

## BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYLERİNİN CHAID ANALİZ YÖNTEMİYLE DEĞERLENDİRİLMESİ

Engin ÜNGÜREN\* ve Hulusi DOĞAN\*\*

### Özet

Bu çalışma demografik ve araştırma değişkenleri arasındaki ilişkiye hem görsellik boyutu katabilmesi hem de ulaşılan bulguların kolay anlaşılır ve yorumlanabilir olmasına olanak tanınmasıyla iş tatminin CHAID analizi yoluyla irdelenmesini konu edinmektedir. Bir başka ifadeyle çalışmada iş tatminini konusunun farklı bir istatistik metoduyla, CHAID analiziyle irdelenmesi amaçlanmaktadır. Bu çerçevede Alanya bölgesinde bulunan 23 adet beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlar araştırma kapsamına alınmış, ve gönderilen 750 anketten 427'si geri dönmüştür. Bu bağlamda anketlerin geri dönüşüm oranı %57 olarak gerçekleşirken, CHAID analizinde bu anketlerden elde edilen veriler kullanılmıştır. Yapılan CHAID analizi çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen en önemli faktörün medeni durum olduğunu göstermiştir. Ayrıca araştırma sonuçları iş tatmin düzeyi yüksek olan çalışanlar profilini medeni durumu bekar olanlar, genç olanlar ile yönetim kademesinde bulunan çalışanların oluşturduğunu ortaya koymuştur. İş tatmin düzeyi düşük olan çalışanlar profilinde ise evli olanlar ile turizm alanında yüksek (üniversite) eğitim almış olanların bulunduğu belirlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** CHAID Analizi, İş Tatmini, Konaklama İşletmeleri, Alanya.

### An Evaluation of Job Satisfaction with CHAID Analysis: A Research in Five-Stars Hotels

### Abstract

This study aims to examine demographic variables which have an influence on job satisfaction levels of employees with CHAID analysis as it enables us to illustrate the relationship between demographic variables and research variables, and evaluate the findings more easily and effectively. In other words, the goal of this study is to examine job satisfaction issue with a different statistical method, CHAID analysis. From 750 questionnaires sent to 23 five-stars hotels located in Alanya, 427 employees participated in the study with a response rate of 57 %. These 427 completed questionnaires were used in CHAID analysis. The CHAID analysis results indicated that marital status had a most influence on job satisfaction. Also research results indicated that employees in high job

\* Arş. Gör., Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fak., Turizm İşletmeciliği Böl., Antalya.

\*\* Doç. Dr., Akdeniz Üniversitesi, Alanya İşletme Fak., İşletme Bölümü, Antalya

satisfaction profile were singles, the youngs and ones in management hierarchy. According to the research results, employees in low job satisfaction profile were married and graduated from a school giving bachelor's degree in tourism.

**Key Words:** CHAID Analysis, Job Satisfaction, Hospitality Firms, Alanya.

## GİRİŞ

Yönetim ve organizasyon bilimi kapsamında sıkça irdelenen konulardan bir tanesi de iş tatminidir. İş tatmini ile ilgili yapılan her çalışmanın vurguladığı ortak nokta, bir işletmenin başarılı olması, o işletmede çalışanların iş tatmin düzeylerinin sürekli yüksek tutulmasıyla sağlanabileceği vurgusudur. Bu kapsamda çalışanların iş tatmin düzeyleri ile değişik faktörler arasındaki ilişkiler sürekli olarak araştırmalara konu edilmektedir.

İş tatminiyle ilgili olarak konaklama işletmelerinde gerçekleştirilen çalışmaların ortak ifadesi, “konaklama işletmelerinin emek-yoğun bir sektör olduğu ve bu anlamda çalışanların örgüt başarısında, teknoloji-yoğun sektörler göre daha hassas bir önem arz ettiği” gerçeğidir. Dolayısıyla araştırmacılar, konaklama işletmeleri yöneticilerine, çalışanların iş tatmin düzeylerinin olabildiğince üst düzeyde tutulması gerektiği konusunda önerilerde bulunmaktadır. Ayrıca çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığı, sosyal ve duygusal yönlerinin de bulunduğu, bu çerçevede ekonomik beklentilerin yanı sıra, sosyal ve duygusal beklentilerin de doyurulması gerektiği sıkça ifade edilmektedir.

İşletmelerde çalışanların iş tatmin düzeylerine etki eden değişkenlerle bunların önem derecelerinin belirlenmesi, gerekse iş tatmin düzeylerine göre çalışan profillerinin ortaya çıkarılması etkin strateji ve politikaların geliştirilmesi bağlamında büyük önem taşımaktadır.

Bu bağlam çerçevesinde bağımlı değişkenlere etki eden unsurlarla bunların önem derecesini irdeleyen CHAID analizi, istatistikteki önemli karar ağacı tekniklerinden bir tanesi olarak ön plana çıkmaktadır. Model içersinde yer alan değişkenlerin etkileşim ve bileşimlerini (kombinasyonlarını) irdelemeye olanak tanıyan CHAID analizi, bir sınıfın hangi tip üyelerden oluştuğunun belirlenmesinde de yaygın olarak kullanılmaktadır (Kayri ve Boysan, 2007:139). CHAID analizi özellikle yöneticilere çalışanları belirli değişken/değişkenler ışığında profillere ayırabilmek ve her profile uygun örgütsel strateji, politika ve taktikler geliştirebilme olanağı sağlayacaktır. Bu araştırma da konaklama işletmelerinde çalışanları iş tatmin düzeylerine etki eden demografik değişkenler ekseninde alt sınıflara ayırıştırma, düşük ve yüksek iş tatmini düzeyindeki çalışanların profillerini ortaya çıkarma, resmetme niteliğiyle bir örnek özelliği taşımaktadır.

## I. İŞ TATMİNİ

En dar kapsamda iş tatmini çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk şeklinde tanımlanmaktadır (Davis, 1988: 95). Genel olarak çalışanların işlerine ilişkin duygularının bir reaksiyonu olarak tanımlanan iş tatmini kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup önemi 1930-40'lı yıllarda

anlaşılmıştır (Agho ve vd.1993: 1007). İş tatmininin önemli olmasının bir nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir. Bir diğer nedeni ise üretkenlikle ilgilidir (Sevimli ve İşcan, 2005: 55).

Kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olabilmelerinin en önemli gereklerinden biri olan iş tatmini, işin bireye sağladıklarının algılanmasıyla oluşan hoşnutluk duygusudur (Weiss 2002: 174). Bu duygular, bireyin önceki iş yaşantılarına, beklentilerine ve sahip oldukları seçeneklere bağlıdır. İş tatmini, işgörenlerin fizyolojik, ruhsal sağlıklarının ve duygularının iyi olduğunun bir belirtisidir (Oshagbemi, 2000:88). İş tatmini denilince, işten elde edilen maddi çıkarlar ile işgörenin beraberce çalışmaktan zevk aldığı iş arkadaşları ve eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelir (Akıncı, 2002: 2).

İş tatmini ile ilgili yapılan araştırmalar işin niteliği, ücret, ödüller, yükselme olanağı, iş güvenliği, çalışma koşulları, iş arkadaşları, denetim, yönetim tarzı, işin doğası, sosyal haklar, iletişim, çalışanın kişiliği, demografik özellikler gibi pek çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir (Currivan, 1999; Kurçer, 2005; Friday ve Friday, 2003; Lam 1995; Crossman, ve Abou-Zaki, 2003; Scott ve vd. 2006:). Düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını yükselttiği ve, işten ayrılma eğilimini arttırdığı saptanmıştır (Tett ve Meyer 1993; Mobley 1982).

Çalışanları iş tatmini arttıkça, performans ve işe bağlılıklarının artacağı, böylelikle örgütle bütünleşerek daha etkin, daha üretken, aynı zamanda çalışma mutluluğuna ulaşan bir birey olma duygusuna sahip olabileceklerinin üzerinde durulmuştur (Uçkun ve vd. 2004: 42).

Bir iş yerinde şartların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri iş tatmininin düşük olmasıdır. Bu nedenle yöneticiler, iş tatmininin ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedirler. Bireyler, iş hayatında istediği işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını da karşılayabilmektedirler (Tütüncü, 2000: 108).

Çalışanların iş tatminini sağlamak için yöneticilerin çalışanları salt bir üretim faktörü olduğu yönündeki önyargılarından kurtulmaları gerekmektedir. Diğer bir deyişle yöneticiler, çalışanların sadece ekonomik bir varlık olmadığını, aynı zamanda sosyal yönlerinin de bulunduğunu, ekonomik beklentilerinin dışında farklı sosyal ve psikolojik beklentilerini ve ihtiyaçlarını karşılamak için bir örgütte çalıştıklarını göz önünde bulundurmalıdırlar. Çalışanların iş tatminlerinin sağlanması aynı zamanda örgütlerin sosyal görevidir (Toker, 2007: 93). Çağdaş yönetim anlayışında, örgütü başarılı yada başarısız yapan koşulların, insan ve beklentilerine verilen önemle bağlantılı olduğu vurgulanmaktadır (Uçkun ve vd. 2004: 42).

## II. KARAR AĞAÇLARI VE CHAID ANALİZİ

Karar ağacı adından da anlaşıldığı gibi ağaç olarak görünen, tahminsel bir modeldir (Koyuncugil ve Özgülbaş, 2008: 5). Değişkenleri parçalayarak bir ağaç oluşturmaya dayanmaktadır (Çinko, 2006: 149). Ağaç yapısı ve kolay kural çıkarımına olanak tanınmasıyla oldukça yararlı bir tekniktir. Bu bağlamda karar ağaçlarının daha çok tıp, endüstri ve mühendislik bilimlerinde yaygın olarak kullanıldığı bilinmektedir (Kayri ve Boysan, 2008: 169; Sugumaran vd., 2007: 935). Ülkemizde ise karar ağacı algoritmalarının kullanımı oldukça yenidir. Karar ağacı algoritmalarının en önemli avantajı, diğer çok değişkenli tekniklerde sağlanması gereken istatistik varsayımların bu yöntemde olmamasıdır. Ayrıca karar ağacı algoritmalarının bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin yönünü, önem sırasını görselleştirmesi de bir diğer avantajıdır. Bu özelliği ile elde edilen sonuçların yorumunu oldukça basitleştirmekte, daha somut ve kullanışlı hale getirebilmektedir (Yılmaz, 2008: 36; Saraçlı ve vd. 2006:180).

CHAID (Chi-Squared Automatic Interaction Detector-Otomatik Ki-Kare Etkileşim Belirleme Analizi) analizi de bir karar ağacı yöntemidir (Albayrak ve Kotlan-Yılmaz, 2009: 40). CHAID analizi ile diğer karar ağaç yöntemleri arasındaki en önemli farklılık ağaç türetiminden kaynaklanmaktadır. Diğer yöntemler ikili ağaçlar türetirken, CHAID analizi çoklu ağaçlar türetmektedir. (Türe vd., 2009:2020).

CHAID analizi ile elde edilecek bir regresyon denklemi, bilinen klasik varsayımlardan (normallik, doğrusallık, homojenlik vb.) bağımsız tutulmaktadır. Çünkü güçlü bir öteleme algoritması (iteration algorithm) ile bütün olan evren kararlı alt düğümlere (node) bölünebilmektedir. Bu işlem ayrıca verilerin dağılımında normalliği ve homojenliği sağlayabilmektedir. Ayrıca CHAID analiziyle sürekli ve kategorik veriler, aynı anda modele dahil edilebilmektedir (Kayri ve Boysan, 2007:139; Koyuncugil, 2007: 12; Doğan, 2003: 65). Bir başka ifadeyle bağımlı ve bağımsız değişkenlerin tümünün aynı tip ölçekle ölçülmüş olmasına gerek bulunmamaktadır (Saraçlı vd., 2006: 181; Koyuncugil ve Özgülbaş, 2008:6). Bu nedenle CHAID analizi parametrik ve parametrik olmayan (non-parametrik) ayrımını kaldırmakta ve yöntem algoritmasında istatistiksel olarak yarı parametrik (semi-parametric) bir özellik taşımaktadır (Kayri ve Boysan, 2007:139).

CHAID analizinde özellikle bağımsız değişkenlerin, birbirleriyle olan ilişki ve etkileşimleri konu edildiği için ki-kare ( $X^2$ ) istatistiği kullanılmaktadır. Ki-kare test istatistiği, değişkenler arasındaki bağımlılığı ele almaktadır (Kayri ve Boysan, 2007: 140; Erbaş ve Güneş, 1998: 381; Koyuncugil, 2007: 12; İmamoğlu, 2005: 50, SPSS, 2001). CHAID analizi bağımlı değişken ile bağımsız değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemekle beraber, bağımsız değişkenlerin birbirleriyle olan etkileşimlerini de ortaya koymaktadır (Kayri ve Boysan, 2008:169). CHAID analizi kullanılmasının gerekçeleri şöyle sıralanabilir:

- Sürekli ve kategorik verilerin aynı anda modele dahil edilebilmesi,

- Bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin daha ayrıntılı değerlendirilebilmesi,
- Bağımlı değişkenler üzerinde etkili olan bağımsız değişkenleri bir ağaç diyagramı üzerinde resmederek gösterebilme,
- Ağaç diyagramının diğer analiz sonuçlarına göre görsel anlamda daha kolay yorumlanabilmesi,
- Elde edilen sonuçların anlaşılabilirliğini kolaylaştırması.

## II. ARAŞTIRMA

### A. ARAŞTIRMANIN AMACI, YÖNTEMİ VE ÖRNEKLEMİ

Bu çalışmada karar ağaçları (Classification Tree; Decision Tree; CT&T) tekniklerinden biri olan CHAID (Chi-squared Automatic Interaction) analizi, konaklama işletmelerindeki çalışanların iş tatmin düzeylerine ait demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki (bağımlı değişken) etkilerini bir bütün olarak sınıflandırılması amacıyla uygulanmıştır.

Yapılan bu araştırma tanımlayıcı türde tasarlanmıştır. Tanımlayıcı araştırmaların amacı bir örgüt, birey, grup, durum veya olgunun düzgün bir şeklini çizmektir. Tanımlayıcı türde tasarlanan araştırmalarda elde edilen verilerden belli sonuçlara ulaşılması ve bu sonuçların analiz edilerek yorumlanması gerekmektedir (Altunışık vd., 2005: 61). Bu kapsamda araştırmada anket tekniği kullanılmıştır.

Araştırma evrenini Alanya bölgesinde bulunan beş yıldızlı konaklama tesislerinde çalışan bölüm yöneticileri ve yardımcıları ile bölüm çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada örneklem yöntemi olarak tesadüfi örnekleme yöntemi izlenmiştir. Araştırma kapsamındaki konaklama işletmeleri ALTİD (Alanya Turistik İşletmeciler Derneği) verileri temel alınarak tespit edilmiştir. ALTİD verileri kapsamında toplam 23 adet beş yıldızlı konaklama işletmesi yer almaktadır. Araştırma ALTİD verileri kapsamında yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin tümünün açık olduğu 2009 yaz sezonunda gerçekleştirilmiştir. Anket formlarının dağıtılması öncesinde 23 konaklama işletmesinin yetkileriyle görüşülmüş ve tüm yetkililerden araştırmanın gerçekleştirilmesiyle ilgili izin alınmıştır. Ayrıca otellerin insan kaynakları müdürleriyle görüşülüp mevcut işgören sayıları tespit edilmiştir. 23 otelde 2009 yaz sezonu itibarıyla toplam 6870 çalışanın istihdam edildiği saptanmıştır. Anketler Alanya bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan departman yöneticileri, departman yöneticilerinin yardımcıları ve departman çalışanları olmak üzere toplam 750 kişiye insan kaynakları müdürleri tarafından dağıtılmıştır. Bir hafta sonra ilgili konaklama tesislerine gidilip toplam 443 anket geri toplanmıştır. Toplanan anketlerden 16'sının eksik ve hatalı olduğu görülmüş ve toplam 427 anket değerlendirmeye alınmıştır. Anketlerin cevaplanma oranı (427/750) % 57 olarak gerçekleşmiştir. Anketlerden elde edilen verilerin analizi için SPSS 13.0 for Windows paket programı kullanılmıştır. Kişisel veri formundan elde edilen veriler

frekans analizleri ile ortaya konulmuştur. CHAID (Chi-squared Automatic Interaction) analizi için SPSS Classification Tres programından yararlanılmıştır.

### B. ARAŞTIRMADA KULLANILAN ÖLÇEKLER

*Kişisel Bilgi Formu:* Çalışanların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, çalıştığı departman, çalıştığı departmandaki görevi, eğitim durumu, turizm eğitimi alıp almadığı, yöneticisinin cinsiyeti, deneyim süresi, mevcut işyerindeki çalışma süresi gibi özelliklerini belirlemeye yönelik toplam 10 sorudan oluşan bir formdur.

*İş Doyumu Ölçeği (Job Satisfaction):* Bireylerin işlerinden aldıkları doyumun düzeyini belirlemek amacıyla Hackman ve Oldham (1975) tarafından geliştirilmiştir. Ölçeğin Türkçe'ye uyarlama ve geçerlilik çalışması Güler (1990) tarafından yapılmış ve ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı (Cronbach's alpha) 0.96 olarak bulunmuştur. İş Doyumu Ölçeği 5'li Likert tekniğine göre düzenlenmiş 14 maddelik bir öz bildirim ölçeğidir.

### III. ARAŞTIRMANIN BULGULARI

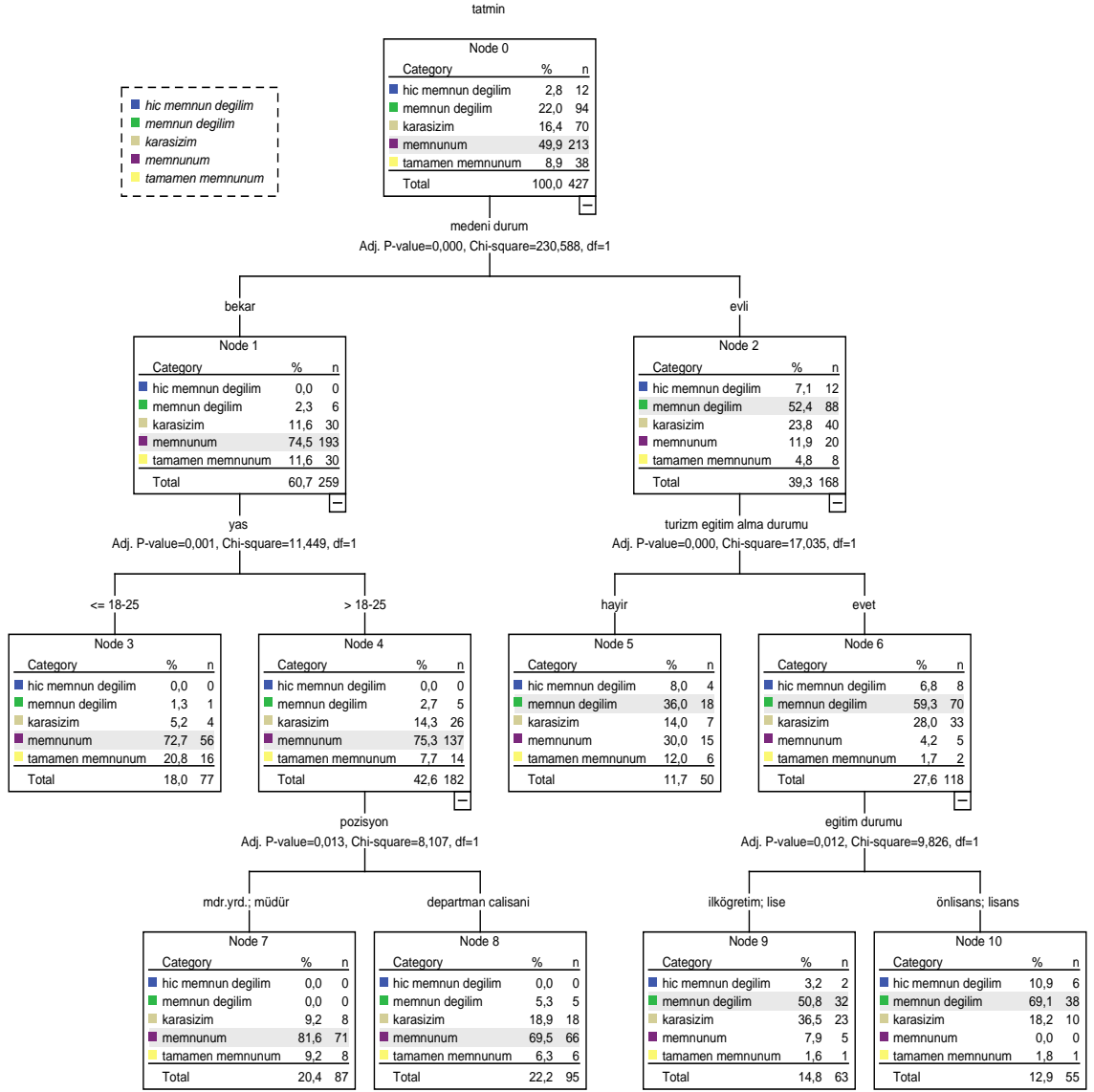
Demografik değişkenlere ve iş tatmin düzeylerine ilişkin bulgular Tablo 2'de yüzde ve frekans dağılımları şeklinde sunulmuştur.

**Tablo 2.** Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özellikleri ile İş Tatmin Düzeyleri

Bağımsız Değişkenler	Düzyey Sayısı	Düzyey Tanımı	n	%
Cinsiyet	2	a) Erkek	300	70,3
		b) Kadın	127	29,7
Medeni Durum	2	a) Bekar	259	60,7
		b) Evli	168	39,3
Eğitim Durumu	4	a) İlköğretim	36	8,4
		b) Lise	248	58,1
		c) Önlisans	121	28,3
		d) Lisans	22	5,2
Mesleki Deneyim Süresi	4	a) 1 yıldan az	52	12,2
		b) 1-3 yıl	191	44,7
		c) 4-7 yıl	146	34,2
		d) 8 yıl ve üzeri	38	8,9
Departman	9	a) Önbüro	73	17,1
		b) Halkla ilişkiler	15	3,5
		c) Muhasebe	36	8,4
		d) Satış Pazarlama	25	5,9
		e) Servis& Bar	86	20,1
		f) Güvenlik	12	2,8
		g) Kat Hizmetleri	61	14,3
		h) Mutfak	96	22,5

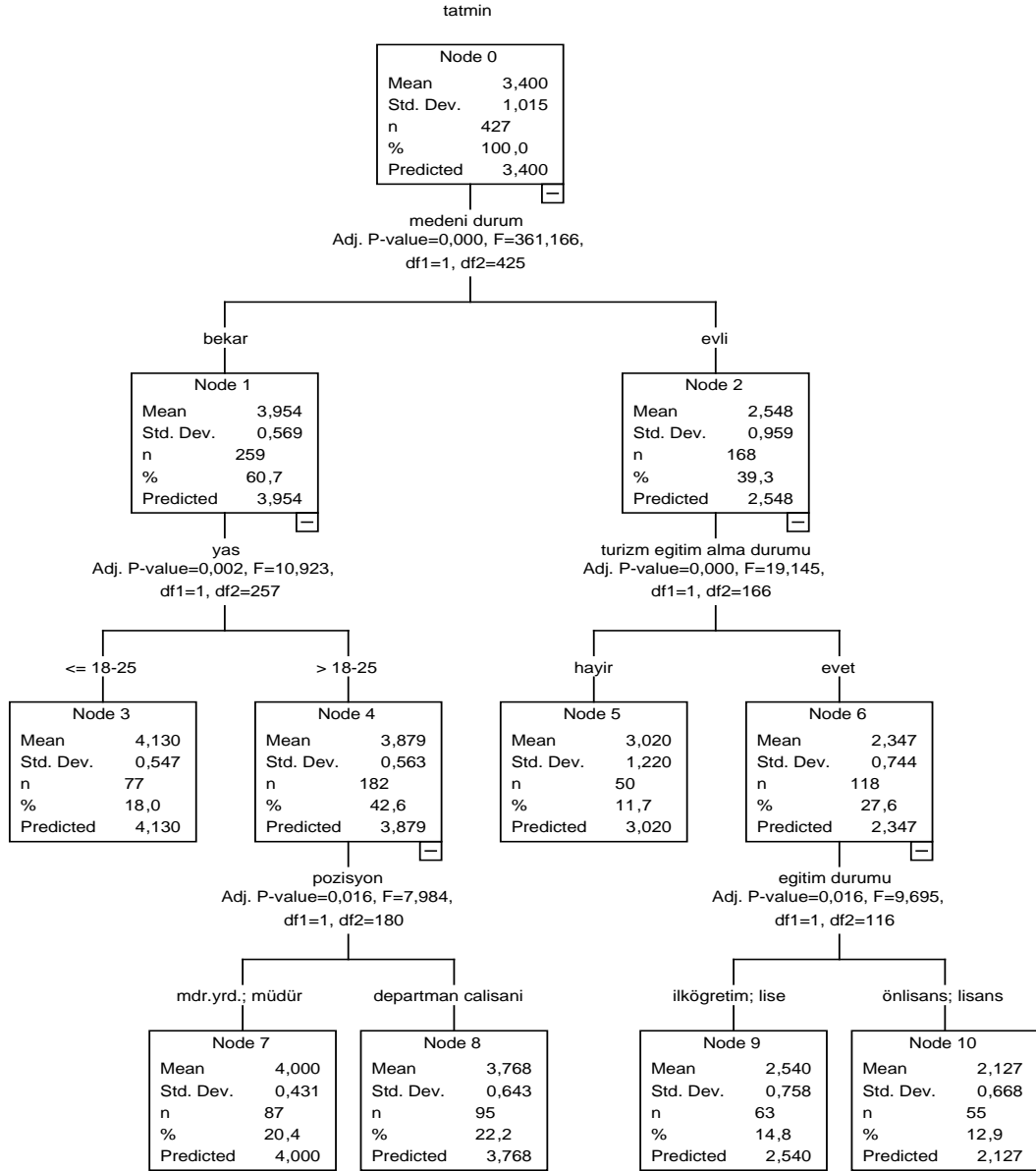
		i) Diğer	23	5,4
Yaş	3	a) 18-25 yaş	97	22,7
		b) 26-35 yaş	178	41,7
		c) 36 yaş ve üzeri	152	35,6
Çalışılan Pozisyon	3	a) Departman Çalışanı	272	63,7
		b) Müdür Yardımcısı	89	20,8
		c) Departman Müdürü	66	15,5
Turizm Eğitimi Alma Durumu	2	a) Hayır	271	63,5
		b) Evet	156	36,5
<b>Bağımsız Değişken</b>	<b>Düzy Sayısı</b>	<b>Düzy Tanımı</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
İş Tatmin Düzyi	5	1) Hiç Memnun Değilim	12	2,8
		2) Memnun Değilim	94	22,0
		3) Kararsızım	70	16,4
		4) Memnunum	213	49,9
		5) Tamamen Memnunum	38	8,9

Şekil 1 ve 2’de bağımlı değişken olarak alınan iş tatmin düzeyini en iyi açıklayan alt kümeler yer almaktadır. Araştırmada çalışanların genel iş tatmin ortalamasının  $\bar{x}=3,4$ ;  $\pm ss=1,01$  olduğu saptanmıştır. Ayrıca CHAID analizi sonunda iş tatmini bağımlı değişkeni üzerinde istatistiksel olarak etkili olan bağımsız değişkenler arasında ilk sırayı medeni durum değişkeninin aldığı görülmüştür (Şekil 2). Farklı bir ifadeyle çalışanların iş tatmin düzeyine etki eden en önemli değişkenin medeni durum olduğu söylenebilir. CHAID analizi sonuçlarına göre bekar olanların işinden memnun oldukları ( $\bar{x}=3,95$ ;  $\pm ss=0,56$ ) evli olanların ise işinden memnun olmadıkları ( $\bar{x}=2,54$ ;  $\pm ss=0,95$ ) ortaya çıkmıştır (Şekil 1 ve Şekil 2).



**Şekil 1:** İş Tatminini Etkileyen Faktörler Ve Birleşmiş Kategorileri (CHAID Analizi)-1





Şekil 2: İş Tatminini Etkileyen Faktörler Ve Birleşmiş Kategorileri (CHAID Analizi)-2

Yapılan CHAID analizi sonucunda bekar çalışanların (iş tatmin düzeyi yüksek olanların) iş tatmin düzeyine etki eden en önemli değişkenin yaş faktörü olduğu saptanmıştır. Öncelikle yaş faktöründe iki alt kümenin olduğu görülmektedir. Birinci alt küme olan 18-25 yaş grubundaki çalışanların % 93,5'inin işinden memnun olduğu ( $\bar{x}=4,13 \pm ss=,054$ ), bir diğer alt küme olan 18-25 yaş üstü çalışanların ise % 83'ünün işinden memnun oldukları ( $\bar{x}= 3,87 \pm ss=1,01$ ) saptanmıştır. Buna göre çalışanların yaş ortalaması arttıkça, düşük oranda da olsa iş tatmin düzeylerinin azaldığı söylenebilmektedir (Şekil 1 ve Şekil 2).

CHAID analizi 18-25 yaş üstü çalışanların iş tatmin düzeylerinin çalıştıkları pozisyona göre de farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Analiz sonuçları yönetim kademesinde çalışanların (departman müdürü veya yardımcıları) iş tatmin düzeylerinin ( $\bar{x}=4,00; \pm ss=,045$ ), departman çalışanlarının iş tatmin düzeyinden ( $\bar{x}=3,76; \pm ss=0,64$ ) daha yüksek olduğunu göstermektedir (Şekil 1 ve Şekil 2).

Diğer yandan evli çalışanların (bekarlara göre iş tatmin düzeyi düşük olanların) iş tatmin düzeyleri üzerinde, turizm eğitimi alıp-almamalarının önemli bir faktör olduğu saptanmıştır. Turizm eğitimi alanların iş tatmin düzeyleri ( $\bar{x}=2,37; \pm ss=0,74$ ) turizm eğitimi almayanlara göre ( $\bar{x}=3,02; \pm ss=1,02$ ) daha düşüktür. Turizm eğitimi almış çalışanların iş tatmin düzeylerinin eğitim düzeylerine göre de istatistiksel anlamda farklılaştığı saptanmıştır. Turizm eğitimi almış önlisans ve lisans mezunlarının iş tatmin düzeyininin ( $\bar{x}=2,12; \pm ss=0,66$ ), turizm eğitimi almış ilkökul ve lise mezunlarına göre daha düşük olduğu ( $\bar{x}=2,54; \pm ss=,075$ ) belirlenmiştir (Şekil 1 ve Şekil 2).

### SONUÇ

İşletme başarısında kilit öneme sahip unsurların en başında insan kaynaklarını saymak olanaklıdır. Bu anlamda işletmeler çalışanların yetenek ve becerilerini geliştirme ve örgüte olan katkılarını artırabilme yönünde yoğun çabalar harcamaktadırlar. Çalışanların sorunlarını, isteklerini belirleyip bunlara çözümler üretebilmek de bu katkıyı üst noktalara çekebilme anlamında temel bir adım niteliği taşımaktadır. Bu çerçevede iş tatmini kavramı hem çalışanlar, hem de örgüt sağlığı açısından devamlı olarak izlenmesi gereken bir olgu olarak ön plana çıkmaktadır. Çalışanlar için mutluluk ya da mutsuzluk kaynağı olabilme potansiyeline sahip olan iş tatmini, işletmeler açısından örgütün büyüme hızı, verimliliği ve de dolayısıyla kârlılığını etkileyen önemli bir öge niteliğinde bulunmaktadır.

Çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen faktörleri ise iki çatı altında toplamak olanaklıdır. Birinci faktör yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi kişisel özelliklerden oluşurken, ikinci faktör yapılan işin içeriği, ücret politikası, çalışma koşulları gibi kurumsal ve çevresel etkenlerden oluşmaktadır (Ünal vd., 2001: 114). Bu çalışmada da beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmini üzerinde etkili olan kişisel özelliklerin (demografik değişkenleri) önem dereceleri

ve alt grupları CHAID analiziyle belirlenmiştir. Bir başka ifadeyle çalışmada ülkemizde sıkça kullanılan istatistiksel modellerin (t-test, anova, korelasyon vb) dışına çıkılarak, iş tatmini konusunun bir de CHAID analiziyle irdelenmesi amaçlanmıştır. Yapılan CHAID analizi sonucunda iş tatmin düzeyi yüksek ve düşük olan çalışanlar kişisel özellikleri ekseninde sınıflandırılmıştır. Bu bağlamda iş tatmin düzeyi ile kişisel özellikler arasındaki ilişki görsel boyuta taşınmış, elde edilen sonuçların okuyucu tarafından daha kolay ve anlaşılabilir bir biçimde yorumlanmasına olanak sağlanmıştır.

CHAID analizi sonucunda konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeyini etkileyen en önemli kişisel özelliğin medeni durum olduğu tespit edilmiştir. Daha açık bir ifadeyle bekar çalışanların işinden tatmin oldukları, evli çalışanların ise işinden tatmin olmadıkları görülmüştür.

İşinden memnun olan çalışanların kişisel özelliklerini medeni durum, yaş ve çalıştıkları pozisyon değişkenlerinin oluşturduğu belirlenmiştir. Buna göre medeni durum itibarıyla bekar olup, genç yaşta olanlar ile yönetim kademesinde (müdür veya müdür yardımcısı) yer alanlar yüksek iş tatminine sahip çalışanların ortak özellikleri olarak öne çıkmaktadır.

İşinden memnun olmayan çalışanların kişisel özelliklerini ise medeni durum, turizm eğitimi alıp-almama ile eğitim düzeyi oluşturmaktadır. Medeni durumu bekar olup, önlisans ya da lisans düzeyinde turizm eğitimi almış olma işinden tatmin olmayan çalışanların ortak kişisel özelliklerini oluşturmaktadır. Bu özellikler altında toplanan çalışanların işten ayrılma niyeti içinde olabilecekleri, iş doyumlarının düşük olabileceği ve tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya kalabilecekleri söylenebilir. Önlisans ve lisans düzeyinde turizm eğitimi almış çalışanların iş tatmin düzeylerinin düşük olması işletme ya da sektörden ayrılacaklarının bir göstergesi olarak düşünülmektedir. Yapılan araştırmalardan turizm eğitimi veren okullardan mezun olan öğrencilerin, zamanla sektörden ayrıldığı saptanmıştır (Kuşlivan ve Kuşlivan, 2000; Tüylüoğlu, 2003; King vd., 2003; Altman ve Brothers, 1995; Pavesic ve Brymer, 1990; Baron ve Maxwell, 1993; Getz, 1994). Bu bağlamda araştırma sonuçları işletmelerin öncelikle önlisans ya da lisans düzeyinde turizm eğitimi almış bekar çalışanlar üzerinde durmaları gerektiğini ortaya koymaktadır. Özellikle bu grup içerisinde yer alan çalışanların beklentileri ile iş tatmin düzeylerinin düşük olmasının altında yatan nedenlerin belirlenmesi temel bir gereklilik arz etmektedir. Bu yaklaşım sözü edilen çalışma grubuna yönelik doğru strateji, taktik ya da politikaların geliştirilmesine de zemin hazırlayacaktır.

Bu çerçevede CHAID analizinin araştırma değişkeni ekseninde çalışanları demografik özelliklerine göre gruplandırılma ve her gruba özgü eylem planları ya da politikaları geliştirebilme olanağı sağladığı söylenebilmektedir. Özellikle istatistiksel analizlere görsellik boyutu eklemesi karar vericilere yorumlarında, izleyecekleri yol ya da yöntemleri belirlemelerinde büyük bir kolaylık sağlayabilmektedir.

Sonuç olarak yapılan bu çalışma, heterojen veri setlerinde homojen düğümler oluşturması, bireyleri sınıflandırmada maksimum kurallar oluşturması, sürekli ve kategorik verilerin aynı anda modele dahil edilebilmesi, bağımlı ve bağımsız değişkenler arasındaki ilişkilerin daha ayrıntılı değerlendirilerek görsellik sunması gibi değişik özellik ve yönleriyle CHAID analizinin sosyal bilimler alanında da verimli bir şekilde kullanılabileceğine yönelik bir örnek oluşturduğu söylenebilir.

#### KAYNAKÇA

- AGHO, A., MUELLER, C. and J. PRICE (1993), "Determinants of Employee Job Satisfaction: An Empirical Test of a Causal Model", *Human Relations*, 46 (8): 1007-1027.
- AKINCI, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, (4): 1-25
- ALBAYRAK, A.S. ve KOTLAN-YILMAZ, Ş. (2009). "Veri Madenciliği: Karar Ağacı Algoritmaları Ve İMKB Verileri Üzerine Bir Uygulama", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(1): 31-52
- ALTMAN, L.A. and BROTHERS, L.R.(1995). "Career Longevity of Hospitality Graduates", *FIU Hospitality Review*, 13(2):77-83.
- ALTUNİŞİK, R., ÇOŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU ve S., YILDIRIM, E. (2005). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı* (4. Baskı). Sakarya Kitabevi, Sakarya.
- BARON, P. and MAXWELL, G. (1993). "Hospitality Management Students' Image Of The Hospitality Industry", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 5 (5): 5-8.
- CROSSMAN, A. and ABOU-ZAKI, B. (2003). Job Satisfaction And Employee Performance Of Lebanese Banking Staff", *Journal of Managerial Psychology*, 18 (4), pp.368-376
- CURRIVAN, D.B. (1999). "The Causal Order of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Models of Employee Turnover", *Human Resource Management Review*, 9(4), 495-524.
- ÇİNKO, M. (2006). "Kredi Kartı Değerlendirme Tekniklerinin Karşılaştırılması", *İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5 (9): 143-153
- DAVIS, K.(1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış*, (Çeviri: Kemal Tosun), İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbul.
- DOĞAN, İ. (2003). "Holştayn Irkı İneklerde Süt Verimine Etki Eden Faktörlerin CHAID Analizi İle İncelenmesi", *Ankara Üniversitesi Veterinerlik Fakültesi Dergisi*, 50: 65-70
- ERBAŞ, S. ve GÜNEŞ, A. (1998). *Chaid Analizi, İstatistik Konferansı Bildiri Kitabı*, Ankara.

- FRIDAY, S.S. and FRIDAY, E. (2003). "Racioethnic Perceptions Of Job Characteristics And Job Satisfaction", *Journal of Management Development*, 22 (5), pp.426-442.
- GETZ, D. (1994) "Students` Work Experinces, Perceptions And Attitudes Towards Careers İn Hospitality And Tourism: A Longitudinal Case Study İn Spey Valley. Scotland", *International Journay of Hospitality Management*, 13(1):25-37.
- GÜLER, M. (1990). *Endüstri İşçilerinin İş Doyumu Ve İş Verimine Depresyon, Kaygı Ve Bazı Değişkenlerin Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- HACKMAN, J.R. ve OLDHAM, GR. (1975) "Development of the Job Diagnostic Survey" *Journal of Applied Psychology*, 60(2): 159-170.
- İMAMOĞLU, T. (2005), *Veri madenciliğinde Karar Ağaçları ile Bir Öğrenci Ders Başarısı Tahmin Aracı*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Kocaeli.
- KAYRI, M. ve BOYSAN, M. (2007). "Araştırmalarda Chaid Analizinin Kullanımı ve Baş Etme Stratejileri İle İlgili Bir Uygulama", *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 40(2):133-149.
- KAYRI, M. ve Boysan, M. (2008). "Bilişsel Yetkinlik İle Depresyon Düzeyleri İlişkisinin Sınıflandırma ve Regresyon Ağacı İle İncelenmesi", *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 34: 168-177.
- KING, B., MCKERCHER, B. and WARYSZAK, R., (2003). "A Comparative Study Of Hospitality And Tourism Graduates İn Australia And Hong Kong", *The International Journal of Tourism Research*, 5-6 Nov/Dec : 409-420.
- KOYUNCUGİL, A.S. ve ÖZGÜLBAŞ, N., (2008). "İMKB'DE İşlem Gören Kobi'lerin Güçlü Ve Zayıf Yönleri: CHAID Karar Ağacı Uygulaması", *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23(1):1-21.
- KOYUNCUGİL, A.S. (2007). "Borsa Şirketlerinin Sektörel Risk Profillerinin Veri Madenciliğiyle Belirlenmesi", *Sermaye Piyasası Kurulu Araştırma Raporu*, Araştırma Dairesi, Ankara.
- KUŞLAVAN, S. and KUŞLAVAN, Z. (2000), "Perceptions And Attitudes Of Undergraduate Tourism Students Towards Working İn The Tourism Industry İn Turkey", *Tourism Management*, 21: 251-69.
- LAM, S. S. K. (1995), "Quality Management and Job Satisfaction", *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12 (4): 72-78.
- MOBLEY W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences and Control*, Addison-Wesley, Reading.
- OSHAGBEMI, T. (2000): "Satisfaction with Co-Workers' Behaviour", *Employee Relations*, 22 (1), 88-106.
- PAVESIC, D.V. and BRYMER, R.A. (1990). "Job Satisfaction: What's Happening to the Young Managers?", *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 30 (4): 90-96.

- SARAÇLI, S., DOĞAN, İ., KAYGISIZ, Z. ve KAYA, M. (2006). “Osmangazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Öğrencilerinin Bölüm Değiştirmeyi İsteyip İstemediklerinin İncelenmesi”, *Eğitim Araştırmaları Dergisi*, 22: 179-187.
- SCOTT, A., GAVELLE, H., SIMOENS, S., BOJKE, C. and B. SIBBALD (2006), “Job Satisfaction and Quitting Intentions: A Structural Model of British General Practitioners”, *British Journal of Industrial Relations*, 44 (3): 519-540.
- SEVİMLİ, F. ve İŞCAN, Ö.F. (2005). Bireysel Ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Akademik Bakış Dergisi* , 5(1): 55-65.
- SPSS (2001). *AnswerTree 3.0 User's Guide*, USA: SPSS Inc
- SUGUMARAN V., MURALİDHARAN V., RAMACHANDRAN K.I. (2007). “Feature Selection Using Decision Tree And Classification Through Proximal Support Vector Machine For Fault Diagnostics Of Roller Bearing”, *Mechanical Systems and Signal Processing*, 21(2): 930-942.
- TETT, R. P. and MEYER, J. P. (1993). “Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analysis Based On Meta-Analytic Findings”, *Personnel Psychology*, 46, 259-293
- TOKER, B. (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1) 2007, 92-107
- TÜRE, M., TOKATLI, F. ve KURT, Ü. (2009). “Using Kaplan-Meier Analysis Together With Decision Tree Methods (C&RT, CHAID, QUEST, C4.5 and ID3) In Determining Recurrence-Free Survival of Breast Cancer Patients,” *Expert Systems With Applications*, 36(2): 2017-2026
- TÜTÜNCÜ, Ö. (2000). “Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 2(4): 106-120.
- TÜYLÜOĞLU, T. (2003). *Türkiye'de Turizm Eğitiminin Niteliği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- UÇKUN, C.G. ve PELİT, E. (2004). “Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi Ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1: 39-59.
- URAL, A. ve KILINÇ, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci Ve SPSS İle Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- ÜNAL, S., Karlıdağ, R., Yoloğlu, S. (2001). “Hekimlerde Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Yaşam Doyumu Düzeyleri İle İlişkisi”, *Klinik Psikiyatri*, 4: 113-118
- YILMAZ, Ş.K. (2008). *Veri Madenciliği: İstanbul Menkul Kıymetler Borsası Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- WEISS, H. M. (2002), “Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences”, *Human Resource Management Review*, 12: 173-194.