



**T.C.
MUSTAFA KEMAL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN
MUHASEBE ELEMANLARININ İŞ TATMİN
DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE HATAY
İLİNDE BİR UYGULAMA**

Eray TURPCU

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Tez Danışmanı

Yrd.Doç. Dr. Mustafa ÇAM

Hatay-2012

ONAY

ERAY TURPCU tarafından hazırlanan “**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN MUHASEBE ELEMANLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE HATAY İLİNDE BİR UYGULAMA**” adlı bu çalışma jüri tarafından lisansüstü öğretim yönetmeliğinin ilgili maddelerine göre değerlendirilip oybirliği / oyçokluğu ile **TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALINDA YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri	İmza
Başkan: Prof. Dr. Zeki DOĞAN	
Üye: Yrd. Doç. Dr. Mustafa ÇAM	
Üye: Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ALTAY	

Onay

Eray TURPCU Tarafından Hazırlanan “**Konaklama İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Elemanlarının İş Tatmin Düzeylerinin Araştırılması Ve Hatay İlinde Bir Uygulama**” adlı tez çalışmasının yukarıda imzaları bulunana jüri üyelerince kabul edildiğini **onaylarım.**

Enstitü Müdürü

Prof. Dr. Yakup BULUT

Babaannemin Anisina...

ÖNSÖZ

Araştırmanın, tez konusunun seçiminden tezin tamamlanmasına kadar, değerli fikir ve görüşlerini benimle paylaşan, bana yol gösteren tez danışmanım Sayın Yrd. Doç. Dr. Mustafa ÇAM'a; Lisans ve Yüksek Lisans derslerine başladığım günden itibaren her konuda destek ve görüşlerini esirgemeyen ve kendilerinden çok değerli bilgiler edindiğim değerli öğretim üyeleri Sayın Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ALTAY'a ve Sayın Yrd. Doç. Dr. Necdet BİLGİN'e minnet ve şükranlarımı sunarım. Ayrıca, araştırmam boyunca beni sürekli motive eden ve düzenli bir çalışma ortamı sağlayan okul yönetimine de teşekkür ederim.

Eğitim yaşantım boyunca elde ettiğim başarıların gerçek sahibi olan ve benim bu günlere gelmemde maddi ve manevi her türlü desteği sağlayan, hayatımın anlamı olan anneme, babama ve kardeşime çok teşekkür ediyorum.

Saygılarımla,
Eray TURPCU

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN MUHASEBE
ELEMENLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE
HATAY İLİNDE BİR UYGULAMA**

Eray TURPCU

Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, 2012

Danışman: Yrd. Doç. Dr. Mustafa ÇAM

ÖZET

Bu araştırmanın amacı, Hatay ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde görev yapan muhasebe meslek mensuplarının iş tatmin düzeylerini belirlemektir. Bu amaca yönelik araştırma evreni olarak seçilen Hatay ilinde, konaklama işletmesinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının iş tatminlerine yönelik değerlendirmeleri alınmıştır. Veriler anket yöntemi ile toplanmıştır. Verilerin toplanması amacıyla, çalışanların iş tatmin düzeylerinin tespitine yönelik 20 sorudan oluşan Minnesota İş Tatmin ölçeğinin anket formundan yararlanılmıştır. Beş ölçekli likert yöntemine göre hazırlanmış anket formuyla elde edilen veriler SPSS 16.0 programıyla analiz edilmiştir. Elde edilen veriler frekans ve yüzde dağılımı, parametrik olup olmadığını ölçmek amacıyla Kolmogorov-Smirnov Testi, bağımsız ikili örneklem için Mann-Whitney U Testi ve ikiden fazla bağımsız örneklem için Kruskal-Wallis H testi analiz teknikleriyle çözümlenmiştir. Anlamlılık değeri 0.05 olarak alınmıştır.

Araştırma sonunda, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının iş tatminine ilişkin görüşlerinin bazı değişkenlere göre anlamlı farklılık gösterdiği gözlemlenmiştir. Ayrıca konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının iş tatminlerini düşüren problemler belirlenip, bu problemleri çözmeye yönelik öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmeleri, İş Tatmini, Muhasebe Meslek Mensupları

**SEARCHING ABOUT THE SATISFACTION LEVELS OF ACCOUNTING
STAFF MEMBERS WHO WORK IN ACCOMMODATION COMPANIES
AND A PRACTICE IN HATAY**

Eray TURPCU

Tourism and Hospitality Management Department, Master of Science

Supervisor: Assistant Professor Mustafa ÇAM

ABSTRACT

The aim of the current study is to determine the job satisfaction level of accounting profession members working at accommodations operations in Hatay. In Hatay, chosen as the place to conduct the study, accounting profession members' evaluation of job satisfaction level was investigated. The data was collected by surveys. As a data collection tool, Minnesota Job Satisfaction Questionnaire that consists of 20 questions was used to determine the participants' job satisfaction level. The data collected by a five point Likert Scale Questionnaire was analyzed by using SPSS 16.0 program. The data was analyzed by frequencies and descriptive statistics, by Kolmogorov-Smirnov Test to measure parametric quantity, by Mann-Whitney U Test for Independent Binary Exemplifications and by Kruskal-Wallis H Test for Multilateral Independent Exemplifications. The significance level was found 0.05.

It was explored that the accounting profession members' opinions about job satisfaction showed significant differences with regard to some variables. The problems that decrease the accounting profession members' job satisfaction level were determined and further suggestions were made to overcome those problems.

Key Words: Accommodation Operations, Job Satisfaction, Accounting Profession Members.

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN MUHASEBE
ELEMENLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE
HATAY İLİNDE BİR UYGULAMA**

Eray TURPCU

İÇİNDEKİLER

Dış Kapak	
İç Kapak	
Jüri Onay Sayfası	
Önsöz.....	i
Özet.....	ii
Abstract.....	iii
Şekiller, Grafik Ve Tablo.....	x
Çizelgeler Listesi.....	xi
Kısaltmalar Listesi	xvii

GİRİŞ

1.BÖLÜM

TEZİN ÖNEMİ VE AMACI

1.1.Tezin Önemi.....	3
1.2.Tezin Amacı ve Problem Durumu	3
1.3.Araştırmanın Sınırlılıkları	4
1.4.Araştırmanın Modeli	5
1.5.Araştırmanın Hipotezleri.....	5
1.6.Araştırmanın Yöntemi.....	7
1.6.1.Evren ve Örneklem	7

1.6.2. Veri Toplama Aracı	7
1.6.3. Veri Analizi.....	8

2.BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE MUHASEBE ORGANİZASYON YAPISI

2.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Kapsamı	9
2.2. Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	11
2.2.1. Dünya’da Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	11
2.2.2. Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi	14
2.3. Konaklama İşletmelerinin Genel Özellikleri	16
2.3.1. Zamana Karşı Duyarlılığı	16
2.3.2. Emek - Yoğun Özelliği	16
2.3.3. Çalışanlar Arasındaki İş Birliğini Artırıcı Etkisi	17
2.3.4. Sürekli Değişen ve Gelişen Yapısı	17
2.3.5. Sınırsız ve Devamlı Hizmet Verme Özelliği	18
2.3.6. Hizmet Yapısının Çeşitliliği	18
2.3.7. Turizm ve Hizmet Sektöründe Yer Alan Diğer İşletmelerle Olan İlişkisi	19
2.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması	19
2.4.1. Otel.....	20
2.4.2. Motel.....	21
2.4.3. Tatil Köyü	22
2.4.4. Pansiyon.....	22
2.4.5. Kamping.....	23
2.4.6. Apart Oteller	23
2.4.7. Hosteller	24
2.4.8. Diğer Konaklama İşletmeleri	25

2.5.Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı	25
2.6.Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Departmanı ile Diğer Departmanların İlişkisi.....	27
2.6.1.Gelir Getiren Hizmet Departmanları	28
2.6.1.1.Konaklama (Odalar) Departmanı ve Muhasebe ile ilişkisi.....	29
2.6.1.1.1.Önbüro Bölümü.....	29
2.6.1.1.2.Kat Hizmetleri Bölümü	30
2.6.1.1.3.Üniformalı Hizmetler Bölümü	31
2.6.1.2.Yiyecek-İçecek Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi.....	31
2.6.1.3.Diğer Departmanlar.....	32
2.6.2.Gelir Getirmeyen Hizmet Departmanları.....	33
2.6.2.1.Yönetim departmanı ve Muhasebe ile ilişkisi.....	33
2.6.2.2.Muhasebe Departmanı	34
2.6.2.3.Teknik İşler Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi	34
2.6.2.4.Güvenlik Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi.....	35
2.6.2.5.Çamaşırhane Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi.....	35

3.BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

3.1. İş Tatmininin Tanımı ve Kapsamı	36
3.2. İş Tatmininin Önemi	38
3.3. İş Tatmini ile İlgili Bazı Kavramlar	41
3.3.1. İş Tatmini ve Motivasyon	41
3.3.2. İş Tatmini ve Moral	44
3.3.3. İş Tatmini ve Verimlilik.....	45
3.3.4. İş Tatmini ve Rotasyon	47
3.3.5. İş Tatmini ve Başarı	48

3.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	49
3.4.1. Bireysel Faktörler.....	49
3.4.1.1. Yaş	50
3.4.1.2. Cinsiyet	51
3.4.1.3. Medeni Durum	51
3.4.1.4. Eğitim Seviyesi	52
3.4.1.5. Mesleki Kıdem ve İş Tecrübesi.....	52
3.4.1.6. Çalışanın Kişiliği.....	53
3.4.2. Örgütsel Faktörler	54
3.4.2.1. İşin Niteliği ve Yapısı	54
3.4.2.2. Ücret.....	56
3.4.2.3. Terfi Olanakları.....	57
3.4.2.4. İş Arkadaşları	58
3.4.2.5. Örgütün Yapısı ve Kültürü.....	59
3.4.2.6. Güvenlik.....	59
3.4.2.7. Stres.....	60
3.5. İş Tatmininin Sonuçları.....	60
3.6. İş Tatminsizliği	62
3.7. İş Tatminsizliğinin Sonuçları	63
3.7.1. Kişilik Bozuklukları, Psikoz ve Nevrozlar	63
3.7.2. Yabancılaşma	64
3.7.3. Devamsızlık	65
3.7.4. Psikolojik Tatminsizlik	65
3.7.5. İşten Ayrılma	66
3.7.6. İş Kazaları	67
3.7.7. İşbirliği Sağlayamama	67
3.7.8. Grev ve Lokavt	68

3.8.Konaklama İşletmelerinde İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Sonuçları	68
--	----

4.BÖLÜM

MUHASEBE MESLEĞİ VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI

4.1. Meslek Kavramı ve Kapsamı	71
4.2. Muhasebenin Meslek Olma Özelliği.....	72
4.2.1. Muhasebe Mesleğinin Bilgi Yapısı.....	73
4.2.2.Muhasebe Mesleğindeki Uygulayıcılar ve Mesleki Yargı.....	73
4.2.3. Muhasebe Mesleğindeki Mesleki Sorumluluk.....	74
4.3. Muhasebe Mesleğinin Gelişimi ve Önemi	74
4.4. Muhasebe Meslek Mensubu.....	76
4.4.1. Muhasebe Meslek Mensubu Olmanın Genel Şartları	77
4.4.2. Muhasebe Meslek Mensubu Olmanın Özel Şartları ve Kapsamı	78
4.4.2.1. Serbest Muhasebeci (SM)	78
4.4.2.2. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir.....	79
4.4.2.3. Yeminli Mali Müşavir.....	80
4.5. Muhasebe Meslek Mensubunun Nitelikleri	82
4.5.1. Sosyal Sorumluluk	83
4.5.2. Doğruluk ve Dürüstlük	84
4.5.3. İletişim Bilgisi.....	85
4.5.4. Entelektüel Beceriler.....	85
4.5.5. Mesleki Özen	86
4.5.6. Gizlilik	86
4.5.7. Bağımsızlık	86
4.5.8. Mesleki Yeterlilik	87
4.5.9. Genel Bilgi Yapısı.....	87

4.6. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları	88
--	----

5.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

5.1. Demografik Değişkenlere Bağlı Bulgular.....	91
5.2. Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaptıkları İşleriyle İlgili Memnuniyet Derecelerinin Değerlendirilmesi.....	97
5.3. Anketin Güvenilirliğinin Bütün Olarak Test Edilmesi	110
5.4. Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi	112
5.5. Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi	114
5.6. Hipotezi Desteklemeyen Araştırma Bulguları	131
5.7. Hipotez Sonuçları.....	133
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	134
KAYNAKÇA	146
EK-1. ANKET FORMU	168

ŞEKİLLER, GRAFİK VE TABLO

Şekil 1: Otel Organizasyon Şeması	27
Şekil 2: İş Rotasyonunda Ulaşılmak İstlenen Amaçlar	48
Tablo 1: İş Doyumsuzluğundan Kaynaklanan Psikolojik Davranış Bozukluklarının Göstergeleri	66
Grafik 1: Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Dağılım Grafiği.....	82

ÇİZELGELER LİSTESİ

Çizelge 1: Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı.....	91
Çizelge 2: Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı.....	92
Çizelge 3: Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı... ..	92
Çizelge 4: Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı.. ..	93
Çizelge 5: Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı.....	93
Çizelge 6: Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı	93
Çizelge 7: Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Biçimlerine Göre Dağılımı	94
Çizelge 8: Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sayısına Göre Dağılımı	94
Çizelge 9: Muhasebe Meslek Mensuplarının, Muhasebe Eğitimi Alanların ve Almayanların Sayısına Göre Dağılımı	95
Çizelge 10: Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleği İsteyerek Seçip Seçmediklerine Göre Sayısal Dağılımı	95
Çizelge 11: Ankete Katılanların Demografik özellikleri.....	96
Çizelge 12: Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından	97
Çizelge 13: Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanağının Olması Bakımından	97
Çizelge 14: Muhasebe ile İlgili İşimde Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından.....	98
Çizelge 15: Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda ‘‘Saygın Bir Kişi Olma’’ Şansını Bana Vermesi Açısından.....	99
Çizelge 16: Muhasebe ile İlgili İşimde Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından.....	99
Çizelge 17: Muhasebe ile İlgili İşimde Amirimin Karar Vermedeki Yeteneği Bakımından	100
Çizelge 18: Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından	100

Çizelge 19: Muhasebe ile İlgili İşimin, Bana Sabit Bir İş İmkanı Sağlaması Bakımından	101
Çizelge 20: Muhasebe ile İlgili İşimde, Başkaları İçin Bir Şeyler Yapabilme Olanağına Sahip Olmam Bakımından.....	101
Çizelge 21: Muhasebe ile İlgili İşimde, Kişilere Ne Yapacaklarını Söyleme Şansına Sahip Olmam Açısından.....	102
Çizelge 22: Muhasebe ile İlgili İşimde, Kendi Yeteneklerimi Kullanarak Gerekli Verileri Sağlama Şansımın Olması Açısından	103
Çizelge 23: Muhasebe ile İlgili İşimde, Alınan Kararların Uygulamaya Konulması Bakımından	103
Çizelge 24: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İş Karşılığında Aldığım Ücret Açısından.....	104
Çizelge 25: Muhasebe ile İlgili İşimde, Terfi Olanağımın Olması Bakımından.....	104
Çizelge 26: Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğinin Bana Verilmesi Açısından.....	105
Çizelge 27: Muhasebe ile İlgili İşimin, Görevimi Yaparken Kendi Yöntemlerimi Kullanabilme Şansını Sağlaması Açısından.....	105
Çizelge 28: Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Açısından	106
Çizelge 29: Muhasebe ile İlgili İşimde, Çalışma Arkadaşlarımla Birbirleri İle Anlaşmaları Bakımından.....	106
Çizelge 30: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından	107
Çizelge 31: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden.....	108
Çizelge 32: Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaptıkları İşleriyle İlgili Memnuniyet Derecelerinin Ortalama Değerlerinin Genel Olarak Değerlendirilmesi	109
Çizelge 33: Güvenilirlik Analizi (Reliability Statistics)	111
Çizelge 34: Madde - Toplam İstatistik	111
Çizelge 35: Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi.....	113

- Çizelge 36:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Kişilere Ne Yapacaklarını Söyleme Şansına Sahip Olmam Bakımından” İfadesinin Çalışma Biçimi Değişkenleri Arasındaki Karşılaştırmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları . 114
- Çizelge 37:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 115
- Çizelge 38:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanağımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 115
- Çizelge 39:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları..... 116
- Çizelge 40:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 116
- Çizelge 41:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, İş İçinde Terfi Olanağımın Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları..... 117
- Çizelge 42:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğini Bana Vermesi Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 117
- Çizelge 43:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 118
- Çizelge 44:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 119
- Çizelge 45:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları..... 119

- Çizelge 46:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanlığının Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 120
- Çizelge 47:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 120
- Çizelge 48:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda “Saygın Bir Kişi” Olma Şansını Bana Vermesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 121
- Çizelge 49:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları..... 122
- Çizelge 50:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Bana Sabit Bir İş İmkanı Sağlaması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 122
- Çizelge 51:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Kendi Yeteneklerimi Kullanarak Bir Şeyler Yapabilme Şansının Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları. 123
- Çizelge 52:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, İş İçinde Terfi Olanlığının Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 123
- Çizelge 53:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğini Bana Vermesi Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 124
- Çizelge 54:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 125
- Çizelge 55:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 125

- Çizelge 56:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından” İfadesinin Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları..... 126
- Çizelge 57:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından” İfadesinin Yaş Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları..... 126
- Çizelge 58:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları 127
- Çizelge 59:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 127
- Çizelge 60:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları 128
- Çizelge 61:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 128
- Çizelge 62:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları 129
- Çizelge 63:** “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları 129
- Çizelge 64:** “Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları... 130
- Çizelge 65:** “ Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Bakımından” ifadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları... 130
- Çizelge 66:** “Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından” ifadesinin Çalışanların yaş değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları..... 131

Çizelge 67: ‘‘Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden’’ İfadesinin Çalışanların Eğitim Durumlarına İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları	131
Çizelge 68 : ‘‘Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda ‘‘Saygın Bir Kişi’’ Olma Şansını Bana Vermesi Bakımından’’ İfadesinin Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları.....	132
Çizelge 69: Hipotez Sonuç Çizelgesi	133

KISALTMALAR LİSTESİ

M.Ö	: Milattan Önce
M.S	: Milattan Sonra
SM	: Serbest Muhasebeci
SMMM	: Serbest Muhasebeci Mali Müşavir
YMM	: Yeminli Mali Müşavir
T.C	: Türkiye Cumhuriyeti
MSUGT	: Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği
SPK	: Sermaye Piyasası Kanunu
AICPA	: American Institute of Certified Public Accountants
IFAC	: International Federation of Automatic Control
IESBA	: International Ethics Standards Board for Accountants
AECC	: Accounting Education Change Commission
TÜRMOB	: Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odası Birliği.
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences

GİRİŞ

Birey, doğduğu ilk günden itibaren sürekli bir merak ve öğrenme arayışı içindedir. Turizm ve seyahat olgusu da, bireylerin bütün bu meraklarının ve öğrenme arzusunun gerçekleştirilmesinde etkili olan önemli faktörlerden biri olarak görülmektedir. Bu sayede seyahat eden ve turizm olayını gerçekleştirmek isteyen bireyler, meraklarını ve arzularını gittikleri yerlerde karşılarken, aynı zamanda yeme-içme, eğlenme ve konaklama gibi kişisel ihtiyaçlarını da giderme zorunluluğuna sahiptirler. Böylece geçici olarak seyahat eden insanların, turizm faaliyetlerinin kalitesini arttırmak amacıyla mevcut kişisel ihtiyaçları karşılayabilen konaklama işletmelerinin yapılması zorunlu kılınmıştır. Bu yönüyle de konaklama işletmeleri insanların konaklama taleplerine karşılık vermekte olup, ayrıca emek-yoğun hizmetin üretildiği önemli bir işkolu haline gelmekte ve bu durum konaklama işletmelerinin sayılarını gittikçe artırarak, ülke ekonomisine gösterdiği katkı ile de sosyal ve ekonomik faydalar sunmaktadır.

Küreselleşme ve teknolojinin etkisiyle insan ihtiyaçlarının daha da arttığı günümüzde, konaklama işletmeleri insanların mevcut ihtiyaçlarını karşılamak adına kapasitelerini ve hizmet sınırlamalarını daha da geliştirmek zorunda kalmıştır. Bu bağlamda giderek büyüyen ve bu büyüme neticesinde de yönetilmesi karmaşık hale gelen konaklama işletmelerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi ve faaliyetlerinin eksiksiz olarak gerçekleştirilmesi gittikçe zorlaşmaktadır. Bu yüzden yönetsel ve organizasyonel anlamdaki zorluğun üstesinden gelebilmek ve insan ihtiyaçlarını karşılayabilmek adına işletme ile ilgili bazı bilgi ve teknikleri kullanmak zorunlu hale gelmiştir. Artık birçok işletmede, yönetimde etkinliği sağlayabilmek ve faaliyetlerin devamlılığını sürdürebilmek için, işletmenin ekonomik ve mali yapısına ilişkin muhasebe verilerinin elde edilerek, bu verilerin işletmenin amaçlarına uygun olarak yorumlanması gerekir. Bu yönden baktığımızda işletmeler için bu verileri yorumlayabilecek, muhasebe ve finansman konusunda kendini yetiştirmiş ve yeterli bilgi birikimine sahip kişilere (muhasebe meslek mensuplarına) ihtiyaç duyulmaktadır. Bu bağlamda, işletmeye bu verileri sağlayacak ve muhasebe departmanında çalışacak olan elemanların kapasitelerini en iyi şekilde kullanabilmeleri adına gerekli çalışma şartlarına sahip olmaları ve buna bağlı olarak iş tatminlerinin artış göstermesi, işlerinde başarıyı sağlamak adına büyük önem arz

etmektedir. Bu ortamı sağlayan konaklama işletmeleri, çalışanların iş tatminlerini sağlayarak onlardan daha fazla verim elde edebilir ve böylece işletmenin belirlediği hedeflere ulaşması kolaylaşabilir. Bu durum, konaklama işletmelerinin yönetiminde ve organizasyonunda belirlenen hedefleri gerçekleştirmek ve başarıya ulaşmak adına, mali ve finans verilerini yorumlayan muhasebe meslek mensuplarının ve onların işlerinde rahat çalışma ortamının sağlanarak gerçekleştirilen iş tatminlerinin, işletmeler adına ne kadar önemli olduğunu bizlere göstermektedir.

1.BÖLÜM

TEZİN ÖNEMİ VE AMACI

Bu bölümde; tezin önemi, amacı ve problem durumu, araştırmanın sınırlılıkları, araştırmanın modeli, araştırmanın hipotezleri ve araştırmanın yöntemine ilişkin bilgilere yer verilmektedir.

1.1.Tezin Önemi

Hatay ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş tatminini konu alan araştırmaların bulunmaması nedeni ile bu araştırmanın alandaki ihtiyacı belli ölçüde karşılayabilmesi ve bu tür araştırmaları özendirilmesi beklenmektedir. Ayrıca elde edilen veriler ve çözüm önerileri ile birlikte konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatında karşılaştığı sorunların çözümü sağlanarak, iş tatmini oranlarının artırılması amaçlanmıştır. Bunun sonucunda da muhasebe ile ilgili yapılan işlerin daha başarılı olması ve kaliteli meslek mensuplarının yetişmesi ile birlikte işletmenin amaçlarına ve hedeflerine ulaşması istenen sonuçlardandır.

1.2.Tezin Amacı ve Problem Durumu

Hatay ili sınırlarında bulunan Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının demografik özellikleri ile iş tatmin düzeyleri arasında bir farklılığın olup olmadığını araştırmak amacıyla yapılan alan araştırmamızda, 20 adet 5'li likert tipi Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nin (MSQ) kısa formu kullanılmıştır. Bu amaç doğrultusunda, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe elemanlarının ihtiyaç duyduğu çalışma ortamlarının sağlanarak iş tatminlerinin artırılması ve onlardan mesleki anlamda en iyi çalışma verimini elde etmek amacıyla mevcut öngörüler sunulmuş olup, karşılaşılabilecek olan problemlere çözümler aranmaya çalışılmıştır.

Bu çerçevede çalışmanın problemlerine yönelik olarak, alt problemleri şu şekilde sıralayabiliriz:

1. Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının iş tatmin düzeyleri arasında;
 - Cinsiyetlerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Yaşlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Eğitim durumlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Medeni durumlarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Çocuk sayılarına göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Aylık gelirlerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Hizmet sürelerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Çalışma biçimlerine göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Muhasebe eğitimi alıp almama durumuna göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
 - Muhasebe mesleğini isteyerek seçip seçmeme durumuna göre anlamlı bir farklılık var mıdır?
2. Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatında karşılaştığı sorunlar nelerdir?
3. Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma hayatında karşılaştığı sorunlara ne gibi çözüm önerileri getirilebilir?

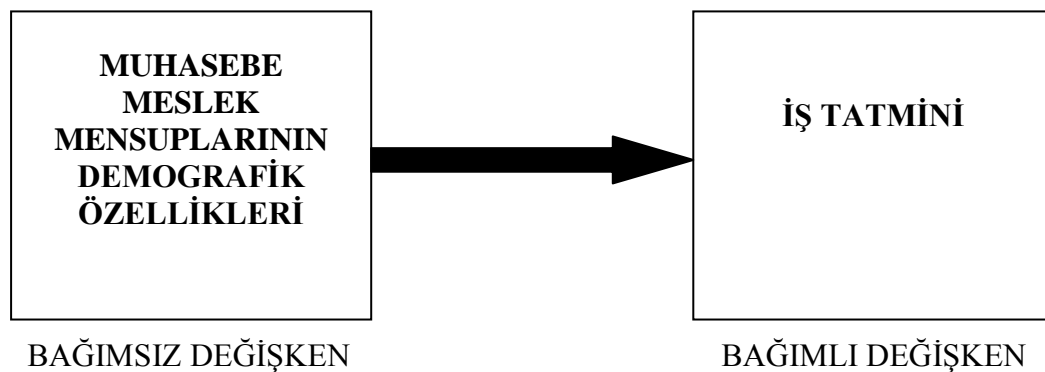
1.3.Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın yürütülmesi sırasında, evren ve örneklem tespit edilirken elimizdeki mevcut maddî imkanlar ve zaman sınırlılığı nedeniyle karşılaşılan kaçınılmaz sınırlamalar aşağıda belirtilmiştir:

- Bu araştırmada çalışma evreni, 2011-2012 yılları arasında Hatay ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren 61 adet konaklama işletmeleri ve bu konaklama işletmelerinde çalışan 55 muhasebe meslek mensupları ile sınırlıdır.
- Araştırmanın veri toplama safhasında anket tekniği dışında başka bir veri toplama tekniği kullanılmamıştır, ayrıca verilerin değerlendirilmesi SPSS 16.0 istatistiksel paket programının yeterlilikleri ile sınırlıdır.

1.4.Araştırmanın Modeli

Hatay ilinde faaliyet gösteren muhasebe meslek mensuplarının iş tatminleri ile demografik faktörleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığının tespitine yönelik olan bu araştırma, mevcut durumu belirlemeye yönelik olarak kullanılan tanımlayıcı araştırma modeline uygundur.



1.5.Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada kullanılan temel ve alt hipotezler aşağıdaki gibi yer almaktadır:

Temel Hipotez (H1):

Örnekleme bireylerinin demografik özelliklerine (cinsiyet, yaş, eğitim durumları, medeni durum, ocuk sayısı, aylık gelir, kurumdaki çalışma biçimi kurumdaki çalışma süreleri, muhasebe eğitimi alma durumu ve muhasebe mesleğini

isteyerek seçme durumu) göre, iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık oluşmaktadır.

Alt Hipotezler:

H1a: “Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Biçimi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1b: “Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1c: “Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Eğitimi Alma Durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.

H1d: “Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1e: “Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1f: “Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1g: “Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1h: ‘‘Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından’’ ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sayısı Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H1i: ‘‘Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda ‘‘saygın bir kişi’’ olma şansını bana vermesi bakımından’’ ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelir Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

1.6.Araştırmanın Yöntemi

1.6.1.Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini 2011-2012 yılları arasında Hatay ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren 61 adet konaklama işletmeleri ve bu konaklama işletmelerinde görev yapan muhasebe meslek mensupları oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise, konaklama işletmelerinde çalışan ve anket çalışmasına katılan 55 muhasebe meslek mensubu oluşturmaktadır. Konaklama işletmelerinin muhasebe departmanında çalışan elemanlar arasında anket uygulaması yapılarak araştırma gerçekleştirilmeye çalışılmış ve bu sayının belirlenmesinde yüz yüze görüşme ve kolayda örnekleme yönteminden faydalanılmıştır.

1.6.2.Veri Toplama Aracı

Bu araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Hatay ili sınırları içerisinde faaliyet gösteren ve konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma yaşamındaki iş tatmin ve memnuniyet düzeylerini belirlemeye ilişkin 20 adet 5’li likert tipi Minnesota İş Tatmin Ölçeği'nin (MSQ) kısa formu kullanılmıştır. İkinci bölümde ise, araştırmacı tarafından muhasebe meslek mensuplarının çeşitli kişisel özelliklerini belirlemeye ilişkin toplam 10 adet soru bulunmaktadır. Anketlerin 50 tanesi yüz yüze görüşülerek, 5 tanesi ise e-mail yoluyla elde edilmiş ve deneklerin kişisel görüşlerine başvurulmuştur. Bu yüzden yapılan kontrollerde anketlerle ilgili herhangi bir eksiğe veya hataya rastlanılmamıştır. Bu işlemler sonucunda toplam 55 adet anket uygulanmıştır.

1.6.3. Veri Analizi

Anket sonuçlarının değerlendirilmesinde sosyal bilimlerde sıkça kullanılan “SPSS 16.0” istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular, frekans ve yüzde dağılımları şeklinde verilmiştir. Katılımcıların iş tatmin düzeylerine ilişkin görüş ve tutumlarına yönelik bulguların sadece yüzdeleri ve ortalamaları tablo halinde gösterilmiştir. Daha sonra katılımcıların iş tatmini ile ilgili sorulara verdiği cevapların güvenilirliğini tespit etmek amacıyla güvenilirlik analizi yapılmış ve bu veriler tablolaştırılmıştır. Ayrıca, elimizdeki verilerin parametrik olup olmadığını belirlemek amacıyla, Kolmogorov-Smirnov testi uygulanmıştır. Bu testin sonucuna göre verilerin normal dağılım göstermediği için parametrik olmadığı görülmüştür ve bu durum tablo şeklinde gösterilmiştir. Son olarak ise, katılımcıların görüş ve tutumlarının demografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla ikili gruplarda bağımsız örneklem için Mann-Whitney U Testi, üç ve daha fazla gruplarda ise, Kruskal-Wallis H Testi uygulanmıştır.

2.BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE MUHASEBE ORGANİZASYON YAPISI

Bu bölümde; konaklama işletmelerinin tanımı ve kapsamı, tarihsel gelişimi, genel özellikleri, çeşitleri ve organizasyon yapısına ilişkin bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca muhasebe departmanının, konaklama işletmelerinin organizasyon yapısı içerisinde faaliyet gösteren diğer departmanlarla olan ilişkisi hakkında da bilgiler verilmektedir.

2.1.Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Kapsamı

Konaklama işletmeleri, insanların gittikleri yerlerde ihtiyaçlarını karşılaması ve turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesi açısından önemli birimlerden biri haline gelmiştir. Peki bireylerin hayatında ve turizm olgusunun gerçekleşmesinde önemli bir yeri olan konaklama işletmelerinin, acaba herkes için geçerliliği olan tek bir tanımından bahsedebilir miyiz? Bu soruya “*hayır*” cevabını vermemiz sanırım yanlış olmasa gerek. Çünkü gerek internet sitelerinde, gerek ansiklopedilerde, gerekse de çeşitli bilimsel yayınlarda, birçok turizm akademisyeninin konaklama işletmeleri ile ilgili çeşitli tanımlar yaptığını görmekteyiz. Buna sebep olarak da; turizm akademisyenlerinin kendi aralarında ortak görüşlerinin olmaması ve herkesin kendi duygu ve düşünce dünyasında farklı bir algı anlayışına sahip olmasını gösterebiliriz.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında, turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde önemli bir yeri olan konaklama işletmeleri ile ilgili olarak birçok tanım yapmak mümkün olabilmektedir. Burada da konaklama işletmeleri ile ilgili olarak bazı tanımlara yer vereceğiz.

Örneğin;

Öztekin ve İlhan (1994); Konaklama işletmelerini, turistlerin ana ihtiyaçları olan konaklama ve yiyecek-içecek gereksinimlerinin karşılanmasının yanı sıra,

eğlence, spor, sağlık ve bunun gibi diğer aktiviteleri de içeren, ayrıca turistik mal ve hizmetleri ekonomik şartlara uygun olarak hazırlayıp, üreten ve bunların turistlere arzını sağlayan birimler olarak tanımlanmaktadır.

Gökdeniz (1999)'e göre; Turizm işletmeleri içerisinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, insanların gerçekleştirmiş oldukları seyahat faaliyetleri esnasında konaklama ihtiyacını sağlayan, bunun yanında yeme-içme, spor, eğlence ve benzeri sosyal ihtiyaçları sağlayabilecek birimleri bünyesinde bulunduran ticari işletmelerdir.

Barutçugil (1984)'e göre; Konaklama işletmeleri; geçici bir süre için yer değiştirme faaliyetine bağlı olarak müşterilerin gittikleri yerlerde kısmi olarak konaklama, yeme-içme, eğlence gibi bazı sosyal ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla belirli standartlarda düzenlenmiş tesislerdir.

Çetiner (2002)'e göre; Konaklama işletmeleri, turistlerin belirli bir ücret karşılığında yeme, içme, eğlenme, sağlık ve tedavi gibi hizmetlerinin karşılandığı mekanlar olarak tanımlanmaktadır.

2634 Sayılı Turizmi Teşvik Kanunu'nda yer alan, "Turizm Tesisleri Yönetmeliği"nin 19. maddesine göre de, konaklama işletmeleri; asıl fonksiyonları müşterilerin geceleme ihtiyacını sağlamak olan ve bunun yanında yeme-içme, eğlence ihtiyaçları için de yardımcı ve tamamlayıcı birimleri bünyesinde bulunduran tesisler" olarak tanımlanmaktadır (Turizm Mevzuatı, t.y.: 128).

Bu tanımlar ışığında Konaklama işletmeleri ile ilgili olarak, insanların farklı amaçlar ve ihtiyaçlar doğrultusunda gerçekleştirdiği seyahat faaliyetlerinde, belirli bir bedel karşılığında kısmi konaklama, eğlence, dinlenme gibi sosyal ihtiyaçlarını karşıladığını ve gidilen yerlerde ihtiyaçların karşılanma kalitesine bağlı olarak insanların memnuniyet derecelerinin artmasında etkin bir rol oynadığını düşünebiliriz.

2.2.Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

İnsanların yer değiştirme isteklerinin insanlık tarihinin başladığı zamanlardan günümüze kadar gelmesi sebebiyle, konaklama işletmeleri ile ilgili faaliyetlerin günümüzden birkaç bin yıl öncesine dayandığı tahmin edilmektedir. Bu yer değiştirme istekleri ilk zamanlar genellikle yiyecek bulma amacıyla olmuş olup daha sonraları ise teknolojinin ve sosyal yaşantının belli standartlar çerçevesinde gelişmesi sayesinde, yerini yeni yerler keşfetmek olarak değiştirmiştir. Bu da insanların gittikleri yeni yerlerde seyahatleri boyunca konaklama ihtiyacını doğurmuştur. Çünkü sürekli olarak konakladığı yerden başka bir yere geçici olarak geçen insanların en önemli gereksinimlerinden biridir, konaklama. İnsanların bu ihtiyaçlarını gidermeleri esnasında da konaklama işletmelerine olan ihtiyaç ortaya çıkmış ve böylece konaklama faaliyetleri gelişmeye başlamıştır (Akat, 2000a; Kaynar, 2005; Olalı ve Korzay, 2003).

Bu bilgiler ışığında, konaklama işletmelerinin faaliyetlerinin tarihi gelişimini dünyada ve ülkemizde olmak üzere iki başlık altında inceleyebiliriz:

2.2.1.Dünya’da Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Konaklama hizmeti tarihinin, Sümerlerin tekerleği bulmasına bağlı olarak seyahat olgusunun gelişmeye başlaması ve bunun da insanların yer değiştirme olgusunu hızlandırmasına olanak sağlaması ile M.Ö. 4000’li yıllara kadar uzandığı tahmin edilmektedir (Mısırlı, 2006). Konaklama hizmeti ilk zamanlar ihtiyaçlara ve gelişmişlik düzeyine göre farklı şekillerde oluşmasına rağmen, çoğunlukla maddi bir beklenti olmadan hizmetine devam etmiştir (Kantarıcı ve Yörükoğlu, 1998).

İlk çağ dönemlerinde ise, Fenikeli tüccarlar, ticaret yapmak için Akdeniz’de deniz aşırı yörelere gidip gelmeye başlamışlardır ve onları, aynı şekilde Eski Yunan ve Romalılar izlemiştir. Özellikle Romalıların topraklarının çok geniş olması, deniz yolculuklarının yanı sıra karadan da yolculuk yapılmasını gerektirmiştir. Bu nedenle, o dönemde karayollarının sayısı artmıştır. Karayollarındaki bu gelişme, seyahatlerin ticari ya da askeri amaçlar dışında da yapılması sonucunu doğurmuştur. Yollar üzerinde özellikle uzak yolculuklar için, yolcuların konaklama gereksinimlerini

karşılamanın hanlar ve tavernalar inşa edilmeye başlanmıştır (Akat, 2000a: 8). Konaklama yapılarının örnekleri olan hanlar ve tavernalara özellikle Roma İmparatorluğu döneminde (M.Ö. 200 - M.S.500) rastlamak mümkündür (Sezgin, 2001). Hatta, öyle ki, bazı araştırmacılar tarafından, Romalıların yollar üzerinde yapmış oldukları bu konaklama tesislerinin, tarihteki ilk örnekler olduğu ifade edilmektedir (Akat, 2000a: 8). Ayrıca bu dönemde hancılığın profesyonel bir meslek olarak kabul edilmesi sonucunda han sahipleri oturdukları ve ikamet ettikleri evlerinin bazı bölümlerini seyahat eden kişilere kiralyor, seyahat faaliyetlerini gerçekleştiren kişilere ev ortamında hizmet veriyor ve bu kişiler bu ortamda çoğu zaman tanımadığı kişilerle aynı odayı paylaşıyorlardı. Bundan sonraki dönemlerde ise, seyahat faaliyetlerinde meydana gelen gelişmelerle birlikte, seyahat eden kişilere konaklama, yeme-içme hizmetlerinin sağlandığı ve Romalı rahipler tarafından yönetilen ‘Romen Hospice’ ler gelişmiştir (Sezgin, 2001).

Orta Çağ döneminin en büyük olgularından biri olan Roma İmparatorluğunun çöküşü, sosyal, siyasi, askeri, ekonomik ve kültürel alanda meydana getirdiği olumsuzlukların yanında seyahat alanında da belli başlı çöküşlere neden olmuştur. Avrupa'nın girdiği bu karanlık dönemde seyahatlerin artık zevkle bir ilgisi kalmamış, sadece maceracı insanlar seyahat edebilmişlerdir. Fakat bu dönemde, Batı'da Marco Polo'nun, İslam dünyasında da İbn Batuta'nın yaptığı seyahatler ve gerçekleştirdiği faaliyetler nedeniyle seyahat alanında bilinen ünlü gezginler arasında isimlerini özellikle belirtmek gerekir (Barutçugil, 1986). Çünkü bu gezginler yaptıkları seyahatlerle doğunun gizemini ve güzelliğini ön plana çıkararak insanlardaki merak duygusunu uyandırmışlar ve seyahatlerin yeniden zevk veren niteliğe kavuşmasında öncü olmuşlardır. Ayrıca yine bu dönemde ortaya çıkan Rönesans olgusuyla beraber seyahat olgusu yeniden önem kazanmış ve özellikle İtalya ile Fransa'da meydana gelen kültürel değişikliklerin sonucunda seyahatin yönü bu bölgelere kaymıştır. Seyahat faaliyetlerinin bu denli yoğun yaşanmasına bağlı meydana gelen konaklama ihtiyacı sonrasında, Fransa'da ve İtalya'da şehrin ileri gelenleri toplanarak, 1200'lü yılların sonunda konaklama olgusunun bir ticaret haline gelmesini sağlamışlardır (Şener, 1997).

Yeni çağın ilk döneminde, eğlence ve tatil için yapılan seyahatler genellikle toplumun elit tabakası tarafından gerçekleştirilmiştir. Zengin küçük bir sınıf, eğitim,

resmi görev veya eğlence için seyahat etmiş, diğer seyahatler ise ancak, tacirler tarafından iş amacı ile yapılmıştır (Maviş, 1994: 12). Bu dönemin en önemli özelliklerinden birisi ise konaklama işletmelerinde kaliteyi artırmaya yönelik yapılan çalışmalar olarak belirlenebilir. Bu amaçla, Macaristan'da geliştirilen ve tüm kıta Avrupa'sına yayılan atlı arabalar konaklama kavramında ve kalitesinde değişiklikler ortaya çıkmasını sağlamıştır. Avrupa'daki bu gelişmeler 1700'lü yılların başına kadar devam etmiş ve kalitenin yükselmesiyle birlikte bu durum, günümüzdeki otel işletmelerinin başlangıcını oluşturmuştur (Şener, 2001a). Daha sonra 1750-1790 yılları arasında İngiltere'de sanayi devriminin başlamasıyla imalat ekonomisine geçilmiş ve böylece ticaretle birlikte hancılık ve özellikle de Avrupa'da ilk otel terimi kullanılmaya başlanmıştır (Aktaş, 2002: 27-28). Ayrıca, "Tur" sözcüğü de, ilk kez İngiltere'de kullanılmaya başlanmıştır. Ancak orada, sadece İngiltere'den Avrupa'ya yapılan yolculuklar için söylenmiştir. Hatta o kadar ki, İngiltere dışına gidenleri ülke içinde yolculuk edenlerden ayırmak için, dışarıya gidenlere turist denilmesi, "turist" sözcüğünün de ilk kez ortaya çıkmasına neden olmuştur (Akat, 1997: 11-13). Yaşanan bu gelişmeler dünyanın artık turizme hazırlanmakta olduğunu ve buna bağlı olarak da yapılan seyahatlerin sonucunda, konaklama işletmelerinin öneminin her geçen gün daha da artacağını göstermektedir

Yakın çağ döneminde, Sanayi devriminin meydana getirdiği değişiklikler sonucunda dünya genelinde belli başlı gelişmelerin yaşanmasıyla birlikte, Avrupa'nın birçok kentinde günümüz dönemine yakın konaklama işletmeleri görülmeye başlanmış, hizmet kalitelerinde önemli gelişmeler yaşanmış ve hatta büyük şehirlerin dışına taşmıştır (Bayer, 1992). Ancak seyahat ve konaklama alanında yaşanan bütün bu olumlu durumların aksine, Avrupa'da yapılan birçok konaklama işletmelerinin sadece zengin ve soylu kesimin yararlanabileceği şekilde tesis edilmesi ve mevcut bir ayırımın söz konusu olması, konaklama endüstrisinin gerekli büyümeyi gösterememesine neden olmuştur. Fakat buna karşın, aynı tarihlerde Amerikan otelciliği ise hızlı bir büyüme göstermiştir. Bunun en önemli nedeni ise; Amerikan otelciliği anlayışında Avrupa'da olduğu gibi bir ayrımcılığın söz konusu olmaması, parası olan ve gerekli ödemeyi gerçekleştirebilecek herkese işletmelerin kapılarının açık olmasıdır (Olalı ve Korzay, 1993: 8). Bu durum Avrupa otelcilik sisteminin hem ekonomik anlamda hem de hizmet kalitesi anlamında

gerilemesine neden olurken, Amerikan otelcilik sektörünün ise, otelcilik ve seyahat alanında altın çağlarını yaşamasında etkili olmuştur.

Günümüzde ise, kişi başına düşen gelirin artış göstermesi, şehirlerdeki nüfus artışı, kitle haberleşme araçlarının yaygınlaşması, ulaştırma araçlarında görülen gelişmeler ve reklamların insanların seyahat isteklerini arttırması ve ayrıca bu yüzyılın başlarında çoğunlukla zengin ve aristokrat kişilerin zevklerine ve taleplerine uygun olan otellerin, günümüzde kitle turizminin koşullarına uyumlu hale getirilerek, büyük kapasiteli ve standart hizmet sunan konaklama işletmelerine dönüşmüş olması gerek turizme gerekse de seyahate olan talebin artmasına neden olmuştur (Barutçugil, 1986: 13-14; Okşaşoğlu, 2006: 20). Böylece konaklama işletmeleri, talebin artış gösterdiği bu dönemde daha fazla pazar payına sahip olabilmek ve yaşanan rekabetten avantajlı çıkmak amacıyla, tüketicilerin ihtiyaçları doğrultusunda yüksek standartlarda hizmet sunumu gerçekleştirmekte ve bu da konaklama işletmelerinin her alanda daha da gelişmesine ortam hazırlamaktadır.

2.2.2. Türkiye’de Konaklama İşletmelerinin Tarihsel Gelişimi

Türkiye’deki konaklama hizmetlerinin geçmişi, eski hanlara ve kervansaraylara dayanmaktadır. Orhun kitabelerinde Moyanlık denilen konaklama yerlerinden bahsedilmektedir (Şener, 2006: 7). Konaklama işletmelerinin, Orhun kitabelerinde varlığı ile ilgili bilgiler yer almasına rağmen, konaklama işletmelerine ilk olarak Anadolu Selçukluları döneminde belirgin olarak rastlanmıştır. Bu dönemde “hanlar” ve “kervansaraylar” seyahat edenlerin konaklama gereksinimini karşılamış ve kar amacı gütmemişlerdir (Çetiner, 1995: 8). Zaten bu kervansaraylar ve hanlar sadece konaklama, yeme-içme, barınma imkanı sağlayan yerler değil; aynı zamanda, vakıf olarak işletilen ve toplumun sosyal tesis mekanları olarak hizmet gördükleri yerler olarak hizmet vermekteydiler (Şener, 2001a: 6). Görüldüğü üzere ilk zamanlar konaklama işletmeleri maddi karşılığı olmadan hizmet vermiş ve bunun yanında kısmen de olsa konaklama ve yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla kurulmuştur.

Seyahat eden insanlara tahsis edilmiş konaklama teşekkülleri ancak XIII. Yüzyılda Batıda müstakil hanların, Doğuda da kervansarayların inşasıyla başladı.

Kervansaraylar yolların uğrak ve kavşak noktalarında, büyük alan içerisine kuruluyor; konaklama, beslenme, malların muhafazası olanaklarına, ortak kısımlara, ahırlara, bazı dini ibadete ayrılmış yerlere sahip bulunuyordu. Kervansarayların ilk ve mükemmel örnekleri, Anadolu Selçuklu İmparatorluğu'nda görülür. Bu tip kervansaraylara örnek olarak Konya-Aksaray yolu üzerinde 1299'da kurulmuş Sultan Hanı, Ürgüp civarında Sarı Hanı ve Antalya yakınında Evdir Hanı gösterebiliriz (Olalı ve Korzay, 1993: 21). Ayrıca Osmanlılar döneminde de pek çok han ve kervansaraylar inşa edilmiş ve bunlar seyahat edenlerin hizmetine sunulmuştur.

Ticari anlamda kabul gören konaklama işletmelerinin yurdumuzdaki ilk büyük örneği Pera Palas Oteli olup, İstanbul'da 1892 yılında yabancı ziyaretçiler için açılmıştır (Evliyaoğlu, 1989: 38). Daha sonra 1914 yılında açılan Tokatlıyan Oteli, o dönemde Avrupa ve Ortadoğu'nun en lüks otellerinden biri olarak kabul edilmiştir (Kıngır, 2006: 460). Modern Türk turizmin öncülüğünü ise 1955 yılında İstanbul Hilton Oteli, 1956'da İstanbul Divan Oteli ve 1957'de faaliyete başlayan İzmir Kilim Oteli oluşturmaktadır (Batman, 1999: 20). Yaşanan bu gelişmelere baktığımızda, ülkemizde bu dönemlerde modern otelcilik gelişmeye başlamış ve konaklama alanında kaliteli hizmet üretimi sayesinde turizm ve seyahat alanında önemli gelişmeler meydana gelmiştir.

Ülkemizde, turizmin ve konaklama işletmelerinin gelişimine önem vermek amacıyla, 1963–1980 dönemlerinde fiziksel planlama çalışmaları başlatılmış ve alt yapı yatırımları gerçekleştirilmiştir. 1980–1990 döneminde de, üst yapı yatırımlarının çoğaltılmasına ve turizm eğitiminin nitel ve nicel özelliklerinin artırılmasına yönelik turizm politikaları uygulamaya konmuştur. 1990 sonrasında ise, Türkiye turizm sektöründe ikinci atılım dönemine girerek tanıtım ve pazarlama politikalarının sürdürülebilir turizm ilkeleri çerçevesinde yürütülmesini sağlamıştır (Kahraman ve Türkay, 2004: 11). Turizm sektöründe yaşanan bu yatırımlar ve gelişmeler sonucunda, insanların seyahat faaliyetleri artış göstermiş ve bu bağlamda turistlerin ortaya çıkan konaklama ihtiyaçları, konaklama işletmeleri tarafından karşılanarak sektörde altın çağların yaşanmasına neden olmuştur.

2.3.Konaklama İşletmelerinin Genel Özellikleri

Konaklama işletmeleri, müşterilerinin ihtiyaç duyduğu faaliyetleri yerine getirmek ve onların tatminini sağlamak amacıyla hizmet sektöründe faaliyet gösteren birçok işletme ile iş birliği içerisinde olmaktadır. Bu da konaklama işletmelerinin, gerek yapısal konumu gerekse de hizmet sunumları açısından, diğer işletmelerden farklı özelliklere sahip kurumsal bir yapıya kavuştuğunu bize göstermektedir. Konaklama işletmelerinin mevcut kurumsal yapısının oluşumunda, sahip olduğu bu farklı özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz:

2.3.1.Zamana Karşı Duyarlılığı

Konaklama işletmelerinde bir odanın veya müşterilerin ihtiyacını karşılayan ürünlerin günlük olarak satışa sunulması gerekmektedir. Çünkü odaların ve satışa sunulacak olan ürünlerin, hazırlanarak bekletilmesi veya stoklanması durumunda, konaklama işletmeleri faaliyetlerini yerine getiremeyebilir ve bununla beraber gelir kaybına uğrayabilir. Bu da işletmeler için istenemeyen bir durum olmakla birlikte, üretilen hizmetin zamanında satılması gerekliliğini ön plana çıkarmaktadır. Yani bu tip işletmelerde hizmetten çok zaman satılmaktadır (Bolat, 2006; Çetiner, 1995; Okumuş, 1992).

2.3.2.Emek - Yoğun Özelliği

Hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, genellikle insan gücü yerine, teknik gelişmelerden, makineleşmeden ve otomasyon programlardan yararlanarak üretim kapasitelerini artırmaktadırlar. Fakat hizmet sektörü kapsamında yer alan konaklama işletmeleri ise, müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ürettiği ürünlerin, müşterinin hizmetine sunumunda ve satışının gerçekleştirilmesinde büyük ölçüde insan gücünden yararlanmaktadır. Çünkü müşterinin kişisel ihtiyaçlarının karşılanıp, psikolojik tatmininin sağlanması için, müşterilerle birebir etkileşim içerisinde olabilen insan gücüne ihtiyaç vardır. Ayrıca otomasyonun kullanılacağı alanların sınırlı olması da konaklama işletmelerinin emek-yoğun sektör olarak faaliyet göstermesinde önemli rol oynamaktadır. Emeğe olan ihtiyacın artması ile birlikte konaklama işletmelerinde çalışan personelin sayısının artması ülke

ekonomisi ve istihdamı için olumlu olarak gözükmektedir, bunların organizasyonlarında sıkıntılar çıkması ve çalışanların ihtiyaçlarının karşılanmaması durumunda, iş organizasyonunda ve rotasyonunda bozulmaların meydana gelmesi, iş gücü verimliliğinin düşmesi ve buna bağlı olarak da müşteri memnuniyetinin azalması gibi sıkıntılar da meydana gelebilmektedir. Bu yüzden konaklama işletmelerinin varlığını başarılı bir şekilde sürdürmesi ve faaliyetlerini yerine getirmesi için, çalışanların sosyal sorunlarının çözümünü ön planda tutması gerekmekte ve bu da işletmenin hedeflerine ulaşmasında etkili olabilmektedir (Batman, 1999; Usta, 2001; Gökdeniz, 2003; Uçkun, 2004).

2.3.3.Çalışanlar Arasındaki İş Birliğini Artırıcı Etkisi

Konaklama işletmeleri, müşterilerin ihtiyaçlarına karşılık verebilmek amacıyla yoğun bir şekilde hizmet üretmekte ve bu ürettiklerini müşteriye sunmaktadır (Kantarıcı, 1998). Üretimi yapılan ve müşteriye sunulan bu hizmetler ise, birbirine bağlı bir dizi faaliyetten oluşmaktadır. Yani, işletmenin bir bölümünde ya da hizmet süreçlerinin herhangi birisinde meydana gelebilecek bir aksaklık, müşteriye sunulan hizmetin bütününe kalitesiz olarak algılanmasına neden olabilmektedir (Akbaba, 2003: 9). Çalışanlar arasındaki işbirliğinin artırılması, yaptıkları faaliyetlerin birbiriyle uyumlu hale getirilmesi ve çalışanların karşılıklı yardımlaşma içinde bulunması kaliteli hizmetin üretilmesine neden olarak işletmenin imajını olumlu yönde etkileyerek örgütün hedeflerine ulaşmasında etkili olurken ayrıca çalışanlar arasında da iş tatmininin artmasına ortam hazırlayacaktır.

2.3.4.Sürekli Değişen ve Gelişen Yapısı

Konaklama işletmeleri, dinamik ve sürekli değişip-gelişen bir yapıya sahiptir. Bu yapının oluşmasında, müşterilerin sürekli değişen ve gelişen taleplerine hızlı bir şekilde karşılık verme zorunluluğu önemli rol oynamaktadır. Çünkü tüketiciler, konakladıkları işletmelerde kendilerini rahat ettirecek ve ihtiyacını giderecek bütün yeni hizmetleri aramaktadırlar (Yılmaz ve Yılmaz, 1989). Konaklama işletmeleri de müşterilerinin ihtiyaç duyduğu bu hizmetlere karşılık vermek ve onların tatminini sağlamak amacıyla; bir yandan değişen ve gelişen taleplere uygun arzı oluşturmak için örgüt ve hizmet yapısında değişikliğe gitmekte, diğer yandan da işgücü genç,

esnek, uyumlu ve yorucu çalışabilme temposuna alışık olan, sosyal becerileri gelişmiş iş görenleri bünyesinde barındırarak, müşterilerin mevcut talep ve beklentilerine hızlı bir biçimde adapte olabilen bir özellik göstermeye çalışır (Kanten, 2006: 9). Çünkü, dinamiklik yapısını kaybeden, yenileme yatırımlarını zamanında yapmayan ve yeni gelişmelere ayak uyduramayan işletmelerin, zaman içerisinde başarısızlığa uğraması söz konusu olmakta, ve ayrıca bu durum işletme için önemli gelir kayıplarına neden olmaktadır (Yılmaz ve Yılmaz, 1989; Şener, 1997).

2.3.5.Sınırsız ve Devamlı Hizmet Verme Özelliği

Konaklama endüstrisi işletmeleri yılın 365 günü ve günün 24 saati açık olan işletmelerdir. Vardiya esasına göre yapılan çalışmalar, genellikle 07:00-15:00 arası sabah vardiyası, 15:00-23:30 arası akşam vardiyası, 23:00-07:30 arası ise gece vardiyası şeklinde düzenlenmektedir (Walker, 2004: 8). Diğer bir deyişle, konaklama işletmelerinde hizmet süreçleri kesintisiz olarak aksamadan devam etmekte ve müşterilerin gereksinimleri her an karşılanmak durumundadır (Kanten, 2008: 8). Çünkü, turistlerin değişik zaman süreçleri içinde yapmış oldukları seyahatlerde konaklayıp hoşça vakit geçirmeleri ve isteklerinin her daim karşılanarak onlara evindeki rahat ve huzurlu ortamının sağlanmak istenmesi, konaklama işletmesi ile ilgili olumlu fikirler oluşmasına ortam hazırlamaktadır (Şener, 2001b: 15). Müşteri memnuniyetinin sağlanması ve kaliteli hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi ise, yaşanan rekabet ortamında daha fazla pazar payına sahip olmak adına konaklama işletmeleri açısından büyük önem arz etmektedir.

2.3.6.Hizmet Yapısının Çeşitliliği

Konaklama işletmelerinde konaklayan, tesisin yiyecek-içecek ve benzeri diğer hizmetlerinden faydalanan kişiler o tesisin müşterilerini oluşturmaktadır. Konaklama işletmesi, müşterileri her zaman memnun kalacak bir biçimde ağırlamak ve müşterilerinin tesiste konakladığı sürece her yönden tatmin olmasını sağlamak mecburiyetindedir. Gerçekten son derece karmaşık olan konaklama hizmetlerinde, her şeyin son derece mükemmel olması ve her müşterinin aynı ölçüde memnun edilmesi mümkün değildir. Ancak, önemli olan azami sayıdaki müşteriye mümkün

olduğunca çok memnun edebilmektir (Maviş, 1994: 70). Bunun için de, müşterilerin ihtiyaç duyduğu konaklama, yeme-içme, eğlence, spor, sağlık, alışveriş gibi hizmetlerin bir arada sunulması, hizmet yapısının çeşitliliğinin artırılması gerekir (Çimen, 2006: 16). Çünkü hizmet sunumunda büyük ölçüde insan faktörünün etkin olması ve onların sürekli değişen ihtiyaçlarına cevap verme zorunluluğu, sunulan hizmetlerde standartlaşmanın önemini kaybetmesine neden olmakta, çeşitliliğin ise artmasını zorunlu kılmaktadır (Akbaba, 2003).

2.3.7.Turizm ve Hizmet Sektöründe Yer Alan Diğer İşletmelerle Olan İlişkisi

Turizm sektöründe üretimi gerçekleştirilen ve tüketiciye pazarlanan ürünler heterojen bir özelliğe sahiptir. Bu bölgedeki fiziksel, doğal, kültürel ve beşeri değerler bu bölgeyi ziyaret eden turistlerin zihninde bir bütün olarak yer almakta ve turistlerin tatil deneyiminin oluşmasına, bir bütün olarak katkıda bulunmaktadır. Örneğin bir yerde oluşan olumsuz bir deneyim, turistlerin tatil konusundaki bütün izlenimlerini olumsuz yönde etkileyebilir. Ayrıca müşterilerin mevcut ihtiyaçların karşılanması amacıyla da çok çeşitli sayıda hizmet sunan konaklama işletmeleri, diğer sektörlerde var olan işletmelerden mal ve hizmet satın almakta olup, onları amaçları doğrultusunda kullanmaktadır (Kozak, 2001: 43). Bu nedenle, turizme katkıda bulunan ve bu alanda ürün üreterek hizmet sağlayan bütün işletmeler, sundukları hizmetlerin kalitesi ve topluma yararlı ürünler üretmek adına birbirleriyle etkileşim halinde olarak en iyi hizmeti sunmak adına karşılıklı iş birliğinde bulunmalıdırlar.

2.4.Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmeleri literatürde birçok farklı kıstaslara göre sınıflandırılmaktadır. 21.06.2005 tarihinde 25852 sayılı Resmi Gazete’de yayımlanan Turizm Tesislerinin Belgelendirilmesine ve Niteliklerine İlişkin Yönetmelik’te yer alan asli konaklama işletmeleri; Otel, Motel, Tatil Köyü, Pansiyon, Kamping, Apart Otel, Hostel ve Diğer Konaklama İşletmeleri şeklinde sıralanmıştır (teftis.kulturturizm.gov.tr).

2.4.1.Otel

Turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesinde doğrudan doğruya katkı sağlayan ve konaklama endüstrisinin yapısında önemli bir yere sahip olan otel işletmelerinin tanımı konusunda tam bir uzlaşmaya varılamamıştır. Bunun en önemli nedeni de, bu işletmelerin; dinleri, dilleri, mülkiyetleri, gelenekleri, yaşam biçimleri, seyahat amaçları birbirinden çok farklı olan kimselere hitap etmelerinden kaynaklanmaktadır (Türksoy, 1998: 1). Fakat bütün bu olumsuz durumlara karşı, konaklama işletmeleri içerisinde önemli bir yeri olan otel işletmeleri ile ilgili şu tanımlara yer verilmiştir:

Ülkemizde 05.03.2011 tarihinde yayımlanan 27865 sayılı Resmi gazetede; Oteller, ‘‘aslî fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, spor ve eğlence ihtiyaçları için yardımcı ve tamamlayıcı birimleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler’’ olarak tanımlanmıştır (teftis.kulturturizm.gov.tr).

Bir başka tanıma göre ise; işletme tarafından özel bir sözleşmeye ihtiyaç duyulmaksızın, kendisine sunulacak hizmetlere karşın, belirlenen bir fiyatı ödemeye istekli ve arzulu olan insanlara konaklama ve yiyecek-içeceklerin sağlandığı yerler şeklinde tanımlanmıştır (Şener, 2010: 5).

Bu tanımlar ışığında bir otelin özelliklerini şu şekilde tanımlayabiliriz (Usta, 2001: 183):

- Otel, seyahat eden insanların geçici konaklama ve beslenme ihtiyacını karşılamaya yönelik bir işletmedir.
- Otel, ekonomik bir işletmedir. Bununla birlikte, toplantı, tören, ziyafet vb. gibi faaliyetlerin yapıldığı sosyal nitelikli bir işletmedir.
- Otel, aynı zamanda donanımı ve konforu ile müşterilerin diğer ihtiyaçlarını da karşılayan teknik nitelikli bir işletmedir.
- Otel, müşterilerinin maddi ihtiyaçları yanında, manevi ihtiyaçlarını karşılayan, hizmet boyutlu bir işletmedir.

2.4.2.Motel

İlk moteller bir sıra halinde 12 ila 24 odası ve bu sıranın ortasında veya bir ucunda yönetim bürosu bulunan yatay biçimde inşa edilmiş yapılar olarak karşımıza çıkmıştır. Ve ilk motel kelimesi 1926 yılında Amerika Birleşik Devletlerinde Kalifornia şehrinde kullanılmaya başlanmış ve günümüze kadar çeşitli şekillerde tanımlanmaya başlamıştır (Aktaş, 2002: 34).

Moteller, yerleşim merkezleri dışında, karayolları güzergahı veya yakın çevrelerinde inşa edilen, motorlu araçlarıyla yolculuk yapanların konaklama, yeme-içme ve araçlarının park ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar (teftis.kulturturizm.gov.tr).

- Tesisin kolayca bulunmasını ve görülmesini sağlayan yol ve yön işaretleri, otopark ile diğer hizmet tesislerini gösteren işaretler, yeterli aydınlatma ile iyi bir çevre düzenlemesi,
- Trafik gürültüsüne karşı gerekli önlemler,
- Sadece yaz sezonu boyunca açık tutulan tesisler hariç olmak üzere girişte rüzgarlık, hava perdesi, döner kapı veya benzeri düzenleme,
- Resepsiyon ve bekleme yeri,
- Yönetim odası,
- Telefon, faks ve internet hizmetleri,
- Oda sayısının en az yüzde yirmi beşine hizmet verebilecek sayıda kıymetli eşya kasası,
- Kahvaltı hizmetini de verecek şekilde düzenlenmiş oturma salonu ve kahvaltı ofisi,
- Yirmi dört saat büfe hizmeti,
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap,
- Yirmi dört saat hizmet veren satış ünitesi,
- Oda sayısının yüzde sekseni oranında otopark.

2.4.3.Tatil Köyü

Ülkemizde 05.03.2011 tarihinde yayımlanan 27865 sayılı Resmi gazetede; ‘‘Tatil köyleri; doğal güzellikler içerisinde, rahat bir konaklama yanında çeşitli spor, eğlence ve satış hizmetlerinin de sağlandığı yaygın yerleşim düzeninde, tüm cephelerinde en fazla üç katlı olarak görülen yapılardan oluşan ve en az seksen odalı tesisler’’ olarak tanımlanmıştır. Tatil köylerinde, doğal varlıklar ile yöresel değerlerin korunmasına da özen gösterilerek nitelikli çevre düzenlemesi yapılır. Tatil köyü hudutları emniyet altına alınır, girişte kontrol ünitesi ile tesis bünyesinde otopark düzenlenir (teftis.kulturturizm.gov.tr). Ayrıca her türlü hizmet birimiyle organize edilmiş tatil köyleri yanında basit döşeli, 2 veya 3 odalı, küçük mutfağı bulunan müstakil binalardan oluşan tatil köyleri de bulunmaktadır. Bu çeşit tatil köylerinde müşterilerin kullanabilecekleri hizmet binalarının sınırlı olması yapılaşma maliyetini ve personel masraflarını azalttığı için gelir düzeyi düşük kitlelerin daha çok ilgisini çekmektedir. Tatil köylerinin büyüklüğünü yiyecek-içecek ve rekreasyon hizmetlerinin sayısı ile minimum ve maksimum sayıdaki yatak kapasitesi etkiler. Optimal büyüklükteki bir tatil köyünde 300 ila 800 yatak bulunmaktadır. Sosyal amaçlı tatil köyleri müşterilerin kültürel, sportif, sosyal ve rekreasyon olanaklarından yararlanmasını sağlayabilmek için hizmete yeni açılmış merkezlere yakın olması yararlı olmaktadır (Aktaş, 2002: 37-38).

2.4.4.Pansiyon

Uzun süreli konaklamaya uygun, istenildiğinde yeme-içme gereksinimlerinin de karşılandığı, çoğunlukla aile işletmesi tipindeki küçük konaklama işletmeleridir. Hizmetlerin çoğu mal sahibi ve aile üyeleri tarafından yerine getirilir. Özellikle dinlenme turizmine uygun yörelerde yaygın olarak bulunan pozisyonlarda bir ev ortamı egemendir. Ayrıca, turistlerin yoğun ve konaklama tesislerinin yetersiz olduğu büyük şehirlerde de evlerinin birkaç odasını pansiyon olarak kiralayan ev sahipleri bulunmaktadır. Sadeliği ve ücretli iş gören çalıştırmaması nedeniyle daha ucuz olan pansiyonlar, otel, motel ve benzeri turizm konaklama işletmelerinin bulunmadığı küçük yerleşim bölgelerinde özendirilebilir ve bölge halkı için önemli bir gelir kaynağı oluşturabilir (Barutçugil, 1989: 54).

Pansiyonlar bütün bu özelliklerinin yanında, aşağıda belirtilen asgari nitelikleri de taşırlar (teftis.kulturturizm.gov.tr):

- Giriş holü, emanet hizmeti,
- Oturma, yemek ve kahvaltı ihtiyacını karşılayabilecek, yazlık tesislerde kısmen açık da olabilen, yeterli kapasitede bir salon,
- Yemek ihtiyacının işletme tarafından verilmemesi durumunda pansiyon mutfaklarında ihtiyaca göre yeterli sayıda buzdolabı, pişirme ve ızgara donanımı, bulaşık yıkama, hazırlık ve malzeme istif yerleri, servis malzemesi dolapları,
- İlk yardım malzeme ve gereçleri bulunan dolap.

2.4.5.Kamping

Kampingler; karayolları güzergahları ve yakın çevrelerinde, deniz, göl, dağ gibi doğal güzelliği olan yerlerde kurulan ve genellikle müşterilerin kendi imkanlarıyla geceleme, yeme-içme, dinlenme, eğlence ve spor ihtiyaçlarını karşıladıkları en az on ünitelik tesislerdir (teftis.kulturturizm.gov.tr).

Kamping alanı, kamping iç ve dış güvenliklerinin sağlanabileceği biçimde çevre özelliklerine göre çit, duvar, yeşillik v.b.ile çevreden tecrit edilir. Kamping alanı drene edilerek ağaçlandırılır. Boş alanlar çimlendirilir. Geceleme birimlerinin uzağında gerekli spor ve eğlence alanı ve tesisler düzenlenir. Kamping içinde araç yolları, arazi ve iklim şartlarına uygun toz kaldırmayacak şekilde düzenlenir (www.cygm.meb.gov.tr).

2.4.6.Apart Oteller

Apart Oteller; belgeli bir otel, tatil köyü veya turizm kompleksi yatırım işletmesinin bütünü içinde yer alabildiği gibi en az on ünitelerden oluşacak şekilde, bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan "müstakil apart otel" adı altında müstakilen de düzenlenebilir (teftis.kulturturizm.gov.tr)

Apart oteller ülkemizde özellikle sahil bölgelerinde yaygın olarak kullanılmaktadır. Bu turistik işletmelerin sahip olması gereken nitelikler şunlardır (Batman, 1999: 37):

- Aynı işletmeye dahil ünitelerin tefriş ve dekorasyonunda standart uyum,
- Yatak odalarında gerekli olan yatak, elbise dolabı, çarşaf ve benzeri eşyalar,
- Oturma ve yemek odasında, kapasiteye uygun koltuk, yemek masası ve sandalyeler, perdeler,
- Mutfakta yemek hazırlamak için gerekli olan araç ve gereçler,
- Çamaşır hizmetleri için otomatik çamaşır makinesi,
- WC ve banyo,
- Temizlik araç ve gereçleri.

2.4.7.Hosteller

Hosteller; gençlik turizmine cevap verebilecek ve yeme-içme hizmeti veren veya müşterinin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan en az on odalı tesisler olup aşağıda belirtilen asgari nitelikleri taşırlar (teftis.kulturturizm.gov.tr);

- Resepsiyon, vestiyer, emanet kasa, bagaj yeri ve bekleme yerinden oluşan giriş holü,
- Kapasiteye uygun oturma salonu,
- Yatak odaları ile bağlantılı sorumlu kişi odası,
- Yönetici odası,
- Lokanta veya kafeterya hizmeti verilmesi veya müşterilerin kendi yemeklerini bizzat hazırlayabilme imkanı olan yeterli teçhizatlı mutfak, yemek salonu,
- Müşterilerin kendi imkanlarıyla eğlenmelerini sağlayabilecek düzenleme
- Kız ve erkekler için ayrı bölümler halinde kişi başına en az dört metrekare alan sağlanmış en fazla sekiz kişilik odalar ve en fazla sekiz yatağa bir banyo,
- İlk yardım, emanet ve telefon hizmetleri,
- Çamaşır yıkama, ütöleme ve kurutma imkanı sağlayan mahaller,

- Genel depo ve spor malzemeleri odası,
- İşletme aşamasında ulusal federasyonca belirlenen kurallara uygun olarak işletme faaliyeti göstermek.

2.4.8.Diğer Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmeleri dışında da turistik amaçlı faaliyet gösteren ve diğer konaklama işletmeleri olarak sınıflandırılıp, nitelikleri belirtilen işletmeler; “özel belgeli oteller”, “oberj”, “oto karavan”, “kaplıca tesisleri”, ”yüzer tesisler”, ”yatlar”, ”cruising hizmeti veren büyük gemiler”, ”trenler”, ”sağlık tesisleri”, ”spor ve avcılık tesisleri”, ”devre mülk tesisleri” adı altında toplanmaktadır (Türkmen, 2000).

2.5.Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

Organizasyonu, bir işletmenin belirlediği hedefleri gerçekleştirmek ve faaliyetlerini sürdürmek için, gereksinim duyduğu yapıyı kurma, girdi ve çıktıları bütünleştirme ve bunun sonucunda gerekli faaliyetleri personelle kadrolayarak bu personelin görev ve sorumluluklarını yerine getirmelerini sağlaması yolunda gerekli fiziksel faktörlerin karşılanması olarak tanımlayabiliriz (Eren, 1993; Özalp, 1986; Başaran, 1984: 129). Organizasyonun bir süreç olarak etkin bir şekilde gerçekleştirilebilmesi için, zaman içerisinde personelin işlerini tek başlarına yapamamaları sonucu bir araya gelerek, bu çalışmalarını gerçekleştirmek amacıyla çalışanların organize edilmesi ve bu organizasyona katılanların tarifienebilecek bir iş bölümü ile birlikte amaçlarının bir şekilde örtüşüyor olması gerekmektedir (Hatiboğlu, 1995; Sayar, 2000; Akyazı, 2003). Bu şekilde oluşturulan bir sistemde hem çalışanlar arasında bir bütünlük oluşturulur hem de işletmenin amaçları doğrultusunda belirlenen hedeflere ulaşmada ortaya çıkabilecek olan sorunlar kolaylıkla çözüme kavuşturulmuş olunur.

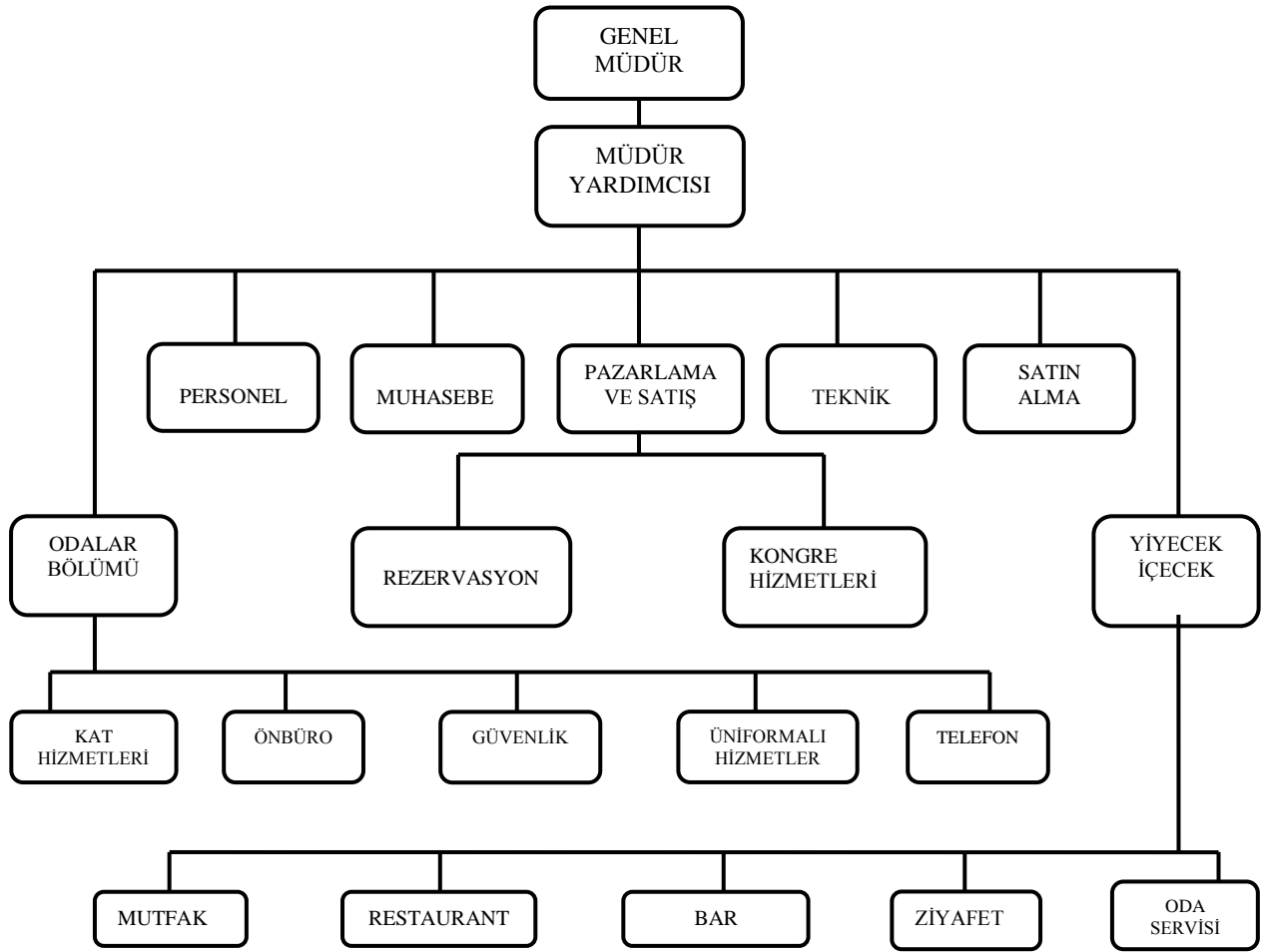
Konaklama işletmelerinde ise, örgütlenme ve organizasyon çalışmaları, işletmelerin belirlediği hedeflere ulaşması için ihtiyaç duyulan fonksiyonel yapının kurulmasına yöneliktir. Bu anlamda organizasyon; örgüt yapısında yer alan bölümlerde yetki ve sorumlulukların belirli mevkilere dağıtımı ve bunlar arasındaki ilişkilerde zorunlu bir koordinasyonun gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Çünkü,

konaklama işletmeleri, işletme içi ve işletme dışı faaliyette bulunan açık sistemler olması nedeniyle zaman zaman değişik çevrelerin olumsuz yaklaşımları ile karşılaştıklarında işleyişi sürekli kılacak ve istikrarı sağlayacak bir organizasyon yapısına sahip olmak ister. Fakat konaklama işletmesi yönetiminin en önemli fonksiyonlarından biri olan organizasyon yapısının kurulması ve işletilmesi konusunda ise herhangi bir görüş birliğine varılamamıştır (Aydın, 1973: 16). Fonksiyonel yapının nasıl kurulacağı ve örgütleme sırasında faydalanılabilecek ilkelerin neler olduğu konusunda farklı görüşler ileri sürülmektedir. Dolayısıyla, konaklama işletmeleri için tek tip bir organizasyon yapısından bahsetmek mümkün olmamaktadır. Bu nedenle, günümüzde, konaklama işletmelerinde; çok çeşitli organizasyon tipleri karşımıza çıkmaktadır (Maviş, 1985). Bu bağlamda, konaklama işletmelerinde yapılan ve uygulanan faaliyetleri şu şekilde toplayabiliriz (Olalı ve Korzay, 1993: 316):

- Yönetim ile ilgili faaliyetler,
- Konaklama ile ilgili faaliyetler,
- Yiyecek ve içecek ile ilgili faaliyetler,
- Güvenlik ile ilgili faaliyetler,
- Personel ile ilgili faaliyetler,
- Muhasebe ile ilgili faaliyetler,
- Teknik ile ilgili faaliyetler,
- Satış ile ilgili faaliyetler,
- Yardımcı faaliyetler.

Konaklama işletmeleri müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamak adına bu faaliyetlerin birkaçını yerine getirme zorunluluğu bulunmakla birlikte, ölçeğinin büyüklüğüne göre tamamını yerine getirme zorunluluğu da bulunabilir. Konaklama işletmelerine örnek teşkil edebilecek organizasyon yapısı Şekil 1.1’de gösterilmiştir.

Şekil 1: Otel Organizasyon Şeması



Kaynak: (Rutherford, 1995: 31)

2.6. Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Departmanı ile Diğer Departmanların İlişkisi

Günümüzde meydana gelen teknolojik ve sosyal gelişmeler konaklama işletmelerinin organizasyon yapılarında önemli değişiklikler göstermiştir. Bu değişiklikler ekonomik ve sosyal imkanların farklılaşması ile birlikte, konaklama işletmelerinin kapasiteleri, sayıları, pazar alanları, sunuş ve satış biçimleri ve örgütlenme şekillerini de etkilemiştir (Şener, 2007: 185). Konaklama işletmeleri faaliyetlerini sürdürmek ve değişen bu piyasa ortamına ayak uydurarak müşterilerin ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla gerekli işlevsel departmanlara ihtiyaç duymuştur. Konaklama işletmeleri bu departmanları bünyesinde barındırırken de

işlevlerini ya gider merkezi ya da hem gelir hem de gider merkezi olarak yerine getirir. Bu yönüyle konaklama işletmesindeki tüm departmanlarla muhasebe arasında yakın bir ilişki ve işbirliğinin oluşması kaçınılmaz bir durumdur (Azaltun ve Kaya, 2006: 29).

Konaklama işletmelerinde yer alan ve hizmetin devamlılığında önemli yeri olan bu departmanları;

- Gelir getiren hizmet departmanları
- Gelir getirmeyen hizmet departmanları

adı altında 2 gruba ayırabiliriz. Şimdi bu departmanları ayrıntılarıyla inceleyelim.

2.6.1.Gelir Getiren Hizmet Departmanları

Müşterilerin ihtiyacını karşılamak amacıyla sunulan, konaklama ve yiyecek-içecek hizmetlerinin verildiği bu departmanlar işletmeye gelir getiren ana departmanlar olarak belirlenmektedir. Fakat bu departmanlar gelir sağlamanın yanında, maliyetler de oluşturması nedeniyle, işletme için hem gelir hem de gider kapsamına girmektedir. Ayrıca işletmeye gelir ve gider sağlayan bu ana departmalara ek olarak, daha iyi hizmet sunumu açısından işletmelerin misafirlerine ücret karşılığı sunduğu telefon, çamaşırhane, kuaför, hediyelik eşya satan mağazalar gibi benzeri bölümler yardımcı gelir getiren departmanlar kapsamına girmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde gelir getiren departmanları;

- Konaklama(Odalar) Departmanı
- Yiyecek-İçecek Departmanı
- Yardımcı Departmanlar

şeklinde belirleyebiliriz (Çiçek, 2000; Acar, 2007).

2.6.1.1.Konaklama (Odalar) Departmanı ve Muhasebe ile ilişkisi

Konaklama (Odalar) Departmanı, müşterilerin kalacakları yerleri temin etmesinde etkin rol oynamaktadır. Konaklama departmanında; önce müşterilerin rezervasyon talepleri alınır, önceden belirlenen rezervasyon tarihinde işletmeye gelen müşteri, misafirperver bir şekilde karşılanır, ayrıttığı odası temiz bir şekilde hazır hale getirilerek, müşterinin kullanımına tahsis edilir, müşterinin işletme içinde tüm güvenliğinden sorumlu olunur ve müşterinin sorduğu tüm sorulara zamanında cevap verilir. Bütün bu fonksiyonlar odalar departmanının görevleri arasında yer almaktadır (Rutherford, 1995). Ayrıca konaklama işletmelerinin gelirlerinin %60 civarını odalar departmanınca elde edilmesi, bize mali açıdan en çok gelir getiren bölüm olduğunu göstermektedir. Odalar departmanı kendi içerisinde üç bölümden oluşmaktadır. Bu bölümleri (Azaltun ve Kaya, 2006: 29);

- Önbüro Bölümü
- Kat Hizmetleri Bölümü
- Üniformalı Hizmetler Bölümü

olarak sıralayabiliriz.

2.6.1.1.1.Önbüro Bölümü

Önbüro, otelin bir nevi merkezi olup, konuklarla işletme arasındaki bağlantıyı sağlar. Konuk için ise otel, ön büro demektir. İşletmenin ilk ve son imajı, konunun otele kaydı ve otelden çıkışı esnasında ön bürodan aldığı hizmetlerle oluşur (Olalı ve Korzay, 1993: 356). Müşterinin memnuniyetinin sağlanması konusunda, müşteri otele ilk girdiğinde ve otelden ayrıldığında herhangi bir aksaklık yaşanmaması otel işletmeleri için önemli bir etken konumundadır.

Önbüro departmanı ile muhasebe departmanı arasındaki ilişki incelendiğinde, muhasebe departmanı konuk ile direkt temas halinde olmadığından muhasebe kayıtlarına temel işlemler önbüro departmanı tarafından yerine getirilmektedir. Eğer önbüroda kasiyer çalıştırılıyorsa kasiyer muhasebe departmanının bir elemanı olarak

önbüroda çalışacaktır. Günümüzde konaklama işletmeleri otomasyon sayesinde kasiyer çalıştırmamakta ve ön kasa işlemleri önbüro elemanlarınca yerine getirilmektedir. Ayrıca önbürodaki işlemler için gerekli araç, gereç ve malzemelerin temini ve personel giderlerinin izlenmesi yönünden önbüro ve muhasebe departmanları birbirleriyle iletişim halinde olmaktadır (Azaltun ve Kaya, 2006: 31). Bu durum da, önbüro departmanının faaliyetlerini yerine getirmesinde ve işleyişinin sağlanması konusunda muhasebe departmanının önemini ortaya koymaktadır.

2.6.1.1.2.Kat Hizmetleri Bölümü

Kat hizmetleri bölümü müşteri odalarının ve otelin genel alanları ve bölgelerinin temizliğinden sorumludur (Rutherford, 1995: 38). Bu nedenle kat hizmetleri yöneticisinin ve personelinin temizlik ve sağlık kurallarını bilmesi ve uygulaması gerekmektedir. Çünkü kat hizmetleri personelinin hizmetin sunumunda göstereceği titizlik, konukların otel hakkındaki imajının gelişmesine katkıda bulunacaktır (Şener, 2007: 195). Ayrıca müşteri memnuniyetinin sağlanması ve işletmenin tekrar tercih edilmesi yönünden kat hizmetleri bölümü otelin diğer bölümleri kadar büyük önem arz etmektedir.

Kat hizmetleri bölümü gelirden çok bir gider merkezi olma özelliği taşımaktadır. Bu bakımdan temizlik ve odada kullanılan malzeme ihtiyaçları ve bu malzemelerin kullanım miktarları bakımından muhasebe departmanı ile ilişki içindedir. Ayrıca kat hizmetlerinde işler emek-yoğun bir şekilde yerine getirildiği için, personel ücretlerinin doğru bir şekilde tahakkuk ettirilip ödenebilmesi için Personel Devam Formu, kat hizmetleri departmanınca hazırlanıp muhasebe departmanına gönderilir. Bu raporda personelin işe devamı, gelmediği günler, günlük ve haftalık çalışma saatleri gibi bilgiler bulunur. Bunun yanında Housekeeper raporu ve Oda uyuşmazlık raporu ile de oda gelirlerinde bir eksiklik olup olmadığı belirlenip, muhasebe departmanına iletilir. Böylece oluşabilecek gelir kayıplarının önüne geçilmeye çalışılır (Azaltun ve Kaya, 2006: 31). İki departman arasındaki ilişkiyi incelediğimizde, muhasebe departmanı bu yönüyle kat hizmetleri departmanı için hem gelirlerin hem de giderlerin kontrolü açısından önemli bir konumda bulunmaktadır.

2.6.1.1.3.Üniformalı Hizmetler Bölümü

Konaklama hizmetlerine yardımcı olan bir diğer departman da üniformalı hizmetlerdir. Müşterileri karşılayıp ön büroya götürmek, müşterilere ait bagajları odalarına kadar taşımak, müşterileri odalarına götürmek, müşterilere ait posta ve telgraflarını teslim etmek, postaya vermek, müşteri adına harcama yapmak ve bu harcamaları ön büroda müşteri adına yazdırmak, müşterilerin danışma işlerinde yardımcı olmak ve benzeri birçok iş bu bölüm tarafından yerine getirilmektedir (Türksoy, 1998: 10). Muhasebe bölümü, üniformalı hizmetler bölümünün faaliyetlerini yerine getirmesinde ve giderleri ile ilgili kayıtlarının tutulması konusunda önemli bir yere sahiptir.

2.6.1.2.Yiyecek-İçecek Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi

Yiyecek-İçecek Departmanı konaklama işletmeleri içinde yer alan ve faaliyet gösteren önemli bölümlerden biridir. Bu departmanın bu denli önemli olmasının en büyük etkenlerinden birisi de oda gelirlerinden sonra en büyük gelir kaynağını oluşturmasından kaynaklanmaktadır. Çünkü yiyecek-içecek gelirleri oransal olarak otel gelirlerinin %38'lik bir kısmını oluşturmaktadır. Hatta birçok otelde bu oran daha fazla olup toplam gelirin %50'sine yakın bir miktarı teşkil etmektedir (Olalı ve Korzay, 1993: 364). Ayrıca yiyecek-içecek bölümü, otelin değişik restoranlarında, banket salonlarında, barlarında konuklarına sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerini değişik yöntemlerle tedarik edilmesini, muhafazasını, yiyecek depolarını, içki malzemelerini, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri ve bu fonksiyonların rasyonalizasyonu yapmak gibi görevleri gerçekleştirir. Otel işletmelerinin yiyecek ve içecek bölümüne bağlı ünitelerde sunulan hizmetler, oldukça zor ve bir o kadar da sorumluluk getirmektedir. Bu nedenle son derece karmaşık ve komplike faaliyetlerin gerçekleştirildiği bu bölümün organizasyonu çok iyi bir biçimde dizayn edilmelidir (Şener, 2010: 202). Bu bölümün yönetiminin, sevk ve idaresinin ve koordinasyonunun istenilen düzeyde gerçekleştirilmesi durumunda, konaklama işletmesinin kaliteli hizmet sunması ve buna bağlı olarak müşteri memnuniyetinin sağlanması ile otelin gelirlerinde büyük bir artış söz konusu olabilmekte ve yukarıda bahsettiğimiz toplam gelirin oranı her konaklama işletmesi için farklı olabilmektedir.

Yiyecek-içecek departmanı ile muhasebe departmanı arasındaki ilişkiyi incelediğimizde, yiyecek-içecek departmanında elde edilen gelirlerin, doğru bir biçimde izlenebilmesi ve amaca uygun olarak kullanılabilmesi için muhasebe kayıtlarına geçirilerek, belgelere dayandırılması gerektiğini görmekteyiz. Bununla birlikte, yiyecek-içecek servisinin yapılmasında katlanılan giderlerin (malzeme, personel ve diğer giderler) kayıt altına alınması sürecinde de yiyecek-içecek departmanı ile muhasebe departmanı arasında bilgi alıŐveriŐi yapılacaktır. Çünkü konaklama işletmelerinin kurulmasında, üretimde yapılan giderin en aza indirilerek satıŐtan maksimum kar sağlamak en önemli amaçtır (Azaltun ve Kaya, 2006: 32). Yiyecek-içecek departmanının konaklama işletmesinin oda gelirlerinden sonra en fazla gelire sahip olmasından dolayı gelir yönünden girdi sağlarken, yiyecek-içecek gibi müşterilerin en fazla üzerinde durduğu konularda işletmenin olumlu imajı açısından faaliyetlerinin yerine getirilmesinde ve kaliteli hizmet sunumunun gerçekleştirilmesi yönünden gider durumunda olmasından dolayı muhasebe departmanı ile sürekli ilişki içerisinde olmak zorundadır.

2.6.1.3.Diğer Departmanlar

Konaklama işletmelerinde, müşterilerin yeme-ieme ve konaklama dışındaki ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla ek hizmetler sunan bölümler oluŐturulmuŐtur. Bu bağlamda oluşturulan başlıca yardımcı gelir departmanları Şu Şekilde sıralayabiliriz (www.mevzuatdergisi.com);

- Telefon hizmetleri,
- Sigara ve gazete satıŐı,
- Müşteri amaŐırhanesi,
- Berber-kuaför hizmetleri,
- Hediyeelik eşya, el sanatları, hatıra gibi satış hizmetleri,
- ieki,
- Diskotek,
- Diğerleri.

2.6.2.Gelir Getirmeyen Hizmet Departmanları

Pasif işletme bölümleri olarak da adlandırılan ve konaklama işletmelerinde doğrudan doğruya gelir getirmeyen fakat gelir ünitelerinin sevkini ve idaresinin gerçekleşmesinde yardımcı olan hizmet departmanlarıdır. Konaklama işletmelerinin yapısında ve faaliyetlerin gerçekleşmesinde yardımcı olan bu departmanlar şu şekilde sıralanabilir (Acar, 2007; Soyaltın, 2007);

- Yönetim Departmanı,
- Muhasebe Departmanı,
- Teknik İşler Departmanı,
- Güvenlik Departmanı,
- Çamaşırhane Departmanı.

2.6.2.1.Yönetim departmanı ve Muhasebe ile ilişkisi

Konaklama işletmelerindeki faaliyetlerin yapılan plana uygun olarak yürütülmesini sağlayan, işletme içi ve dışı yazışmaları yönlendiren, personelin yönetim ve denetim işlerinden sorumlu bölümdür (Bekçi, 2003; Çetiner, 2002; Çiçek, 2000). Konaklama işletmelerinin yönetim departmanının yapısına bakıldığında, bu departmanda görev alanların işçi-işveren ilişkileri, müşterinin mal ve sağlığına karşı olan sorumlulukları, turizm teşvik kanunu ve bununla ilgili tüm yönetmelikleri, otel borç ve alacakları ile ilgili kanun ve hükümleri, ticaret hukukunun ilgili maddeleri gibi yönetimle alakalı olan birçok konuyu kapsamlı bir şekilde incelemeli ve öğrenmelidir (Akat, 2000b: 150). Yönetim departmanı sorumluluk alanına giren bütün bu işleri yapabilmek amacıyla ihtiyaç duyduğu araç-gereçlerin, donanımların ve malzemelerin harcamalarını karşılamak amacıyla muhasebe departmanı ile ilişki halinde olmak zorundadır (Azaltun ve Kaya, 2006: 32). Yönetim departmanı, işletme içerisindeki koordinasyonun sağlanması ve işlerin yerine getirilmesinde önemli bir yere sahip olmasından dolayı, gelir getirici özelliğinden çok hizmet etme özelliğine sahiptir ve faaliyetlerini yerine getirmek amacıyla ihtiyaç duyduğu harcamaları muhasebe departmanından sağlamaktadır.

2.6.2.2.Muhasebe Departmanı

Otel işletmelerinde yer alan muhasebe departmanı, otelde yürütülen faaliyetlerle ilgili hesapların kaydedilmesi, sınıflandırılması ve bunlarla ilgili raporların eksiksiz bir şekilde hazırlanması ile görevlidir. Muhasebe departmanında bütün bunların dışında mevcut faaliyetleri yerine getirmek ve iç kontrolü sağlamak amacıyla 3 farklı yol izlenmektedir. Bunlardan birincisi; müşterilere yapılan indirim ve alınan paraların müşteri hesaplarına uygun şekilde kaydını sağlamaktır. İkincisi; otel personeli tarafından yapılabilecek hile ve ihmalciliği önlemektir. Üçüncüsü ise; işletme içerisinde çalışanların yaptığı gereksiz harcamaları en aza indirmeyi amaçlamaktır (Bertan, 2006: 79; Yılmaz ve Yılmaz, 1989: 22).

Otel işletmelerinde muhasebe departmanı içinde görevleri bakımından yer alan kısımlar şunlardır (Çetiner, 1995: 20):

- Bilgi-işlem,
- Aktif hesaplar- Pasif hesaplar,
- Kredi,
- Kasa Tahsili,
- Vergi Hesapları,
- Hesap Defterleri,
- Ücret Bordrosu,
- Gece Denetimi,
- Kasa Devri.

2.6.2.3.Teknik İşler Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi

Konaklama işletmelerinde elektrik, ısı, ışık, soğutma, havalandırma ile binalarda meydana gelebilecek her türlü arıza işleri ile uğraşan ve bunların bakım ve onarımıyla ilgili hizmetlerin görüldüğü departmanlardır. Departman içerisinde yapılan faaliyetler gelir getirme özelliğine sahip olmasa da, gelir getiren departmanların faaliyetlerini yerine getirmesinde ve yaşanabilecek olan aksaklıkların giderilmesi açısından önemli bir departmandır (Baş, 1997; Soyaltın, 2007). Teknik

hizmetler departmanı da gelir getirici özelliği olmaması nedeniyle, faaliyetlerini yerine getirebilmek amacıyla ihtiyacı olan harcamaları muhasebe departmanından sağlamaktadır.

2.6.2.4.Güvenlik Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi

Her işletmede olduğu gibi, otel işletmelerinde de yangın, ölüm, kaza, eşya kaybı, hırsızlık, sarhoşluk gibi olağandışı olaylarla karşılaşılabilir. Bu tip olaylara karşı önleyici tedbirler almak ve otelin güvenilirliğini korumak, yönetimin en önemli görevlerinden birisidir (Acar, 2007: 38). Çünkü konaklama işletmelerinde her türlü güvenlik önlemi alınması hem müşterilerin kendisini güvende hissetmesini sağlar hem de işletmenin prestijini koruma adına çok önemli özelliğe sahiptir. Bu bağlamda, olağanüstü olaylara karşı alınan tüm tedbirler ve bu tedbirleri uygulayan personel, konaklama işletmelerinin güvenlik bölümünü oluşturur (Olalı ve Korzay, 1989). Güvenlik departmanının gelir getirici özelliğinden çok hizmet etme özelliğine sahip olmasından dolayı, faaliyetlerini yerine getirmek amacıyla ihtiyaç duyduğu harcamaları muhasebe departmanından sağlamaktadır.

2.6.2.5.Çamaşırhane Departmanı ve Muhasebe ile İlişkisi

Konaklama işletmelerinin yapısında faaliyet gösteren çamaşırhane departmanı; otel çalışanlarının ve müşterilerin kirli çamaşırlarının yıkanmasından, temizlenmesinden ve kurutulmasından sorumludur. Çamaşırhane departmanı müşterilerin çamaşırlarının yıkanması açısından gelir getiren, çalışanların çamaşırlarının yıkanması açısından ise gelir getirmeyen departman olarak ikiye ayrılmaktadır. Çamaşırhane departmanı gelir getirmesi yönüyle muhasebe departmanına bir girdi sağlarken, gider olması durumunda ise ihtiyaçlarını karşılamak amacıyla muhasebe departmanı için gider merkezi haline gelmektedir (Çetiner, 2002; Soyaltın 2007).

3.BÖLÜM

İŞ TATMİNİ

Bu bölümde; iş tatmininin tanımı ve kapsamı, iş tatmininin önemi, bazı kavramlarla ilişkisi ve iş tatminini etkileyen faktörler üzerinde durulmuştur. Ayrıca iş tatmini ve iş tatminsizliğinin sonuçlarına yer verilerek, yaşanan bu durumun konaklama işletmeleri içerisinde ne gibi sonuçlara neden olduğu üzerinde durulmuştur.

3.1. İş Tatmininin Tanımı ve Kapsamı

Günümüzde, dünya her alanda hızlı bir değişim içerisinde. Bu yüzden bilgi işleme, iletişim ve ulaşım teknolojilerindeki değişimlere, ekonomik, kültürel ve sosyal değişimlere olan ihtiyaç gün geçtikçe artmaktadır. Bu ihtiyaçların karşılanması aşamasında ve bilgi toplumuna geçiş sürecinde işletmeler, hiyerarşik ve bürokratik yönetim anlayışından ayrılmakta ve kendi kendini yöneten organizasyonlara doğru bir değişim göstermektedirler. Örgütlerin değişen, gelişen ve dönüşen yeni ekonomi anlayışı çerçevesinde ayakta kalabilmesi, sürdürülebilir rekabet avantajını elde etmesi, örgütün amaç ve hedeflerine ulaşması sahip olduğu insan kaynağının yetkinlikleri ve iş performansları ile yakından ilişkilidir. Böylece işletmeler, bu gelişmelere paralel olarak yönetim anlayışlarını ve örgüt yapılarını insan odaklı ve daha katılımcı hale getirmektedirler. Yapılan araştırmalarda hizmet kalitesinin yükseltilmesi, daha etkili ve verimli çalışma ortamının oluşturulmasının, çalışanların iş tatminsizliğini yaratan sebepleri ortadan kaldırıp iş tatminlerinin artırılması ile mümkün olabileceği ortaya çıkmıştır (Özdemir, 2006:70; Işıkhani, 1996: 117-130). Bu bağlamda, işletmelerin amaçlarına ulaşmasında ve iş performanslarının artmasında iş tatmini gibi kavramların ön plana geçtiği görülmektedir

İş tatmini kavramı ilk defa 1911'de Taylor ve Gilbert tarafından en az stres ve yorgunluk yaratacak bir metotla fabrikada çalışmak olarak ifade edilmiştir. Bu konudaki bilimsel çalışmalar esas olarak 1920'lerde Hawthorne araştırmaları olarak

bilinen Elton Mayo ve arkadaşlarının bir elektrik şirketindeki çalışmalarıyla başladığı kabul edilir. Hoppock'un 1935'te yayınlanan "Job Satisfaction" adlı makalesinden beri bu konuda çeşitli çalışmalar yapılmıştır (Mertol, 1993: 3). Yapılan bütün çalışmalar sonucunda, işletmelerin belirlediği hedeflere ulaşmak amacıyla, sahip olduğu insan gücünü en verimli şekilde kullanmasında önemli bir etken olan iş tatmini kavramı, geçmişten günümüze kadar birçok araştırmacı tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır.

Örneğin;

İş tatminini, "iş görenin iş arkadaşları ile beraberce çalışarak bir yapıyı meydana getirmesi ve buna bağlı olarak işinden maddi kazançlar sağlaması sonucunda, kişinin işinden dolayı kendisini iyi hissetmesi ve işin kişi açısından ne derece anlamlı ve doyurucu olduğunu hissettiren bir kavram" olarak tanımlanabilir (Shamir ve Salomon, 1985; Keser, 2006).

Başka bir deyişle iş tatminini, "kişilerin işleri hakkında olumlu ya da olumsuz hislerinin bir araya toplanması olarak" tanımlayabiliriz (Schermerhorn, 1994; Spector, 1997).

J.Tiffin ve E. McCormick'e (1968: 317-318) göre ise iş tatmini; kişilerin sahip olduğu değerler ve onların yaptıkları işten duydukları haz ile ilgilidir. Kişinin içinde bulunduğu ortam, iş arkadaşları, yöneticileri, işteki mevkisi, güvenliği gibi kavramların hepsi, iş tatmini kavramının içerisine dahildir.

Davis'e (1988: 96) göre iş tatmini, "iş görenlerin bedensel ve zihinsel sağlıkları yanında, bireysel, fizyolojik ve ruhsal duygularının bir tepkimesidir"

Son olarak, Locke (1976) ise, iş tatminini, bir kişinin işi ya da işi ile ilgili deneyiminin takdir edilmesi sonucunda kişide oluşan memnun edici ya da pozitif durum" olarak tanımlamıştır.

Bütün bu tanımlar ışığında, iş tatmini ile ilgili olarak 3 önemli boyuttan söz edebiliriz (Luthans, 1992; Tosi ve Stephen, 1977) :

- İş tatmini; bir iş ortamında ortaya çıkan olumlu ya da olumsuz durumlara karşı iş göreninin gösterdiği duygusal tepkiden oluştuğu için gözlemlenemez, sadece hissedilebilir veya ifade edilebilir.
- İş tatmini; genellikle kazançların ne ölçüde karşılandığı ile mevcut beklentilerin ne kadar aşıldığının belirlenmesi arasındaki ilişkiye bağlı olmaktadır. Örneğin; bir işletmede faaliyette bulunan iş görenler, aynı işletmede çalışan takım arkadaşlarına oranla işiyle ilgili daha çok çaba sarf etmesine rağmen, yöneticileri ve iş arkadaşları tarafından desteklenmez ve daha az ödüllendirilirse beklentilerinde hayal kırıklığına uğrar ve işiyle ilgili olarak negatif tutumlar sergilemeye başlar. Diğer bir taraftan, iş görenler yaptıkları işler karşılığında yöneticileri tarafından, diğer iş arkadaşları ile eşit ücret ve adil bir ödüllendirme sistemine tabi tutulursa beklentilerine karşılık bulmuş olur ve bu durumda iş görenlerin işleri ile ilgili olarak olumlu tutum sergilemeleri sağlanabilir. Bu durum da iş tatmininin artmasını sağlamaktadır.
- Son olarak iş tatmini; işin kendisi, ücret, terfi olanakları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi birbiriyle ilişkili olan çeşitli tutumları temsil etmektedir. Bu yüzden iş tatmininin sahip olduğu farklı boyutlar incelenerek, genel iş tatmini bulunmalıdır.

3.2. İş Tatmininin Önemi

İş, insan yaşamının önemli bir parçasıdır. İnsanlar genellikle belirli bir yaştan itibaren günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işyerinde geçirmektedirler. Bu sayede iş görenler çalıştıkları işyerlerinde yaptıkları faaliyetler sonucunda yalnızca ekonomik durumunu değil, psikolojik durumunu da kontrol altına alma çabası gütmüştür. Bunu yaparken de iş tatminini sağlamak, iş yaşamları açısından önemli bir yer tutmaktadır. Çünkü insanların iş tatminlerini sağlayarak, kendine göre önemli bulduğu bir alandaki duygularını başka alanlara da yansıttığı ve bunları genellediği görülmektedir (Başaran, 1991; Bakan ve Büyükbese, 2004). Yani çalışanlar sağlamış oldukları iş tatmini sayesinde, aile yaşamındaki duygularını örgütteki işine, işindeki duygularını da aile yaşamına yansıtarak bunları kendi içerisinde ortak bir noktada

birleştirmiştir. Bu bağlamda işini severek yapan ve iş tatminini sağlamış bir iş gören, hem özel hayatında hem de iş yaşamında olumlu faaliyetlerde bulunabilmektedir.

İş tatminini etkileyen faktörler kişiden kişiye göre değiştiği gibi, iş tatmininin sonuçları da kişiden kişiye farklı şekillerde algılanır. Farklı bireysel özelliklere sahip çalışanların, işten algıladıkları iş tatmini duygusu da farklı olur. Yaşamının önemli bir kısmını görev yaptığı örgütte geçiren bir çalışanın tatmin düzeyi özel yaşamını ve sağlığını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. İş tatmininin yüksek olmasının çalışan mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise, çalışanın işine yabancılaşmasına neden olduğu (Akıncı, 2002: 7) ve insanların çalışma hayatlarında yaşadıkları tatmin düzeyine bağlı olarak bu durumları özel hayatlarında ve ikili ilişkilerinde de sürdürdüğünü söyleyebiliriz.

İş tatmininde diğer önemli unsur da çalışılan örgütün tatminini sağlamaktır. Başka bir deyişle örgütün etkin olması ve örgütlerin hedeflerini gerçekleştirmesidir. Örgütlerin hedeflerine ulaşması da ancak örgütü oluşturan tüm bölüm veya birimlerin koordineli bir şekilde çalışarak kendilerine verilen hedefleri gerçekleştirmeleri ile mümkün olmaktadır. Bölüm içi ve bölümler arası koordinasyonu sağlayan ve çalışanlarını yönlendiren yöneticilerin başarısı, personelin teşkilat amaçları doğrultusunda verimli çalışmasına bağlıdır. İşi ve işyeri ile ilgili beklentileri karşılanan çalışanların iş tatmininin sonuçları yöneticiler için de olumlu olacaktır. Yöneticilerin gerek çalışanlar gerekse işe yönelik olarak karşılaştıkları sorunlar azalacağından ilgi ve dikkatlerini daha farklı alanlara kaydırarak örgüte yapacakları katkı artabilecektir (Eroğluer, 2008: 8). Böylece örgütün hedeflerini gerçekleştirmesi konusunda yöneticilerle çalışanlar arasında bir iş birliği sağlanacak ve bu durumda çalışanlar arasındaki iş tatminini de artıracak ve kazanan her zaman örgüt olacaktır.

Yapılan araştırmalarda, gerek bireysel anlamda gerekse de örgütsel anlamda iş hayatında belli bir yere sahip olan iş tatmini kavramının, önemli ya da önemsiz olduğunu savunan farklı görüşler mevcuttur (Kaynak, 1990).

İşte tatmin olmanın önemi ile ilgili görüşler aşağıdaki gibidir (Lavkan, 1973; Kaynak, 1990; Budak, 2006) :

- İnsanlar genellikle, kişisel yeteneklerini ortaya koyarak bunların bireyler tarafından kabul edilmesini istemektedirler.
- İş tatminini elde edememek bireyleri hayal kırıklığına uğratmakta ve bu durum onların psikolojik olarak belli bir olgunluğa erişmelerinde engel olmaktadır.
- İş tatmini, insanların hayatlarında stressiz bir yaşam elde etme, sosyal gereksinimlerini karşılama ve huzurlu aile yaşantısını sürdürebilme gibi faydaların odak noktasını oluşturmaktadır.
- İşte çalışmayan veya iş yaşamında herhangi bir faaliyette bulunmayan insanlar zihnen zayıf kalabilmektedir.
- İnsanlar örgütte yaşanan iletişim sayesinde, iş yaşamlarında neler yapmaları gerektiğini, işlerini nasıl yapmaları gerektiğini, patronlarının ve beraber çalıştığı iş arkadaşlarının kendileri hakkında neler düşündüklerini öğrenme olanağını bulabilmektedirler.
- İş tatmininin sağlanması sonucunda insanlarda daha az iş değiştirme, iş kazalarının azalması, meslek hastalıklarına yakalanma riskinin düşük olması, örgüte ve işe olan bağlılığı artması sağlanırken, iş tatmininin düşük olması sonucunda ise; işten soğuma, moral düşüklüğü, iş veriminin azalması ve sağlıksız bir toplumun oluşması kaçınılmaz bir durum olarak karşımıza çıkabilmektedir.

İş tatmininin iş yaşamındaki önemi ile ilgili yapılan açıklamaların dışında bazı çalışmalarda iş tatmininin çok da önemli olmadığı durumlar tespit edilmiştir. İş tatmininin önemli olmadığı bu durumları şu şekilde sıralayabiliriz (Kesici, 2006):

- İnsanların çoğu yeteneklerini ve iş gücünü kullanmasına gerek olmayan ve buna bağlı olarak da kazancı kolay olan tekdüze işleri tercih ederler,

- Bireyin yeterince olgunlaşmamasının nedenini işte aramamak gerekir,
- İnsanlar bazen sosyal baskılar yüzünden, her ne kadar çalışmak istemeseler bile kendilerini bir işte çalışmak mecburiyetinde hissedebilir,
- İnsanların çoğunun işleri olmasına rağmen, bu bireyin mutlaka tatmin duyacağı bir işle uğraştığı anlamına gelmez,
- İşe yeterince önem vermemek ve alışılmışın dışında farklı şeyler denemek bazen iş hayatındaki monotonluğu yenmeye yarar.

Bütün bu bilgiler ışığında iş tatmini ile ilgili olarak; özel bilgi ve yetenek gerektiren işlerde çalışan ve yetenekleri doğrultusunda istediklerini gerçekleştirebilen kişilerin yaptıkları işlerden daha fazla tatmin sağladıkları görülmüştür. İşin tek bir kişi tarafından yapılabilirliği, alternatif çalışma programlarının ve esnek çalışma saatlerinin uygulanabilirliği, yapılan işin iş görenin yaratıcılığını ortaya çıkarması, iş rotasyonu ve iş zenginleştirmenin gerçekleştirilmesi sonucunda, iş görenler hem kendi iş doyumlarını sağlamış olurlar hem de çalıştıkları organizasyonun hedeflerine yaklaşmasına katkıda bulunurlar. Bununla birlikte iş görenin, kendi ihtiyaçlarını karşılayamaması, fazla sorumluluk ve rol yükleyen işlerin altında kalması, iş gören üzerinde strese ve zihinsel anlamda tükenmişliğe yol açabilmekte ve bu durumda iş yerlerinde veya örgütlerde bir takım kayıplara neden olabilmektedir. Yöneticiler böyle bir durumun gerçekleşmemesi için çalışanın iş yeri ile olan uyumunu sağlamalı ve iş tatmininin gerçekleşmesi için gereken koşulları yerine getirmelidir. Bu nedenle; ancak orta düzeyde çeşitliği olan işler tam bir iş tatmini sağlayacaktır diyebiliriz (Altundaş, 2000: 44; Şeker, 2005).

3.3. İş Tatmini ile İlgili Bazı Kavramlar

3.3.1. İş Tatmini ve Motivasyon

Günümüzde işletmeler daha etkin ve daha verimli iş olanakları oluşturabilmenin yollarını aramakta ve bu konuyla ilgili çeşitli yönetim kuramları geliştirmektedirler. Geliştirilen bu kuramlar sayesinde, işletmelerde işlerin

yürümesinde en önemli unsurlardan birisinin insan faktörü olduğu ortaya çıkmış ve yönetim faaliyetlerinin de özü olan insan unsurunun bedensel, zihinsel ve ruhsal gücünün daha fazla üretim sürecine katılması amaçlanmıştır. Bu değişim ortamı, yönetimleri olduğu kadar iş görenleri de etkilemekte ve işletmelere çalışmalarında daha etkin iş gören motivasyonu sağlamanın gereğini hissetmektedir (Eren, 2001; Erciş, 2010; Herbert, 1975). Çünkü insan kaynaklarından bekleneni alabilmek için bireyi en iyi şekilde motive etmek gerekmektedir. Ayrıca, ihtiyaçları tatmin olunan, beklentilerinin gerçekleşmesi sonucunda motive olan bireyin işten tatmin olma olasılığı daha da artacaktır (Güzelsoydan, 1997: 56). Bu yüzden işletmeler, çalışanlarının motivasyonunu sağlayabilmek için tüm özendirici araçları göz önünde bulundurarak bir güdülenme planı oluşturmak durumundadırlar. Günümüzde artık yalnızca maddi faktörler ya da sosyal faktörler tek başlarına güdüleyici değildirler. Bu ikisinin sentezi oluşturulmalı ve uygulanmalıdır. Çünkü bireyi motive eden sadece ekonomik özendiriciler veya sosyal ödüller değildir. Her insanın kişilik yapısı farklı olduğundan bu iki grup değişkenlerin önemi kişiden kişiye değişmektedir. Bu çerçevede gerek işletmeler ve özellikle yöneticiler bu konuyu göz önünde bulundurup çalışanları kişilik yapıları ve içerisinde buldukları duruma göre motive etme yoluna gitmelidirler (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2001: 337-338). Bu durum, çalışanların motivasyonunun artması ile iş tatminlerinde de artışlara neden olacak ve kişinin işinde daha azimli ve verimli çalışmasına ortam hazırlayacaktır. Böyle hem örgütün hedeflerine ulaşması hem de çalışanların kendileri açısından işlerinde başarılı olmaları sağlanmış olacaktır.

Yukarıdaki bilgiler ışığında, işletmeler için bu denli önemli olan motivasyon kavramını; kişisel ihtiyaçların karşılanmasında ve örgütün hedeflerinin gerçekleştirilmesinde, çalışanların ve örgütün ihtiyaçlarını tatmin eden bir iş ortamının yaratılması sonucunda bireylerin sorumluluklarını yerine getirmesinde etkili rol oynayan itici bir güç olarak tanımlayabiliriz (Robbins, 1996; Smither, 1998; Can, 1991). Bununla birlikte motivasyon kavramının literatürde iş tatmini konusu ile aynı konuyu muş gibi, ya da çok yakın konularmış gibi ele alındığını görmek de mümkündür. Aslında birbirleri ile böylesine iç içe kaynaşmış görünmelerine karşın iş tatmini ile motivasyon ayrı kavramlardır (Çalışkan, 1985: 25). Yani motivasyon kavramıyla iş tatmini arasındaki ilişki, şartlara ve durumlara bağlı olarak değişiklik göstermektedir. Bu ilişki kimi zamanlarda olumlu, kimi zamanlarda nötr ve bazen de

olumsuz olarak karşımıza çıkmaktadır (Eroğlu, 2000: 252). Bu ilişkinin olumlu olması, çalışanların iş tatminlerinde pozitif yönde bir etki sağlarken, olumsuz olması durumunda ise iş tatminlerini negatif yönde etkilemektedir.

İş tatmini ile motivasyon arasındaki ilişkiyi olumlu yönden incelediğimizde, tüm iş tatmini çalışmalarının üretimde artışa neden olduğu ve bu artışın nedeninin de çalışanlar arasında oluşan motivasyona bağlı olarak geliştiği gözlemlenmiştir. Bazılarına göre de iş tatmini, motivasyonun gerçekleşmesinden doğmakta ve yeni tatmin kaynakları diğer motivasyon kaynaklarını üretmektedir. Bu yönden bakıldığında, iş tatmini ve motivasyon kavramlarını birbirinden ayrı olarak düşünmek nerdeyse imkânsız bir hal almaktadır (Yıldırım, 1999).

Bu iki kavramın birbirinden farklı olan yönünü incelediğimizde ise, iş tatmininin bireyin iç huzuru ve rahatlığıyla ilgili olması yani bireyin dışsal davranışını değiştirme amacının olmaması önemli etken olarak görülürken; motivasyon olgusunda ise, bireyin davranışlarını belirli bir amacı gerçekleştirmek doğrultusunda etkileyerek onun harekete geçirilmesi, yani bireyin dış dünyaya yansıyan hareketlerini değiştirilmesi anahtar rol oynamaktadır. Motivasyon çalışma ve üretme konusunda bir istek belirtirken; iş tatmini, tamamıyla üretkenliğe bağlı olmayan olumlu bir duygusal durumu açıklar. Bu anlamda, motivasyon genelde amaca yönelik davranışla ilişkili bir durumu ifade etmede kullandığımız kavram olmaktadır; iş tatmini amaca yönelik davranıştan kaynaklanan bir tutumu açıklamada kullandığımız kavram olmaktadır (Şimşek, 1995: 96). Bu yönüyle iş tatmini ve motivasyon kavramlarını birbirinden ayırmak mümkün olmaktadır.

Sonuç olarak, çalışanların verimliliğinin, performansının ve iş tatmininin öneminin yüksek olduğu işletmelerde motivasyonun tek başına etkili olmadığı, ancak bu konuda mutlak etkili bir faktör olduğu söylenebilir. Bu nedenle uzun vadeli organizasyon gelişme planlarında motivasyon temel araç olmak durumundadır. Çünkü organizasyonlardaki düşük verimlilik, yüksek işgücü devri, devamsızlık, düşük kaliteli iş, sürekli işe geç kalma, katı fikirler ve değişmeye karşı direnç, sorumluluktan kaçış gibi pek çok sorunun temel kaynağını motivasyon eksikliği oluşturabilmektedir (Aksu, 1998: 16). Bu yönüyle motivasyon kavramının, çalışanların iş tatmininin olumlu ya da olumsuz yönde etkilemesi açısından tek

başına bir etken olmadığını, yalnız bu durumun oluşmasında en az diğer faktörler kadar önemli yer tuttuğu söylenebilir.

3.3.2. İş Tatmini ve Moral

Moral ve iş tatmini kavramları birbiriyle yakın ilişkilidir. Moral kavramını, örgütün amaçları için insan kaynağını gönüllü yapan, onun çalışmayı sürdürmesini sağlayan tutum ve bağlılık duygusu olarak tanımlayabiliriz. Bazı araştırmacılar iş tatmini ile moralin içeriklerinin aynı olduğunu belirtmiş; iş tatmininin bireysel, moralin ise kümeyle ilgili bir kavram olduğunu ifade etmiştir. İnsan kaynaklarının; çalışma koşulları, iş arkadaşları, gözetmen, yönetici ve örgütü ile özdeşleşme duygusu ne kadar güçlü ise morali de o ölçüde yüksek olmaktadır (Yıldırım, 1999: 10-11). Bununla birlikte, moral durumu yüksek olan çalışanlar işlerinde daha istekli çalışırlar ve bunun sonucunda iş tatmininde olumlu gelişmeler gözlemlenebilirken, moral bozukluğu içerisinde olan çalışanlarda ise işlerine karşı bir isteksizlik görülür ve bu durumda iş tatminlerinin azalmasında önemli bir etken oluşturabilir.

Moralin iş tatmini ve işletme sonuçları üzerindeki etkileri yanında bireylerin yaşama güçleri üzerindeki etkileri de dikkate alınmalıdır. Çünkü, insanlar düşük moral duyguları altında çalıştıkları sürece vücutlarının dış etkenlere, hastalıklara ve özellikle sinir hastalıklarına karşı direnci azalır, izin istemeler ve işten devamsızlıklar artar ve hatta bu durum toplu halde direnmelere ve grevlere kadar gidebilir (www.genelbilge.com). Böylece çalışanlar verimli olacakları genç yaşlarda işten ve işletmeden ayrılmak zorunda kalırlar. Bu durum da, her bireyin bir örgüte girerken bazı ihtiyaçların ve beklentilerin etkisi altında davrandığını, bu ihtiyaç ve beklentilerin karşılanamaması durumunda ise örgütün bir üyesi olarak moralinin bozulacağını ve veriminin düşeceğini bize göstermektedir. Bunların farkında olmayan, karşılanması için çaba göstermeyen yöneticinin, örgüt içerisinde morali yükseltmesi ve sürdürmesi zordur (Bursalıoğlu, 2002: 141). Bu da çalışanlar arasında iş tatminsizliğine neden olması nedeniyle, moral kavramının çalışanların iş tatmininin sağlanması konusunda ne denli önemli bir rol aldığını bize göstermektedir.

Çalışma ortamına etki eden etkenlerin yönetimce düzenlenmesiyle, moral olumlu bir yönde gelişme gösterir. Bu etkenler; çalışma yöntemlerinde ki değişiklikler, yöneticiler veya yönetim felsefesindeki değişiklikler, ödüllendirme ve cezalandırma sistemi, çalışma grubundaki değişiklikler, yani grubu oluşturan bireylerin arasına yenileri almak veya bir kısmını çıkarmak gibi olabilir (www.genelbilge.com). Bütün bu faktörler sonucunda çalışanların moralinin yüksek olması, çalışanların iş tatmini üzerinde şu olumlu etkileri yapar (Şenatarlar, 1978: 300):

- Morali iyi olan bir kişi görevlerini enerji ve coşkuyla yerine getirir,
- İş görenler, çalışmaya daha istekli olur,
- Çalışanlar, yönetmeliklere, iş kurallarına ve emirlere isteyerek uyarlar ve iyi bir disiplin kurulur,
- Çalışanlar işyerinin hedefleri doğrultusunda iş birliği isterler,
- Çalışanlar yöneticilere ve işyerine karşı bağlılık duyarlar,
- Çalışanlar, işyerinin güç durumlarında, olağanüstü çaba gösterirler,
- İş görenlerin çalışma arzusu yüksek olur,
- Yüksek moral, işgücü devri ve devamsızlık üzerinde de olumlu etkiler yapar,
- Yüksek moral, personel devir hızı ve devamsızlığı azaltır. Buna bağlı olarak katlanılan maliyet de azalır.

3.3.3. İş Tatmini ve Verimlilik

Verimlilik, işletmelerin üretim departmanından üst yönetim kademelerine kadar tüm birimlerin ilgilendiği ve insanın ekonomik faaliyetlerinin işleyiş biçimini ifade etmesi bakımından, günümüzde halen örgütlerde iş başarımının birincil ölçüsü olarak görülen dinamik bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Bütün bu faaliyetlerin gerçekleşmesinde çalışanlar, işletmeler açısından büyük önem arz etmektedir. Bu da verimliliğin sağlanmasında çalışanların ne derece önemli olduğunun göstergesidir. Çalışanların verimliliğinin sağlanmasının ancak çalıştıkları işten memnun olmalarıyla mümkün olduğu gözlemlenmiştir (Toker, 2007; Mullins, 1993).

Esasen, işletmelerde verimliliği artırmak ve bunun sonucunda çalışanların iş tatmininin sağlanmasındaki sorumluluk doğrudan doğruya yöneticilere aittir. Yöneticilerin verimliliği artırmaya yönelik yaptıkları hamleler sonucunda, işletme belirli hedeflerini gerçekleştirebiliyor ve çalışanların iş tatminlerini artırabiliyorsa, bu işletme fonksiyonlarını sevk ve idare eden yöneticilerin başarılarının bir göstergesi olarak sayılabilir. Bu bağlamda işletmede tüm çalışanların, zamanın ve maddi kaynakların üretim amaçları yönünde kullanılmasında ve verimlilik duyarlılığının canlı tutulmasında yöneticilere büyük iş düşmektedir (Pekel, 2001). Bu faktörleri şu şekilde sıralayabiliriz (www.yenibirhedef.com):

- İşletmelerde çalışan yöneticilerin, çalışanların amaçlarına ve isteklerine uygun bir yönetim şekli sağlayıp sağlamaması iş tatminindeki verimliliği etkiler,
- İş bölümü yapılarak, kişilerin yeteneklerini kullanabileceği alanlarda çalışmaları sağlanmalıdır. Bu şekilde hem çalışanların verimliliği artar hem de zaman ve kaynak kayıplarının önüne geçilmiş olur,
- Çalışanların ücret sisteminin adil olarak hesaplanması gerekmektedir. Bu durum örgütlerde çalışan iş görenlerin moral ve motivasyonunu artırmanın yanında çalışmalarındaki verimliliğini de olumlu yönde etkilemektedir,
- Çalışanların iş arkadaşlarıyla yaşadığı olumsuz ilişkiler ve bunun sonucunda oluşan stres ortamı, iş tatmini üzerinde verimsizlik etkisi yaratır (Robbins, 2001),
- Örgütlerde çalışma ortamındaki fiziksel koşulların (ışık, havalandırma, rutubet, ısı, ses-gürültü durumları) uygun hale getirilmesi de çalışanların iş tatmini ve verimliliği üzerinde etkili olmaktadır,
- Yöneticiler yapılan her çalışmanın sonucunu istemeli, görmeli ve değerlendirmelidir. Değerlendirilmeyen çalışmalar iş görenler de

önemsenilmeme ve isteksizlik duygusu oluşturur, bu da iş tatmininin verimliliğinde olumsuzluk oluşturur,

- Kanun adedinin çok ve bunların bazılarının uygulamalarında güçlükler oluşu iş tatmininin verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir.

3.3.4. İş Tatmini ve Rotasyon

İş rotasyonu, çalışanların aynı organizasyon içerisinde belli bir süre olarak iş değiştirme süreci olarak tanımlanabilir (Ölçer, 2005). Bu tanımdan hareketle, iş rotasyonunda, bireyi kısa bir zaman dilimi içerisinde bulunduğu bir işten başka bir işe yönlendirmek ve örgütteki birçok iş konusunda bilgi sahibi yapmak rotasyonunun önemli hederleri arasında yer almaktadır. Bu durum bazen gün içerisinde çalışanlara birkaç farklı iş yaptırılmasıyla veya her yeni bir iş gününde başka bir işe yönlendirilmesiyle gerçekleştirilir. Burada amaç, çalışanların yaptıkları işlerdeki monotonluğundan kurtulmasını sağlamak ve aynı zamanda iş kazalarını azaltmaktır. Ayrıca rotasyonun çalışanlara sağladığı bir diğer avantaj ise esnek bir işgücü yaratmasıdır. Çünkü iş rotasyonu ile çalışanlar, yeni işler öğrenmelerinin sonucunda işleri ile ilgili yeni yetenekler kazanacağı için, çalışma anında ne zaman böyle birine ihtiyaç duyulsa işletme bu kişiyi oraya göndererek iş konusunda esneklik kazanmasına yardımcı olur (Özkalp, 2003). Çalışanlara bu esnekliğin kazandırılmasıyla hem işletme ihtiyaç duyduğu anda hazır iş gücünü devreye sokmuş olur ve işlerin aksaması önlenir hem de çalışan kişi birçok iş konusunda bilgi sahibi olduğu için kendisini mesleğinde etkin bir şekilde geliştirebilir.

İş rotasyonu uygulaması zaman, maliyet ve emek isteyen bir uygulama olmasından dolayı, rotasyonla ilgili yapılacak olan uygulamanın etkin bir şekilde planlanarak, yürütülmesi ve sonuçlandırılması gerekmektedir. Çünkü işletmeler yaptıkları bütün harcamaların ve emeğin karşılığında mutlaka beklentilerini gerçekleştirmek istemektedirler. Bu beklentilerin gerçekleşmesi durumunda ise iş tatminlerinde de bir artış beklenmektedir. Çalışanların işinde rotasyonun uygulanması durumunda, işin mevcut yapısında ve çalışanların iş ortamlarında değişiklikler meydana gelir ve bu durumda onların iş tatminleri üzerinde olumlu etki yapmaktadır (Kılıç, 2008).

Bir örgütte çalışanlar arasındaki iş tatminini artırmak amacıyla yapılan iş rotasyonunda ulaşılmak istenen amaçları şu şekilde belirleyebiliriz:

Şekil 2:İş Rotasyonunda Ulaşılmak İstenen Amaçlar



Kaynak: (Triggs ve Phyllis, 2000; Kaymaz, 2010)

3.3.5. İş Tatmini ve Başarı

İş tatmini ve başarı birbiriyle ilişkili kavramlardır. Başarma duygusu bir ihtiyaçtır. Başarı ise bu ihtiyacın karşılanmasına yardımcı olur. Başarı düzeyini etkileyen bireysel etkenlerden önemli bir bölümü, bireyin ihtiyaçları ile yakından ilgilidir. İhtiyaçlar, iş görenin isteklendirilmesini sağlayan önemli güdülerdir. Örgütsel ödüller ile iş görenin başarısı, tatmin ve verimlilik arasında önemli ilişkiler vardır. Bu alandaki araştırmalarda, iş görenin başarı ediminin bireyin çabasının sonucu olduğu ve çabanın örgütsel isteklendiricileri kontrol edebileceği belirtilmektedir (Çardak, 2002: 30). Yani görüldüğü üzere belli bir başarının elde edilmesi ve ihtiyacın karşılanarak çalışanlar arasında iş tatmini ve verimlilik gibi kavramların oluşabilmesi için belli bir çaba ve uğraşı gerekmektedir. Bu çabanın gerçekleştirilmesi sonucunda ortaya çıkan başarı ise, çalışanlar arasında iş tatminini artırıcı unsur olarak katkı sağlamaktadır.

İş tatmini ile başarı arasındaki ilişkiyi açıklayan araştırma sonuçlarından biri de başarı ve doyuma ödüllerin sebep olduğudur. İş başarısının artması ödül beklentisini doğurmuş, ödülün de istekleri karşılama derecesine göre tatmin durumu ortaya çıkmıştır (Erdoğan, 1999: 248). Burada iş görenlerin işle ilgili olan tatminlerini sağlamak amacıyla verilen ödüllerin adil bir şekilde dağıtılması da büyük önem taşımaktadır. Çünkü çalışanların adil bir şekilde ödüllendirilmesi iş tatminini olumlu yönde etkileyen önemli bir unsur olarak değerlendirilmektedir. Gerçekçi bir başarı değerlendirme sistemi sonucu başarılı olanların ödüllendirilmesi, ödülü hak edenlerin iş tatminini artırmakta iken, başarı değerlendirme sisteminin olamaması ya da hatalı olması ise başarılı olduğuna inanan çalışanların iş tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir (Erkmen ve Şencan, 1994: 145). Burada önemli olan nokta, elde edilen bir başarı karşılığında çalışanlara verilecek olan ödülün objektif ve nesnel etkenler çerçevesinde verilmesi ve herkesin bunu onaylamasıdır. Aksi takdirde iş tatminini sağlamak oldukça güç bir hal almış olacak ve çalışanların örgüte ve yöneticilere olan bağlılığı da önemli ölçüde zarar görebilecektir.

3.4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Yöneticiler, örgütlerinde çalışanların iş tatmininin yüksek olmasını istemektedirler. Bundan dolayı iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için de olanaklarına ve tecrübelerine göre çaba harcamaktadırlar. İşletmelerin bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşılmasında önemli bir etken olan iş tatmininin sağlanması ve yükseltilmesi için her şeyden önce iş tatminini etkileyen faktörler hakkında sağlıklı bilgi sahibi olmak gerekmektedir (Akıncı, 2002: 4). Bu yüzden iş tatminini etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler başlıkları altında toplayarak, onlarla ilgili sağlıklı değerlendirmeler yapabiliriz.

3.4.1. Bireysel Faktörler

Bir örgütte çalışan iş görenlerin çalışma performansı ve iş tatmini incelendiğinde, herkesin farklı bir çalışma performansına sahip olduğu ve iş görenlerden bazılarının diğerlerine göre daha fazla ya da daha az iş tatmini duyduğu ve buna bağlı olarak da bireysel özelliklerin iş tatmini konusunda önemli rol oynadığı sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların iş tatminini etkileyen bireysel faktörleri;

yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim seviyesi, mesleki kıdem ve iş tecrübesi ile çalışanın kişiliği şeklinde belirtebiliriz (Söyük, 2007). Bu faktörleri şu şekilde inceleyebiliriz:

3.4.1.1. Yaş

Yaş faktörü iş tatminini etkileyen önemli unsurlardan biridir. Yapılan araştırmalar sonucunda yaş ve iş tatmini arasında anlamlı ve doğrusal bir ilişki olduğu görülmüştür. Yani iş görenlerin yaşı ilerledikçe işleri ile ilgili beklentilerinin daha alt düzeyde ve gerçekçi olması nedeniyle iş tatminlerinin artış gösterdiği, buna karşılık işlerinden terfi, daha çok maaş ve çeşitli ödüller gibi beklentileri olan ve kendisini mesleğinde geliştirmek isteyen genç kesimin isteklerinin gerçekleşmemesi durumunda iş tatminsizliği oranının daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Erigüç, 2000; Canbulat, 2007; Organ ve Lingl, 2005).

Herzberg'in yaptığı bir araştırmaya göre, işe başlayan 19–20 ve 21–22 yaşları arasında olan gençler işe büyük bir coşkuyla başlamalarına rağmen 30'lu yıllarda işlerinde en düşük performansı göstermekte ve isteksiz davranmaktadırlar. Bu durum 30 yaşından 50 yaşına kadar farklılık göstermektedir. Yaş ilerledikçe kişilerin emeklilik yaşı geldikçe işlerinden büyük ölçüde doyum sağladıkları gözlenmektedir (Özdayı, 1990: 85). Fakat burada yaş ve iş tatmini arasındaki ilişkinin belirlenmesinde yani iş görenlerin hangi yaştan sonra yaşlı kavramına dahil olacağı ve örgütte hangi yaştan sonra tecrübeli statüsüne erişeceğinin belirlenmesinde farklılıklar yaşanabilmektedir. Çünkü yaş konusunda her toplumun ve her kültürün kendisine ait farklı bir uygulaması olmaktadır. Örneğin 50 yaşında olan iş görenler bazı ülkelerde yaşlı ve tecrübeli konumunda sayılabilirken, bazı ülkelerde yaşlı ve tecrübeli konumunda sayılmayabilir. Bu durum, toplumsal kültürün ve anlayışın yaş-ış tatmini arasındaki ilişkide etkili olduğunu bizlere göstermektedir. Bu nedenlerle yaş-ış tatmini ilişkisinde nadirde olsa bazen farklı sonuçlar elde edebilmek mümkün olmaktadır (Demir, 2005).

3.4.1.2. Cinsiyet

Yapılan araştırmalar, cinsiyet değişkeninin iş tatmini üzerinde etkisinin olduğu ortaya çıkarmıştır. Hangi cinsin daha çok tatmin sağladığı konusuna gelindiğinde ise, kadınlarla erkekler arasında belli bir fark olmadığı ve her iki cinsinde iş tatminlerinin sağlanması prestij, gelir, bağımsızlık ve öğrenme olanakları gibi faktörlerin etkili olduğu görülmüştür. Fakat bu durum erkeklerle kadınların işe göstermiş oldukları tutumların ve duyguların aynı olduğu anlamını taşımamaktadır. Kadınların gerek annelik sorumlulukları gerekse de ev işleri ile ilgili sorumlulukları olduğundan dolayı, daha vasıfsız ve düşük ücretli işlerde çalışmaları iş tatminlerinin erkeklere oranla daha düşük olmasına neden olmaktadır. Bu da iş tatmini konusunda erkeklerin bayanlara oranla daha fazla sorumluluk gerektiren işleri tercih etmesini ve kendilerini sadece işine odaklayarak iş yaşamında kazandığı başarılar sonucunda aldığı ödüller ve terfiler ile birlikte daha fazla iş tatmini sağladığını ortaya çıkarır (Hulin ve Smith, 1976). Fakat bütün bunların yanında, kadın iş görenlerin, ailenin ekonomik sorumluluğunu tam olarak yklenmedikleri için, iş yaşamına ilişkin beklentilerinin az, zlem düzeylerinin düşük olması, dolayısıyla aynı koşullarda erkek iş görenlerden daha kolaylıkla iş doyumunu sağlamaları, yani benzer koşullarda kadın iş görenlerin iş doyumunun, erkek iş görenlerden yüksek olduğu şeklinde de bir kanıya varmamıza neden olabilir (İncir, 1990: 52). Bütün bu unsurların bir arada düşünülmesi, kadınların iş doyum oranının erkeklerin iş doyum oranından daha farklı olduğunu ve işin yapısına göre bazen kadınların daha fazla tatmin olduğunu bazen de erkeklerin daha fazla tatmin olduğunu gözlemleyebiliriz.

3.4.1.3. Medeni Durum

Medeni durum ile iş tatmini arasındaki ilişki bazı değişkenlere göre değişiklik gösterebilir. Evli ya da bekr olma ile iş tatmini arasındaki ilişkiler incelendiğinde, genellikle evlilerin bekrlara göre iş tatminlerinin daha yüksek olduğu yönünde bulgular dikkati çekmektedir (Telman ve nsal, 2004: 59). Fakat kişinin yaptığı evlilikte sorunlar yaşaması, tatmin olamayışı ve özel hayatındaki sorunları işinden de tatmin olamamasına neden olabilmektedir. Benzer şekilde bekar, dul ya da boşanmış bir kişinin düzensiz bir hayat yaşaması da işine olumsuz yönde etki edebilir. Bu da

kişinin iş dışı yaşamındaki düzensizliklerden dolayı işinden tatmin olamamasına neden olabilir. (Baştemur, 2006: 18). Bu durum bizlere, çalışanların iş tatminini etkileyen medeni durum faktörünün evli ya da bekar olmaktan ziyade roller arasında uyumsuzluktan meydana gelen çatışmaların olduğunu göstermektedir (Başaran, 2003: 44). Bu çatışmaların sonucuna bağlı olarak evli ya da bekar olan çalışanların kimisi iş tatminlerinde olumlu etkiler göze çarparken, kimisinin de iş tatmin düzeyinde olumsuz etkiler görülebilir. Bu yüzden medeni durumun iş tatmininde çok da etkili olmadığı genel olarak ortaya çıkan sonuçlar arasında yer alabilir.

3.4.1.4. Eğitim Seviyesi

Eğitim; çalışanların, işlerini dahi iyi öğrenmelerini ve kavramalarını sağlarken, aynı zamanda kişilerin bilgi ve uzmanlıklarıyla beraber dünyaya bakış açılarını da değiştirmesi bakımından iş hayatı için tatmin düzeyini etkileyen bir yapıya sahiptir. İş tatmini ve eğitim seviyesi kavramlarını ilişkilendirdiğimizde, aralarında kesin bir ilişki elde etmek mümkün değildir. Bazen yüksek eğitim düzeyine sahip kişilerin aldıkları eğitimle yaptıkları işin birbiriyle uyumlu olmaması, kendilerinden daha düşük eğitim seviyesindeki kişilerden daha alt mevkilerde çalışmaları ve daha düşük ücret almaları yüzünden işlerinde tatminsizliğe düştükleri görülürken, bazen de istedikleri ortamı elde ettiklerinde yüksek seviyede iş tatmini sağladıkları görülmektedir (Aydınlı, 2005; Öztürk ve Güzelsoydan, 2001; Direk, 2003).

3.4.1.5. Mesleki Kıdem ve İş Tecrübesi

Meslek gruplarına ilişkin yapılan araştırmalarda, elde edilen en tutarlı bulgulardan biri, işin hiyerarşideki düzeyi ne kadar yüksekse ve o işte yapılan hizmetin süresi ne kadar fazlaysa çalışanların işleriyle ilgili doyumunun da o kadar fazla olduğudur. Yani uzun yıllar aynı işi yaparak daha fazla deneyim kazanan ve bunun sonucunda yüksek hiyerarşik düzeydeki işte çalışan kişinin iş tatmini, düşük düzeydeki konumda olan ve işe yeni başlayan bir kişiye oranla çok daha fazla olmaktadır. Bu durum da mesleki kıdem ve iş tecrübesi ile iş tatmini arasında tutarlı bir ilişki olduğunu bize göstermektedir (Davis, 1982; Kazanç, 1998; Korman, 1992).

Mesleki kıdem ve iş tecrübesi ile iş tatmini arasındaki ilişki her ne kadar tutarlı gözükse de bazen zamana göre hem olumlu hem de olumsuz nitelikte özellikler gösterebilmektedir. Örneğin; bir örgütte işe yeni başlayan iş görenler, gerek yeni para kazanmaya başlamaları gerekse de meslek olarak kendilerini geliştirmek için koydukları hedeflere ulaşmak istemeleri konusunda çaba harcamaları, mesleğin ilk yıllarında iş tatminlerini oldukça yükseltmektedir. Fakat belli bir süre sonra terfi, ücret, ödül gibi isteklerinin ve beklentilerinin gerçekleşmemesi nedeniyle yavaş yavaş iş tatmin oranlarında belli başlı düşüşler meydana gelmeye başlamaktadır. Bu durum da çalışanları yaptıkları iş konusunda olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak, daha sonra çalışma yıllarının artması ve buna bağlı olarak işlerinde belli bir tecrübeye ve kıdeme ulaşmış olan çalışanlar, artık beklentilerinin ve taleplerinin farkına varmaları ve kendi işlerinde meydana gelebilecek olan sorunları tecrübelerine bağlı olarak çözebilme imkanına sahip olmalarından dolayı yeniden iş tatminlerinde artış sağlayacaklardır. Bu durum da gerek çalışılan mesleğin yapısı ve gerekse de o işte gerçekleştirilen hizmetin süresinin çalışanların iş tatmini üzerinde önemli etkiler gösterdiğini söyleyebiliriz.

3.4.1.6. Çalışanın Kişiliği

Kişilik, insanların önemli bireyselliklerini seçmeye yardım eder. Kişiliğin birçok yönleri, insanların örgüt içindeki davranışlarında kendisini gösterir. Her şeyden evvel kişilik, nispeten değişmez bir şeydir, bebeklik ve çocukluk devresinin ilk yıllarında oluşmaya başlar. Fakat bu yıllarda belli bir kişilik düzeyine sahip olan bir yetişkinin kişiliğini değiştirmek kolay olmaz. Bu bakımdan birey örgüte geldiği zamanda kişiliğini de beraberinde getirecektir. Kişi bu bağlamda, örgütsel bir role girdiğinde de doğal olarak kişiliğinden sıyrılamaz. Burada yapılabilecek en önemli hamle, iş görenin kişiliğinin motive edilmeye çalışılması olabilir (Gözen, 2007: 26). Çünkü bir örgütün işlerini yürütebilecek koordinasyonu sağlayan en önemli unsur olan iş görenlerin motivasyonunun yüksek olması örgütler için çok önemlidir. Örgütler için bu denli önemi olan her iş görenin de kendine ait bir takım karakteristik özelliği bulunmakta olup, iş görenin taşıdığı bu özellikler hem çalıştığı örgütü hem de yaptığı işi doğrudan doğruya etkilemektedir (Pehlivan, 2002).

Yapılan araştırmalarda, kendine güveni tam olan ve öz benlik duygusuna sahip olan iş görenlerle, bu özelliklere sahip olmayan ve kişilik olarak daha alt seviyelerde olan iş görenlerin iş doyumunu değerleri farklılık göstermekte ve bunun da iş başarılarına etki ettiği gözlemlenmektedir. Çünkü, öz güveni yerinde olan bir iş gören mücadele isteyen işe karşı daha yüksek değer vermekte, başarıya daha çok güdülenmekte, daha yüksek sorumluluk almakta, adil yükselmeye daha çok yandaş olmakta, eleştiriden daha az etkilenmekte, işiyle ilgili yaşanabilecek çatışmalara ve kaygılara daha az düşmekte ve daha az uyum sorunu çekmektedir (Başaran, 1991: 205). Bu da kendine güveni yerinde olan ve kişiliği motive edilmiş iş görenlerin, insani ilişkileri zayıf, fazla sinirli belirtiler gösteren ve kişisel konumundan hoşnut olmayan iş görenlere oranla daha fazla iş tatmini sağladığını bize göstermektedir (Ulusoy, 1998).

Sonuç olarak; iş görenlerin kişiliklerine uygun olan bir işte çalışmaları iş tatminini sağlamada önemli bir etkidir. Çünkü, kişilik yapısına uygun olan işi yapan kişi, o işle ilgili ne yapması gerektiğini iyi bilir, karşılaştığı sorunlarda işin gereklerini yerine getirerek çözüme kolay yoldan ulaşabilir ve böylece de yaptığı işte başarılı olmuş olur. Bu başarı da, çalışanın iş tatmininin artmasında önemli bir rol oynar (Robbins, 1999).

3.4.2. Örgütsel Faktörler

İş görenin kendisi dışında gelişen ve çalıştığı örgüt ile ilgili olan bu faktörleri, işin niteliği ve yapısı, ücret, terfi olanakları, ast-üst ilişkileri, çalışma koşulları, iş arkadaşları, örgütün imajı ve iş stresi başlıkları altında toplayabiliriz.

3.4.2.1. İşin Niteliği ve Yapısı

İşin kendisi ya da toplum içindeki genel görünümü, iş tatmininin sağlanması konusunda önemli bir kaynaktır. İşin niteliği boyutu çalışanların yaptıkları işi sevmeleri veya sevdikleri işi yapmaları, yaptıkları işin bilgi ve yeteneklerine uygun olmasını aynı zamanda kişisel gelişimlerine katkı sağlamasını ifade eder. Bu boyutta yine kişilerin yaratıcılıklarını kullanabilmeleri de önemli bir husustur. Çalışanların yaptıkları işle ilgili olarak yetki ve sorumluluklarının belirlenmiş olması ve bunların

birbirlerine denk olması da önemli bir faktördür (Eroğluer, 2008:36). Çünkü bazı durumlarda işin çalışana sağladığı ücret, statü ve diğer avantajlar yeterli olmasına rağmen işin genel yapısı çalışanın beklentilerine ve yeteneklerine cevap verecek nitelikte olmadığından bu durum çoğu zaman iş tatminsizliğine neden olabilmektedir (Öztürk ve Güzelsoydan, 2001: 339). Bu yüzden belli bir işi yapacak olan iş görenlerin, işin yapısına uygun nitelik ve yeteneklere sahip olup olmadığının örgüt tarafından araştırılması gerekmektedir. Aksi takdirde birey için yapılacak olan işten tatminsizlik oluşmaya başlarken, örgüt içinse işlerin yolunda gitmemesi bakımından hem zaman hem de maddi kayıplar oluşmaya başlayacaktır.

İş görenler, ısısı, nemi, havalandırması, ışığı, sessizliği, rahatlığı, tehlikesiz oluşu yönlerinden çalışmaya elverişli koşulları olan işi, iş yerini tercih etmekte ve bunlara çok önem vermektedirler. Ayrıca iş görenlerin çoğu, iş yerinin evlerine yakın oluşu; çalıştıkları binanın yeni, temiz; işleri için gerekli olan araç – gereçlerin kullanılabilir olmasını istemektedirler. Bireylere bu olanakların sağlanması, hem verimlilik hem de iş tatmini için gerekli görülmektedir (Gönen, Kalıncara ve Özgen, 1988: 313). Yani görüldüğü üzere işin niteliği yükseldikçe, genel olarak işten tatmini de artmaktadır. Bir iş ne kadar anlamlı bir bütün oluşturuyor ise, iş gören işini bitirip başarıya ulaştığında o kadar tatmin sağlamaktadır. İşin niteliği, iş görenin, çalıştığı işin niteliğini beğenmesi, işten tatminin başta gelen etkeni olmaktadır. İş görenin işini beğenmesi de aşağıdaki koşullara bağlıdır (Başaran, 1982: 206):

- Yetenekleri, yüksek becerileri kullanmaya elverişlilik,
- Öğrenmeye olanak vermesi,
- İşin yaratıcılığa, değişikliğe, sorumluluğa elverişli olması,
- Kontrol biçiminin demokratik olması,
- İşin değişik düşünce, beceri ve tutumu içerecek zenginlikte olması,
- İşin bilimsel buluşlara, yeniliklere açıklığı,
- İşin sorun çözmeye yönelik olması.

Sonuç olarak; çalışanlara tek tip görevlerin verilmesi, karar alma mekanizmasına katılımlarının sağlanmaması, yaptıkları işte inisiyatif sahibi olmamaları ve bunun sonucu olarak sorumlu tutuldukları işi anlamsız bulmaları gibi

bir takım eksikler çalışanların genel iş tatmin düzeylerini olumsuz yönde etkilerken (Çetin, 2001: 29), yapılacak olan işin niteliğinin çalışanların yeteneklerine uygun olması, işin ilgi çekici olması ve bir o kadar da yenilikçi değerler taşıması da çalışanların iş tatminini olumlu yönde etkilemekte ve bu durumda işletmeler için başarı anlamına gelmektedir (Erdoğan, 1996).

3.4.2.2. Ücret

Ücret, iş görenlerin iş tatminlerinin sağlanması konusunda kullanılan en eski ve en yaygın araçlardan biridir. Ücret ile iş tatmini arasındaki ilişki, ücretin düşüklüğü ya da yüksekliğine göre değişmektedir. Çünkü günümüzde para, iş görenlerin ihtiyaçlarının giderilmesinde ve kendilerine güzel bir yaşam hazırlamalarında en etkili araçtır. Bu bağlamda, kendi ihtiyaçlarını karşılayacak kadar kazanan bir iş gören için ücret, işletmeye giriş nedeni olduğu kadar aynı zamanda iş hayatını sürdürmesi ve hizmet ettiği işletmeye bağlanması açısından önemli görülmektedir. Dolayısıyla iş görenin kazandığı ücret, çalışma hayatındaki iş tatminini de etkilemektedir (Dümen, 2008; Meşe, 2002).

Ayrıca, iş görenlerin sahip oldukları özellikler ölçüsünde hak ettiklerini düşündükleri ücretleri talep etmeleri oldukça doğaldır. Bir iş gören çalıştığı örgütte kendisiyle aynı özellikleri taşıyan ancak daha fazla ücret alan bir başka iş gören olduğunu görmesi sonucunda örgütteki adalet ve eşitlik anlayışını sorgulamaya başlamaktadır. Bu konuda örgütlerin ücret politikalarını belirlerken adalet ve eşitlik ilkelerine daha fazla özen göstermeleri gerekmektedir (Telman ve Ünsal, 2004: 40). Bu durum örgütler için, ücret sisteminin istenilen biçimde yerine getirilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz (Tortop, 1994: 107);

- Aylık ve ücretler miktarca yeterli olmalıdır (Asgari geçim haddi esas alınmalıdır),
- Ücretler konjonktürü (fiyat dalgalanmalarını) izleyebilmelidir,
- Ücretler arasında bir iç denge bulunmalıdır,
- İş görenlerin aylıkları özel girişimlerde ödenen ücretlerle uyumlu olmalıdır,

- En yüksek aylıkla, en düşük aylık arasında kabul edilebilir uzaklık bulunmalıdır (Aylık Yelpazesi),
- Bazı hallerde aylıklar bölgelere göre farklı olmalıdır (İklim, mahrumiyet, pahalılık, kira gibi).

Sonuç olarak, iş görenin emeği karşılığında sağlanan ücret, işin kişiden istediklerine, kişinin yeteneğine ve toplumun ekonomik yapısına göre adil ve eşit ise, iş görenin işinden tatmin sağlamasında ve işine karşı olumlu tutum sergilemesinde önemli rol oynayacaktır. Tabii ki, iş görenler açısından yapılan işin karşılığında her zaman istenilen ücretin elde edilmesi mümkün değildir. Fakat bu durum gerçekleşse bile, iş görenler ücreti işteki başarısının karşılığı olarak gördükleri için, alınan ücretin diğer kişilere oranla dengeli olması, harcadıkları emeğin karşılığı olarak adil bir ücret dağılımının yapılması ve iş görenler tarafından bu durumun denklik duygusunu azaltmaması iş tatmini açısından büyük önem arz etmektedir. Görüldüğü üzere, ücret konusunda önemli olan durum, iş görenlerin yaptığı işin karşılığı olan beklediği ücreti alması ve bunların örgütte çalışan diğer iş görenler arasında adaletli ve eşit olarak dağılımının gerçekleştirilmesidir. Bu durumun gerçekleşmesi sonucunda, iş görenlerin iş tatminleri sağlanmış olmakta ve bu da işletmenin faaliyetlerinin başarısını sağlamaktadır (Çardak, 2002; Erdoğan, 1996).

3.4.2.3. Terfi Olanakları

İşletmenin terfi uygulamalarını adil bir şekilde yapması ve terfi etmeye yönelik fırsatların olması iş tatminiyle yakından ilişkilidir. Çünkü terfi, kişinin başarılı olduğunun ve ileride başarılı olacağını tahmin edildiğinin bir göstergesidir. Bu da çalışanların yaptıkları kariyer planlamasında ulaşacakları hedeflerin neler olduğunu ve bunun neticesinde işlerine daha çok sahip çıkmaları gerektiğinin önemini gösterecektir (Eroğluer, 2008: 46-47). Bu durumda çalışanlar çalıştıkları kurumda daha fazla yükselebilmek ve iyi bir konuma gelebilmek amacıyla işlerine daha çok önem verecekler ve bunun sonucunda iş tatminlerinin de artması ile örgütün belirlediği hedeflerine ulaşması konusunda da yardımcı olmuş olcaktadırlar.

Yapılan araştırmalarda, terfi arzusunun özellikle yöneticiler arasında daha yoğun olduğu görülmektedir (Erol, 1998: 6). Çünkü yöneticiler işlerinde tecrübeleri

arttıkça, yönetimin kendilerine daha fazla sorumluluk ve saygınlığı olan pozisyonlara yükselmelerini beklemektedirler (Duman, 2006: 24). Fakat gerek ilerleme ve ücret artışı imkanının bulunmaması gerekse de mevcut terfi imkanlarında iltimasların olması, çoğu zaman yöneticilerin iş ortamının kendine sunduğu imkanlarla kendi beklentilerinin çatışmasına neden olmaktadır. Bu da çalışanlar açısından iş tatmininin olumsuz yönde etkilenmesine neden olmaktadır (Eren, 1984; Duman, 2006).

Sonuç olarak; terfi ve meslekte ilerlemenin şekli birçok insan için farklılık gösterse de çoğu insanın isteğidir. Kişiye yükselme olanaklarının verilmemesi başarılı personelin yeteneklerinin kullanılmaması sonucunu doğurur. Yükselmenin şekli ne olursa olsun nesnel kurallara dayanan bir yükselme sistemi, personeli verimli çalışmaya, bilgi ve yeteneklerini geliştirmek için çaba harcamaya yönelten iyi bir teşvik unsurudur (Tortop, 1992: 121). Fakat çalışanlara terfi olanakları sağlanırken, bu konuda objektif ve nesnel bir tavır sergilenmeli ve çalışanların hakları doğrultusunda terfi imkanları sağlanmalıdır aksi durumda çalışanların işletmeye karşı olan güvenlerinde olumsuzluklar meydana gelir ve bu durum da çalışanlar arasında iş tatminsizliğine neden olabilmektedir.

3.4.2.4. İş Arkadaşları

İş arkadaşları ile olan ilişkiler de iş tatmini açısından önem taşımaktadır. Çünkü çalışanlar günlerinin büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmekte olup, gerek yaptıkları iş konusunda olsun gerekse de ikili ilişkiler kurma anlamında olsun diğer arkadaşları ile sürekli temas halindedirler. Özellikle, birlikte çalışan kişilerin yardımsever, destekleyici ve dost canlısı tutum ve davranışlara sahip olması, çalışma ortamının huzurlu olması ve ortak hedefler doğrultusunda çalışan grup üyelerinin aynı değer ve tutumlara sahip olmaları örgüt üyesini daha çok çalışma ortamına bağlamakta ve bu durum da çalışanlar arasında güven duygusunu yaratmaktadır. Bu bağlamda; iş tatmini ile iş arkadaşları arasındaki ilişkiler incelendiğinde, iş arkadaşları ile uyumlu olan, onlardan destek görebilen ve onlarla sosyal ilişkiler kurabilen iş görenler işlerini daha eğlenceli yapmakta ve bu da iş tatminlerinin artmasını sağlamakta iken, ikili ilişkilerde çalışanların birbirleriyle çatışmaları ve anlaşmazlıkların yüksek olması gibi tam tersi olumsuzlukların yaşanması da iş

görenlerin iş tatminlerinin düşmesine neden olmaktadır (Luthans, 1995; Robbins, 1999; İnce, 2003; Özcan, 2006).

3.4.2.5. Örgütün Yapısı ve Kültürü

Örgüt kültürü, çalışanların belirli normları ve değerleri anlamalarına ve böylece kendilerinden beklenen başarıya ulaşmaları konusunda daha kararlı ve tutarlı olmalarına, yöneticileri ile daha uyum içinde çalışmalarına yardımcı olur. Personel arasında birliktelik sağlar, biz duygusunu ve takım ruhunu geliştirir. Örgüt kültürü bireyleri birbirine ve işletmeye bağlar. Böylece iş görenlerin örgüte bağlılıkları ve işlerinden elde ettikleri tatmin düzeyleri artar (Eren, 2000: 152–153). Buna karşın, örgütün yapısının rutin ve katı kuralcı oluşu, çalışanların kendilerini temsil edecek söz hakkı tanımaması ve mağduriyetlerini gidermemesi çalışanlarda örgüte karşı bir güvensizlik duygusu uyandıracak ve bu durum iş görenler için tatminsizliğe neden olacaktır. Ayrıca örgütlerin teknolojik gelişmelere kapalılığı ve değişimlere ayak uyduramaması sonucunda örgütün etkinliğinin kaybolarak hantal bir yapıya sahip olması da doğrudan doğruya iş görenler üzerinde etkili olmakta ve bu şartlarda çalışan iş görenler işlerini yaparken belli bir mutsuzluğa sürüklenmektedir. (Demirel, 2008).

3.4.2.6. Güvenlik

İş güvenliğinin olması çalışanlar için ayrı bir doyum faktörüdür. Birçok çalışan işinde, ekonomik ve sosyal açıdan güvenlik unsurunun tam olarak var olduğuna, kendisine değer verildiğine, yönetiminin, üstlerinin ve çalışma arkadaşlarının kendisine güvendiğine, ihtiyaçlarının ve beklentilerinin dikkate alınarak hareket edileceğine, işten çıkarılma stresi yaşamadan uzun yıllar o işletmede hizmet vereceğine ve bunun sonucunda geleceğe umutla bakabileceğine inanması, çalışanların moralini yükseltmekte ve bu durum da onun işinden tatmin olmasına yardımcı olmaktadır. Ayrıca iş güvenliğinin uygulamada ki kanunlarla belirtilen şartların, hizmet verilen örgüt tarafından sağlanması da, çalışanın iş tatminine olumlu etki yapacaktır. Aksi takdirde çalışanın yaptığı işte güvenlik olmadığı yada güvenlik unsurunun ihmal edildiği hissine kapılması çalışanın motivasyonunun kaybolmasına neden olacaktır. Bu da çalışanlar için iş tatminsizliğinin oluşmasına ve işiyle ilgili

çalışmalarda veriminin düşmesine neden olmaktadır (Börü, 2002: 34; Dümen, 2008: 13; Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2005: 37).

3.4.2.7. Stres

Stres kavramını; bireyin yaşadığı çevre ile olan etkileşimi sonucunda, tutum ve davranışlarında değişikliğe yol açan, yetenekleri ve becerileri arasında uyumsuzluğa neden olan, bedensel ve psikolojik sağlığın tehdit edilmesiyle bireylerin yaşam düzeylerini etkileyen bir gerilim durumu olarak tanımlayabiliriz (Yüksel, 2003; Ataklı, 1999).

Stres, iş tatminini örgütsel düzeyde etkileyen son etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Stres kavramı ile iş tatmini arasında negatif yönlü bir ilişki olmakta, yani çalışanların işlerini yaparken aşırı stres yaşamaları iş tatminlerini azalmaktadır. Fakat yapılan bazı araştırmalarda stres, kontrol edilebildiği ölçüde çalışanlar için yararlı bir unsur olarak da görülmüştür. Bu bağlamda, stres kavramını ikiye ayırarak değerlendirme yapmak daha uygun olmaktadır. İlk olarak, stres unsurunun yapıcı olarak kullanılması, çalışanların hem kişisel gelişimine katkıda bulunur hem de yapılan işe olan konsantrasyon sağlanarak çalışanın performansının artması sağlanabilir. Tersisi durumda ise, çalışan stres kaynakları karşısında fiziksel ve psikolojik yıkıma uğrar ve yapacağı işle ilgili olumsuz faaliyetler sunabilir (Can, 2006).

Sonuç olarak, stres kavramı ve iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde, kesin bir şey söylemenin mümkün olmadığı kanaatine varabiliriz. Eğer stres, çalışanların işlerinde yapıcı olarak kullanılırsa, çalışanların iş tatminini artırır, yıkıcı bir şekilde kullanılırsa da çalışanların başarısız ve mutsuz olmasına neden olur ve bu durumda çalışanların faaliyetlerinde iş tatminsizliği yaşamalarına etken olur.

3.5. İş Tatmininin Sonuçları

Bir örgütte çalışan ve faaliyet gösteren iş görenlerin iş tatminlerinin artması, hem örgüt hem de iş gören açısından arzu edilen bir sonuçtur. Bu bağlamda, iş tatmininin artmasının örgüte ve iş görenlere sağladığı faydaları şu şekilde

sıralayabiliriz (Akıncı, 2002; Başaran, 1991; Çekmecelioğlu, 2006; Erdoğan, 1996; Iverson ve Maguire, 2000; İnce, 2003; Özdemir, 2006; Sarıkaya, 2007) :

- İş görenler arasında iş tatmininin artması, başarılarını da olumlu yönde etkileyecektir. Çünkü iş görenler sahip oldukları yetenekleri ve yaratıcılıklarını kullanmaları ve istedikleri çalışma ortamını buldukları anda verilen görevleri yaptıkça başarılı oldukları konusunda kendilerine övgüler gelmesi, işlerinden tatmin olmalarını sağlayacaktır.
- İş tatmininin artması, iş görenlerin çalışmalarında mutlu olmasına, aynı zamanda mutlu olan ve işini severek yapan bir iş görenin de çalışmalarındaki veriminin artmasıyla birlikte daha çok üreteceği ve buna bağlı olarak da performansının artacağı söylenebilir.
- İş tatmininin artması, iş görenlerin kendine olan güvenlerini artırır ve işlerine ilgi duymalarını sağlar. İşine yeterince ilgi duymayan iş görenlerin psikolojik ve fiziksel durumları olumsuz olarak etkilenmesinden dolayı, iş kazalarına uğrama olasılıkları artış göstermektedir.
- İş tatminini sağlayan bir işletmede, iş görenlerin, örgütünü daha istekle sahiplendiği, örgütün yararlarını kendi yararlarının önünde tuttuğu ve iş görenlerin işlerine sıkıca sarıldığı gözlemlenmektedir. Bu durum o işletmede çalışanların örgütlerine olan bağlılık düzeyleri arttığını ve iş görenlerin kendilerini çalıştıkları örgütle özdeşleştirdiğini bizlere göstermektedir. Ayrıca iş tatminine ulaşan iş görenin örgütten ayrılmayacağı varsayılmaktadır.
- İş tatmininin artması sonucunda, iş görenler işlerindeki problemlerini belirler ve mevcut problemlerin çözümü için yöneticilerle iş birliği içerisinde olurlar. Problemlerin çözümü sonucunda iş görenlerin çalışma hayatı düzene girer ve çalışırken yapmaları muhtemel olan hataları azaltırlar. Bunun sonucunda da hem iş gören hem yönetici hem de örgüt karşılıklı olarak amaçlarına ulaşmış olurlar.

- İş tatmini yüksek olan iş görenlerin aynı zamanda yaşam tatminlerinin de yüksek olduğu gözlemlenmiştir. Çünkü işlerinde başarılı olan iş görenler bunları özel hayatına da taşıdığına çevresindekilerle daha iyi ilişkiler kurar ve iş yaşamındaki mutluluğunu özel hayatındaki faaliyetlerinde ve davranışlarında da sergileyebilir.
- İş tatmin düzeyi yüksek olan iş görenler, çalışmalarında arkadaşlarına yardımcı olur ve onlarla iş birliği yaparak işlerin daha düzenli ve uygun bir şekilde gerçekleştirilmesine katkıda bulunur. Bu da çalışanlar arasındaki işbirliğinin ve uyumun artmasını sağlar.
- İş tatminini sağlayan kuruluşların işletmenin ihtiyaç duyduğu elemanlarını bulmakta zorlanmadığı, sahip olduğu personelin de işinde süreklilik gösterdiği ve işletmeye bağlılık düzeyinin arttığı bilinen sonuçlardandır.

3.6. İş Tatminsizliği

İş tatminsizliği kavramı, iş görenlerin işlerinden hoşnutsuzluk duymalarını ifade eden, iş tatmini kavramının karşıt anlamını ifade etmektedir (Bingöl, 1996: 180). Burada önemli olan durum iş görenlerin çalışma yaşamları boyunca yaptıkları faaliyetlerin amacına ulaşım ulaşmamasıdır. Çünkü, çalışma yaşamı insana işle ilgili pek çok deneyim kazandırması yanında bu süreç içerisinde çalışanların beklentileri, umutları, hedefleri, özlem seviyeleri gibi yaşanan çeşitli duyguların birikimine de neden olmaktadır. Bu deneyimler sonucunda, işe yönelik olumlu ya da olumsuz birikimlere göre çalışanın zihinsel ve duygusal bir tutumu oluşur ki bu da iş tatmini ya da iş tatminsizliği olarak nitelendirilir. Tüm bu bilgiler ışığında iş tatminindeki amaç, aşağıda belirttiğimiz sorunların önlenmesi için çalışma hayatında tatminsizliğe neden olabilecek olan problemlerin belirlenerek, bunların açığa çıkarılması ve azaltılmasıyla ilgili bir takım önlemler almayı amaçlamaktır (Eroğlu, 1986; Eğinli, 2009).

İş görenlerin çalışma hayatlarında yaşadıkları iş tatminsizliğinin sonucunda ortaya çıkabilecek olan sorunları şu şekilde belirleyebiliriz:

- Kişilik Bozuklukları, Psikoz ve Nevrozlar
- Psikolojik Tatminsizlik
- Yabancılaşma
- Devamsızlık
- İşten Ayrılma
- İş Kazaları
- İş Uyuşmazlıkları
- Grev ve Lokavt

3.7. İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İnsanların çalışma ortamlarından duyduğu memnuniyetsizliğin ortaya çıkmasıyla oluşan iş tatminsizliğinin birey ve örgüt açısından ortaya çıkardığı olumsuz sonuçları şu şekilde açıklayabiliriz:

3.7.1. Kişilik Bozuklukları, Psikoz ve Nevrozlar

Nevroz, toplumsal tavır ve davranışları tutuklayan ve kişide ruhen hasta olduğu bilinciyle birlikte bulunan ruhsal bir hastalıktır. Nevrozlarda kişilik derinden sarsılmasa da günlük yaşamda verimsizlik, iletişim kopuklukları, tatminsizlik ve psikosomatik belirtiler ön planda olmaktadır (www.aktuelpsikoloji.com). Nevrozlu kişiler, yüksek yerlerden, farelerden, yılanlardan, penceresiz binalardan karanlık gibi birçok sebepsiz şeylerden korku duyarlar. Bu huzursuzluk hali; mide bozukluğu, çarpıntı, soluk kesilmesi gibi fizyolojik rahatsızlıklara neden olur. Endişe, hastalık hastalığı, sinir yorgunluğu gibi mekanizmaların ortaya çıkmasına neden olur (Kolasa, 1979: 300).

Psikoz ise, düşünce ve duyunun ağır oranda bozulduğu zihin durumunu tanımlamakta kullanılan genel bir psikiyatri terimidir. Psikoz genelde ağır psikiyatrik vakalar için kullanılır. Bu tür vakalarda kişinin gerçeği algılama yeteneğinin kaybolması, halisünasyonlar ve düşünce bozuklukları belirgin olarak görülür (www.aktuelpsikoloji.com). Ayrıca psikozlu kişiler, hayaller gören kuruntulu

kişilerdir. Kendileri ve başkaları için tehlikeli olma ihtimalinden dolayı tedavi görmeleri gerekmektedir (Kolasa, 1979: 301).

Bu iki kavram birbirleriyle karşılaştırıldığında, nevrozlu birey kendi hareketlerinin mantıksız olduğunu bilirken (sık sık el yıkamak gibi), psikozlu birey kendisinde bulunan rahatsızlığın farkında değildir (Kolasa, 1979: 301). Ayrıca nevrozlarda bireyin gerçekte bağlantısının kopmadığı, kişilik bütünlüğünün korunduğu ve hastaların içsel duygularını yitirmemesi, psikozlara göre rölatif olarak daha az ağır olan bozukluklar olduğunu kanıtlamaktadır. Ancak gerek psikoz gerekse de nevrozlar iş görenlerin davranış ve yaşam kalitesini önemli ölçüde etkilemekte ve bu durumda çalışma yaşamlarında tatminsizliğe neden olmaktadır (www.aktuelpsikoloji.com). Bu yüzden hastalığın ciddiliği ve yakalanma sıklığı nedeni ile örgüt içerisinde iş görenlerin kişilik bozukluğu yaşamalarına neden olabilecek olan faktörlerin ortadan kaldırılması gerekmektedir (Kolasa, 1979: 301). Aksi takdirde çalışanlar için bu durum olumsuz sonuçlar doğurabilmekte olup işlerinde başarısız olmalarına sebep olmaktadır, çünkü sağlığı bozuk olan kişilerin gerek işlerini başarılı bir şekilde gerçekleştirmesi gerekse de iş tatminlerinde olumlu bir artış gözlemlenmesi mümkün değildir.

3.7.2. Yabancılaşma

Çalışma hayatında iş tatminsizliğine neden olan kavramlardan birisi olan yabancılaşma, iş görenin çalıştığı örgütten soğuması, ruhsal olarak uzaklaşması, kendisini çekmesi, örgütün yönetimine toplumsal etkinliklerine veya görevi dışındaki işlere arkasını dönmesi, örgütün kendisine verdiği örgütsel ve toplumsal konumu saygınlığı kabul etmemesi, örgütü ve işi ile gurur duymaması anlamına gelmektedir. Bu sayede örgüte yabancılaşan iş gören, işine devam etse bile kendisini örgütün bir üyesi olarak görmemektedir. Dolayısıyla örgüte yabancılaşan iş gören kendisine örgüt dışında tatmin kaynakları aramaktadır (Başaran, 1991: 207-208). Bu durum da çalışanların örgüt içerisinde kendilerini yalnız hissetmelerine neden olmakta ve iş tatminsizliğini oluşturmaktadır.

3.7.3. Devamsızlık

Belirli bir süre zarfında işe gelerek görevlerini yerine getirmesi gereken kişilerin; iş kazaları, meslek hastalıkları, çalışana değer verilmeme düşüncesi, çalışma saatlerinin uzunluğu, ulaşım sorunları, kötü hava koşulları, işin monotonluğu, düşük ücret gibi nedenlerden dolayı çalışmak için işe gelmemesi veya işten ayrı kalması haline devamsızlık denmektedir (Budak ve Budak, 2004: 51; Örnek ve Aydın, 2008: 208-209). Devamsızlık iş tatminsizliğinin olumsuz sonuçlarından birisi olmasından dolayı, iş doyumunun azalmasının etkisi olarak kabul edilmektedir. Doyumsuzluk arttıkça devamsızlık oranının arttığı da söylenebilmektedir. Herhangi bir nedenle belli bir ortamda çalışmayı zor bulan kişiler o ortamda bulunmak istememektedirler ve devamsızlık yapmaktadırlar (Erdoğan, 1994: 378-379). Bu durum, çalışanların gerek yaptıkları işlere gerekse de çalıştıkları örgütlere olan bağlılığını azaltmakta ve iş tatminsizliğine neden olmaktadır.

3.7.4. Psikolojik Tatminsizlik

Ulaşılmak istenen bir amacın ya da bir arzunun gerçekleştirilmemesi sonucunda ortaya çıkan ruhsal durumlar, başarı anlaşmazlıklarına ve bunun sonucunda çalışma düzeyini bozan çatışmalara yol açar. Nedeni ne olursa olsun psikolojik bir doyumsuzluğa uğrayan birey, bununla ilgili belirli bir davranışsal bozukluk içine girmekte ve bu hareketi herkese karşı göstermektedir. Ulaşmak istediğimiz amaçlara varmamıza mani olan engel ve müdahaleler psikolojik doyumsuzluğun kaynağı ve anormal davranışlarda bulunmanın nedeni olmaktadır (Bölüktepe, 1992: 26). Bu bağlamda, psikolojik doyumsuzluk sağlayan bir iş görenin sergileyebileceği belli başlı davranış bozukluklarını şu şekilde gösterebiliriz:

Tablo 1: İş Doyumsuzluğundan Kaynaklanan Psikolojik Davranış Bozukluklarının Göstergeleri

Davranış Bozukluğu	Göstergeleri
Saldırgan Davranışlar	Yönetimin tutumlarından devamlı şikayet etmek, iş yerindeki alet, makine ve malzemeleri tahrip etmek, mücadeleci sendikalara üye olmak, iş arkadaşları ile geçimsizlik ve işe devamsızlık.
Tekrar Denenmek, İstenen Sabit Davranışlar	Değişime ve yenileşme çabalarına aşırı derecede direnç göstermek, değişim ve yenileşme durumunda paniğe kapılmak, yanlışı doğru kabul etmek ve ısrarla savunmak, sevmediği kişilere karşı sabit davranışlar sergilemek.
Geriye Dönüş Davranışları	Çocukça davranışlar sergilemek, kendini kabul ettirmek için aşırı çaba göstermek, dedikodu yapmak ve başkalarıyla alay etmek, erkeklerde surat asma, kadınlarda ağlama.
Tevekkül Olmak	Ümitsizlik, mücadeleden sürekli kaçınmak ve sürekli düşük moral.

Kaynak: (Eren,1998: 189)

3.7.5. İşten Ayrılma

İş görenin işletmeye katılması ve çalışma faaliyetlerini gerçekleştirmesi esnasında beklediği ve talep ettiği şartların oluşmaması durumunda iş gören farklı seçim olanaklarına sahip olursa işletmeden ayrılması beklenebilir (Aytek, 1974). Bir örgütte faaliyet gösteren iş görenin işten ayrılması, örgütte özellikle belli düzeyde tecrübe gerektiren işlerde faaliyet gösteriyorsa işin devamlılığı adına örgüt için önemli bir sorun haline geleceğinin göstergesidir. Çünkü çalıştığı bölümde belli bir düzeye ulaşmış olan iş görenin örgütten ayrılması halinde ayrılan iş görenin yerine gelebilecek olan tecrübesiz elemanın kalifiye hale gelmesi için örgüt zaman ve para harcamak zorunda kalacaktır. Bunun yanında işe yeni giren eleman kalifiye hale gelinceye kadar işi öğrenme yolunda yapacağı yanlışlarda yine örgüt için bir külfet durumunda olacaktır. Ayrıca örgütten ayrılan eski iş görenin rakip işletmeye geçmesi halinde ise, işletmenin doğrudan maliyetlere katlanmasının yanında, örgütün sahip olduğu önemli bilgilerin rakip işletmenin elinde olacak olması örgüte yine zarar verecektir (Wagner ve Hollenbeck, 1995).

Sonuç olarak, iş görenin çalıştığı işletmeden ayrılması çalışan için belli bir tatminsizlik yaşandığını göstermekte ve bu durum da gerek iş görenlerin adına gerekse de örgüt adına yürütülen faaliyetlerin devamlılığı konusunda, iş tatmini ile işten ayrılma arasında negatif bir ilişki olduğunu bizlere göstermektedir.

3.7.6. İş Kazaları

İş tatminsizliğinin bir diğer sonucu da iş kazalarıdır. İş kazası; genelde sigortalı çalışanın, işverenin otoritesi altında bulunduğu bir sırada iş veya işin gereği dolayısıyla aniden veya dıştan meydana gelen bir etkenle, onu bedenen ya da ruhen hemen veya daha sonra zarara uğratan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Seyyar, 2005: 133). İş kazalarının yaşanması sonucunda iş görenler psikolojik ya da fiziksel anlamda bu durumdan olumsuz etkilenmekte bu durum da onların yaptıkları işlerde tekrar hata yapma riskini taşımaları yüzünden işleriyle ilgili tatminsizlik yaratmaktadır. Bazen de iş görenlerin çalışma hayatlarında işiyle ilgili tatminsizlik yaşamalarına neden olan yorgunluk, monotonluk, verilen işi beğenmeme, ücretin yetersizliği, istek ve taleplerin karşılanmaması gibi faktörler de onların iş kazalarına neden olabilmektedir (İnce, 2003). Sonuç olarak; iş kazaları ile bireyin iş tatmini arasındaki ilişki incelendiğinde, bu ilişkinin negatif yönlü olduğu kanısına varabiliriz. Çünkü, çalışanların yaptıkları işlerdeki kazaların artması gerek birey gerek çalışma arkadaşları gerekse de örgüt açısından olumsuzluk teşkil etmekte ve bu durum da iş tatminsizliğine neden olabilmektedir.

3.7.7. İşbirliği Sağlayamama

İşbirliği, çalışanların birbirlerinden haberli olarak ortak bir amacı gerçekleştirmek üzere hareket etmesidir. Bunun sürebilmesi için iki koşul gereklidir. Birinci koşul; ortak amacın gerçekleştirilmesi, ikincisi ise bireylerin gereksinmelerin karşılanmasıdır. Bunlardan birincisi amaçların gerçekleşme derecesi, ikinci ise işbirliği yapan çalışanların sayısı ile ölçülür. İşbirliğinin yaşaması sistemin tüm amaçlarının ve özendirme öğelerinin bireyler arasında dağıtımını öngören birbirine dayalı iki eyleme bağlıdır. Bunlardan biri veya ikisinin birleştirilmesi hatalı olunca işbirliği gerçekleşmez (Bursalıoğlu, 1987: 178). Ayrıca yapılan araştırmalar, çalışanlar arasında işbirliğinin gerçekleşmesi ile iş tatminini arasında olumlu bir

ilişki olduğu tespit edilmiştir. Eğer çalışanlar iş arkadaşları ile yaptıkları işlerde bir birliktelik sağlayabiliyor ve çalıştıkları örgütün hedefleri doğrultusunda ortak bir düşünce altında beraberliklerini sürdürebiliyorlarsa hem örgütün işlerinin devamlılığı sağlanmış olur hem de çalışanların başarılarının artmasına bağlı olarak iş tatminleri olumlu yönde etkilenir.

3.7.8. Grev ve Lokavt

Grev ve lokavt kavramlarının iş tatmini ile ilişkisini değerlendirmeden önce bu kavramların anlamlarını öğrenmemiz daha uygun olacaktır. Bu bağlamda, işçilerin topluca çalışmamak suretiyle işyerinde faaliyeti tamamen durdurmak veya işin niteliğine göre önemli ölçüde aksatmak amacıyla aralarında anlaşarak veyahut bir kuruluşun aynı amaçla topluca çalışmamaları için verdiği karara uyararak işi bırakmalarına grev adı verilirken, lokavt ise İşyerinde faaliyetin tamamen durmasına sebep olacak tarzda, işveren veya işveren vekili tarafından kendi teşebbüsü ile veya bir işveren kuruluşunun verdiği karara uyararak işçilerin topluca işten uzaklaştırılmasıdır (www.notoku.com). Bu tanımlardan yola çıkarak, grev ve lokavtın, çalışanların çalışma şartlarını lehlerine değiştirebileceklerini ve daha iyi çalışma imkanlarına kavuşacaklarını düşünmeleri amacıyla gerçekleştirdikleri bir eylem olması sebebiyle iş tatminlerini sağlama açısından olumlu gibi gözükse de, grev ve lokavt sonucunda üretimi duran ve faaliyetleri sekteye uğrayan örgüt açısından olumsuz bir durum yaratmaktadır (Telman, 1988). Sonuçta örgütün zarara uğraması ve faaliyetlerinin durması sonucunda zarar görmesi, örgütte çalışan iş görenleri de olumsuz etkileyecektir. Bu yüzden örgütlerdeki iş tatminsizliğine neden olabilecek faktörler iyi araştırılmalı ve gerek iş görenlerin gerekse de örgütün ihtiyaçlarının karşılanması doğrultusunda bunları ortadan kaldıracı düzenlemeler yapılarak, işçi-işveren arasında karşılıklı tatmin sağlanmalıdır.

3.8.Konaklama İşletmelerinde İş Tatmini ve İş Tatminsizliğinin Sonuçları

İş tatminiyle ilgili olarak konaklama işletmelerinde yapılan araştırmalar, konaklama işletmelerinin örgüt başarısının sağlanmasında teknolojinin etkisinin diğer sektörlere oranla daha az olduğu ve buna karşın insan emeğinin yoğun olarak

kullanılmasıyla gerekli başarılarla ulaşıldığı sonucuna varılmıştır (Üngüren ve Doğan, 2010). Bundan dolayı, işletmeler arasında ulusal ve uluslararası rekabetin yaşandığı şu günlerde, konaklama işletmelerine rekabet üstünlüğü yaratacak tek etken emek yoğun özeliğinden dolayı, insan kaynaklarıdır. Çünkü, makine, tesis ve teknoloji şu veya bu şekilde satın alınabilmektedir. Bu makine, tesis ve teknoloji zamanla eskimekte ve kullanıldıkça verimlilikleri azalmaktadır. Ancak işletmenin sahip olduğu insan kaynakları, çalışıkça deneyim kazanmakta ve verimliliği daha da artmaktadır. Bu nedenle, konaklama işletmelerinde çalışacak kalifiye iş görenleri bularak, onları eğitmek, gerekli motivasyonu sağlamak, tatmin edici bir ücret politikası uygulamak, iş disiplini sağlamak, verimliliği artırmak ve kısaca işletmenin stratejisi doğrultusunda ortak hedeflere yönlendirmek amacıyla iş görenlerin iş tatminlerini artıracak olan faktörlerin belirlenip, uygulanması gerekmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 167). Çünkü konaklama işletmelerinde hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan iş görenin iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, iş tatmini düşük olan iş görenin müşterisine tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatminini sağlaması mümkün değildir. Müşterilerin yüksek bir düzeyde tatmin olarak konaklaması ve ayrılması için iş görenlerin de işlerinden ve işyerlerinden tatmin olmuş olmaları gerekmektedir (Akıncı, 2002: 2). Bu şekilde işinden ve çalışma ortamından memnun olan bir iş gören, müşterilere de iyi davranacak ve müşterilerin tatmin düzeylerinin artmasını sağlayarak, işletmesi için olumlu bir imaj oluşmasına katkıda bulunacaktır.

Konaklama işletmelerinin kendi içerisinde farklı iş birimlerine ayrılmasına rağmen, bir bütünlük içinde hizmet verdiği görülmektedir. Yani konaklama işletmesinin bir bölümündeki aksama veya yapılabilecek olan hata, birimler arası koordinasyonun sıkı ilişkisi nedeniyle diğer birimleri de etkilemektedir. Bu nedenle iş tatmininin sağlanması konusunda da bu bütünlüğün sağlanması gerekmektedir. Eğer birimler arasında veya çalışan personel arasında, iş tatminsizliği ortaya çıkarsa işletme için birçok sorun da meydana gelecektir. Bu bağlamda konaklama işletmelerinde, iş tatminsizliğinin ortaya çıkardığı sorunları ve tatminsizliği belirleyen unsurları şu şekilde sıralamak mümkün olabilir (Oral, 2005: 269):

- Resepsiyonda kayıt veya hesap için müşteri yığınlığı,
- İşletmede ek mesai ücretlerinin gereksiz yere artması,

- Müşteri şikâyetlerinin artması,
- Personel şikâyetlerinin artması,
- Yiyecek-içecek üretim yerlerinde kayıpların büyümesi,
- Dayanıklı tüketim maddelerinde aşırı arızaların ortaya çıkması,
- Restoran malzemelerinde kırılmaların artması,
- Donatım ve materyalin kötü kullanımı eğilimlerinin çoğalması,
- İş kazalarında artışlar,
- Hizmette önemli aksamalar ve gecikmeler,
- Toplam satış ve karlarda düşmeler,
- Personelde işe devamsızlığın artması.

Sonuç olarak; konaklama işletmelerinde çalışan personelin iş tatmininin sağlanması gerek bireysel gerekse de örgüt açısından önemli sonuçlar doğurmaktadır. Özellikle emeğin yoğun olarak kullanıldığı turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin öngörülen uzun vadeli hedeflerine ulaşmalarında kaliteli işgücünün etkisi çok daha önemli bir rol oynamaktadır. Artık günümüzde insan kaynaklarını örgütlerinin en önemli sermayelerinden biri olarak gören örgütler, personel tatmininin sağlanması için öngörülen örgütsel olanakları sağlamak amacıyla büyük çaba harcamaktadırlar. Bu şekilde hizmet veren konaklama işletmelerine en iyi örneklerden biri olan zincir oteller grubu Ritz Carlton'un, personelini "Hanımefendi ve Beyefendilere hizmet sunan Hanımefendi ve Beyefendiler" olarak tanımlayan sloganı, personeline verdiği önemi ve değeri göstermektedir (Akıncı, 2002: 4). Bu şekilde yapılan bir yönetim anlayışı sonucunda, iş görenlerin iş tatminlerinde artış meydana gelecek, işlerine ve örgütün amaçlarına daha fazla bağlanacak ve bu da müşterilerin tatmin düzeylerinin artmasında etkili olacaktır.

4.BÖLÜM

MUHASEBE MESLEĞİ VE MUHASEBE MESLEK MENSUPLARI

Bu bölümde; meslek kavramı ve kapsamı, muhasebenin meslek olma özelliği, muhasebe mesleğinin gelişimi ve önemi, muhasebe meslek mensubu kavramı, muhasebe meslek mensubu olmanın nitelikleri ve muhasebe mesleğinin sorunları gibi konular üzerinde bilgiler verilmiştir.

4.1. Meslek Kavramı ve Kapsamı

Meslek; iş bölümü, toplumsal uzlaşma, bütünleşme, istikrar vs. bakımlardan kilit önemdedir. Meslek aynı zamanda meslektaşlar topluluğu, müşteriler, başka meslek mensupları gibi çeşitli kesimler arası ilişkilerin de işlevsel bir kanalıdır. Birey için maddi kazanç teminin yanı sıra, statü kaynağı olması, onun tutum, davranış ve hayata bakış açısını etkilemesi, kimliğini, biçimlendirmesi, sosyal çevresini tayin etmesi, topluma katılımını sağlaması mesleği geçim amaçlı, günübirlik işlerden/uğraşlardan ayırmaktadır (İlhan, 2008: 325). Kişiler elde ettiği kazanımlar neticesinde belli yetenekler keşfeder ve mesleklerini icra ederken bu yeteneklerine uygun olan mesleği seçmeye dikkat ederler. Bu yüzden kişiler mesleklerinden kolay kolay vazgeçmezler fakat iş yaşamı gereği her zaman yaptıkları ve belli bir tecrübeye sahip oldukları meslekten ayrılmak zorunda kaldıklarında mesleki uygulamada oldukça zorlanırlar.

Meslek, ayrıca insanların birey olarak yeteneklerinin farkında olması ve topluma entegre olması açısından da büyük önem arz etmektedir. Çünkü aynı mesleği yapan birçok kişi, birlik ve beraberlik içerisinde belirlenen hedeflere ulaşmak için çaba sarf etmekte ve bunun sonucunda gerek iş gerekse de bir yaşam ortaklığı oluşturmaktadır. Meslek insanların kişisel yaşamı ve çevresi ile olan ilişkilerinde rol oynamasından dolayı bireyin toplumsal konumunu tayin etmede ve kişilerin topluma entegre olmasında önemli etkidir. Bu da kişinin yaptığı mesleğin hem kendi açısından hem de toplum açısından yaşamsal fonksiyonlara sahip olduğunu gösterir. Çünkü kişilerin yaptığı meslek, insanın sosyal statüsünün ve

saygınlığının göstergesi olarak algılanmaktadır (Özsoy, 2004). Bu yüzden insanın yeteneklerine uygun olan mesleği seçmesinde içinde yaşadığı ortamın ve icra ettiği mesleğin de normal yaşamdaki davranışlarına etkisinin oldukça fazla olduğunu söyleyebiliriz.

Yukarıdaki açıklamalar ışığında, meslek kavramı sayesinde bireyin toplumda bir yer edinmesini, saygı görmesini, yeteneklerini ve becerilerini geliştirerek bir şeyler üretmesi ile toplum içerisinde bir işe yaradığı duygusuna ulaşması hem iş hem de genel yaşam doyumunu olumlu yönde etkileyeceği sonucuna varabiliriz. Bunun yanında bireyin seçtiği mesleğin özellikleri ile kendi özelliklerinin bağdaşmaması, çalışma ortamındaki olumsuz durumlar ve iş arkadaşlarıyla anlaşmazlıklar yaşaması durumunda ise, meslekte yaşanan başarısızlıklar ve doyumsuzluklar bireyin ruh sağlığını tehdit eder ve bu da hem iş ortamını hem de yaşam kalitesini olumsuz yönde etkiler (Kepçeoğlu, 1999: 73). Bu yüzden kişilerin meslek seçimi, geçmişte ve gelecekte yaptıkları ve yapacakları faaliyetler neticesinde yaşanabilecek başarılarla ve başarısızlıklarda önemli etken olurken, ayrıca toplumun o iş gücünden yararlanabileceği muhtemel faydalar açısından da önemli rol oynamaktadır.

4.2. Muhasebenin Meslek Olma Özelliği

Muhasebenin gerek meslek gerekse de bir uğraşı olarak kabul edilebilmesi için bazı özelliklere sahip olması gerekmektedir. Bu özellikleri şu şekilde sıralayabiliriz (F.Meigs ve B.Meigs, 1993: 32);

- İlgili meslekler karmaşık ve sürekli gelişen bir bilgi yapısına sahip olması gerekir,
- İlgili mesleklerde uygulayıcılar, uygulamada karşılaştıkları problemlerin çözümünde mesleki yargılarından ve bunların özelliklerinden yararlanabilmelidir,
- İlgili mesleklerde, kişisel çıkarların yanında kamu yararına hizmet edecek mesleki bir sorumluluk bilinci vardır.

Muhasebenin meslek olabilmesi için gerekli olan bu unsurların, muhasebe dalındaki varlığı ve geçerliliği aşağıda incelenmiştir.

4.2.1. Muhasebe Mesleğinin Bilgi Yapısı

Başta işletmeler olmak üzere birçok kişi ve kuruluş muhasebe sisteminin verilerinden yararlanmaktadır. Bu açıdan muhasebe, kendisine taraf olan kişi ve kuruluşlara mevcut durumla ilgili bilgiler sunmakta ve bu bilgiler ışığında kişi ve kurumlar bunları belirledikleri amaçlar doğrultusunda kullanmaktadır. Böylece, günümüzde muhasebeyi kendi amaçlarını ve hedeflerini gerçekleştirmek amacıyla kullanan kişi ve kuruluşların sayısı gittikçe artmaya başlamıştır. İşletme ile ilgili olarak farklı amaçlarla da olsa, bilgi sahibi olmak isteyen bu taraflar işletmenin durumunu gösteren bilgiyi muhasebe bilgi sisteminden alabilmekte ve bu bilgiler ışığında fonksiyonlarını yerine getirerek geleceğe ait planlamalar yapabilmektedirler (Çakır, Sarıtaş ve Aygören, 2003).

4.2.2. Muhasebe Mesleğindeki Uygulayıcılar ve Mesleki Yargı

Muhasebe bilimi çok eski yıllardan beri süregelmesine rağmen ülkemizde muhasebe mesleğinin tarihi süreci 23 yıldır. Bu süre zarfında; muhasebe mesleğinde birçok değişim ve gelişme meydana gelmiştir. Fakat bu değişim ve gelişmelere rağmen muhasebe meslek mensubu adaylarının sahip olmaları gereken nitelikleri, yeterlilikleri ile faaliyetlerini sürdürmekte olan meslek mensuplarının koşulları, toplum karşısındaki statüsü, nitelikleri, yeterlilikleri, demografik yapıları, mesleğe yönelik tutumları gibi konularda istatistik veriler ya yaratılmamış ya da yetersiz kalmıştır (Banar ve Ekergil, 2010: 1). Bunun sonucunda muhasebe departmanlarında çalışan uygulayıcıların çalışma sistemlerinde birtakım bozulmalar meydana gelmiş ve karşılaştıkları problemlerin çözümünde yeterince etkili olamamışlardır. Böylece onların tuttıkları kayıtlardan doğrudan ya da dolaylı bir şekilde geniş kesimler olumsuz etkilenmiş ve bu durum da yaşayan bireylerin refah seviyelerini bozmuştur. Bu yüzden muhasebe mesleğindeki uygulayıcılar muhasebe bilincinin oluşmasında ve muhasebenin çalışma prensibinin sürdürülmesinde önemli bir etkiye sahip olmaktadır (Aymankuy ve Sarıoğlan, 2005).

4.2.3. Muhasebe Mesleğindeki Mesleki Sorumluluk

Mesleki sorumluluk konusuna muhasebe ve muhasebeci açısından baktığımızda, işletme ile ilgili tüm kişi ve kuruluşların ihtiyacına uygun bilgiyi üretirken sosyal sorumluluk duygusu ile hareket etme zorunluluğunun ön plana çıktığını görebiliriz. Çünkü muhasebe tarafından üretilen ve finansal tablolar ile yayımlanan ya da kullanıma sunulan bilgiler, toplumun tüm kesiminde ekonomik kaynakların dağılımı açısından büyük önem taşımaktadır. Geniş bir yelpaze içinde toplumun birçok kesiminden işletme ile ilgili bilgilere ihtiyaç duyan kişi ve kuruluşlar, muhasebe tarafında üretilen bilgilere dayanarak karar vermektedirler. Finansal tablolarla, bilgilerin hata sonucu ya da kasıtlı olarak yanlış sunulması ekonomik kaynakların haksız dağılımına neden olabileceği gibi toplumun refahını da önemli derecede etkileyebilir (Marşap, 1995: 7). Bu yüzden toplumun büyük bir bölümüne sağladığı bilgilerle, topluma yön veren muhasebe meslek mensuplarının görevlerini yerine getirirken oldukça objektif olması, toplumun çıkarlarını ve ahlaki değerleri ön planda tutması ve güvenilir olması mesleğin gerektirdiği en önemli sorumlulukları olarak karşımıza çıkmaktadır.

4.3. Muhasebe Mesleğinin Gelişimi ve Önemi

Muhasebe mesleğinin gelişiminin ekonomi tarihimiz içerisinde gösterdiği paralellik dünya ülkeleri ile göreceli olarak incelendiğinde çok yavaş ve başarısız denemelerle dolu olduğu görülmektedir. Pazar ekonomisi kurallarının ve özel işletmelerdeki gelişmelerin 1980'lere kadar gecikmesinin payı da bu konuda önemli bir rol oynamakta olup, özellikle aile şirketleri olarak gelişen ekonomik yapı ayrı bir olumsuz etken olarak da gözükmektedir. Muhasebe mesleğinin gösterdiği gelişmeler ve örgütlenme sürecinin son 20 yılda gerçekleştiği göz önüne alınırsa, muhasebe mesleğinin Türkiye için yeni bir meslek olarak nitelendirilmesi, oldukça doğru sayılabilecek bir yorumdur. Ancak meslek yasası ile oluşan örgütlenmenin olanaklarından faydalanarak mesleğin içeriği hususunda bir gelişme ve değişim yaptıklarını söylemek kolay olmaz. Çünkü muhasebe uygulamalarının, vergi uygulamaları dışında rasyonel kararlar alabilmeleri için yeterli mali bilgileri işletme yöneticilerine sağlayacak özelliklerden yoksun bulunduğu gözlenmektedir. Muhasebe mesleği gelişimi ona ihtiyaç duyan kurumların gelişimiyle paralellik taşır.

Ama bu mesleki gelişime ortam hazırlayacak kuruluşlarında katkılarını önemsemek gerekir (Aydoğdu, 2010).

Muhasebe mesleği toplum açısından direkt olarak mali alanda önem kazanmıştır. Çünkü lke bütçesinin en önemli gelir kalemi olan vergilerin işletme açısından hesaplanması ve ödenmesi öncelikle, ilk aşamada görev alan muhasebeciye bağlıdır. Mali yasalar, mali denetim ve yargı ne kadar iyi çalışırsa çalışsın, ilk aşamada nitelik ve nicelik olarak yeterli muhasebe meslek mensubuna sahip olmayan bir toplumda, vergi gelirini artırmaya ve iyi işleyen bir ekonomik yapıya sahip olmaya olanak yoktur (Kurtcebe, 2008: 27). Çünkü devlete hizmet eden işletmeler ödedikleri vergilerle kazançlarına devleti de ortak etmiş olmakta ve devlet de bu payını vergi olarak elde etmektedir. Bu da vergi görevinin tam ve zamanında yerine getirilmesinde önemli bir yere sahip olan muhasebecilerin, vergi kayıtlarının ve mali sistemin düzenlenmesinde etkin bir rol oynadığı için bir bakıma kamu görevini üstlenerek, devletin bu vergilerle sosyal, ekonomik ve politik alanda yapması gereken faaliyetleri yerine getirmesinde yardımcı olduğunu gösterir (Dakılı, 2008). Bu yüzden muhasebe mesleği muhasebe meslek mensupları bir toplum için olmazsa olmaz unsurlardandır diyebiliriz.

Muhasebe mesleği her ne kadar sadece işletmeler için faaliyet gösteren ekonomik bir yardımcı gibi görünse de, bu yönüyle toplumun çıkarlarına da hizmet ettiği yadsınamaz bir gerçektir. Çünkü muhasebe mesleği, işletmelerin ihtiyaç duyduğu bilgilerin elde edilmesinin yanında toplumun da yararına hizmet ederek, toplumun çıkarlarını korumaya yönelik faaliyetler oluşturmaktadır. Bu bağlamda işletmelerin verimli çalışmasına katkısı olan muhasebe ve meslek mensuplarının faaliyetleri sonucu toplumun kalkınmasında ve ekonomik sistemin işleyişinde olumlu bir hava oluşmakta ve bu durumda muhasebe mesleğinin toplum içerisinde insanlar tarafından saygı duyulan bir meslek olarak görülmesini sağlamaktadır (Işgden, 2007; Dalkılıç, 2008). Muhasebe mesleğinin, piyasada başarılı bir şekabet edebilen ve kamu çıkarını koruyan saygı değer ve değerli bir meslek olarak kalabilmesi için de değişiklikleri öngörmek ve değişikliklere liderlik edebilecek bir yapılanma içinde olunması gerekmektedir (Avder, 2007).

Bütün bu bilgiler ışığında işletmelerin ve toplumun faaliyetlerine yön veren muhasebe mesleğini; ‘‘ülkenin ekonomik bütünlüğünü oluşturan kurum, işletme, vakıf, kooperatif, vb... ekonomik birimlerin muhasebe ve denetleme işlerini yasalara, standartlara, ilkelere ve yöntemlere uygun tarafsız, nesnel, sır tutar ve güvenilir bir tutumla belirli bir yerde ve kendi sorumluluklarında veya ekonomik birimlerin yönetimi adına yapan kişilerin sürekli olarak edindikleri uğraş alanı’’ olarak tanımlayabiliriz (Yazıcı, 1986: 10).

4.4. Muhasebe Meslek Mensubu

Türkiye ‘de muhasebe alanında ortaya çıkan ihtiyaçlara cevap verebilmek amacıyla 1 Haziran 1989 tarihinde 3568 sayılı kanun ile bir devrim niteliği taşıyan mesleki bir düzenlemeye gidilmiştir. Bu mesleki düzenleme sayesinde Türkiye’de muhasebeciliğin diğer dünya ülkelerinde olduğu gibi yasal, kurumsal ve de bilimsel bir yapıya kavuşması hususunda önemli adımlar atılmıştır. 13 Haziran 1989 tarih ve 20194 no‘lu Resmi Gazete’de yayınlanarak yürürlüğe giren bu kanun, muhasebeciliği her yönüyle düzenlemekte ve ülkemizdeki tüm serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavirler için temel dayanak teşkil etmektedir (Yılancı, 1991: 172). Bu durum muhasebe mesleğinin belli bir düzene sahip olmasında, belli standartlara kavuşmasında ve diğer meslekler gibi uygulanabilir olarak gelecekte de insanlar için saygı duyulabilecek bir uğraş alanı olarak görülmesinde önemli rol oynamıştır.

Yukarıdaki bilgiler ışığında muhasebe meslek mensubunu; ‘‘işletmelerde faaliyetlerin ve işlemlerin sağlıklı ve güvenilir bir şekilde işleyişini sağlamak ve kaydetmek, faaliyet sonuçlarını ilgili mevzuat çerçevesinde denetlemek, değerlendirmeye tabi tutarak gerçek durumu işletme ile ilgili taraflara objektif bir şekilde sunma görevini yerine getiren, yüksek mesleki standartlara sahip, topluma karşı sorumluluk duygusu ile hareket eden ve bu bağlamda 3568 sayılı ‘‘ Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu’’ nun 2/A ve 2/B maddelerinde yazılı olan işlemleri yapan, aynı kanunun 4, 5 ve 9. Maddelerinde yer alan genel ve özel şartları taşıyan kişiler’’ olarak tanımlayabiliriz (Ayboğa, 2003: 331). Tanımdan da anlaşılacağı üzere muhasebe meslek mensuplarını, belli standartlar çerçevesinde işletmelerin mali işlerinde

faaliyet göstermeleri yanında, topluma hizmet etme gibi sosyal sorumluluk sahibi olan bireyler olarak da düşünebiliriz.

13 Haziran 1989 tarihinde 20194 no 'lu Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 3568 sayılı bu kanun ile muhasebe meslek mensupları;

- Serbest Muhasebeci (SM)
- Serbest Muhasebeci Mali Müşavir (SMMM)
- Yeminli Mali Müşavir (YMM)

adı ile 3 grup altında toplanmıştır (Yılancı, 1991: 172).

4.4.1. Muhasebe Meslek Mensubu Olmanın Genel Şartları

13 Haziran 1989 tarihinde, 20194 no 'lu Resmi Gazete'de yayınlanarak yürürlüğe giren 3568 sayılı kanuna göre; serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavir olabilmenin genel şartlarını şu şekilde açıklayabiliriz (www.alomaliye.com):

- T.C. vatandaşı olmak (yabancı serbest muhasebeci mali müşavirler hakkındaki hüküm saklıdır),
- Medeni hakları kullanma ehliyetine sahip bulunmak.
- Kamu haklarından mahrum bulunmamak,
- Taksirli suçlar hariç olmak üzere; affa uğramış olsalar dahi ağır hapis veya 5 yıldan fazla hapis yahut zimmet, ihtilas, irtikap, rüşvet, hırsızlık, dolandırıcılık sahtecilik, inancı kötüye kullanma, dolanlı iflas gibi yüz kızartıcı suçlar ile istimal ve istihlak kaçakçılığı dışında kalan kaçakçılık suçları, resmi ihale ve alım satımlara fesat karıştırma veya Devlet sırlarını açığa vurma, vergi kaçakçılığı veya vergi kaçakçılığına teşebbüs suçlarından hüküm giymiş bulunmamak,
- Ceza veya disiplin soruşturması sonucunda memuriyetten çıkarılmış olmamak,
- Meslek, şeref ve haysiyetine uymayan durumları bulunmamak.

4.4.2. Muhasebe Meslek Mensubu Olmanın Özel Şartları ve Kapsamı

Serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavir olabilmenin özel şartlarını ise şu şekilde açıklayabiliriz:

4.4.2.1. Serbest Muhasebeci (SM)

Serbest muhasebeci, ticari faaliyet gösteren gerçek ve tüzel kişilere ait işletmelerin muhasebe ilkeleri ve hükümleri gereğince, defterini tutan, bilanço, kar zarar tablosu ve beyannameler ile diğer belgelerini düzenleyen kişidir. Serbest muhasebeciler, büro ortamında ve oturarak görev yaparlar. Görev sırasında birinci derecede verilerle ilgilidirler. Çalışma koşulları düzenlidir. Kişi çalışırken, zaman zaman işletme sahipleriyle, vergi daireleri personeliyle, Sosyal Sigortalar Kurumu personeliyle, bağlı olduğu meslek kuruluşlarıyla ve meslektaşlarıyla etkileşim halindedir (www.forumdas.net). Serbest muhasebeci olarak görev yapmak isteyen bir kişi, 3568 sayılı kanun uyarınca; hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler konularında ön lisans seviyesinde öğrenim görmüş olmaları ile ticaret liseleri ve maliye meslek liselerinden mezun olarak staj şartını yerine getirmiş olmaları halinde, sınav şartı aranmaksızın sadece serbest muhasebeci unvanı ile çalışabilirler. Kanunda belirtilen staj süresi ön lisans seviyesinde mezun olanlar için 4 yıl, ticaret liselerinden ve maliye meslek liselerinden mezun olanlar için ise 6 yıl olarak belirlenmiştir. Serbest muhasebecilerin meslekte ilerlemeleri serbest muhasebeci mali müşavir unvanına hak kazanmaları ile gerçekleşebilmektedir. Serbest muhasebecilik mesleğinden, Serbest muhasebeci mali müşavir mesleğine geçmek için neler yapılması gerektiği ile ilgili bilgileri bir sonraki başlıkta ayrıntılarıyla incelenecektir.

Serbest Muhasebeci mesleği konusunda yapılan araştırmalar sonucunda; 1990-1991 döneminde 16 bin 466 olan serbest muhasebeci sayısı, 1996-97 döneminde 25 bin 059'a ulaştı. 2008 yılı ağustos ayı sonu itibarıyla bu sayı 28 bin 993 oldu. 2011 yılı sonu itibarıyla 13 bin 279'a düştü. 1994 yılında 25 bin 085 olan serbest muhasebeci sayısı % 7.31'lik artışla 2000 yılında 27 bin 064'e ulaştı. 1994 yılından 2011 yılına kadar olan on yedi yıllık sürede ise % 47 azalma meydana gelmiştir (www.turmob.org.tr).

4.4.2.2. Serbest Muhasebeci Mali Müşavir

Serbest Muhasebeci Mali Müşavir, serbest muhasebecilerin yaptığı tüm faaliyetleri yapabilmenin yanında; işletmelerin muhasebe sistemlerini kurmak ve geliştirmek, finans ve mali mevzuat konularında danışmanlık yapmak, mali tabloları, raporları ve beyannameleri düzenlemesinin yanında, bilirkişilik de yapabilir (www.amuhasebe.com). Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler kendi özel bürolarında ve denetim şirketlerinde çalışabilirler. Avrupa Birliğine kabul edilmemizin gündemde olduğu bugünlerde mali konulardaki uygulamaların değişmesi ve artmasına paralel olarak bu meslekte çalışan kişilerin sayısı ve bu kişilere duyulan ihtiyaç her geçen gün artmaktadır (www.kadinname.com).

3568 sayılı kanuna göre; Serbest Muhasebeci Mali Müşavir olabilmek için aşağıdaki özel şartlar aranmaktadır:

- Hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında eğitim veren fakülte ve yüksekokullardan veya denkliği Yükseköğretim Kurumunca tasdik edilmiş yabancı yükseköğretim kurumlarından en az lisans seviyesinde mezun olmak veya diğer öğretim kurumlarından lisans seviyesinde mezun olmakla beraber bu fıkrada belirtilen bilim dallarından lisansüstü seviyesinde diploma almış olmak,
- Staj amacıyla serbest muhasebeci mali müşavir veya yeminli mali müşavir yanında iki yıl çalışmış olmak,
- Serbest muhasebeci mali müşavirlik sınavını kazanmış olmak,
- Türkiye genelinde mali denetim yapan kamu bankalarının müfettişleri ile kanunları uyarınca vergi inceleme yetkisi almış olanlardan, bu yetkilerini aldıkları tarihten itibaren kamu kurum ve kuruluşlarında 8 yıllık hizmet süresini dolduranlar ile (a) bendinde sayılan konularda en az 8 yıl öğretim üyesi veya görevlisi olarak çalışmış bulunanlar için sınav şartı aranmaz,
- Serbest muhasebeci mali müşavirlik ruhsatını almış olmak.

Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik konusunda yapılan çalışmalarda; 1990-1991 döneminde 8 bin 755 olan serbest muhasebeci mali müşavir sayısı, 1996-97

döneminde 15 bin 983'e ulaştı. 2008 yılı ağustos ayı sonu itibariyle bu sayı 42 bin 686 oldu. 2011 yılı sonu itibariyle serbest muhasebeci mali müşavir sayısı 67 bin 135'e yükseldi. 1994 yılında 14 bin 282 olan serbest muhasebeci mali müşavir sayısı % 57'lik artışla 2000 yılında 22 bin 473'e ulaştı. 1994 yılından 2011 yılına kadar olan on yedi yıllık sürede ise artış oranı % 370 oldu. (www.turmob.org.tr).

4.4.2.3. Yeminli Mali Müşavir

Kişi ve şirketlere ait işletmelerin muhasebe sistemlerini kuran, geliştiren; muhasebe, finans ve mali (para ile ilgili) konularda belgelere dayanarak inceleme ve denetim yapan, mali tabloların ve beyannamelerin yasa ve yönetmelik hükümleri, muhasebe prensipleri ile muhasebe standartlarına uygunluğunu ve hesapların denetim standartlarına göre incelendiğini onaylayan kişidir (Yeminli Mali Müşavirler defter tutamazlar). Yeminli Mali Müşavirler yasa gereği olarak muhasebe bürosu açmamakta ve muhasebe bürolarına ortak olamamaktadır. Kendilerine özel Yeminli Mali Müşavirlik bürosu açabilirler ve özel işletmelerde çalışabilirler. Vergi ilişkileri, ticaret, hukuk, finans ve endüstri sektöründe meydana gelen gelişmelerin yarattığı mali ve ekonomik sorunların her geçen gün giderek daha karmaşık hale gelmesi meslek elemanlarına duyulan ihtiyacı artırmaktadır (www.bakterim.net).

3568 sayılı kanuna göre Yeminli Mali Müşavir olabilmek için aşağıdaki özel şartların yerine getirilmesi gerekir:

- En az 10 yıl serbest muhasebeci malî müşavirlik yapmış olmak,
- Yeminli malî müşavirlik sınavından başarılı olmak,
- Yeminli malî müşavir ruhsatını almış olmak.

Ayrıca, kanunlar uyarınca vergi inceleme yetkisi almış olanların, bu yetkiyi aldıkları tarihten itibaren kamu kurum ve kuruluşlarında geçen hizmet süreleri ile hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler dallarında öğretim üyeliği veya görevliliği yapmış olanların bu hizmetlerinde geçen süreleri serbest muhasebeci malî müşavirlikte geçmiş süre olarak kabul edilir ve kanunları uyarınca vergi inceleme yetkisi almış ve meslekî

yeterlilik sınavını vermiş olanlar ile yukarıda sayılan konularda profesörlük unvanı almış bulunanlar için sınav şartı aranmaz.

Yine, 3568 sayılı kanuna göre; Yeminli mali müşavirlik mesleğinin giriş şartlarını yerine getiren ve mesleğe kabul edilen kişiler, görevlerine fiilen başlamadan önce, Asliye Ticaret Mahkemesinde aşağıda yazılı şekilde yemin ederler:

“Yeminli malî müşavirlik mesleğinin, bir kamu hizmeti olduğunu bilerek, Türkiye Cumhuriyeti kanunlarına, meslekî kurallara ve meslek ahlakına uyacağıma, mesleğimi tam bir bağımsızlık, tarafsızlık ve dürüstlikle yerine getireceğime, üzerime aldığım işleri dikkat ve özenle yapacağıma, namusum ve şerefim üzerine yemin ederim.”

Sonuç olarak; Yeminli Mali Müşavirlik mesleğinde faaliyet gösteren kişi sayısı ile ilgili olarak yapılan araştırmalarda, 1990-1991 döneminde bin 887 olan yeminli mali müşavir sayısı, 1996-97 döneminde 2 bin 553'e ulaştı. 2008 yılı ağustos ayı sonu itibariyle bu sayı 3 bin 815 oldu. 2011 yılı sonu itibariyle ise 3 bin 895 oldu. 1994 yılında 2 bin 400 olan yeminli mali müşavir sayısı % 24.57'lik artışla 2000 yılında 3 bin 182'ye ulaştı. 1994 yılından 2011 yılına kadar olan on yedi yıllık sürede ise artış oranı % 32 oldu (www.turmob.org.tr).

Bütün bu bilgiler ışığında; yukarıda verdiğimiz bilgileri grafiksel olarak analiz ettiğimizde muhasebe meslek mensuplarının unvanlara göre dağılımı yıllara göre nasıl bir seyir izlediği şu şekilde ortaya çıkmaktadır:

Grafik 1: Muhasebe Meslek Mensuplarının Unvanlarına Göre Dağılım Grafiği

Kaynak: (www.turmob.org.tr)

Grafikte görüleceği üzere, unvanlara göre meslek mensubu sayısında sürekli bir artış mevcut. Ancak on yedi yıllık periyot dikkate alındığında en hızlı artış % 370 ile serbest muhasebeci mali müşavirlerde, bunu % 32 ile yeminli mali müşavirler takip etti. Serbest muhasebecilikle ilgili yapılan düzenlemenin sonucunda sınava girerek serbest muhasebeci mali müşavirlik unvanını kazanan serbest muhasebecilerin sayısında önemli bir artış gözlemlendi. Bunun bir sonucu olarak serbest muhasebeci sayısı baz alınan dönemler itibariyle % 47 gerilemiş oldu (www.turmob.org.tr).

4.5. Muhasebe Meslek Mensubunun Nitelikleri

Meslek etiği hangi meslekte olursa olsun kendi ahlaki kültürünü, kendi mesleki özelliklerine ve toplumsal sorumluluklarına uygun bir şekilde oluşturmakta veya oluşturmaya çalışmaktadır. Aynı zamanda da dünyanın her yerinde meslek mensupları tarafından uyulmaya çalışılmaktadır. Meslek etiği genellikle meslek mensuplarının kişisel insiyatifinde olan bir uygulama olduğu için, meslek mensuplarının yer aldıkları toplum, çevre ve mesleki eğitim sistemi de meslek etiğine verilen değerde önemli rolleri olan faktörlerdir. Muhasebe mesleğinde ise, mesleki etiğe verilen önem diğer mesleklere göre daha fazla olmaktadır. Çünkü muhasebe meslek mensuplarının, mesleki faaliyetlerini sürdürmeleri sırasında etik

yaklaşımlardan uzaklaşmaları, bulunulan ülkedeki çok geniş kesimlere etki etmektedir. Bu açıdan bakıldığında meslek mensuplarının etik kurallara bağlı kalması buldukları ülkelerdeki ekonomik, sosyal, siyasal, hatta kültürel yapılara ve oluşumlara doğrudan veya dolaylı olarak pozitif ya da negatif etkileri olacaktır (Aymanıuy ve Sarioğlan, 2005: 30). Bu yüzden; muhasebe meslek mensupları da, mesleği ile ilgili faaliyetlerini yerine getirirken meslek etiğine uygun davranışlar sergilemek zorunda olmasından dolayı birçok faktörü göz önünde bulundurmak zorundadır. Bu faktörlerin belirlenmesinde ise, yurt içinde; Maliye Bakanlığı tarafından yayınlanan Muhasebe Sistemi Uygulama Genel Tebliği (MSUGT), Türkiye Serbest Muhasebeci Mali Müşavirler ve Yeminli Mali Müşavirler Odası Birliği (TÜRMOB), 2499 Sayılı Sermaye Piyasası Kanunu (SPK), 3568 Sayılı Serbest Muhasebecilik, Serbest Muhasebeci Mali Müşavirlik ve Yeminli Mali Müşavirlik Kanunu, yurt dışından ise; Amerikan bağımsız kamu muhasebecileri (AICPA), Uluslararası Muhasebeciler Federasyonu (IFAC) ve Muhasebeciler için Etik Standartlar Kurulu (IESBA) gibi muhasebe alanında faaliyet gösteren kurum ve kuruluşların yapmış olduğu çalışmalardan faydalanılmıştır.

Sonuç olarak; gerek yurt içinde gerekse de yurt dışında muhasebe alanında faaliyet gösteren bu kurum ve kuruluşların yaptığı çalışmalara bağlı kalarak, muhasebe meslek mensuplarının meslek etiğine uygun olarak sahip olması gereken nitelikleri şu şekilde açıklayabiliriz (Pekdemir, 1999; Çiftçi ve Çiftçi, 2003; Çukacı, 2006; Subaşı, 2006; Ünsal, 2008; Özyürek, 2009; Sakarya ve Kara, 2010):

4.5.1. Sosyal Sorumluluk

Sosyal sorumluluk kavramını; çalışan kişilerin toplumun çıkarlarını ön planda tutmak üzere, ekonomik ve yasal şartlara, iş ahlakına, işletme içerisinde ve dışarısında özel veya tüzel kişilerin beklentilerine uygun çalışma stratejilerinin belirlenmesi ile topluma karşı duyulan yükümlülükler olarak tanımlayabiliriz. Tanımdan da anlaşılacağı üzere sosyal sorumluluk kavramı, toplumun menfaatleri ile ilgili bir konudur. Bu nedenle sosyal sorumluluk kavramında ön planda tutulması gereken kriter, yapılan her davranışın veya eylemin topluma olan etkisini değerlendirerek faaliyetleri gerçekleştirmektedir. Eğer çalışma hayatında toplumun yapısına aykırı veya çıkarlarını zedeleyecek karar ve davranışlar verilirse, bu durum

toplum içerisinde memnuniyetsizlik yaratacak ve bu yüzden topluma karşı hesap verme gibi bir yükümlülük doğuracaktır. Bu bağlamda, muhasebe elemanlarının da yaptığı faaliyetler neticesinde ortaya çıkan olumlu ve olumsuz durumları belirleyip, topluma aykırı davranışlardan kaçınmalı ve çıkabilecek olumsuz durumlara karşı akılcı ve bilinçli bir tavır sergileyerek, toplumun zarar görmesini engelleyecek önlemleri alması gerekmektedir. Bu şekilde çalışan bir muhasebe elemanı gerek topluma karşı gerekse de çalıştığı kurum ve kuruluşlara karşı sosyal sorumluluğunu yerine getirmiş olacak ve çalışma hayatında sürekli bir güven teşkil edecektir (Onaran, 1987; Eren, 1997).

4.5.2. Doğruluk ve Dürüstlük

Doğruluk; doğru sözlülük ve güvenilirliğe işaret eden bir kavram olarak nitelendirilebilirken, dürüstlük ise; adil, eşit ve tarafsız olma olarak tanımlanabilir (Kırel, 2000: 19). Ayrıca, doğruluk ve dürüstlük kavramı, kişinin kendi şahsına karşı tutumundan başlamak üzere, ilişkili bulunduğu bütün kişilere ve çevrelere karşı her türlü tutum ve davranışlarını ilgilendiren, ticarî faaliyetlerden kamu görevlerine kadar hayatın bütün alanlarında ve bütün mesleklerde aranan bir erdem olması yönüyle büyük önem arz etmektedir (www.islamgunesi.com).

Muhasebe mesleği de, genellikle ekonomik ve ticari faaliyetlerle ilgili olduğu için, muhasebe meslek mensuplarının güvenilir, doğru ve tarafsız olması diğer mesleklerde çalışanlara oranla daha fazla önem teşkil etmektedir. Ancak, gerek muhasebe alanında olsun gerekse de başka meslek alanlarında olsun, işletmede çalışan iş görenler, genelde kendi ekonomik ve bireysel çıkarına yönelik hareket etmelerinden dolayı, etik değerlere sahip olan mesleki ilişkiler genellikle dürüstlük, adalet ve güven unsurlarından uzaklaşmaktadır. Bu unsurların olmadığı bir meslek alanında güvenilir ilişkiler kurmak ve faaliyetler gerçekleştirmek zor hatta imkansız bir hal almaktadır. Bu yüzden muhasebe meslek mensuplarının yaptığı çalışmalarda; tüketicilere, müşterilere, çalışanlara ve rakiplere karşı bilinçli olarak zarar verecek, onların menfaatlerine ters düşecek bütün eylemlerden kaçınması gerekmektedir (Şimşek, 1999). Çünkü muhasebe meslek mensuplarının hizmete ya da sığa bakmaksızın, mesleki hizmetlerinin doğruluğunu koruyarak verdikleri kararlarda

objektif olmaları etik değerler konusunda önemle üzerinde durulmaktadır (Arslan, 2005).

4.5.3. İletişim Bilgisi

İletişim; bilgi ve anlayışın bir bireyden diğerine geçirilmesi sürecidir ve temel olarak insanlar arasında bir anlam köprüsü kurar. İletişimi kuran ve başlatan kişi, kendisini, duygu ve düşünce dünyasını, ilişkilerini, ilişkilerinin kendisindeki karşılıklarını açıklama ve karşısındakine iletmek ister. Kişilerin anlatma eylemlerinin iletişim açısından anlamı hem bilgi alışverişini gerçekleştirmek hem de anlaşılmasıdır (Kaypak, 2001: 24).

Muhasebe elemanlarının doğru bir iletişim anlayışına sahip olması; kişisel becerilerinin daha çabuk gelişmesine, meslekte karşılaşılabilecek sorunlara daha hızlı çözüm getirmesine, çalışma arkadaşlarıyla iş uyumunun artmasına, meslekte kullanılacak olan kaynakların doğru zamanda ve doğru yerde kullanılarak işlerin en verimli şekilde yapılmasına olanak sağlamaktadır. Ayrıca, küreselleşmenin etkisi ile ülkeler arasında sınırların kalkması sonucunda doğru bir iletişim bilgisi ile gelişen teknolojiye ve yeniliklere ayak uydurmak, muhasebe mesleği açısından büyük önem arz etmektedir.

4.5.4. Entelektüel Beceriler

(The Big 8, 1989; AECC, 1990)' a göre; entelektüel beceriye sahip olan muhasebe elemanları; beklenmedik sorunlara çözüm bulabilme, sorunları teşhis etme ve mümkünse önceden görme, kabul gören çözüm yolları bulma, belirli bir duruma veya olaya hükmeden güçleri anlama ve bunların etkilerini önceden tahmin etme, etik meseleleri belirleme ve bu değerlere sahip çıkma, beklenmedik isteklere yanıt verebilme, kısıtlı kaynaklar arasında öncelikleri belirleyebilme ve gerektiği gibi işleri örgütleyebilme gibi becerilere sahip olabilir (Aktaran:Başar, 2007: 62). Bu da, muhasebe mesleğinin başarısında sürekliliğin sağlanmasına olanak sağlarken, çalışanlarda ise; bilgi, deneyim ve becerilerin gelişmesine katkıda bulunmuştur.

4.5.5. Mesleki Özen

Muhasebe meslek mensuplarının yaptığı işlerde, mesleğine verdiği önem ve gösterdiği özen, işlerin daha düzgün ve doğru bir şekilde yapılmasına olanak sağlamaktadır. Muhasebe meslek mensupları mesleğinde ne kadar tecrübeli ve uzmanlaşmış olsalar da, mesleğin her aşamasında genel kabul görmüş meslek standartlarına, kanun, tüzük, yönetmelik ve tebliğlere uymalı ve mesleğin gerektirdiği dikkat ve özeni göstermek zorundadır. Mesleki uygulama esnasında gereken önemin ve özenin gösterilmemesi yapılan işlerin kalitesini ve geçerliliğini olumsuz yönde etkileyecektir (İnam, 2007).

4.5.6. Gizlilik

Muhasebe meslek mensubu; görevleri esnasında mesleki ilişkiler sonucu elde ettiği bilgileri saklı tutmalı ve bir başka şahıs veya kurumlarla paylaşmamalıdır. Zaten mesleki gizlilikteki en önemli amaç; kişilerin ve kurumların çıkarları ve yaşamları ile ilgili bilgileri korumanın yanında yönetimin de gizliliğini korumaktır (Eken, 1993). Bu durum, muhasebe meslek mensuplarının mesleki çalışmalarında gizlilik esasına uygun davranışlarda bulunarak mesleki güvenilirliğinin artmasını sağlayacaktır. Ancak elde edilen verilerin topluma veya başka kişilere zarar verecek unsurlardan oluşması durumunda, meslek mensubunun bu bilgileri paylaşması da gizlilik kadar zorunlu bir davranış olarak ön plana çıkacaktır.

4.5.7. Bağımsızlık

Bağımsızlık, basit bir anlatımla, insanın başkasının vesayet ve baskısında kalmadan kendi iradesiyle karar verme olanağına sahip olmasıdır. Bağımsızlık, bireysel bir ayrıcalık değil, toplumsal yaşam biçimidir (Çevik, 2006: 12). Bağımsızlık kavramı mesleki çalışmalarda ise, hizmeti gerçekleştiren kişinin yaptığı işte kendine herhangi bir müdahalede bulunulmaması ve kişisel deneyimlerini rahat bir şekilde ifade etmesi ile mümkün olabilmektedir. Muhasebe mesleğinde çalışanların yaptıkları hizmetlerde kendi işlerinde bağımsız olarak çalışması hem verimlerini artırmalarında hem de verilen hizmetlerden yararlanacak olan kişilerin kaliteli hizmet alması konusunda önemli bir husus olarak görülmektedir.

4.5.8. Mesleki Yeterlilik

Mesleki yeterlilik, bir işi yapma gücünü sağlayan özel bilgi, ehliyet sahibi olma durumu olarak ifade edilebilir. Mesleki yeterlilikte, belirli bir göreve en uygun kişilerin getirilmesi sistemi olarak tanımlanan “liyakat ilkesi” nin benimsenerek hayata geçirilmesi, bir başka deyişle işin layığıyla yapılabilmesi için, işi yapacak meslek mensubunun taşınması gereken asgari niteliklerin tüm ayrıntıları ile ortaya konulması gerekir. Meslek mensubunun mesleki yeterliliğe sahip olabilmesi için belli koşulların yerine getirilmesi gerekir. Bu koşulların “objektif” bir kritere bağlanması bir zorunluluktur. Bunun yolu ise ilgili adayları bilgili olması öngörülen konularda ve belirli uzmanlık alanları itibarıyla, düzenleyici otorite tarafından yetkilendirilmiş bir kurum tarafından yapılacak sınavlara tabi tutmaktan ve bu sınavlardan başarılı olma zorunluluğu getirilmeden geçtiği hususunda fikir birliğine varmışlardır. Mesleki yeterliliğin ölçülmesinde temel çözüm; koşulları, kuralları ve içeriği önceden belirlenmiş bir sınava dayanmaktadır (Bayazıtlı ve Çelik, 2003: 3). Muhasebe faaliyetlerinin gerçekleştirilmesinde etkili olan muhasebe meslek mensupları da kuralları ve içeriği önceden belirlenmiş olan bu sınavlarda başarılı olarak mesleki yeterliliklerini tamamlamaları ile birlikte; serbest muhasebeci, serbest muhasebeci mali müşavir ve yeminli mali müşavir gibi unvanlar elde etmektedir.

4.5.9. Genel Bilgi Yapısı

(The Big 8, 1989; AECC, 1990)’a göre; muhasebe mesleğine yeni girecek olan meslek mensubunun psikoloji, ekonomi, matematik, istatistik, hukuk, iktisat, maliye, işletme, muhasebe, bankacılık, kamu yönetimi ve siyasal bilimler konularında bilgi temelini olması gerekir. Ayrıca, tarihteki fikir ve olayların akışını ve günümüzdeki farklı kültürleri bilmesi, kişisel ve sosyal değerlerin farkında olması ve ekonomik, sosyal politik konu ve fikirlerden ve güçlerden haberdar olması ve hatta sanat edebiyat ve bilim konularında değerlendirmeler yapabilecek bilgi düzeyine sahip olması gerekir (Aktaran:Başar, 2007: 63). Bu şekilde çok hızlı büyüyen ve gelişen işletmelerin çeşitli ihtiyaçlarına karşılık verilerek, mesleki yeniliklere ve değişimlere daha hızlı ayak uydurma şansı elde edilebilir.

4.6. Muhasebe Meslek Mensuplarının Sorunları

İçinde bulunduğumuz bilgi çağında muhasebeye olan ihtiyaç nedeniyle, muhasebe ve muhasebe meslek mensubunun önemi artmış, bu da meslekle ilgili bazı sorumlulukları meydana getirmiştir. Muhasebeci bu bağlamda; yasaların belirttiği doğruları yapmak ve yapılan bütün faaliyetlerde devletin çıkarlarını gözeterek devlete karşı, toplumun güvenini sarsıcı ve toplumu yanıltıcı finansal mesajlar vermekten kaçınıp, toplumun ihtiyaç duyduğu bilgileri sağlama yönüyle topluma karşı, mesleki kuruluşların muhasebe mesleğinin imajını, saygınlığını sağlama amacı ile belirlediği standart ve kurallara uygun davranış ve faaliyetlerde bulunarak meslek kuruluşlarına karşı, müşterinin çıkarlarını gözetmek, yol gösterici olmak, müşteri ile ilgili edinilen özel bilgileri saklı tutarak mesleki güvenilirlik sağlama konusunda müşterilerine karşı sorumlulukları olan bir meslek haline gelmeye başlamıştır (Daştan, 2001). Bu sorumluluklar neticesinde, günümüzde muhasebeden yararlanan ve muhasebeye bağımlı olan kişi ve kurumların sayısı gittikçe artmakta ayrıca ihtiyaçların karşılanması adına muhasebeciden doğru ve güvenilir bilginin kendilerine zamanında ulaştırılması ile ilgili olarak beklentiler ortaya çıkmaktadır. Bütün bu faaliyetlerin yerine getirilmesi ve mesleğin başarılı şekilde sürdürülebilmesi için, gerek kişilerin gerekse de kurumların muhasebecilerin sorunlarına duyarlı olması ve faaliyette buldukları muhasebe meslek mensuplarının ihtiyaçlarına cevap verecek davranışlarda bulunulması gerekmektedir.

Kişi ve kurumlar için önemli bir yeri olan muhasebe mesleğinin ve muhasebe meslek mensuplarının sorunlarını şu şekilde sıralayabiliriz:

- Öğretim sistemimizin genellikle teorik kalması ve pratiğe yeterince önem verilmeyişi ve ezberci bir sistem yaratılmış olmasından dolayı iş gücü piyasasının genel sorunlarından biri olan nitelikli eleman eksikliği muhasebe mesleğinde de önemli sorunların başında gelmektedir (Biyen, 2011: 14).
- Muhasebe eğitimi almış öğrencilere, işletmelerde muhasebe alanında staj yapma imkânları sağlanmalıdır. Böylece, işletmeler tarafından istihdam edilecek muhasebe elemanları daha önceden iş ortamını tanıyabilecekler ve kadrolu çalışmaya başladıkları zamanda önemli zorluklarla

karşılaşmayacaklardır. Bu durum meslekte kaliteli elemanların yetişmesi konusunda önemli bir unsur olarak görülmektedir (Çürük ve Doğan, 2002: 123).

- Muhasebeciler mükelleflerin kendilerine sunduğu belgelerin düzenli olmasını, doğru, güvenilir ve yanıltıcı olmayan bilgilerden oluşmasını isterler. Çünkü bu bilgiler ne kadar geçerli ve güvenilir olursa muhasebecinin yaptığı işin kalitesi ve başarısı da o denli artar (Uzay ve Güngör, 2004).
- Mesleğe yeni başlayan muhasebe meslek mensubunun, gerekli unvanları alana kadar uğraştığı yoğun mevzuatlar (staj, sınav, beklenmesi gereken süre vb.) muhasebecilerin temel sorunları arasında yer almaktadır.
- Toplum halinde yaşayan bireylerin genel olarak arzu ettikleri hususlardan biri de saygın bir mesleğe sahip olmaktır. Bu ekonomik nedenler yanında ayrıca sosyal bir gereksinimdir. Ancak meslek mensuplarının verdiği beyanlara bakılırsa çok önemli bir kısmı mesleklerinin hak ettiği saygınlıkta olmadığını düşünmektedir (Biyar, 2011: 17).
- Muhasebecilerin sahip olduğu müşterilerinin muhasebe hizmeti karşılığında vermeleri gereken ücretlerini zamanında ödememeleri ve ücretlerin tahsilatı konusunda yaşanan sıkıntılar, muhasebe meslek mensuplarının görevlerini yerine getirmelerinde engel olmaktadır.
- Mesleğin sürdürülebilirliği gelecekteki konumunun iyi olmasından, kanuni düzenlemeler çerçevesinde hak ettiği yere ulaşmasına kadar çok geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bir meslek ne kadar sürdürülebilir kabul edilirse o kadar tercih edilir ve mensupları tarafından sahiplenilir (Biyar, 2011: 19). Bu yüzden muhasebe mesleğinin sürekliliğinin sağlanması ve gelecekte de saygın bir meslek olarak icra edilebilmesi için bazı tedbirler almak gerekmektedir.

- Muhasebecilik mesleği, bir işletmenin ekonomik alanda kalbi konumunda olmasına rağmen, zaman zaman yöneticilerin işletmenin faaliyetlerini yerine getiren muhasebe meslek mensubuna güvenmemesi ve yapılan işlerden sonra gerekli itibarı göstermemesi muhasebecilerin temel sorunları arasında yer almaktadır.
- Haksız rekabet, muhasebe meslek mensuplarının karşılaştığı en önemli mesleki sorunlardan biridir. Haksız rekabeti önlemek için meslek ahlakına ilişkin düzenlemelerin uygulamaya geçirilmesi ve mesleğin güvenini sarsacak hareketlerde bulunanların mutlaka ayırt edilerek belirlenmesi ve bunlara köklü çözümler getirilmesi gerekmektedir (Uzay ve Güngör, 2004).
- Muhasebe mesleğinde çalışma saatlerinin uzun olması ve tatil olanağının kısıtlı olması, muhasebe meslek mensuplarının yıpranmalarına neden olmakta ve bu da mesleki bir sorun olarak görölmektedir.
- Aynı mesleği yapan muhasebe meslek mensupları arasında dayanışma ve işbirliğinin olmaması, çalışanların sorunları olarak görölebilir.
- Süresinde gönderilmeyen beyannameler nedeniyle kesilen cezalar yine meslek çalışanlarının sorunları arasında görölebilir (www.huseyinust.com).

Bu bölümde, muhasebe meslek mensuplarının sorunlarına karşı sunulabilecek alternatif çözümler önerileri, tezimizin sonuç ve öneriler kısmında ayrıntılı olarak incelenmiştir.

5.BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN BULGULARI

Bu bölümde; araştırmanın bulgularına ilişkin sayısal verilere yer verilmiş olup, bu veriler araştırmanın amacına uygun olan çeşitli istatistiksel analizlerle değerlendirilerek, araştırmanın sonuç ve önerilerine ilişkin detaylara yer verilmiştir.

5.1. Demografik Değişkenlere Bağlı Bulgular

Araştırmamıza katılan, Hatay bölgesinde faaliyet gösteren 55 muhasebe meslek mensubuna yönelik demografik özellikler aşağıdaki çizelgelerde gösterilmiştir. Bu çizelgelerde örneklemimizi oluşturan muhasebe meslek mensuplarının; cinsiyeti, yaş grubu, eğitim durumu, medeni durumu, çocuk sayısı, aylık geliri, hizmet süresi, çalışma biçimi, departmanda çalıştığı kişi sayısı, muhasebe eğitimi alıp almadığı ve muhasebe mesleğini isteyerek seçip seçmediği ile ilgili bilgilerin durumları, ayrı ayrı çizelgeler şeklinde gösterilmiştir.

Çizelge 1: Muhasebe Meslek Mensuplarının Cinsiyetlerine Göre Dağılımı

Cinsiyet	Frekans (F)	Yüzde (%)
Bayan	26	47,3
Bay	29	52,7
Toplam	55	100,0

Çizelge 1'e göre; anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet yönünden dağılımları incelendiğinde, Bayanların 26 kişi (%47,3) ve Bayların ise 29 kişi (%52,7) olduğu görülmektedir. Bu bilgilerden hareketle, muhasebe mesleğinde faaliyet gösteren bayanların ve bayların, çalışma oranlarının birbirine yakın olduğu sonucuna varabiliriz.

Çizelge 2: Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Gruplarına Göre Dağılımı

Yaş Grupları	Frekans (F)	Yüzde (%)
24 yaş ve altı	5	9,1
25-34	30	54,5
35-44	15	27,3
45 yaş ve üstü	5	9,1
Toplam	55	100,0

Çizelge 2'ye göre yaş grupları incelendiğinde; anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının yaş grupları yönünden dağılımları, 24 yaş ve altı kişi sayısı 5 (%9,1), 25-34 yaş arası kişi sayısı 30 (%54,5), 35-44 yaş arası kişi sayısı 15 (%27,3), 45 yaş ve üstü kişi sayısı 5 (%9,1) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden hareketle, muhasebe meslek mensuplarının diğer yaş gruplarına oranla, 25-34 yaş aralığında muhasebe mesleğinde yoğun olarak faaliyet gösterdikleri sonucuna varabiliriz.

Çizelge 3: Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumlarına Göre Dağılımı

Eğitim Durumu	Frekans (F)	Yüzde (%)
İlköğretim	1	1,8
Ortaöğretim	7	12,7
Ön Lisans	14	25,5
Lisans	27	49,1
Yüksek Lisans	6	10,9
Toplam	55	100,0

Çizelge 3'e göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının eğitim gruplarına göre dağılımı incelendiğinde; İlköğretim mezunu kişi sayısı 1 (%1,8), Ortaöğretim mezunu kişi sayısı 7 (%12,7), Ön Lisans mezunu kişi sayısı 14 (%25,5), Lisans mezunu kişi sayısı 27 (%49,1), Yüksek Lisans mezunu kişi sayısı ise 6 (%10,9) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden hareketle, anketimize katkı sağlayan muhasebe meslek mensuplarının hemen hemene yarısının, %49,1 gibi bir oranla Lisans mezunu oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 4:Muhasebe Meslek Mensuplarının Medeni Durumlarına Göre Dağılımı

Medeni Durum	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evli	23	41,8
Bekar	32	58,2
Toplam	55	100,0

Çizelge 4'e göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının medeni durumlarının dağılımı incelendiğinde; Evli olan kişi sayısı 23 (%41,8) ve Bekar olan kişi sayısı ise 32 (%58,2) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden muhasebe mesleğinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının, medeni durumlarının yoğunluk olarak bekar olduğu görülmektedir.

Çizelge 5:Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelirlerine Göre Dağılımı

Aylık Gelir	Frekans (F)	Yüzde (%)
0-499 TL	3	5,5
500-999 TL	18	32,7
1000-1499 TL	19	34,5
1500-1999 TL	10	18,2
2000 TL ve üstü	5	9,1
Toplam	55	100,0

Çizelge 5'e göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının aylık gelirlerinin dağılımı incelendiğinde; aylık olarak 0-499 TL arası alan kişi sayısı 3 (%5,5), 500-999 TL arası alan kişi sayısı 18 (%32,7), 1000-14999 TL arası alan kişi sayısı 19 (%34,5), 1500-1999 TL arası alan kişi sayısı 10 (%18,2), 2000 TL ve üstü alan kişi sayısı ise 5 (%9,1) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden muhasebe meslek mensubu olarak faaliyet gösteren kişilerin yoğunluk olarak, aylık 500-999 TL (%32,7) ile 1000-1499 TL (%34,5) arasında maaş aldıkları görülmektedir.

Çizelge 6:Muhasebe Meslek Mensuplarının Hizmet Sürelerine Göre Dağılımı

Hizmet Süreleri	Frekans (F)	Yüzde (%)
5 yıl ve altında	29	52,7
6-9 yıl	18	32,7
10 yıl ve üzeri	8	14,5
Toplam	55	100,0

Çizelge 6'ya göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının hizmet sürelerinin dağılımı incelendiğinde; muhasebe mesleğinde yaklaşık 5 yıl ve altında hizmet eden kişi sayısı 29 (%52,7), 6-9 yıl arasında hizmet süresine sahip olan kişi sayısı 18 (%32,7), 10 yıl ve üzeri hizmet süresine sahip olan kişi sayısı ise 8 (%14,5) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden muhasebe meslek mensupları içerisinde 29 kişi (%52,7) ile 5 yıl ve altında hizmet edenlerin daha çoğunlukta olduğu sonucuna varabiliriz.

Çizelge 7: Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Biçimlerine Göre Dağılımı

Çalışma Biçimi	Frekans (F)	Yüzde (%)
Kadrolu (Daimi)	30	54,5
Sözleşmeli (Geçici)	25	45,5
Toplam	55	100,0

Çizelge 7'ye göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının çalışma biçimlerinin dağılımı incelendiğinde; mesleğinde Kadrolu (Daimi) çalışan kişi sayısı 30 (%54,5) iken, Sözleşmeli çalışan kişi sayısı ise 25 (%45,5) olarak görülmektedir. Bu bilgilerden, muhasebe mesleğinde Kadrolu (Daimi) çalışanlarının sayısının, Sözleşmeli olarak çalışanların sayısından fazla olduğunu görmekteyiz.

Çizelge 8: Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sayısına Göre Dağılımı

Çocuk Sayısı	Frekans (F)	Yüzde (%)
Yok	34	61,8
1-2	17	30,9
3 ve üzeri	4	7,3
Toplam	55	100,0

Çizelge 8'e göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının iş yerinde çalıştığı kişi sayısının dağılımı incelendiğinde; iş yerinde çocuğu olmayan çalışanların sayısı 34 (%61,8), 1 veya 2 çocuğu olan çalışanların sayısı 17 (%30,9), 3 veya üzerinde çocuğu olan çalışanların sayısı ise 4 (%7,3) olarak görülmektedir. Bu bilgiler neticesinde, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe elemanlarının çocuk sayısı incelendiğinde, çocuğu olmayanların yoğunlukta olduğu görülmektedir.

Çizelge 9: Muhasebe Meslek Mensuplarının, Muhasebe Eğitimi Alanların ve Almayanların Sayısına Göre Dağılımı

Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evet	48	87,3
Hayır	7	12,7
Toplam	55	100,0

Çizelge 9'a göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının mesleğe başlamadan önce muhasebe eğitimi alıp almadıklarının dağılımı incelendiğinde; Evet diyen kişi sayısı 48 (%87,3) olarak görülürken, Hayır diyenlerin sayısı ise 7 (%12,7) olarak görülmüştür. Bu bilgiler neticesinde, muhasebe meslek mensuplarının büyük çoğunluğunun mesleğe başlamadan önce muhasebe eğitimi aldığı sonucuna varabiliriz.

Çizelge 10: Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleği İsteyerek Seçip Seçmediklerine Göre Sayısal Dağılımı

Muhasebe Mesleğini İsteyerek mi Seçtiniz?	Frekans (F)	Yüzde (%)
Evet	38	69,1
Hayır	17	30,9
Toplam	55	100,0

Çizelge 10'a göre anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının mesleklerini isteyerek seçip seçmediklerine ilişkin yapılan değerlendirmenin dağılımı incelendiğinde; mesleğini isteyerek seçenlerin sayısı 38 (%69,1) iken, mesleğini isteyerek seçmeyenlerin sayısı 17 (%30,9) olarak görülmüştür. Bu bilgilerden muhasebe mesleğini yerine getiren muhasebe meslek mensuplarının çoğunlukla mesleğini isteyerek seçtikleri sonucuna varabiliriz.

Çizelge 11: Ankete Katılanların Demografik özellikleri

Değişkenler	Değer	Frekans (F)	Yüzde(%)	Toplam	
				F	%
Cinsiyet	Bayan	26	47,3	55	100
	Bay	29	52,7		
Yaş Grupları	24 yaş ve altı	5	9,1	55	100
	25-34	30	54,5		
	35-44	15	27,3		
	45 yaş ve üstü	5	9,1		
Eğitim Durumu	İlköğretim	1	1,8	55	100
	Ortaöğretim	7	12,7		
	Ön Lisans	14	25,5		
	Lisans	27	49,1		
	Yüksek Lisans	6	10,9		
Medeni Durum	Evli	23	41,8	55	100
	Bekar	32	58,2		
Aylık Gelir	0-499 TL	3	5,5	55	100
	500-999 TL	18	32,7		
	1000-1499 TL	19	34,5		
	1500-1999 TL	10	18,2		
	2000 TL ve üstü	5	9,1		
Hizmet Süresi	5 yıl ve altında	29	52,7	55	100
	6-9 yıl	18	32,7		
	10 yıl ve üzeri	8	14,5		
Çalışma Biçimleri	Kadroolu(Daimi)	30	54,5	55	100
	Sözleşmeli(Geçici)	25	45,5		
Çocuk Sayısı	Yok	34	61,8	55	100
	1-2	17	30,9		
	3 ve üzeri	4	7,3		
Muhasebe Eğitimi Aldınız mı?	Evet	48	87,3	55	100
	Hayır	7	12,7		
Muhasebe Mesleğini İsteyerek mi Seçtiniz?	Evet	38	69,1	55	100
	Hayır	17	30,9		

5.2. Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaptıkları İşleriyle İlgili Memnuniyet Derecelerinin Değerlendirilmesi

Hatay Bölgesi'nde faaliyet gösteren Konaklama İşletmelerinin muhasebe departmanında çalışan muhasebe meslek mensuplarının, işleri ile ilgili memnuniyet derecelerini belirlemeye yönelik olan her bir soruya verdikleri cevap sıklığı ve yüzdeler dağılımları aşağıda değerlendirilmiştir.

Çizelge 12: Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	2	3,6	3,49
Memnun Değilim	8	14,5	
Kararsızım	13	23,6	
Memnunum	25	45,5	
Çok Memnunum	7	12,7	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 12'ye göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %45,5 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %23,6 ile "*kararsızım*", %14,5 ile "*memnun değilim*" ve %12,7 ile "*çok memnunum*" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %3,6 ile "*hiç memnun değilim*" diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,49 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerinde meşgul olmalarının, kendilerini memnun ettiği sonucuna varabiliriz.

Çizelge 13: Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanağının Olması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,05
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	9	16,4	
Memnunum	31	56,4	
Çok Memnunum	14	25,5	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 13'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağının olması bakımından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %56,4 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %25,5 ile "*çok memnunum*", %16,4 ile "*kararsızım*" ve %1,8 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının "*hiç memnun değilim*" seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,05 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerinde tek başına çalışma olanağına sahip olmaları durumunda, işinden memnun olacakları sonucuna ulaşabiliriz.

Çizelge 14: Muhasebe ile İlgili İşimde Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	1	1,8	3,73
Memnun Değilim	4	7,3	
Kararsızım	12	21,8	
Memnunum	30	54,5	
Çok Memnunum	8	14,5	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 14'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %54,5 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %21,8 ile "*kararsızım*", %14,5 ile "*çok memnunum*" ve %7,3 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %1,8 ile "*hiç memnun değilim*" diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,73 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerinde ara sıra değişik şeyler yapabilme şansları olmasından dolayı memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 15: Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda ‘Saygın Bir Kişi Olma’ Şansını Bana Vermesi Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,15
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	7	12,7	
Memnunum	30	54,5	
Çok Memnunum	17	30,9	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 15’e göre, Muhasebe meslek mensuplarının *‘Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda ‘saygın bir kişi olma’ şansını bana vermesi açısından’* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %54,5 ile *‘memnunum’* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %30,9 ile *‘çok memnunum’*, %12,7 ile *‘kararsızım’* ve %1,8 ile *‘memnun değilim’* diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *‘hiç memnun değilim’* seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca, **4,15 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleğinin toplum içerisinde saygın bir meslek konumunda görülmesi ve kişisel olarak da mesleki saygınlığa sahip olmalarından dolayı memnun oldukları sonucuna katılabiliriz.

Çizelge 16: Muhasebe ile İlgili İşimde Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	2	3,6	3,75
Memnun Değilim	3	5,5	
Kararsızım	13	23,6	
Memnunum	26	47,3	
Çok Memnunum	11	20,0	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 16’ya göre, Muhasebe meslek mensuplarının *‘Muhasebe ile ilgili işimde amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından’* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %47,3 ile *‘memnunum’* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %23,6 ile *‘kararsızım’*, %20,0 ile *‘çok memnunum’* ve %5,5 ile *‘memnun değilim’* diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %3,6 ile *‘hiç memnun değilim’* diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca, **3,75**

ortalama (mean) değeri ile, ankete katılanların mesleğini icra ederken amirlerinin idare tarzından memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 17: Muhasebe ile İlgili İşimde Amirimin Karar Vermedeki Yeteneği Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	1	1,8	3,71
Memnun Değilim	3	5,5	
Kararsızım	15	27,3	
Memnunum	28	50,9	
Çok Memnunum	8	14,5	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 17'ye göre, Muhasebe meslek mensuplarının "**Muhasebe ile ilgili işimde amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından**" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %50,9 ile "**memnunum**" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %27,3 ile "**kararsızım**", %14,5 ile "**çok memnunum**" ve %5,5 ile "**memnun değilim**" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %1,8 ile "**hiç memnun değilim**" diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,71 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların amirlerinin yapılacak işlerle ilgili karar verme yeteneklerinden memnun olduğu sonucuna varabiliriz.

Çizelge 18: Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	3,91
Memnun Değilim	2	3,6	
Kararsızım	12	21,8	
Memnunum	30	54,5	
Çok Memnunum	11	20,0	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 18'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "**Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından**" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %54,5 ile "**memnunum**" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %21,8 ile "**kararsızım**", %20,0 ile "**çok memnunum**" ve %3,6 ile "**memnun değilim**"

diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *“hiç memnun değilim”* seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **3,91 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların meslekleri ile ilgili faaliyetlerini gerçekleştirirken, vicdanlarına aykırı olmayan şeyleri yapmalarından dolayı memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 19: Muhasebe ile İlgili İşimin, Bana Sabit Bir İş İmkânı Sağlaması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,07
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	11	20,0	
Memnunum	26	47,3	
Çok Memnunum	17	30,9	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 19’a göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimin, bana sabit bir iş imkanı sağlaması bakımından”* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %47,3 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %30,9 ile *“çok memnunum”*, %20,0 ile *“kararsızım”* ve %1,8 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *“hiç memnun değilim”* seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,07 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleğini seçmeleri sayesinde sabit bir iş imkanına sahip olmalarının kendilerinde memnurluk yarattığı sonucuna ulaşabiliriz.

Çizelge 20: Muhasebe ile İlgili İşimde, Başkaları İçin Bir Şeyler Yapabilme Olanığına Sahip Olmam Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	1	1,8	4,00
Memnun Değilim	0	0	
Kararsızım	7	12,7	
Memnunum	37	67,3	
Çok Memnunum	10	18,2	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 20'ye göre, Muhasebe meslek mensuplarının '*Muhasebe ile ilgili işimde, başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından*' sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %67,3 ile '*memnunum*' diyenler oluşturmaktadır. Bunu %18,2 ile '*çok memnunum*', %12,7 ile '*kararsızım*' ve %1,8 ile '*hiç memnun değilim*' diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının '*memnun değilim*' seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,00 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleği ile ilgili faaliyetlerini yerine getirirken, sağladığı bilgilerden başka kişilerin fayda görmesi durumunda, kendilerinde memnuniyetlik oluşacağı sonucuna varabiliriz.

Çizelge 21: Muhasebe ile İlgili İşimde, Kişilere Ne Yapacaklarını Söyleme Şansına Sahip Olmam Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,09
Memnun Değilim	0	0	
Kararsızım	11	20,0	
Memnunum	28	50,9	
Çok Memnunum	16	29,1	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 21'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının '*Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam açısından*' sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %50,9 ile '*memnunum*' diyenler oluşturmaktadır. Bunu %29,1 ile '*çok memnunum*', %20,0 ile '*kararsızım*' diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının '*memnun değilim*' ve '*hiç memnun değilim*' seçeneklerini işaretlememiş olmaları ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,09 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerini gerçekleştirirken, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmaları durumunda, kendilerinde memnunluk yaratacağı sonucuna varabiliriz.

Çizelge 22: Muhasebe ile İlgili İşimde, Kendi Yeteneklerimi Kullanarak Gerekli Verileri Sağlama Şansının Olması Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,22
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	6	10,9	
Memnunum	28	50,9	
Çok Memnunum	20	36,4	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 22’ye göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimde, kendi yeteneklerimi kullanarak gerekli verileri sağlama şansının olması açısından”* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %50,9 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %36,4 ile *“çok memnunum”*, %10,9 ile *“kararsızım”* ve %1,8 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *“hiç memnun değilim”* seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,22 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların kendi yeteneklerini kullanarak muhasebe ile ilgili gerekli verileri sağlama şansına sahip olmalarından dolayı mutlu oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 23: Muhasebe ile İlgili İşimde, Alınan Kararların Uygulamaya Konulması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,04
Memnun Değilim	2	3,6	
Kararsızım	10	18,2	
Memnunum	27	49,1	
Çok Memnunum	16	29,1	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 23’e göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimde, alınan kararların uygulamaya konulması bakımından”* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %49,1 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %29,1 ile *“çok memnunum”*, %18,2 ile *“kararsızım”* ve %3,6 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *“hiç memnun değilim”* seçeneğini

işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **4,04 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleği ile ilgili alınan kararların uygulamaya konulmasından dolayı memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 24: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İş Karşılığında Aldığım Ücret Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	2	3,6	3,38
Memnun Değilim	7	12,7	
Kararsızım	17	30,9	
Memnunum	26	47,3	
Çok Memnunum	3	5,5	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 24'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iş karşılığında aldığım ücret açısından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %47,3 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %30,9 ile "*kararsızım*", %12,7 ile "*memnun değilim*" ve %5,5 ile "*çok memnunum*" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %3,6 ile "*hiç memnun değilim*" diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,38 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleğinde yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten memnun olduğu sonucuna varabiliriz.

Çizelge 25: Muhasebe ile İlgili İşimde, Terfi Olanağının Olması Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	3	5,5	3,60
Memnun Değilim	6	10,9	
Kararsızım	11	20,0	
Memnunum	25	45,5	
Çok Memnunum	10	18,2	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 25'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, terfi olanağının olması bakımından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %45,5 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %20,0 ile "*kararsızım*", %18,2 ile "*çok memnunum*" ve %10,9 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %5,5 ile

“hiç memnun değilim” diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,60 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerinde terfi olanağına sahip olmalarından dolayı memnun oldukları sonucuna ulaşabiliriz.

Çizelge 26: Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğinin Bana Verilmesi Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	1	1,8	3,60
Memnun Değilim	6	10,9	
Kararsızım	13	23,6	
Memnunum	29	52,7	
Çok Memnunum	6	10,9	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 26’ya göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğinin bana verilmesi açısından”* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %52,7 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %23,6 ile *“kararsızım”*, %10,9 ile *“çok memnunum”* ve %10,9 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %1,8 ile *“hiç memnun değilim”* diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,60 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleğinde kendi kararlarını uygulamalarında serbest olmaları veya herhangi bir müdahaleye maruz kalmamalarının kendilerini memnun ettiği sonucuna ulaşabiliriz.

Çizelge 27: Muhasebe ile İlgili İşimin, Görevimi Yaparken Kendi Yöntemlerimi Kullanabilme Şansını Sağlaması Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	3,85
Memnun Değilim	4	7,3	
Kararsızım	6	10,9	
Memnunum	39	70,9	
Çok Memnunum	6	10,9	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 27’ye göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimin, görevimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını sağlaması*

“açısından” sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %70,9 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %10,9 ile *“çok memnunum”*, %10,9 ile *“kararsızım”* ve %7,3 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının *“hiç memnun değilim”* seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca **3,85 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleği ile ilgili faaliyetlerini yerine getirirken kendi yöntemlerini özgürce kullanabilme şansına sahip olmalarından dolayı memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 28: Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	2	3,6	3,69
Memnun Değilim	4	7,3	
Kararsızım	12	21,8	
Memnunum	28	50,9	
Çok Memnunum	9	16,4	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 28’e göre, Muhasebe meslek mensuplarının *“Muhasebe ile ilgili işimin, çalışma şartları açısından”* sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %50,9 ile *“memnunum”* diyenler oluşturmaktadır. Bunu %21,8 ile *“kararsızım”*, %16,4 ile *“çok memnunum”* ve %7,3 ile *“memnun değilim”* diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %3,6 ile *“hiç memnun değilim”* diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,69 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların mesleğini icra ederken, mesleki çalışma şartlarından memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 29: Muhasebe ile İlgili İşimde, Çalışma Arkadaşlarımla Birbirleri İle Anlaşmaları Bakımından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	3,93
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	14	25,5	
Memnunum	28	50,9	
Çok Memnunum	12	21,8	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 29'a göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, çalışma arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmaları bakımından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %50,9 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %25,5 ile "*kararsızım*", %21,8 ile "*çok memnunum*" ve %1,8 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının "*hiç memnun değilim*" seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir.

Ayrıca **3,93 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe ile ilgili işlerini yerine getirirken, iş yerinde çalışan arkadaşlarının birbirleri ile anlaşmalarından memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 30: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	1	1,8	3,84
Memnun Değilim	3	5,5	
Kararsızım	7	12,7	
Memnunum	37	67,3	
Çok Memnunum	7	12,7	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 30'a göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %67,3 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %12,7 ile "*kararsızım*", %12,7 ile "*çok memnunum*" ve %5,5 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. En düşük oranı ise %1,8 ile "*hiç memnun değilim*" diyenler oluşturmaktadır. Ayrıca **3,84 ortalama (mean)** değeri ile, ankete katılanların muhasebe mesleğinde yaptıkları hizmetler karşılığında takdir edilmekten memnun oldukları sonucuna varabiliriz.

Çizelge 31: Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden

	Frekans (F)	Yüzde (%)	Ortalama (Mean)
Hiç Memnun Değilim	0	0	4,24
Memnun Değilim	1	1,8	
Kararsızım	6	10,9	
Memnunum	27	49,1	
Çok Memnunum	21	38,2	
Toplam	55	100,0	

Çizelge 31'e göre, Muhasebe meslek mensuplarının "*Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden*" sorusuna verdikleri cevapların genel dağılımına baktığımızda; en yüksek oranı %49,1 ile "*memnunum*" diyenler oluşturmaktadır. Bunu %38,2 ile "*çok memnunum*", %10,9 ile "*kararsızım*" ve %1,8 ile "*memnun değilim*" diyenler takip etmektedir. Ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının "*hiç memnun değilim*" seçeneğini işaretlememiş olması ise, dikkat çekicidir. Ayrıca, 4,24 ortalama (mean) değeri ile, ankete katılanların yaptıkları işlerden sonra başarılı olmaları durumunda, işinden memnun oldukları sonucuna ulaşabiliriz.

Çizelge 32: Ankete Katılan Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaptıkları İşleriyle İlgili Memnuniyet Derecelerinin Ortalama Değerlerinin Genel Olarak Değerlendirilmesi

Değişkenler	Ortalama (Mean)
Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden	4,24
Muhasebe ile ilgili işimde, kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından	4,22
Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda ‘saygın bir kişi’ olma şansını bana vermesi bakımından	4,15
Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	4,09
Muhasebe ile ilgili işimin, bana sabit bir iş imkanı sağlaması bakımından	4,07
Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	4,05
Muhasebe ile ilgili işimde, alınan kararların uygulamaya konması bakımından	4,04
Muhasebe ile ilgili işimde, başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	4,00
Muhasebe ile ilgili işimde, çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları bakımından	3,93
Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	3,91
Muhasebe ile ilgili işimin, görevimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını sağlaması açısından	3,85
Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	3,84
Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	3,75
Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	3,73
Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	3,71
Muhasebe ile ilgili işimin, çalışma şartları bakımından	3,69
Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından	3,60
Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	3,60
Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından	3,49
Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	3,38
Genel Ortalama Değeri	3,86

Anketimize katılan muhasebe meslek mensuplarının değişkenlere verdikleri cevaplar incelendiğinde, *en düşük ortalamanın 3,38 ile ‘Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından’* seçeneği olurken, *en yüksek ortalamanın ise 4,24* ortalama değeri ile *‘Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden’* isimli değişkene ait olduğunu söyleyebiliriz. Bu iki uç değeri incelediğimizde, çalışanların yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten diğer değişkenlere göre daha az memnun oldukları görülürken,

çalışanların yaptıkları görev karşılığında duydukları başarı hissinden diğer değişkenlere göre daha çok memnun oldukları yorumunu yapabiliriz. Ayrıca, ankete katılan muhasebe meslek mensuplarının memnuniyeti ile ilgili sorulan tüm sorulara verdikleri cevapların genel ortalaması (mean) **3,867** olarak hesaplanmıştır. Bu oran, verilen cevaplarda genel bir memnuniyetin sağlandığını ortaya çıkarmaktadır.

5.3. Anketin Güvenilirliğinin Bütün Olarak Test Edilmesi

Güvenilirlik değeri, bir ölçme aracının tekrarlanan ölçümlerde aynı sonucu verme derecesinin göstergesidir (www.istatistikmerkezi.com). Ayrıca ağırlıklı standart değişim ortalaması olarak bilinir ve her zaman ‘0 ile 1’ arasında değer alan bu katsayı alfa katsayısı (Cronbach alpha) olarak nitelendirilir (Kalaycı, 2010: 405).

(Kalaycı, 2010: 405)’e göre alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanır:

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Anketimiz üzerinde yaptığımız analiz sonucunda, **20** sorudan oluşan anketimizin iç tutarlılığı (alfa katsayısı-cronbach alpha) **,872** olarak belirlenmiştir. Yukarıdaki bilgiler neticesinde, anketimizin sahip olduğu bu değer $0,80 \leq 0,872 < 1,00$ aralığında olduğu için, kullandığımız ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu söyleyebiliriz. Yalnız bununla birlikte, alfa katsayısı tek başına yeterli değildir. Sağlıklı bir değerlendirme yapabilmek adına faktördeki her bir sorunun bu katsayıya olan katkısını belirlemek amacıyla, maddelerin “*Madde Silindiğinde Alfa Değeri (Cronbach Alpha if Item Deleted)*” katsayıları da incelenmiştir. Bu işlem sonucunda, anket içerisindeki herhangi bir değişkenin silinmesi durumunda, anketin iç tutarlılığını büyük ölçüde bozabilecek bir soruya rastlanılmamıştır. Bu doğrultuda anketin orijinal hali korunmuş olup, anket içerisinde herhangi bir sorunun

silinmesine gerek görülmemiştir. Bu bilgiler neticesinde, anketimizin güvenilirliği ile ilgili yaptığımız analizleri şu şekilde gösterebiliriz:

Çizelge 33:Güvenilirlik Analizi (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,872	20

Çizelge 34:Madde - Toplam İstatistik

	Madde Silindiğinde Ölçek Ortalaması	Madde Silindiğinde Ölçek Varyansı	Düzeltilmiş Madde-Toplam Korelasyon	Madde Silindiğinde Alfa Değeri
S1	73,84	72,176	,355	,872
S2	73,27	73,128	,474	,866
S3	73,60	70,393	,560	,863
S4	73,18	73,929	,405	,868
S5	73,58	71,285	,436	,868
S6	73,62	71,870	,465	,866
S7	73,42	71,322	,586	,862
S8	73,25	72,193	,503	,865
S9	73,33	76,039	,233	,873
S10	73,24	73,110	,478	,866
S11	73,11	72,692	,505	,865
S12	73,29	72,951	,425	,868
S13	73,95	69,534	,589	,861
S14	73,73	65,980	,693	,856
S15	73,73	72,461	,399	,869
S16	73,47	72,809	,501	,865
S17	73,64	71,754	,410	,869
S18	73,40	77,393	,107	,877
S19	73,49	69,106	,733	,857
S20	73,09	71,529	,599	,862

5.4. Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi

İstatistiksel analiz yapmanın ilk şartı verilerin tesadüfi (yansız) olarak seçilmiş olmasıdır. Veriler ister parametrik ister parametrik olmayan özellikte olsun mutlaka tesadüfi olarak seçilmelidir. Verilerin seçiminde (örneklem oluşturulması) yapılacak bir hata hangi analiz yöntemi kullanılırsa kullanılsın sonuçların yanlı ve değersiz olmasına yol açacaktır. Bu şart sağlandıktan sonra ilk bakılacak kriter örneklem büyüklüğü olacaktır. Eğer örneklem büyüklüğünüz 30'dan az ise parametrik olmayan yöntemleri kullanmak gerekecektir. Bu durumda veri setinin diğer kriterleri karşılayıp karşılamadığını incelenmesine gerek kalmaz. Eğer veri seti 30'dan büyük ise her bir faktörün normal dağılıma sahip olup olmadığını araştırmak gerekmektedir. Verilerin normal dağılıma uygunluğunu da, Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi kullanarak belirlenmektedir (www.istatistikmerkezi.com)

Muhasebe meslek mensuplarının iş tatminini ölçmeye yönelik uygulanan anketimizde, katılımcıların sayısının 55 olması nedeniyle (30'dan büyük olması) her bir faktörün normal dağılıp dağılmadığını belirlemek amacıyla Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testini değişkenlerimize uyguladık ve aşağıdaki çizelgeyi elde ettik.

Çizelge 35: Tek Örneklem Kolmogorov Smirnov Testi

İFADELER	KOLMOGOROV SMIRNOV Z	ASYMP.SIG. (2-Tailed)	FREKANS
S1	2,029	,001	55
S2	2,131	,000	55
S3	2,328	,000	55
S4	2,023	,001	55
S5	2,051	,000	55
S6	2,135	,000	55
S7	2,177	,000	55
S8	1,810	,003	55
S9	2,629	,000	55
S10	1,933	,001	55
S11	1,904	,001	55
S12	1,954	,001	55
S13	2,063	,000	55
S14	2,081	,000	55
S15	2,292	,000	55
S16	2,966	,000	55
S17	2,218	,000	55
S18	1,975	,001	55
S19	2,835	,000	55
S20	1,832	,002	55

Yukarıdaki verileri incelediğimizde; çizelgenin Assymp.Sig.(2-Tailed) yani anlamlılık satırındaki tüm değişkenlerin, istatistiksel anlamlılığın sınır değeri olarak kabul edilen **0,05**'den küçük olması istatistiksel açıdan verilerin normal dağılımlı olmadığını göstermektedir. Bu anlamlılık değerleri, elde edilen verilerin *parametrik olmayan testlerle (nonparametric tests)* değerlendirilebileceğini göstermektedir. Bu yüzden anketimizdeki değişkenleri analiz etmek amacıyla parametrik olmayan testlerden (nonparametric tests), **Mann-Whitney U** ve **Kruskal-Wallis H** testinin yapılmasına karar verilmiştir.

5.5. Mann-Whitney U Testi ve Kruskal-Wallis H Testi

Mann-Whitney U Testi analizi, aralıksız ölçülen iki bağımsız grup arasındaki farklılıkların belirlenmesi amacıyla kullanılmaktadır. Bu test bağımsız örnekler için uygulanan t-testlerinin parametrik olmayan alternatifleridir. T-testinde olduğu gibi iki grubun ortalamalarının karşılaştırılması yerine, Mann-Whitney U testi grupların medyanlarını karşılaştırır. Sürekli değişkenlerin, iki grup içerisinde, değerlerini sıralı hale dönüştürür. Böylece iki grup arasındaki sıralamanın farklı olup olmadığını değerlendirir (Kalaycı, 2010: 99).

Kruskall-Wallis H testi analizi, gruplar arası tek yönlü varyans analizinin (One-Way ANOVA) nonparametrik alternatifidir. Bu analiz sürekli değişkenlere sahip üç ya da daha fazla grup için karşılaştırma yapmayı sağlar. Değerler sıralı hale çevrilir ve her grup için sıralı ortalamalar karşılaştırılır. Bu bir gruplar arası analizdir, bundan dolayı farklı insanlar farklı grupların her birinde olmalıdır (Kalaycı, 2010: 106).

Sonuç olarak, yukarıdaki bilgiler neticesinde, değişkenlerle ilgili analizimizi gerçekleştirirken, ikili gruplar arası anlamlı farklılıkların tespiti için Mann-Whitney U, ikiden fazla gruplar arası anlamlı farklılıkların tespiti için Kruskal-Wallis H testinden yararlanılmıştır. Analizimizde, anlamlı farklılık görülen ve hipotezleri desteklenen değişkenlere ait veriler çizelgeler ile gösterilmiş, aralarında anlamlı bir farklılık görülmeyen değişkenlere ait verilerden ise, sadece hipotezi desteklemeyenlere ait veriler çizelgeler ile gösterilmiş olup, diğerleri ise çizelgede gösterilmemiştir.

Çizelge 36: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Kişilere Ne Yapacaklarını Söyleme Şansına Sahip Olmam Bakımından” İfadesinin Çalışma Biçimi Değişkenleri Arasındaki Karşılaştırmaya İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Çalışma Biçimi	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S10	Kadrolu (Daimi)	30	32,27	968,00	247,000	572,000	-2,367	,018
	Sözleşmeli (Geçici)	25	22,88	572,00				

Çizelge 36’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma biçimleri ile *“Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından”* puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,018$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde Kadrolu (Daimi) olarak çalışanlar (32,27), *“Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından”* ifadesine, Sözleşmeli (Geçici) olarak çalışanlara (22,88) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 37: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S1	Evet	48	30,26	1452,50	59,500	87,500	-2,908	,004
	Hayır	7	12,50	87,50				

Çizelge 37’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından”* puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,004$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (30,26), *“Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (12,50) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 38: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanağımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S2	Evet	48	29,96	1438,00	74,000	102,000	-2,654	,008
	Hayır	7	14,57	102,00				

Çizelge 38’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından”* puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,008$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,96), *“Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (14,57) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 39: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S3	Evet	48	29,48	1415,00	97,000	125,000	-1,975	,048
	Hayır	7	17,86	125,00				

Çizelge 39’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,048$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,48), *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (17,86) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 40: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S7	Evet	48	29,68	1424,50	87,500	115,500	-2,246	,025
	Hayır	7	16,50	115,50				

Çizelge 40’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,025$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,68), *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (16,50) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 41: “Muhasebe ile İlgili İşimde, İş İçinde Terfi Olanağımın Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S14	Evet	48	29,68	1424,50	87,500	115,500	-2,154	,031
	Hayır	7	16,50	115,50				

Çizelge 41’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,031$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,68), *“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (16,50) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 42: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğini Bana Vermesi Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S15	Evet	48	29,80	1430,50	81,500	109,500	-2,386	,017
	Hayır	7	15,64	109,50				

Çizelge 42’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,017**). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,80), *“Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (15,64) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 43: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S19	Evet	48	29,65	1423,00	89,000	117,000	-2,399	,016
	Hayır	7	16,71	117,00				

Çizelge 43’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,016**). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,65), *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (16,71) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 44: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden” İfadesinin Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S20	Evet	48	29,71	1426,00	86,000	114,000	-2,280	,023
	Hayır	7	16,29	114,00				

Çizelge 44’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimi alma durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,023$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe eğitimi almış olanlar (29,71), *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden”* ifadesine, Muhasebe eğitimi almayanlara (16,29) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 45: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Beni Her Zaman Meşgul Etmesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S1	Evet	38	33,70	1280,50	106,500	259,500	-4,184	,000
	Hayır	17	15,26	259,50				

Çizelge 45’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,000$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (33,70), *“Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman*

meşgul etmesi bakımından” ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (15,26) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 46: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Tek Başıma Çalışma Olanlığının Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S2	Evet	38	33,76	1283,00	104,000	257,000	-4,459	,000
	Hayır	17	15,12	257,00				

Çizelge 46’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağının olması bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,000**). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (33,76), *“Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağının olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (15,12) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 47: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S3	Evet	38	32,21	1224,00	163,000	316,000	-3,210	,001
	Hayır	17	18,59	316,00				

Çizelge 47’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin

“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından” ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,001$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (32,21), *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (18,59) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 48: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda “Saygın Bir Kişi” Olma Şansını Bana Vermesi Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S4	Evet	38	30,83	1171,50	215,500	368,500	-2,180	,029
	Hayır	17	21,68	368,50				

Çizelge 48’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,029$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (30,83), *“Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (21,68) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 49: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S7	Evet	38	31,03	1179,00	208,000	361,000	-2,314	,021
	Hayır	17	21,24	361,00				

Çizelge 49’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,021$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (31,03) *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (21,24) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 50: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Bana Sabit Bir İş İmkkanı Sağlaması Bakımından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S8	Evet	38	30,66	1165,00	222,000	375,000	-1,987	,047
	Hayır	17	22,06	375,00				

Çizelge 50’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, bana sabit bir iş imkanı sağlaması bakımından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,047$).

Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (30,66) *“Muhasebe ile ilgili işimin, bana sabit bir iş imkanı sağlaması bakımından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (22,06) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 51: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Kendi Yeteneklerimi Kullanarak Bir Şeyler Yapabilme Şansımın Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S11	Evet	38	30,89	1174,00	213,000	366,000	-2,214	,027
	Hayır	17	21,53	366,00				

Çizelge 51’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,027$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (30,89) *“Muhasebe ile ilgili işimde, kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (21,53) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 52: “Muhasebe ile İlgili İşimde, İş İçinde Terfi Olanağımın Olması Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S14	Evet	38	32,43	1232,50	154,500	307,500	-3,251	,001
	Hayır	17	18,09	307,50				

Çizelge 52’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,001$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (32,43) *“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (18,09) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 53: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Kendi Kararlarımı Uygulama Serbestliğini Bana Vermesi Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S15	Evet	38	31,45	1195,00	192,000	345,000	-2,607	,009
	Hayır	17	20,29	345,00				

Çizelge 53’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,009$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (31,45) *“Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (20,29) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 54: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım İyi Bir İş Karşılığında Takdir Edilmem Açısından” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S19	Evet	38	30,84	1172,00	215,000	368,000	-2,365	,018
	Hayır	17	21,65	368,00				

Çizelge 54’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,018$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (30,84) *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (21,65) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 55: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden” İfadesinin Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
S20	Evet	38	32,76	1245,00	142,000	295,000	-3,629	,000
	Hayır	17	17,35	295,00				

Çizelge 55’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe mesleğini isteyerek seçme durumlarına ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden”* ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,000$). Buna göre araştırmaya katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde

muhasebe mesleğini isteyerek seçmiş olanlar (32,76) *“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden”* ifadesine, Muhasebe mesleğini isteyerek seçmemiş olanlara (17,35) oranla daha fazla katılmaktadırlar.

Çizelge 56: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından” İfadesinin Yaş Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	Frekans	Ortalama Sıra	P
S5	24 yaş ve altı	5	46,30	,008
	25-34	30	27,12	
	35-44	15	21,27	
	45 yaş ve üstü	5	35,20	

Çizelge 56’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının yaş değişkenine ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından”* ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,008**). Bu farklılığın hangi yaş grupları arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla yaş grupları arasında **Mann-Whitney U test** istatistiği uygulanmıştır. Mann-Whitney U test istatistiğine göre, yaş grupları arasında anlamlı değerler tespit edilen yaş değişkenine ilişkin değerler Çizelge 57’de gösterilmiştir.

Çizelge 57: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Amirimin Emrindeki Kişileri İdare Tarzı Açısından” İfadesinin Yaş Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

S5	Mann-Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Z	P
		24 yaş ve altı	25-34	-2,800	,005
		24 yaş ve altı	35-44	-2,615	,009

Çizelge 57’de görüldüğü üzere, Kruskal-Wallis H analizinde anlamlı olarak çıkan farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu bulmak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu analize göre, 24 yaş ve altı yaş grubunda olan muhasebe meslek mensupları 25-34 yaş grubu arasında olan muhasebe meslek mensuplarına göre ve yine 24 yaş ve altı yaş grubunda olan muhasebe meslek mensupları 35-44 yaş grubu arasında olan muhasebe meslek mensuplarına göre *“ Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından”* ifadesine $P<0,05$ düzeyinde anlamlı olarak daha fazla katılmaktadır.

Çizelge 58: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	Frekans	Ortalama Sıra	P
S3	İlköğretim	1	1,00	,027
	Ortaöğretim	7	16,36	
	Ön Lisans	14	28,79	
	Lisans	27	32,46	
	Yüksek Lisans	6	24,17	

Çizelge 58’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumu değişkenine ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,027$). Bu farklılığın hangi eğitim durumlarının grupları arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla eğitim durumunun grupları arasında **Mann-Whitney U testi** istatistiği uygulanmıştır. Mann-Whitney U test istatistiğine göre, eğitim durumu grupları arasında anlamlı değerler tespit edilen eğitim durumu değişkenine ilişkin değerler Çizelge 59’da gösterilmiştir.

Çizelge 59: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Eğitim Durumu Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

S3	Mann-Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Z	P
		Ön Lisans	Ortaöğretim	-2,055	,040
		Lisans	Ortaöğretim	-2,467	,014

Çizelge 59’da görüldüğü üzere, Kruskal-Wallis H analizinde anlamlı olarak çıkan farklılığın hangi eğitim durumu grupları arasında olduğunu bulmak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu analize göre, Ön Lisans eğitimi mezunu olan muhasebe meslek mensupları Ortaöğretim mezunu olan muhasebe meslek mensuplarına göre ve Lisans eğitimi mezunu olan muhasebe meslek mensupları Ortaöğretim mezununu olan muhasebe meslek mensuplarına göre *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesine $P<0,05$ düzeyinde anlamlı olarak daha fazla katılmaktadır.

Çizelge 60: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Çocuk Sayısı	Frekans	Ortalama Sıra	P
S3	Yok	34	23,10	,004
	1-2	17	34,50	
	3 ve üzeri	4	42,00	

Çizelge 60’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çocuk sayısı değişkenine ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,004**). Bu farklılığın hangi çocuk sayısı değişkenine sahip gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla çocuk sayısı grupları arasında **Mann-Whitney U testi** istatistiği uygulanmıştır. Mann-Whitney U test istatistiğine göre, çocuk sayısı grupları arasında anlamlı değerler tespit edilen çalışan kişi sayısı değişkenine ilişkin değerler Çizelge 61’de gösterilmiştir.

Çizelge 61: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Ara Sıra Değişik Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

	Mann-Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Z	P
S3		1-2	Yok	-2,682	,007
		3 ve üzeri	Yok	-2,315	,021

Çizelge 61’de görüldüğü üzere, Kruskal-Wallis H analizinde anlamlı olarak çıkan farklılığın hangi Çocuk sayısı grupları arasında olduğunu bulmak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu analize göre, muhasebe departmanında 1 veya 2 çocuğa sahip olan muhasebe meslek mensupları, çocuğu olmayan muhasebe meslek mensuplarına göre; 3 ve üzeri çocuğu olan muhasebe meslek mensupları yine çocuğu olmayan muhasebe meslek mensuplarına göre *“Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesine $P < 0,05$ düzeyinde anlamlı olarak daha fazla katılmaktadır.

Çizelge 62: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

S7	Çocuk Sayısı	Frekans	Ortalama Sıra	P
	Yok	34	25,51	,039
	1-2	17	29,00	
	3 ve üzeri	4	44,88	

Çizelge 62’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çocuk sayısı değişkenine ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($P=,039$). Bu farklılığın hangi çocuk sayısı değişkenine sahip gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla çocuk sayısı grupları arasında **Mann-Whitney U testi** istatistiği uygulanmıştır. Mann-Whitney U test istatistiğine göre, çocuk sayısı grupları arasında anlamlı değerler tespit edilen çalışan kişi sayısı değişkenine ilişkin değerler Çizelge 63’de gösterilmiştir.

Çizelge 63: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Vicdanıma Aykırı Olmayan Şeyler Yapabilme Şansının Olması Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

S7	Mann-Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Z	P
		3 ve üzeri	1-2	-2,115	,034
		3 ve üzeri	Yok	-2,402	,016

Çizelge 63’de görüldüğü üzere, Kruskal-Wallis H analizinde anlamlı olarak çıkan farklılığın hangi Çocuk sayısı grupları arasında olduğunu bulmak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu analize göre, muhasebe departmanında 3 veya üzeri çocuğa sahip olan muhasebe meslek mensupları, 1 veya 2 çocuğu olan muhasebe meslek mensuplarına göre; yine 3 ve üzeri çocuğu olan muhasebe meslek mensupları çocuğu olmayan muhasebe meslek mensuplarına göre *“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansının olması bakımından”* ifadesine $P<0,05$ düzeyinde anlamlı olarak daha fazla katılmaktadır.

Çizelge 64: “Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Bakımından” İfadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Çocuk Sayısı	Frekans	Ortalama Sıra	P
S17	Yok	34	23,72	,013
	1-2	17	36,68	
	3 ve üzeri	4	27,50	

Çizelge 64’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çocuk sayısı değişkenine ilişkin *“Muhasebe ile ilgili işimin, çalışma şartları bakımından”* ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır (**P=,013**). Bu farklılığın hangi çocuk sayısı değişkenine sahip gruplar arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla çocuk sayısı grupları arasında **Mann-Whitney U testi** istatistiği uygulanmıştır. Mann-Whitney U test istatistiğine göre, çocuk sayısı grupları arasında anlamlı değerler tespit edilen çalışan kişi sayısı değişkenine ilişkin değerler Çizelge 65’de gösterilmiştir.

Çizelge 65: “ Muhasebe ile İlgili İşimin, Çalışma Şartları Bakımından”ifadesinin Çocuk Sayısı Değişkenine İlişkin Mann-Whitney U Testi Sonuçları

S17	Mann-Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Z	P
		1-2	Yok	-2,876	,004

Çizelge 65’de görüldüğü üzere, Kruskal-Wallis H analizinde anlamlı olarak çıkan farklılığın hangi Çocuk sayısı grupları arasında olduğunu bulmak için Mann-Whitney U testi uygulanmıştır. Bu analize göre, muhasebe departmanında 1 veya 2 çocuğa sahip olan muhasebe meslek mensupları, çocuğu olmayan muhasebe meslek mensuplarına göre *“Muhasebe ile ilgili işimin, çalışma şartları bakımından”* ifadesine $P < 0,05$ düzeyinde anlamlı olarak daha fazla katılmaktadır.

5.6. Hipotezi Desteklemeyen Araştırma Bulguları

Çizelge 66: “Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından” ifadesinin Çalışanların yaş değişkenine İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Yaş	Frekans	Ortalama Sıra	P
S14	24 yaş ve altı	5	34,60	,482
	25-34	30	29,37	
	35-44	15	23,80	
	45 yaş ve üstü	5	25,80	

Çizelge 66’da görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının yaş durumlarına ilişkin **“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından”** ifadesine puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (**P:0,482>0,05**). Bu yüzden H1b hipotezi desteklenmemiştir.

Çizelge 67: “Muhasebe ile İlgili İşimde, Yaptığım Görev Karşılığında Duyduğum Başarı Hissinden” İfadesinin Çalışanların Eğitim Durumlarına İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Eğitim Durumu	Frekans	Ortalama Sıra	P
S20	İlköğretim	1	4,50	,074
	Ortaöğretim	7	18,64	
	Ön Lisans	14	28,39	
	Lisans	27	32,22	
	Yüksek Lisans	6	22,92	

Çizelge 67’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumu değişkenine ilişkin **“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden”** ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (**P:0,074>0,05**). Bu yüzden H1g hipotezi desteklenmemiştir.

Çizelge 68 : ‘‘Muhasebe ile İlgili İşimin, Toplumda ‘‘Saygın Bir Kişi’’ Olma Şansını Bana Vermesi Bakımından’’ İfadesinin Çalışanların Aylık Gelir Durumlarına İlişkin Kruskal-Wallis H Testi Sonuçları

	Gelir Durumu	Frekans	Ortalama Sıra	P
S4	0-499 TL	3	31,33	,292
	500-999 TL	18	24,39	
	1000-1499 TL	19	32,68	
	1500-1999 TL	10	28,70	
	2000 TL ve üstü	5	19,80	

Çizelge 68’de görüldüğü üzere, konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının gelir durumu değişkenine ilişkin ‘‘**Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda ‘‘saygın bir kişi’’ olma şansını bana vermesi bakımından’’** ifadesinde, puan ortalamaları açısından anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır (**P:0,292>0,05**). Bu yüzden H1i hipotezi desteklenmemiştir.

5.7. Hipotez Sonuçları

Çizelge 69:Hipotez Sonuç Çizelgesi

SIRA	Hipotezler	Sonuç
H1a	“Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Çalışma Biçimi değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1b	“Muhasebe ile ilgili işimde, iş içinde terfi olanağımın olması açısından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Yaş Durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
H1c	“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Eğitimi Alma Durumu değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1d	“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1e	“Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1f	“Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Muhasebe Mesleğini İsteyerek Seçme Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1g	“Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Eğitim Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi
H1h	“Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Çocuk Sayısı Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklendi
H1i	“Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda “saygın bir kişi” olma şansını bana vermesi bakımından” ifadesi Muhasebe Meslek Mensuplarının Aylık Gelir Durumu değişkenine göre anlamlı farklılık göstermektedir.	Desteklenmedi

SONUÇ VE ÖNERİLER

DEMOGRAFİK FAKTÖRLERE İLİŞKİN SONUÇLAR

Cinsiyete İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet yönünden dağılımına baktığımızda aralarında bir yakınlık olduğu görülmüştür. Çalışan kişilerin %52,7 si erkek iken, %47,3 ü bayanlardır. Bu da mesleğin daha çok masa başı iş olması ve çalışanları bedenselden çok zihinsel olarak yorması nedeniyle kadınların da muhasebe mesleğinin çalışma alanı konusunda erkekler kadar etkili olduğunu göstermiştir.

Yaş Gruplarına İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının cinsiyet yönünden dağılımına baktığımızda aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan kişilerin daha çok 25-34 yaş grubu arasında toplandığı, ardından ise yoğunluk olarak 35-44 yaş aralığında muhasebe mesleğini gerçekleştirdikleri görülmüştür. Mesleğe başlamanın yaş olarak biraz geç olması veya 24 yaş ve altı grubunda olan kişilerin meslekte az olmasının nedenini ise, muhasebe meslek mensubunun, mesleğe başlamak için ihtiyaç duyduğu gerekli unvanları alana kadar uğraştığı yoğun mevzuatlar (staj, sınav, beklenmesi gereken süre vb.) olarak tespit edilebilir. Ayrıca, 45 yaş ve üzerindeki kişilerin de meslekte fazla yer almaması dikkat çekici bir nokta olarak nitelendirilebilir. Bu durum; erken emeklilik, yaşanan hastalıklar veya ekonomik sebepler nedeniyle mesleğini başka yerlerde sürdürme isteği gibi çeşitli etkenlerle açıklanabilir.

Eğitim Durumuna İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının eğitim durumu yönünden dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan kişilerin daha çok Lisans mezunu oldukları görülürken ardından Ön Lisans mezunlarının geldikleri görülmektedir. Muhasebe mesleği ile

ilgili öğretim sistemimizin genellikle teorik ve pratik bilgiye daha çok fakülte ve meslek yüksek okullarında yer vermesi ve mesleğin inceliklerinin buralarda öğretilmesi nedeniyle mesleği gerçekleştiren çalışanların genellikle Lisans ve Ön Lisans mezunu olmasına olanak sağlamıştır. Çünkü Ortaöğretim ve ilköğretim gibi okullardan mezun olanların gerek mesleki anlayışlarının gelişmemesi ve gerekse de muhasebe eğitimi almaya yönelik teorik ve pratik bilgiye sahip olmamaları nedeniyle mutlaka belli bir seviyede eğitim almış almaları gerekmektedir ya da bununla ilgili mesleki kurslara giderek bu açıklarını kapatmaları gerekmektedir. Anketimizde konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının genelde Lisans ve Ön Lisans mezunu olmaları ve bu bölümlerde yoğunluk kazanmaları bunun bir sonucu olarak görülebilir.

Medeni Duruma İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının medeni durumu yönünden dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan kişilerin medeni durum oranlarına baktığımızda bekar olanların evli olanlara oranla daha fazla olduğu gözlemlenmiştir. Anketimizde çalışan oranların yaş analizini yapıldığında, genellikle 25-34 yaş arası daha fazla yoğunluk göstermekteydi bu da yaşa bağlı olarak insanların bekar oranının fazla olmasının nedeni olarak yorumlanabilir.

Aylık Gelir Durumuna İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının medeni durumu yönünden dağılımına bakıldığında, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan kişilerin aylık gelir miktarları daha çok 1000-1499 TL ile 500- 999 TL arasında yoğunluk kazanmıştır. Özellikle birebir olarak yaptığım konuşmalarda konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının en çok şikayetçi olduğu konulardan biri de aylık gelirleri olmuştur. Anketimizin ortaya çıkardığı sonuçlarda bu konudaki şikayetlerini kanıtlar niteliktedir. Aylık gelirlerinin istenilen düzeyde olmaması çalışanların iş tatminlerini olumsuz yönde etkilemektedir.

Hizmet Sürelerine İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının hizmet sürelerine ilişkin durumlarının dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Çalışan kişilerin hizmet süresi olarak 5 yıl ve altında yoğunlaştığı görülmektedir. Bu durum muhasebe meslek mensuplarının, yaş faktöründe de değindiğimiz mesleğe başlamak için ihtiyaç duyduğu gerekli unvanları alana kadar uğraştığı yoğun mevzuatlar (staj, sınav, beklenmesi gereken süre vb.) olması nedeniyle görevine geç başlaması mesleki tecrübesinin de 5 yıl ve altında yoğunlaşması konusunda etkili bir faktör olarak görülmektedir. Bu bölümde, yaş ile hizmet süresi arasındaki değişkenlerin birbirini doğru orantılı olarak etkilemesi, anketimizin verilerinin güçlü bir göstergesi olarak nitelendirilebilir.

Çalışma Biçimlerine İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çalışma biçimlerine ilişkin durumlarının dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Anketimizden çıkan sonuçları değerlendirdiğimizde, çalışan kişilerin Kadrolu olarak Sözleşmeli çalışanlara göre daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır.. Bu durum genellikle insanların çalışma yaşamlarını ve geleceğini garanti altına almak istemeleri yönünden, daha çok mesleklerinde kadrolu olarak çalışma durumuna önem verdiklerini göstermektedir. Tabii ki geçim hayatında ortaya çıkan zorlukların üstesinden gelmek amacıyla geçici de olsa bir meslekte çalışmak isteyen kişilerin sayısı da azımsanmayacak kadar fazla olarak görülmektedir.

Çocuk Sayısına İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının çocuk sayısına ilişkin durumlarının dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Anket sonuçlarına göre, Muhasebe meslek mensuplarının yoğunluk olarak çocuk sahibi olmadıkları sonucuna varılmıştır. Anketimizdeki yaş ve medeni duruma ilişkin sonuçları incelediğimizde, gerek bekarların sayısının fazla olması gerekse de çalışan yaş aralığının 25-34 yaş aralığında olması bunun doğal sonucu olarak görülebilir.

Muhasebe Eğitime İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının muhasebe eğitimine ilişkin durumlarının dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Anketimizden çıkan verileri incelediğimizde, mesleğe başlamadan önce muhasebe mesleği ile ilgili eğitim alanların sayısı büyük yoğunluk göstermektedir. Bunun sebebini, daha önce eğitim durumuna ilişkin sonuçları verirken gerek Lisans ve Ön Lisans mezunu çalışan kişi sayısının fazla olması gerekse de mesleki unvan alana kadar yoğun mevzuatların yerine getirme zorunluluğu nedeniyle, muhasebe eğitimi alanların sayısının fazla çıkmasının doğal sonucu olarak görebiliriz.

Mesleği İsteyerek Seçme Durumuna İlişkin Sonuçlar

Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının mesleği isteyerek seçmelerine ilişkin durumlarının dağılımına baktığımızda, aralarında bir farklılık olduğu gözlemlenmiştir. Anketimizin verilerine göre çalışanların büyük çoğunluğu mesleğini isteyerek seçmişlerdir. Muhasebe mesleğinin gerek yapısal özelliği gerekse de toplum içerisinde saygınlık kazandıracak mesleklerden biri olması insanların bu seçimlerinde etkili rol oynayabilir. Ayrıca insanların kendi yeteneklerine uygun olan sevdiği mesleği yapması durumunda, işlerinin gerektirdiği bütün faaliyetleri yerine getirmekten mutluluk duyar ve bu durum iş tatminlerinde de artış sağlar.

İŞ TATMİNİNE İLİŞKİN SONUÇLAR

Çalışma Biçimine İlişkin Sonuçlar

Yapılan istatistiksel analize göre; ankete katılan Kadrolu (Daimi) çalışan muhasebe meslek mensupları, muhasebe ile ilgili faaliyetlerini yerine getirirken, yanında çalışan kişilere ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olan, Sözleşmeli (Geçici) çalışan muhasebe meslek mensuplarına oranla daha fazla olduğunu düşünmektedirler. Bu durum ülkemizde, kadrolu olarak çalışanların iş garantisi nedeniyle kendilerini işlerinde çok daha rahat hissettiğini ve böylece yanındaki

çalışanlarla daha rahat ilişki kurduğunu gösterirken, sözleşmeli olarak çalışanların ise, işleri ile ilgili bir kayıp yaşamamak adına sadece kendi işi ile uğraştığı ve iş konusunda başka çalışanlarla fazla iletişimde bulunmamaları nedeniyle daha çok içine kapanık bir iş yaşamı sürdürdüklerini gösterebilir. Bundaki amaçları ise, daha çok iş yerinde yaptıkları çalışmalarını ile gündeme gelmek ve kendilerini işlerinde göstererek mevcut işinde uzun süreli çalışmak istemeleri olabilir.

Muhasebe Eğitimi Alma Durumuna İlişkin Sonuçlar

Yapılan istatistiksel analize göre; ankete katılan muhasebe meslek mensupları içerisinde mesleğe başlamadan muhasebe eğitimi alanlar, yaptıkları işin onları her zaman meşgul etmesi konusunda, mesleğe başlamadan önce muhasebe eğitimi almayan muhasebe meslek mensuplarına oranla işlerinden daha fazla tatmin olmaktadır. Bu durum ülkemizde, bir mesleğe başlamadan önce mesleğin incelikleri ile ilgili bilgisi olanların veya o meslekle ilgili eğitim almış olanların mesleğe başladıklarında yabancılaşma çekmediğini ve bildikleri işi yaparken de işin bütün faaliyetleriyle meşgul olmanın iş tatminlerini artırabileceğini gösterir. Çünkü öteki türlü, bilmediğimiz bir işi yaptığımızda problemlerin çözümü gerçekleşmediği takdirde ve işin nasıl yapılacağı bilinmemesi durumunda çalışan kesim işi ile ilgili meşgul olmaktan ve problemlerle uğraşmaktan dolayı iş yerinde tatminsizlik yaşayabilmektedir.

Mesleğe başlamadan önce muhasebe eğitimi almış olan muhasebe meslek mensupları; tek başına çalışma olanağına sahip olmaları durumundan muhasebe eğitimi almamış olanlara oranla daha fazla tatmin olmaktadır. Çünkü mesleğe girmeden önce işin nasıl yapılacağını bilen çalışanlar, iş ile ilgili bir problemle karşı karşıya geldiğinde problemi nasıl çözmesi gerektiği ile ilgili bir fikre sahip olabilir ve başka bir kişiye ihtiyacı olmayabilir. Yalnız eğitim almamış olan çalışanlar ise işleri ile ilgili problemle karşılaşmaları durumunda yalnız kalmaktan ve yalnız karar vermekten çekindikleri için tek başlarına çalışmak istemeyebilirler. Yalnız kaldıklarında problemleri çözebilme konusunda yardım alacakları kimse bulamamaları durumunda, çalışanlar yaşayabilecekleri başarısızlıkla birlikte işlerinden tatminsizlik duyabilirler.

Muhasebe mesleğine başlamadan önce muhasebe eğitimi almış meslek mensupları; yaptıkları işten vicdani bir sorumluluk taşıma şanslarının olması nedeniyle muhasebe eğitimi almamış meslek mensuplarına oranla daha fazla iş tatmini duymaktadırlar. Çünkü mesleğe başlamadan önce mesleğin eğitimini almış olan çalışanlar, meslekleri ile ilgili yapılabilecek her şeyi yapabilme gücüne sahip olmalarından dolayı iş anlamında yaptıkları her türlü olumlu davranış durumunda vicdanlarını da rahatlatacaktır. Fakat işin hakkını tam olarak vermeyen ve problemlerle karşılaştığında başarısızlık yaşayarak, işletmesini zarara uğratan bir çalışan ise vicdani bir rahatsızlık yaşayacaktır. Bu durumda iş tatminsizliğine neden olacaktır.

Muhasebe mesleğine başlamadan önce muhasebe eğitimi almış olan muhasebe meslek mensupları; iş içinde terfi olanağının olması şanslarının olması nedeniyle muhasebe eğitimi almamış meslek mensuplarına oranla daha fazla iş tatmini duymaktadır. Çünkü mesleğe başlamadan önce mesleğin eğitimini almış olan çalışanlar, mesleğin gereklerini yerine getirdiklerinde ve kendi mesleki yeteneklerini kullanarak yaptıkları işler sonucunda başarılı sağlamaları durumunda iş içinde terfi imkanlarına daha çabuk ve kısa sürede ulaşacaklardır. Bu durum ayrıca, yapılan iyi işler karşılığında çalışanların takdir edilmesi ve mesleki olarak ödüllendirilmesi anlamına gelirken, diğer yandan da çalışanların iş tatminini artıran bir unsur olarak da görülebilir. Öteki türden mesleğin eğitimini almamış ve mesleğin gereklerini iş ortamında öğrenmeye çalışan muhasebe meslek mensupları ise, işe olan uyumunun sağlanması ve işin gereklerini öğreninceye kadar terfi olanaklarından faydalanması biraz daha uzun zaman alabilir. Uzun süre aynı işi yapmak ve terfilerin gecikmesi de iş tatminini olumsuz etkileyen unsurlardan biri olması nedeniyle, bu durum çalışanlar için iş tatminsizliğine neden olabilir.

Mesleğin Seçimine İlişkin Sonuçlar

Mesleğini kendi isteğiyle seçen muhasebe meslek mensupları; yaptıkları işin kendilerini her zaman meşgul etmeleri konusunda mesleğini isteyerek seçmeyen meslektaşlarına oranla daha fazla şanslı olduklarını düşünmektedirler. Çünkü mesleğini isteyerek seçenler daha mesleğe girmeden hangi işlerle uğraşacaklarını

bildikleri için, bu duruma en başından razı olmuşlardır ve severek yaptıkları bir mesleğin tüm işleri ile meşgul olmaktan memnun olmaktadır.

Mesleğini kendi isteğiyle seçen muhasebe meslek mensupları; tek başına çalışma olanağının olması bakımından ve mesleğinde ara sıra değişik şeyler yapabilme konusunda mesleğini isteyerek seçmeyen meslektaşlarından daha fazla şanslı olduklarını düşünmektedirler. Çünkü mesleğini isteyerek seçen muhasebe meslek mensupları, mesleği ile ilgili bütün kararlarında tek başına olmak ister ve kararlarına dışarıdan fazla müdahale edilmesini istemez. Tek başına mesleğin tüm inceliklerini ve özelliklerini çözmeye çalışır ve mesleği ile ilgili farklı metotlar dener. Fakat mesleğini isteyerek seçmeyen meslektaşlarında ise bu istek ve arzunun çok bulunmaması doğal bir sonuç olarak görülmektedir, çünkü insan sevmediği bir işi yaptığında tek başına çalışmaktan ve mesleğin sorunlarıyla uğraşmaktan çok da memnun olmaz.

Mesleğini kendi isteğiyle seçen muhasebe meslek mensupları; yaptıkları işlerinde toplumda saygın bir kişi olma konusunda mesleği isteyerek seçmeyen meslektaşlarına oranla daha fazla şanslı olduklarını düşünmektedirler. Bu faktör aslında kişiden kişiye değişmektedir, çünkü mesleğini isteyerek seçen kişiler mesleğinin toplum içindeki önemini bildikleri için bu tercihi gerçekleştirmişlerdir. Mesleği yapmaya başladıktan sonra da bunun bilincinde olarak görevlerini yerine getirmişlerdir.

Mesleğini kendi isteğiyle seçen muhasebe meslek mensupları; bana sabit bir iş imkanı sağlaması konusunda mesleği isteyerek seçmeyen meslektaşlarına oranla daha fazla şanslı olduklarını düşünmektedirler. Çünkü mesleği isteyerek seçen muhasebe meslek mensupları mesleğin gelecekte de kendilerine iş imkanı sağlayacağını ve toplum içerisinde sürekli ihtiyaç duyulan meslek konumunda olduğunun farkında olmalarından dolayı mesleğe yönelmişlerdir. Çünkü her insan yaptığı iş konusunda belli bir gelecek garantisi olmasını ister ve bunun farkına vardığında da mesleği isteyerek seçme konusunda daha istekli olacaktır.

Mesleğini kendi isteğiyle seçen muhasebe meslek mensupları; kendi yeteneklerini kullanarak bir şeyler yapabilme, iş içinde terfi olanağının olması,

yaptığım iş karşılığında takdir edilmem, yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi konularında mesleğini isteyerek seçmeyen meslektaşlarına oranla daha fazla şanslı olduklarını düşünmektedirler. Çünkü, mesleğini isteyerek seçen muhasebe meslek mensupları, mesleği yapabilme konusundan kendi yeteneklerinin farkında oldukları için bu mesleği seçmişlerdir ve bunun sonucunda yeteneklerini kullanarak yaptıkları işlerde başarılı olmaları ile kendilerini başarılı hissetmeleri ve terfi imkanlarına daha çabuk ulaşmaları iş tatminlerini artırıcı unsur olarak görülecektir. Öteki türden zorunlu nedenlerden dolayı mesleği seçmiş olan meslek mensupları ise başarısız olmaları durumunda ve yeteneklerini geliştirememeleri durumunda ortaya çıkabilecek olan başarısızlıklarda dolayı hem kendilerini kötü hissetmeleri hem de buna bağlı olarak terfi imkanına çok daha geç ulaşmaları onlarda iş tatminsizliğine neden olması doğal bir sonuç olacaktır.

Yaş Durumuna İlişkin Sonuçlar

Yapılan istatistiksel analize göre, 24 yaş ve altı yaş diliminde olan muhasebe meslek mensupları, amirlerinin emrindeki kişileri idare tarzı açısından 25-34 yaş ve 35-44 yaş arasında olan muhasebe meslek mensuplarına oranla daha fazla tatmin olmaktadır. Bu durum meslek mensuplarının yaşları ve kıdemleri arttıkça başkalarının emrinde çalışmaktan ve yönetilmekten hoşnut olmadıklarını, daha genç ve mesleğe yeni başlamış olanların ise yüksek motivasyonları sayesinde işleri ile ilgili birçok şeyi öğrenme isteği nedeniyle yönetilmekten ve yönlendirilmekten daha çok hoşnut oldukları göstermektedir. Çünkü sürekli aynı işleri yapan ve mesleki olarak belli bir olgunluğa erişmiş çalışanlar işlerinde çok müdahale edilmesini istemezler, yalnız mesleğe yeni başlayan ve mesleki tecrübesi çok olmayan iş görenler ise yapılan yönlendirme sonucunda başarı sağlamaları durumunda mutlu olurlar ve bu da iş tatminlerinde olumlu etkiler oluşturur.

Eğitim Durumuna İlişkin Sonuçlar

Yapılan istatistiksel analizlere göre, Ön Lisans mezunu ve Lisans mezun olan muhasebe meslek mensupları Ortaöğretim mezunlarına oranla muhasebe ile ilgili işlerinde ara sıra değişik işler yapma konusunda kendilerini daha şanslı hissetmektedirler. Bu durum mesleğe başlamadan önce yapılacak olan meslekle ilgili

alınacak olan eğitimin önemini bir kere daha ortaya koymuştur. Çünkü yapılacak olan meslek ile ilgili işin inceliklerini bilen ve mesleki yeterliliğe sahip olan kişiler kendilerini mesleklerinde daha çok geliştirirler ve farklı metotlar uygulayabilirler. Öteki türlü iyi bir eğitim almamış ve mesleki yeterliliğe sahip olamayan kişiler, mesleğin geleceğine ve yeniliklere ayak uydurarak sürdürülebilir olması konusunda herhangi bir etki oluşturamazlar. Bu yüzden meslek yüksekokullarında ve fakültelerde verilen eğitimin mutlaka öneminin kavranması gerekli ve bu yönde işletmelerle okullar arasında iş birliği sağlanmalıdır.

Çocuk Sayısına İlişkin Sonuçlar

Yapılan istatistiksel analizlere göre, 1 veya 2 çocuk sahibi olanlarla 3 ve üzeri çocuk sahibi olan muhasebe meslek mensupları çocuğu olamayan muhasebe mesleklerine göre, işlerinde ara sıra değişik işler yapma konusunda daha şanslı hissetmektedirler. Bu durum, çocuk sahibi olan kişilerin normal hayatta aldıkları sorumluluk gibi işlerinde de çocuk sahibi olmayanlara göre sorumluluklarına daha çok düşkün olduğunu gösterebilir. Çünkü iş konusunda sorumluluğu üstüne alan muhasebe meslek mensupları işin inceliklerini daha iyi bilir ve mesleki yeterlilikleri sayesinde kendilerini mesleklerinde daha çok geliştirerek farklı metotlar uygulayabilirler. Bu da işlerinin monotonluktan kurtulmasına ve kendilerinde iş tatmin oranlarının artmasında etkili rol oynayabilir.

3 ve üzeri çocuk sayısına sahip olan muhasebe meslek mensupları, 1 veya 2 çocuk sahibi olanlara ve çocuk sahibi olmayan muhasebe meslek mensuplarına oranla muhasebe ile ilgili işlerinde, vicdanlarına aykırı olmayan şeyler yapabilme konusunda kendilerini daha şanslı görmektedirler. Analizden de anlaşılacağı üzere, çocuk sayısı arttıkça insanlar vicdanlarına aykırı olabilecek veya işletmeye zarar verebilecek davranışlardan kaçınmaktadır. Bu durum çalışan muhasebe meslek mensuplarının çocuk sayısına bağlı olarak özel hayatta çocuklarına örnek olabilecek sorumluluktaki davranışların iş hayatına yansımaları olarak da kabul edilebilir ayrıca iş konusunda vicdana aykırı yapılacak hamlelerin belirlenmesi durumunda işten atılma korkusu ve bunun sonucunda ortaya çıkabilecek geçim sıkıntısı da bunda etkili olabilir. Bu yüzden çocuk sayısına bağlı olarak iş yerinde vicdana aykırı yapılacak işler ters orantılı bir şekilde dağılım gösterir.

1 veya 2 çocuk sayısına sahip olan muhasebe meslek mensupları çocuğa olmayan muhasebe meslek mensuplarına oranla çalışma şartları konusunda kendilerini daha şanslı hissetmektedirler. Bunu iki şekilde yorumlamak mümkün olabilir. Birinci olarak, çocuk sahibi olan muhasebe meslek mensupları sosyal yaşamları da düşünülerek genellikle iş içinde verilen görevlerin azaltılması, mesai saatleri ve tatil zamanlarında çalışma gibi konularda hassaslık sağlanır ve bu işler genellikle bekar olan ve çocuk sahibi olmayan çalışanlara daha çok yaptırılır. Bu da çalışma koşulları gibi konularda 1 veya 2 çocuk sahibi olan muhasebe meslek mensuplarının daha çok işlerinden tatmin olmasına neden olabilir. İkinci olarak da, 1 veya 2 çocuğa sahip olan çalışanlar ihtiyaçlarını karşılamakla yükümlü olduğu çocuklarına daha iyi bir hayat yaşatabilmek için, zorunluluktan dolayı iş yerindeki her türlü şarttan mutluluk duymak durumunda kalabilirler. Genellikle çocuğu olmayan ve bekar olan çalışanlar ise herhangi bir sorumluluk altında olmamaları ve bakmakla yükümlü olduğu bir çocuğu olmadığı için çalışma şartlarında sıkıntı yaşamalarından dolayı işlerinden ayrılma konusunda çocuğu olan çalışanlara oranla daha fazla serbestliğe sahiptirler.

ÖNERİLER

Muhasebe mesleğinin ve meslek mensuplarının gerek işletme gerek devlet gerekse de toplum için olan öneminden, tezimizin teori kısmında bahsetmiştik. Bu bağlamda, muhasebe meslek mensuplarının sorumlu olduğu kurum ve kuruluşlara karşı olan görevlerini yerine getirebilmeleri ve onların daha rahat bir ortamda çalışarak, iş tatminlerini artırabilmeleri için, mesleklerini yerine getirirken karşılaştıkları mevcut sorunların çözülmesi gerekmektedir. Anketimizde yaptığımız analizler sonucunda, Hatay ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde görev yapan muhasebe meslek mensuplarının iş hayatında karşılaştıkları mevcut sorunlara olan alternatif çözümleri ise şu şekilde sıralamak mümkün olabilir.

- Muhasebe meslek mensubunun bağlı bulunduğu veya faaliyet gösterdiği konaklama işletmelerindeki yöneticilerin, mesleğin çalışanlarına verdiği sorumluluk ve görevlerin yanında çalışanlara yetkiler vermesi, terfi

imkanlarının olması ve yapılan işlerde takdir ve güven teşkil etmesi hem mesleği güçlendirecek, hem de meslek mensuplarının bilgi ve becerilerini kullanmalarında daha özgür olmalarını sağlayarak iş tatminlerini olumlu yönde etkileyecektir.

- Muhasebe meslek mensubunun mesleğe başlamadan önce aldığı eğitimin önemi büyüktür. Gerek üniversitelerde gerekse de meslek okullarında eğitilen adaylara teorik bilginin yanında uygulama alanlarının da yaratılması gerekmekte ve hatta bu konuda üniversitelerle iş birliği yapılmalıdır. Bu sayede konaklama işletmelerinde çalışan meslek mensupları, mesleki problemlerle karşı karşıya kaldığında onlara soğukkanlılıkla çözümler üretebilecek ve bu durum da iş tatminlerinde olumlu etkiler sağlayacaktır.
- Mesleğin eğitimini almamış ve işin inceliklerini bilmeyen kişilerin mesleği yapmalarını engelleyici çalışmalar yapılması hem mesleki kalitenin artmasını sağlayacak hem de çalıştığı konaklama işletmelerinin ekonomik anlamda ihtiyaç duyulan bilgilerin yerinde ve zamanında elde edilmesine ortam hazırlayacaktır. Bu durum da hem çalışanların iş tatmini artıracak hem de örgütün hedeflerine ulaşmasını kolaylaştıracaktır.
- Muhasebe meslek mensuplarının bağlı olduğu meslek örgütlerinin veya konaklama işletmelerinin yasal düzenlemelerin eksikliği noktasında ortaya çıkan yasal boşlukları giderme konusunda çalışmalar yaparak, muhasebecilerin görev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi ve iş tanımlarının yapılması iş tatminlerinin artmasında önemli rol oynamaktadır.
- Turizm sektörünün yapısı gereği yoğun olarak çalışılan saatler ve tatil imkanlarının az olması durumu muhasebe mesleğini yapan kişilerin iş tatmininde düşüş yaşamasına neden olmaktadır. Bu yüzden, Konaklama işletmelerinde çalışan Muhasebe meslek mensuplarının çalışma saatlerinin düzenlenmesi ve onlara tatil olanaklarının yaratılması, mesleki yıpranmayı ve bıkkınlığı önleyen alternatif bir çözüm önerileri sunulmalıdır.

- Konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe meslek mensuplarının ücret konularının iyileştirilmesi, iş tatminlerinin artışında alternatif çözüm önerilerinden biridir. Çünkü yapılan iş karşılığında alınan düşük ücret çalışanların iş tatminlerinde olumsuzluk yaratmaktadır.

KAYNAKÇA

- Akat, Ömer (1997). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Akat, Ömer (2000a). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Akat, Ömer (2000b). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Ekin Kitabevi.
- Akbaba, Atilla (2003). *Konaklama İşletmelerinde Kalite Fonksiyon Göçerimi*.
Yayınlanmamış Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Akçadağ, Sibel ve Özdemir, Ekrem (2005). ‘‘İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul’da Yapılan Ampirik Bir Çalışma’’, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (10) 2005 / 2 :167-193.
- Akıncı, Zeki (2002). ‘‘Turizm Sektöründe Personel İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama’’, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* (4) 2002, 1–25.
- Aksu, Serpil (1998). *Hizmet İşletmelerinde İş Tatmini*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Akyazı, Erhan (2003). *Organizasyonel Karar Destek Sistemleri ve Organizasyonel Kararlarda Bilişim Sistemlerinin Uygulanmasına İlişkin Bir Araştırma*.
Yayımlanmış Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Altundaş, Olgun (2000). *Poliste Stres ve İş Tatmini*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, AÜSBE, Erzurum.
- Arslan, Mahmut (2005). *İş ve Meslek Ahlakı*, Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Ataklı, A. (1999). ‘‘Öğretmenlerde Stres ve İş Memnuniyeti’’. *Çağdaş Eğitim Dergisi*, 24 (253):7-13.

- Avder, Erdoğan (2007). ‘‘Geçmişten Günümüze Muhasebe Mesleği’’. *Balıkesir Üniversitesi*, <http://www.muhasabetr.com/yazarlarimiz/erdogan/008/> (Erişim Tarihi:03.05.2012).
- Aydın, Vahdet (1973). ‘‘İşletme Organizasyonundaki Gelişmeler’’. *A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayını*, No:269, Ankara.
- Aydınlı, İ. (2005). *İş Doyumunu Etkileyen Değişkenler ve Bir Uygulama, Üçüncü Sektör Kooperatifçilik*. Ankara: Nergiz Matbaası, Sayı 149.
- Aydoğdu, Ali (2010). ‘‘Günümüzde Muhasebe Mesleği’’ http://www.muhasabenet.net/makale_ali%20aydogdu_smmm_gunumuzde%20omuhasebe%20meslegi.html (Erişim Tarihi:03.05.2012).
- Aymankuy Yusuf ve Sarıoğlan Mehmet (2005). ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarının Meslek Etiğine Yaklaşımları ve Balıkesir İl Merkezinde Bir Uygulama’’. *Balıkesir Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Sosyal Bilimler Dergisi*.
- Aytekin, Bintuğ (1974). ‘‘İşletmelerin Verimliliğinde Ücretler ve İşsel Teşvik’’. *Ankara Ticari İlimler Akademisi*, Ankara.
- Azaltun M. ve Kaya E. (2006). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık, 2.Baskı.
- Bakan, İsmail ve Büyükbese, Tuba (2004). ‘‘Örgütsel İletişim İle İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması’’. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Dergisi*, Sayı:7, ss.1–30.
- Barutçugil, İsmet S. (1984). *Turizm İşletmeciliği*. Bursa: Uludağ Ün. , Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Barutçugil, İsmet S. (1986). *Turizm Ekonomisi ve Turizmin Türkiye Ekonomisindeki Yeri*. İstanbul: Beta Yayınları.

- Barutçugil İsmet S. (1989). *Turizm İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım A.ş, 3. Baskı.
- Baş, E. (1997). *Otel İşletmelerinde Gelir Gider Bütçesinin Düzenlenmesi ve Yönetimde Kontrol Aracı Olarak Kullanılması*. Yüksek lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Başar, A. Banu (2007). “Muhasebe Mesleğinde Başarı İçin İstenilen Bilgi ve Beceriler İle Muhasebe Eğitiminin Değişen Yüzü” *Anadolu Üniversitesi*, <http://sbe.dpu.edu.tr/13/59-68.pdf>.
- Başaran, İbrahim Ethem (1982). *Örgütsel Davranış*. Ankara: Ankara Üniversitesi Eğitim Fakültesi Yayınları.
- Başaran, İbrahim Ethem (1984). *Yönetime Giriş*. Ankara: Ankara Üniversitesi Basımevi.
- Başaran, İbrahim Ethem (1991). *Örgütsel Davranış (İnsan Üretim Gücü)*. Ankara: Kadioğlu Matbaası Gül Yayınevi.
- Başaran, Hüseyin (2003). *Çalışanların İş Tatminine Yol Açan Faktörler ve İş Tatmininin Sonuçlarına İlişkin Olarak K.K.K. Kara Havacılık Sınıfında Yapılan Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Baştemur, Yakup (2006). *İş Tatmini İle Yaşam Tatmini Arasındaki İlişkiler: Kayseri Emniyet Müdürlüğü'nde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Batman, Orhan (1999). *Otel İşletmelerinin Yönetimi*. Adapazarı: Değişim Yayınları.
- Bayer, Zekai (1992). “Turizme Giriş”. *İstanbul İşletme Fakültesi sayı: 253*.
- Bekçi, İ. (2003). *Konaklama Muhasebesi*, Isparta: Süleyman Demirel Üniversitesi Yayını No: 36.

- Bertan, Serkan (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, İzmir.
- Bingöl, Dursun (1996). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları (Ekinci Baskı).
- Bıyan, Özgür (2011). ‘‘Muhasebe Meslek Mensuplarına Yönelik Bir Çalışma: Meslek Mensuplarının Demografik Durumları, Mesleki Sorunları ve Değerlendirilmesi’’.http://www.alomaliye.com/muhasebe_meslek_mensuplari_anketi_2011.htm (Erişim: 14.05.2012).
- Bölüktepe, F. (1992). *Kamu Örgütlerinde İş Tatmini*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Börü, Deniz (2002). ‘‘Örgütsel Güvenin Çalışanın İş Tatminindeki Rolü ve Önemi’’, *Human Resources*, sayı:10.
- Budak, Gülay ve Budak, Gönül (2004). *İşletme Yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları, 5.Basım.
- Budak, Arif (2006). *Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal Ve Nato Pol Tesisleri'nde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi SBE, Eskişehir.
- Bursalıoğlu, Ziya (1987). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. Ankara: A.Ü. Eğitim Bilimleri Fak. Yayınları No: 154.
- Bursalıoğlu, Ziya (2002). *Okul Yönetiminde Yeni Yapı ve Davranış*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Can, H. (1991). *Organizasyon ve Yönetim*. Ankara: Adım Yayıncılık.
- Can, H. (2006). *Örgütsel Davranış*. İstanbul: Arıkan Yayınları.

- Canbulat, Serkan (2007). *Duygusal Zekanın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisinin Araştırılması*, Master Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Çakır, Hafize Meder, Sarıtaş, Hakan ve Aygören, Hakan (2003). *Muhasebeci ve Mükellef Perspektifinden Muhasebe Mesleği (Denizli’de Bir Alan Araştırması)*, İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Çalışkan, Suzan (1985). *İşgücü Devri ve Devamsızlık Konularına İş Tatmini ve Motivasyon Açısından Bir Yaklaşım*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Çardak, Mehmet (2002). *İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu ile Stresle Başa Çıkma Yolları*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). ‘‘İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma’’. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt 8, S. 2.
- Çetin, C.M. (2001). *Gençlik Spor Genel Müdürlüğünde Merkez ve Taşra Teşkilatında Çalışan Spor Uzmanlarının İş Doyum Düzeyleri*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çetiner, Ertuğrul (1995). *Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi*. Ankara: Tutibay Ltd.Şti.
- Çetiner, Ertuğrul, (2002). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları*. Ankara: Gazi Kitabevi, 3. Baskı.
- Çevik, Hamdi (2006). *Yöneticilerin İş Etiği Yaklaşımlarının İncelenmesi: Kütahya Organize Sanayi Bölgesinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.

- Çiftçi, Yavuz ve Çiftçi Birgül (2003). “Muhasebe Mesleğinde Meslek Etiği (Türkiye’deki Düzenlemeler ve Uluslar arası Düzenlemelerle Karşılaştırılması)”. *Muhasebe ve Denetime Bakış Dergisi*, 10, s. 86.
- Çimen, Hürriyet (2006). *Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Lisans Düzeyinde Turizm Eğitimi Almış İş görenleri ile ilgili Değerlendirmeleri: Ankara’daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Bolu.
- Çukacı, Yusuf C. (2006). “Kamuyu aydınlatmada muhasebe meslek elemanının etik anlayışı ve İzmir ilinde bir uygulama” *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 8, sayı:1.
- Çürük, Turgut ve Doğan, Zeki; “Muhasebe Ders ve İçeriklerinin Verilme Düzeyleri Konusunda İşletmelerin Üniversitelerden Taleplerinin Tespitine İlişkin Bir Araştırma”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 17, Sayı: 1, 2002, s. 107-126.
- Dalkılıç, Ali Fatih (2008). *Ulusal ve Uluslararası Finansal Raporlama Standartlarında Mesleki Yargının Rolü*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Daştan, Abdülkerim (2001). *Meslek Ahlâkı Kuralları ve Muhasebe Mesleğindeki Yeri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi, Trabzon.
- Davis, K. (1982). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*. (Çeviri: Kemal Tosun ve Diğerleri) Ankara: İstanbul Matbaası, Anı Yayıncılık.
- Davis, Keith (1988). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*. (Çev: Kemal Tosun), İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi, Yayın No. 199, s.95-97.
- Demir, Nevzat (2005). *Örgüt Kültürü-İş Tatmini İlişkisi: Plastik Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Demirel, Yavuz (2008). “Örgütsel Öğrenme Kültürü ve İş Tatminin Öğrenme Motivasyonu Üzerinde Etkisi: Otomotiv Sektöründe Ampirik Bir Çalışma”, *Akademik Bakış Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler EDergisi*, Sayı:14, s:6.
- Direk, Ayhan (2003). *Farklı Kurum ve Branşlarda Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumları: Zonguldak İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü.
- Duman, Cafer (2006). *Ortaöğretim Kurumlarında Görev Yapan Coğrafya Öğretmenlerinin İş Tatmini*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Dümen, Gökçen (2008). *Dönüşümcü Liderlik Davranışlarının Personelin İş Tatminine Etkisi ve Bir Askeri Birlikte Uygulama Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Eğimli, T. Ayşen (2009). “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:23, Sayı:3.
- Eken, Musa (1993). *Kamu Yönetiminde Açıklık ve Bilgi Edinme Hakkı*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Ekerkil Vedat ve Banar Kerim (2010). Eskişehir Anadolu Üniversitesi, <http://www.mu101.net/resim/yayin/icindekiler.pdf>.
- Erciş, M. Serdar (2010). “Pazarlama İletişiminde Motivasyonun Önemi ve Çok Uluslu Alışveriş Merkezi Örneği”. *Yeditepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü*, Sayı:30, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: Beta Basım Yayım.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul: Avcıol Basım Yayın.

- Erdoğan, İ. (1999). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul: Dönence Basım Yayın Hizmetleri.
- Eren, Erol (1984). *Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: *İşletme İktisadi Enstitüsü, 30. Yıl Yayınları*.
- Eren, Erol (1993). *Yönetim ve Organizasyon*. İstanbul: Beta Basım A.Ş.
- Eren, Erol (1997). *İşletmelerde Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası*. İstanbul: Der Yayınları.
- Eren, Erol (1998). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul, Beta Basım Yayım.
- Eren, Erol (2000). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, Genişletilmiş Altıncı Baskı.
- Eren, Erol (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Erigüç, Gülsün (2000). "Sağlık Personelinin Kişisel Özelliklerine Göre İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme". *Hacettepe Üniversitesi Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt:5 Sayı:3.
- Erkmen, T., Şencan, H. (1994). *Örgüt Kültürünün İş Doyumu Üzerindeki Etkisinin Otomotiv Sanayide Faaliyet Gösteren Farklı Büyüklükteki İki İşletmede Araştırılması*. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Eroğlu, Feyzullah (1986). "İş Tatmini İle Cinsiyet Arasındaki İlişki", *İşletme Dergisi*, Erzurum.
- Eroğlu, Feyzullah (2000). *Davranış Bilimleri*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım, 5.Baskı.

- Erogluer, Kemal (2008). *Örgütlerde İletişimin Çalışanların İş Tatmini Üzerine Etkisi ve Konuya İlişkin Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Erol, Vedat (1998). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Gökdeniz, Ayhan. (1999). *Otel İşletmelerinde Ön büro Yönetimi*. Ankara: Gim Matbaa.
- Gökdeniz, Ayhan ve Dinç, Y. (2003). *Konaklama İşletmelerinde Ön Büro Operasyonları ve Yönetim*. Ankara: Detay Yayınları.
- Gönen, Emine, Kalıncara, Velittin ve Özgen, Özlen (1988). *Mutfak Çalışma Merkezlerinde Optimum İş Yüksekliliği ve Antropometrik Ölçüm ilişkisi Üzerine Ergonomik Bir Araştırma*. Ankara: MPM Yayınları, Yay. No: 379.
- Gözen, Dağdeviren, Emre (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketler Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Güzelsoydan, Yavuz Selim (1997). *Türkiye'deki Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Hatiboğlu, Zeyyat (1995). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. İstanbul: Sedok.
- Herbert, G. Hicks (1975). *Örgütlerin Yönetimi: Sistemler ve Beşeri Kaynaklar Açısından*. Çeviren: Osman Tekok, Bintuğ Aytek ve Erol Bumin), *A.İ.T.İ.A.*, s.362.
- Hulin, Charles L. ve P.C. Smith (1976). London: Sex Differences in Job Satisfaction in Gruneberg, The Macmillan Press Ltd.

- Işıkkhan, V. (1996). "Sosyal Hizmet Örgütlerinin İşlevsellik Ölçütü: İş Doyumu". [The Function Aspects of Social Work Institutions: Job Satisfaction], *Verimlilik Dergisi*, MPM Yayını, 1.
- Iverson, D. Reed ve Maguire, Chirstin (2000). "The relationship between job and life satisfaction". *Human Relations*, 53(6), s.807-839. USA.
- İnam, Burak (2007). *Denetim Mesleğinde Etik, Bağımsızlık ve Sarbanes-Oxley Kanunu Sonrası Gelişmeler*. Yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- İnce, Özlem (2003). *İş Tatminine Etki Eden Başlıca Faktörler ve Uygulamadan Bir Örnek*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- İncir, Gülten (1990). *Çalışmaların İş Doyumu Üzerine Birinci Eleme (İşdoyumu)*. Ankara: MPM.
- İşgüden, Burcu (2007). *Sosyal ve Kültürel Değerlerin Muhasebe Meslek Etiği Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Kahraman, Nüzhet ve Türkay, Oğuz (2004). *Turizm ve Çevre*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kalaycı, Şeref (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara:Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.
- Kantarcı, Kemal ve Yörükoğlu, M. Altuğ (1998). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kanten, Pelin (2008). *Konaklama İşletmelerinde Hat Yöneticilerinin İnsan Kaynakları Yönetimindeki Stratejik Rolü ve Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale OnSekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Kanten, Selahattin (2006). *Konaklama İşletmelerinde Hizmet Kalitesi Açısından İş görenlerin Prososyal Hizmet Davranışlarının Sağlanmasında İnsan*

Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Rolü ve Bir Araştırma.
Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

Kaymaz, Kurtuluş (2010). ‘‘ The Effects of Job Rotation Practices on Motivation: A Research on Managers in the Automotive Organizations’’ *İşletme ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Cilt 1. Sayı 3 . ss. 69-85 ISSN: 1309-2448.

Kaynak, Tuğray (1990). *Organizasyonel Davranış*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Yayını.

Kaynar, Burcu (2005). *Termal Turizm İşletmelerinde Faaliyete Dayalı Maliyetleme Sistemi ve Afyon İlinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Afyonkarahisar.

Kaypak, Şafak (2001). ‘‘İnsan İlişkileri ve İletişim Sorunları’’, *Hatay Polis Dergisi*, Sayı:4.

Kazanç, H. (1998). *Kamu Kuruluşlarında İş Tatmini ve Tübitak Örneği*.
Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sakarya.

Kepçeoğlu, Muharrem (1999). *Psikolojik Danışma ve Rehberlik*. İstanbul: Alkım Yayınları.

Keser, Aşkın (2006). ‘‘Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Tatmini İlişkisinin Araştırılması’’. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 11/1: 100-119.

Kesici, Serdar (2006). *Bankalarda Motivasyon ve İş Tatmini İlişkisi ve Uygulamadan Bir Örnek*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.

Kılıç, Esra (2008). *İş Tatmini ve İş Rotasyonu Arasındaki İlişkinin İncelenmesine İlişkin Otomotiv Sektöründe Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.

- Kıngır, Sait (2006). “Bir Hizmet İşletmesi Olarak Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Yönetimsel Sorunlar”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı.15, s.458-480.
- Kırel, Çiğdem (2000). *Örgütlerde Etik Davranışlar, Yönetimi ve Bir Uygulama Çalışması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No:1211.
- Kolasa, J.Blair. (1979). *İşletmeler İçin Davranış Bilimlerine Giriş*. (Çeviren: K.Tosun ve Diğerleri). İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İ.İ.E. Yayın No: 42.
- Kozak, N.M. (2001). *Genel Turizm İlkeler- Kavramlar*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kurtcebe, Emin (2008). *21.Yüzyılda Muhasebe Mesleği'nin Vizyonu*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Lavkan, A. (1973). *İşletme Yönetiminde Beşeri İlişkiler*. İstanbul: Mayatas Matbaacılık.
- Locke, E. (1976). “The Nature and Causes of Job Satisfaction”. (Ed. M.D.Dunnette) *Handbook of Industrial and Organizational Psychology Rand McNally: Chicago*.
- Luthans, F. (1992). *Organizational Behavior*. Singapur: McGraw-Hill Int., 6th Edition.
- Luthans, F. (1995). *Organizational Behaviour*. New York: McGraw-Hill, 7.Edition, pp.126-127.
- Marşap, Beyhan (1995). *Muhasebe Mesleğinde İş Tatmininin Türkiye Açısından İncelenmesi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Maviş, Fermani (1985). *Otel Yönetimi ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Likert Modeli Uygulaması*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayınları.
- Maviş, Fermani (1994). *Otel İşletmeciliği*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları No: 843, Eskişehir Meslek Yüksekokulu Yayınları No:1.
- Meigs, R.F. ve Meigs W.B (1993). *Accounting: The Basis For Business Decisions*, 9. Edition, Mc. Graw Hill, International Edition.
- Mertol, S. (1993). *Orta Kademe Yöneticilerinin İş Tatmini ve Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Meşe, Ayhan (2002). *Personel Tatmininin Ölçümü ve Bir Araştırma*. Yayınlamamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyon.
- Mısırlı, İrfan (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Mullins, L.J. (1993). *Management and Organizational Behavior*. Sixth Edition, Prentice Hall, s.651.
- Okşasoğlu, Kudret Aslı (2006). *Turizm ve Çevre İlişkilerinde Bilinç Düzeyi: Kundu-Antalya Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya,
- Okumuş, F. (1992). *Otel İşletmeleri yönetiminde Motivasyon – Verimlilik İlişkisi ve Nevşehir Yöresinde Bir Anket Uygulaması*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi, Kayseri.
- Olalı H. ve Korzay M. (1989). *Otel İşletmeciliği, Yön. Ajans*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayın No: 214.

- Olalı, Hasan ve Korzay, Meral (1993). *Otel İşletmeciliği*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Onaran, Berrin (1987). *İşletmelerde Pazarlamanın Sosyal Sorumlulukları ve Eskişehir'deki Sermaye İşletmelerinde Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Oral, Saime (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Organ, Dennis W., Lingl Andreas (1995).“Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior”, *The Journal of Social Psychology*, No:135(3).
- Ölçer, F. (2005). “Departmanlı Mağazalarda Motivasyon Üzerine Bir Araştırma”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 25, ss 1-26.
- Örnek, Ali Şahin ve Aydın, Şule (2008). *Kriz ve Stres Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Özalp, İ. (1986). *Yönetim ve Organizasyon*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, C:I .
- Özcan, Yeşim (2006). *İlköğretim Öğretmenlerinin İş Tatmini İle Yöneticileri İçin Algıladıkları Liderlik Davranışları arasındaki ilişki düzeyi*. Yüksek Lisans Tezi, Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özdemir, Fatih (2006). *Örgütsel İklimin İş Tatmin Düzeyine Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Özgen, Hüseyin, Öztürk, Azim ve Yalçın, Azmi (2001). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

Özgen, Hüseyin, Öztürk, Azim ve Yalçın, Azmi (2005). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Yayın.

Özkalp, Enver (2003). “Örgütlerde İşin Çalışanlar İçin Anlamı Ve İş Dizaynı, İş Hukuku Ve İktisat Dergisi (KAMU-İŞ)”. Cilt: 7, Sayı: 2, 157-181.

Özsoy, Osman (2004). *Geleceğin Meslekleri*. İstanbul: Hayat Yayınları.

Öztekin, Hikmet ve İlhan, İbrahim (1994). "Konaklama Endüstrisi ve Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması". *Anatolia Dergisi*, Sayı.3.

Öztürk, Azim ve Güzelsoydan, Y.Selim (2001). “ Büyük Mağazalarda Çalışan Personelin İş Doyumu Üzerine Çukurova Bölgesinde Bir Araştırma”. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1-2-, s.334.

Öztürk, A., Y. Tolga, V. Şenol, O. Günay (2008). “Kayseri İlinde Görev Yapan Sağlık İdarecilerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Değerlendirilmesi”. *Erciyes Tıp Dergisi*, 30(2):92-99.

Pehlivan, İ., (2002). *İş Yaşamında Stres*. Ankara: Pagem A Yayıncılık Ticaret Ltd Şti.

Pekdemir, Recep (1999). “Türkiye’de Muhasebe Mesleği ve Meslek Ahlakı”. *MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 4, s. 22.

Pekel, H. N., (2001). *İşletmelerde Motivasyon-Verimlilik İlişkisi Devlet Hava Meydanları İşletmesi Antalya Havalimanı Çalışanları Arasında Bir Örnek Olay Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.

RESMİ GAZETE, *Başbakanlık Mevzuatı Geliştirme ve Yayın Genel Müdürlüğü*, Yayın No:20194, Yayınlanma Tarihi:13.06.1989.

- Robbins, Stephen P. (1996). *Organizational Behaviour. Concepts. Controversies. Applications*. Englewood Cliffs.New Jersey : Prentice Hall International. Inc., Sevent edition.
- Robbins, Stephen P. (1999). *Organizational Behaviour*. New Jersey: Prentice-Hall, 8.Edition, pp.142-606.
- Robbins, Stephen P. (2001). *Organizational Behavior*. USA: Prentice Hall, 9. Edition.
- Rutherford, Deney G. (1995). *Hotel Management and Operations*. USA: John Wiley&Sons Inc.
- Sakarya, Şakir ve Kara, Suat (2010). "Muhasebe Meslek Etiğine Yönelik Düzenlemeler ve Meslek Mensupları Tarafından Algılanması Üzerine Bir Alan Araştırması". *Balıkesir Üniversitesi İ.İ.B.F. İşletme Bölümü, Balıkesir Üniversitesi Sındırgı MYO, Türkiye’de KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 12 (18): 57-72, ISSN: 1309 – 9132.
- Sarıkaya, Tamer (2007). *Eğitim Uygulama Okulu ve İş Eğitim Merkezlerinde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi: Ankara İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Sayar, Murat (2000). *İşletme Yönetiminde Organizasyonun Önemi ve Organizasyon ile İlgili Bir Uygulama*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Schermerhon, John R., Jr.&James G. Hunt., Richard N. (1994). *Osborn. Managing Organizational Behaviour*. Fifth Edition. New York: John Wiley &Sons , Inc.
- Seyyar, Ali (2005). *Sosyal Güvenlik Terimleri Sözlüğü*. İstanbul: Papatya Yayınları.
- Sezgin, M. Orhan (2001), *Genel Turizm ve Turizm Mevzuatı*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Shamir, B. and Salomon, I. (1985). "Work-at-Home and the Quality of Working Life". *Academy of Management Review*, 10, 455–464.
- Smither. R. D. (1998). *The Psychology of Work and Human Performance*. Newyork: Longman, Third Edition.
- Söyük, Selma (2007). *Örgütsel Adaletin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve İstanbul İlindeki Özel Hastanelerde Çalışan Hemşerilere Yönelik Bir Çalışma*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Spector, P.E., (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. London: Sage.
- Subaşı, Şerife (2006). *Muhasebe Meslek Mensuplarının Sürekli Eğitimi ve Türkiye'deki Uygulamanın Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Eskişehir Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Şeker, Mehtap (2005). *Sivas Yarıaçık Cezaevi İşletmeciliği ve Etkinliklerin Hükümlülerin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Sivas.
- Şenatalar F. (1978). *Personel Yönetimi ve Beşeri İlişkiler*. İstanbul: İ. Ü. Kitabevi.
- Şener, Burhan (1997). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şener, Burhan (2001a). *Konaklama İşletmelerinde Ön büro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şener, Burhan (2001b). *Modern Konaklama İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık, 3. Baskı.
- Şener, Burhan (2006). *Konaklama İşletmelerinde Önbüro Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, Kâlemdar Ofset.

- Şener, Burhan (2007). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şener, Burhan (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık, 5.Baskı.
- Şimşek, Levent (1995). ‘‘İş Tatmini’’. *Verimlilik Dergisi, Ankara, M.P.M. Yayıncılık*.
- Şimşek, Birgül (1999). *Yöneticilerin Çalışanlara Karşı İş Etiğine Yönelik Değerlerinin Tespit ve Analizine İlişkin Bir Çalışma (Bursa İli İmalat Sanayi İşletmelerindeki Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama)*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Telman, N. (1988). *Endüstride görülen İş tatminsizliği ve Bunun Yabancılaşma Duygusu İle olan İlişkisi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Telman, Nursel ve Ünsal, Pınar (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. İstanbul: Epsilon Yayınevi.
- Toker, B. (2007). ‘‘Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama’’. *Doğuş Üniversitesi Dergisi, Sayı: 8 (1)*.
- Tor, Serhat Sefa; Esengün, Kemal (2011). ‘‘Örgütlerde İş Tatminini Etkileyen Demografik Faktörler ve Verimlilik: Karaman Gıda Sektöründe Bir Uygulama’’. *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, 13 (20): 53-63*.
- Tortop, Nuri (1992). *Personel Yönetimi*. Ankara: Türkiye ve Ortadoğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları.
- Tortop, Nuri (1994). *Personel Yönetimi*. Ankara: Yargı Yayınları.

- Tosi, L., Stephen, J. (1977). *Organizational Behaviour*. Chicago: St Clair Press.
- Triggs, Donald D. King , Phyllis M. (2000). "Job Rotation", *Professional Safety*, Vol. 45, 2.
- Turizm Bakanlığı, Turizm Mevzuatı, Döner Sermaye İşletmeleri Merkez Müdürlüğü Yayını.
- Türkmen, Nedim (2000). *Türk Vergi Sisteminde Turizm Sektörünün Vergilendirilmesi*. Ankara: Yaklaşım Yayıncılık.
- Türksoy, Adnan (1998). *Otel Yönetim Muhasebesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Uçkun, Seher (2004). "İşletme ve İşletme Türleri". (Editörler: Demirkol, S. ve Zengin, B.) *Turizm İşletmeleri, Sakarya: Değişim Yayınları*.
- Ulusoy, Ali D. (1998). "Kamu Hizmeti Anlayışında Yeni Yönelimler: Avrupa Yapılanmasının Kamu Hizmeti Teorisine Etkileri". *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 31, Sayı 2.
- Usta, Öcal (2001). *Genel Turizm*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.
- Uzay, Şaban ve Güngör, Şükran (2004). "Muhasebecilerin Sorunları ve Beklentileri: Kayseri ve Nevşehir İlleri Uygulaması". *MUFAD - Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 22, ss. 94-104.
- Üngüren, Engin ve Doğan, Hulusi (2010). "Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi". *Cumhuriyet Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 11, Sayı 2.
- Ünsal, Ahmet (2008). "İşletmelerde Muhasebe Yöneticilerinin Etiksel Karar Süreci", *KMU İİBF Dergisi*, Yıl:10 Sayı:14 , 1-19.

- Walker, John R., (2004). *Introduction to Hospitality Management*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Wagner, John A. and Hollenbeck John R. (1995). *Management of Organizational Behavior*. USA: Prentice-Hall Inc., Second Edition.
- Yazıcı, Mehmet (1986). ”Muhasebe ile Denetim İlişkisi ve Meslek Düzeni”. *Yüksek Ticaretliler Dünyası*.
- Yılancı, Münevver (1991). “Yönetim Danışmanlığı ve 3568 Sayılı Kanunun İrdelenmesi”. *Anadolu Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt: 19, Sayı: 1-2.
- Yıldırım, Yavuz (1999). *Sağlık Bakanlığına Bağlı Genel Hastanelerde Çalışan Yöneticilerin İş Doyumu*. Yayınlamamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Yılmaz, Betül ve Yılmaz, Yaşar (1989). *Kat Hizmetleri ve Yönetimi*. Balıkesir: İnce Ofset Baskı.
- Yüksel, İhsan (2003). “ İş Stresi ve İşe Bağlılık ve İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Analizi (Teknisyenlere Yönelik Bir Uygulama)”. *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:17, Nisan 2003, Sayı:1-2, s.214.

İNTERNET KAYNAKLARI

<http://teftis.kulturturizm.gov.tr/TR,14518/turizm-tesislerinin-belgelendirilmesine-ve-niteliklerin-.html> (Erişim: 21.09.2011).

<http://cygm.meb.gov.tr/modulerprogramlar/kursprogramlari/konaklama/moduller/TurizmIsletmeleri.pdf> (Erişim: 21.09.2011).

<http://www.mevzuatdergisi.com/2002/11a/02.htm> (Erişim: 12.10.2011).

<http://www.genelbilge.com/moral-ve-is-tatmininin-motivasyon-uzerindeki-etkileri.html> (Erişim: 15.11.2011).

<http://www.yenibirhedef.com/yazi/kariyer-yapma/isyerinde-verimliliği-etkileyen-faktorler/223> (Erişim: 1.12.2011).

http://www.aktuelpsikoloji.com/haber.php?haber_id=2040 (Erişim: 12.02.2012).

<http://notoku.com/toplu-is-uyusmazliklari-grev-ve-lokavt-ozet/#ixzz1n2R34OMv> (Erişim: 23.02.2012).

http://www.alomaliye.com/smmm_kanunu.htm (Erişim: 18.03.2012).

<http://www.forumdas.net/egitim-ve-ogretim/serbest-muhasebeci-63577/> (Erişim: 27.03.2012).

<http://www.turmob.org.tr/TurmobWeb/Attachment.aspx?param=+quFU/yYHWeogI pBouKO6xBUJewGLZU9nFMV+veczKHs+MsnkULtraC8/AeRtQuw6CHn BvbTZYI=> (Erişim: 30.03.2012).

<http://amuhasebe.com/?p=354> (Erişim: 01.04.2012).

<http://www.kadinname.com/meslek-dallari/25810-serbest-muhasebeci-mali-musavir-smmm-nedir-serbest-muhasebecinasil-olunur.htm> (Erişim: 01.04.2012).

[http://www.bakterim.net/universiteler/93881-yeminli-mali-musavir-nedir-egitimi-
imkanlari-ve-calisma- alanlari-nedir.html](http://www.bakterim.net/universiteler/93881-yeminli-mali-musavir-nedir-egitimi-imkanlari-ve-calisma- alanlari-nedir.html) (Erişim: 04.04.2012).

<http://www.islamgunesi.com/islam-ahlaki/613-dogruluk-ve-durustluk.html>
(Erişim: 12.04.2012).

<http://www.huseyinust.com/konu-meslek-mensubunun-sorunlarina-dair.html>
(Erişim: 14.05.2012).

<http://www.istatistikmerkezi.com/makale,spss-guvenilirlik-analizi,109.html>
(Erişim: 18.05.2012).

EK-1. ANKET FORMU

Sayın Katılımcı;

Bu çalışma Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalında yürütülmekte olan “**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN MUHASEBE ELEMANLARININ İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN ARAŞTIRILMASI VE HATAY İLİNDE BİR UYGULAMA**” isimli Yüksek Lisans Tezi için bilgi toplamayı amaçlayan bir araştırmadır. Bu anket çalışması sadece akademik amaçlı olup, kesinlikle başka bir amaçla kullanılmayacaktır. Bu yüzden isim veya kurum adı belirtmenize gerek yoktur. Anket sorularının tamamının doldurulması anket sonuçlarının güvenilir ve geçerli olması açısından önem arz etmektedir. Anket formunu doldurarak turizm sektörüne vermiş olduğunuz katkılardan dolayı teşekkür eder, iş hayatınızda başarılar dileriz.

Yrd.Doç.Dr. Mustafa Çam
mustafacam01@hotmail.com

Eray Turpcu
erayturpcu@hotmail.com

DEMOGRAFİK SORULAR

Size uygun seçeneğin yanındaki parantezlerin içine (X) işareti koymanız yeterlidir.

1)Cinsiyetiniz

Bayan

Bay

2)Yaş gurubunuz

24 yaş ve altı
 45 yaş ve üstü

25-34

35-44

3)Eğitim durumunuz

İlköğretim
 Lisans

Orta öğretim
 Yüksek Lisans

Ön lisans

4)Medeni durumunuz

Evli

Bekar

5)Çocuk Sayısı

Yok

1-2

3 ve üzeri

6)Aylık Geliriniz

0-499 TL
 1500-1999 TL

500-999 TL
 2000 TL ve üstü

1000-1499 TL

7)Bulduğunuz pozisyondaki hizmet süreniz?

5 yıl ve altında

6-9 yıl

10 yıl ve üzeri

8)Mesleğinizde çalışma biçiminiz?

Kadrolu(Daimi)

Sözleşmeli(Geçici)

9)Muhasebe eğitimi aldınız mı?

Evet

Hayır

10)Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?

Evet

Hayır

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE MUHASEBE DEPARTMANINDA ÇALIŞAN İŞ GÖRENLERİN İŞ TATMİNLERİNE İLİŞKİN DÜŞÜNCELERİ						
İfadeler		Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
Puanlamalar		1	2	3	4	5
1	Muhasebe ile ilgili işimin, beni her zaman meşgul etmesi bakımından	1	2	3	4	5
2	Muhasebe ile ilgili işimde, tek başıma çalışma olanağımın olması bakımından	1	2	3	4	5
3	Muhasebe ile ilgili işimde, ara sıra değişik şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
4	Muhasebe ile ilgili işimin, toplumda "saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından	1	2	3	4	5
5	Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin emrindeki kişileri idare tarzı açısından	1	2	3	4	5
6	Muhasebe ile ilgili işimde, amirimin karar vermedeki yeteneği bakımından	1	2	3	4	5
7	Muhasebe ile ilgili işimde, vicdanıma aykırı olmayan şeyler yapabilme şansımın olması bakımından	1	2	3	4	5
8	Muhasebe ile ilgili işimin, bana sabit bir iş imkanı sağlaması bakımından	1	2	3	4	5
9	Muhasebe ile ilgili işimde, başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
10	Muhasebe ile ilgili işimde, kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olmam bakımından	1	2	3	4	5
11	Muhasebe ile ilgili işimde, kendi yeteneklerimi kullanarak gerekli verileri sağlama şansımın olması açısından	1	2	3	4	5
12	Muhasebe ile ilgili işimde, alınan kararların uygulamaya konması bakımından	1	2	3	4	5
13	Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından	1	2	3	4	5
14	Muhasebe ile ilgili işimde, terfi olanağımın olması açısından	1	2	3	4	5
15	Muhasebe ile ilgili işimin, kendi kararlarımı uygulama serbestliğini bana vermesi açısından	1	2	3	4	5
16	Muhasebe ile ilgili işimin, görevimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını sağlaması açısından,	1	2	3	4	5
17	Muhasebe ile ilgili işimin, çalışma şartları bakımından	1	2	3	4	5
18	Muhasebe ile ilgili işimde, çalışma arkadaşlarımla birbirleri ile anlaşmaları açısından	1	2	3	4	5
19	Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım iyi bir iş karşılığında takdir edilmem açısından	1	2	3	4	5
20	Muhasebe ile ilgili işimde, yaptığım görev karşılığında duyduğum başarı hissinden	1	2	3	4	5

