların %66’lık kısmının 21-30 yaş aralığında yer aldığı tespit edilmiştir. Araştırma sonucunda, çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde, iş-aile çatışması ve iş tatmini değişkenlerinin etkili olduğu görülmüştür. Çalışanların yaşadıkları iş-aile çatışmasının, işten ayrılma niyetini anlamlı olarak etkilediği ve iş-aile çatışması arttıkça işten ayrılma niyetinin de arttığı sonucuna ulaşılrken, çalışanların iş tatmin düzeyinin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak da etkilediği ve azalttığı tespit edilmiştir (Çakınberk ve Öncül, 2013:235-237). Sonuç olarak gerek erkek gerek kadın işgörenler açısından evlilik, işgören devir hızı kapsamında çalışılan işten ayrılmaya bir etken iken özellikle kadınlar açısından hamileliğin hem geçici hem de devamlı işten ayrılmayı gerektiren bir unsur olduğu ifade edilebilir.

2.1.5.4.4.1.3. Hastalık

İşgören devir hızını etkileyen bireysel faktörlerden bir diğeri hastalık faktörüdür. İşgörenlerin işletme içi veya işletme dışı etkenlerden kaynaklanan sağlık problemleri yaşaması ve bunun sonucunda gerçekleştirilen tedavi sürecinin uzun zaman alması gibi durumlar işgörenin, işletmeden geçici veya tamamen ayrılıp yerine yeni işgörenlerin alınmasına neden olmaktadır. Bu hastalıklar, sağlıklı çalışma ortamının sağlanamamasından kaynaklanıyorsa, bu elbette ki işletmeden kaynaklanıyor anlamına gelir ve işletme yöneticilerinin bu faktörü kontrol edebilmek için çeşitli girişimlerde bulunması gerekmektedir (Tiritoğlu, 2006:94).

2.1.5.4.4.1.4. Emeklilik

Emeklilik kavramı, bir işe uzunca bir süre emek vermiş kişinin, daha sonra bu işi sürdüremez duruma gelince çalışma yaşamından çekilmesi, kendisine daha önce sarf etmiş olduğu emeğin ödüllendirilmesi anlamını taşıyan sürekli bir gelir bağlanması ve onun "emekli" bir kişi olarak yaşamının geri kalan kısmını çalışmak zorunda kalmaksızın geçirmesini ifade etmektedir (Şen, 2015:315). Her işgören, belli bir çalışma süresi sonucunda ve sahip olduğu sosyal güvence sisteminin şartlarına uygun olarak emekli olma hakkına sahip olabildiği gibi bazı durumlarda işgören mecburen de emekli olabilmektedir. Her ne şekilde olursa olsun işgörenler, emekli olma yoluyla işlerinden ayrılmakta ve durum işletmeler tarafından kontrol

edilemeyen bir iş gücü devir hızı kapsamında işten ayrılma durumunu ortaya koymaktadır (Tiritoğlu, 2006:94).

2.1.5.4.4.1.5. Ölüm

Ölüm, canlı bir varlığın hayati faaliyetlerinin kesin olarak sona ermesi anlamına gelmektedir (wikipedia.org, 2016). İşveren ve işgören arasında düzenlenen iş sözleşmesi işgörenin ölümüyle iş sözleşmesinin kendiliğinden sona erdiğini belirtmekle birlikte (T.C. Borçlar Kanunu, mad.440) ölüm, işgören devir hızı kapsamında işten ayrılmaya neden olan ve bireyden kaynaklanan faktörler arasında yer almaktadır.

2.1.5.4.4.1.6. Diğer Faktörler

Yukarıda açıklanan faktörlerin dışında, işgörenlerden kaynaklanan diğer bireysel faktörler ise, işgörenin işe devamsızlığı, performans düşüklüğü, işgörenin disiplinsiz hareketleri, hırsızlık, takım çalışmasına uyum sağlayamaması gibi işgören kaynaklı faktörlerdir (Tütüncü ve Demir, 2003:149-152; Şener, 2001:113). Bu faktörler tıpkı yukarıda anlatılan öteki faktörler gibi işletme açısından arzu edilmeyen fakat işgören devir hızı kapsamında işgörenlerin işten ayrılmasına neden olan unsurlardır.

2.1.5.4.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılık, işgörenin çalıştığı örgüte karşı hissettiği bağın gücünü ifade etmektedir. Bireyin amaçları ve örgüt arasındaki uyumu ifade eden örgütsel bağlılığa yönelik yapılan çalışmalarda, işgörenlerin, örgütün değerlerine ve amaçlarına olan inancı ve bağlılığı arttıkça, işletmede kalma konusunda hissettikleri ahlâki sorumluluğun da güçlü bir şekilde artma eğilimi gösterdiği ifade edilmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007:38). Öte yandan, yönetimin vaad ettiklerini yerine getirememesi sonucunda ortaya çıkardığı psikolojik çöküntü olarak tanımlanan psikolojik sözleşme ihlalide, işgören devir hızı kapsamında işten ayrılma niyeti ile ilişkili bir kavramdır (Karataş, 2013:63). İşgörenlerin iş yerindeki performansını olumsuz etkileyen diğer bir unsur da yeterliliklerdir. Yetenek ve beceri boyutlarından oluşan yeterlilikte, yetenek, bireyin herhangi bir durum veya düşünceyi anlayabilmesini ve bunun üstesinden gelebilmesini ifade etmektedir. Beceri ise, o an bireyin içerisinde bulunduğu ortamdaki durum veya düşünceyi anlayabilmesini ve bunun üstesinden gelebilmesini ifade etmektedir. İşgörenlerde söz konusu o işi gerekli şekilde yapacak yeterlilik yoksa performans istenilen düzeyde olmayacaktır.

İşgören bu durum karşısında strese girecek, bu psikolojik baskı onun işten ve iş yerinden ayrılmasına yol açacaktır (Tortop vd., 2006:33). İlgili alanda yapılan incelemeler sonucunda, otel işletmelerinde işgören devir hızı kapsamında işten ayrılmayı etkileyen örgütsel faktörler; iş tatmini, stres, iş garantisi ve sosyal güvenlik, yönetim anlayışı ile diğer işgörenlerin işten ayrılması şeklinde sınıflandırılmaktadır (Tiritöglü, 2006; Avcı ve Küçükusta, 2009:36).

2.1.5.4.4.2.1. İş Tatmini

Küreselleşen dünyada, işletmelerin rekabet ortamında başarılı olabilmelerinin koşulu, sahip oldukları değerleri en iyi şekilde yönetmelerinden geçmektedir. Önceki dönemlerde sermaye üzerine yoğunlaşan işletmeler, günümüzde emek değerinin önemini kavramışlar ve işletmelerin başarısında sermaye faktörü kadar emek faktörünün de önemli olduğunu kabul etmişlerdir. Bu nedenle, nitelikli işgöreni işletmeye kazandırmak, kişisel gelişimini sağlamak için ortam oluşturmak önemli olmakla birlikte, bu işgörenleri işletmede kalmalarını sağlamakta oldukça önemlidir (Avcı ve Küçükusta, 2009:36).

İş tatmin durumu düşük işgörenler bazen işten ayrılmak yerine şikayet etmeyi tercih etmektedir. Bu davranış biçimi işgörenin kişi olarak aktif veya pasif davranışlı olması ile yapısal olarak yapıcı veya yıkıcı eğilimler taşınması ile ilgilidir. Pasif yapılı ve yıkıcı yaklaşımli kişiler, iş tatminsizliklerini işten ayrılarak göstermeyi tercih ederler. İş tatminsizliklerini göstermek için istifa ederler veya istifa edeceklerini söylerler. Bu konuda iş ararlar ve bunun örgüt veya yöneticiler tarafından bilinmesinden rahatsızlık duymazlar. Buna karşılık, aktif ve yapıcı yaklaşımli işgörenler ise ses getirme eğilimindedirler. Kendilerini rahatsız eden durumu düzeltmeye çalışmak, amirleri ile tartışmak bu işgörenlerin tipik davranışlarındandır. Buna karşılık pasif davranışlı, yıkıcı tiplerin ise tepkileri ihmaldir. Bu kişiler, çalıştığı işletmeyi veya işlerini ihmal ederler (Tiritöglü, 2006:110). Sonuç olarak kişilerin sahip olduğu iş tatmin durumu ve bu durumun düşüklüğü işgören devir hızı kapsamında işten ayrılması konusunda önemli bir etkendir.

2.1.5.4.4.2.2. Stres

Yaşanan hızlı değişimlerin, sosyal hayatta ve çalışma hayatına olan etkileri sonucunda bireyler, sosyal ve psikolojik bazı sorunlar yaşayabilmektedir. Yaşanan gelişim ve değişimlere uyma çabası, iş yaşamında işgörenlerin zorlanmasına ve üzerinde baskı hissetmelerine neden olur (Ergun, 2008:14). Bundan dolayı kişi

sosyal yaşamda ve iş yaşamında stresi değişik düzeylerde hissetmektedir (Sosyal, 2009:18).

Stres, kişinin çevresi ile olan etkileşiminde yaşanan ve kişinin yaşamında bir takım sorunların yol açtığı ruhsal gerilimdir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005:272). Yani stres kişiye dış şartların verdiği olumsuz etki halidir. Stresin sebepleri arasında birçok neden sayılabilir. Genel olarak stres kaynaklarını; birey kaynaklı, çalışma hayatı kaynaklı ve çevre şartlarından kaynaklı stres faktörleri olarak üç grupta toplamak mümkündür (Tiritöglü, 2006:23).

İşletmeler tarafından, iş hayatında yoğun bir şekilde yaşanan stres, işgörenleri fiziksel ve psikolojik açıdan yıpratmakta ve hatta sağlıklarını olumsuz etkilemektedir. Davranışsal açıdan ise, işgörenlerin örgütte daha az verimli ve etkili olmalarına neden olmaktadır. Stresin sonuçlarından birisi de işgörenlerin, işten ayrılmalarına neden olması ve işgörenin kendisini baskı altında hissettirmesidir (Ergun, 2008:46).

Son yıllarda otelcilik sektöründeki gelişmeler, sektörün işgücünden beklentilerini de artırmıştır. Bununla beraber, turizm işletmelerinin verimli ve etkin bir şekilde çalışması, yönetici ve işgörenlerin eğitim, tecrübe, yetenek ve başarısıyla ilgili olduğu kadar iş ortamında sunulan koşullara da bağlıdır (Eroğlu, 2010:505). Yüksek oranda istihdam sunan turizm sektöründeki işletmelerin en önemli sorunlarından biri, sektördeki iş gücünün temel unsuru olan verimlilik düzeyinin düşük olması ve işgörenlerin işten ayrılma oranlarının yüksek olmasıdır (Kaya, 2010:220).

İşgören devri, işgörenlerin bir alanda istihdam edildikten sonra çeşitli nedenlerle işten ayrılmaları olarak tanımlanabilir. Emeklilik, ölüm ve işten çıkarılma dışında işgörenlerin, kendi isteği ile işten ayrılmalarının en büyük sebepleri arasında tatminsizlik ve işgörenlerin yaşadığı stres yatmaktadır (Kazak, 2012:73). Bir işletmenin işgücü devrinin üçte bir sebebini doğrudan ya da dolaylı olarak stresle ilişkilendirmek mümkündür (Yılmaz, 2012:32). Özellikle fiziksel çalışma koşullarının olumsuzluğu altında ezilen ve arzuladığı tatmin düzeyine erişemeyen çalışanlar, yaşadıkları stres sebebiyle iş yerinden ve işinden soğumakta ve işlerinden ayrılmaktadır (Yılmaz ve Ekici, 2003:9). Bu durum ise otel işletmelerinde örgütsel faktör kaynaklı işgören devir hızı oranının artmasını sağlamaktadır.

2.1.5.4.4.2.3. İş Garantisi ve Sosyal Güvenlik

Teknolojik gelişmeler ve üretimin makineleşmesi, üretimde işgörenin yerinin daha geri planda kalmasına ve çoğunlukla makinaları kontrol eden pozisyonda çalışmasına yol açmıştır. Teknolojinin oluşturduğu yeni çalışma hayatında makinaların artışı, işgörenlerin gelecekle ilgili konusunda ciddi şüpheler yaşamalarına neden olmaktadır. İşgörenlerin işlerini kaybetme korkusu taşıması, verimliliklerini ve örgüt hedeflerine olan bağlılıklarını kaybetmelerine ve daha fazla güven sağlayan işverenleri seçmelerine yol açmaktadır (Tokol, 2000)

İşgörenler için önemli bir motivasyon aracı olan iş güvenliği, işgörenlerin gelecekle alakalı fikirleri, planları ve hedeflerine ulaşması yönünde önemli bir etkidir. İşletmenin sağlayacağı güvenlik koşullarının niteliğini, ekonomik boyutlar etkileyebilir. Emeklilik, ferdi kaza, sağlık, hayat ve işsizlik vb. sigortalar gibi sosyal güvenlik araçlarının yanında işgörenin, işinde kalıcı olarak çalışma imkanı olduğunu bilmesi, işgörenlerin işletmeye olan bağlılığını artıracaktır. İşgörenlerin, sosyal güvence altına alınması durumu işletmenin maddi koşullarına bağlı olarak değişebilmektedir. Ekonomik düzeyi düşük işletmelerin, genellikle işgörenlerinin bu tür ihtiyaç ve haklarına cevap verememeleri, işgörenlerin, bu hak ve ihtiyaçlarına cevap verebilecek, daha güçlü ekonomik düzeye sahip, işletmelere yönelmektedir. Böylece iş garantisi ve sosyal güvenlik unsuru, işletmelerde iş bırakma ve iş gücü devir hızına olan etkisi önemli oranda artırmaktadır (Çımrın ve Durdu, 2015:62).

2.1.5.4.4.2.4. Yönetim Anlayışı

Yönetimin en önemli amacı, nitelikli ve verimli bir örgüt anlayışı dizayn etmektir. Nitelikli ve verimli bir örgüt anlayışı oluşturmak, yüksek derecede motivasyona sahip işgörenlerle sağlanabilmektedir. İşgörenler sorumluluk ve görevlerini yerine getirebilmek için istekli olmadıkça, yönetsel süreçlerden beklenen seviyede sonuç alınamamaktadır. Yönetimin amacı, çalışma isteğini ortaya çıkarmak, bu isteği geliştirmek ve sürdürmek olmalıdır. İşgörenlerin, işlerini nitelikli ve verimli bir düzeyde gerçekleştirmesi için yüksek düzeyde motive edilmesi gerekmektedir (Doğan ve Kılıç, 2007:57-58).

Yönetim anlayışının temelinde iletişim yatmaktadır. Yönetici, işgörenlerini örgüt amacına uygun şekilde istekle çalışmalarını sağlamak ve işgörenler ile yapıcı bir iletişim içerisinde olmak zorundadır (Özer, 2005:10). Örgütlerin, maddi kaynakları ile insani kaynaklarını, örgüt amaçlarını gerçekleştirmeye yönelik şekilde idare etmek zorunda olan yöneticilerin, teknik malzemelere olduğu gibi insana da

hükmedebileceği bir gerçektir. Bu nedenle yöneticinin, iyi bir davranış analizi yapabilmesi ve lider sorumluluğu ile işgörenleri, doğru şekilde motive etmesi gerekmektedir (Aykanat, 2010:11). Bu kapsamdan hareketle otel işletmeleri açısından, sahip olunan yönetim anlayışı, işgörenlerin işgören devir hızına etki eden diğer bir örgütsel unsurdur.

2.1.5.4.4.2.5. Diğer İşgörenlerin İşten Ayrılması

Yüksek oranda işi bırakan işgörenlerin sayısı, otel işletmelerinin maliyetlerinin artmasına, operasyonların aksamasına dolayısıyla kalitenin ve verimliliğin azalmasına neden olduğu için, işletmeler açısından arzu edilmeyen bir durumdur (Kaya, 2010:220). Ancak, işgörenlerin işten ayrılması işletmede doğrudan oluşacak aksamaların yanında, diğer işgörenlerin de işten ayrılma düşüncesinin gelişmesi gibi bir etki doğurabilir (Tütüncü ve Demir, 2003:76; Tiritoğlu, 2006:128).

Otel işletmelerinde yaşanan yüksek düzeyde işgören devir hızı, işletmedeki diğer işgörenler açısından problemler oluşturabilmektedir. Öncelikle işletmeden ayrılan her işgörenin yerine yeni bir işgörenin alınmadığı takdirde, işletmedeki mevcut işgörenlerin iş yükü artacaktır (Akova vd., 2015:98). Üstelik alınan yeni işgörenin eğitilmesi ve oryantasyon süreci sırasında da mevcut işgörenler benzer sorunlarla karşı karşıya kalacaktır. Bu durum iş yükünün artışına yani sorumlulukların artmasına sebep olacağı için iş tatmini sorunu ortaya çıkabilecek ve diğer işgörenlerin de işletmeden ayrılmasına neden olabilecektir. Bununla birlikte işten ayrılan bir işgörenin, bu ayrılığı işletmedeki arkadaşlarına negatif şekilde yansımaktadır. Yapılan bir araştırmada işletmede kalan işgörenlerin, işletmeden ayrılan işgörenlerden sonra verimliliklerinde ve iş tatminlerinde düşüş yaşandığını göstermektedir. Özellikle ayrılan işgörenin işten ayrılmadan önce belirttiği olumsuz durumlardan dolayı iş arkadaşlarının da işten ayrılma eğilimlerinin oluşmasına neden olabilmektedir (Arslan, 2014:20-21). İşten ayrılmaların, işletmede kalanlar açısından en önemli etkisi üstlerin işlerinden ayrılmasıdır (Tiritoğlu, 2006:128). Uzun süre birlikte çalıştıkları ve yönetim şekline alıştıkları bir üstün işten ayrılması sonucu yerine gelen kişi özellikle işletme dışından geliyorsa, işgörenlerde bir çekingenlik ve korku duygusu meydana getirecektir (Çağlayan, 2006:19). İşgörenler, ait olma, saygı, statü ve benzeri motive edici dengeler yeniden kuruluncaya kadar yeni gelen üste karşı temkinli davranmayı sürdüreceklerdir. Bu durumun devamlılık arz etmesi işgörenlerin, işten ayrılma kararı vermesine yol açacaktır (Yıldız vd., 2014:235-236).

İşgörenlerin, işten ayrılması örgüt arkadaşlarının da bu fikre kapılmalarında sürükleyici bir etkisinin olduğunu göstermektedir. Bunun başlıca nedeni ise, ayrılan işgörenin yeni iş yerindeki çalışma koşullarını, eski iş yerinde bulunan arkadaşlarına anlatarak onları da ayrılmaya ikna etmesidir. Özellikle otel işletmelerinde aynı departman veya aynı işletmedeki işgörenlerin bir grup halinde başka işletmeyle anlaşarak işten ayrılmaları sıklıkla yaşanan olaylardır. Sonuç olarak, bir işgörenin işten ayrılması, işgören devri üzerinde bir etki ve devingenlik oluşturmaktadır (Tiritöglü, 2006:127-128).

2.1.5.4.5. İşgören Devir Hızı Kapsamında İşten Ayrılma Eğilimi ve Önlenmesi

Genel olarak, işten ayrılma eğilimi, bir işgörenin yakın bir zamanda işine son verme isteğiyle ilgili düşüncesidir. İşgörenin işten ayrılma niyetinin işe son verme davranışına dönüşmesi, belirli bir süreç içerisinde gerçekleşir (Şahin, 2011:277). İşgören devri, bireysel anlamda işgörenlerin, moral ve motivasyonlarını düşürmekte, iş tatminleri ile iş performanslarının azalmasına neden olmaktadır. Bu nedenle yöneticilerin, işgücü devir hızlarını normal düzeyde tutabilmek ve nitelikli işgörenlerin, işletmeden ayrılmalarını önleyebilmek için, öncelikle işten ayrılmayı etkileyen faktörleri belirleyip iyi analiz etmeleri ve uygun stratejiler geliştirerek gerekli iyileştirmeleri yapmaları gerekmektedir (Demirkıran ve Erdem, 2014:290).

İşgörenlerin işten ayrılma niyetleri, işletmeler açısından ciddi ve önemli sorunlar teşkil etmektedir. Bireylerin çalıştıkları örgütten ayrılmaları, sadece fiziksel ayrılma anlamına gelmez. Örgütten ayrılan birey, edindiği bilgiyi ve tecrübeyi de beraberinde götürmektedir. İşletmeye yeni katılacak olanların, bu bilgiyi ve tecrübeyi yeniden kazanmasının, işletmeye olan maliyeti oldukça yüksektir (Sarıoğlan, 2007:32). İşgören devrine etki eden faktörleri azaltarak en düşük seviyede tutmak için, işletmelerde iyi bir insan kaynakları planlaması yapılmalı, iş analizleri yapılarak iyi bir yönetim sistemi ve uygun bir çalışma ortamı oluşturulmalı, dengeli bir ücret sistemi ve terfi olanakları geliştirilmeli, tüm bunlarla birlikte işgörelere iş garantisi ve sosyal güvenlik haklarının da sağlanması gerekmektedir (Yılmaz ve Halıcı, 2010:99).

Nitelikli işgücünü bulmak kadar işgören kaynağın işten ayrılmasını önlemek de, insan kaynakları yönetiminin öncelikli ilgi alanlarından birisidir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin azaltılması, işgören verimliliğinin artırılmasında önemli bir etkiye sahiptir (Turunç ve Çelik, 2010:164).

2.1.5.4.6. Bir Kavram Olarak İşgören Devir Hızı Algısı ve Önemi

En temel tanımıyla algı, yaşanan dünyada herhangi bir olay veya duruma yönelik sahip olunan kanı, yargı ve zan şeklinde tanımlanmaktadır. Günümüz dünyasında bireyler, birçok olay ve eylemleri sahip oldukları algılar sonucunda işlevlendirdikleri görülmektedir. Öte yandan bireylerin bir olay veya dış dünyaya yönelik görüşlerinde sahip oldukları kanı ve algılar, davranışlarının boyutu ve şiddetini oluşturmaktadır (Özer, 2012:148).

Otel işletmeleri açısından son derece önemli olan ve ciddi düzeyde kontrol altına alınması gereken işgören devir hızına yönelik, çalışan işgörenlerin algısı ve bu kavrama yönelik bakış açıları son derece önemlidir (Keskin, 2013:71). Çünkü işgörenler nezdinde otel yiyecek-içecek ünitelerinde işgören devir hızının ne olduğu ve bu devri etkileyen unsurların neler olduğunun ortaya konulması önemli bir yönetim fonksiyonunu oluşturmaktadır (Çoban, 2010:23; Huyton ve Sutton, 1996).

Otel işletmeleri tarafından önemli bir sorun olan işgören devir hızı kavramı ve bu kavramın boyutlarının otel işletmeleri yöneticileri tarafından öğrenilmesi, bu işletmelerde, işgören devir hızına etki eden unsurların ortaya konularak çözüm sunulması açısından hayati bir uygulamadır. İşgörenlerin, işgören devir hızı algısına odaklanması ve işgören devir hızı algısını etkileyen unsurların neler olduğunun ortaya konulması, işletmelerde işgören devir hızı kapsamında işten ayrılmayı azaltacak önemli bir unsurdur (Akova vd., 2010:88; Nivethitha ve Kamalanabhan, 2014:35).

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısının ortaya konulması, bu sektörün yiyecek-içecek ünitelerinde işgören devir hızını engelleyecek stratejiler geliştirmesine imkan sağlayacak ve bu durumda öncelikle otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerini daha sonra ise tüm otel işletmeleri açısından bu sorunun azaltılmasına katkılar sağlayacaktır (Chong vd., 2013:23).

2.2 İLGİLİ ARAŞTIRMALAR

Bu bölümde, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algılarına yönelik literatürde yapılmış olan yerli ve yabancı araştırmalar ile bu araştırmaların bulgularına yer verilmiştir. İş tatmini ve işgücü devir hızı algısı otel işletmeleri açısından oldukça önemli kavramlar olmasıyla birlikte ilgili yazında otel işletmelerinde her iki kavrama yönelik yapılmış bazı araştırmalara rastlanılmaktadır

(Tablo 1). İlgili tabloda görüldüğü üzere farklı içerikteki araştırmalar farklı örneklem grubu üzerinde yapılmış ve söz konusu araştırmalardan çeşitli sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 1: Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı Üzerine Yapılmış Çalışmalar

<p>Aksu (1995), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, işten ayrılma niyetlerinin, işletmeye olan maliyetlerinin tespit edilmesine yönelik, Antalya ilinde bulunan 7 adet, 5 yıldızlı otel işletmesinin işgören ve personel müdürleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda, işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde iş garantisinin olmaması, düşük ücret ile terfi faktörlerinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan, işgören devir hızının yüksek olmasının işletmenin maliyet kalemlerini ciddi derecede yükselttiği, bu araştırmada ortaya konulan diğer bir bulgudur.</p>
<p>Demir (2002), otellerde işgörenlerin çalışma koşullarını etkileyen ve işgören devir hızına neden olan faktörlerin belirlenmesine yönelik, Muğla bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı oteller ile 1. ve 2. sınıf tatil köylerinde görev yapan işgörenler ve yöneticiler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda, işgören devir hızında, sektörün mevsimsel özelliğinin etkili olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmada iş gücü devir hızının söz konusu olduğu işletmeler için %49,79 olduğu tespit edilmiş ve işgücü devir hızında en yüksek değişimin, yiyecek-içecek ünitesinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işten ayrılmayı etkileyen en önemli etkenin ise "yönetim" faktörü olduğu, bu araştırmada ortaya konulan bir diğer bulgu olmuştur.</p>
<p>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 gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenlerin iş tatmini ve işten ayrılma eğilimlerini etkileyen en önemli faktörlerin "işin doğası", "amirler ve ücret" ile "ek imkânlar" olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan araştırmada "psikolojik ve sosyal" faktörlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde "ekonomik" faktörlere göre daha etkili olduğu, bu araştırmada ortaya konulan bir diğer bulgu olmuştur. 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 düzeyde olduğu ortaya konulmuştur.</p>
<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 işgöreleri 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>

Tablo 1'in devamı

<p>Sarioğlan (2007), eşme bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı ve işgören devir hızının turizm sektörü, otel işletmeleri ve işgörenler üzerindeki etkilerini ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma eşme bölgesinde faaliyet gösteren 9 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan 379 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde, işgören devir hızının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan işgören devir hızının yüksek olmasının işletmenin hizmet kalitesini düşüreceği ve işletmeye ek maliyetler getireceği bu araştırmada ortaya konulan diğer bir sonuç olmuştur.</p>
<p>Gün vd. (2011), Kapadokya bölgesindeki otel işletmelerinin "işgören devir hızının" 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. Ayrıca alışanların cinsiyet ve kadro durumları ile iş değiştirme sıklığı arasında bir ilişki olduğu bu araştırma sonucunda ortaya konulan diğer bir bulgudur.</p>
<p>Başoda (2012), konaklama işletmelerinde tüketiciyle yüz yüze iletişimde bulunan işgörenlerin, ne derece hizmet vermeye yatkın olduklarını tespit etmek ve hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaya yönelik, bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Nevşehir'de faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ve önbüro departmanlarında çalışan 263 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, konaklama işletmelerinde işgörenlerin, kişilik özelliği olarak hizmet verme yatkınlığı düzeylerinin 'yüksek' olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ile olumlu ve önemli derecede ilişkisi olduğu, işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin ise istatistikî olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Öneği (2014), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin 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 araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 400 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma, sonucunda, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans boyutları arasında, pozitif ve anlamlı bir ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan farklılık testleri sonucunda, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeylerinin çalışanların demografik değişkenlerine göre de farklılık göstermediği, bu araştırmada ortaya konulan bir diğer sonuç olmuştur.</p>
<p>Akova vd (2015), 5 yıldızlı otel işletmelerinde işgücü devir hızına etki eden risk faktörlerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma, İstanbul ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 2010 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda, işgörenlerin işgören devir hızı risk faktörleri olarak çalışma süresi, iş yerinde günlük çalışma saati, kariyer beklentisi ve kendini mutlu hissedememe gibi faktörler olduğu belirlenmiştir.</p>

Tablo 1'in devamı

<p>Zopiatis vd. (2014), otel çalışanlarının iş tatmininin örgütsel bağlılık ile işgören devir hızı arasındaki ilişkiyi incelemek üzere bir araştırma gerçekleştirmişlerdir. Araştırma, Kıbrıs'ta faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde, tam zamanlı çalışan 482 personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modeli kullanılarak gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Walmsley (2004), deniz kıyısındaki otellerin işgören devir hızı ve işgören devir hızını etkileyen faktörlerin tespit edilmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. İngiltere'nin Torbay şehrinde, 104 personel üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, ilgili işletmelerde işgören devir hızı oranının yüksek olduğu tespit edilmiş ve bu oranın işletmenin türü ve boyutuna (çok küçük, küçük, orta ve büyük) bağlı olarak önemli farklılıklar gösterdiği ortaya konulmuştur. İşletmelerde ortaya çıkan yüksek devir hızının, uzun çalışma saatleri, düşük maaş, beğenilmeyen iş rolü, kariyer fırsatlarının eksikliği ve diğer kişisel faktörlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.</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 araştırma kapsamında 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>
<p>Yeh (2013), otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarının, iş bağlılığına etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Tayvan'da faaliyet gösteren 20 otelde çalışan 336 işgören üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, işgörenlerin iş tatmin durumunun işe bağlılık üzerinde önemli bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Chi ve Gürsoy (2009), iş tatmini ve müşteri memnuniyetinin finansal performansa etkisi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. 3-4 ve 5 yıldızlı 50 otelde çalışan yönetici ve müşteriler üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, müşteri tatmininin finansal performansa, işgören tatmininin müşteri tatminine doğrudan etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgören performansının finansal performansa doğrudan değil, müşteri tatmini üzerinden dolaylı bir etkisi olduğu, bu araştırmada tespit edilen diğer bir bulgu olmuştur.</p>
<p>Chiang vd., (2005), işgörelere verilen eğitimin, işgörenlerin iş tatmini ve işten ayrılmaya etkisine yönelik bir araştırma yapmıştır. Kansas ve Missouri'de bulunan 4 otelde çalışan 300 işgören üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda, işgörenlerin işletme tarafından verilen eğitimlerden memnun olduğu ve bu eğitimlerin işgörenlerin iş tatminini artırdığı tespit edilirken iş tatminin artması sonucu işgörenlerin, işten ayrılma eğilimlerinde azalma olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Günlü vd., (2010), Türkiye'nin Ege bölgesinde faaliyet gösteren büyük ölçekli otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin, örgütsel memnuniyetinin ölçülmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Ege bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 123 otel yöneticisi üzerine gerçekleştirilen araştırma sonucunda, iş tatmininin örgütsel memnuniyeti etkilediği tespit edilmiştir.</p>

Tablo 1'in devamı

<p>Gustafson (2002), eğlence kulüplerinde işgören devir hızına etki eden faktörlerin belirlenmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Amerika'da 200 eğlence kulübünde görev yapan yöneticiler üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, işgören devir hızına etki eden faktörler, kulüp türü, kulüp kapasitesi ve yöneticilerin turizm eğitimi alma değişkenine göre değiştiği sonucu tespit edilmiştir.</p>
<p>Gazzoli vd., (2010), örgütler tarafından gerçekleştirilen personel güçlendirme ve işgörenlerin iş tatmin durumlarının, müşterilerin hizmet kalitesi algısına olan etkisini ölçmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Restoran işletmelerinde 474 restoran çalışanı ve 1259 müşteri üzerinde gerçekleştirilen araştırma sonucunda, personel güçlendirme ve işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin durumunun müşterilerin restoranlardaki hizmet kalitesi algısını ciddi şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Chuang vd., (2009) Amerika Birleşik Devletleri'nde otel gazinolarında görev yapan mutfak şeflerinin iş tatmin düzeylerinin tespit edilmesi amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Las Vegas'ta faaliyet gösteren 25 gazinoda çalışan 152 şef üzerinde yapılan araştırmanın sonunda, şeflerin iş tatmin durumlarının "yüksek" düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte şeflerin, kendi kendine çalışmaktan mutlu olduğu tespit edilirken en düşük düzeyde iş tatminsizliğinin ise şirket politikalarından yaşandığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Dipietro ve Condly (2007), otelcilik sektöründe işgören devir hızını kendileri tarafından geliştirilen "CANE" motivasyon modeline göre değerlendirilmesi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. 545 katılımcı üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda otelcilik sektöründe işgören devir hızının yüksek olduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Sledge vd., (2008), Brezilya otellerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinde, işgörenlerin sahip olduğu kültürün bir etkisinin olup olmadığına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. 81 işgören üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda işgörenlerin, iş tatmininin işgörenlerin kültürüne göre değiştiği, farklı kültürlere sahip işgörenlerin, farklı iş tatmin düzeylerine sahip olduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Sarker vd., (2003), otel çalışanlarının yaşı ve işletmede çalışma süresinin iş tatmin durumları üzerine etkisinin olup olmadığının tespitine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Taylan'da faaliyet gösteren 323 otel işgöreni üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda, işgörenlerin yaşının iş tatmini üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı fakat işletmede çalışılan sürenin iş tatmin durumunda önemli bir etkisinin olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Sy vd., (2006), işgörenlerin ve yöneticilerin duygusal zekasının iş tatmin ve iş performansına etkisinin olup olmadığının ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Amerika Birleşik Devletleri'nde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 187 yiyecek-içecek işgöreni üzerinde yapılan araştırmanın sonucunda, işgörenlerin ve yöneticilerin duygusal zekasının iş tatminine ve iş performansına önemli derecede pozitif yönlü bir etkisi olduğu tespit edilmiştir.</p>

Tablo 1'in devamı

<p>Tiritoğlu (2006), konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin karşılaştıkları stres faktörlerini ve bu faktörlerin işgören devir hızı üzerine olan etkilerini ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldıztılı konaklama işletmelerinde görev yapan 774 işgörenin katıldığı araştırmanın sonucunda, örgütsel stres faktörlerinin işgörenlerin işten ayrılma davranışı üzerinde etkisinin olduğu fakat işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerini gösterebilmeleri, ağırlıklı olarak ülkedeki ekonomik durum ve iş bulma imkanları ile yakından ilgili olduğundan, konunun iş bulma olanakları ile ilişkili olduğu sonucu ortaya konulmuştur.</p>
<p>Lam vd., (2001), Hong Kong'ta bulunan in restoranlarında çalışan yöneticilerin, iş tatmin durumunun tespit edilerek iş tatmininin işgören devir hızına etkisini tespit etmek amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. 171 yönetici üzerinde gerçekleştirilen araştırmanın sonucunda, iş tatminin dört boyuta sahip olduğu ve iş tatminiyle işgören devir hızı arasında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir</p>
<p>Gürbüz (2007), işgörenlerin sahip olduğu eğitim düzeyinin iş tatmin durumları üzerindeki etkisini ortaya koymak amacıyla bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda, işgörenlerin sahip oldukları eğitim düzeyi ile iş tatmin durumları arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, eğitim düzeyi yükseldikçe iş tatmin durumun daha fazla arttığı tespit edilmiştir.</p>
<p>Avcı ve Küçükusta (2009), otel işletmelerinde örgütsel öğrenmenin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma eşme'de faaliyet gösteren 5 yıldıztılı beş otel işletmesinde çalışan 250 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmanın sonucunda, örgütsel öğrenme ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü, örgütsel öğrenme ile işten ayrılma eğilimi arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.</p>
<p>Tuna (2007), otel işletmelerinde işgören devir hızını belirlemek ve işgören devir hızının nedenlerini ortaya koymak amacıyla otel işletmelerinde kapsamlı bir oryantasyon eğitimi verilip verilmediği, otellerde yazılı iş tanımı bulunup bulunmadığı ve yıldıztılına göre, personel devir oranının farklılık gösterip göstermediği üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma, Ankara'da faaliyet gösteren 52 otel işletmesi üzerinde gerçekleştirilmiş olup yapılan araştırmanın sonucunda, işgören devir oranı, oryantasyon eğitimi verilen işletmelerde, verilmeyenlere; yazılı iş tanımı bulunan işletmelerde, bulunmayanlara oranla daha düşük çıkmıştır. Ayrıca, yıldıztılı sayısı yüksek olan otellerin işgören devir oranı düşük, yıldıztılı sayısı düşük olan otellerin ise, işgören devir hızı yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Pelit ve ztrk (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 yıldıztılı 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. Ayrıca, şehir otellerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarının, sayfiye otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden daha yüksek düzeyde olduğu ve işgörenlerin iş tatmin durumlarının sahip oldukları eğitim düzeylerine göre de farklılık gösterdiği, bu çalışma kapsamında elde edilen diğer bir sonuç olmuştur.</p>

Tablo 1'in devamı

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 Kundu 72 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 düzeylerin düşük olduğu ve iş tatminin işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli ve belirleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3. MATERYAL VE YÖNTEM

Araştırmanın bu bölümünde, veri elde etmede kullanılan yöntem hakkında detaylı bilgilere yer verilmiştir. Materyal ve yöntem bölümünün birinci alt başlığında araştırmanın problemi belirlenirken ikinci alt başlığında, araştırmanın amacı ortaya konulmuştur. Materyal ve yöntem bölümünün üçüncü alt başlığında, araştırmanın önemine değinilmiş olup dördüncü alt başlığında ise araştırmanın evren ve örneklemini üzerinde durulmuştur. Beşinci alt başlıkta, araştırma verilerinin toplanma teknik ve süreci açıklanmış olup altıncı alt başlıkta ise araştırmaya ait sınırlılıklar ve varsayımlara değinilmiştir. Bölümünün yedinci ve son alt başlığında ise, araştırmanın güvenilirliğine ilişkin bilgiler ortaya konulmuştur.

3.1. Araştırmanın Problemi

Otel işletmeleri, müşterilerine konaklama hizmetlerinin yanı sıra, yiyecek-içecek hizmetleri sunan ve bunun yanında, talep eden müşterilere eğlence, oda servisi, çamaşırhane, kuaför, animasyon ve rekreasyon gibi hizmetleri de sunma özelliğine sahip işletmelerdir (Bardi, 2003:12). Tarihin ilk dönemlerinde han ve kervansaraylar şeklinde ortaya çıkan otel işletmeleri zaman içerisinde büyük değişim ve gelişim göstererek günümüzde birçok hizmeti bünyesinde bulunduran tesislere dönüşmüştür. Turizm sektöründe, konaklama türüne yönelik ürün ve hizmet üreten otel işletmeleri, gerek üretim gerekse ürün ve hizmetleri müşterilere sunma şekli ve koşulları bakımından diğer hizmet işletmelerine nazaran çeşitli farklılıklara sahiptir. Üretilen ürün ve hizmetlerin temelinde yoğun beklentilerin yer aldığı bu işletmelerde, müşteriler tarafından talep edilen hizmete yönelik beklentiler, diğer hizmet işletmelerindeki müşterilerin beklentilerine göre daha hassas ve kırılğan bir yapı gösterir (Bulgan ve Soybalı, 2011). Günümüz turizm endüstrisinde müşteri istek ve beklentilerinin değişim ve çeşitlilik göstermesi, turizm sektörü açısından

uluslararası alanda büyük bir rekabetin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gönen ve Ergun, 2008). İşletmeyi, rakipleri karşısında avantajlı duruma getiren ve müşteri nezdinde işletmenin tercih edilmesini sağlayan etkenlerin başında yer alan müşteri memnuniyetinde ise, sunulan hizmetin kalitesi kadar hizmetin sunumunu gerçekleştiren işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin düzeyi de önemli bir etken olarak kabul edilmektedir (İnce, 2008:58).

Otel işletmelerinde, özellikle iş yoğunluğunun yüksek olduğu dönemlerde, işgörenlerin, işlerinden ayrılmaları, işletme maliyetlerinin artmasına, diğer işgörenlerin daha yoğun bir şekilde çalışmasına ve buna bağlı olarak da hizmet ve üretim kalitesinde düşüşler yaşanmasına neden olmaktadır. Bu durum ise müşteri memnuniyetinin azalmasına ve işletme adına olumsuz imajın ortaya çıkmasına etki etmektedir (Karataş, 2013:68). İş tatminsizliği nedeni ile işten ayrılan işgörenin yerine yenisinin bulunması ve yeni başlayan işgörenin, tecrübeli olsa dahi, yeni örgütün iş sistemleri, örgütsel politikaları ve iş yeri ortamı konusunda eğitilme zorunluluğu gibi işlemler için yaşanan zaman kaybı, işgücü verimliliğinde azalmaya ve işletme masraflarında artmaya neden olmaktadır (Özdemir, 2006). Bu kapsamda otel işletmeleri açısından işgörenlerin, iş tatmininin sağlanması ve işgören devir hızının en düşük düzeye tutulması, otel yöneticilerinin öncelikli uygulaması gereken stratejiler arasında yer almaktadır (Poyraz ve Kama, 2008:144).

İlgili araştırmalar incelendiğinde, otelcilik sektöründe işgören devir hızı oranının, diğer sektörlerdeki işgören devir hızı oranından daha yüksek düzeyde olduğu görülmektedir (Davidson, 2010:452). Öte yandan otelcilik sektöründe, en yüksek işgören devir hızı oranı, yiyecek-içecek ünitelerinde gerçekleşmektedir (Akova vd., 2015:91; Gün vd., 2011:253). Bu noktadan hareketle, yapılan bu araştırmanın problemini, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumları ve işgören devir hızı algı düzeylerinin ne seviyede olduğudur? Öte yandan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlarla işgörenlerin işgören devir hızı algılarını oluşturan boyutlar arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığıdır? Ayrıca işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin artırılarak, işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin nasıl en düşük düzeyde tutulabileceği noktasında neler yapılması gerektiği de bu araştırmada ortaya konulan bir diğer problemi oluşturmaktadır.

3.2. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacını, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumları ile işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerinin tespit edilmesi ve iş tatminin işgören devir hızına olan etkileri oluşturmaktadır. Öte yandan iş tatminini oluşturan boyutların işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlarla arasında herhangi bir ilişkinin olup olmadığının ortaya konulması da yapılan bu araştırmanın diğer bir amacını meydana getirmektedir.

Otel işletmelerinin emek-yoğun bir yapıda olması ve otomasyonlaşmanın sınırlı düzeyde gerçekleşmesi otel işletmeleri açısından işgören unsurunu yüksek düzeyde ön plana çıkarmaktadır. Otel işletmelerinde işgören unsuru, organizasyonların başarısında oldukça önemli rol oynamakla birlikte, bu unsur genellikle otelcilik sektörünün yiyecek-içecek ünitelerinde ayrı bir önem taşımaktadır. Çünkü otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde hizmet kalitesinin en önemli elemanlarını bu bölümün sahip olduğu işgörenler oluşturmaktadır (Çoban, 2010). Öte yandan, işletmenin amaç ve hedeflerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecek olan işgören performansı, müşteri-çalışan-yönetici ilişkisinin yüksek düzeyde birbirini etkilediği otelcilik sektöründe, yalnızca işgörenlerin yüksek iş tatmin düzeyleri ve işletmeyi gönülden sahiplenmeleri ile sağlanılabilmektedir. Otel işletmelerinin, müşterilerine sundukları hizmet içeriği, sahip oldukları fiziksel imkânlar ve hizmetin kalite düzeyi yönüyle diğer işletmelere nazaran farklılaşmaktadır. Bu farklılaşmaya bağlı olarak işletmelerin, farklı kalite koşullarına sahip olması gerekliliği ve kalitenin sağlanmasında fiziksel olanakların yanında, işgörenin bilgi, beceri ve davranışlarının da etkili olduğu görülmektedir (Kozak, 2009:1).

İşgörenler, çalışma hayatı süresince, çalıştıkları işletme ve iş koşullarına dair çeşitli deneyimler elde etmektedir. Bu deneyimler; iş tecrübeleri, mutlulukları, üzüntüleri, kazandıkları ve bunları elde ederken verdikleri maddi ve manevi değerlerden oluşmaktadır (Özer, 2010). İşgörenlerin, işletmeyle olan ilişkilerini belirleyen ve işletmeye karşı davranışlarını şekillendiren onların işletmeye yönelik sahip olduğu algılardır (Karataş, 2013:1). Bir işletmede, işgörenlerin, inisiyatif aldıkları, bireysel ve takım çalışmasına uyum sağlayabildikleri ve en önemlisi stratejik kararlar alabildikleri bir çalışma ortamına sahip olmaları işgörenlerin iş tatminini olumlu yönde etkilemektedir (Gümüştekin ve Emet, 2007). Çünkü

işgörenler, kendilerini iş yerleriyle özdeşleştirebildikleri ölçüde mutlu ve başarılı olabilmektedir. Aksi takdirde, işgörenlerin motivasyonları düşebileceği işletmeden ayrılma ihtimalinin artacağı ve bu durum sonucunda kendilerinden beklenen yüksek düzeyde hizmeti müşterilerine veremeyecekleri muhtemeldir (Özdevecioğlu, 2003:113). Diğer bir ifadeyle, işgörenin faaliyetleri sonucunda, işletmeye yapmış olduğu katkının, çalıştığı işletme tarafından bir değer olarak kabul edilip edilmediği algısı, işgörenin işletmeyle arasındaki bağlılığın derecesini olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir (Kaplan ve Ögüt, 2012:389). Bu kapsamda işgörenlerin, yüksek düzeyde iş tatminine sahip olmasının önemi ortaya çıkmaktadır (Akar ve Yıldırım, 2008:98).

Emek gücüne olan ihtiyacın her zaman var olduğu otelcilik sektöründe, hizmet ve ürünlerin kalitesini etkileyen diğer bir önemli husus da, işletmeye yeni çalışan alınması ve alınan çalışanın işe entegre edilmesi gibi ek maliyetler yükleyerek, işletme kârlılığının düşmesine neden olan işgören devridir (Yazıcıoğlu, 2009:238; Yanardağ ve Avcı, 2012:44). İşgörenin, işe girmesi ile başlayıp işten ayrılması arasında geçen süreç bir döngü olarak kabul edilmekle birlikte işgörenin işe başlamasıyla beraber örgütsel sosyalleşme süreci de ortaya çıkmaktadır. Bu süreç içerisinde işgörenler bağlı bulunduğu örgütleri hem etkileyebilirken hem de örgütlerden etkilenebilmektedir. Bunun sonucunda işgören, belirli bir düzeyde iş motivasyonuna, başarıya, iş tatminine ve örgütsel bağlılığa sahip olmaktadır. Bunlardan birinin ya da birkaçının düşük düzeyde olduğu durumda ise işgören, işten ayrılma duygusu içerisinde girebilmektedir (Azaklı, 2011:84). İşgörenlerin, işveren tarafından veya kendi isteği ile işten ayrılması ve bu kişilerin yerine yeni işgörenlerin alınması şeklinde ortaya çıkan giriş-çıkış hareketleri şeklinde ifade edilen işgören devri (Met ve Sarioğlu, 2010:202), personelin, kişisel nedenlerden veya çalışma koşullarından dolayı başka iş imkânı sağlayan işletmelere geçmeleri anlamına gelmektedir (Demirkıran ve Erdem, 2014:290). Bu kapsamda otel işletmeleri açısından işgörenlerin, sahip olduğu işgören devir hızına yönelik algı düzeyi, bu unsurun önlenebilmesi için önemli bir konuyu oluşturmaktadır.

Bu kapsamda yapılan bu araştırmanın amacını Gaziantep ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde iş tatmini ve işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilerek işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgören devir hızı algı düzeylerinin ortaya konulması oluşturmaktadır. Öte yandan iş tatminini oluşturan boyutların işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlarla arasında

herhangi bir ilişkinin olup olmadığının ortaya konulması da yapılan bu araştırmanın diğer bir amacını oluşturmaktadır. Bu araştırma kapsamında ortaya konulacak detaylı amaçlar ise şunlardır:

- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatminini oluşturan boyutların tespit edilmesi,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarının genel olarak ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarının boyutlara göre ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumu ile işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarıyla yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarıyla eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilmesi,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeylerinin genel olarak ortaya konulması,

- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeyinin boyutlara göre ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeyleriyle işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeyleriyle işgörenlerin yaş aralıkları arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeyleriyle işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,
- Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algı düzeyleriyle işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılık olup olmadığı, farklılık varsa bu farklılığın hangi boyutlardan kaynaklandığının ortaya konulması,

3.3. Araştırmanın Önemi

Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmeleri, bir bölgede turizm sektörünün gelişimi ve çeşitlenmesini sağlayan turizm işletmelerinin ana kolunu oluşturmaktadır. Otel işletmeleri ise, konaklama işletmeleri içerisinde yer almakla birlikte, destinasyonda konaklama işletmelerinin en popüler türünü oluşturan işletmelerden birisidir. Otel işletmeleri, turistlerin değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme faaliyetlerinde, turistlerin konaklama, yeme-içme ve diğer ihtiyaçları karşılamak amacıyla kurulmuş olan işletmeler olup, bu işletmelerde müşterilere çok çeşitli faaliyet ve hizmetler sunulmaktadır (Coşar, 2008; Şener, 2001:4). Öte yandan, otel işletmesi açısından iyi organize edilmiş ve verimli çalışan

bir yiyecek-içecek ünitesi, pazarlama ve reklam, otel içi satışların artırılması, imaj ve müşterilerin sadakati bakımından önemli fonksiyonları yerine getirmektedir (Karamustafa, 1994:63). Memnuniyet düzeyi yüksek müşterilere sahip olan bir işletmenin, rakipleri ile rekabet edebilme ve kârlılığı artırma olasılığı son derece yüksektir. Çünkü beklentileri karşılanmış müşterilerin, işletmeye bağlılıkları sağlanarak işletmeden tekrar satın alma davranışı gerçekleştirmesi son derece kolaylaşır (Çiçek ve Doğan, 2009:200; Çatı ve Koçoğlu, 2008:168).

Yüksek düzeyde beslenme bilinciyle işletmeleri tercih eden ve hizmetlerin kendi beklentilerini karşılayacak düzeyde yüksek olmasını arzu eden müşterilere sunulan hizmetin kalitesi, işletmenin sahip olduğu işgörenlerin eğitim düzeyi, niteliği ve işletmeyi benimsemesiyle yakından ilişkilidir (Demirkol vd., 2004:121; Sökmen, 2008:1; Sarıışık vd., 2012: 261; İlban ve Kaşlı, 2009:1278). Dürüst olma, müşterilere güler yüz ve nezaketli bir şekilde davranma, kişisel hijyen kurallarına uyma, temiz olma, yardımseverlik gibi tutum ve alışkanlıkların düzeyi ve bu kişilik özelliklerinin müşterilere hizmet esnasında sunuş şekli, otel yiyecek-içecek ünitelerinde, müşterilerin işletmeye karşı memnuniyet hissi oluşmasında oldukça etkilidir (Tarkan ve Tütüncü, 2001:146). Yiyecek-içecek ünitelerinde, hizmetlerin işgörenler tarafından müşterilerle doğrudan iletişim içerisinde sunulması ve oteldeki diğer hizmetlere nazaran yiyecek-içecek hizmetlerinin daha uzun zaman ve sürekli bir şekilde gerçekleştirilmesi gibi nedenler, bu üniteye çalışan işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin düzeyinin önemini ortaya koymaktadır (Öneği, 2014:40). İşletmenin en önemli kaynağını oluşturan ve işletmenin başarısına direk etki eden işgören performansı da işgörenlerin, işlerinden tatmin olma durumlarıyla yüksek düzeyde ilişkilidir (Toker, 2007:92). Bu noktadan hareketle, Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumlarını oluşturan boyutların belirlenmesi ve işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin ortaya konulması önemli bir konuyu teşkil etmektedir.

Otel işletmelerinde, müşterilere hizmet sunumu basit bir ürün olmasının aksine bütünleşik bir şekilde gerçekleşmektedir (Üngüren vd., 2010:2923). Yapısı ve hizmet üretim unsurları diğer işletmelerden farklı olan otel işletmeleri, insanın insana yüksek düzeyde hizmet sunması, üretim ile tüketimin eş zamanlı olması, ürünlerin stoklanamaması gibi kendine has pek çok özelliğinin yanında, işgörenler açısından yoğun çalışma koşulları, iş ve özel hayat arasındaki dengenin sağlanamaması, ağır iş yükü ve yüksek stres faktörü gibi verimliliği etkileyen işgören kaynaklı bazı

unsurlara da sahiptir (Yürür vd., 2008; Kılıç ve Selvi, 2009:907; Pelit ve Öztürk, 2010:45; Dönmez vd., 2011:202). Otel işletmelerinde, iş gücü etkinliğini ve verimliliğini sağlamanın yollarından birisi, motivasyonu yüksek, işletmenin temel prensiplerini benimsemiş, işe ve işletmeye bağlı çalışan bireylere sahip olmaktır (Kaya, 2007:356). İnsan kaynakları yönetiminin başarılı bir şekilde uygulanabilmesinin temelinde, kişileri güdüleme, yönlendirme, bilgi ve beceri düzeylerini yükseltici eğitimler verme, işe uyum sağlama ve iş zenginleştirme gibi insan faktörünü geliştiren ve ön planda tutan sistemler yatmaktadır. Bu sistemlerin oluşturulabilmesi için, otel işletmelerinin istihdam ettiği işgücünden uzun süreli yararlanması gerekmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003:147). Öte yandan işgörenlerin sürekliliği ve müşterilere hizmet sunumundaki başarısı işletmenin kalitesini, standartlarını ve müşteri memnuniyetini artıracak gibi, işletmelere rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlayacak ve işletmenin kârlılık düzeyini de önemli düzeyde artıracaktır (Sarıoğlan, 2007:24). Bu araştırma, Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, oteller açısından önemli bir konu olan işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların belirlenmesi ve işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algılarının ortaya konulması gibi önemli bir konuya odaklanması ilgili araştırmanın başka bir açıdan önemini ortaya koymaktadır.

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde, iş tatmini ve işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların, bu araştırma kapsamında tespit edilmesi otel yiyecek-içecek ünitelerinde her iki kavramın daha iyi anlaşılmasına olanak sağlayacaktır. Bununla birlikte, ilgili alanda her iki konu üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde bu araştırmaların genellikle kıyı bölgelerinde faaliyet gösteren ve deniz-güneş-kum turizmine hizmet sunan mevsimlik otel işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülürken (Akıncı, 2002; Tütüncü ve Demir 2003; Sarıoğlan, 2007; Arslan, 2011) bu konudaki araştırmaların, yıl boyu müşterilerine hizmet sunan otel işletmeleri üzerinde oldukça sınırlı düzeyde incelendiği görülmektedir (Başoda, 2012; Öneği, 2014). Öte yandan ilgili literatürde Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin durumları ile işgören devir hızı algısı üzerine yapılmış herhangi bir çalışmaya ise henüz rastlanılmamıştır. Gaziantep'teki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının ve işgören devir hızı algılarının tespiti üzerine

ilgili alanda yapılmış herhangi bir araştırmaya rastlanılmaması, yapılan bu araştırmanın önemini başka bir açıdan ortaya koymaktadır.

3.4. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bir araştırma için evren, soruları cevaplamak için ihtiyaç duyulan verilerin (ölçümlerin) elde edilebileceği ve araştırma sonuçlarının genellendiği elemanlar bütünüdür (Büyüköztürk vd., 2013:80). Gaziantep İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü web sitesinden elde edilen bilgiye göre, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 17 otel işletmesi bulunmaktadır (Gaziantep İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015). Otel işletmelerinin yöneticileriyle yüz yüze yapılan görüşmeler sonucunda, bu otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde, 396 işgörenin çalıştığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda, yapılan araştırmanın evrenini otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan 396 işgören oluşturmaktadır. Bilimsel araştırmalara konu olan örneklem ise, evrenden belirli kurallara göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliliği kabul gören nispeten daha küçük sayıya sahip elemanlar bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Karasar, 2012:110). Yapılan bu araştırmada evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak veri elde etme sürecinde bazı işgörenlerin araştırmaya katılmak istememesi, bazı işgörenlerin ise veri elde etme süresi boyunca izinli olması nedeniyle hazırlanan anket formu, 17 otelde görev yapan 317 yiyecek-içecek işgöreni üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anketlerin işgörelere uygulanmasından sonra, anketlerin doğru şekilde ve soruların eksiksiz doldurulup doldurulmadığı kontrol edilmiş ve bu işlemin sonucunda 24 anketin eksik, 21 anketin ise yanlış doldurulduğu tespit edilmiştir. Eksik ve yanlış doldurulan anketlerin analize dahil edilmemesi sonucunda, araştırma kapsamında toplam 272 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Elde edilen bu oran ise evrenin yaklaşık %70'ine denk gelmektedir. Belirli büyüklükteki evrenler için kabul edilebilir örneklem büyüklüklerini gösteren Tablo 2 dikkate alındığında, araştırma örnekleminin evreni temsil edebilecek yeterliliğe ve büyüklüğe sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 2: 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 – 144	500 – 217	4000 – 351
20 – 19	110 – 86	240 – 148	550 – 226	5000 – 357
30 – 28	120 – 92	250 – 152	600 – 234	10000 – 370
40 – 36	130 – 97	300 – 169	650 – 242	20000 – 377
50 – 44	140 – 103	360 – 186	700 – 254	30000 – 379

Tablo 2'nin Devamı

60 – 52	150 – 108	400 – 196	800 – 260	40000 – 380
70 – 59	170 – 118	420 – 201	1000 – 278	50000 – 381
80 – 66	200 – 132	440 – 205	2000 – 322	75000 – 382
90 – 73	220 – 140	460 – 210	3000 – 341	100000 – 384

N= Evren Büyüklüğü; n= Gerekli Örneklem Büyüklüğü

3.5. Araştırma Verilerinin Toplanma Teknik ve Süreci

Yapılan bu araştırmada, veri elde etme yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Veri elde etmede kullanılan anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde ankete katılanlar hakkında tanıtıcı bilgilere yönelik (cinsiyet, yaş, medeni durum vb.) dokuz soru yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde, işgörenlerin iş tatmin durumlarının belirlenmesine yönelik on altı soru sorulmuştur. Bu bölümde sorulan sorular Keskin (2004) ve Özer (2010)'in araştırmalarından yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket formunun üçüncü ve son bölümünde ise, işgörenlerin işgören devir hızı algısının tespit edilmesi amacıyla on dört soru sorulmuştur. İşgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan sorular ise Sarıoğlu (2007) ve Karataş (2013)'in araştırmalarından yararlanılarak geliştirilmiştir.

Anket formunun ikinci ve üçüncü 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. Araştırmada elde edilen veriler, 2015 yılının Mayıs ve Haziran aylarında Gaziantep'te faaliyet gösteren 17 otel işletmesinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22.0 istatistik paket programında çözümlenerek verilerin istatistiki analizleri yapılmıştır.

Verilerin analizleri yapılmadan önce veriler üzerinde normallik testi uygulanmış ve yapılan analizler sonucunda verilerin Skewness Değeri (-,341/148)-2.30 olurken, Kurtosis Değeri ise (2,510/ ,294) 8.53 olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan Kolmogorow-Smirnov değeri $p \leq 0,000$ olduğu görülmüş ve ilgili analizler sonucunda verilerin normal dağılmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu noktadan hareketle verilerin analizinde aritmetik ortalama ve standart sapma değerleriyle birlikte oluşturulan hipotezleri test etmek amacıyla, verilerin normal dağılmadığı

hususunu 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 iş tatmininin ve işgören devir hızı algısının düşük, 5'e yaklaştıkça işgörenlerin iş tatmininin ve işgören devir hızı algısının yüksek yönde şekillendiğinin ifade edilmesine karar verilmiştir. Araştırmada verilerin analiz aşamasında elde edilen aritmetik ortalamaların değişim aralığı ise şu şekilde hesaplanmıştır (Olçay ve Giritlioğlu, 2014:10):

$$\text{Değişim Aralığı} = 5-1=4$$

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

İşgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısının ortaya konulmasında belirleyici aralıklar ve ölçüm sonuç derecelerinin yorumlanma bilgileri tablo 3'de verilmiştir. İlgili tabloda yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısının ortaya konulmasında elde edilen aritmetik ortalamalar ve değer aralığına göre ifade edilecek sonuçlar yer almaktadır. Bu kapsamda işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algı düzeyleri, elde edilen aritmetik ortalama değerine göre tabloda yer alan bilgiler sonuç kısmından yararlanılarak ortaya konulmuştur.

Tablo 3: Aritmetik Ortalamaların İsbet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalamaların Aralık 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 bir çoğunda olduğu gibi, bu araştırmada da çeşitli sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu sınırlılıklardan ilkinin, araştırmanın sadece Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin dahil edilmesi, 1, 2 ve 3 yıldızlı otellerin ise araştırma kapsamı dışında tutulması oluşturmaktadır. Araştırmada ortaya konulabilecek diğer bir sınırlılık ise,

araştırmaya sadece Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin dahil edilmesi, diğer şehir ve bölgelerde faaliyet gösteren otellerin ise araştırma kapsamı dışında tutulması oluşturmaktadır. Öte yandan araştırmaya sadece, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler dâhil edilirken, otellerin diğer departmanlarında çalışan işgörenlerin ise araştırma kapsamı dışında tutulması, bu araştırmanın diğer bir sınırlılığını oluşturmaktadır.

Bu araştırmada otel işletmelerinin, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, anket formunda bulunan sorulara doğru ve etik kuralları göz önünde bulundurarak cevap verdiği, bununla birlikte anket formunun araştırmanın amacına uygun veriler elde edilmesinde yeterli yetkinliğe sahip olduğu varsayılmaktadır.

3.7. Araştırma Ölçümünün Güvenirliliği

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

Anketin ikinci bölümünü oluşturan işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ortaya koymayı amaçlayan ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmış ve bu değer 0,807 olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4). Öte yandan işgörenlerin işgören devir hızı algılarını ortaya koymak amacıyla kullanılan ölçeğin Cronbach's Alpha katsayısının ise 0,758 olduğu ortaya konulmuştur. 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 $(0,80 < \text{Cronbach's Alpha} < 1,00)$ yüksek derecede güvenilirdir. Bu kapsamda ilgili araştırmada yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini belirlemeye yönelik geliştirilen ölçek, "yüksek" derecede güvenilirliğe sahipken yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını belirlemeye yönelik geliştirilen ölçeğin ise "güvenilir" olduğu söylenebilir.

Tablo 4: Uygulama Ölçümlerinin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Yapılmaya Uygunluk Düzeyine İlişkin Sonuçlar

Uygulama	Test Türü	Sonuç
İş Tatminine Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha (11)	0,807
	KMO	0,837
	Barlett Küresellik Testi	0,000
İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha (10)	0,758
	KMO	0,709
	Barlett Küresellik Testi	0,000

Araştırma kapsamında, her iki ölçeğin güvenilirliği ortaya konulduktan sonra, her iki ölçeğe yönelik soruların, faktör analizi yapılmaya uygunluk durumuna sahip olup olmadığı incelenmiştir. Buna göre anketin ikinci bölümüne ve üçüncü bölüme ait değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını anlayabilmek amacıyla "Bartlett Küresellik Testi" uygulanmış ve anketin iş tatminini oluşturan ikinci ve işgören devir hızı algısını oluşturan üçüncü bölümü için p değeri 0,000 ($p \leq 0,05$) olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4). 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 iş tatminine yönelik KMO değeri 0,837, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısına yönelik soruların KMO değeri ise, 0,709 olarak hesaplanmıştır. Buna göre, çalışmada yer alan her iki ölçeğin faktör analizine uygunluğunun "iyi" seviyede olduğu görülmüştür.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulguların analizine yer verilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümü dört alt başlıktan oluşmaktadır. Birinci alt başlıkta, araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgilere yönelik bulgulara yer verilmiştir. Bulgular bölümünün ikinci alt başlığında, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik bulgular yer almaktadır. Bulgular bölümünün üçüncü alt başlığında, Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Bulgular bölümünün dördüncü ve son alt başlığında ise, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumunu oluşturan boyutlarla işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasındaki ilişkiye yönelik bulgular ortaya konulmuştur.

4.1 Araştırmaya Katılan İşgörenler Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Bulgular bölümünün ilk alt başlığını araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgiler oluşturmaktadır. Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere; demografik özelliklerinin tespitine yönelik 5 soru (cinsiyet, yaş, medeni durum vb.) ve işgörenlerin sektörel deneyimlerini ortaya koymaya yönelik 4 soru (kaç yıldır otelcilik sektöründe çalıştığı, çalışılan yiyecek-içecek bölümü vb) olmak üzere toplam dokuz soru yöneltilmiş olup, işgörenlerin bu sorulara verdikleri cevaplar üzerinden elde edilen bulgular Tablo 5'te verilmiştir.

İlgili tabloya göre; ankete katılan işgörenlerin %78,3'ü erkeklerden, %21,7'si ise kadınlardan oluşmaktadır. İşgörenlerin %40,4'ü 25-34 yaş, %28,3'ü 15-24 yaş, %23,2'si ise 35-44 yaş aralığındadır. Araştırmaya katılan işgörenlerin %56,6'sı ortaöğretim, %21,3'ü ilköğretim ve %17,3'ünün ise Önlisans mezunu olduğu tespit

edilmiştir. Bunun yanı sıra işgörenlerin %51,2'si evli ve çocuklu, %38,2'si bekâr, %8,8'inin ise evli ve çocuksuz olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin %26,1'inin 10 yıl ve üzeri süredir otelcilik sektöründe çalıştığı tespit edilirken, % 25,4'ü 4-6 yıl arası, %22,4'ü ise 1-3 yıl arasında otelcilik sektöründe çalıştığı belirlenmiştir. Öte yandan işgörenlerin %14,3'ünün ise 1 yıldan az bir süredir otelcilik sektöründe çalıştığı ortaya konulmuştur. İşgörenlerin %54,8'inin mesleki turizm eğitimi aldığı tespit edilirken; %45,2'sinin ise herhangi bir mesleki turizm eğitimi almadığı sonucuna ulaşılmıştır. Mesleki turizm eğitimi alan işgörenlerin %49'u çeşitli kurum ve kuruluşların verdiği sertifikalara sahipken, %28,9'u turizm lisesi mezunu, %15,4'ü ise turizm eğitimi veren okulların Önlisans bölümünden mezun olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgörenlerin %35,3'ü 1-3 yıl arası, %34,6'sı 1 yıldan az, %18'inin ise 4-6 yıl arasında çalışmakta olduğu işletmede görev yaptığı tespit edilirken, işgörenlerin %6,2'sinin ise 10 yıl ve üzeri bir süredir çalışmakta olduğu işletmede görev yaptığı bu araştırmada ortaya konulmuştur. Gaziantep'te bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin %48,5'i 'Servis' bölümünde, %39,3'ü 'Mutfak' bölümünde, %7,4'ü 'Bar' bölümünde çalışırken, %4,8'inin ise "diğer" başlığı altında Oda servisi ve Cost Control bölümlerinde çalıştığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin %53,7'si beş yıldızlı; %46,3'ü ise dört yıldızlı, otellerde çalışmaktadır.

Tablo 5: Araştırmaya Katılan Katılımcılar Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Değişkenler	n	Yüzde (%)	Değişkenler	n	Yüzde (%)
<i>Cinsiyet</i>			<i>Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu</i>		
Erkek	213	78,3	Evet	149	54,8
Kadın	59	21,7	Hayır	123	45,2
Toplam	272	100	Toplam	272	100
<i>Yaş</i>			<i>Alınan Mesleki Turizm Eğitiminin Türü</i>		
15-24 Yaş	77	28,3	Sertifika	73	49,0
25-34 Yaş	110	40,4	Turizm Lisesi	43	28,9
35-44 Yaş	63	23,2	Ön lisans Turizm	23	15,4
45-54 Yaş	16	5,9	Lisans Turizm	8	5,4
55 ve Üzeri Yaş	6	2,2	Lisansüstü	2	1,3
Toplam	272	100	Toplam	149	100

Tablo 5'in devamı

<i>Eğitim Durumu</i>			<i>İşletmede Çalışılan Süre</i>		
İlköğretim	58	21,3	1 Yıldan Az	94	34,6
Ortaöğretim	154	56,6	1-3 Yıl Arası	96	35,3
Önlisans	47	17,3	4-6 Yıl Arası	49	18,0
Lisans	11	4,1	7-9 Yıl Arası	16	5,9
Lisansüstü	2	0,7	10 Yıl ve Üstü	17	6,2
Toplam	272	100	Toplam	272	100
<i>Medeni Durum</i>			<i>Çalışılmakta olunan Yiyecek-içecek bölümü</i>		
Evli-Çocuklu	139	51,2	Servis	132	48,5
Evli-Çocuksuz	24	8,8	Bar	20	7,4
Bekar	104	38,2	Mutfak	107	39,3
Diğer	5	1,8	Diğer	13	4,8
Toplam	272	100	Toplam	272	100
<i>Otelcilik Sektöründe Çalışılan Süre</i>			<i>Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı</i>		
1 Yıldan Az	39	14,3	4 yıldız	126	46,3
1-3 Yıl Arası	61	22,4	5 Yıldız	146	53,7
4-6 Yıl Arası	69	25,4	Toplam	272	100
7-9 Yıl Arası	32	11,8			
10 Yıl ve Üstü	71	26,1			
Toplam	272	100			

4.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminine Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu kısmında Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 17 otel işletmesinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik bulgulara yer verilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik bulgular üç alt başlıktan oluşmaktadır. İlgili bölümün ilk alt başlığını otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumunu oluşturan boyutların tespit edilmesine yönelik bulgular oluştururken, ikinci alt başlığını, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde 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.

4.2.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların ortaya konulması için faktör analizi yapılmıştır. İş tatminini oluşturan boyutların belirlenmesinde rotasyona tabi tutulmamış matrisin

yorumlanması oldukça güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Faktör analizi yapılarak ortaya çıkan faktörler “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 6’da gösterilen faktör analizi sonucunda otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde iş tatmininin üç boyut ve bu boyutlara bağlı 11 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Faktör analizinde ortaya konulan boyutların toplam varyansı açıklama oranı %60,286 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,529 ile 0,793 arasında değişim gösterdiği görülmüştür. Yapılan faktör analizi sonunda iş tatminine yönelik işgörenlere sorulan 16 önermenin 5’i (9, 10, 12, 14 ve 15 sıra numaralı) düşük faktör yük değerlerine sahip olduğu için (0,50 den düşük) ölçekten çıkarılmıştır. Bu işlemlerin sonunda iş tatminini oluşturan birinci boyut "Kariyer ve İş Ortamı" şeklinde adlandırılmış olup bu boyutun 5 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. İş tatminini oluşturan ikinci boyut "Motivasyon" olarak adlandırılmış ve bu boyutun üç önermeye sahip olduğu görülmüştür. Öte yandan yiyecek-içecek ünitelerinde iş tatminini oluşturan üçüncü boyut ise "Objektiflik" şeklinde adlandırılarak bu boyutun da üç önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutlara Yönelik Bulgular

İfade No	İş Tatminine Yönelik İfadeler	Faktörler		
		1	2	3
Kariyer ve İş Ortamı				
S.7	İşyerimde yükselme olanakları vardır	0,769		
S.8	İş ortamımızda işgörenlerin bilgi ve becerilerini geliştirmek için çeşitli eğitimler verilir	0,750		
S.13	İşyerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir	0,750		
S.6	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	0,646		
S.11	Oteldeki yönetici-şefler işgörenler ile yakından ilgilenmektedir	0,529		
Motivasyon				
S.4	İşyerimdeki görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir		0,781	
S.5	İşyerimdeki ücret sistemi adildir		0,727	
S.2	İşyerimde adaletli ve disiplinli bir çalışma sistemi vardır		0,656	
Objektiflik				
S.3	İş arkadaşlarım önyargılardan uzak bir düşünce yapısına sahiptir			0,793
S.1	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri tamamen nesnel kriterlere göre seçmektedir			0,579

Tablo 6'nın devamı

S.16	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim			0,542
Özdeğer		4,017	1,491	1,124
Faktörlerin Varyansı Açıklama Oranı (%)		36,517	13,552	10,217
Toplam Varyansın Açıklanma Oranı (%)		60,286		
Ölçeğin Tamamının Cronbach's Alpha Katsayısı		0,807		
Faktörlerin Ortalama Değerleri		3,512	3,737	3,386
Faktörlerin Standart Sapma Değerleri		0,857	0,965	0,814

4.2.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarının Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Bulgular bölümünün bu başlığını otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının ortaya konulmasına yönelik bulgular oluşturmaktadır. İşgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik elde edilen bulgular Tablo 7'de verilmiştir. İlgili tabloya göre, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının genel olarak "yüksek" düzeyde (\bar{x} :3,529; s.s:1.177) olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin iş tatmin durumu boyutlara göre incelendiğinde, işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (\bar{x} :3,465; s.s:1,151) ile "Motivasyon" boyutunda (\bar{x} :3,737; s.s: 1.160) "yüksek" düzeyde iş tatminine sahip olduğu; "Objektiflik" boyutunda (\bar{x} :3,385; s.s: 1,219) ise "orta" düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir.

İş tatmininin boyutları içerisinde yer alan ve yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu önermelerin ortaya konulması, ilgili çalışma açısından önemli bir konuyu oluşturmaktadır. Bu kapsamda "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu içerisinde yer alan 'Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir' (\bar{x} :3,827, s.s: 0,988), 'İş ortamımızda bilgi ve becerileri geliştirmek için çeşitli eğitimler verilmektedir' (\bar{x} :3,470, s.s: 1,186) ve 'İş yerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir' (\bar{x} :3,459, s.s: 1,135) önermeleri bu boyut içerisinde en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olunan ifadelerdir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutunda en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu önermeler ise 'İş yerimde ücret sistemi adildir' (\bar{x} :3,819, s.s: 1,103) önermesi ile 'İş yerimde görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir' (\bar{x} :3,805, s.s: 1,166) önermesi olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan 'Objektiflik' boyutunda işgörenlerin en yüksek düzeyde

iş tatminine sahip olduğu önermeler ise 'Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri nesnel kriterlere göre seçmektedir' (\bar{x} :3,455, s.s: 1,180) önermesi ile 'İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir' (\bar{x} :3,415, s.s: 1,221) önermesinin olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlar içerisinde yer alan ve en yüksek düzeyde tatmine sahip olduğu önermeler incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur da işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlar içerisinde en düşük tatmine sahip önermelerin hangilerinin olduğunun ortaya konulması oluşturmaktadır. İş tatmininin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu içerisinde yer alan ve yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin en düşük düzeyde tatmine sahip olduğu önerme "İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim" (\bar{x} :3,286; s.s:1,190) önermesi olduğu tespit edilirken, "Motivasyon" boyutunda işgörenlerin en düşük düzeyde iş tatminine sahip olduğu önerme ise "İş yerimde disiplinli bir çalışma sistemi vardır" (\bar{x} :3,588; s.s:1,211) önermesidir. İşgörenlerin iş tatminini oluşturan "Objektiflik" boyutuna yönelik, en düşük düzeyde tatmine sahip olduğu önerme ise "Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim" (\bar{x} : 3,286; s.s: 1,256) önermesi olduğu, bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.

Tablo 7: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarına Yönelik Bulgular

İş Tatminine Yönelik İfadeler		Aritmetik Ortalama (\bar{x}) *	Standart Sapma s.s
Kariyer ve İş Ortamı	İş yerimde yükselme olanakları vardır	3,286	1,190
	İş ortamımızda işgörenlerin bilgi ve becerilerini geliştirmek için çeşitli eğitimler verilmektedir	3,470	1,186
	İş yerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir	3,459	1,135
	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	3,286	1,256
	Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir	3,827	0,988
	Genel Ortalama	3,465	1,151
Motivasyon	İş yerimdeki görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir	3,805	1,166
	İş yerimde ücret sistemi adildir	3,819	1,103
	İş yerimde disiplinli bir çalışma sistemi vardır	3,588	1,211
	Genel Ortalama	3,737	1,160
Objektiflik	İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir	3,415	1,221
	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri nesnel kriterlere göre seçmektedir	3,455	1,180
	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim	3,286	1,256
	Genel Ortalama	3,385	1,219
İşgörenlerin İş Tatminine Yönelik Genel Ortalama		3,529	1,177

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

4.2.3. İşgörenlerin Demografik Özellikleri ve Sektörel Deneyimlerinin İş Tatmin Durumlarına Etkisine Yönelik Bulgular

Bu bölümde Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerinden olan; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve mesleki turizm eğitimi alma değişkeni ile işgörenlerin sektörel özelliklerinden olan; sektörde geçirilen süre, çalışılan işletmede geçirilen zaman, çalışılan yiyecek-içecek ünitesi ve çalışılan otel işletmesinin sınıfı değişkenlerinin, iş tatmin durumlarına 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 dağılım göstermediği tespit edilmiştir ($p \leq 0,05$). Bununla beraber verilerin "Skewness" ve "Kurtosis" Katsayıları da hesaplanmış; verilerin "Skewness" değerinin $(-0,341/0,148=)$ -2.30 ve "Kurtosis" değerlerinin de $(2,510/0,294=)$ 8.53 olduğu tespit edilmiştir. Buna göre veriler sola çarpık ve sivridir. Dolayısıyla verilerin, normal bir dağılıma sahip olmadığı, gerçekleştirilen analizler sonucunda anlaşılmıştır. Verilerin normal dağılım göstermediğinin tespit edilmesinden sonra araştırmada ortaya konulan hipotezlerinin test edilmesi için parametrik olmayan testlerden "Kruskal Wallis H Testi" ile "Mann-Whitney U" Testleri'nden yararlanılmıştır.

4.2.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla, cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{1c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Mann-Whitney U Testi" sonuçları Tablo 8'de verilmiştir. İlgili tabloya göre, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyeti arasında $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (erkek: 138,16; kadın:130,49). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerine çalışan işgörenler gerek erkek gerekse kadın olsun işgörenlerin genel olarak bir birine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda geliştirilen H₁ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin iş tatmin durumlarının cinsiyet değişkenine göre etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin cinsiyetine göre farklılık gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (erkek: 137,32; kadın:133,54), "Motivasyon" boyutu (erkek: 140,96; kadın:120,38) ve "Objektiflik" boyutunda (erkek: 136,54; kadın:136,37), işgörenlerin iş tatmin durumlarının cinsiyete göre $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin gerek erkek gerek kadın olsun iş tatminini oluşturan üç boyutta da bir birine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın ilgili amaçlarının elde edilmesine yönelik geliştirilen H_{1a}, H_{1b} ve H_{1c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 8: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Cinsiyet Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Erkek	Kadın			
Kariyer ve İş Ortamı	137,32	133,54	6109,000	-0,327	0,743
Motivasyon	140,96	120,38	5332,500	-1,792	0,073
Objektiflik	136,54	136,37	6276,000	-0,014	0,989
İş tatmini genel	138,16	130,49	5929,000	-0,664	0,507

* $p \leq 0,05$

4.2.3.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Yaş Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₂: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{2c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacıyla ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 9'da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaş değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin yaş düzeyi ne olursa olsun (15-24 yaş:143,79; 25-34 yaş:135,62; 35-44 yaş:131,44; 45-54 yaş:124,28; 55 ve üzeri yaş:144,92), birbirine yakın seviyede iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen H₂ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin yaş değişkeninin işgörenlerin iş tatmin durumlarına etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 9'a göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "kariyer ve iş ortamı" boyutu (15-24 yaş:144,82; 25-34 yaş:138,02; 35-44 yaş:130,21; 45-54 yaş:102,91; 55 ve üzeri yaş:157,50), "motivasyon" boyutu (15-24 yaş:133,25; 25-34 yaş:139,69; 35-44 yaş:135,29; 45-54 yaş:132,06; 55 ve üzeri yaş:144,25), ve "objektiflik" boyutuna (15-24 yaş:136,62; 25-34 yaş:129,11; 35-44 yaş:139,44; 45-

54 yaş:160,53; 55 ve üzeri yaş:175,50) göre işgörenlerin iş tatmin durumunun $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir.

Diğer bir ifadeyle yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler gerek 15-24 yaş aralığında gerek 25-34 yaş aralığında gerekse 35-44, 45-54 ve 55 ve üzeri yaş aralığında olsun, işgörenlerin iş tatmin durumlarını oluşturan üç boyutta da birbirine yakın düzeyde iş tatmine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{2a} , H_{2b} ve H_{2c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 9: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Yaş Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki Kare	SD	P
	15-24 Yaş	25-34 Yaş	35-44 Yaş	45-54 Yaş	55 ve Üzeri Yaş			
Kariyer ve İş Ortamı	144,82	138,02	130,21	102,91	157,50	4,681	4	0,322
Motivasyon	133,25	139,69	135,29	132,06	144,25	0,443	4	0,979
Objektiflik	136,62	129,11	139,44	160,53	175,50	4,099	4	0,393
İş tatmini genel	143,79	135,62	131,44	124,28	144,92	1,392	4	0,846

* $p \leq 0,05$

4.2.3.3. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Eğitim Düzeyleri Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleriyle iş tatmin durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_3 : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{3a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{3b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{3c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 10'da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumları ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu (İlköğretim:133,92; Ortaöğretim:146,09; Önlisans;111,86; Lisans:109,77; **Lisansüstü:199,00;**) tespit edilmiştir. İlgili değişkenler arasında ortaya çıkan farklılığın lisansüstü eğitime sahip işgörenlerden kaynaklandığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle yiyecek-içecek ünitelerinde en yüksek iş tatminine sahip işgörenlerin lisansüstü eğitime sahip işgörenler olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda geliştirilen H₃ hipotezi kabul edilmiştir.

İşgörenlerin eğitim düzeyinin iş tatmin durumlarına etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 10'a göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (İlköğretim:131,21; Ortaöğretim: 143,59; Önlisans; 116,62; Lisans:130,59; Lisansüstü: 243,50) ve motivasyon boyutu (İlköğretim:134,13; Ortaöğretim: 143,99; Önlisans; 118,97; Lisans:113,82; Lisansüstü: 165,25) ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı, işgörenlerin sahip olduğu eğitim düzeyi ne olursa olsun her iki boyutta da bir birine yakın iş tatmin durumuna sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda H_{3a} ve H_{3b} hipotezleri reddedilmiştir. Öte yandan işgörenlerin iş tatminini oluşturan "objektiflik" boyutu ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu (İlköğretim:146,45; Ortaöğretim: 142,80; Önlisans; 105,05; Lisans:142,45; **Lisansüstü: 69,25**) tespit edilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan farklılığın Lisansüstü eğitim düzeyine sahip işgörenlerden (69,25) kaynaklandığı bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin diğer kademelerdeki eğitim düzeyine sahip işgörene nazaran "objektiflik" boyutunda daha düşük iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{3c} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Eğitim Değişkeninin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki Kare	SD	P
	İlköğretim	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü			
Kariyer ve İş Ortamı	131,21	143,59	116,62	130,59	243,50	8,331	4	0,080
Motivasyon	134,13	143,99	118,97	113,82	165,25	5,040	4	0,283
Objektiflik	146,45	142,80	105,05	142,45	69,25	11,151	4	* 0,025
İş tatmini genel	133,92	146,09	111,86	109,77	199,00	9,508	4	* 0,050

*p≤0,05

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediği iş tatmini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucu, "objektiflik" boyutuyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirlemek için "Objektiflik" boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 11'de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "objektiflik" boyutu içerisinde yer alan "İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir" önermesiyle (İlköğretim:151,65; ortaöğretim:140,58; Önlisans:111,94; lisans:123,68; **lisansüstü;30,50**) işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan farklılığın tıpkı objektiflik boyutunda olduğu gibi lisansüstü eğitim düzeyine sahip işgörenlerden (30,50) kaynaklandığı, bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin bu önermeye yönelik iş tatmin durumlarının diğer eğitim düzeyine sahip işgörelere göre daha düşük düzeyde olduğu görülmektedir. Bununla birlikte "Objektiflik" boyutu içerisinde yer alan diğer 2 önermede ise p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak herhangi anlamlı bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 11: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Objektiflik Boyutunda Yer Alan Önermelerin Eğitim Düzeyine Göre Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	İfadeler	Eğitim Düzeyi	n	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Ki Kare	SD	P
Objektiflik	İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir.	İlköğretim	58	151,65	11,976	4	0,018
		Ortaöğretim	154	140,58			
		Önlisans	47	111,94			
		Lisans	11	123,68			
		Lisansüstü	2	30,50			
	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri tamamen nesnel kriterlere göre seçmektedir	İlköğretim	58	130,18	6,360	4	0,174
		Ortaöğretim	154	143,15			
		Önlisans	47	118,79			
		Lisans	11	161,82			
		Lisansüstü	2	85,00			
	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim	İlköğretim	58	150,29	3,250	4	0,517
		Ortaöğretim	154	135,07			
		Önlisans	47	123,86			
		Lisans	11	135,68			
		Lisansüstü	2	148,00			

* $p \leq 0,05$

4.2.3.4. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₄: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{4a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{4b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{4c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Kruskal Wallis H Testi” sonuçları Tablo 12’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre ne olursa olsun (1 yıldan az: 153,73; 1-3 yıl arası: 132,58; 4-6 yıl arası: 135,41; 7-9 yıl arası: 109,77; 10 yıl ve üzeri: 143,51) işgörenlerin birbirine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_4 hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre değişkeninin iş tatmin durumlarına etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 12’ye göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (1 yıldan az: 156,71; 1-3 yıl arası: 134,34; 4-6 yıl arası: 131,51; 7-9 yıl arası: 110,50; 10 yıl ve üzeri: 143,83), "Motivasyon" boyutu (1 yıldan az: 129,31; 1-3 yıl arası: 126,79; 4-6 yıl arası: 140,86; 7-9 yıl arası: 124,59; 10 yıl ve üzeri: 149,93), ve "objektiflik" boyutuna yönelik (1 yıldan az: 150,83; 1-3 yıl arası: 139,34; 4-6 yıl arası: 136,88; 7-9 yıl arası: 113,13; 10 yıl ve üzeri: 136,35), işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla, işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle işgörenler otelcilik sektöründe gerek 1 yıldan az gerek 1-3 yıl arası gerekse 4-6 yıl, 7-9 yıl veya 10 yıl ve üzeri çalışmış olsun, işgörenlerin iş tatminini oluşturan üç boyutta da bir birine yakın iş tatmin düzeyine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{4a} , H_{4b} ve H_{4c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 12: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Sürenin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki Kare	SD	P
	1 Yıldan Az	1-3 Yıl Arası	4-6 Yıl Arası	7-9 Yıl Arası	10 Yıl ve Üzeri			
Kariyer ve İş Ortamı	156,71	134,34	131,51	110,50	143,83	7,053	4	0,133
Motivasyon	129,31	126,79	140,86	124,59	149,93	4,334	4	0,363
Objektiflik	150,83	139,34	136,88	113,13	136,35	4,279	4	0,370
Genel İş Tatmini	153,73	132,58	135,41	109,77	143,51	6,306	4	0,177

* $p \leq 0,05$

4.2.3.5. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₅: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{5a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{5b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{5c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Mann-Whitney U Testi" sonuçları Tablo 13'de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür (eğitim alan: 134,89; eğitim almayan: 138,45). Diğer bir ifade ile otel işletmelerinin yiyecek-içecek

ünitelerinde çalışan işgörenlerden mesleki turizm eğitimi alan ve almayan işgörenler, genel olarak bir birlerine yakın düzeyinde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşılabilmesi için geliştirilen H₅ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumlarının işgörenlerin iş tatmin düzeyine etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 13'e göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" (eğitim alan: 137,80; eğitim almayan:134,92), "Motivasyon" (eğitim alan:134,86; eğitim almayan:138,49), ve "Objektiflik" boyutları (eğitim alan:132,10; eğitim almayan:141,83), ile işgörenlerin iş tatmin durumları arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle hem mesleki turizm eğitimi alan hem de mesleki turizm eğitimi almayan işgörenler iş tatminini oluşturan her üç boyutta da bir birlerine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmesi için geliştirilen H_{5a}, H_{5b} ve H_{5c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 13: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumlarının İş Tatmin Durumlarına Etkisinin Mann-Whitney U Test İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Mesleki Turizm Alma Durumu		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evet	Hayır			
Kariyer ve İş Ortamı	137,80	134,92	8969,500	-0,301	0,763
Motivasyon	134,86	138,49	8918,500	-0,382	0,702
Objektiflik	132,10	141,83	8507,500	-1,025	0,305
İş tatmini genel	134,89	138,45	8923,500	-0,372	0,710

* $p \leq 0,05$

4.2.3.6. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan İşletmede Geçirdiği Süre Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₆: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{6a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{6b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{6c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 14'de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre ne olursa olsun (1 yıldan az: 144,49; 1-3 yıl arası: 129,34; 4-6 yıl arası: 140,68; 7-9 yıl arası: 104,53; 10 yıl ve üzeri: 150,79) işgörenlerin birbirlerine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşılabilmesi için geliştirilen H₆ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre değişkeninin işgörenlerin iş tatmin durumlarına etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların işgörenlerin işletmede geçirdiği süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. İlgili tabloya göre, işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (1 yıldan az: 143,99; 1-3 yıl arası: 129,70; 4-6 yıl arası: 135,45; 7-9 yıl arası: 116,22 10 yıl ve üzeri: 155,59), "Motivasyon" boyutu (1 yıldan az: 134,32; 1-3 yıl arası: 126,36; 4-6 yıl arası: 163,97; 7-9 yıl arası: 115,75; 10 yıl ve üzeri: 146,12) ve "Objektiflik" boyutuna yönelik (1 yıldan az: 143,74; 1-3 yıl arası: 139,86; 4-6 yıl arası: 121,79; 7-9 yıl arası: 113,72; 10 yıl ve üzeri: 141,32) göre

işgörenlerin iş tatmin durumunun çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre değişkenine göre, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre gerek 1 yıldan az, gerek 1-3 yıl arası, gerekse 4-6 yıl, 7-9 yıl ve 10 yıl ve üzeri bir süre olsun, iş tatminine yönelik üç boyutta da işgörenlerin bir birlerine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{6a} , H_{6b} ve H_{6c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 14: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Sürenin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değeri					Ki Kare	SD	P
	1 Yıldan Az	1-3 Yıl Arası	4-6 Yıl Arası	7-9 Yıl Arası	10 Yıl ve Üzeri			
Kariyer ve İş Ortamı	143,99	129,70	135,45	116,22	155,59	3,664	4	0,453
Motivasyon	134,32	126,36	163,97	115,75	146,12	9,144	4	0,058
Objektiflik	143,74	139,86	121,79	113,72	141,32	4,167	4	0,384
İş Tatmini Genel	144,49	129,34	140,68	104,53	150,79	5,116	4	0,276

* $p \leq 0,05$

4.2.3.7. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesi Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_7 : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{7a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{7b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{7c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 15'te verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür (Servis:141,16; Bar:125,30; Mutfak:138,48; Diğer:90,12). Diğer bir ifade ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi gerek servis ünitesi, gerek bar bölümü gerekse mutfak ve diğer üniteler olsun, işgörenlerin birbirine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına yönelik geliştirilen H₇ hipotezi reddedilmiştir.

Çalışılan yiyecek-içecek ünitesinin işgörenlerin iş tatmin durumlarına etkisinin olup olmadığı genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, iş tatminini oluşturan boyutların çalışılan yiyecek-içecek ünitesine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 15'e göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu (servis:143,48; bar:116,45; mutfak:134,24; diğer:115,04) ve "Objektiflik" boyutu (servis:131,05; bar:157,53; mutfak:139,08; diğer:138,27) ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı, işgörenlerin çalıştığı yiyecek-içecek ünitesi ne olursa olsun her iki boyutta da bir birlerine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda H_{7a} ve H_{7c} hipotezleri reddedilmiştir. Öte yandan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutlardan "motivasyon" boyutu (servis:139,81; bar:118,45; mutfak:142,84; **diğer:78,46**) ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan farklılığın yiyecek-içecek ünitelerinden "Diğer" bölümü içerisinde yer alan oda servisi ve cost control işgörenlerinden kaynaklandığı (78,46) bu bölümlerde çalışan işgörenlerin servis (131,05) bar (157,53) ve mutfak (139,08) bölümlerinde çalışan işgörelere göre "motivasyon" boyutu üzerinde daha düşük

düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{7b} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 15: Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesinin İşgörenlerin İş Tatminine Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalama Değeri				Ki Kare	SD	P
	Servis	Bar	Mutfak	Diğer			
Kariyer ve İş Ortamı	143,48	116,45	134,24	115,04	3,417	3	0,322
Motivasyon	139,81	118,45	142,84	78,46	9,195	3	* 0,027
Objektiflik	131,05	157,53	139,08	138,27	2,225	3	0,527
İş tatmini genel	141,16	125,30	138,48	90,12	5,465	3	0,141

* $p \leq 0,05$

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının çalışılan yiyecek-içecek ünitesi göre farklılık gösterip göstermediğinin iş tatmini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, "Motivasyon" boyutuyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden oluştuğunu tespit edebilmek için "Motivasyon" boyutunu oluşturan önermelere yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları tablo 16'da verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "Motivasyon" boyutu içerisinde yer alan "İş yerimde adaletli ve disiplinli bir çalışma sistemi vardır" önermesinde, işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında (Servis:142,59; Bar:121,40; Mutfak:138,23; **Diğer:83,65**), $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. İlgili önermede ortaya çıkan farklılığın tıpkı motivasyon boyutunda olduğu gibi diğer başlığı altında gruplandırılan oda servisi ve cost control çalışanlarından kaynaklandığı (83,65) tespit edilirken bu bölümde çalışan işgörenlerin servis (142,59), bar (121,40) ve mutfak (138,23) bölümlerinde çalışan işgörelere göre daha düşük düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Öte yandan "motivasyon" boyutu içerisinde yer alan diğer 2 önermede ise, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 16: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Motivasyon Boyutundaki Önermelerin Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	Çalışılan yiyecek-çecek Ünitesi	n	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Ki Kare	SD	P
Motivasyon	İş yerimde adaletli ve disiplinli bir çalışma sistemi vardır	Servis	132	142,59	8,118	3	* 0,044
		Bar	20	121,40			
		Mutfak	107	138,23			
		Diğer	13	83,65			
	İş yerimdeki görev ve sorumluluklarım tama olarak belirgindir	Servis	132	134,61	3,528	3	0,317
		Bar	20	139,73			
		Mutfak	107	141,42			
		Diğer	13	102,15			
	İş yerimde ücret sistemi adildir	Servis	132	141,61	7,576	3	0,056
		Bar	20	107,28			
		Mutfak	107	140,41			
		Diğer	13	97,46			

* $p \leq 0,05$

4.2.3.8. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarıyla Çalışılan Otel İşletme Sınıfı Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₈: Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{8a}: Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{8b}: Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{8c}: Otel işletmelerinin yiyecek-çecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan “Mann-Whitney U Testi” sonuçları Tablo 17’de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmektedir. Diğer bir ifade ile çalışılan otel işletmesinin sınıfı (**4 yıldız:147,13**; 5 yıldız:127,33) ile işgörenlerin genel iş tatmin durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu söylenebilir. Ortaya çıkan bu farklılığın ise 4 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı, 4 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin (147,13) 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere göre (127,33) genel olarak daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_8 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışılan otel işletme sınıfı değişkeninin işgörenlerin iş tatmin durumlarına etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, iş tatminini oluşturan boyutların çalışılan otel işletmesinin sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 17’ye göre, iş tatminini oluşturan boyutlardan "Motivasyon" (4 yıldız:140,92; 5 yıldız: 132,68) ve "Objektiflik" boyutları (4 yıldız: 135,74; 5 yıldız: 137,16) ile çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. İşgörenlerin çalıştığı otel işletmesinin sınıfı gerek 4 yıldızlı gerekse 5 yıldızlı olsun, işgörenlerin her iki boyuta yönelik bir birlerine yakın düzeyde iş tatminine sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{8b} ve H_{8c} hipotezleri reddedilmiştir. Öte yandan iş tatminin "Kariyer ve İş ortamı" boyutu ile çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında (**4 yıldız: 147,03**; 5 yıldız: 127,41), $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. İlgili boyutta ortaya çıkan farklılığın 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden (147,03) kaynaklandığı, 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yiyecek işgörelere göre "kariyer ve iş ortamı" boyutu üzerinde daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir. Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{8a} hipotezi kabul edilmiştir

Tablo 17: Çalışılan Otel İşletme Sınıfının İşgörenlerin İş Tatmin Durumlarına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı		Mann-Whitney U Test	Z	P
	4 Yıldız	5 Yıldız			
Kariyer ve İş Ortamı	147,03	127,41	7871,000	-2,058	* 0,040
Motivasyon	140,92	132,68	8640,500	-0,868	0,385
Objektiflik	135,74	137,16	9102,000	-0,150	0,881
İş tatmini genel	147,13	127,33	7858,500	-2,072	* 0,038

*p≤0,05

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarının çalışılan otel işletmesinin sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğinin iş tatmini oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, "Kariyer ve iş ortamı" boyutuyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını tespit edebilmek için "Kariyer ve İş Ortamı" boyutunu oluşturan önermelere uygulanan Mann-Whitney U Testi sonuçları Tablo 18'de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu içerisinde yer alan "İş yerimde çalışanların fikir ve önerilerine değer verilmektedir" önermesiyle (**4 yıldız: 148,44**; 5 yıldız: 126,20), çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında, p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan farklılığın 4 yıldızlı otel işletmesinde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı (148,44) tespit edilirken, bu otellerde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı"na yönelik iş tatmin durumlarının 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörelere (126,20) göre daha yüksek düzeyde olduğu ifade edilebilir. Öte yandan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu içerisinde yer alan dört önermede, p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak herhangi bir farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 18: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmininin Kariyer ve İş Ortamı Boyutunu Oluşturan Önermelerin Otel İşletmesinin Sınıfına Göre Farklılığın Olup Olmadığına Yönelik Mann-Whitney U Testi Sonuçları

Boyutlar	İfadeler	Otel İşletmesinin Sınıfı	n	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Mann-Whitney U Test	Z	P
Kariyer ve İş Ortamı	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	4 Yıldız	126	136,51	9196,500	-0,002	0,998
		5 Yıldız	146	136,49			

Tablo 18'in Devamı

Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir	4 Yıldız	126	145,81	8025,000	-1,934	0,053
	5 Yıldız	146	128,47			
İş yerimde çalışanların fikir ve önerilerine değer verilmektedir	4 Yıldız	126	148,44	7693,500	-2,407	* 0,016
	5 yıldız	146	126,20			
İş yerimde yükselme olanakları vardır	4 Yıldız	126	143,25	8347,500	-1,355	0,175
	5 Yıldız	146	130,67			
İş ortamımızda bilgi ve becerileri geliştirmek için çeşitli eğitimler verilmektedir	4 Yıldız	126	141,96	8510,000	-1,101	0,271
	5 Yıldız	146	131,79			

*p≤0,05

4.3. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 17 otel işletmesinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik bulgulara yer verilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarına yönelik bulgular bölümü üç alt başlıktan oluşmaktadır. İlgili bölümün ilk alt başlığını otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilmesine yönelik bulgular oluştururken, ikinci alt başlığını, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeyinin ortaya konulmasına yönelik bulgular oluşturmaktadır. İlgili bölümün üçüncü ve son alt başlığı ise işgörenlerin demografik ve sektörel özelliklerinin işgören devir hızı algısına etkisine yönelik bulguların ortaya konulması oluşturmaktadır.

4.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların ortaya konulması amacıyla faktör analizi yapılmıştır. İşgören devir hızı algısını oluşturan boyutların belirlenmesinde rotasyona

tabi tutulmamış matrisin yorumlanması oldukça güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Faktör analizi yapılarak ortaya çıkan faktörler "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.

Faktör analizi sonucunda elde edilen bulgulara göre otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeyinin üç boyut ve bu boyutlara bağlı 10 önermeden oluştuğu tespit edilmiştir. İşgören devir hızı algı düzeyini oluşturan boyutlar ve bu boyutlara ait özdeğerler ve boyutların varyansı açıklama oranları Tablo 19'da verilmiştir. İlgili tabloya göre Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyutun toplam varyansı açıklama oranı %63,647 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,624 ile 0,867 arasında değişen değerler aldığı görülmüştür. Yapılan faktör analizi esnasında işgören devir hızı algısına yönelik sorulan 14 önermeden 4'ü (5, 6, 7 ve 12 sıra numaralı), 0,50 'den düşük değer alması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan birinci boyut "Çalışma Şartları ve Koşulları" şeklinde adlandırılırken bu boyut 3 önermeye, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan ikinci boyut ise "Yönetimsel Unsurlar" şeklinde adlandırılırken bu boyutun da 4 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgören devir hızı algısını oluşturan üçüncü boyut ise "Güven Duygusu" şeklinde adlandırılmakta olup bu boyut ise tıpkı "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutunda olduğu gibi 3 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 19: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

İfade No	İşgören Devir Hızına Yönelik İfadeler	Faktörler		
		1	2	3
	Çalışma Şartları ve Koşulları			
S.9	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	0,867		
S.10	Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	0,820		

Tablo 19'un Devamı

S.8	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	0,748		
Yönetimsel Unsurlar				
S.2	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır		0,835	
S.1	Otelde çalışan işgörenler genellikle yaptıkları işlerin takdir edilmediğinden dolayı işlerinden ayrılmaktadır		0,726	
S.3	Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkânlarının kısıtlı olmasından dolayı işlerinden ayrılmaktadır		0,710	
S4	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır		0,624	
Güven Duygusu				
S.11	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkilemektedir			0,806
S.14	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum			0,774
S.13	Fırsatım/İmkânım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim			0,665
Özdeğer		3,447	1,642	1,276
Faktörlerin Varyansı Açıklama Oranı (%)		34,469	16,421	12,758
Toplam Varyansın Açıklanma Oranı(%)		63,647		
Ölçeğin Tamamının Cronbach's Alpha Katsayısı (10)		0,758		
Faktörlerin Ortalama Değerleri		3,7488	3,1838	2,7635
Faktörlerin Standart Sapma Değerleri		1,027	0,929	1,044

4.3.2. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algı Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular

Araştırmanın amacı kapsamında ortaya konulabilecek diğer bir bulguyu otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerinin tespit edilmesi oluşturmaktadır. Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerine yönelik elde edilen bulgular Tablo 20'de verilmiştir. İlgili tabloya göre otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeyinin genel anlamda 'orta' seviyede (\bar{x} : 3,231; ss: 1.269) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle çalışan işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algısı istenilen düzeyde değildir. Bununla birlikte işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeyini oluşturan boyutlardan “Çalışma Şartları ve Koşulları” boyutunun 'yüksek' düzeyde (\bar{x} : 3.748; ss: 1,214), "Yönetimsel Unsurlar" (\bar{x} : 3,183 ss: 1.220) ve “Güven Duygusu” (\bar{x} : 2,763; ss:1,373) boyutlarının ise "orta" düzeyde algıya sahip olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızına yönelik algı düzeylerini oluşturan boyutlar içerisinde yer alan ve işgörenlerin en yüksek düzeyde algıya sahip olduğu önermelerin ortaya konulması önemli bir unsuru oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Çalışma Şartları ve Koşulları” boyutunda bulunan ‘Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır’ (\bar{x} :3,772, s.s: 1,241) önermesi ile "Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır" (\bar{x} :3,746, s.s:1,132) önermesinin olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin 'Yönetimsel Unsurlar' boyutunda en yüksek düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu önermeler ise 'Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkânlarının kısıtlı olmasından dolayı işlerinden ayrılmaktadır' (\bar{x} :3,253, s.s: 1,253) önermesi ile ' Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır' (\bar{x} :3,187, s.s: 1,180) önermesinin olduğu tespit edilmiştir. Yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin 'Güven Duygusu' boyutuna yönelik en yüksek düzeyde algıya sahip olduğu önermeler ise 'Fırsatım/İmkânım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim' (\bar{x} :3,253, s.s: 1,343) önermesi ile 'Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkilemektedir' (\bar{x} :2,610, s.s: 1,404) önermesinin olduğu, bu araştırma kapsamında tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar içerisinde yer alan ve en yüksek düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu önermeler incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsuru da işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar içerisinde en düşük işgören devir hızı algısına sahip önermelerin hangilerinin olduğunun ortaya konulması oluşturmaktadır. Bu kapsamda “Çalışma Şartları ve Koşulları” boyutu içerisinde yer alan "Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır" (\bar{x} : 3,727; s.s: 1,268) önermesi olduğu tespit edilirken, "Yönetimsel Unsurlar" boyutunda en düşük düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olunan önerme ise 'Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır' (\bar{x} :3,125; s.s:1,268) önermesi olduğu görülmektedir. Öte yandan "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgörenlerin en düşük düzeyde algıya sahip

olduğu önerme ise "Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum" (\bar{x} : 2,426; s.s: 1,372) önermesinin olduğu, bu araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgudur.

Tablo 20: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algı Düzeyine Yönelik Bulgular

İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik İfadeler		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Çalışma Şartları ve Koşulları	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	3,772	1,241
	Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	3,727	1,268
	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	3,746	1,132
	Genel Ortalama	3.748	1,214
Yönetimsel Unsurlar	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	3,187	1,180
	Otelde çalışan işgörenler genellikle yaptıkları işlerin takdir edilmediğinden dolayı işlerinden ayrılmaktadır	3,169	1,181
	Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkanlarının kısıtlı olmasından dolayı işlerinden ayrılmaktadır	3,253	1,253
	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	3,125	1,268
	Genel Ortalama	3.183	1.220
Güven Duygusu	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkilemektedir.	2,610	1,404
	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum	2,426	1,372
	Fırsatım/İmkanım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim	3,253	1,343
	Genel Ortalama	2,763	1,373
İşgören Devir Hızı Algısı Genel Düzey		3,231	1.269

4.3.3. İşgörenlerin Demografik ve Sektörel Özelliklerinin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisine Yönelik Bulgular

Bu bölümde Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerinden olan; cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve mesleki turizm eğitimi alma değişkeni ile işgörenlerin sektörel özelliklerinden olan; sektörde geçirilen süre, çalışılan işletmede geçirilen süre, çalışılan yiyecek-içecek ünitesi ve çalışılan otel işletmesinin sınıfı değişkenlerinin işgören devir hızı algısına olan etkileri incelenmiştir. İşgörenlerin demografik ve sektörel özelliklerinin işgören devir hızı algısına etkisine yönelik hipotezlerin test edilmesinde, verilerin normal dağılım göstermediği hususu göz önünde bulundurularak "Mann-Whitney U Testi" ve "Kruskal Wallis H Test"lerinden yararlanılmıştır.

4.3.3.1. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algılarıyla Cinsiyet Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₉: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{9a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{9b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{9c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Mann-Whitney U Testi" sonuçları Tablo 21'de verilmiştir. İlgili tabloya göre, otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla cinsiyetleri arasında (erkek: 139,61; kadın:125,27), $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler gerek erkek gerek kadın olsun, işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin genel olarak bir birine yakın olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen H₉ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin işgören devir hızına yönelik algılarının cinsiyet değişkenine göre etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların işgörenlerin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği oluşturmaktadır. İlgili tabloya göre, işgören devir hızını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu (erkek: 138,68;

kadın:128,64), "yönetimsel unsurlar" boyutu (erkek: 141,13; kadın:119,80) ve "güven duygusu" boyutunda (erkek: 136,22; kadın:137,53), işgörenlerin işgören devir hızı algılarının cinsiyete göre, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık göstermediği tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler gerek erkek gerekse kadın olsun, işgören devir hızı algısını oluşturan üç boyutta da bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu bu araştırma kapsamında tespit edilmiş olup, araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{9a} , H_{9b} ve H_{9c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 21: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Cinsiyet Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama		Mann-Whitney U Testi	Z	P
	Erkek	Kadın			
Çalışma Şartları ve Koşulları	138,68	128,64	5820,000	-0,876	0,381
Yönetimsel Unsurlar	141,13	119,80	5298,000	-1,853	0,064
Güven Duygusu	136,22	137,53	6223,000	-0,114	0,909
Genel Olarak İşgören Devir Hızı Algısı	139,61	125,27	5621,000	-1,240	0,215

* $p \leq 0,05$

4.3.3.2 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Yaş Değişkeni Arasında Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{10} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{10a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{10b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{10c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 22'de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla yaş değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin yaş düzeyi ne olursa olsun (15-24 yaş:130,00; 25-34 yaş:131,01; 35-44 yaş:151,87; 45-54 yaş:158,78; 55 ve üzeri yaş:99,75), genel itibariyle işgörenlerin otel yiyecek-içecek ünitelerinde birbirine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda geliştirilen H₁₀ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin yaş değişkeninin işgören devir hızı algısına etkisi genel olarak incelendikten sonra bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği oluşturmaktadır. Tablo 22'ye göre, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Yönetimsel Unsurlar" (15-24 yaş:124,35; 25-34 yaş:134,25; 35-44 yaş:149,48; 45-54 yaş:161,91; 55 ve üzeri yaş:129,58), ve "Güven Duygusu" boyutlarında (15-24 yaş:140,20; 25-34 yaş:134,97; 35-44 yaş:140,52; 45-54 yaş:116,88; 55 ve üzeri yaş:127,25), $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin her iki boyutta da birbirlerine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{10b} ve H_{10c} hipotezleri reddedilmiştir.

Öte yandan işgören devir hızı algısının "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu (15-24 yaş:132,03; 25-34 yaş:128,15; 35-44 yaş:157,30; 45-54 yaş:159,19; **55 ve üzeri yaş: 67,75**), ile işgörenlerin yaşları arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan farklılığın 55 ve üzeri yaş düzeyine sahip işgörenlerden kaynaklandığı (67,75), bu yaş grubuna sahip işgörenlerin diğer yaş gruplarına sahip işgörene göre "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutunda daha düşük düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşmak için geliştirilen H_{10a} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 22: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Yaş Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değerleri					Ki Kare	SD	P
	15-24 Yaş	25-34 Yaş	35-44 Yaş	45-54 Yaş	55 ve Üzeri Yaş			
Çalışma Şartları ve Koşulları	132,03	128,15	157,30	159,19	67,75	12,063	4	* 0,017
Yönetimsel Unsurlar	124,35	134,25	149,48	161,91	129,58	5,417	4	0,247
Güven Duygusu	140,20	134,97	140,52	116,88	127,25	1,473	4	0,831
İşgören Devir Hızı Algısı Genel	130,00	131,01	151,87	158,78	99,75	6,074	4	0,194

*p≤0,05

Otel yiyecek-İçecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarının yaş değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğinin boyutlara göre incelenmesi sonucunda, "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuyla yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden oluştuğunu tespit edebilmek için "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutunu oluşturan önermelere yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 23'de verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu içerisinde yer alan "Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olamadıkları için işlerinden ayrılmaktadır" (15-24 yaş:121,84; 25-34 yaş:131,88; 35-44 yaş:162,06; 45-54 yaş:153,38; **55 ve üzeri yaş: 96,00**), önermesi ile "Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır" (15-24 yaş:131,29; 25-34 yaş:129,05; 35-44 yaş:157,54; 45-54 yaş:157,84; **55 ve üzeri yaş:62,17**) önermesinde işgörenlerin yaş değişkenine göre, p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Her iki önermede ortaya çıkan farklılığın ise 55 ve üzeri yaş grubuna sahip işgörenlerden kaynaklandığı, bu yaş grubuna sahip işgörenlerin diğer yaş aralıklarındaki işgörenlere göre "çalışma şartları ve koşulları" boyutunda daha düşük düzeyde algıya sahip olduğu ifade edilebilir.

Öte yandan "çalışma şartları ve koşulları" boyutu içerisinde yer alan diğer önermede ise p≤0,05 anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 23: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışma Şartları ve Koşullarını Oluşturan Önermelerin İşgörenlerin Yaş Değişkenine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Boyut	İfadeler	Yaş	N	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Ki Kare	SD	P
Çalışma Şartları ve Koşulları	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	15-24	77	121,84	13,363	4	* 0,010
		25-34	110	131,88			
		35-44	63	162,06			
		45-54	16	153,38			
		55 ve +	6	96,00			
	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır.	15-24	77	131,29	13,519	4	* 0,009
		25-34	110	129,05			
		35-44	63	157,54			
		45-54	16	157,84			
		55 ve +	6	62,17			
	Otelde çalışan işgörenler genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işlerinden ayrılmaktadır	15-24	77	138,05	4,949	4	0,293
		25-34	110	130,29			
		35-44	63	143,71			
		45-54	16	159,91			
		55 ve +	6	92,42			

4.3.3.3. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Eğitim Düzeyleri Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleriyle işgören devir hızı algıları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁₁: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{11a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{11b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{11c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 24'te verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla eğitim düzeyleri arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile işgörenlerin eğitim düzeyi ne olursa olsun (İlköğretim:125,99; Ortaöğretim:136,75; Önlisans;156,03; Lisans:119,59; Lisansüstü: 55,75;) genel olarak bir birlerine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşmak için geliştirilen H₁₁ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeyinin eğitim değişkenine göre etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan bir diğer husus ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların eğitim değişkenine göre farklılık gösterip göstermediği oluşturmaktadır. Tablo 24'e göre, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Yönetimsel Unsurlar" (İlköğretim:128,91; Ortaöğretim: 137,86; Önlisans; 148,72; Lisans:123,41; Lisansüstü: 36,50) ve "Güven Duygusu" boyutları (İlköğretim:136,19; Ortaöğretim: 133,61; Önlisans; 149,52; Lisans:121,55; Lisansüstü: 144,50) ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı görülmektedir. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin sahip olduğu eğitim düzeyi ne olursa olsun her iki boyutta da bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{11b} ve H_{11c} hipotezleri reddedilmiştir.

Öte yandan işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuyla (İlköğretim:113,71; Ortaöğretim: 136,71; **Önlisans; 162,18;** Lisans:148,14; Lisansüstü: 113,50), ile işgörenlerin eğitim düzeyi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan farklılığın Önlisans düzeyinde eğitime sahip işgörenlerden kaynaklandığı (162,18), bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin diğer

eğitim düzeylerine sahip işgörenlere nazaran "çalışma şartları ve koşulları" boyutunda daha yüksek düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşmak için geliştirilen H_{11a} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 24: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Eğitim Düzeyi Değişkeninin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle Karşılaştırılmasına Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değerleri					Ki Kare	SD	P
	İlköğretim	Ortaöğretim	Önlisans	Lisans	Lisansüstü			
Çalışma Şartları ve Koşulları	113,71	136,71	162,18	148,14	113,50	10,502	4	* 0,033
Yönetimsel Unsurlar	128,91	137,86	148,72	123,41	36,50	5,136	4	0,256
Güven Duygusu	136,19	133,61	149,52	121,55	144,50	1,939	4	0,747
İşgören Devir Hızı Algısı Genel	125,99	136,75	156,03	119,59	55,75	6,565	4	0,161

* $p \leq 0,05$

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algılarının eğitim düzeyine göre farklılık gösterip göstermediğinin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuyla eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden kaynaklandığını belirleyebilmek için "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutunu oluşturan önermeler üzerinde yapılan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 25'te verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu içerisinde yer alan "Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır" (**İlköğretim:177,77**; Ortaöğretim:134,09; **Önlisans:166,04**; Lisans:143,55; Lisansüstü:132,50) önermesi ile "Otelde çalışan işgörenler genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olamadıkları için işlerinden ayrılmaktadır" (İlköğretim:112,40; Ortaöğretim:139,89; Önlisans:160,91; Lisans:120,82; **Lisansüstü:87,00**) önermesinde, otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. "Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır" önermesinde ortaya çıkan anlamlı farklılığın, ilköğretim (177,77) ve

Önlisans eğitim düzeyine sahip (166,04) işgörenlerden kaynaklandığı, bu eğitim düzeylerine sahip işgörenlerin ortaöğretim (134,09), lisans (143,55) ve lisansüstü (132,50) eğitim düzeyine sahip işgörelere göre ilgili önerme üzerinde daha yüksek düzeyde algıya sahip oldukları söylenebilir. Öte yandan "Otelde çalışan işgörenler genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olamadıkları için işlerinden ayrılmaktadır" önermesinde ortaya çıkan farklılığın ise lisansüstü (87,00) eğitim düzeyine sahip işgörenlerden kaynaklandığı bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin ilköğretim (112,40), ortaöğretim (139,89), Önlisans (160,91) ve lisans (120,82) eğitim düzeyine sahip işgörelere göre ilgili önerme üzerinde daha düşük düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Öte yandan "çalışma şartları ve koşulları" boyutu içerisinde geriye kalan diğer önermede, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak herhangi bir anlamlı farklılığa rastlanılmamıştır.

Tablo 25: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalışma Şartları ve Koşulları Boyutuna Ait Önermelerde Eğitim Düzeyine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Boyut	İfadeler	Eğitim Düzeyi	n	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Ki Kare	SD	P
Çalışma Şartları ve Koşulları	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olamadıkları için işinden ayrılmaktadır	İlköğretim	58	127,64	4,089	4	0,394
		Ortaöğretim	154	134,10			
		Önlisans	47	147,47			
		Lisans	11	169,00			
		Lisansüstü	2	142,00			
	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır.	İlköğretim	58	177,77	11,102	4	* 0,025
		Ortaöğretim	154	134,09			
		Önlisans	47	166,04			
		Lisans	11	143,55			
		Lisansüstü	2	132,50			
	Otelde çalışan işgörenler genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olamadıkları için işinden ayrılmaktadır	İlköğretim	58	112,40	12,509	4	* 0,014
		Ortaöğretim	154	139,89			
		Önlisans	47	160,91			
		Lisans	11	120,82			
		Lisansüstü	2	87,00			

* $p \leq 0,05$

4.3.3.4 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Otelcilik Sektöründe Çalışılan Süre Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁₂: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{12a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{12b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{12c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 26'da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla otelcilik sektöründe çalışılan süre arasında (1 yıldan az:117,53; 1-3 yıl arası:135,98; 4-6 yıl arası:148,25; 7-9 yıl arası: 138,28; 10 yıl ve üzeri: 135,15), $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre ne olursa olsun genel olarak işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin birbirine yakın olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H₁₂ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre değişkeninin işgören devir hızı algısına etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir

husus ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların otelcilik sektöründe çalışılan süre değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 26'ya göre, işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" (1 yıldan az: 114,45; 1-3 yıl arası: 135,19; 4-6 yıl arası: 135,10; 7-9 yıl arası: 148,69; 10 yıl ve üzeri: 145,61), "Yönetimsel Unsurlar" (1 yıldan az: 119,69; 1-3 yıl arası: 133,00; 4-6 yıl arası: 138,46; 7-9 yıl arası: 140,98; 10 yıl ve üzeri: 144,81), ve "Güven Duygusu" boyutlarıyla (1 yıldan az: 139,49; 1-3 yıl arası: 139,00; 4-6 yıl arası: 145,75; 7-9 yıl arası: 121,31; 10 yıl ve üzeri: 130,57;), otelcilik sektöründe çalışılan süre değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın bulunmadığı, işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre ne kadar olursa olsun, her üç boyutta da bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{12a} , H_{12b} ve H_{12c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 26: İşgörenlerin Otelcilik Sektöründe Çalıştığı Süre Değişkenin İşgören Devir Hızı Algılarına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değerleri					Ki Kare	SD	P
	1 Yıldan Az	1-3 Yıl Arası	4-6 Yıl Arası	7-9 Yıl Arası	10 Yıl ve Üstü			
Çalışma Şartları ve Koşulları	114,45	135,19	135,10	148,69	145,61	4,922	4	0,295
Yönetimsel Unsurlar	119,69	133,00	138,46	140,98	144,81	2,871	4	0,580
Güven Duygusu	139,49	139,00	145,75	121,31	130,57	2,700	4	0,609
İşgören Devir Hızı Algısı Genel	117,53	135,98	148,25	138,28	135,15	3,856	4	0,426

* $p \leq 0,05$

4.3.3.5 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumu Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{13} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{13a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{13b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{13c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Mann-Whitney U Testi" sonuçları Tablo 27'de verilmiştir. İlgili tabloya göre, otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür (eğitim alan:129,30; eğitim almayan:145,22). Diğer bir ifade ile işgörenler ister mesleki turizm eğitimi almış olsun (129,30) isterse mesleki turizm eğitimi almamış olsun (145,22) genel olarak işgören devir hızı algılarının bir birine yakın düzeyde olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H₁₃ hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumunun işgören devir hızı algısına etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumlarına göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 27'ye göre işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" (eğitim alan:135,24; eğitim almayan:138,02), "Yönetimsel Unsurlar" (eğitim alan:133,23; eğitim almayan:140,46), ve "Güven Duygusu" boyutları (eğitim alan:130,80; eğitim almayan:143,41), ile işgörenlerin turizm eğitimi alma durumu arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler mesleki turizm eğitimine sahip olsun veya olmasın her üç boyutta da bir birine yakın düzeylerde işgören devir hızı algısına sahip olduğu söylenebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{13a}, H_{13b} ve H_{13c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 27: İşgörenlerin Mesleki Turizm Eğitimi Alma Durumunun İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Mesleki Turizm Alma Durumu		Mann-Whitney U Test	Z	P
	Evet	Hayır			
Çalışma Şartları ve Koşulları	135,24	138,02	8976,500	-0,293	0,770
Yönetimsel Unsurlar	133,23	140,46	8676,000	-0,759	0,448
Güven Duygusu	130,80	143,41	8314,000	-1,324	0,186
İşgören Devir Hızı Genel	129,30	145,22	8091,000	-1,663	0,096

* $p \leq 0,05$

4.3.3.6 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısıyla Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Süre Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁₄: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{14a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{14b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{14c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 28'de

verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılmakta oldukları işletmede geçirdiği süre değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre ne olursa olsun (1 yıldan az:136,21; 1-3 yıl arası: 136,77; 4-6 yıl arası: 139,12; 7-9 yıl arası: 134,97; 10 yıl ve üzeri: 130,50) genel olarak işgörenlerin bir birlerine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{14} hipotezi reddedilmiştir.

İşgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği sürenin işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerine etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süreye göre farklılık gösterip göstermediği oluşturmaktadır. İlgili tabloya göre, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" (1 yıldan az: 132,69; 1-3 yıl arası: 134,38 4-6 yıl arası: 132,05; 7-9 yıl arası: 133,81 10 yıl ve üzeri: 184,88), "Yönetimsel unsurlar" (1 yıldan az: 137,58; 1-3 yıl arası: 134,81; 4-6 yıl arası: 142,29; 7-9 yıl arası: 121,88; 10 yıl ve üzeri: 137,15), ve "Güven Duygusu" boyutlarıyla (1 yıldan az: 139,64; 1-3 yıl arası 140,68; 4-6 yıl arası: 129,02; 7-9 yıl arası: 147,81; 10 yıl ve üzeri: 106,44) işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre değişkeni arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı, işgörenlerin her üç boyutta bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{14a} , H_{14b} ve H_{14c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 28: İşgörenlerin Çalışmakta Olduğu İşletmede Geçirdiği Süre Değişkenin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Grup Sıra Ortalama Değerleri					Ki Kare	SD	P
	1 Yıldan Az	1-3 Yıl Arası	4-6 Yıl Arası	7-9 Yıl Arası	10 Yıl ve Üstü			
Çalışma Şartları ve Koşulları	132,69	134,38	132,05	133,81	184,88	7,038	4	0,134
Yönetimsel Unsurlar	137,58	134,81	142,29	121,88	137,15	0,891	4	0,926
Güven Duygusu	139,64	140,68	129,02	147,81	106,44	3,722	4	0,445
İşgören Devir Hızı Algısı Genel	136,21	136,77	139,12	134,97	130,50	0,162	4	0,997

* $p \leq 0,05$

4.3.3.7 Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algılarıyla Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesi Değişkeni Arasındaki Etkiye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁₅: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{15a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{15b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{15c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Kruskal Wallis H Testi" sonuçları Tablo 29'da verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algısıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile işgörenlerin çalışılan yiyecek-içecek ünitesi ne olursa olsun genel olarak birbirine yakın düzeyde (servis:136,52; bar:174,80; mutfak:130,40; diğer:127,62) işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına yönelik geliştirilen H₁₅ hipotezi reddedilmiştir.

Çalışılan yiyecek-içecek ünitesinin, işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algısı genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir unsur ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların çalışılan yiyecek-içecek ünitesinde göre farklılık gösterip göstermediği oluşturmaktadır. Tablo 29'a göre, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları"

(servis:136,08; bar:147,48; mutfak:141,79; diğer:80,38) ve "Yönetimsel Unsurlar" boyutları (servis:137,04; bar:154,28; mutfak:134,18; diğer:122,73) ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı, işgörenlerin çalıştığı ünite ne olursa olsun her iki boyutta da bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu görülmektedir. Bu kapsamda H_{15a} ve H_{15b} hipotezleri reddedilmiştir. Öte yandan işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Güven Duygusu" boyutu (servis:137,08; bar:192,65; mutfak:121,57; diğer:167,12) ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Bu kapsamda ortaya çıkan farklılığın yiyecek-içecek ünitelerinden bar bölümünde (192,65) çalışan işgörenden kaynaklandığı bu bölümde çalışan işgörenden servis (137,08), mutfak (121,57) ve diğer (167,12) bölümlerde çalışan işgörendenlere göre "Güven Duygusu" boyutunda daha yüksek işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{15b} hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 29: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörendenlerin Çalıştığı Yiyecek-İçecek Ünitesinin İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Kruskal Wallis H Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

İfadeler	Grup Sıra Ortalama Değeri				Ki Kare	SD	P
	Servis	bar	mutfak	diğer			
Çalışma Şartları ve Koşulları	136,08	147,48	141,79	80,38	7,646	3	0,054
Yönetimsel Unsurlar	137,04	154,28	134,18	122,73	1,535	3	0,674
Güven Duygusu	137,08	192,65	121,57	167,12	16,219	3	* 0,001
İşgören devir hızı algısı Genel	136,52	174,80	130,40	127,62	5,562	3	0,135

* $p \leq 0,05$

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörendenlerin işgören devir hızı algısının çalışılan yiyecek-içecek ünitesine göre farklılık gösterip göstermediğinin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlara göre incelenmesi sonucunda, "Güven Duygusu" boyutu ile çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu tespit edilmiştir. Bu farklılığın hangi önerme/önermelerden ortaya çıktığını tespit edebilmek için "Güven Duygusu" boyutunu oluşturan önermeler için uygulanan Kruskal Wallis H Testi sonuçları Tablo 30'da verilmiştir. İlgili tabloda görüldüğü üzere, "Güven Duygusu" boyutu içerisinde

yer alan " Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum" (servis:145,75; bar:**176,05**; mutfak:119,14; diğer:124,62) önermesi ile "Fırsatım/İmkânım olsa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim" önermesinde (servis:134,73; bar:**190,20**; mutfak:122,59; diğer:186,35;) çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan farklılığın "Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum" önermesinde bar ünitesinde çalışan işgörenlerden (176,05) kaynaklandığı tespit edilirken bu üniteye çalışan işgörenlerin diğer ünitelerde çalışan işgörelere göre bu önermeye yönelik daha yüksek düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Öte yandan Fırsatım/İmkânım olsa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim" önermesinde (190,20) bar bölümüyle (186,35) diğer (oda servisi, cost control) bölümde çalışan işgörenlerin bu önermeye yönelik daha yüksek düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir.

Tablo 30: Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Güven Duyusuna Yönelik Önergelerin Çalışılan Yiyecek-İçecek Ünitesine Göre Farklılık Olup Olmadığını Gösteren Kruskal Wallis H Testi Sonuçları

Boyut	İfadeler	Çalışılan yiyecek-içecek Ünitesi	n	Grup Sıralama Ortalama Değerleri	Ki Kare	SD	P
Güven Duyusu	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkiler	Servis	132	134,39	5,949	3	0,114
		Bar	20	164,93			
		Mutfak	107	129,87			
		Diğer	13	168,73			
	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum	Servis	132	145,75	13,008	3	* 0,005
		Bar	20	176,05			
		Mutfak	107	119,14			
		Diğer	13	124,62			
	Fırsatım/İmkânım olsa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim	Servis	132	134,73	19,169	3	* 0,000
		Bar	20	190,20			
		Mutfak	107	122,59			
		Diğer	13	186,35			

* $p \leq 0,05$

4.3.3.8. Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algularıyla Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı Arasındaki Etkiyeye Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algularıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak

anlamli bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik geliştirilen ana hipotez ve alt hipotezler aşağıda verilmiştir.

H₁₆: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{16a}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{16b}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

H_{16c}: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.

Araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen hipotezlerin, test edilmesi amacı ile verilere uygulanan "Mann-Whitney U Testi" sonuçları Tablo 31'de verilmiştir. İlgili tabloya göre işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyine göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Diğer bir ifade ile çalışılan otel işletmesinin sınıfı ister 4 yıldızlı ister 5 yıldızlı olsun (4 yıldız:135,33; 5 yıldız:137,51), genel olarak işgörenlerin bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu ifade edilebilir. Bu kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H₁₆ hipotezi reddedilmiştir.

Çalışılan otel işletme sınıfı değişkeninin işgörenlerin işgören devir hızı algısına etkisi genel olarak incelendikten sonra, bu kapsamda önemli olan diğer bir husus ise, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların çalışılan otel işletmesinin sınıfına göre farklılık gösterip göstermediğidir. Tablo 31'e göre, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" (4 yıldız:138,79; 5 yıldız:134,52), "Yönetimsel Unsurlar" (4 yıldız: 138,77; 5 yıldız: 134,54) ve "Güven Duygusu" boyutuyla (4 yıldız:141,56; 5 yıldız:132,13), çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında, $p \leq 0,05$ anlamlılık düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle işgörenlerin çalıştığı otel işletmesinin sınıfı ister 4 yıldızlı ister 5 yıldızlı olsun işgörenlerin 3 boyutta da bir birine yakın düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu görülmektedir. Bu

kapsamda araştırmanın amacına ulaşabilmek için geliştirilen H_{16a} , H_{16b} ve H_{16c} hipotezleri reddedilmiştir.

Tablo 31: Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin Çalıştıkları Otel İşletmesinin Sınıfının İşgören Devir Hızı Algısına Etkisinin Mann-Whitney U Testi İle İncelenmesine Yönelik Bulgular

Boyutlar	Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı		Mann-Whitney U Test	Z	P
	4 Yıldız	5 Yıldız			
Çalışma Şart ve Koşulları	138,79	134,52	8909,000	-0,451	0,652
Yönetimsel Unsurlar	138,77	134,54	8911,500	-0,445	0,656
Güven Duygusu	141,56	132,13	8560,000	-0,992	0,321
İşgören Devir Hızı Algısı Genel	135,33	137,51	9050,000	-0,229	0,819

* $p < 0,05$

4.4. Yiyecek-İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatmin Durumunu Oluşturan Boyutlar ile İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutlar Arasındaki İlişkiye Yönelik Bulgular

Bulgular bölümünün bu başlığında, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumunu oluşturan boyutlar ile işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasında bir ilişkinin olup olmadığına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumuyla işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Korelasyon katsayısı iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü tespit etmek amacıyla kullanılırken, verilerin normal dağılım göstermesi durumunda Pearson korelasyon katsayısı hesaplanmakta, verilerin normal bir dağılım göstermemesi durumunda ise Spearman Brown katsayısı kullanılmaktadır (Altunışık, 2007: 334). Önceki bölümlerde yapılan analizler sonucunda araştırma değişkenlerin normal dağılım göstermediği tespit edilmiş ve araştırmanın bu bölümünde Spearman Brown katsayısı kullanılmıştır.

Korelasyon kat sayısı -1 ile +1 ($-1 \leq r \leq +1$) arasında değişen değerler alabilmektedir (Durmuş vd.,2013: 144). Cohen (1988) korelasyon katsayılarını değerlendirirken 0,10 ile 0,29 arası değerlerin küçük, 0,30 ile 0,49 arasındaki değerlerin orta, 0,50 ile 1.0 arasındaki değerlerin büyük kuvvette bağıntı değerleri olduğunu belirtmektedir. Korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenler arasında

doğrusal bir ilişkinin olduğunu, negatif olması ise ters yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir (Akbulut, 2010: 52). Buna göre otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların işgören devir hızı algısına etkisini gösteren bulgular Tablo 32'de verilmiştir. İlgili tablo dikkate alınarak geliştirilen hipotezler ve sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 32: Katılımcıların Davranış Eğilimine Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler			İşgören Devir Hızı Algısı		
			Çalışma şartları ve Koşulları	Yönetimsel Unsurlar	Güven Duygusu
İş Tatmini	Kariyer ve İş Ortamı	Anlamlılık (p)	,628	,022	,087
		Spearman (r)	-,030	-,139*	-,104
	Motivasyon	Anlamlılık (p)	,023	,649	,000
		Spearman (r)	,138*	,028	-,227**
	Objektiflik	Anlamlılık (p)	,000	,000	,058
		Spearman (r)	,221**	,254**	,115

** Korelasyon %1 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü).

* Korelasyon % 5 Anlamlılık Düzeyindedir (Tek Yönlü).

H₁₇: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r = -0,30$ $p = 0,628$, $p > 0,05$). Dolayısıyla H₁₇ hipotezi reddedilmiştir.

H₁₈: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında zayıf düzeyde negatif yönlü bir ilişki söz konusudur ($r = -0,139$ $p = 0,22$, $p < 0,05$). Dolayısıyla H₁₈ hipotezi reddedilmiştir.

H₁₉: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla "güven duygusu" boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r = -0,104$ $p = 0,87$, $p > 0,05$). Dolayısıyla H₁₉ hipotezi reddedilmiştir.

H₂₀: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "motivasyon" boyutuyla "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki vardır ($r = - ,138$ $p = 0,23$, $p < 0,05$). Dolayısıyla H₂₀ hipotezi kabul edilmiştir.

H₂₁: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "motivasyon" boyutuyla "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r = - ,028$ $p = 0,649$, $p > 0,05$). Dolayısıyla H₂₁ hipotezi reddedilmiştir.

H₂₂: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "motivasyon" boyutuyla "güven duygusu" boyutu arasında orta düzeyde ve negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu kapsamda ($r = - ,227$ $p = 0,000$, $p < 0,01$). Dolayısıyla H₂₂ hipotezi reddedilmiştir.

H₂₃: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "objektiflik" boyutuyla "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında düşük düzeyde ve pozitif yönlü bir ilişki vardır ($r = ,221$ $p = 0,00$, $p < 0,01$). Dolayısıyla H₂₃ hipotezi kabul edilmiştir.

H₂₄: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "objektiflik" boyutuyla "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında düşük düzeyde pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur ($r = ,254$ $p = 0,00$, $p < 0,05$). Dolayısıyla H₂₄ hipotezi kabul edilmiştir.

H₂₅: Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 32'ye göre "objektiflik" boyutuyla "güven duygusu" boyutu arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır ($r = ,115$ $p = 0,58$, $p > 0,05$). Dolayısıyla H_{25} hipotezi reddedilmiştir.

Araştırmanın Hipotezleri

Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumları ve işgören devir hızı algı düzeyleri üzerine yapılan bu çalışmada geliştirilen 25 ana ve 48 alt hipotez ile bu hipotezlerin sonucu aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 33: Araştırmanın Hipotezleri

Hipotezler	Kabul	Red
H ₁ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{1a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{1b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{1c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₂ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{2a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{2b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{2c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₃ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{3a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{3b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{3c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin eğitim düzeyi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H ₄ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 33'ün devamı

H _{4a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{4b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{4c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₅ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{5a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{5b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{5c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₆ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{6a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "kariyer ve iş ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{6b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{6c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₇ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{7a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{7b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{7c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 33'ün devamı

H ₈ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{8a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{8b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Motivasyon" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{8c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Objektiflik" boyutuna yönelik iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₉ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{9a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{9b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{9c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₀ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{10a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{10b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{10c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₁ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{11a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H _{11b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 33'ün devamı

H _{11c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin eğitim düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₂ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{12a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{12b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{12c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algısıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₃ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{13a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{13b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{13c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₄ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{14a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "çalışma şartları ve koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{14b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "yönetimsel unsurlar" " boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{14c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "güven duygusu" " boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin çalışmakta olduğu işletmede geçirdiği süre arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₅ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{15a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red

Tablo 33'ün devamı

H _{15b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{15c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek ünitesi arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.	Kabul	
H ₁₆ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{16a} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{16b} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Yönetimsel Unsurlar" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H _{16c} : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "Güven Duygusu" boyutuna yönelik işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmaktadır.		Red
H ₁₇ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H ₁₈ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H ₁₉ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "kariyer ve iş ortamı" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H ₂₀ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H ₂₁ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H ₂₂ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "motivasyon" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki vardır.		Red
H ₂₃ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H ₂₄ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "yönetimsel unsurlar" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul	
H ₂₅ : Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki vardır.		Red

BEŞİNCİ BÖLÜM

5.SONUÇ ve TARTIŞMA

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumu ve işgören devir hızına yönelik algı düzeyi oteller açısından önemli konuları oluşturmaktadır. Bu önem doğrultusunda yapılan bu araştırmada Gaziantep ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgören devir hızı algı düzeyleri incelenmiştir. Öte yandan, iş tatminini oluşturan boyutlar ile işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar arasında bir ilişkinin olup olmadığının tespit edilmesi araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bulgular olmuştur. Araştırmanın bu bölümünde anket araştırmasından elde edilen sonuçlar ile daha önce bu konu üzerine yapılan araştırma sonuçları kıyaslanmış ve elde edilen sonuçlar doğrultusunda otel yöneticilerine çeşitli öneriler sunulmuştur.

Bu araştırmada işgörenlerin iş tatmin durumunu tespit etmek amacıyla geliştirilen ölçeğin, 11 önerme ve "kariyer ve iş ortamı" "motivasyon" ve "objektiflik" olmak üzere 3 boyuttan oluştuğu görülmüştür. Diğer bir ifadeyle otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini 3 boyut ve bu 3 boyuta bağlı 11 önermeden oluşmaktadır.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatminini oluşturan boyutlar içerisinde varyansı en yüksek düzeyde açıklanan boyutun "kariyer ve iş ortamı" boyutu olduğu görülmüştür. Bu bulgu otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarını en yüksek düzeyde "kariyer ve iş ortamı" faktörünün etkilediğini göstermektedir. Kariyer bir çalışan açısından son derece önemli ve iş tatminini ciddi düzeyde etkileyen bir unsurdur(Tiritoğlu, 2006). Öte yandan yapılan araştırmalarda işgörenlerin çalıştığı iş ortamı işgörenlerin memnuniyetini öncelikli etkileyen unsurlardan birisi (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005; Çelik, 2010; Türkay, 2015) olduğu tespit edilmiştir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin boyutları arasında iş tatmin ortalamasının en düşük düzeyde "objektiflik" boyunda olduğu tespit edilmiş ve işgörenlerin çalıştıkları otellerin yiyecek-içecek ünitelerindeki objektiflik boyutu üzerine sahip olduğu tatmin durumunu pek yeterli görmedikleri ortaya konulmuştur.

Diğer taraftan iş tatmin boyutları içerisinde en yüksek ortalamaya sahip olan boyutun "motivasyon" boyutu olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin "motivasyon" faktörüne bağlı önermelerde memnuniyete sahip olduğunu göstermektedir. Buna göre işgörenlerin iş tatminini sağlayan faktörlerin dışsal faktörlerden ziyade daha fazla içsel faktörler üzerine yoğunlaştığı tespit edilmiştir. Ayrıca otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin genel iş tatmin düzeylerinin "yüksek" olması, işgörenlerin iş yerlerinden ve yaptıkları işten duydukları memnuniyeti göstermektedir. Bu sonuç otel yönetimlerinin işe uygun personel seçmesinin yanında, işgörenlerle yakından ilgilenerek onların işletme için değerli oldukları hissini sağladıklarını göstermektedir.

Otel işletmelerinde iş tatmini ile birlikte önemli olan unsurlardan birisini çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısı oluşturmaktadır. Yapılan bu araştırmada, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını belirlemek amacıyla geliştirilen ölçeğin 10 önerme ve "çalışma şartları ve koşulları" "yönetimsel unsurlar" ve güven duygusu" olmak üzere 3 boyuttan oluştuğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısı 3 boyut ve bu üç boyuta bağlı 10 önermeden oluşmaktadır.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlar içerisinde varyansı en yüksek düzeyde açıklayan boyutun "çalışma şartları ve koşulları" olduğu tespit edilmiştir. Bu bulgu otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını en yüksek düzeyde "çalışma şartları ve koşulları" boyutunun etkilediğini göstermektedir. Bir otel açısından "çalışma şartları ve koşulları" işgörenlerin işgören devir hızı kapsamında işten ayrılmasına önemli derece etki eden unsurdur (Demir ve Tütüncü, 2010:6). Bu kapsamda bu boyutun, işgörenlerin işgören devir hızı algısını etkileyen en önemli boyut olması, son derece olağan görülmektedir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan en düşük düzeyde algıya "güven duygusu" boyutunun sahip olduğu, bu araştırma kapsamında tespit edilmiştir. Öte yandan işgörenlerin işgören devir hızı algı boyutları içerisinde en yüksek ortalamaya sahip olduğu boyutun ise "çalışma şartları ve koşulları" olduğu, bu araştırma kapsamında tespit edilmiştir. Bu bulgu, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan

işgörenlerin "çalışma ortamı ve koşulları"na bağlı önermelerde daha yüksek düzeyde algıya sahip olduğunu ve yöneticilerin öncelikle bu konuya odaklanması gerektiğini göstermektedir.

Ayrıca otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin genel olarak "orta" seviyede olması, işgörenlerin çalıştıkları işletmede çeşitli nedenlerle gerçekleşen işgören devrinden rahatsız olduklarını göstermektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %78,3 gibi büyük bir çoğunluğunun erkek, %21,7'sinin ise kadın olduğu, bu araştırma kapsamında ortaya konulmuştur. Bununla birlikte otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla cinsiyetleri** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu, ilgili alanda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarına yönelik yapılan önceki bazı araştırmaların (Yazıcıoğlu, 2009; Çiçek ve Macit, 2016) bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Öte yandan ilgili araştırmadaki bu bulgu, Yumuk'un (2011), Nevşehirde bulunan 4 ve 5 yıldızlı, 6 otel işletmesinde çalışan 317 işgören üzerinde gerçekleştirdiği araştırmanın bulgusuyla farklılık göstermektedir.

Yapılan bu araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin cinsiyetleri** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu, Akova vd. (2015)'nin İstanbul ilinde faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdiği araştırmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %40,4 gibi büyük bir çoğunluğunun 25-34 yaş aralığında yer aldığı tespit edilirken sadece %2,2'lik bir oranın 55 ve üzeri yaş aralığında bulunduğu ortaya konulmuştur. Bununla birlikte araştırmada, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin yaşları** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Özer'in (2010), Afyonkarahisar'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmanın bulgusuyla benzerlik gösterirken, ilgili alanda yapılan bazı çalışmaların bulgularıyla da (Öneği, 2014; Çalkın, 2014) farklılık göstermektedir.

Diğer taraftan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla işgörenlerin yaşları arasında** istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Çalkın (2014)'nin otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularıyla farklılık göstermektedir. Öte yandan işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan "çalışma şartları ve koşulları" boyutuyla işgörenlerin yaş değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmesidir. Çalışma şartları ve koşulları boyutunda ortaya çıkan anlamlı farklılığın, 55 ve üzeri yaş grubuna sahip işgörenlerden kaynaklandığı, bu yaş grubuna sahip işgörenlerin diğer yaş grubundaki işgörelere göre daha düşük düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %56,6 gibi büyük bir çoğunluğu ortaöğretim mezunu iken sadece %0,7'sinin lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Öte yandan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla eğitim düzeyi** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu farklılığın otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan lisansüstü eğitim düzeyine sahip işgörenlerden kaynaklandığı görülmektedir. Elde edilen bu bulgu, otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirilen bazı çalışmaların bulgularıyla (Sarker vd., 2003; Günlü vd., 2010 Petrović vd., 2013) benzerlik göstermektedir. Öte yandan işgörenlerin eğitim değişkeninin iş tatmin boyutlarından "objektiflik" boyutunda da anlamlı farklılık gösterdiği sonucuna ulaşılmıştır. "Objektiflik" boyutunda ortaya çıkan bu farklılığın ise lisansüstü eğitim düzeyine sahip işgörenlerden kaynaklandığı, bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin bu boyuta yönelik iş tatmin durumlarının diğer eğitim düzeylerine sahip işgörelere göre oldukça düşük olduğu tespit edilmiştir.

Diğer taraftan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla eğitim düzeyi** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Walmsley'in (2004) otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Öte yandan işgörenlerin işgören devir hızı algısının eğitim düzeyine etkisi boyutlara göre incelendiğinde, "çalışma şartları ve koşulları" boyutunun işgörenlerin eğitim değişkenine göre farklılık gösterdiği görülmüştür. "Çalışma şartları ve koşulları" boyutunda ortaya çıkan bu farklılığın önlisans eğitim

düzeyine sahip işgörenlerden kaynaklandığı, bu eğitim düzeyine sahip işgörenlerin, bu boyuta yönelik işgören devir hızı algılarının diğer eğitim düzeyine sahip işgörelere göre oldukça yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %26,1'i 10 yıl ve üzerinde otelcilik sektöründe çalıştığı görülürken %11,8'inin 7-9 yıl arasında otelcilik sektöründe çalıştığı görülmektedir. Bununla birlikte otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla otelcilik sektöründe çalıştığı süre** değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Çalkın (2014)'ın Antalya ve İstanbul'da bulunan otel çalışanları üzerine; Lam vd. (2001)'nin otel çalışanları üzerine gerçekleştirdiği çalışmaların bulgularıyla farklılık göstermektedir. Ayrıca Lam vd., (2001)'nin yapmış olduğu çalışmada 10 yıl ve üzeri çalışma süresi olan işgörenlerin, diğer çalışma sürelerine sahip işgörenlerden daha düşük iş tatmin düzeyine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algularıyla işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştığı süre** değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı ilgili araştırma kapsamında elde edilen bu bulgunun Kaya (2007)'nin Adana, Mersin ve Alanya'daki 3,4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerine yaptığı çalışmanın bulgularıyla farklılık gösterdiği görülmektedir.

İlgili araştırmaya katılan işgörenlerin %54,8 gibi bir çoğunluğu mesleki turizm eğitimi aldığı, % 45,2'sinin ise mesleki turizm eğitimi almadığı tespit edilmiştir. Bununla birlikte otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla mesleki turizm eğitimi alma durumu** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu, Toker (2007)'in İzmir'deki dört ve beş yıldızlı otel işgörenleri üzerinde gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularıyla farklılık göstermektedir. Toker (2007)'in gerçekleştirdiği çalışmada, işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin işgörenlerin turizm eğitimi alma değişkenine göre farklılık gösterdiği, turizm eğitimi almamış işgörenlerin turizm eğitimi alan işgörelere göre daha yüksek iş tatminine sahip olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Diğer taraftan bu araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören **devir hızı algularıyla işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumu** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı

görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Çolakoğlu vd., (2009)'nin, Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Bu bulguya göre otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin mesleki turizm eğitimi alma durumlarıyla işgören devir hızı algıları arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %35,3'nün 1-3 yıl arasında görev yaptığı işletmede çalıştığı görülürken, yalnızca %5,9'unun 7-9 yıl arasında bulunduğu işletmede çalıştığı görülmektedir. Bununla birlikte otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla bulunduğu işletmede çalıştığı süre** değişkeni arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Yumuk (2011)'un Nevşehir'deki otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmanın bulgusuyla benzerlik göstermektedir. Öte yandan elde edilen bu bulgu Sarker vd. (2003)'nin, Taylan'daki, 323 otel çalışanı üzerine yaptığı çalışmanın bulgusu ve Çalkın (2014)'ın da Antalya ve İstanbul'daki otellerde çalışan işgörenler üzerine yaptığı çalışmanın bulgusuyla farklılık göstermektedir.

Öte yandan araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla bulunduğu işletmede çalıştığı süre** **değişkeni** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Elde edilen bu bulgu Çalkın (2014)'ın Antalya ve İstanbul illerinde bulunan otel işgörenleri üzerinde gerçekleştirdiği çalışmanın bulgusuyla farklılık göstermektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %48,5'in servis bölümünde çalıştığı görülürken sadece %4,8'inin ise "diğer" başlığı altında gruplandırılan "oda servisi" ve "cost control" bölümlerinde çalıştığı görülmektedir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla çalışılan yiyecek-içecek bölümü** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. Elde edilen bu bulgu Çalkın (2014)'ın Antalya ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren otel çalışanları üzerine gerçekleştirdiği çalışmanın bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Öte yandan bu bulgu Kaya (2007)'nin Adana, Mersin ve Alanya bölgesinde faaliyet gösteren otellerde çalışan işgörenler; Öneği (2014)'nin de Ankara'da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmanın bulgularıyla farklılık gösterdiği görülmektedir. Bununla birlikte, işgörenlerin çalışılan yiyecek-içecek bölüm değişkeninin iş tatminini oluşturan boyutlara göre incelendiğinde, iş tatmininin "motivasyon" boyutunun çalışılan

yiyecek-içecek bölüm değişkenine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Motivasyon boyutu içerisinde ortaya çıkan bu farklılığın "diğer" başlığı altında yer alan; "oda servisi" ve "cost control" ünitelerinde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı, bu bölümlerde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin diğer yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere göre daha düşük olduğu ifade edilebilir.

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla çalışılan yiyecek-içecek bölümü** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür. İşgörenlerin işgören devir hızı algısının çalışılan yiyecek-içecek bölümüne göre farklılık gösterip göstermediği boyutlara göre incelendiğinde, işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutunda çalışılan yiyecek-içecek bölümüne göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. "Güven duygusu" boyutunda ortaya çıkan farklılığın "bar" bölümünde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı görülmektedir. Bar bölümünde çalışan işgörenlerin, güven duygusuna yönelik işgören devir hızı algı düzeyi diğer yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörelere göre oldukça yüksektir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin %53,7'si 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışırken, %46,3'ü ise 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalıştığı tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **iş tatmin durumlarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Ortaya çıkan bu farklılığın 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan yiyecek-içecek işgörenlerinden kaynaklandığı, 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere göre daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgörenlerin çalıştıkları otel işletmesinin sınıfı değişkeninin iş tatmin durumunu oluşturan boyutlardan "kariyer ve iş ortamı" boyutunda da çalışılan otel işletmesinin sınıfı değişkenine göre farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. "Kariyer ve iş ortamı" boyutunda ortaya çıkan bu farklılığın, 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerden kaynaklandığı görülmüştür. 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere göre "kariyer ve iş ortamı" boyutunda daha yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu ifade edilebilir.

Araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin **işgören devir hızı algılarıyla çalışılan otel işletmesinin sınıfı** arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı görülmüştür.

İlgili araştırmada otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumlarıyla işgörenlerin işgören devir hızı algısı arasındaki ilişki, boyutlar itibari ile tespit edilmiştir. Buna göre gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucunda elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

- Bu araştırmada iş tatmininin “kariyer ve iş ortamı” boyutuyla işgörenlerin işgören devir hızı algısının “yönetimsel unsurlar” boyutu arasında negatif ve ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle bu boyutlardan birisi artma eğilimi gösterirken diğeri ters yönde azalma eğilimi göstermektedir. Diğer taraftan işgörenlerin iş tatmin boyutlarından “kariyer ve iş ortamı” boyutuyla işgören devir hızı algı boyutlarından “çalışma şartları ve koşulları” ve “güven duygusu” arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.
- İş tatmin boyutlarından olan “motivasyon” boyutuyla işgören devir hızı algı boyutlarından olan “çalışma şartları ve koşulları” boyutu arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonuç "motivasyon" boyutuyla "çalışma şartları ve koşulları" boyutu arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç oldukça dikkat çekicidir; çünkü işgörenlerin motivasyon düzeyleri arttıkça işgören devir hızı algı düzeylerinde artığı ifade edilebilir. Öte yandan “motivasyon” boyutuyla “güven duygusu” boyutu arasında negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle bu boyutlardan birisi artma eğilimi gösterirken diğeri ters yönde azalma eğilimi göstermektedir. Diğer taraftan “motivasyon” boyutuyla “yönetimsel unsurlar” boyutu arasında ise herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.
- İş tatminini oluşturan “objektiflik” boyutuyla işgören devir hızı algısını oluşturan “çalışma şartları ve koşulları” boyutu ve “yönetimsel unsurlar” boyutları arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş tatmin boyutlarından "objektiflik" boyutu artma eğilimi gösterirken işgören devir hızı algı boyutlarından "çalışma şartları ve koşulları" boyutuyla "yönetimsel unsurlar" boyutunda artma eğilimi gösterdiği söylenebilir. Öte yandan iş tatmininin "objektiflik" boyutuyla işgören devir hızı algısının "güven duygusu" boyutu arasında, bir ilişki tespit edilememiştir.

İlgili araştırmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alınarak otel işletmelerinin yöneticilerine otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyinin daha fazla artırılabilmesi için aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin durumunu en yüksek düzeyde "kariyer ve iş ortamı" faktörünün etkilediği tespit edilmiştir. Otel yöneticileri bu hususu göz önünde bulundurarak işgörenlerine gerek kariyer olanakları sağlayarak, gerekse işgörelere çalışma ortamını mekânsal ve motivasyonel bir çalışma ortamı sunarak, işgörenlerin iş tatmin durumunu artırması önerilebilir.
- Araştırma kapsamında ortaya konulan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, iş tatmin boyutları arasında iş tatmin ortalamasının en düşük düzeyde "objektiflik" boyunda olduğu tespit edilmiştir. Bu durum yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon ve verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir. Otel yöneticileri işgörenlerle daha yüksek düzeyde iletişim kurarak onların iş yerine karşı olan düşüncelerini olumlu şekilde yönlendirebilir.
- Araştırma kapsamında ortaya konulan motivasyon faktörünün işgörenlerin iş tatmini üzerinde önemli bir etkisinin olduğu görülmüştür. Motivasyon uygulamalarının temel amacının, işgörenlerin amaçlarıyla işletmenin amaçlarının uyumlaştırılması ve böylece işgörenlerin işletmenin amaçları doğrultusunda faaliyetler sürdürürmesi olduğu durumu göz önüne alındığında, otel yöneticileri işletme bünyesinde işgörenlerin motivasyonunu artıracak psikolojik ve davranışsal özendirici faaliyetler gerçekleştirilebilirler. Öte yandan motivasyonu yüksek olan işgörenlerin performansının da yüksek olacağı hususu göz önünde bulundurulduğunda, işgören motivasyonunu artırmanın işletmeler açısından önem arz eden bir unsur olduğu söylenebilir.
- Araştırma kapsamında kadın işgörenlerin otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler içerisinde oldukça düşük bir orana sahip olduğu görülmektedir. Otel yöneticilerine bu ünitelerde daha yüksek oranda kadın çalışan istihdam edilmesi önerilebilir.
- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan 55 ve üzerinde yaşa sahip işgörenlerin oldukça düşük bir orana sahip olduğu görülmektedir. Otel yöneticilerinin bu yaş grubuna sahip işgörenlerin

özellikle sektörel deneyimlerinden daha fazla yararlanabilme avantajına sahip olduğu düşünülerek bu yaş grubundaki işgörenlerin iş tatmin durumlarını artırarak işletmede tutunması sağlanabilir.

- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgönlenden lisansüstü eğitim düzeyine sahip işgönlenden oranının oldukça az olduğu görölmektedir. Öte yandan bu eğitim düzeyine sahip işgönlenden iş tatmin düzeyi diğler eğitim düzeylerine sahip işgönlenden göre daha yüksek düzeydedir. Otel yöneticileri lisansüstü eğitim düzeyine sahip daha fazla işgönlenden otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde istihdam edebilir. Aynı zamanda farklı eğitim düzeyine sahip işgönlenden de özellikle onların işletme için değerli oldukları hissini sağlayarak onların iş tatmin düzeylerini artırması önerilebilir.
- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde daha önce çalışarak sektörel deneyimi olan işgönlendenle, ilk defa çalışan işgönlendenin aynı oranda iş tatminine sahip olduğu görölmüştür. Bu ünitelerde sunulan hizmetin nitelikli bir şekilde olması ve sektörde yeni çalışmaya başlayan işgönlendenlere örnek olması açısından otelcilik deneyimi olan işgönlendenin işletmeden olan beklentileri karşılamak için iş tatmin düzeylerinin artırılması sağlanabilir.
- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgönlendenin, mesleki turizm eğitimi alan işgönlendenle mesleki turizm eğitimi almayan işgönlendenin aynı oranda iş tatminine sahip olduğu görölmektedir. Otel yöneticileri mesleki turizm eğitimi alan işgönlendeni işletmede tutabilmek ve onlardan daha yüksek düzeyde verim alabilmek için onlara sorumluluklar vererek iş tatmin durumlarını artırabilir. Öte yandan mesleki turizm eğitimi almayan işgönlendenler, bu alanda örgün ve yaygın eğitim veren kurum ve kuruluşlara yönlendirilerek mesleki turizm eğitimi almalarını sağlanabilir.
- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgönlendenin cost kontrol ve oda servisi ünitelerinde çalışan işgönlendenin diğler ünitelerde çalışan işgönlendenlere göre motivasyon boyutu içerisinde daha düşük iş tatminine sahip oldukları görölmüştür. Otel

yöneticileri bu ünitelerde çalışan işgörenlere özellikle çeşitli teşvik ve ikramiyeler vererek, bu ünitelerde çalışan işgörenlerin iş tatmini artırabilir.

- Araştırma kapsamında 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlere göre iş tatmin durumlarının daha düşük düzeyde olduğu görülmüştür. Özellikle 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yöneticiler işgörenlerin iş tatminlerini artırıcı çeşitli uygulamalar geliştirmesi önerilebilir.

İlgili araştırmadan elde edilen sonuçlar göz önüne alınarak otel işletmesi yöneticilerine otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerini azaltabilmek için aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını en yüksek düzeyde "çalışma şartları ve koşulları" faktörünün etkilediği görülmektedir. Bu durum işgörenlerin genellikle çalışma şartları ve koşullarından dolayı işten ayrılma eğiliminde olduklarını göstermektedir. Otel yöneticileri bu hususu göz önünde bulundurarak otel işletmeleri için oldukça önem arz eden işgören devir hızı algısını en düşük düzeyde tutabilirler. "Çalışma şartları ve koşulları"nın iyileştirilmesi işgören devir hızı algısını azaltabileceği gibi bu boyut işgörenlerin işletmede çalışma sürelerini ve düşüncelerini olumlu yönde şekillendirecektir. Bu nedenle otel yöneticilerine, işgörenlerin çalışma şartlarını ve koşullarını iyileştirmeleri önerilebilir
- Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algı düzeylerinin genel olarak "orta" seviyede olduğu görülmektedir. Bu husus işgörenlerin çalıştıkları işletmelerde çeşitli nedenlerle gerçekleşen işgören devir hızından duydukları hissiyatı göstermektedir. Özellikle otelcilik sektöründe işgörenlerin moral düzeyinin iş performansına etkisi göz önünde bulundurulduğunda otel yöneticilerine bu duruma neden olan faktörleri belirleyerek ortadan kaldırmaları önerilebilir.
- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin, işgören devir hızı algısını oluşturan boyutlardan en düşük düzeyde algıya "güven duygusu" boyutunda sahip olduğu

görülmektedir. Otel yöneticileri işgörenlerin güven duygusunu oluşturan boyutlara yönelik çeşitli iyileştirmeler yaparak işgörenlerin işgören devir hızı algılarını düşük düzeyde tutanmasını sağlayabilirler.

- Araştırma kapsamında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan kadın ve erkek işgörenlerin aynı düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu görülmektedir. Otel yöneticileri işgörenlerin çalışma saatlerinde düzenlemeye giderek ve işgörelere daha fazla sosyal olanaklar sunarak işgörenlerin işgören devir hızı algılarının düşük düzeyde tutulmasını sağlayabilirler.
- Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan her yaş grubundan işgörenlerin aynı düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu görülmektedir. Otel yöneticileri bu ünitelerde çalışan genç işgörenlerin çalışmakta oldukları yiyecek-içecek ünitesinde uzun süreler boyunca hizmet sunmasını sağlayabilmek için, kendilerini ve yeteneklerini geliştirme imkânı sağlayarak ve bu işgörelere iş yerinde terfi olanakları sunarak işgören devir hızı algılarını en düşük düzeyde tutulmasını sağlayabilirler.
- Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin otelcilik sektöründe çalıştıkları yıllara göre aynı düzeyde işgören devir hızı algısına sahip oldukları görülmektedir. Özellikle otelcilik sektöründe işgören devir hızının yüksek düzeyde olduğu durumu göz önünde bulundurulduğunda, otelcilik sektöründe yeni çalışmaya başlayan işgörenler bu durumdan olumsuz etkilenmektedir. Otel yöneticileri özellikle iş yoğunluğuna bağlı stres faktörlerini azaltarak işgörenlerin işgören devir hızını düşük düzeyde tutabilir.
- Araştırma kapsamında işgörenlerin çalışmakta oldukları otel işletmesinde geçirdikleri süreye göre aynı oranda işgören devir hızı algısına sahip oldukları görülmektedir. Otel yöneticileri, 10 yıl ve üzerinde bir süredir bulunduğu otel işletmesinde çalışan işgörenlerin ücretlerinde ve sosyal haklarında iyileştirmeye giderek bu yaş aralığındaki işgörenlerin işgören devir hızı algılarını en düşük düzeyde tutabilir.
- Araştırma kapsamında mesleki turizm eğitimi alan işgörenler ile mesleki turizm eğitimi almayan işgörenlerin aynı düzeyde işgören devir hızı algısına sahip olduğu görülmektedir. Otel yöneticileri işletme içerisinde

işgörenlere çeşitli eğitimler vererek işgörenlerin iş tecrübe açığını kapatabilir ve nitelik açısından gelişen işgörenlerin işgören devir hızı algıları düşük düzeyde tutabilir.

- Bununla birlikte otel yöneticilerinin işgörenleri iş arkadaşlarıyla uyumlu ve huzurlu bir çalışma ortamı sağlayarak işgörenlerin işgören devir hızı algılarını en düşük düzeyde tutması önerilebilir.



KAYNAKÇA

- Agag, G. ve El-Masry, A.A. (2016). Understanding the determinants of hotel booking intentions and moderating role of habit. *International Journal of Hospitality Management*, 54, 52-67
- Ahammad, S. (2013). Importance of Training in Hotel industry A case study of Hilton Hotel, Cyprus.
- Akar, C. ve Yıldırım, Y.T. (2008). Yöneticilerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve rol stres kaynakları arasındaki ilişkiler: Yapısal denklem modeliyle beyaz et sektöründe bir alan uygulaması, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 97-113.
- Akbulut, Y. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*, İstanbul: İdeal Kültür Yayınları
- Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan ampirik bir çalışma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*: 167-193.
- Akgöz, E. (2013). *Düşünceden Uygulamaya Otel İşletmeciliği*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Akgündüz, S. (2006). *Örgütsel Stres Kaynaklarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi Ve Banka Çalışanları İçin Yapılan Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* S.4, s. 1-25.
- Akoğlan, M. (1996). Konaklama Endüstrisinde Kadının Konumu, *Anatolia Dergisi*
- Akova, O., Tanrıverdi, H. ve Kahraman, O.C. (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* C.6, S.12., ss.87-107
- Aksu, A. (1995). *Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızının Verimlilikle Olan İlişkinin Değerlendirilmesi ve Antalya Yöresinde Bir Uygulama*,

Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Aksu, A.A. ve Aktaş, A. (2005). Job satisfaction of managers in tourism: cases in the Antalya region of Turkey. *Managerial auditing journal*, 20(5), 479-488.

Aktaş, A. (2001). *Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Livane Matbası, Antalya

Aktaş, A. (2002). *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, Azm Matbaa, Antalya

Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2005). *İçki Teknolojisi*, Ankara: Detay Yayıncılık

Altıntaş, N. (2000). *Konaklama İşletmelerinde İş Gücü Maliyet Kontrolünü İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi Ve Örnek Bir Model*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Altunışık, R. Coşkun, R. Bayraktaroğlu, S. Yıldırım, E (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri Spss Uygulamalı*, Sakarya Kitabevi Yayınları

Angay, F. (2003). *Konaklama işletmelerinde Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Problemleri ve Çözüm Önerileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Arslan, A. ve Polat, H.A. (2015). The Ottoman Empire's first attempt to establish hotels in İstanbul: The Ottoman Imperial Hotels Company. *Tourism Management*, 51, 103-111.

Arslan, S. (2011). *Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi Ve Lara-Kundu Otellerinde Bir Alan Çalışması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

Arslan, Z. (2014). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19-40

Aşık, N.A. (2010). Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.

Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44

Aydemir, P. ve Erdoğan, E. (2013). İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı. *Kamu-İş*, 13(2), 127-153

- Aydın, D. (2010). *Antalya'nın Destinasyon Markası Özelliklerinin Turistler Ve Turizm Aktörleri Açısından Değerlendirilmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Aykanat, Z. (2010). *Karizmatik Liderlik Ve Örgüt Kültürü İlişkisi Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Aymankuy, Ş.Y. (2005). *Turizm Sektöründe Sendikalaşma ve Hizmet Kalitesi İlişkisi (Otel İşletmelerinde Bir Uygulama)*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Azaklı, Ö. (2011). *Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ve İş Güvencesizliği Algısı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Azaltun, M. (2012). *Otel İşletmelerinde Muhasebe, (Otel İşletmeciliği içerisinde)*, Editör Kozak, M.A, Detay Yayıncılık, 169-192
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management research and practice*, 3(4), 77-86.
- Bahar, O. (2006). "Turizm Sektörünün Türkiye'nin Ekonomik Büyümesi Üzerindeki Etkisi: VAR Analizi Yaklaşımı. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 137-150.
- Bai, B., Brewer, K.P., Sammons, G. ve Swerdlow, S. (2006). Job satisfaction, organizational commitment, and internal service quality: a case study of Las Vegas hotel/casino industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 5(2), 37-54.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T. (2004). Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: Akademik örgütler için bir alan araştırması. *Akdeniz İİ BF Dergisi*, 7, 1-30.
- Baker, S., Bradley, P. ve Huyton, J. (2001). *Principles of hotel front office operations*. Cengage Learning EMEA
- Bakotic, D. ve Babic, T. (2013). Relationship between working conditions and job satisfaction: The case of croatian shipbuilding company. *International Journal of Business and Social Science*, 4(2).
- Bardi, J.A. (2003). Hotel front office management.
- Barutçugil, İ.S. (1989). *Turizm işletmeciliği*, 3. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları

- Başaran, İ.E. (1991). *Örgütsel Davranış*. Gül Yayınevi: Ankara.
- Başoda, A. (2012). *Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Batman, O. (2003). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*, 2. Baskı Değişim Yayınları, İstanbul
- Batman, O. (2004). *Turizm İşletmeleri (Otel İşletmeleri İçinde)*, Editörler: Zengin B. ve Demirkol Ş., Değişim Yayınları, İstanbul
- Batman, O. ve Met, Ö.L. (2006). *Konaklama İşletmeciliği, (Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri İçinde)*, Editör; Zengin B., Değişim Yayınları, İstanbul 01-31
- Bertan, S. (2006). *Otel İşletmeleri Yönetiminde Bilgi Teknolojilerinin Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Ve Türkiye'deki Dört – Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Birdir, K. (2000). Türkiye'de otel genel müdürlerinin iş devir süreleri ve nedenleri üzerine bir araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, 142-148.
- Bozkurt, Ö. ve Bozkurt, İ. (2008). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 1-18
- Bucak, T. (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Bulgan, G. ve Soybalı, H.H. (2011). Antalya Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Düşük Sezonda Konaklayan Alman Müşterilerin Hizmet Beklentilerinin Ve Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *Journal Of Yasar University*, S. 21(6), S. 3572-3597.
- Büyüköztürk, Ş. Çakmak, K.E. Akgün, Ö. E. Karadeniz, Ş. Demirel, F. (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 15. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayınları

- 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.
- Caulton, J.R. (2012). The development and use of the theory of erg: A literature review. *Emerging Leadership Journeys*, 5(1), 2-8.
- Chi, C.G. ve Gursoy, D. (2009). Employee satisfaction, customer satisfaction, and financial performance: An empirical examination, *International Journal of Hospitality Management*, 28(2), 245-253
- Chiang, C.F., Back, K.J. ve Canter, D.D. (2005). The impact of employee training on job satisfaction and intention to stay in the hotel industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 4(2), 99-118.
- Choi, Y. ve Dickson, D.R. (2009). A case study into the benefits of management training programs: Impacts on hotel employee turnover and satisfaction level, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 9(1), 103-116.
- Chong, C.W., Eng, S.L., Gwee, S.H., Ooi, Y.Y., & Wang, C.H. (2013). *A perception of employees on human resource practices towards organizational performance in hotel industry* (Doctoral dissertation, UTAR)
- Chuang, N.K., Yin, D. ve Dellmann-Jenkins, M. (2009). Intrinsic and extrinsic factors impacting casino hotel chefs' job satisfaction, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 21(3), 323-340.
- Clark, A., Oswald, A. ve Warr, P. (1996). Is job satisfaction U-shaped in age? *Journal of occupational and organizational psychology*, 69(1), 57-81
- Coşar, Y. (2008). Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğünü Etkileyen Faktörler: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 45-56.
- Çağlayan, O.A. (2006). ÖRGÜTSEL ÇATIŞMA YÖNETİMİ VE BİR ARAŞTIRMA, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, PAMUKKALE ÜNİVERSİTESİ SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
- Çakıcı, A.C., Kozak, M.A., Azaltun, M., Sarıışık M. ve Sökmen A.(2002). *Otel İşletmeciliği*, Editör Kozak, N., Detay Yayıncılık, Ankara
- Çakıcı, A.C., Kozak, M.A., Azaltun, M., Sarıışık, M., Sökmen, A. ve Çetinsöz, B.C. (2008). *Otel İşletmeciliği*, Editör Kozak, N., Detay Yayıncılık, Ankara

- Çarıkcı, İ. (2000). 'Çalışanların İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler: Süpermarket Çalışanları Üzerine bir Araştırma'. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5(2), 155-168.
- Çakınberk, A.K. ve Öncül, M.S. (2013). İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde İş Tatmininin Araçlık Etkisi, *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 15-16 Kasım 2013, s.s. 234-238, Sakarya
- 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
- Çatı, K. ve Koçoğlu, C.M. (2008). Müşteri Sadakati İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Selcuk University Social Sciences Institute Journal*, (19). s.167-188.
- Çavuş, Ş. ve Öncüler, M.E. (2009). *Türkiye'de Konaklama Sektörünün Gelişimi (Türk Turizm Tarihi Yapısal ve Sektörel Gelişim İçinde)*, Editörler: Çavuş Ş., Ege Z., Çolakoğlu, O.E., Detay Yayıncılık, Ankara s. 87-118
- Çekmecelioğlu, H.G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı, ss.23-39.
- 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
- Çetin, C. ve Özcan D.E. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayıncılık, İstanbul
- Çımrın, F.K. ve Durdu, Z. (2015). Türkiye'de Sosyal Güvenlik Sisteminin Dönüşümü Ve Bireysel Emeklilik Sistemi. *Hak İş Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi*, 4(8).
- Çiçek, H. ve Macit, N.Ş. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Güveni İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi-Examining The Relationship Between Organizational Trust And Job Satisfaction Of Employees In Hospitality Business, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8(14), 25-41.

- Çiçek, R.ve Doğan, İ.C. (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi* S. I s.199-217.
- Çoban, S. (2010). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Algılamaları: İstanbul Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Çolakoğlu, Ü., Ayyıldız, T., ve Cengiz, S. (2009). Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Örgütsel Bağlılık Boyutlarında Algılama Farklılıkları: Kuşadası'ndaki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 77-89.
- Çuhadar, M. (2001). *Otel işletmelerinde bir pazarlama aracı olarak internetin kullanımı: Antalya ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri üzerine bir uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tez, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Daft, R. (1994). *Management* , 3rd Ed., The Dryden Press McShane, Steven L. ve Von Glinov, Mary Ann. (2003). *Organizational Behavior, Emerging Realities For The Wrokplace Revolution*. Mc Graw Hill Companies Inc: New York.
- Davidson, M. C., Timo, N. ve Wang, Y. (2010). How much does labour turnover cost? A case study of Australian four-and five-star hotels, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(4), 451-466.
- Davis, K. (1984). *İşletmede İnsan Davranışı, Örgütsel Davranış*. (Çev: Tosun, K. vd.), İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayını: İstanbul
- Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi; Muğla Bölgesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Demirbilek, S. ve Türkan, Ö.U. (2008). Çalışma Yaşamı Kalitesinin Artırılmasında Personel Güçlendirme Rolü, *"İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* Cilt:10 Sayı:1
- Demirdağ, G.E. ve Ekmekçioğlu, E.B. (2015). Etik iklim ve etik liderliğin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: görgül bir araştırma, *İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1), 197-216.

- Demirkıran, M. ve Erdem, R. (2014). Personel Devrinin Nedenlerine İlişkin Geliştirilen Modellerin İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* S.3, s. 289-311.
- Demirkol, Ş. (2004). *Yiyecek İçecek İşletmeleri (İçinde Turizm İşletmeleri)*, Editör: Demirkol, Ş. ve Zengin B., Değişim Yayınları s. 121-176
- Derin, N. ve Demirel, E.T. (2013). Hemşirelerde Rol Çatışması ve Rol Belirsizliğinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı*, 15-16 Kasım 2013, s.s. 239-244, Sakarya
- DiPietro, R.B. ve Condly, S. J. (2007). Employee turnover in the hospitality industry: An analysis based on the CANE model of motivation, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 6(1), 1-22.
- Doğan, S. ve Kılıç, A.G.S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (29)
- Dönmez, A., Arıcı, A. ve Kutluk, F.A. (2011). Antalya'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü Ve Fiyatlandırma Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, *Journal of Alanya Faculty of Business/Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, 3(1).
- Durmuş, B. Yurtkoru, E.S ve Çinko, M (2013), Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi, Beta Yayıncılık, İstanbul
- Ergun, G. (2008), Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansı ile Etkileşiminin İncelenmesi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Ehtiyar, R. (1995). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğinin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı İle İlişkisinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Emir, O. (2012). *Otel İşletmelerinde Pazarlama (Otel İşletmeciliği İçinde)*, Editör, Kozak M.A, Detay Yayıncılık, ss. 83-107, Ankara
- Erdem, B. (2002). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Personel Bulma ve Seçme Süreci (Örnek Bir Uygulama)*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Erdem, B. ve Kaya İ. (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* – Sayı 35 ss. 135-150
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z. ve Serhat, E.R.A.T. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Eren, E. (2001). *Yönetim ve Organizasyon - Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar*, Beta Basım Yayım Dağıtım: İstanbul.
- Ergün, Z. (2013). İçsel Pazarlama Uygulamalarının İşletme Performansı Üzerine Etkisi: Kamu-Özel Hastane Karşılaştırması, *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, S.25 ss.223-247
- Eroğlu, F. (2010). Davranış Bilimleri, Beta Basım, İstanbul
- Eroğluer, K. ve Yılmaz, Ö. Etik Liderlik Davranışlarının Algılanan Örgüt İklimi Üzerine Etkisine Yönelik Bir Uygulama: İş Yaşamında Yalnızlık Duygusunun Aracılık Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7/1 280-308
- Eronat, Z. (2004). *İşletmelerde İş Tatmini Ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ersoy, B. (2006). *Toplumsal Değerler Ve Çalışanların İş Doyumu Arasındaki İlişki: Ampirik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Foster, D. (2009, February). Measuring customer satisfaction in the tourism industry, *In third international and sixth national research conference on quality management, Melbourne.*
- Fulford, M.D. (2005). That's not fair! The test of a model of organizational justice, job satisfaction, and organizational commitment among hotel employees, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 4(1), 73-84.
- Gazzoli, G., Hancer, M. ve Park, Y. (2010). The role and effect of job satisfaction and empowerment on customers' perception of service quality: a study in the restaurant industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 56-77.

- Gökdemir, A. (2003). *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Gökdeniz, A. ve Dinç, Y. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Ön büro Operasyonları ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Gönen, S. ve Ergun, U. (2008). Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümünde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama, *Ege Academic Review*, S. 8(1), s.183-204.
- Gözen, E.D. (2007). *İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Gunlu, E., Aksarayli, M. ve Sahin Perçin, N. (2010). Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(5), 693-717.
- Gustafson, C.M. (2002). Employee turnover: a study of private clubs in the USA. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 14(3), 106-113.
- Gümüştekin, G.E. ve Emet, C. (2007). Güçlendirme algılarındaki değişimin örgütsel kültür ve bağlılık üzerinde etkileşimi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17.
- Gümüştekin, G.E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1).
- 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., Çakınberk, A. ve Derin, N. (2011). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Açısından İşgören Devir Hızının Analizi: Kapadokya Bölgesi Örneği, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, S.36 S.252-272
- Güney, S. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Yayıncılık, Ankara
- Gürbüz, A. (2007). An assesment on the effect of education level on the job satisfaction from the toursim sector point of view.
- Hallowell, R. (1996). The relationships of customer satisfaction, customer loyalty, and profitability: an empirical study. *International journal of service industry management*, 7(4), 27-42.

- Huyton, J.R. ve Sutton, J. (1996). Employee perceptions of the hotel sector in the People's Republic of China. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 8(1), 22-28.
- Huzzard, T. (2003). The Convergence of the Quality of Working Life and Competitiveness. *Work Life Transition*, 9.
- Ilies, R. ve Judge, T.A. (2002). Understanding the dynamic relationships among personality, mood, and job satisfaction: A field experience sampling study, *Organizational behavior and human decision processes*, 89(2), 1119-1139.
- İççelloğlu, Ş.C. (2014). Kent Turizmi ve Marka Kentler: Turizm Potansiyeli Açısından İstanbul'un Swot Analizi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.1, s.37-55.
- İlban, M.O. ve Kaşlı, M. (2009). Termal Turizmin Gelişmesini Etkileyen Sorunları Belirlemeye Yönelik Gönen'de Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, S. 9(4), s.1275-1293.
- İnce, C. (2008). Toplam Kalite Yönetimi ve Otel İşletmelerinde İşgören Tatminine Etkileri, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(1), 57-70.
- İnce, M. ve Gül, H. (2005). *Yönetimde Yeni Bir Paradigma Örgütsel Bağlılık*, Çizgi Kitapevi, Konya
- İnceoğlu, M. (2010). *Tutum Algı İletişim*, Beykent Üniversitesi Yayınları, İstanbul
- İş Kanunu (2003), T.C. Resmi Gazete, 25134, 10 Haziran 2003.
- İşcan, Ö.F. ve Sayın, U. (2010). Örgütsel Adalet, İş Tatmini ve Örgütsel Güven Arasındaki İlişki, *Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(4).
- Jang, J. ve George, R.T. (2012). Understanding the influence of polychronicity on job satisfaction and turnover intention: A study of non-supervisory hotel employees, *International Journal of Hospitality Management*, 31(2), 588-595.
- Jerome, N. (2013). Application of the Maslow's hierarchy of need theory; impacts and implications on organizational culture, human resource and employee's performance. *International Journal of Business and Management Invention*, 2(3), 39-45.
- Judge, T.A. ve Klinger, R. (2008). Job satisfaction: Subjective well-being at work. *The science of subjective well-being*, 393-413.

- Kanten, P. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Hat Yöneticilerin insan Kaynakları Yönetimindeki Stratejik Rolü ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kapız, S.Ö. (2001). "İşin değişen anlamı ve birey yaşamında önemi", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi* 3. 2
- Kaplan, M. ve Öğüt, A. (2012). Algılanan örgütsel destek ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin analizi: Otel işletmelerinde bir uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(1).
- Karaman, A. ve Aylan, S. (2012). "Örgütsel Vatandaşlık", *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:2 (1), 35- 48.
- Karamustafa, K. (1994). "Otel İşletmelerinin Yiyecek ve İçecek Bölümünde Maliyet-Fiyat-Verimlilik İlişkileri ve Bir Örnek", *Anatolia Araştırma Dergisi*. 58-63.
- Karataş, A. (2013). *Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Karppinen, M. (2011). Strategic marketing plan for a hotel
- Karasar, N. (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Kaur, A. (2013). Maslow's Need Hierarchy Theory: Applications and Criticisms. *Global Journal of Management and Business Studies*, 3(10), 1061-1064.
- Kaya, İ. (2007). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* S. 2, s. 355-372.
- Kaya, İ. (2010). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen işi Bırakma Eğilimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2),219-236.
- Keser, A. (2004). Çalışma-Birey İlişkisi ve Çalışmanın Bireyin Yaşamında Yeri, *İş Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, C, 6, 2.
- Keser, A.(2006). *Çalışma Yaşamında Motivasyon*, Alfa Akademi Basım Yayım, İstanbul.
- Keskin, G. (1998). Doğu Anadolu Bölgesi'nde Bulunan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Personel ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi, *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi* ss.44-50

- Keskin, G. (2004). *Turizm İşletmelerinde Çalışanları GÜdüleyen Etmenler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Keskin, M. (2013). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Keskin, Y. (2008). *Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi Kızılcahamam Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kılıç, G. ve Selvi, M.S. (2009). The Effects Of Occupational Health And Safety Risk Factors On Job Satisfaction İn Hotel Enterprises, *Ege Academic Review*, S. 3, s.903-921.
- Kırel, Ç. (1996). “Örgütlerde GÜdüleme Süreci ve Kuramları”. Ed. E. Özkalp. *Örgütsel Davranış*. Anadolu Üniversitesi Yayınları: Eskişehir.
- Kırkan, M. (2014). *Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Kim, H.J., Tavitiyaman, P. ve Kim, W.G. (2009). The effect of management commitment to service on employee service behaviors: The mediating role of job satisfaction. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 33(3), 369-390
- Koçel, T. (1989). *İşletme Yöneticiliği*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi
- Koçel, T. (1999). *İşletme Yöneticiliği*. 7. Baskı. Beta Basım Yayım. İstanbul.
- Koçel, T. (2001). *İşletme Yöneticiliği (Yönetim ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar) 8.İstanbul: Beta.*
- Koçel, T. (2003). *İşletme Yöneticiliği*, Beta Yayınları, İstanbul
- Kozak, M.A., Azaltun, M., Sarıışık, M., Çakıcı A.C., Sökmen A. ve Çetinöz, B.C. (2008). *Otel İşletmeciliği*, Editör: Kozak N., 2. Baskı, Detay Yayıncılık,
- Kozak, M.A. (2009). *Otel İşletmelerinde Kat Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık Ankara. 7. Baskı
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2001). *Genel Turizm İlkeler-Kavramlar*, Detay Yayıncılık, Ankara

- Kök, S.B. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılığın incelenmesine yönelik bir araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 293.
- Kurgun, H. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Odalar Bölümü Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara 2. Baskı
- Kurgun, H. (2012). Otel İşletmelerinde Odalar Bölümü Hizmetleri (Otel İşletmeciliği İçinde), Editör; Kozak, M. A., Detay Yayıncılık, ss. 229-258, Ankara
- Kuşlivan, Z. ve Kuşlivan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 2, s.183-203.
- 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
- Lam, T., Lo, A. ve Chan, J. (2002). New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 26(3), 217-234
- Lund, J.W. (2009). Balneological Use of Thermal Waters, International Geothermal Days Slovakia, Session IV. *Geothermal Energy Use in Spa and Balneological Centres in Central European Region*, 1-13
- Madanoğlu, M. ve Ozdemir, O. (2016). Is more better? The relationship between meeting space capacity and hotel operating performance. *Tourism Management*, 52, 74-81
- Maviş, F. (2003). *Endüstriyel Yiyecek İçecek Üretimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Mbah, S.E. ve Ikemefuna, C.O. (2012). Job satisfaction and employees' turnover intentions in total Nigeria plc. *Lagos State. International Journal of Humanities and Social Science*, 2(14), 275-287.
- Meng, F., Tepanon, Y. ve Uysal, M. (2008). Measuring tourist satisfaction by attribute and motivation: The case of a nature-based resort. *Journal of Vacation Marketing*, 14(1), 41-56.
- Mert, İ.S. (2011). İş Tatmini Alt Boyutlarının Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(2), 117-143.
- Met, L.Ö. ve Sarioğlan, M. (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 3(5), s. 200-213

- Mielniczak, A. ve Sinaga, S. (2005). Shall We go to Spa? The Spa Trends in Gothenburg and Its Region. Yüksek Lisans Tezi, Göteborg University, Turizm ve Otel Yöneticiliği, Göteborg
- Mokaya, S.O., Musau, J.L., Wagoki, J. ve Karanja, K. (2013). Effects of organizational work conditions on employee job satisfaction in the hotel industry in Kenya. *International Journal of Arts and Commerce*, 2(2), 79-90.
- Mollamahmutoğlu, H. ve Astarlı, M. (2012). *İş Hukuku*, Turhan Kitabevi, Ankara
- Murat, G ve Çelik, N. (2007), Analitik Hiyerarşi Süreci Yöntemi İle Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesini Değerlendirme: Bartın Örneği, ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 3, Sayı 6, ss. 1–20.
- Naumann, E. ve Giel, K. (1995). *Customer satisfaction measurement and management: Using the voice of the customer*. Van Nostrand Reinhold.
- Nivethitha, L.D. ve TJ Kamalanabhan, S. (2014). Human Resource Practices and Employee Turnover Intentions in Hospitality Industry. *Global Journal of Management And Business Research*, 14(1).
- Olalı, H. ve Korsay, M. (1993). Otel İşletmeciliği, Beta Yayıncılık, İstanbul
- Olçay, A., Sürme, M., Düzgün, M. ve İnce, E. (2016). Turizm işletmelerinde örgütsel etik iklimin stajyer çalışanların örgütsel bağlılığı ve örgütsel güveni üzerindeki etkisinin belirlenmesine ilişkin görgül bir araştırma, *II. Uluslar arası Avrasya Turizm Kongresi*, 5-7 Mayıs 2016, Konya
- Olçay, A. ve Giritlioğlu, İ. (2014). Gaziantep Bölgesinde Şehir Turizmine Hizmet Veren Otellerde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 50(50).
- Olorunsola, E.O. (2010). Job satisfaction and gender factor of administrative staff in South West Nigeria universities, *Contemporary Issues in Education Research (CIER)*, 3(10), 51-56.
- Onaran, O. (1981). *Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları*, Sevinç Matbaası: Ankara. 257
- Otar, H. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Herşey Dahil Sisteminin İşgörenlerin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü
- Öneği, M. (2014). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini Ve Çalışma Performansına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.

- Örücü, E. ve Boz, H. (2014). Konaklama İşletmelerinde İşe Alıştırma Eğitiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 21(1), s. 61-76
- Öz, M. (2006). *Otel İşletmelerinde Yöneticilerin İş Tatmininin Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Özaydın, M.M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özdemir, M.A. ve Kervankıran, İ. (2011). Turizm ve Turizmin Etkileri Konusunda Yerel Halkın Yaklaşımlarının Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği, *Marmara Coğrafya Dergisi*, S. (24). s.1-25.
- Özdemir, M.K. (2006). *Turizm sektöründe işgörenlerin iş tatmini faktörleri ile dış müşteri tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*, Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- 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
- Özel, Ç.H. (2012). *Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi* (İçinde Otel İşletmeciliği), Editör; Akoğlan K. M., Ankara: Detay Yayıncılık, s.1-28
- 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, Ö. ve Günaydın Y. (2010), Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Dört Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 11, Sayı 2, 127-154
- Özer, M.A. (2005). Günümüzün yükselen değeri: Yeni kamu yönetimi. *Sayıştay Dergisi*, 59, 3-46.
- Özer, M.A. (2012). Bir Modern Yönetim Tekniği Olarak Algılama Yönetimi Ve İç Güvenlik Hizmetleri. *Karadeniz Araştırmaları*, 33(33), 147-180.

- Özkalp, E. (2003). Örgütlerde işin çalışanlar için anlamı ve iş dizaynı, *Kamu-İş İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 7(2), 2-26.
- Özkalp, E. ve Seçgin, S. (2013). Pozitif örgütsel davranışın örgütsel bağlılık üzerine etkilerini belirlemeye yönelik Eskişehir’de yapılan bir araştırma, *21.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, Kütahya, ss.401-406
- Özkan, E. ve Türksoy, A. (2011). Otel İşletmelerindeki Yiyecek İçecek Bölümlerinde Dış Kaynak Kullanımı: Swot Analiziyle Bir Değerlendirme, *Akademik Bakış Dergisi* Sayı: 25 ss. 01-16
- Öztürk, Y. ve Seyhan, K. (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. S. 1, s. 121-140.
- Paksoy, M. (2002). “Çalışma Ortamında İnsan ve Toplam Kalite Yönetimi”, İstanbul: Santay yayınevi
- Parmar, D.N. (2012). The Review Of Job Satisfaction, *International Multidisciplinary e – Journal*, ss.13-19.
- Patiar, A. (2016). Costs allocation practices: Evidence of hotels in Australia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 26, 1-8.
- Pekel, H.N. (2001). İşletmelerde motivasyon verimlilik ilişkisi, Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı çalışanlara arasında bir örnek olay araştırması, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Isparta
- 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.
- Peltier, J., Dahl, A. ve Mulhern, F. (2009). The relationship between employee satisfaction and hospital patient experiences, In *Forum for People Performance Management and Measurement*
- Perman, L. ve Mikinac, K. (2014). Effectiveness of education processes in tourism and hospitality in the Republic of Croatia. In *Faculty of Tourism and Hospitality Management in Opatija. Biennial International Congress. Tourism & Hospitality Industry* (p. 616). University of Rijeka, Faculty of Tourism & Hospitality Management.
- Petrović, M.D., Đeri, L., Marković, J.J., Galamboš, A., Galamboš, T. ve Jovičić, A. (2013). Educational Level Differences in Job Satisfaction and Service

- Orientation: Case of Hotels in Novi Sad (Serbia). *International Journal of Business Tourism and Applied Sciences*, 1(2), 21-29.
- Pizam, A. ve Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International journal of contemporary hospitality management*, 11(7), 326-339
- Poyraz, K. ve Kama, U.B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2).
- Radnic, R.A., Gracan, D. ve Fister, M. (2009). Repositioning of thermal spa tourism of North-West Croatia in accordance with the European thermal spa tourism trends. *Tourism & Hospitality Management*, 15(1), 73-84..
- Ramlall, S. (2004). A review of employee motivation theories and their implications for employee retention within organizations. *Journal of American Academy of Business*, 5(1/2), 52-63.
- Rasim, Z. (2004). *Otel İşletmelerinde Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Uygulamaları: Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Robbinson, S.P. (1998). *Organizational Behavior*, New Jersey: Prentice-Hall International Inc., Upper Saddle River
- Roney, S.A. (2011). *Turizm Bir Sistemin Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Sabuncuoğlu, Z. (1988). *Personel Yönetimi Politika ve Yönetimsel Teknikler*, Teknografik Matbaacılık, İstanbul
- Sabuncuoğlu, Z. (1997). *Personel Yönetimi*, Ezgi Kitapevi, Bursa
- Sabuncuoğlu, Z. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Ezgi Kitapevi, Bursa
- Saldamlı, A. (2014). Otel İşletmelerinde Öğrenen Örgüt Yapısı Ve Verimlilik İlişkisi, *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimleri Dergisi*, s.191-210
- Salha, H. (2012). *İş Güçlüklerinin İşgören Devir Hızına Etkisi: Yiyecek İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Sandıkçı, M. (2007). Müşteri Memnuniyeti Ölçülmesi ve Sandıklı Hüdayi Kaplıcası'nda Bir Alan Araştırması, Afyon Kocatepe Üniversitesi, *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 9 (2), 39-53
- Sandıkçı, M. ve Gürpınar, K. (2008). Termal Turizm İşletmelerinde Kür Hizmetlerinin Algılanan Önemi: Ege Bölgesinde Bir Araştırma, Afyon

- Kocatepe Üniversitesi, *İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (1), 103-121
- Sarıışık, M. (2012). *Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi (Otel İşletmeciliği İçerisinde)*, Editör; Kozak M.A, Detay Yayıncılık, 261-287
- Sarioğlan, M. (2007). *4. ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Departmanlarında İşgören Devir Hızı: Çeşme Yöresinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Sarker, S.J., Crossman, A. ve Chinmeteepituck, P. (2003). The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand. *Journal of managerial Psychology*, 18(7), 745-758.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve is ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Academic Review*, 5(1), 55-64.
- Sığrı, Ü. ve Gürbüz, S. (2013). *Örgütsel Davranış*, Beta Yayınları, İstanbul
- Sledge, S., Miles, A. K. ve Coppage, S. (2008). What role does culture play? A look at motivation and job satisfaction among hotel workers in Brazil, *The International Journal of Human Resource Management*, 19(9), 1667-1682.
- Soysal, A. (2010, a). Türkiye'de Kadın Girişimciler: Engeller Ve Fırsatlar Bağlamında Bir Değerlendirme, *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi*, 65(01), 083-114.
- Soysal, A. (2009, b). İş yaşamında stres. *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40
- Sökmen, A. (2001). Konaklama ve Yiyecek İçecek İşletmeleinde Servis Tekniği ve Uygulamaları, Detay Yayıncılık, Ankara
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Detay Yayınları, Ankara
- Sökmen, A. (2008). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği*, 4. Baskı, Detay yayınları, Ankara
- Sürekli, D. ve Tevrüz, S. (1997). "Davranış Düzeltmede GÜdü Teorilerinin Katkısı". Ed. S. Tevrüz, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*. Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Süklüm, N. (2006). Türkiye'de hizmet sektöründeki turizm işletmelerinde uygulanan" herşey dahil" sisteminin müşteri memnuniyeti üzerindeki etkisinin ölçümlenmesi ve bir alan araştırması.

- Spector, P.E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences* (Vol. 3). Sage publications.
- Sweeny, P.D. ve McFarlin, D.B. (2002). *Organizational Behavior. Solutions For Management*. McGraw-Hill Inc: New York.
- Sy, T., Tram, S. ve O'Hara, L.A. (2006). Relation of employee and manager emotional intelligence to job satisfaction and performance, *Journal of vocational behavior*, 68(3), 461-473.
- Şahin, A. (2003). Yöneticilerin İş Tatmini ve Memnuniyeti. *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*,1(5), 137-157
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış*, 11(2), 277-288.
- Şahin, N. (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Şen, Y.F. (2015). Emeklilik Döneminde Yaşanan Sorunlara Yönelik Bir Çözüm Önerisi: İkinci İşe Hazırlık Eğitimi Ve Emeklilik Kulüpleri, *Ekev Akademi Dergisi*, Sayı: 64, 313-334.
- Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*, Geliştirilmiş 3. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara
- Şimşek, M.Ş. ve Çelik, A.(2013). *İşletme Yönetimi*, Eğitim Yayınevi, Konya
- Tambay, A. (2006), İşgören Devrinin Yönetimine İlişkin Tekstil Sektöründe Yapılan Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü
- Taner, B. (2015). *Ağırlama Endüstrisinde Verimlilik Yönetimi*, Beta Yayınevi, İstanbul
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumunu Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 2 s. 141-163.
- Taşkın, A. (2012). İş Hukukunda İşletme Kavramı. *Çalışma ve Toplum Dergisi*.
- Taşbaş, R.H. (1998). *Firmaların Bünyelerindeki Satış Elemanlarının Motivasyonunu Artırmada Kullandıkları Maddi Olmayan Motivasyon Yöntemlerinin Satış Yöneticilerinin Bakış Perspektifiyle Değerlendirilmesi ve İlaç Sektöründe*

- Üzerine Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul
- Temizkan, M. (2008). Türkçe Öğretmeni Adaylarının Öğretmenlik Mesleğine Yönelik Tutumları Üzerine Bir Araştırma, *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 6(3), 461-486
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışı İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. S. 1 s.23-45.
- Tınar, Y. (1988). İş Davranışlarını Açıklama Yeterliliği Açısından Güdüleme Kuralları, *D.E.Ü.İ.İ.B.F Dergisi*, C.3,S.2
- Tiritoğlu, E. (2006). *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Toker, B. (2007). Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107
- Tokol, A. (2000). "Yeni teknolojiler ve değişen endüstri ilişkileri". *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 2(1)
- Tortop, N., Aykaç, B., Yayman, H. ve Özer, A. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Nobel Yayıncılık, Ankara
- Tuna, M. (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankarada Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 1, s. 45-52
- Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik (2005), T.C. Resmi Gazete, 8948, 10 Mayıs 2005.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel özdeşleşme ve kontrol algılamalarının, çalışanların işten ayrılma niyeti ve iş performansına etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 163-181.
- Turpcu, E. (2012). *Konaklama İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Elemanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Araştırılması ve Hatay İlinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Türk Borçlar Kanunu (2011), T.C. Resmi Gazete, 27836, 4 Şubat 2011.

- Türkay, O. ve Eryılmaz, B. (2010). Kariyer Değerleri Ve Kariyer Yolu Tercihleri İlişkisi: Türk Turizm Sektöründen Örnekler, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (24), 179-200.
- Türksoy, A. (1992). *Otel İşletmelerinde Yiyecek Maliyetlerinin kontrolü ve Otomasyon Uygulaması Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Türksoy, A. (2015). *Yiyecek ve İçecek Hizmetleri Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi Ve Muğla Bölgesi Örneği, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.2 S. 146-169
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. 4.Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uzun, T. (2003). İnsan Kaynakları Yönetimi'nde Etkin Bir Yöntem: Kariyer Planlaması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 5(2).
- Üçüncü, K. (2016). İş Tatmini Ve Motivasyon, <http://aves.ktu.edu.tr/ImageOfByte.aspx?Resim=8&SSNO=97&USER=4049>
- 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.
- Üngüren, E. ve Doğan, H. (2010). Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin CHAID Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi, *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 11 S.2.
- Varol, F. (2010). *Örgütsel Bağlılık Ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Walmsley, A. (2004). Assessing staff turnover: a view from the English Riviera, *International Journal of Tourism Research*, 6(4), 275-287
- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M.F., Abdullah, H.M., Hussain, I., Anjum, W., ... ve Arshad, R. (2014). Factors Influencing Job Satisfaction and Its Impact on Job Loyalty, *International Journal of Learning and Development*, 4(2), 141-161.

- Watson, D. ve Slack, A.K. (1993). General factors of affective temperament and their relation to job satisfaction over time. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 181–202.
- Wildes, V.J. ve Parks, S.C. (2005). Internal service quality: Marketing strategies can help to reduce employee turnover for food servers, *International journal of hospitality & tourism administration*, 6(2), 1-27
- Yakut, S. (2015). *İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Ve Meslek Liselerinde Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yalçın, S. (1991). Personel Yönetimi, *Küre Ajans*, İstanbul
- Yalçın, A. ve İplik, F.N. (2005). Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların Demografik Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: Adana İli Örneği, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14 (1), 395-412.
- Yanardağ, M.Ö. ve Avcı, M. (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi* Cilt 3, Sayı 2, Ss. 39-62
- Yang, J.T. (2010). Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 29(4), 609-619.
- Yang, Z.ve Cai, J. (2016). Do regional factors matter? Determinants of hotel industry performance in China. *Tourism Management*, 52, 242-253.
- Yavuz, S. (2010). *Örgütsel Adalet Algısının İş Tatminine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 30(30).
- Yeh, C.M. (2013). Tourism involvement, work engagement and job satisfaction among frontline hotel employees, *Annals of Tourism Research*, 42, 214-239.
- Yenipınar, U. (2009). Turizmde Markalaşma: Çeşme-Alaçatı Örneği, *10. Ulusal Turizm Kongresi*, 21-24 Ekim 2009, Mersin
- Yetgin D. (2009). *Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Pazarlanmasında Satış Geliştirme Yöntemlerinin Etkisi Bodrum Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü

- Yew, L.T. (2007). Job satisfaction and affective commitment: a study of employees in the tourism industry in Sarawak, Malaysia. *World Review of Entrepreneurship, Management and Sustainable Development*, 4(1), 85-101.
- Yıldırım, A. ve Demirel, E.T. (2015). Ücret Tatmininin Yaşam Tatminini Belirleyici Etkisi Var mı? Elazığ Banka Çalışanları Örneği. *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 25(2).
- Yıldırım, Ö. (2005). *Termal Turizm İşletmelerinde Müşteri Sadakati ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yılmaz, V (2012), Stresin Bireysel Performans Üzerine Etkileri “Özel Bir Mobilya Fabrikasında Çalışan Personel Üzerinde Bir Araştırma” Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yıldız, S., Savcı, G. ve Kapu, H. (2014). Motive edici faktörlerin çalışanların iş performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(1), 233-249.
- Yıldız, Ş. (2011). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi
- Yılmaz, B. ve Halıcı, A. (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma. *Uluslararası İktisadi Ve İdari İncelemeler Dergisi*, (4).
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel yaşamda stresin kamu çalışanlarının performansına etkileri üzerine bir araştırma. *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2), 1-20.
- Yörükoğlu, İ. ve Yörükoğlu, A. (1998). *Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi*, 3. Baskı, Ankara: Detay Yayınları
- Yumuk, Y. (2011), Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi: Nevşehir İlinde Bir Uygulama, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü
- Yurtseven, H.R. ve Dönmez, D. (2003). Örgütsel Etkinlik Kriteri Olarak Müşteri Tatmini: Örgüt ve Müşteri Boyutlarıyla Karşılaştırmalı Bir Pilot Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi*, C.14, S.2 ss.132-140

- 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.
- Zalewska, A. M. (2011). Relationships between anxiety and job satisfaction—Three approaches: ‘Bottom-up’, ‘top-down’ and ‘transactional’, *Personality and Individual Differences*, 50(7), 977-986.
- Zeinabadi, H. (2010). Job satisfaction and organizational commitment as antecedents of organizational citizenship behavior (OCB) of teachers. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 5, 998-1003.
- Zengin, B. ve Yıldırğan, R. (2006). *Otel İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Diğer Departmanlarla İlişkileri (Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi ve Önbüro Otomasyon Sistemleri İçinde)*, Editör; Zengin B., Değişim Yayınları, İstanbul
- Zhu, Y. (2013). A review of job satisfaction, *Asian Social Science*, 9(1), 293-298
- Zopiatis, A., Constanti, P. ve Theocharous, A. L. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140
- Zorlu, Ö. (2008). *Konaklama işletmelerinde yiyecek içecek hizmetlerinde dış kaynak kullanımı (outsourcing) ve Marmaris yöresinde bir araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

İnternet Kaynakları

- www.resmigazete.gov.tr, (2016)
(<http://www.iktisadi.org/is-tatmini.html>)
<http://www.maliyetis.com/wp-content/uploads/2010/04/AbrahamMaslow1.pdf>
<http://www.e-motivasyon.net/beklenti-kurami-expectancy-theory.html>
<http://www.tursab.org.tr/tr/turizm-verileri/istatistikler/turkiyenin-yatak-kapasitesi-1966-77.html-2016>
http://www.tdk.gov.tr/index.php?option=com_gts&arama=gts&guid=TDK.GTS.576db8cc0fbd78.45255620
https://tr.wikipedia.org/wiki/Alg%C4%B1#cite_note-1

Gaziantep İl Kùltür Turizm Mùdùrlùğü (2015), Turizm Belgeli Oteller, <http://www.gaziantepturizm.gov.tr/TR,95180/turizmbelgeli-oteller.html> (Eriřim Tarihi: 15.04.2015) adresinden alınmıştır

UNWTO (2015). <http://www2.unwto.org/content/why-tourism> (Erişim tarihi: 20.10.2015).



EKLER

EK.1. ANKET FORMU

Anket Formu

Değerli Katılımcı;

Bu anket formu Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yürütülen **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**" isimli yüksek lisans tezi için hazırlanmıştır. Sorulara vereceğiniz cevaplardan dolayı teşekkür ederiz. Çalışmanın sonuçlarını öğrenmek isterseniz e-posta ile bize bilginizi vermeniz yeterli olacaktır. Mutlu günler dileriz.

Bünyamin ÖZLÜ
Gaziantep Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
ozlubunyamin@gmail.com

Doç. Dr. İbrahim GİRİTLİOĞLU
Gaziantep Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı
giritlioglu@gantep.edu.tr

Soru 1) Cinsiyetiniz?

Erkek Kadın

Soru 2) Yaşınız?

15-24 25-34 35-44 45-54 55 ve üzeri

Soru 3) Medeni durumunuz?

Evli – Çocuklu Evli – Çocuksuz Bekâr Diğer (Lütfen belirtiniz)

Soru 4) Eğitim durumunuz?

İlköğretim Ortaöğretim Ön Lisans Lisans Lisansüstü

Soru 5) Mesleki turizm eğitimi aldınız mı?

Evet Hayır

Cevabınız **EVET** ise; Almış olduğunuz turizm eğitiminin türü?

Sertifika (Kursiyer) Lise-Turizm meslek lisesi
 Önlisans-Turizm Otelcilik MYO Lisans- Turizm İşletmeciliği vb.
 Yüksek Lisans Doktora

Soru 6) Kaç yıldır turizm sektöründe çalışıyorsunuz?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıldan fazla

Soru 7) Kaç yıldır bu işletmede çalışıyorsunuz?

1 yıldan az 1-3 yıl 4-6 yıl 7-9 yıl 10 yıldan fazla

Soru 8) Çalışmakta olduğunuz yiyecek-içecek ünitesi?

Servis Bar Mutfak Diğer..... (Lütfen belirtiniz)

Soru 9) Otel işletmesinin sınıfı?

4 Yıldız 5 Yıldız

Aşağıda yer alan sorulara yönelik düşüncelerinizi size en uygun gelen seçeneğe (x) işareti koyarak belirtiniz.

	Otellerin Yiyecek İçecek Ünitelerindeki İş Tatminine Yönelik Sorular	Kesniikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesniikle Katılıyorum
1.	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri tamamen nesnel kriterlere göre seçmektedir	①	②	③	④	⑤
2.	İşyerimde adaletli ve disiplinli bir çalışma sistemi vardır	①	②	③	④	⑤
3.	İş arkadaşlarım önyargılardan uzak bir düşünce yapısına sahiptir	①	②	③	④	⑤
4.	İşyerimdeki görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir	①	②	③	④	⑤
5.	İşyerimdeki ücret sistemi adildir	①	②	③	④	⑤
6.	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	①	②	③	④	⑤
7.	İşyerimde yükselme olanakları vardır	①	②	③	④	⑤
8.	İş ortamımızda işgörenlerin bilgi ve becerileri geliştirmek için çeşitli eğitimler verilir	①	②	③	④	⑤
9.	Üstlerimle kişisel sorunlarımla ilgili konularda rahatlıkla konuşabiliyorum	①	②	③	④	⑤
10.	Yaptığım işlerin yöneticim tarafından kontrol edildiğini düşünüyorum	①	②	③	④	⑤
11.	Oteldeki yönetici - şefler işgörenler ile yakından ilgilenmektedir	①	②	③	④	⑤
12.	Oteldeki yöneticiler işgörenleri önemsemektedir	①	②	③	④	⑤
13.	İşyerimde çalışanın fikir ve önerilerine değer verilmektedir	①	②	③	④	⑤
14.	Otelde Terfi ettirme/Yükselme objektif kriterlere göre yapılmaktadır	①	②	③	④	⑤
15.	Genel olarak işimden ve iş yerimden memnunum	①	②	③	④	⑤
16.	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim	①	②	③	④	⑤

İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Sorular		Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1.	Otelde çalışan işgörenler genellikle yaptıkları işlerin takdir edilmediğinden dolayı işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
2.	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
3.	Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkânlarının kısıtlı olmasından dolayı işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
4.	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
5.	Otelde çalışan işgörenler genellikle sosyal güvencelerinin olmaması nedeniyle işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
6.	Otelde çalışan işgörenler genellikle kendilerini ve yeteneklerini geliştirme imkânı bulamadıklarından dolayı işlerinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
7.	Otellerde çalışanları genellikle düşük ücret aldıkları için işinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
8.	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
9.	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
10.	Otelde çalışan işgörenler genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	①	②	③	④	⑤
11.	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkiler	①	②	③	④	⑤
12.	Gaziantep'deki otellerde çalışan personelin iş yerini değiştirme oranı düşüktür	①	②	③	④	⑤
13.	Fırsatım/İmkânım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim	①	②	③	④	⑤
14.	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum	①	②	③	④	⑤

EK.2. T.C. Kültür Ve Turizm Bakanlığının 2005/8948 Sayılı Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik

Oteller

Madde 19 - Oteller, asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesislerdir. Oteller; bir, iki, üç, dört, beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılırlar.

a) Bir yıldızlı oteller, aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) En az on oda,
- 2) Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgârlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,
- 3) Resepsiyon ve kapasiteye yeterli, rahat oturma imkânının sağlandığı lobiden oluşan kabul holü (Yeterli büyüklükte ayrı bir oturma salonu bulunması durumunda, belirtilen imkânın lobide sağlanması şartı aranmaz.),
- 4) Kahvaltı ofisi ve kahvaltı salonu, yeterli büyüklükte oturma salonu veya lokanta bulunması durumunda bu mahaller kahvaltı verme amaçlı da kullanılabilir, yazlık tesislerde bu amaçla kullanılan salonun bir kısmı açık olabilir,
- 5) Yönetim odası,
- 6) Müşterinin ineceği veya çıkacağı kat sayısının üçten fazla olması halinde otel kapasitesi ile orantılı müşteri asansörü,
- 7) 06:00-24:00 saatleri arasında büfe hizmeti,
- 8) İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- 9) Odalarda dışarı ile doğrudan bağlantılı telefon hizmeti,
- 10) Oda sayısının en az yüzde yirmibeşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
- 11) Genel mahaller ve yatak odaları döşemelerini tamamen kaplayan halı, seramik, parke gibi nitelikli malzeme.

b) İki yıldızlı oteller; bir yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre genel mahallerde klima sistemi,
- 2) Yatak katlarında kat hizmetleri için ofis veya dolap,
- 3) Odalarda saç kurutma makinesi,
- 4) Odalara içecek hizmeti.

c) Üç yıldızlı oteller; iki yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) İklim koşullarına göre odalarda klima sistemi,
- 2) Yatak sayısının yüzde yirmibeşi oranında oturma imkânı olan, lobiden ayrı düzenlenmiş oturma salonu,
- 3) İlave bir yönetim odası,
- 4) Odalarda televizyon,
- 5) Odaların yüzde ellisinde mini bar ile mevcut yiyecek ve içecek türlerine uygun servis malzemesi bulundurulması,
- 6)Yüzme havuzu veya ikinci sınıf lokanta veya kafeterya veya kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az elli kişilik çok amaçlı salon,
- 7) Çamaşır yıkama ve ütüleme hizmeti,
- 8) Rezervasyon işlemlerinin bilgisayarla yapılması,
- 9) Yirmidört saat büfe hizmeti.

d) Dört yıldızlı oteller; üç yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşırlar:

- 1) Kabul holünde telefon kabinleri,
- 2) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının ikiden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı, müşteri asansörü,
- 3) Odalarda ve genel mahallerde klima,
- 4) Odalarda; yatak örtüsü, mini bar, kıymetli eşya kasası,
- 5) 06:00-24:00 saatleri arasında oda servisi,
- 6) Kuru temizleme ile terzi hizmeti,
- 7) Her katta kat ofisi düzenlemesi(Ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde hizmetin aksamaması kaydıyla kat ofisinin her katta bulunması zorunlu değildir.),
- 8) Satış mağazası,
- 9) Çeşitli dillerde; süreli yayın, kitap gibi dokümanların yer aldığı okuma mahalli,
- 10) Kapasitesi yüz kişiden az olmamak kaydıyla, tesis yatak kapasitenin yüzde ellisine hizmet veren birinci sınıf lokanta,
- 11) Sürekli doktor hizmeti ve revir, müşterilerin bu konuda bilgilendirilmesi,
- 12) Yeterli büyüklükte bagaj odası ve bu mahalde emanet hizmeti,

- 13) Servis merdiveni veya asansörü, (ayrık yerleşimler şeklinde düzenlenmiş tesislerde servis merdiveni veya asansörü bulundurulmasına ilişkin esaslar Bakanlıkça belirlenir.)
- 14) Personel sayısının en az yüzde onbeşi oranında konusunda eğitim almış personel,
- 15) İdari personelin konusunda eğitilmiş veya en az beş yıl deneyim sahibi olması,
- 16) Telefon, faks, internet bağlantılı bilgisayar gibi büro hizmetlerine yönelik çalışma ofisi,
- 17) Odalara; mesaj bırakabilme sistemi ya da buna yönelik hizmet verilmesi.
- 18) Ayrıca;
- Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik çok amaçlı salon ve fuayesi,
 - Kapalı yüzme havuzu,
 - Açık yüzme havuzu,
 - En az yüz kişi kapasiteli kabare, tiyatro, sinema etkinliklerinin yapılabileceği kapalı salon,
 - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşen, en az yüz kişilik konferans salonu, fuayesi, salon ile bağlantılı en az iki çalışma odası, sekreterlik ve simültane tercüme hizmetleri,
 - Kişi başına en az 1.2 metrekare alan düşecek şekilde en az yüz kişilik gece kulübü, diskotek veya benzeri eğlence imkanı veren ayrı bir salon,
 - En az kırk metrekare büyüklükte aletli jimnastik, aerobik veya bilardo salonu, alarm sistemi bulunan sauna, Türk hamamı, mini golf, tenis veya voleybol sahası, trampolin, bowling salonu, go-kart pisti, kayak ve deniz sporları, squash salonu veya benzeri imkanlar sağlayan ünitelerden en az üç adedi,
 - Pasta ve içki servisi verilen en az yüz kişilik salon,
 - Türk mutfağından en az beşer adet sıcak ve soğuk yemekler ile tatlı çeşitlerinin sunulduğu alakart hizmet verilen ayrı bir lokanta,
 - Kafeterya ve snack bar, ünitelerinden en az üç adedi.
- e) Beş yıldızlı oteller; yerleşme durumu, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve hizmet standardı olarak üstün özellikler gösteren, dört yıldızlı oteller için aranılan şartlarla birlikte aşağıda belirtilen nitelikleri taşıyan en az yüzyirmi odalı otellerdir.

- 1) Müşterilerin ineceği veya çıkacağı kat sayısının birden fazla olması halinde otelin kapasitesiyle orantılı müşteri asansörü,
 - 2) Odalarda; çalışma masası, yatak başucunda merkezi aydınlatma düğmesi ve priz, boy aynası,
 - 3) Odalarda; bornoz, dış temizlik kiti, tek kullanımlık terlik, dikiş kiti, ayakkabı sileceği, cilası, duş köpüğü, makyaj temizleme pamuğu, kutu kâğıt mendil, şemsiye gibi en az on adet amblemlı malzeme,
 - 4) Banyolarda; küvet, resepsiyonla bağlantılı telefon, büyüteçli ayna,
 - 5) Altı odadan az olmamak üzere oda kapasitesinin asgari yüzde beşi oranında tütün ürünleri içilmeyen oda düzenlemesi,
 - 6) Bu maddenin (d) bendinin 18 numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden, ilave olarak en az üç adedi,
 - 7) Yirmidört saat oda servisi,
 - 8) Garaj veya üzeri kapalı otopark, bu mahallerde yirmidört saat görevli personel,
 - 9) Odalarda; uydu veya video yayınları ile oda sayısının yüzde onu oranında internet imkânı sağlanması,
 - 10) Bay ve bayan kuaförü,
 - 11) Satış mağazaları,
 - 12) Personel sayısının en az yüzde yirmibeşi oranında konusunda eğitim almış personel,
 - 13) Alakart lokanta,
 - 14) Resepsiyondan ayrı bir mahalde müşteri ilişkileri, danışmanlık gibi hizmetlerin deneyimli personel tarafından sağlanması,
 - 15) Kat koridorlarında resepsiyonla bağlantılı telefon,
- Beş yıldızlı otel bünyesinde birden çok konferans salonu bulunması halinde; bu salonlardan en fazla üç adedi, bu maddenin (d) bendinin (18) numaralı alt bendinde belirtilen ünitelerden sayılır

EK.3. ÖZ GEÇMİŞ (VITAE)

ÖZGEÇMİŞ

Bünyamin ÖZLÜ 1982 yılında Osmaniye'de doğdu. Mustafa Kemal Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek Okulu, Turizm ve Otel İşletmeciliği bölümünden 2012 yılında mezun oldu. Bünyamin ÖZLÜ'nün Uluslararası Hakemli Beşeri ve Akademik Bilimler Dergisinde “Turizm ve Bölgesel Kalkınma İlişkisi: TRC1 Bölgesi Üzerine Bir İnceleme” ile Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisinde “Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyi Ve İşgören Devir Hızı Algısı: Gaziantep İlinde Şehir Turizmine Hizmet Sunan Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma” adlı makaleleri yayımlanmıştır. Bünyamin ÖZLÜ, orta derecede İngilizce bilmekte olup 2004 yılından bugüne Turizm sektöründe çeşitli düzeylerde iş tecrübesi bulunmaktadır.

VITAE

Bünyamin ÖZLÜ was born in Osmaniye in 1982. He graduated from the Department of High School Tourism and Hospitality Management, Tourism and Hotel Management at Mustafa Kemal University in 2012. He has an article published in the International Refereed Journal Of Humanities And Academic Sciences about “Relationship Between Tourism And Regional DevelopMent: A Study On TRC1 Region” and The Journal of International Social Research about “The Perception Of Work Satisfaction And Turnover Rate Of Food And Beverage Among Food And Beverage Employees In Hotel Enterprises: A Case Study On The City Hotels Of Gaziantep”. He knows English in intermediate degree and he has some experiences within different levels of in tourism sector since 2004.