

Assoc. Prof. Dr. Metin KAPLAN
Nevşehir Hacıbektaş Veli University
mkaplan@nevsehir.edu.tr

Hatice UÇAK
Kapadokya University
Hatice.ucak@kapadokya.edu.tr

ÖZET

Bu çalışmanın amacı: Otel çalışanları örnekleminde, çalışanların demografik özellikleri açısından, iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını, farklılık var ise bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını analiz etmektir. Araştırmanın örneklemini, Nevşehir’de faaliyet gösteren 4 yıldızlı 7otel ile 5 yıldızlı 3 otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırma bulgularına göre, çalışanların cinsiyet, medeni durum, görev, yaş ve iş deneyimi değişkenleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ancak, çalışılan departman ve eğitim düzeyi değişkenleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar kelime; İş Tatmini, Otel İşletmeleri, Demografik Özellikler

Demographic Variables and Job Satisfaction: A Survey in Hotel Businesses

ABSTRACT

The aim of this study is to analyze the demographic variables of the employees in the sample of the hotel employees, whether there is a significant difference between the satisfaction of the job, and if there is a difference between the groups. The sample of the study is composed of 4-star 7otel operating in Nevşehir and 5-Star 3-star hotel Businesses. According to the findings of the study, there was no significant difference in the level of satisfaction of the workers in terms of gender, marital status, task, age and work experience variables. However, it was found that there was a significant difference between the work satisfaction levels and the work satisfaction levels in terms of age, gender, marital status and work experience variables, but there was a significant difference between the work satisfaction levels in terms of the department and education level variables.

Key Words: Job Satisfaction, Hotel Businesses, Demographic Variables

GİRİŞ

İşletmeler rekabet üstünlüğü sağlamak ve uzun vadede yaşamını sürdürebilmek için tüm kaynaklarını etkin ve verimli bir şekilde kullanmaları gerekir. Özellikle turizm sektöründeki verimliliği artırmak, müşteri memnuniyetini sağlamak o sektörde çalışan insan gücünün iş tatminine bağlıdır. Çalışanların iş tatmin düzeylerini artması, hem bireysel hem de örgütsel düzeyde birçok olumlu çıktıya neden olabilir. Bu bağlamda, otel çalışanlarının demografik özellikleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır? sorusundan hareketle, bu araştırmanın amacı, otel çalışanları örnekleminde, çalışanların demografik özellikleri açısından, iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını, farklılık var ise bu farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını analiz etmektir. Araştırmacıların Nevşehir ilinde yaşaması nedeniyle, araştırma Nevşehir ilindeki özel hastanede çalışan hemşireler ile sınırlandırılmıştır. Araştırma sonuçlarının sektör temsilcilerine ve hastane yöneticilerine yararlı bilgiler sunacağı umulmaktadır.

1. TEORİK ÇERÇEVE

1.1. İŞ TATMİNİ

İş tatmini konusundaki ilk çalışmalar 1930'larda Elton Mayo'nun Hawthorne araştırmalarıyla başlamıştır. Ancak bu çalışmalar iş tatmini konusunda başlı başına bir teori niteliğinde değildir. 1943'lerde Maslow ve sonraki yıllarda onu izleyen Alderfer iş tatminini, çalışan ihtiyaçlarının doyurulması ile ilişkilendirmişlerdir (Özkalp,2013:49). Konunun her geçen gün daha önemli hale gelmesi, işletmelerin en önemli girdisi olan taklit edilemez insan gücündeki potansiyeli ortaya çıkarma ve rekabet üstünlüğü sağlama kaygılarıdır. İş tatmini bazı teorisyenlerce şöyle tanımlanmıştır: Bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüşüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı duygudur (Bedük; 2012; 108). Yönetimsel davranış açısından kişinin işine karşı sahip olduğu tutumlar iş tatmini şeklinde ifade edilmektedir. Bu duygu pozitif yönde ise iş tatmini, negatif yönde ise iş tatminsizliği ortaya çıkar (Özkalp ve Kırel, 2016:113). Farklı araştırmalarda iş tatmininin boyutları; işin niteliği, ücret, terfi fırsatları, çalışma şartları ve beşeri ilişkiler şeklinde ortaya konulmuştur (İşcan ve Timuroğlu, 2007; 125).

1.2.DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER VE İŞ TATMİNİ

Literatürde farklı sektörlerde çalışanların demografik özellikleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını analiz eden araştırmalarda, farklı sonuçlar ortaya konduğu ifade edilebilir. Bu araştırmalardan bazılarının sonuçları aşağıda özetlenmiştir.

Toker'in (2007) otel çalışanlarının demografik özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkilerini ortaya koyduğu araştırmada, yaşın, iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği saptanmıştır. Otel işletmeleri çalışanlarının yaşları ilerledikçe iş tatminlerinde artış görüldüğü, eğitim durumuna bakıldığında ise lise mezunu çalışanların, üniversite mezunlarına oranla işlerinden daha çok tatmin elde ettiği gösterilmiştir.

Rosta ve Gerber (2008), Almanya'da hastanede çalışan 1917 hekim üzerine yaptıkları çalışmada, hekimlerin demografik özelliklerinin iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan çalışmada yaş değişkenine göre genç doktorların iş tatmin düzeylerinin düşük olduğu, uzmanlık alanlarına göre radyoloji hekimlerinin iş tatmin düzeyi yüksek görülürken, cerrahların iş tatmin düzeyleri düşük, dâhiliye hekimlerinin ise orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. İş tatminsizliği yaratan faktörler ücret, çalışma koşulları ve çalışma saatleri olarak belirlenmiştir. Sonuç olarak; İş tatmini ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, çalışma saatlerinin etkili bir şekilde düzenlenmesi ve iyi çalışma için ödeme ve olumlu geri bildirim gibi parasal ve parasal olmayan faktörlere ilişkin tıbbi çalışmaların tanınması ile sağlanabileceği çalışmada önerilmiştir.

Aydın vd. (2014), su ürünleri işletmelerinde çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada demografik özelliklerinin iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu çalışmada çalışma süresi 1 yıldan az olanlarda iş tatmini 6-10 yıl olanlara göre daha yüksek tespit edilmiştir. Ayrıca çalıştıkları departmana göre de farklılaştığı, ekoloji bölümünde çalışanlarda, en düşük içsel iş tatmininin ise bütçe, planlama ve koordinasyon bölümünde çalışanlarda olduğu tespit edilmiştir.

Tavas ve Tekiner (2016), Türk Polis Teşkilatı Örneğinde üzerine yaptıkları araştırmada, demografik özelliklerinin iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Demografik özelliklerden eğitime göre tatmin düzeylerinin tamamı lise mezunlarında daha yüksek olduğu, Cinsiyete göre erkek personelin tatmin puanının daha yüksek olduğu ve medeni duruma göre bekar personelin iş tatmin puanları daha yüksek olduğu ve çalışma süresine bakıldığında 16 yıl üzeri çalışan polislerde iş tatmin düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Gürkan vd.(2017), Bitlis turizm sektörü çalışanları üzerinde yaptıkları çalışmada demografik özelliklerinin iş tatmini düzeylerinde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmanın

sonucunda yaş, öğrenim durumu, ücret, toplam hizmet süresi ve unvanında bulunulan süreler ile iş tatmini alt boyutları arasında ilişkiler belirlenmiştir. Demografik özelliklerden cinsiyet ve medeni durum değişkeni bakımından iş tatmininin içsel ve dışsal boyutları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı elde edilmiştir. Ancak demografik özelliklerden yaş, eğitim düzeyi, ücret, çalışma süreleri değişkenleri bakımından iş tatmininin içsel ve dışsal boyutları arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Yaş değişkeni açısından 26-30 yaş grubunun iş tatmin düzeyinin alt boyutlarında içsel tatmin düzeyinde, 31-35 yaş grubunda ise dışsal yüksek olduğu: Eğitim değişkeni açısından ilköğretim düzeyinde olan çalışanların daha yüksek içsel ve dışsal tatmin düzeylerine sahipken, lisansüstü eğitim düzeyine sahip olanlarda içsel tatmin düzeyleri daha düşük olduğu: Ücret bakımından incelendiğinde düşük ücret alanların içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu gelir arttıkça tatmin düzeylerinin azaldığı: 1-5 yıl arasında hizmet süresi olanların daha yüksek içsel tatmin düzeyine sahip oldukları, dışsal tatmin düzeyleri bakımından ise 6-10 yıl hizmet süresine sahip olanlarda daha yüksek olduğu tespit edilmiştir.

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Araştırma yöntemi başlığı altında anket formunun oluşturulması, örneklem ve veri analiz yöntemleri ele alınmaktadır.

2.1 Anket Formunun Oluşturulması

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, iş deneyimi ve çalışılan departman gibi demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde iş tatminini ölçmek amacıyla Minnesota İş Tatmini ölçeğinin kısa versiyonu olan tek boyut 20 ifadelik ölçek kullanılmıştır. 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır (1=*Kesinlikle Katılmıyorum*, 2= *Katılmıyorum*, 3= *Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum*, 4= *Katılıyorum*, 5= *Kesinlikle Katılıyorum*). Cronbach Alpha Katsayısı, 0.966'dır.

2.2 Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın bağımsız değişkeni demografik özellikler, bağımlı değişkeni ise iş tatminidir. Araştırmanın amacı doğrultusunda literatürdeki araştırma sonuçlarından hareketle (Toker, 2007; Rosta ve Gerber 2008; Aydın vd., 2014; Tavas ve Tekiner, 2016; Gürkan vd., 2017) aşağıdaki hipotezler kurulmuştur:

H₁ Cinsiyet değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂ Medeni durum değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃ Görev değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄ Yaş değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅ Eğitim düzeyi değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆ İş deneyimi değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇ Çalışılan departman değişkeni açısından çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

2.3. Araştırmanın Örneklemi

Araştırmanın örneklemi, Nevşehir'de faaliyet gösteren 4 yıldızlı 7otel ile 5 yıldızlı 3 otel işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Söz konusu otellerin üst düzey yöneticileri ile

yapılan görüşmeler neticesinde araştırmanın yapıldığı dönemde önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek-icecek departmanlarında çalışan personel sayısının yaklaşık 148 olduğu belirlenmiştir. Tam sayım yöntemi esas alınmış olup, 148 anket dağıtılmıştır. Geri dönen ve analizlere dahil edilen anket sayısı 107'dir.

2.3 Verilerin Analizi

Veriler SPSS istatistik programı kullanılarak analiz edilmiştir. Hipotezleri test etmek amacıyla; öncelikle parametrik mi yoksa parametrik olmayan testlerin kullanılacağına karar vermek için verilerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Kolmogorov-Smirnov (K-S) testi uygulanmıştır. K-S testi sonucu aşağıdaki tabloda verilmiştir.

Tablo 1: Kolmogorov-Smirnov Testi Sonucu

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Toplam İş Tatmini
N		107
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	3,5850
	Std. Deviation	1,01267
Most Extreme Differences	Absolute	,107
	Positive	,081
	Negative	-,107
Kolmogorov-Smirnov Z		1,110
Asymp. Sig. (2-tailed)		,170
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Tablo 1'de görüldüğü üzere anlamlılık katsayısı $p = 0,170 > 0,05$ olduğundan verilerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Veriler normal dağılım gösterdiğinden bağımsız değişkenler (demografik özellikler) açısından çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için parametrik olan "t" ve "ANOVA" testleri uygulanmıştır.

3.ARAŞTIRMA BULGULARI

3.1 Katılımcıların Demografik Özellikleri ile İlgili Bulgular

Araştırma kapsamında değerlendirilen çalışanların demografik özellikleri Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Anketi Cevaplayan Çalışanların Demografik Özellikleri

Özellikler	f	%	Özellikler	F	%
Cinsiyet			Medeni Durum		
Erkek	74	69,2	Evli	52	48,6
Kadın	33	30,8	Bekâr	55	51,4
Yaş			Eğitim Düzeyi		
25 yaş ve aşağısı	34	31,8	İlköğretim	31	29,0
26-35 yaş arası	37	34,6	Lise	42	39,3
36 yaş ve üzeri	36	33,6	Üniversite	34	31,8
İş Deneyimi			Çalışmakta Olduğunuz Departman		
1 yıldan az	31	29,0	Önbüro	36	33,6
1-3 yıl	31	29,0	Kat Hizmetleri	35	32,8
4 yıl ve daha fazla	45	42,0	Yiyecek İçecek	36	33,6
Görev					
Yönetici	32	29,9			
İşgören	75	70,1			

n=107

Tablo 2’deki çalışanların demografik özellikleri ile ilgili araştırma sonuçları incelendiğinde; katılımcıların %69,2’sinin erkek, %30,8’nin kadın olduğu görülmektedir. Medeni durum açısından bakıldığında % 48,6’sının evli, % 51,4’ünün bekâr olduğu; yaş aralığı dağılımı açısından incelendiğinde ise; %31,8’nin 25 yaş ve aşağısı, % 34,6’sının 26-35 yaş arası, %33,6’sının 36 yaş ve üzeri olduğu görülmüştür. Anketi cevaplayan çalışanların %29,0’ın İlköğretim, %39,3’ünün lise, % 31,8’inin üniversite mezunu olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların söz konusu otel işletmelerindeki çalışma süreleri açısından değerlendirildiğinde %29,0’ının 1 yıldan az, %29,0’nın 1-3 yıl arası, %42,0’ın ise 4 yıl ve daha fazla süre ile çalışıldığı görülmüştür. Araştırmaya katılan çalışanların çalışmakta olduğu departman açısından değerlendirme yapıldığında %33,6’sının ön büro, %32,8’nin kat hizmetleri, %33,6’sının yiyecek-icecek departmanında çalıştığı, görev aralığı dağılımı açısından incelendiğinde ise; %29,9’u yönetici konumunda (Müdür, müdür yard. şef, yardımcılığı gibi...), %70,1 ise işgören konumunda çalıştığı görülmüştür.

3.2 Farklılık Analizi Sonuçları

“t” Testi Sonuçları

Anketi cevaplayan çalışanların; cinsiyet, medeni durum ve görev değişkenlerine göre, iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak amacıyla “t” testi uygulanmış ve analiz sonuçları Tablo 3’de sunulmuştur.

Tablo-3: İş Tatmini Konusundaki Cinsiyet, Medeni Durum ve Görev Değişkenlerine Göre t Testi Sonuçları

Demografik Özellikler	Bağımlı Değişken (İş Tatmini)	Gruplar	Art. Ort.	Std. Sap.	Varianların Eşitliği İçin Levene’s Testi			t	df	Sig.
					Eşit	F	Sig.			
Cinsiyet	İş Tatmini	Kadın	3,59	0,882	Eşit	3,2	0,074	0,017	105	0,986
		Erkek	3,58	1,072	Eşit değil	62				
Medeni Durum	İş Tatmini	Evli	3,72	0,896	Eşit	1,6	0,200	1,339	105	0,183
		Bekar	3,46	1,105	Eşit değil	63				
Görev	İş Tatmini	Yönetici	3,67	1,123	Eşit	2,1	0,147	0,557	105	0,579
		İşgören	3,55	0,968	Eşit değil	32				

$p < 0,05$;

1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum

Tablo-3’de görüldüğü üzere; ankete cevap veren çalışanların cinsiyet ($p=0,986 > 0,05$), medeni durum ($p=0,183 > 0,05$) ve görev ($p=0,579 > 0,05$) değişkenleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Bu sonuçlardan hareketle, H_1 , H_2 ve H_3 desteklenmemiştir.

ANOVA Analizi Sonuçları

Anketi cevaplayan çalışanların; yaş, eğitim düzeyi, çalışma süresi ve çalışılan departman değişkenlerine göre, iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını ortaya koymak amacıyla “ANOVA” testi uygulanmıştır. Farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için ise çoklu karşılaştırma analizlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır.

Araştırmaya konu olan çalışanların yaş durumu açısından iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla yapılan ANOVA analiz sonuçları Tablo-4’de belirtilmiştir.

Tablo 4: Yaş Aralığı Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

		Tanımlayıcı İstatistikler				
		Yaş Aralığı	n	Ortalama	s.s.	
İş Tatmini		25 yaş ve aşağısı	34	3,42	1,24	
		26-35 yaş arası	37	3,76	0,87	
		36 yaş ve üzeri	36	3,56	0,90	
İş Tatmini	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	2	2,059	1,030	1,004	0,370
	Gruplar içi	104	106,643	1,025		
	Toplam	106	108,702			

*: Ortalama farkı **0.05** düzeyinde anlamlıdır.

Tablo-4 incelendiğinde, anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05’den büyük olduğu için iş tatmini ile ilgili olarak yaş grupları arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir [$F_{(2-104)} = 1,004$; $p = 0,370 > 0,05$]. Bu sonuçtan hareketle H_4 desteklenmemiştir.

Araştırmaya konu olan çalışanların eğitim düzeyi değişkeni açısından iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla yapılan ANOVA analiz sonuçları Tablo-5’de belirtilmiştir.

Tablo 5: Eğitim Düzeyi Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

		Tanımlayıcı İstatistikler				
		Eğitim Düzeyi	n	Ortalama	s.s.	
İş Tatmini		İlköğretim	31	3,15	0,87	
		Lise	42	3,90	0,98	
		Üniversite	34	3,59	1,06	
İş Tatmini	Varyans Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	2	9,949	4,975	5,239	0,007
	Gruplar içi	104	98,753	0,950		
	Toplam	106	108,702			
Çoklu Karşılaştırmalar İş Tatmini Tukey Testi						
(I) Eğitim Düzeyi	(J) Eğitim Düzeyi	Ort. Farkı (I-J)	Sig.			
İlköğretim	Lise	-0,74675*	0,005			
	Üniversite	-0,44148	0,167			
Lise	İlköğretim	0,74675*	0,005			
	Üniversite	0,30527	0,367			
Üniversite	İlköğretim	0,44148	0,167			
	Lise	-0,30527	0,367			

*: Ortalama farkı **0,05** düzeyinde anlamlıdır.

Tablo-5 incelendiğinde, anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05’den küçük olduğu için iş tatmini ile ilgili olarak eğitim düzeyi grupları arasında anlamlı farklılıklar olduğu ifade edilebilir [$F_{(2-104)} = 5,239$; $p = 0,007 < 0,05$]. Bu bulguya göre H_5 desteklenmiştir. Tablodaki “çoklu karşılaştırmalar” kısmındaki Tukey HSD sonuçlarına bakıldığında, İlköğretim grubundaki çalışanlar ile lise grubundaki çalışanlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında; lise grubundaki çalışanlar (3,90) ilköğretim grubundaki çalışanlara göre (3,15) daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Lise mezunlarının ilköğretim düzeyindeki çalışanlardan daha yüksek iş tatminine sahip olması ilköğretim mezunu çalışanlara nazaran

daha hafif işlerde çalışmalarını ile açıklanabilir. Diğer yandan üniversite mezunları ile ilköğretim ve lise mezunları arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir.

Araştırmaya konu olan çalışanların iş deneyimi değişkeni açısından iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla yapılan ANOVA analiz sonuçları Tablo-6'de belirtilmiştir.

Tablo 6: İş Deneyimi Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

			Tanımlayıcı İstatistikler			
			İş Deneyimi	n	Ortalama	S.S.
İş Tatmini			1 yıldan az	31	3,35	1,17
			1-3 yıl	31	3,91	1,02
			4 yıl ve daha fazla	45	3,52	0,84
İş Tatmini	Varians Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	2	5,086	2,543	2,552	0,083
	Gruplar içi	104	103,616	0,996		
	Toplam	106	108,702			

*: Ortalama farkı 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo-6 incelendiğinde, anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05'den büyük olduğu için iş tatmini ile ilgili olarak iş deneyimi grupları arasında anlamlı farklılık olmadığı tespit edilmiştir [$F_{(2-104)} = 2,552$; $p = 0,083 > 0,05$]. Bu sonuçtan hareketle H_6 desteklenmemiştir.

Araştırmaya konu olan çalışanların çalışılan departman değişkeni açısından iş tatmin düzeyleri arasındaki farklılıkları tespit etmek amacıyla yapılan ANOVA analiz sonuçları Tablo-7'de belirtilmiştir.

Tablo 7: Çalışılan Departman Değişkeni ile İş Tatmini Arasındaki ANOVA Testi

			Tanımlayıcı İstatistikler			
			Çalışılan Departman	n	Ortalama	S.S.
İş Tatmini			Önbüro	36	3,97	0,94
			Kat Hizmetleri	35	3,29	0,92
			Yiyecek İçecek	36	3,49	1,08
İş Tatmini	Varians Kaynağı	s.d.	Kareler Toplamı	Kareler Ortalaması	F	Sig.
	Gruplar arası	2	8,565	4,283	4,448	0,014
	Gruplar içi	104	100,137	0,963		
	Toplam	106	108,702			
Çoklu Karşılaştırmalar İş Tatmini Tukey Testi						
(I) Çalışılan Departman			(J) Çalışılan Departman		Ort. Farkı (I-J)	Sig.
Önbüro			Kat Hizmetleri		0,67329*	0,013
			Yiyecek İçecek		0,47951	0,100
Kat Hizmetleri			Önbüro		-	0,013
			Yiyecek İçecek		0,67329*	0,684
					-0,19378	
Yiyecek İçecek			Ön Büro		-0,47951	0,100
			Kat Hizmetleri		0,19378	0,684

*: Ortalama farkı 0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo-7 incelendiğinde, anlamlılık düzeyini gösteren sig. değeri 0,05’den küçük olduğu için iş tatmini ile ilgili olarak eğitim düzeyi grupları arasında anlamlı farklılıklar olduğu ifade edilebilir [$F_{(2-104)} = 4,448$; $p=0,014 < 0,05$]. Bu bulguya göre H_7 desteklenmiştir. Tablodaki “çoklu karşılaştırmalar” kısmındaki Tukey HSD sonuçlarına bakıldığında; Önbüro grubundaki çalışanlar ile kat hizmetleri grubundaki çalışanlar arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Söz konusu farklılığın hangi gruplardan kaynaklandığına bakıldığında; önbüro grubundaki çalışanlar (3,97) kat hizmetleri grubundaki çalışanlara göre (3,29) daha yüksek iş tatmin düzeyine sahip oldukları tespit edilmiştir. Önbüro departmanında çalışanların kat hizmetleri departmanında çalışanlara göre daha yüksek iş tatminine sahip olması, bir otel işletmesinde önbüro departmanı çalışanlarının yaptıkları iş açısından otele daha fazla katkı sağladıkları düşüncesi veya algısından kaynaklandığı ile açıklanabilir. Diğer yandan yiyecek içecek departmanında çalışanlar ile önbüro ve kat hizmetleri çalışanları arasında anlamlı bir farklılık söz konusu değildir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada Nevşehir ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların demografi özellikleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığı anket tekniği ile oluşturulan veri setinden hareketle analiz edilmiştir.

Araştırma sonuçlarına göre; çalışanların cinsiyet, medeni durum, görev, yaş ve iş deneyimi değişkenleri açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı ortaya konulmuştur.

Cinsiyet ve medeni durum değişkenleri açısından Tavas ve Tekiner (2016) ve Gürkan vd. (2017) araştırma bulguları ile tutarlı olmayan sonuçlar elde edilmiştir. Yaş değişkeni açısından Toker (2007), Rosta ve Gerber (2008) ve Gürkan vd. (2017)’in araştırma bulguları ile tutarlı olmayan sonuçlar elde edilmiştir. İş deneyimi değişkeni açısından ise Aydın vd. (2014) ve Gürkan vd.(2017)’in araştırma bulguları ile farklı sonuçlar elde edilmiştir.

Diğer yandan çalışanların eğitim düzeyi ve çalışılan departman açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu ortaya konulmuştur.

Çalışanların eğitim düzeyi açısından iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu, özellikle lise mezunlarının ilköğretim mezunlarına göre daha yüksek iş tatminine sahip oldukları tespit edilmiştir. Bu bulgu, lise mezunlarının iş tatmin düzeyinin yüksek olması, literatürdeki Toker (2007) ve Gürkan vd.(2017)’in araştırma bulguları ile benzerlik göstermektedir. Ancak, Tavas ve Tekiner (2016)’in araştırma sonuçları ile farklı sonuçlar elde edilmiştir. Çalışılan departman açısından anlamlı bir farklılığın olması, ön büro çalışanlarının otelin görünür alanında çalışmaları ve ev sahibi rolünü üstlenmelerinden kaynaklanmış olabileceği düşünülmektedir.

Literatürdeki araştırma sonuçları ile farklı bulgular elde edilmesi, araştırmaların farklı dönemlerde, farklı kültürlerde ve farklı sektörlerden kaynaklanmış olabileceği ile açıklanabilir.

Bu araştırma sonuçları diğer sektörler örneğinde gerçekleştirilecek çalışmalar için yol gösterici bulgular sunabilir. Bu bulguların diğer sektörlerle geçerli olup olmadığı söz konusu sektörlerde yapılacak çalışmalar sonucunda elde edilen bulgularla karşılaştırılması sonucunda görülebilir. Gelecekte bu tür çalışmaların farklı sektörlerde, farklı kültürlerde ve farklı gelişmişlik düzeyine sahip olan ülkelerde yapılması faydalı olabilir. Ayrıca iş tatminini etkileyen diğer öncüller ve sonuçlar araştırma konusu olabilir.

YARARLANILAN KAYNAKLAR

- Özkalp, E. (2013) Organizasyonel iş motivasyonu, İş tatmini ve bağlılık, I.ünite, s.s: 49-50 Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları
- Bedük, A. (2012) Karşılaştırmalı İşletme yönetim terimler sözlüğü, s.s;184, Atlas Yayınevi
- Özkalp E. Kirel Ç. (2016) Örgütsel davranış kitabı, ss.113, Ekin Yayınevi 7. Baskı
- Rosta J. Gerber A. (2008) Arbeitszufriedenheit bei Krankenhausärzten und-ärztinnen Ergebnisse einer Bundesweiten Erhebung, Gesundheitswesen 70(8/09): 519-524, DOI: 10.1055/s-2008-1077053
- Toker B. (2007) Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107
- Aydın A. Özmen M. Tekin Ö. A. (2014) İş Tatmini ve Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler: Su Ürünleri İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir İnceleme, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Yıl: 6 Sayı:11, Güz (s. 57-72)*
- Tavas, B. ve Tekiner, M. A. (2016). İş Tatmini Düzeylerinin Çalışanların Demografik Yapıları ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Türk Polis Teşkilatı Örneği, *International Journal Of Eurasia Social Sciences*, Vol: 7, Issue: 22, pp. (195-207)
- Gürkan H. Barut C. Ünsel O. Aybay E. (2017) Demografik Değişkenler ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bitlis İli Turizm Sektörü Çalışanları Uygulaması, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Cilt: 6 • Sayı: 2, ss. 130-157. Nevşehir ilindeki bakanlıktan turizm belgeli konaklama tesisleri*, <http://www.nevsehirkulturizm.gov.tr>. (erişim tarihi; 05.03.2018).
- Bozkurt, Ö. Bozkurt, İ. (2011). İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), ss.1-18.
- Tezer, E. (2016) İş Doyumu Ölçeğinin Güvenilirlik ve Geçerliği, Cilt: II Sayı: 16 Vol: H No: 16 *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*.