



PARADOKS
Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi

PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi
PARADOKS, Journal of Economics, Sociology and Policy

**Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika
Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye
Yönelik Bir Alan Araştırması**

*The Impact of Job Satisfaction on Life Satisfaction and
Intention to Leave Among Unionized Lodging Sector
Employees*

Gözde YILMAZ

Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim ve
Çalışma Psikolojisi Anabilim Dalı
gozdeyilmaz76@gmail.com

Aşkın KESER

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Yönetim ve
Çalışma Psikolojisi Anabilim Dalı
askinkeser@kocaeli.edu.tr

Sayım YORGUN

Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü, Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı
sayimyorgun@hotmail.com

© 2005- 2010

PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi
PARADOKS, Journal of Economics, Sociology and Policy

Ocak/January 2010, Cilt/Vol: 6, Sayı/Num: 1

ISSN: 1305-7979

Editör/Editor-in-Chief

Öğr.Gör.Dr.Elif KARAKURT TOSUN

Editör Yardımcıları/Co-Editors

Öğr.Gör.Dr.Sema AY
(Uludağ Üniversitesi)

Öğr.Gör.Hilal YILDIRIR
(Uludağ Üniversitesi)

Uygulama/Design

Yusuf Budak
(Kocaeli Üniversitesi)

Yayın ve Danışma Kurulu / Publishing and Advisory Committee

Prof.Dr.Veyssel BOZKURT (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Recai ÇINAR (Gazi Üniversitesi)

Prof.Dr.R.Cengiz DERDİMAN (Uludağ Üniversitesi)

Prof.Dr.Zeynel DİNLER (Uludağ Üniversitesi)

Doç.Dr.Aşkın KESER (Kocaeli Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Emine KOBAN (Beykoz Lojistik Meslek Yüksek Okulu)

Yrd.Doç.Dr.Ferhat ÖZBEK (Gümüşhane Üniversitesi)

Yrd.Doç.Dr.Senay YÜRÜR (Yalova Üniversitesi)

Dr.Sema AY (Uludağ Üniversitesi)

Dr.Zerrin FIRAT (Uludağ Üniversitesi)

Dr.Elif KARAKURT TOSUN (Uludağ Üniversitesi)

Öğr.Gör.Hilal YILDIRIR KESER (Uludağ Üniversitesi)

*Dergide yayınlanan yazılardaki görüşler ve bu konudaki sorumluluk yazarlarına aittir.
Yayınlanan eserlerde yer alan tüm içerik kaynak gösterilmeden kullanılamaz.*

*All the opinions written in articles are under responsibilities of the authors.
None of the contents published can't be used without being cited.*

Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş Ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması

The Impact of Job Satisfaction on Life Satisfaction and Intention to Leave Among Unionized Lodging Sector Employees

Gözde YILMAZ

Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Aşkın KESER

Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Sayım YORGUN

Yrd.Doç.Dr., Kocaeli Üniversitesi, İİBF, Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Bölümü

Özet:

Konaklama sektörünün turizm için önemi çoğu defalar belirtilmiştir. Bu bağlamda, konaklama sektörü çalışanlarının iş ve yaşam doyumlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesi işten ayrılma üzerindeki etkileri nedeniyle önem kazanmıştır. Bu çalışma 1298 sendikali konaklama işletmesi çalışanın iş tatmin düzeyinin yaşam tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemeye hedeflemektedir. Çalışanların işlerinden ve yaşamlarından kısmen memnun oldukları ve düşük işten ayrılma niyeti gösterdikleri saptanmıştır. Regresyon analizini kullanarak iş tatmininin konaklama sektöründe işten ayrılma niyetinin anlamlı bir tahmin edicisi olduğu belirlenmiştir. Yine regresyon analizi sonucunda iş tatmini ve işletmenin yıldız sayısının çalışanın yaşam tatminiyle ilişkili olduğu görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Sendika, İş Doyumu, Yaşam Doyumu, Konaklama İşletmeleri

Abstract:

The importance of lodging sector in tourism has been well documented. In this context, job and life satisfaction of lodging sector employees have gained importance because of their impact on intention to leave the organization. This study aimed to examine the level of job satisfaction and its impact on life satisfaction and intention to leave among 1298 unionized lodging sector employees. It was found that employees were partially satisfied with their jobs and life and showed low intention to leave the organization. By using regression analysis, it was found that job satisfaction is a significant predictor of intention to leave in lodging sector. In multiple regression, job satisfaction and number of stars that the organization has were significantly related to employee's life satisfaction.

Keywords: Trade Union Job Satisfaction, Life Satisfaction, Lodging Sector

GİRİŞ:

Günümüzde hızla gelişen hizmetler sektörü içinde turizm sektörü önemli bir yer tutmaktadır. 1980'li yılların başlarında milyon dolarlar ile ifade edilmekte olan turizm gelirleri 2000'li yıllara gelindiğinde milyar dolarlarla ifade edilmeye başlamıştır. Bu gelişmeler, ülkemizde turizm aktivitelerinin ve yatırımlarının bir endüstriye dönüşmesine yol açmıştır. Haziran 2007 yılı itibariyle 1980'den bu yana ülkemize gelen turist sayısı 16 kat artarken, turizm gelirleri de yaklaşık 16 kat artmıştır. Turizm tesislerindeki artışta bu rakamlarla paralellik göstermektedir. 1980 yılında Türkiye'de Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan belgeli toplam 778 tesis bulunurken, bu sayı 2005 yılı sonunda 3 bin 451'e ulaşmıştır. Türkiye'de 5 yıldızlı otel sayısı da yıllara göre artarak 2005 yılında 332'ye çıkmıştır. Turizm alanındaki her gelişme emek yoğun olması nedeniyle istihdamı arttırmaktadır. Öngörüler dünyadaki toplam istihdamın %11'inin seyahat endüstrisi tarafından karşılanacağı doğrultusundadır (Talha Çamaş, 1999, s.35) Dolayısıyla işsizliğin yoğun bir şekilde hissedebildiği günümüzde turizm sektörü istihdam yaratma gücüyle daha kilit bit sektör haline gelmeye başlamıştır.

Turizm endüstrisinin içinde yer alan ve endüstrinin bel kemiğini oluşturan konaklama işletmelerinin başarıları insan gücünün etkinliğine dayanmaktadır. Özellikle zorlu rekabet ortamında konaklama işletmeleri için müşterinin devamlılığının sağlanması, mevcut olanların korunması ve yüksek karlılık rakamlarının yakalanması artan oranlarda hizmet kalitesine bağlı hale gelmektedir. (Kouthouris, Konstantinos; 2005, s101)

Hizmet kalitesinin müşteri tarafından nasıl algılandığını ölçmek için çok kullanılan SERVQUAL'ın yararlandığı bir boyut da hizmetin insani yönüdür. Çünkü konaklama işletmelerinde çalışanlar işletmenin başarısında bilgileri, davranışları ve tutumları aracılığıyla önemli rol oynarlar. Bu da iş

performansında kendini gösterir. Emek yoğun özelliği konaklama işletmelerinde nitelikli ve eğitilmiş işgücünün hizmet kalitesi açısından önemini diğer işletmelere göre daha da hayati bir hale getirmektedir. Ülkemizde hızla büyüyen sektörün eğitilmiş ve deneyimli işgücü bulması rekabet içindeki benzer işletmeler nedeniyle daha da zor hale gelmektedir, Bu da işletmenin verimliliğini ve mali başarısını olumsuz etkileyebilmektedir. Bununla birlikte, yüz yüze ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı ve çalışan devir hızının yüksek olduğu konaklama işletmelerinde çalışanların eğitimi, geliştirilmesi ve iş doyumunu daha da önemli hale gelmektedir (Tarlın, Tütüncü; 2001, s.142). Bu nedenle konaklama işletmelerinde çalışanların iş doyumunu, işin yaşamlarındaki önemi ve yaşam doyumları önem kazanmaktadır. Bu boyutu dikkate alan işletmeler çalışanlarının topyekûn tatminleri ve işin onlar için önemine dikkat etmek durumundadırlar.

Çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışanların, işlerinin yaşamlarında nedenli önemli olduğunu tespit etmek, iş doyum düzeylerini ölçmek ve bu iki değişkenin, çalışanların yaşam doyumlarına ve işten ayrılma niyetlerine etkilerini saptamaktır. Bu amaçla konaklama ve eğlence sektöründe örgütlü, işkolunun önde gelen sendikası TOLEYİS'e bağlı 5 farklı bölgedeki 28 konaklama işletmesinde çalışanlara yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Yapılan saha çalışması sonrasında elde edilen bulgular betimsel ve çıkarımsal istatistik uygulamaları ile değerlendirilmeye tabi tutulmuştur.

Sendikal örgütlenmenin bulunduğu konaklama işletmelerinde toplu sözleşmeler aracılığıyla belirlenen ücretlerin sendikalı olmayan işyerlerine göre daha yüksek olmasının konaklama işletmelerini bu unsuru fiyatlarına yansıtma seçeneğiyle ya da karlılıktaki düşüşü kabul etme seçeneği arasında seçim yapmak zorunda bıraktığı belirtilmektedir. (Aymankuy, 2005) Şüphesiz ki, bunun bir sonraki adımı bu işletme yönetimleri için çalışan sayısının azaltılmasıdır.

Fakat unutulmamalıdır ki iç müşteri olarak nitelenen çalışanların memnuniyetlerinin dış müşteri memnuniyetiyle ilişkisinin en yüksek düzeyde olduğu konaklama işletmelerinde sendikalı çalışanların çalışma koşullarından ve ücretlerinden memnuniyetleri sendikaların örgütlü olduğu bu konaklama işletmelerini aslında hizmet kalitesindeki artış ve süreklilik ile rekabette daha avantajlı bir hale getirecek önemli bir araca dönüşebilir. Bu noktadan hareketle, sendikaların işletme yönetimleri karşısındaki konumlarını güçlendirecek olan hizmet kalitesi ve bunun belirleyicisi olarak çalışanların iş doyumunu ve işlerine verdikleri önemi ölçmeleri ve bunun bir örgütsel sonucu olan işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesi sendikaların işletme yönetimine karşı varlık nedenlerini daha iyi anlatabilmeleri için daha önemli bir hale gelmektedir. Bu çalışma, sendikaların uzun süreler göz ardı ettiği çalışanların duygu ve tutumlarına ilişkin gerçekleştirilmiş bir ilk adım olma niteliğini taşımaktadır.

KURAMSAL YAKLAŞIM

Konaklama İşletmeleri

Konaklama işletmeleri, diğer hizmet sektörü işletmelerinden ayrılan bir yapıya sahiptir. Konaklama işlevi bu farkı ortaya koymaktadır. Konaklama işletmeleri genel olarak; “Geçici bir süre için yer değiştirme ve konaklama amacıyla belirli standartlarda düzenlenmiş tesisler” olarak tanımlanmaktadır. (Barutçugil, 1982,s.38) Konaklama işletmelerinin bir diğer özelliği emek-yoğun bir çalışmayı gerektirmesidir. Teknolojik gelişmeler ne denli hızlı olursa olsun bu işletmelerde çalışanın bireysel katkısı maksimum düzeyde gerçekleşmektedir. Bu durumu açıklayan en temel gösterge hizmet sunumunun insan gücü tarafından gerçekleştiriliyor olmasıdır. Çalışanların en önemli görevi müşterilere (insana) hizmet etmek ve müşteri tatminini sağlamaktır.

Hizmet sunumunun insan tarafından yapıldığı konaklama işletmelerinde çalışanla-

rın tutumları diğer sektörlerde çalışanlara göre farklılık arz etmektedir. Bu gerçekte işletme yönetimlerinin çalışanlarının tutumlarına daha hassas yaklaşma gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Yapılan hataların geri dönüşünün olmaması nedeniyle, çalışanların sürekli dikkatli, güler yüzlü, içten, anlayışlı olmaları beklenmektedir. Dolayısıyla, konaklama işletmelerinde çalışan bireyler müşterinin tatmin duygularına yönelik hizmet gerçekleştirmek zorunda oldukları için duygusal baskı altında kalmaktadırlar. (Tarlancı, Tütüncü; 146, Özdemir, Güngör, Akçadağ; 2005, 260) Bu çerçevede, konaklama işletmelerinde duygusal emek kavramının önemli olduğu söylenebilir. Duygusal emek, kişilerarası etkileşim sürecinde, örgüt tarafından istenen duyguları göstermek için gereken çaba, planlama ve kontrol olarak tanımlanabilir. (Seçer, Yaşar; 2003, 274)

Wasmuth ve Davis tarafından 1983 yılında ve Rose tarafından 1991 yılında yapılan araştırmalar saat ücretli otel çalışanın işten ayrılma maliyetinin 1500 dolar olduğunu ortaya koymaktadır. Bu rakamın ücretli çalışanlar için 3000 dolara kadar çıktığı tahmin edilmektedir. (Feinstaein, Vondrasek; 2001) Ülkemizde konaklama işletmeleri için böyle bir hesaplama olmamasına rağmen iş ilanı verme, uygun aday bulanana kadar geçen süre, oryantasyon ve eğitim gibi unsurlar göz önüne alındığında benzer maliyetin ortaya çıkacağını söylemek yanlış olmayacaktır.

Bu bağlamda konaklama işletmelerinin mevcut işgücünü korumaları işletme lehinedir. Bunun başarılması ise bireyin yaşamında işine yüklediği anlama, işten elde ettiği doyuma ve genel olarak da yaşam doyumunun düzeyine bağlıdır.

İşin Önemi

Genel anlamda, birey için işin önemi bireyin yaşamının ne kadar iş odaklı olduğuna bağlıdır. Teorik olarak işin önemi, işin merkeziliği kavramıyla açıklanmaktadır. İşin Merkeziliği kavramının temeli, Dubin'in

(1976) ortaya attığı işin bireyin yaşamındaki merkeziliği (central interests of life) konusuna dayanmaktadır. Kavram, bir insanın hayatındaki, belli bir zamanda çalışmanın genel önem derecesi olarak tanımlanmaktadır. İşin merkeziliği terimini daha net ifade etmek için "işin yeri ve önemi" kavramı da kullanılmaktadır. (Ergin, 1996, 22) Bu bağlamda bireyin yaşamında işin önemli bir yere sahip olmasının bireyin iş doyumunu olumlu etkileyeceği ve bunun sonucunda bireyin işten ayrılma niyetine ve yaşam doyumuna tesir edeceği düşünülebilir.

Bireyler için işin önemi insanlar için tek gelir sağlayıcı unsurun iş olduğu günümüzde daha da artmaktadır. Bu gelişmeyle birlikte kişiler için işin öneminin arttığı söylenebilir. İşsizliğin yüksekliği bu gerçeği daha perçinlemektedir.

İş Doyumu

Genel olarak çalışanların işlerine ilişkin duygularına bir tepki olarak tanımlanan iş doyumunu kavramı, ilk kez 1920'lerde ortaya atılmış olup, önemi 1930-40'lı yıllarda anlaşılmıştır. (Sevimli, İşcan; 2005, 55) İş doyumunu konusundaki ilk çalışmalar, 1930'larda Elton Mayo'nun Hawthorne araştırmalarıyla başlatılmıştır. Ancak, bu ilk çalışmalar iş doyumunu konusunda başlı başına bir teori olma niteliğinde değildir. 1943'lerde Maslow ve sonraki yıllarda onu izleyen Alderfer, iş doyumunu bireyin ihtiyaçlarının doyurulması ile ilişkilendirmişlerdir. (Ergenç, 2001, 313) İş doyumunu konusu, uzun zamandan beri, çok sayıda araştırmacı tarafından ele alınmaktadır. 1991-1994 yılları arasında endüstri/örgüt psikolojisi alanındaki önde gelen bilimsel dergiler incelendiğinde; seksen konu başlığı içinde, iş doyumunun en fazla işlenen ilk on konu içinde yer aldığı görülmektedir. (Telman, Ünsal; 2004, 11) Spector 1991 yılına kadar akademisyenlerin bu konuda yaklaşık olarak 12,400 çalışma yaptığını saptamıştır. (Sundberg, 2005) Yazar, son birkaç on yılda gerek örgütlerin, gerekse akademisyenlerin bu konuya artan oranda bir ilgi gösterdiklerine işaret etmektedir.

(Gilmore, Erica A. Beirman, 2007)

1930'lu yıllardan bu yana, çalışanların işlerinden tatmin olma düzeylerinin işletmelerin operasyonel performans düzeyi üzerindeki etkilerini incelenmektedir. Ancak son dönemlerde bu yaklaşımın, operasyonel olduğu kadar stratejik boyutu da kapsayacak şekilde genişletildiği görülmektedir. Diğer bir ifadeyle çalışanların tatmin düzeyi, işletmelerin rekabet gücünün temel unsurlarından biri olarak kabul edilmektedir. Bu kapsamda, çalışanların tatmin düzeyleri, organizasyonel etkinlik ölçüm sistemi içinde temel faktörlerden biri olarak ele alınmakta ve izlenmektedir. (Sabuncuoğlu, 2000, 17)

İş doyumunu, bireyin işi ve işyeriyle ilgili genel duygu ve düşüncesi hakkında fikir verebilecek önemli bir değişkendir. Yani çalışanın işyerinden beklentilerini ve işine karşı tutumunu ifade etmektedir. (Miner, 1992, 116) Locke, iş doyumunu, bireyin işyerine ve iş yaşamına ilişkin olumlu ve haz verici duygulanım içinde bulunmak şeklinde tanımlamaktadır. (Silva, 2006, 319) Hackman ve Oldham (1975), "çalışanların işinden duyduğu mutluluk" olarak tanımlamışlardır. (Ardıç, Baş; 2002, 89) Diğer bir ifade ile iş doyumunu, bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını memnuniyet verici bir durum olarak algılamasıdır. (Baş, Ardıç; 2002, 89) Bu doyum, çalışanların bedensel ve zihinsel sağlıklarının bir göstergesidir. İş doyumunu denince, işten elde edilen maddi çıkarlar, çalışanın iş arkadaşlarıyla beraber çalışmaktan zevk alması ve ürün meydana getirmenin sağladığı mutluluk akla gelmektedir. (Şimşek, Akgemci, Çelik; 1998, 160) İş, kişinin önem verdiği şeyleri ne ölçüde sağlıyorsa, kişinin işten alacağı tatmin de o oranda fazla olacaktır. İş doyumunu, işin özellikleri ile kişinin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşir. (Tınaz, 2006, 25) Dolayısıyla bir önceki başlıkta yer verilen işin birey açısından önemi ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin boyutu daha da ön plana çıkmaktadır.

Yaşam Doyumu

İlk kez 1961 yılında Neugarten, tarafın-

dan ortaya atılan "yaşam doyumu" kavramı daha sonra pek çok araştırmacıya yol göstermiştir. Yaşam doyumu, kişinin beklentilerinin, gerçek durumla kıyaslanmasıyla ortaya çıkan sonucu gösterir. (Özer, Özsoy; 2003, 73) Yaşam doyumu, genel olarak kişinin tüm yaşamını ve bu yaşamın çok çeşitli boyutlarını içerir. Mutluluk, moral vb. gibi değişik açılardan iyi olma halini ifade eder. (Özer, Karabulut; 73) Yaşam doyumu; "bireyin yaşamında yer alan olgulara dayanarak, öznel iyi olmayı ve yaşam kalitesi hakkında ulaştığı yargıları temsil eder". (Keser, 2006, 182)

Yaşam doyumu kavramının bir parçası olan doyum; beklentilerin, gereksinimlerin, istek ve dileklerin karşılanmasıdır. Yaşam doyumu genel olarak kişinin bütün yaşamını ve bu yaşamın tüm boyutlarını içerir. Yaşam doyumu kavramı, yaşam kalitesi, mutluluk ve öznel iyi olma (subjective well-being) gibi kavramlarla da ifade edilmektedir. Literatür araştırıldığında yaşam doyumu kavramını açıklarken kullanılan çerçevenin yukarıda sıralanan özdeş kavramları açıklarken de kullanıldığı görülmektedir.

Genel anlamda yaşam doyumu, bireyin iş yaşamı ve iş dışı yaşam alanını kapsadığı için, yaşam doyumunda bireyin iş yaşamından elde ettiği doyumun etkisi göze çarpmaktadır. Bu noktadan hareketle pek çok çalışma gerçekleştirilmiş ve iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisi akademik çevrenin ilgisini çekmiştir. Bu yönde gerçekleştirilen araştırmalarda iş doyumunun, yaşam doyumunu genelde, %5-10'nunu açıklayabildiği sonucu çıkmıştır. (Uyguç, Arbak, Duygulu, Çıraklar; 1998, 194) Çalışmamızda da iş doyumunun, yaşam doyumuna yönelik etkisi ve iş doyumunun yaşam doyumunu açıklayabilme düzeyi araştırılmaktadır. Buna ek olarak, çalışanların yaş, cinsiyet ve eğitim düzeyi gibi demografik özelliklerinin bu değişkenler üzerindeki etkisi ve farklılıklar ortaya çıkarılmaya çalışılacaktır.

UYGULAMA

Çalışmanın Amacı Ve Önemi

Uzun yıllar endüstri ilişkilerinin tarafı olan sendikaların sadece üyelerinin işverenlerine karşı ekonomik kazanımlarına önem verdiği düşünülmüştür. İnsan kaynakları anlayışını benimseyen işletmeler ise çalışanların iş doyumlarına ve iş doyumunun yaşam doyumuna etkisine büyük önem vermiş ve bu nedenle yoğun araştırmalar gerçekleştirmişlerdir.

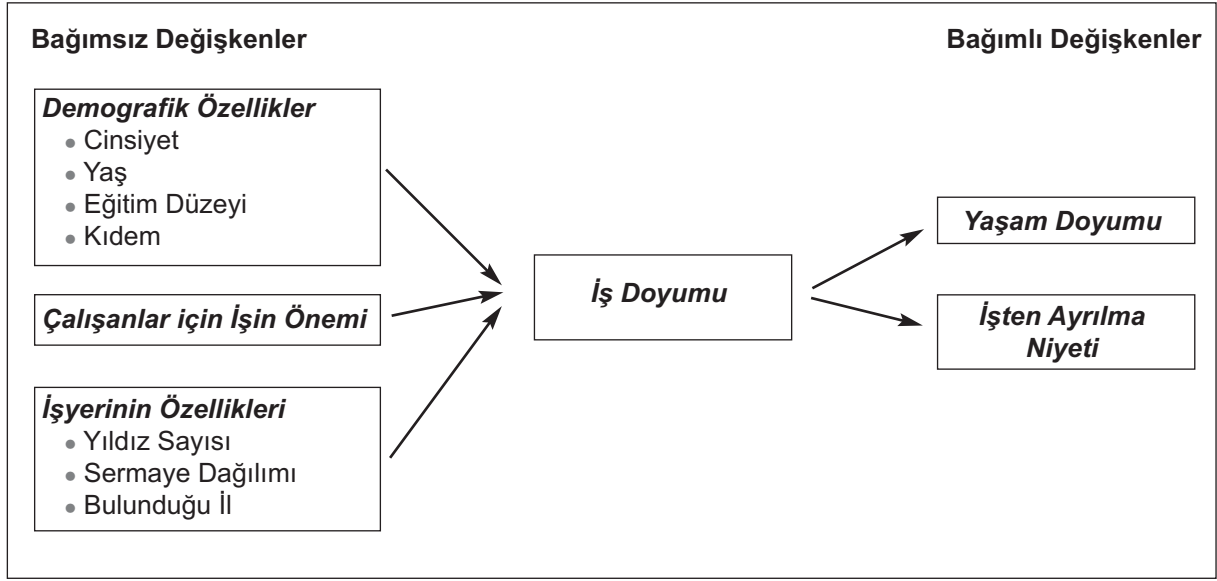
Bu çalışma, bağlı bulunduğu işkolunda en çok üyeye sahip TOLEYİS sendikası tarafından bu alanda görülen eksiklik nedeniyle desteklenmiştir. Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyesi çalışanlara yönelik yapılması nedeniyle işletme bakış açısını yansıtan diğer çalışmalardan ayrılmaktadır. Sendikalar da en az işverenler kadar çalışanların psikolojik durumlarına önem vermektedirler. Bu bağlamda çalışma bu yöndeki bir eğilimi yansıtmaktadır.

Araştırmanın Modeli, Kapsamı, Varsayımları ve Kısıtları

Araştırmanın modeli şu şekilde oluşturulmuştur: Çalışanların demografik özellikleri, bağlı oldukları işyerinin özellikleri ve çalışanların işlerine verdikleri önem bağımsız değişkenler; iş doyumu, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti bağımlı değişkenlerdir (Şekil 1).

Araştırma tanımlayıcı araştırma türü ile gerçekleştirilmiştir. Tanımlayıcı araştırma, bir problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlamaya yönelik olarak gerçekleştirilen bir araştırmadır. (Kurtuluş, 1996, 310) Buna göre, araştırmada TOLEYİS üyesi konaklama sektörü çalışanlarının iş doyumları saptanmış ve çalışanların iş doyumunun yaşam doyumuna ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmeye çalışılmıştır. Çalışma kapsamında TOLEYİS'e bağlı restoranlar, yurtlar ve jokey kulübü gibi işyerleri yer almamıştır.

Şekil 1



Araştırma, sendikanın örgütlü olduğu İstanbul, Antalya, İzmir, Muğla, Bursa, Mersin, Bolu ve Nevşehir il sınırları içerisinde faaliyet gösteren 28 konaklama işletmesini kapsamaktadır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmada, araştırma modeli doğrultusunda test edilmek üzere aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir:

1. H1: Çalışanların iş doyumları;
 - a) İşlerine verdikleri önem ile ilişkilidir.
 - b) Yaşam doyumları ile ilişkilidir.
 - c) İşten ayrılma niyetleriyle ilişkilidir.
2. H1: Çalışanların iş doyumları, yaşam doyumları ve işten ayrılma niyetleri;
 - a) Yaşa göre farklılık gösterir.
 - b) Cinsiyete göre farklılık gösterir.
 - c) Çalışılan işyerinin yıldız sayısına göre farklılık gösterir.
 - d) Çalışılan işyerinin sermaye yapısına göre farklılık gösterir.
3. H1: Çalışanların iş doyumları;

- a) Çalışanların yaşam doyumları üzerinde etkilidir.
- b) İşten ayrılma niyetleri üzerinde etkilidir.

Araştırmanın Veri Toplama Yöntemi ve Aracı

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket uygulamasından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların çeşitli başlıklarda tutumlarını ölçmek amacıyla kullanılan ölçekler yer almakta; ikinci bölümde ise çalışanların demografik özellikleri (cinsiyeti, yaşı, eğitimi, çalışma süresi ve görevi) ile ilgili sorular bulunmaktadır.

Araştırmada bireyin yaşamında işin önemi, iş doymu, yaşam doymu ve işten ayrılma niyetini ölçmek amacıyla toplam 4 ayrı ölçek kullanılmıştır. Araştırmada çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla Camman ve arkadaşları tarafından 1979 yılında geliştirilmiş toplam 3 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. (Camman, Fichman, Jenkins, Klesh, 1979) Geçmiş araştırmalarda bu ölçek işten ayrılma niyetini ölçmek için sıkça kullanılmıştır. Daha yeni

tarifli bir çalışmada, ölçeğin Cronbach α değeri 0,87 olarak bulunmuştur. (Bu değer, 0,60'ın üzerinde olduğu için ölçek güvenilir-dir.) (Khatrı, Budhwar, Fern; 1999) Araştırma kapsamında yapılan faktör analizi sonucu, ölçeğin tek bir boyuttan oluştuğunu doğrulamaktadır.

Araştırmada iş doyumunu ölçmek amacıyla Brayfield ve Rothe tarafından 1951 yılında geliştirilmiş toplam 5 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Çok yaygın kullanımı olan bu ölçeğin Cronbach α değeri 0,87 olarak bulunmuştur. (Brayfield, Rothe, 1951, 311)

Araştırmada yaşam doyumunu ölçmek amacıyla Deiner ve arkadaşları (Deiner, Larsen; 1985) tarafından 1985 yılında geliştirilmiş toplam 5 ifadeden oluşan bir ölçek kullanılmıştır. Diener vd. geliştirdiği ölçek, genel yaşam doyumunu ölçmeye yönelik yapılan çalışmalarda en çok kullanılan ölçektir. (Oishi, 2006, 412)

Araştırmada işin önemini saptamaya yönelik "MOW" olarak adlandırılan Çalışmanın Anlamı (Meaning of Working) yapılandırılmış görüşme formunun Türkçesinde yer alan 5 maddeye yer verilmiştir¹.

Ölçeklerde yer alan ifadeler verilen cevaplar 5'li Likert ölçeğinde düzenlenmiştir. Değerlendirmeler kesinlikle katılıyorum seçeneğine 5, kesinlikle katılmıyorum seçeneğine 1 puan verilerek gerçekleştirilmiştir. İş doyumunu ölçmeye yönelik iki ifade ters kodlanmıştır.

Faktör analizi sonuçları ankette kullanılan ölçeklerin orijinalinde olduğu gibi tek bir boyuttan oluştuğunu doğrulamaktadır. Ölçeklerin Cronbach α değerleri ölçeklerin iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir ($\alpha > 0,60$). (Akgül, Çevik, 2003, 436)

Anakütle ve Örneklem

Turizm sektöründe çalışanların özelliklerini ve işe karşı tutumlarını ve iş doyumlarını tespit etmek amacıyla yapılan bu çalışmada TOLEYİS sendikasının üyeleri esas alınmıştır. Bu tercihe yol açan en önemli unsur TOLEYİS'in işkolunun en fazla üye sayısına sahip olması ve işkolunun özelliklerini yansıtan örgütlü işyerlerini bünyesinde barındırmasıdır.

Araştırmanın anakütlesini TOLEYİS'e bağlı Türkiye'de faaliyet göstermekte olan konaklama tesislerindeki sendikalı çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı'nın Temmuz 2006 resmi istatistiklerine göre 25 nolu Konaklama ve Eğlence işkolunda toplam 315.091 işçi çalışmakta ve bu işçilerin 43.799'u TOLEYİS'e üyedir. TOLEYİS, Konaklama ve Eğlence sektöründe çalışan işçilerin % 13,90'nunu bünyesinde barındırmaktadır.

Sendikanın kayıtları esas alınarak yapılan incelemeye göre 2006 yılı itibariyle 43.322 işçinin üye kayıt fişine ulaşılmış, üye fişlerinde yer alan bilgiler çerçevesinde yapılan araştırma sonuçlarına göre üyelerin 34.870'i erkek, 8.452'si ise kadınlardan oluşmaktadır. Sendika üyelerinin yaklaşık % 80'inin özel sektörde, % 20'sinin kamu sektöründe çalıştığı tespit edilmiştir.

Üyelerin doğum tarihleri esas alınarak yapılan araştırma sonuçlarına göre;

20 ve 20 yaşın altında	642
21-25 yaş arasında	3.460
26-30	7.898
31-35	8.141
36-40	7.310
41-45	6.068
46 ve daha yaşlı üyeler	9.803 kişidir.

1 Bu görüşme formunun Türkçe'ye uyarlanması Doç.Dr. Canan ERGİN tarafından yapılmıştır. Ayrıca "Çalışmanın Anlamı" anket formu aynı kişi tarafından iki farklı çalışmada kullanılmıştır. İlki "Çalışmanın Anlamı: Cinsiyet ve Meslek Değişkenlerine Göre Bir İnceleme" (Hacettepe Üniversitesi, Edebiyat Fakültesi Dergisi, Cilt: 9 Sayı:1-2, Aralık 1992, s.71-84) İkincisi ise T.C. Sağlık Bakanlığı, Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü'nce gerçekleştirilen "Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması" (Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayını, Ankara, Ocak 1996).

Yukarıda yer alan üye profili incelendiğinde üyelerin orta yaş grubunda yoğunlaştığı görülmektedir. Üyeler arasında gençlerin az sayıda yer almasının en önemli nedenleri arasında sendikalı işyerlerinde ortalama kıdem yüksek olması, kayıtlı ve sendikalı işyerlerinde işçi sirkülasyonunun düşük ve gençlerin örgütlenme eğiliminin yüksek olmaması gösterebilir. Ayrıca sendika üyeleri arasında emekli olan ve işten ayrılan işçilerin takibinde gerekli hassasiyetin gösterilmediğini de dikkate almak gerekmektedir.

Üyelerin doğum yerleri dikkate alınarak bölgesel dağılım incelendiğinde Ege Bölgesi'nde doğanların ilk sırayı aldığı görülmekte, ikinci sırada Karadeniz Bölgesi, üçüncü sırada İç Anadolu Bölgesi, dördüncü sırada ise Marmara Bölgesi doğumlular gelmektedir. Bu araştırmaya göre Güneydoğu Anadolu Bölgesi'nde doğanlar en az üye sayısını teşkil etmektedir. Turizm sektörünün batı bölgelerinde yoğunlaşması, Güneydoğu ve Doğu Anadolu bölgesi doğumlularının bu sektörde yer almasını sağlayacak eğitim ve tecrübeye sahip olmaması nedeniyle bağlanabilir.

Anket TOLEYİS'e bağlı 28 işyerine uygulanmıştır. Kapsama alınmayan işyerleri Yurtlar, Usaş, Jokey Kulübü gibi işyerleridir. Antalya, Muğla, İstanbul, İzmir, Bursa, Nevşehir, Bolu, Mersin illerinde bulunan işyerlerinde anket uygulaması yapılmıştır. Bu amaçla 5000 anket dağıtılmış, 1298 anket kullanılabilir nitelikte olup, analize tabii tutulmuştur.

Kullanılan İstatistik Analizler

Araştırmada çalışanların demografik verilerini değerlendirmek amacıyla frekans dağılımlarından; ölçek sonuçlarını yorumlarken ortalama ve standart sapma değerlerinden faydalanılmıştır. Değişkenlerin ortalama değerlerinin çalışanların çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği iki kategorili değişkenlerde z testi ile; ikiden fazla kategoriye sahip değişkenlerde ise tek yönlü ANOVA analizi ile test edil-

miştir. ANOVA analizi sonucunda anlamlı farklılık çıkan değişkenlerde farklılığın hangi kategorilerde ortaya çıktığını belirlemek amacıyla varyansların homojen dağıldığı durumlarda Tukey HSD testi sonuçlarından, homojen dağılmadığı durumlarda ise Games Howell testi sonuçlarından yararlanılmıştır.

Araştırmanın değişkenleri arasındaki ilişkiyi saptamak amacıyla Pearson korelasyon analizi kullanılmış, bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerindeki etkisi ise regresyon analizi yapılarak saptanmıştır.

Bulgular ve Değerlendirme

Bu bölümde sırasıyla çalışanların demografik özellikleri, ölçek sonuçlarıyla ilgili tanımlayıcı istatistikler ve araştırma modelinde yer alan değişkenler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Demografik Özellikler

Çalışanların cinsiyetlerine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 1) %76'sının erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Sendikanın 2006 yılı üye fişlerinden elde edilen cinsiyet dağılımı da araştırmanın örnekleminde gerçekleşen dağılıma çok yakındır. Kadınlar yaklaşık kayıtlı üyelerin %20'sini oluşturmaktadır. Bu nedenle, alınan örneklemin bütünü yansıtmakta başarılı olduğu söylenebilir. Bu tablo aynı zamanda ülkemizdeki işgücüne katılım oranlarına paralel bir sonucu işaret etmektedir. Ülkemizde toplam işgücünün ancak %25'i kadın çalışanlardan oluşmaktadır.

Tablo 1
Cinsiyetlerine Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde
Erkek	987	76,0
Bayan	237	18,3
Yanıtızsız	74	5,7
Toplam	1298	100

Araştırmaya katılan çalışanların yaşlara göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 2) neredeyse yarısının (%43) 20 ile 30 yaş arası kişilerden oluştuğu görülmektedir. 31 ve 40 yaş arası çalışanların oranı %38 iken; 41 yaş ve üzerinde olanların oranı ise %14'tür. Sektörün istediği işgücü özelliğinin genç ve dinamik olması çalışanların ağırlıklı olarak 30 yaş altı olmasını açıklayabilir.

Tablo 2
Yaşlara Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde
20-30 arası	554	42,7
31-40 arası	208	37,8
41-50 arası	54	13,1
51 ve üstü	10	1,5
Yanıtsız	65	5,0
Toplam	1298	100

Ankete katılanların %38'ini Muğla'daki konaklama tesislerinde çalışanlar oluştururken, katılımcıların en yoğun olduğu ikinci il %33 ile Antalya'dır. Bu iki ili %13 ile İstanbul takip etmektedir.

Tablo 3
Katılımcıların İllere Göre Dağılımı

İller	Frekans	Yüzde
İstanbul	173	13,3
Antalya	428	33,0
İzmir	23	1,8
Muğla	489	37,7
Bolu	76	5,9
Nevşehir	12	0,9
Bursa	42	3,2
Mersin	55	4,2
Toplam	1298	100

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim düzeylerine göre dağılımları incelendiğinde (Tablo 4) çalışanların yarıya yakın bir kısmının (%45) ilköğretim mezunu olduğu görülmektedir. Bunu, %39 ile lise mezunları ve %11 ile de lisans ve lisansüstü mezunları izlemektedir.

2006 TÜİK verilerine göre ülkemizde istihdamdaki nüfusun eğitim durumu incelendiğinde hiçbir eğitim almayanların oranı % 9,8, ilk öğretim veya dengi mesleki eğitim alanların oranı %56, lise ve dengi mesleki eğitim alanların oranı % 20,9, Yüksek okul veya fakülte eğitimi alanların oranı %12,4'tür. Bu veriler esas alındığında turizm sektöründeki eğitimlilik oranının yüksek olduğu görülmektedir. Turizm sektöründe eğitim düzeyi Türkiye ortalamasının üzerinde olmasına karşın yeterli olmadığı da açıktır.

Çalışanların sadece %11 gibi bir oranın eğitim düzeyinin üniversite ve üstü olması sektörde eğitim düzeyinin yüksek olmadığını göstermekle birlikte, yarıya yakın bir oranın lise mezunu dahi olmaması düşündürücüdür. Bu oranlardan da anlaşıldığı gibi eğitim ihtiyacı oldukça yüksektir. Eğitim açığının kapatılabilmesi için eğitime önem verilmesi gerekmektedir.

Katılımcıların bağlı buldukları işletmelerin %40'ı yabancı sermayeli kuruluşlardan oluşurken, %34 oranında yerli sermayeli işletmeler yer almaktadır.

Tablo 4
Eğitim Düzeylerine Göre Dağılım

	Frekans	Yüzde
İlköğretim	587	45,2
Lise Mezunu	507	39,1
Lisans/Lisans üstü	142	10,9
Yanıtsız	62	4,8
Toplam	1298	100

Tablo 5

Çalışılan İşletmenin Sermaye Yapısı

	Frekans	Yüzde
Yerli sermayeli	442	34,1
Yabancı sermayeli	514	39,6
Yerli ve Yabancı sermaye	176	13,6
Yanıtızsız	166	12,8
Toplam	1298	100

Ankete katılanların %35,4' ünü beş yıldızlı konaklama tesislerinde çalışanlar, %34,3' ünü dört yıldızlı işletmelerde çalışanlar oluşturmaktadır. Üçüncü büyük grubu ise tatil köylerinde çalışanlardan meydana gelmektedir.

Tablo 6

Çalışılan İşletmenin Türü

	Frekans	Yüzde
Tek yıldızlı	4	0,3
Üç yıldızlı	64	4,9
Dört yıldızlı	445	34,3
Beş yıldızlı	459	35,4
Tatil köyü	238	18,3
Saray	8	0,6
Yanıtızsız	80	6,2
Toplam	1298	100

Tanımlayıcı Analizler

Araştırma sonuçlarına göre çalışanların işlerinden duydukları memnuniyetin kısmen memnun olmaya yakın olduğu (Ort=3,53) görülmektedir. Çalışanların kısmen işten ayrılma niyetine sahip oldukları (Ort=2,53) ve işlerinin kendileri için kısmen bir anlam ifade ettiğini belirttikleri (Ort=3,13) ortaya çıkmaktadır. Öte yandan

çalışanların yaşam doyumlarına ilişkin elde edilen sonuçlar çalışanların yaşamlarından kısmen memnun olduklarını (Ort=2,73) göstermektedir. Ortalama değerlerin yanındaki sütunda yer alan standart sapma değerleri ise değerlerin ortalamadan ne derecede farklılaştığını ortaya koymaktadır. Standart sapma değerleri verilerin ortalama değerler etrafındaki dağılımını gösterir. Bu değer ne kadar küçük olursa dağılım o derecede ortalama değer etrafında toplanmış demektir. Değişkenler içinde en yüksek ortalama değeri iş doyumunu alırken, en düşük değeri işten ayrılma niyeti almıştır. Dolayısıyla çalışanlar her ne kadar iş doyumları konusunda ortalama değer üstünde bir cevap vermeseler de, işten ayrılma niyetlerinin yüksek olmadığı görülmektedir.

Tablo 7

Değişkenlere İlişkin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

	Ort	SS
Yaşam Doyumu	2,73	0,99
İş Doyumu	3,53	0,86
İşin Önemi	3,13	0,85
İşten Ayrılma Niyeti	2,53	1,23

Yaşam doyumunu sonuçlarının çalışanların çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, çalışanların yaşam doyumlarının yaşlarına, çalıştıkları firmanın yıldız sayısına ve durumuna göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. (Tabloda yıldızlı olan anlamlılık değerleri gruplar arasında farklılığın olduğunu göstermektedir.) Buna göre:

- + 41-50 yaş grubunda yer alan çalışanların (Ort=2,54) diğer yaş gruplarında yer alan çalışanlara (O20-30=2,70; O31-40=2,82; O>50=3,07) göre;
- + Üç yıldızlı (Ort=2,29) ve tek yıldızlı (Ort=2,60) otellerde çalışanların farklı yıldız sayısına sahip otellerde çalışanlara (O4Y=2,80; O5Y=2,75; OTK=2,70;

OSA=3,43) göre;

- + Sadece turizm sezonunda açık olan otellerde çalışanların (Ort=2,69) yıl boyu açık otellerde çalışanlara göre (Ort=2,83) yaşam doyumlarının daha düşük olduğu ortaya çıkmaktadır.

Cinsiyete, görev süresine ve firmanın sermaye yapısına göre çalışanların yaşam doyumları anlamlı istatistiksel farklılıklar göstermemiştir.

Bu sonuçlar arasında sektör için önemli olan veri, çalışılan konaklama işletmesinin operasyon süresine bağlı olarak yaşam do-

yumu düzeylerinin gösterdiği anlamlı farklılıktır. Yıl boyu açık otellerdeki çalışanlar sezon süresince açık olan işyerlerine göre daha yüksek yaşam doyumunu düzeyine sahiptir.

İş doyumunu sonuçlarının çalışanların çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, iş doyumlarının yaşlarına, eğitim düzeylerine, görev sürelerine ve çalıştıkları firmanın yıldız sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. (Tabloda yer alan ortalama değerler arasında 3,5'in üstündeki değerleri çalışanların işlerinden memnun olduklarının bir göstergesi olarak kabul edebiliriz. 2,5 ile

Tablo 8

Yaşam Doyumu Varyans Analizi Sonuçları

		O	SS	z/F	p
Cinsiyet	Kadın	2,76	0,95	0,30	0,76
	Erkek	2,74	0,98		
Yaş	20-30	2,70	0,94	4,59	0,00**
	31-40	2,82	0,96		
	41-50	2,54	1,05		
	51 ve üstü	3,07	1,22		
Eğitim	İlköğretim	2,70	1,01	1,47	0,23
	Lise Mezunu	2,80	0,95		
	Üniversite Mezunu	2,71	0,90		
Görev Süresi	1 yıldan az	2,75	0,89	1,86	0,10
	1-5 yıl	2,75	0,96		
	6-10 yıl	2,63	1,01		
	11-15 yıl	2,83	1,00		
	16-20 yıl	2,86	0,95		
	20 yıldan fazla	2,86	0,95		
Firma Sermayesi	Ulusal Firma	2,79	0,97	1,36	0,26
	Yabancı Sermayeli Firma	2,72	0,99		
	Ulusal ve Çok Uluslu Ortak Firma	2,65	0,94		
Yıldız	Tek Yıldızlı	2,60	0,94	3,94	0,00**
	Üç Yıldızlı	2,29	1,11		
	Dört Yıldızlı	2,80	0,92		
	Beş Yıldızlı	2,75	1,02		
	Tatil Koyu	2,70	0,93		
	Saray	3,43	0,87		
Durum	Yıl Boyu Açık	2,83	0,96	2,37	0,02*
	Turizm Sezonunda Açık	2,69	0,96		

3,5 arasındaki değerler ise çalışanların bu konuda kararsız olduklarını göstermektedir. Anlamlılık değerlerinde yıldızlı değerler anlamlı farklılıklara işaret etmektedir.) Buna göre;

- 31-40 yaş grubunda yer alan çalışanların (Ort=3,64) diğer yaş gruplarında yer alan çalışanlara (O20-30=3,49; O41-50=3,46; O>50=3,45) göre;
- İlköğretim (Ort=3,61) ve lise mezunlarının (Ort=3,53) üniversite mezunlarına (Ort=3,37) göre;
- 16 ile 20 yıl arası görev süresine sahip

çalışanların (O=3,74) diğer görev sürelerine sahip çalışanlara (O<1=3,61; O1-5=3,51; O6-10=3,42; O11-15=3,67; O>20=3,58) göre;

- Saray türü (Ort=3,90) ve dört yıldızlı (Ort=3,69) otellerde çalışanların farklı yıldızlı otellerde çalışanlara (OTY=2,80; O3Y=3,13; O5Y=3,39; OTK=3,67) göre iş doyumlarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır.

İş doyumları cinsiyet ve firma sermayesinin yapısına göre anlamlı farklılık göstermemiştir. Üniversite mezunu çalışanların, ilköğretim ve lise mezunlarına oranla an-

Tablo 9

İş Doyumu Varyans Analizi Sonuçları

		O	SS	z/F	p
Cinsiyet	Kadın	3,57	0,80	0,40	0,69
	Erkek	3,55	0,88		
Yaş	20-30	3,49	0,84	3,59	0,01*
	31-40	3,64	0,81		
	41-50	3,46	1,01		
	51 ve üstü	3,45	1,00		
Eğitim	İlköğretim	3,61	0,90	4,34	0,01*
	Lise Mezunu	3,53	0,81		
	Üniversite Mezunu	3,38	0,85		
Görev Süresi	1 yıldan az	3,61	0,84	4,11	0,00**
	1-5 yıl	3,51	0,80		
	6-10 yıl	3,42	0,93		
	11-15 yıl	3,67	0,87		
	16-20 yıl	3,74	0,78		
	20 yıldan fazla	3,58	0,77		
Firma Sermayesi	Ulusal Firma	3,49	0,86	2,17	0,11
	Yabancı Sermayeli Firma	3,59	0,87		
	Ulusal ve Çok Uluslu Ortak Firma	3,47	0,82		
Yıldız	Tek Yıldızlı	2,80	0,94	10,38	0,00**
	Üç Yıldızlı	3,13	1,36		
	Dört Yıldızlı	3,69	0,78		
	Beş Yıldızlı	3,39	0,84		
	Tatil Koyu	3,67	0,80		
	Saray	3,90	0,44		
Durum	Yıl Boyu Açık	3,54	0,84	-1,03	0,30
	Turizm Sezonunda Açık	3,59	0,87		

lamalı düzeyde daha düşük iş doyumuna sahip olmalarının nedeni beklentilerinin yüksekliğinden kaynaklanabilir. İlkokul ve lise mezunu çalışanların işlerinden beklentileri daha düşüktür. Bu nedenle, iş doyumlarının yüksek olması doğaldır. Diğer bir önemli bulgu kıdemi daha çok olanların (20 yıl ve üzeri kıdeme sahip çalışanlar hariç) daha az kıdeme sahip çalışanlara göre iş doyumlarının daha yüksek olmasıdır. Bu genellikle çalışanların kıdemlerinin artmasıyla birlikte elde ettikleri statü, güven gibi unsurlara ve kendilerini işletmenin bir parçası gibi hissetmelerine bağlanabilir. Bunun yanı

sıra ayrılmaları hallerinde kayıplarının yüksek olması (kıdem tazminatı, ücret düzeyi, çalışma standartları, sendikanın sağladığı iş güvencesi) da önemli unsurlardır.

Diğer araştırmalardan farklı olarak bu çalışmada kadın ve erkek çalışanlar arasında iş doyumları açısından bir farklılık saptanmamıştır.

Çalışanların işlerine verdiklerine önemin eğitim düzeylerine, görev sürelerine ve çalıştıkları firmanın sermaye yapısına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. Buna göre;

Tablo 10
İşin Önemi Varyans Analizi Sonuçları

		O	SS	z/F	p
Cinsiyet	Kadın	3,18	0,83	0,86	0,39
	Erkek	3,13	0,84		
Yaş	20-30	3,17	0,85	1,36	0,25
	31-40	3,11	0,81		
	41-50	3,04	0,88		
	51 ve üstü	2,99	0,89		
Eğitim	İlköğretim	3,06	0,85	4,92	0,01*
	Lise Mezunu	3,22	0,81		
	Üniversite Mezunu	3,12	0,86		
Görev Süresi	1 yıldan az	3,27	0,77	2,76	0,02*
	1-5 yıl	3,13	0,86		
	6-10 yıl	3,05	0,86		
	11-15 yıl	3,25	0,80		
	16-20 yıl	3,12	0,79		
	20 yıldan fazla	2,87	0,83		
Firma Sermayesi	Ulusal Firma	3,21	0,84	3,91	0,02*
	Yabancı Sermayeli Firma	3,11	0,82		
	Ulusal ve Çok Uluslu Ortak Firma	3,02	0,87		
Yıldız	Tek Yıldızlı	3,35	0,72	0,78	0,57
	Üç Yıldızlı	2,97	1,08		
	Dört Yıldızlı	3,15	0,80		
	Beş Yıldızlı	3,14	0,80		
	Tatil Koyu	3,07	0,86		
	Saray	3,13	1,26		
Durum	Yıl Boyu Açık	3,17	0,80	0,80	0,42
	Turizm Sezonunda Açık	3,12	0,85		

- Lise mezunlarının (Ort=3,22) ilköğretim mezunlarına (Ort=3,06) göre;
- Diğer görev sürelerine sahip çalışanlar (O<1=3,27; O1-5=3,13; O6-10=3,05; O11-15=3,25; O>20=3,12) 20 yıldan fazla görev süresine sahip çalışanlara (O=2,87) göre;
- Yerli sermayeli firma çalışanlarının (Ort=3,21) ulusal ve çokuluslu işletmenin ortak sermaye sahibi oldukları konaklama işletmeleri çalışanlarına (Ort=3,02) göre işe verdikleri önemin daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır.

İşten ayrılma niyeti sonuçlarının çalışanların çeşitli özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde, çalışanların işten ayrılma niyetlerinin cinsiyetlerine, yaşlarına, eğitim düzeylerine, görev sürelerine ve çalıştıkları firmanın yıldız sayısına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği görülmektedir. Buna göre;

- Erkek çalışanların (Ort=2,59) kadın çalışanlara (Ort=2,36) göre;
- Üniversite mezunlarının (Ort=2,81) ilköğretim mezunlarına (Ort=2,45) göre;

Tablo 11

İşten Ayrılma Niyeti Varyans Analizi Sonuçları

		O	SS	z/F	p
Cinsiyet	Kadın	2,36	1,18	-2,63	0,01*
	Erkek	2,59	1,24		
Yaş	20-30	2,68	1,22	3,84	0,01*
	31-40	2,45	1,16		
	41-50	2,46	1,38		
	51 ve üstü	2,19	1,36		
Eğitim	İlköğretim	2,45	1,25	5,26	0,01*
	Lise Mezunu	2,58	1,19		
	Üniversite Mezunu	2,81	1,24		
Görev Süresi	1 yıldan az	2,46	1,12	4,62	0,00**
	1-5 yıl	2,60	1,21		
	6-10 yıl	2,73	1,24		
	11-15 yıl	2,44	1,27		
	16-20 yıl	2,21	1,22		
	20 yıldan fazla	2,27	1,15		
Firma Sermayesi	Ulusal Firma	2,54	1,21	2,41	0,09
	Yabancı Sermayeli Firma	2,58	1,25		
	Ulusal ve Çok Uluslu Ortak Firma	2,77	1,20		
Yıldız	Tek Yıldızlı	3,08	1,45	11,30	0,00**
	Üç Yıldızlı	3,07	1,47		
	Dört Yıldızlı	2,27	1,10		
	Beş Yıldızlı	2,79	1,25		
	Tatil Koyu	2,53	1,22		
	Saray	1,92	1,33		
Durum	Yıl Boyu Açık	2,53	1,21	0,05	0,96
	Turizm Sezonunda Açık	2,53	1,23		

- 6 ile 10 yıl arası görev süresine sahip çalışanların (O=2,73) diğer görev sürelerine sahip çalışanlara (O<1=2,46; O1-5=2,60; O11-15=2,44; O16-20=2,21; O>20=2,27) göre;
- Tek yıldızlı(O=3,08) ve üç yıldızlı otel çalışanlarının(O=3,07) diğer otellerde çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu ortaya çıkmaktadır.

Kadın çalışanların erkek çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin düşük olması kadınların genellikle tek başlarına aile geçimini sağlamamalarından ve işgücü piyasasında mobilitelerinin daha düşük olduğunu düşünmelerinden kaynaklanabilir. Üniversite mezunları ise işgücü piyasasında hareketliliklerinin yüksek olması nedeniyle, daha yüksek işten ayrılma eğilimine sahiptir. Şüphesiz ki, daha az yıldızla sahip işletmelerdeki çalışanlar daha iyi çalışma koşullarına kavuşmak gayesiyle daha yüksek işten ayrılma eğilimine sahip olabilirler.

Araştırmada değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkisini belirlemek amacıyla korelasyon analizi kullanılmıştır. Analiz sonuçlarına göre, tüm değişkenlerin birbirleriyle anlamlı düzeyde ilişkili olduğu görülmektedir. Buna göre; yaşam doyumunu iş doyumuna, işin önemi ve işten ayrılma niyeti ile düşük düzeyde ($r<0,40$) ilişkili; iş doyumunu ise işin önemi ve işten ayrılma niyeti ile orta düzeyde ($0,40<r<0,70$) ilişkilidir. İşten ayrılma niyeti tüm değişkenlerle negatif yönde ilişkiyken; diğer değişkenler kendi aralarında pozitif yönde ilişkiye sahiptir. Negatif korelasyon değerleri bir değişken artarken diğerinin azaldığını göstermektedir. Örneğin, iş doyumunu arttıkça, işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Araştırmada çalışanların iş doyumunun yaşam doyumuna üzerindeki etkilerini saptamak amacıyla regresyon analizi gerçekleştirilmiştir.

İş doyumunun yaşam doyumuna üzerindeki değişkenliği ne derecede açıkladığını

Tablo 12

Korelasyon Matrisi

	Yaşam Doyumu	İş Doyumu	İşin Önemi	İşten Ayrılma Niyeti
Yaşam Doyumu	1			
İş Doyumu	0,37**	1		
İşin Önemi	0,39**	0,48**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	-0,21**	-0,50**	-0,20**	1

**p<0,01

Tablo 13

Regresyon Analizi

Model	R ²	Adj. R ²	F	Sig	Bağımlı Değişken	Standardized Beta	p
1	0.139	.138	207.407	.000	Constant		.000
					İş doyumunu	.372	.000

saptamak için yapılan regresyon analizi sonucu elde edilen model istatistiksel olarak anlamlıdır ($p < 0,05$). Bu modele göre, çalışanların iş doyumları yaşam doyumundaki değişkenliğin tek başına %13,8'ini açıklamaktadır.

Araştırmada, iş doyumunu ve çalışanların demografik özelliklerinin yaşam doyumunu üzerindeki etkisini belirlemek üzere regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizinde, bağımsız değişkenler arasından bağımlı değişkene en çok etki edenleri seçerek regresyon modelini oluşturan Adım Adım Regresyon Modeli (Stepwise Regression) tercih edilmiştir. Analiz sonuçlarına göre anlamlı tek bir model elde edilmiştir. Modele göre söz konusu değişkenlerin çalışanın yaşam doyumunu %15,2 oranında açıkladığı ($F=72,94$; $p=0,00 < 0,01$) ortaya çıkmaktadır.

Yaşam doyumuna, değişkenler arasından iş doyumunu, firmanın yıldız sayısının 3 ol-

ması ve mezuniyetin lise olmasının etki ettiği görülmektedir. Değişkenler içerisinde yaşam doyumunu üzerinde en fazla etkili değişkenin iş doyumunu olduğu görülmektedir. Buna göre çalışanın iş doyumunu puanındaki bir standart sapmalık artış, çalışanın yaşam doyumunu puanında 0,37'lik bir standart sapma artışına neden olmaktadır. Bununla birlikte çalışanın eğitim düzeyinin lise olması, mezuniyeti üniversite olanlara göre, çalışanın yaşam doyumunu olumlu yönde etkilemektedir. İşletmenin üç yıldızlı olması, yedi yıldızlı olanlara göre, çalışanın yaşam doyumunu olumsuz yönde etkilemektedir. Ancak her iki değişkenin yaşam doyumunu puanı üzerinde yarattığı artış ya da azalışlar son derece düşüktür.

Araştırmada çalışanların iş doyumlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini saptamak için bir regresyon analizi daha gerçekleştirilmiştir. İş doyumunun işten ayrılma niyeti üzerindeki değişkenliği ne de-

Tablo 14

Regresyon Analizi

	B	SE	St.Beta	t	p
(Sabit)	1,21	0,11		10,64	0,00**
İş Doyumu	0,42	0,03	0,37	14,07	0,00**
Firmanın Yıldız Sayısı: Üç					
(Ref: Saray)	-0,28	0,12	-0,06	-2,39	0,02*
Eğitim Düzeyi: Lise					
(Ref: Üniversite)	0,12	0,05	0,06	2,30	0,02*

** $p < 0,01$

Tablo 15

Regresyon Analizi

Model	R ²	Adj. R ²	F	Sig	Bağımlı Değişken	Standardized Beta	p
1	0.25	.25	429.764	.000	Constant		.000
					İş doyumunu	-.500	.000

rece etkilediğini saptamak için kurulan model istatistiksel olarak anlamlı çıkmıştır ($p<0,05$). Elde edilen modele göre iş doyumunu işten ayrılma niyeti üzerindeki değişkenliği %25 oranında açıklamaktadır.

Sonuç

Araştırma TOLEYİS sendikasına üye konaklama işletmelerindeki çalışanların iş ve yaşam doyumunu düzeylerini, işin önemini ve işten ayrılma niyetlerini ve bunların birbirleriyle ilişkilerini ortaya koymaya çalışmaktadır.

İlişki analizleri sonucunda iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında orta düzeyde pozitif yönlü bir ilişki saptanırken, iş ve yaşam doyumunun işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir. İşten ayrılma niyetinin çalışanlar arasında düşük olduğu görülmüştür. İş doyumunun, yaşam doyumunu üzerindeki değişkenliği %13,8 oranında açıkladığı saptanmıştır Aynı zamanda işten ayrılmayı en güçlü şekilde yordayan değişkenin iş doyumunu olduğu da ortaya çıkmıştır. İşten ayrılma niyetinin düşük olması konaklama işletmeleri için hayati öneme sahip olan hizmet kalitesinin devamlılığının sağlanmasında kilit rol oynamaktadır. Dolayısıyla konaklama işletmesi yönetimlerinin dikkate alması gereken unsur çalışanlarda iş tatmininin sağlanması aracılığıyla çalışanların işten ayrılma niyetlerini düşürmektir.

Sendikalı işyerlerinde toplu iş sözleşmeleriyle oluşturulan günlük çalışma süreleri, yönetime katılma, ücret artışları, sosyal yardımlar ve hizmetler, yemek ve işçilerin yaşam alanlarında sağlanan iyileşmelerin iş doyumunu olumlu etkilediği ve bu olumlu etkilerin yaşam doyumuna da tesiri olduğu bir gerçektir. Araştırma sonuçlarına göre sendikalı işyerlerinde çalışanların iş ve yaşam doyumlarının beklenenden yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Büyük ve lüks işletmelerde çalışanların az yıldızlı işletmelerde çalışanlara, Kıdemli işçinin ise kıdemsizlere göre iş ve yaşam doyumunun yüksek olması bu tespiti desteklemektedir. Çünkü gelecek kaygısının azalması, istihdam şartlarının iyileşmesi, sendikal güvence gibi etkilerle sendikal iş-

yerlerinde iş ve yaşam doyumunu sendikasız, kayıt dışı işyerleri esas alındığında yüksek olduğu anlaşılmaktadır. Bu tespit yeterli olmasa da sendikaların iş ve yaşam doyumunda etkili örgütler olduğu gerçeğini ortaya çıkarmaktadır. Ancak bu etkinin sınırlı olduğu gerçeğini de göz ardı etmemek gerekir.

Sendikalı çalışanların iş tatmininin yüksek olmasının nedenlerinden biri de iş güvencesi olabilir düşüncesindeyiz. İş güvencesinin yaygın olmadığı ülkelerde iş güvencesinin işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğu düşünülür. Sendikalar bu nedenle işverenler karşısında konumlarını güçlendirmek için hizmet kalitesinin önemli bir belirleyicisi olan çalışan tatminini ve işten ayrılma niyetlerini sürekli olarak ölçmelidir. Bu şekilde sendikaların işletme karşısındaki konumlarını güçlendirirken işletmeye yarar sağlayacak unsurları göz önüne aldıklarını ispatlayabilirler. Araştırma sonuçlarında saptanan önemli bir bulgu da tüm yıl faaliyet gösteren işletmelerdeki çalışanların iş tatmininin daha yüksek ve işten ayrılma niyetinin daha düşük olmasıdır. Bu da işin sürekliliğinin çalışanlar açısından önemini ortaya koyan bir bulgudur. Halen çalışanların işten ayrılma niyetini ve iş tatmininin alt boyutlarını belirlemeye yönelik öğrenilecek çok şey vardır. Bu çalışma sadece bu alana küçük bir katkıda bulunmuştur.

Sendikaların teminat altına aldığı hakların ve sunduğu hizmetlerin artması doyum oranını olumlu yönde etkilemekte ve sendikal faaliyetleri anlamlandırmaktadır. Bu nedenle sendikal örgütlenmenin güçlenmesi ve işçi-işveren ilişkilerinde daha belirleyici olması sendikalı işyerlerinde çalışanların iş ve yaşam doyumunu olumlu yönde etkileyecek, aksi gelişmeler ise olumsuz etkiler otaya çıkaracaktır.

Her çalışmanın bazı kısıtları olduğu gibi bu çalışma da bir istisna değildir. Bu nedenle, sendikalı otel çalışanlarının iş tatmini oluşturulan alt faktörlerin neler olduğunu belirlemesi ileriki çalışmaların konusu olabilir. Böylece işletme yönetimleri gereken önlemleri alabilir. Çünkü iş tatminini arttırmak işten ayrılma niyetini düşürmeyi sağlamaktadır.

KAYNAKÇA

Akgül Aziz; Çevik Osman; İstatistiksel Analiz Teknikleri SPSS'te İşletme Yönetimi Uygulamaları, Ankara, 2003

Ardıç Kadir; Baş Türker; "Kamu Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması", 9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde Sunulmuş Bildiri, 24-26 Mayıs 2001, Silivri İstanbul

Avşaroğlu Selahattin; Deniz M. Engin; Kahraman Ali; "Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu Ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Yıl: 2005, Sayı: 14 – Issn 1302-1796

Aymankuy, Şimal Yakut; Konaklama İşletmelerinde Sendikaların Hizmet Kalitesine Etkileri, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:8, Sayı:14, Aralık 2005

Barutçugil, İsmet; Turizm İşletmeciliği, Bursa, 1982

Baş Türker; Ardıç Kadir; "The impact of age on the job satisfaction of Turkish academicians", Gazi Üniversitesi, İİBF Dergisi, Cilt:4, Sayı:3, Kış 2002

Brayfield, A.H.; Rothe, H.F.; "An index of job satisfaction", Journal of Applied Psychology, 35, 1951

Camman, C., Fichman, M., Jenkins, D, Klesh, J.; The Michigan Organisational Assessment Questionnaire, Ann Arbor: University of Michigan, 1979 .

Deiner Emmons; Larsen Griffin; "The Satisfaction with Life Scale", Journal of Personality Assessment, Vol:49, 1985

Ergenç Alev; "İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Beklenti-Algılama Tutarsızlığı ve Çalışma Değerleri", İçinde: Turgay Ergun, (Ed.) Yönetim Psikolojisi II, Yönetim Psikolojisi II. Ulusal Sempozyumuna Sunulan Bildiriler-Yorumlar-Tartışmalar, 16-19 Kasım 1981, TODAİ Yayını No:201

Ergin, Canan; Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması, T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayını, 1996

Gilmore Shirley A.; Beirman Erica A.; "Job Satisfaction and Service Quality Perceptions: University Food Service Employees", s.1 Erişim Tarihi: 12.02.2007

Erşim Adresi:
[http:nacasportal.meisoft.com/library/UserDocuments/manny/NA-CUFS2.doc

Keser Aşkın, Çalışma Yaşamında Motivasyon, Alfa Aktüel Yayını, 2006

Khatri Naresh; Budhwar Pawan; Fern Chong Tze; "Employee Turnover: Bad Attitude or Poor Management?", Singapore Business School, Working Papers, 1999

Kouthouris, Charilaos; Alexander Konstantinos; "Can Service Quality Predict Customer Satisfaction and Behavioral Intentions In the Sport Tourism Industry? An Application of the Servqual Model in an Outdoors Setting", Journal of Sport & Tourism, 2005

Kurtuluş Kemal, Pazarlama Araştırmaları, İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayınları, 1996, s.310.

Miner John B.; Industrial-Organizational Psychology, McGraw Hill, 1992

Oishi Shigehiro; "The concept of life satisfaction across cultures: An IRT analysis", Journal of Research in Personality, Vol: 40, 2006

- Özdemir Ekrem; Güngör Yüksel; Akçadağ Sibel; "İstanbul'da 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında Nitelik Beklentilerine İlişkin Bir Araştırma", 4. Ulusal Bilgi, Ekonomi ve Yönetim Kongresi, 15-16 Eylül 2005, Sakarya
- Özer Melek; Karabulut Özlem Özsoy; "Yaşlılarda Yaşam Doyumu", Geriatri, 6 (2): 2003,
- Sabuncuoğlu Zeyyat; (Ed.) İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar, Prof.Dr. Zekai Yılmaz ve Prof.Dr. Hakkı Soydan Anısına, Uludağ Üniversitesi, İİBF, İşletme Bölümü İçinde: Bilçin Tak, "Personel Tatmin Araştırmalarının Yönetim Açısından Önemi ve Başarı Koşulları", 2000
- Seçer Şebnem, Tınar Mustafa Yaşar, "İşyerinde Tükenmişlik Kaynağı Olarak Duygusal Emek-Hemşireler Üzerinde Yapılmış Bir Araştırma", 9. Ulusal Ergonomi Kongresi, 16-18 Ekim 2003, Denizli
- Sevimli Figen; İşcan Ömer Faruk; "Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu", Ege Akademik Bakış Dergisi, Cilt:5, Sayı:1-2, Ocak-Temmuz 2005
- Silva Paula; "Effects of disposition on hospitality employee job satisfaction and commitment" International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol:18, Issue:4, 2006
- Sundberg Lori L.; "The Relationship Between Proactive Coping Skills and Job Satisfaction, Absenteeism, Tardiness, and Performance", 2005 Annual Conference Proceedings of the Midwest Academy of Management (April 2005). Retrieved, May 5, 2005, from <http://cobacourses.creighton.edu/MAM/2005>.
- Şimşek Şerif; Akgemci Tahir; Çelik Adnan; Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 1998
- Tarlan Deniz; Tütüncü Özkan; "Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi Ve İş Doyumu Analizi", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 3, Sayı:2, 2001
- Telman Nursel; Ünsal Pınar; Çalışan Memnuniyeti, Epsilon Yayını, İstanbul, 2004
- Tınaz Pınar; Çalışma Yaşamından Örnek Olaylar, Beta Kitap, İstanbul, 2006
- Uyguç Nermin; Arbak Yasemin; Duygulu Ethem; Çıraklar Nurcan; "İş ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Üç Temel Varsayım Altında İncelenmesi", Dokuz Eylül Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:13, Sayı:2, 1998