

Demografik Değişkenler ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bitlis İli Turizm Sektörü Çalışanları Uygulaması

Hacı GÜRKAN

Öğr. Gör.

Bitlis Eren Üniversitesi, Hizan Meslek Yüksekokulu
ORCID: 0000-0002-3485-098
hgurkan@beu.edu.tr

Cengizhan BARUT

Öğr. Gör.

Bitlis Eren Üniversitesi, Tatvan Meslek yüksekokulu
ORCID: 0000-0001-5460-5150
cbarut@beu.edu.tr

Ozan ÜNSEL

Öğr. Gör.

Bitlis Eren Üniversitesi, Hizan Meslek Yüksekokulu
ORCID: 0000-0002-0575-0172
ounsel@beu.edu.tr

Erdem AYBAY

Öğr. Gör.

Bitlis Eren Üniversitesi, Yabancı Diller Bölümü
ORCID: 0000-0002-6251-9380
eaybay@beu.edu.tr

Öz

Yapılan araştırma; demografik değişkenlerin iş tatmini üzerindeki etkilerini ölçme amacı taşımaktadır. Yapılan pek çok araştırma da çalışanların iş tatmini sağlamasının, işletmenin arzu ettiği davranışlara olumlu etki ettiği belirtilmektedir. Araştırma için uygulama alanı olarak turizm sektörü seçilmiştir. Turizm sektöründe çalışanlar yüz yüze hizmet vermektedir. Bu sebeple işlerine karşı geliştirdikleri olumlu duyguların müşteriye yansıtacağı düşünülmektedir. Literatür incelemesi sonucunda turizm sektörüne yönelik yapılan benzer çalışmaların genellikle kıyı bölgelerinde yapıldığı tespit edilmiş ve diğer bölgelerde yapılacak çalışmaların faydalı olacağı düşünülmüştür. Araştırmada yüz yüze anket tekniği kullanılmıştır. Ölçme aracı olarak Minnesota İş tatmini ölçeğinden yararlanılmıştır. Çalışanların iş tatmini düzeyleri, içsel ve dışsal boyutları ile ele alınmıştır. Araştırmada 5'li likert ölçeği kullanılarak veriler SPSS 17.0 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Ölçeğin Cronbach Alpha katsayısı %84,6; KMO değeri 0,825 ve p=0,000 olarak elde edilmiştir. Çalışmada demografik değişkenlerden medeni durum ve cinsiyet, t-testi ile analiz edilmiş, diğer değişkenler için anova testi uygulanmıştır. Anova testi sonuçlarına göre post-hoc testi yapılmıştır. Çalışmanın sonucunda yaş, öğrenim durumu, ücret, toplam hizmet süresi ve unvanda bulunulan süreler ile iş tatmini alt boyutları arasında ilişkiler belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş Tatmini, İçsel Tatmin, Dışsal Tatmin.

Examination of the relationship between Demographic Variables and Job Satisfaction: Implementation of Bitlis Tourism Sector Employees

Abstract

In the research conducted; the effects of demographic variables on job satisfaction is aimed to be measured. In many studies; it has been indicated that providing job satisfaction with employees has a positive effect for the behaviours desired by the business. Tourism sector has been selected as a field of application for the research. Employees in tourism sector provides face to face service. For this reason, the positive feelings they have developed against their business are thought to be reflected on the customer. As a result of the literature review, it has been determined that similar studies on the tourism sector have been carried out in coastal regions and it is thought that studies which will be done in other regions would be beneficial. Face-to-face survey technique was used in the research. As a measurement tool, Minnesota Job satisfaction scale is implemented. The job satisfaction levels of the employees are handled with their inner and external dimensions. The data was analyzed using the 5-point likert scale with the SPSS 17.0 statistical program. The Cronbach Alpha coefficient of the scale was 84.6%; The KMO value was 0.825 and $p = 0.000$. In the study, demographic variables like marital status and gender were analyzed by t-test and Anova test was applied for other variables. Post-hoc test was performed according to the Anova test results. As a result of the study, the relationship between “age, education status, salary, total service duration and duration of the work”, and “job satisfaction sub-dimensions” were determined.

Key Words: Job Satisfaction, Inner Satisfaction, External Satisfaction.

GİRİŞ

İşletmelerin daha fazla kar elde etmek ve sürdürülebilirliklerini devam ettirmek için rekabet üstünlüğü sağlamaları kaçınılmaz bir durum haline gelmiştir. Bu ortamda işletmeler verimliliklerini artırma adına kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmak zorundadır. İnsan kaynağı diğer tüm kaynakların etkinliğini ve verimliliğini artıran en önemli unsurdur. Bu sebeple çalışanların veriminin artması işletmenin tüm kaynakları üzerinde olumlu bir etki meydana getirecektir. İş tatmini sağlayan işgörenin, bireysel verimi artacağı gibi işletme adına yararlı davranışlar sergilemesi ve örgüt için gerekli olan uygun ortamın oluşmasına katkıda bulunması mümkün olacaktır. İnsan davranışları üzerinde mutlak etkisi olan demografik değişkenlerin iş tatmini üzerinde de etkili olacağı düşünülmektedir.

İşletmelerin tüm kaynakları, ancak insan kaynağı harekete geçirildiğinde amaçlara katkı sağlayabilirler. Gerekli donanımın sağlanması ve personelin yüksek nitelikli olması durumunda bile, insan kaynağı istekli bir duruma getirilmedikçe istenen yararları almak güçleşir. (Can vd., 1995: 317).

Rekabetin yoğun bir hale gelmesi neticesinde işletmelerin rekabet üstünlüğü elde edebilmesi için kaynakların etkili ve verimli kullanılması gerekmektedir. Çalışanların iş tatmininin sağlanması, işletme başarısında en etkili faktörlerden biri olarak işletmelerin temel amaçlarından olmuştur (Bernal vd. 2005: 279-280)

“Günümüzün çalkantılı çevre koşullarında, örgütsel etkinlik, müşteri değerini anlama ve bu değeri, tatmin düzeyi yüksek olan çalışanların yaptıkları faaliyetlerle sağlamaya bağlıdır. Çünkü iş tatmini, işletmede sinerji yaratarak müşteri tatmin düzeyinin artmasına yol açar” (Naktiyok ve Küçük, 2003: 228).

Konaklama işletmelerinin emek-yoğun üretim tarzı nedeniyle, çalışanların iş tatmini düzeyleri müşteri memnuniyetine ve bunun sonucu olarak da işletmenin başarısına doğru orantılı bir etki edecektir. Çalışanların iş tatmini sağlaması müşterilerin memnuniyet derecelerini artıracaktır. Sektörde üretim ve tüketimin aynı zamanda gerçekleşmesi bu durumun önemini açıklamaktadır (Karakoç, 2006:1-2).

Yöneticiler, işletmenin önemli yerlerinde müşterilere yüz yüze temas eden çalışanların iş tatminlerini arttırmaya çalışmalıdır (Rogers, 1994: 5). Çalışanın hizmet sunduğu müşterisi ile yüz yüze bulunması, müşterinin memnun olacağı hizmeti sunabilmesi için iş tatmininin düşük olmamasını gerektirir. Hizmetin kalitesi çalışanın iş tatmini, hizmeti gerçekleştirdiği sıradaki duyguları ve düşünceleri ile yakından ilişkilidir (Toker, 2006: 154). Müşteriler ile tedarikçilerin uyumu konusundaki etkinlik, işletme başarısında

kritik öneme sahiptir. Çalışanların hizmet sağlama yoluyla tedarikçi olarak kabul edilmesi gerekmektedir (Whitten, Bentley ve Barlow, 1994: 20).

İşletmelerin başarısında iş tatmininin önemli katkıları bulunduğu gibi, iş tatminsizliği de çalışanlarda verimsizliğe, devamsızlığa vb. davranış bozukluklarına yol açarak olumsuz sonuçlar doğurmaktadır (Lambert vd., 2007:650).

İş tatmini düşük olduğunda, çalışanların işletmeye bağlılığında azalma meydana gelir. Böyle bir durumda iş tatmini sağlayacakları bir işe geçme çabası içinde olurlar veya çalışmalarında isteksiz davranırlar. Bu durum verimsiz olmalarına yol açar. Tam tersine iş tatmin düzeyinin artması işletmenin etkinliğini artırır (Ay ve Karadal, 1995: 63).

Çalışanların iş tatmini sağlayabildiği işletmelerin, çalışan sağlama ve bunların sürekliliği konusunda sıkıntı yaşamadığı, iş tatmini sağlayamayan işletmelerin bu konuda sıkıntı duyduğu gözlenmektedir (Vecchio, 1991: 117).

Kişilere ait değerler ve bu değerlerin kişi için önemine göre iş tatmini düzeyleri de farklılık gösterir. Bazıları için ücret birinci derece önemli iken bazılarında yükselme olanakları veya başka bir faktör önemli olabilmektedir. İsteddiği işi yapabilen, aldığı ücretin ihtiyaçlarını karşıladığını, koşulların büyük ölçüde istediği gibi olduğunu düşünen çalışanın, maddi ve manevi gereksinimlerini büyük ölçüde karşılaması sonucu hem iş, hem de iş hayatı dışında daha mutlu olacağı düşünülmektedir (Örücü vd.; 2006:40).

İŞ TATMİNİ

İş tatmini kavramını stres ve yorgunluğu en aza indirecek yöntem ile çalışmak şeklinde Taylor ve Gilbert ilk olarak 1911 yılında kullanmıştır. Hawthorne araştırmalarının bu konudaki esas bilimsel çalışmaların başlangıcı olduğu kabul görmektedir (Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2007: 74).

Çalışanların işlerine yönelik hissettiği pozitif duygular ve bunların ortaya çıkardığı sonuçlar iş tatmini ile ifade edilmektedir (Cranny ve diğ., 1992: 1).

Genel olarak iş tatmini birey tarafından işe karşı duygusal yönden geliştirilen olumlu tepkiler olarak ifade edilmektedir. (Baş ve Ardiç, 2002: 73).

İş tatmini kişinin, iş çevresinin tamamından elde ettiği ve onu rahatlatan duyguların ifadesidir. İşin kendisi, yöneticiler, iş arkadaşları ve işe dair diğer faktörler iş çevresini oluşturmaktadır (Cribbin,1972: 155).

Bullock iş tatminini, bireyin arzu ettiği ve etmediği işe yönelik pek çok deneyimini birleştirerek yorumlaması sonucu ortaya çıkan bir tutum olarak ifade etmiştir (Çalışkan, 2005: 9).

İş tatmini işgörenlerin farkında olarak ya da olmayarak ulaşmak istedikleri ve kendileri için değer karşılığı olan bir takım sonuçların ifadesidir. İşgörenlerin

çalışma hayatından elde ettiği değerler ne kadar önemli ise, iş tatminleri de o kadar yüksek hale gelecektir (Wagner, Hollenbeck, 2010:138).

Çalışanın işi ve işletmesinden bir takım beklentileri vardır. Bunlar karşılandığında işine ve işletmesine gösterdiği duygusal tepkilerin tamamı iş tatmini ile ifade edilmektedir (Sönmezer ve Eryaman, 2008: 192). İş tatmini, ihtiyaçları karşılanan çalışanın işine gösterdiği duygusal tepkilerdir (Miner, 1992:116).

Kişinin ihtiyaç duyduğu ve kendisi için önemli olan değerler ile işi arasındaki uyum iş tatminini gerçekleştirmektedir. İşe ait farklı yön ve faktörler ile ilgili geliştirilen tutumların bir araya gelmesi, yapılan işin karşılığında bireyin beklentilerinin ne kadarının karşılandığı, iş tatmininin oluşmasına vesile olmaktadır (Eren, 1996:112).

İşgörenlerin iş tatmini, ihtiyaçlarının tamamının karşılanması ile oluşmaz. İş tatmininin ortaya çıkması, çalışanların nelere değer verdiği ve bunları ne kadar istediği ile ilişkili olarak gerçekleşmektedir (Lawler, 1973, Akt. İmamoğlu vd., 2004: 169).

İş tatmini kavramı örgütsel davranış geliştirilmesi ile ilgili araştırmalarda, verimliliği artıran bir faktör olarak değerlendirilmiştir. Kişisel ve duygusal bir kavram olan iş tatmininin sağlanması için, yöneticilerin çalışanlarına yardımcı olması önemlidir (İşcan ve Timuroğlu 2007: 125)

Kişilerin psikolojik olgunluğa ulaşmasında etkili olan iş tatmini gerçekleşmediğinde hayal kırıklına yol açar. Tatmin düzeyinin düşük olması işe karşı soğumaya, verimin düşmesine, moral bozulmasına ve sonuç olarak toplumun sağlıksız hale gelmesine sebep olur (Dil, 2005: 62).

İş tatmini sağlanamadığında çalışanlarda işten soğuma, kaçma, ayrılma, yakınma, işin geleceği ile ilgili umutsuzluğa neden olan duygu ve düşüncelerin gelişmesi gibi olumsuz durumlar gelişebilmektedir (Durak ve Serinkan, 2007: 120).

Çalışanların tatminsiz olması işletmede grev, verimin düşmesi, işin yavaşlatılması gibi bir takım disiplin sorunları ile sonuçlanmaktadır. İşletmeler çalışanlardan üst seviyede verim almaya çalışırken, onları korumalı ve istekli hale getirmeye çalışmalıdır (Samadov, 2006: 6).

Tatmin sağlayan unsurlar iş ortamındaki ödeme, yönetim ve denetim şekilleri, işin kendisi ve iş yerindeki arkadaşlar gibi durumlar ile ilişkilidir (Judge, ve Locke, 1975: 475-476)

İşgörenlerin yeteneklerini kullanabilmesi, başarıma isteği, gelişebilecekleri koşulların sağlandığına inanması, güven duygusu, işletmenin uyguladığı politikalar, ödeme şekilleri, yaratıcılığın değerlendirilmesi ve diğer çalışma

koşulları iş tatminini ölçmek için kullanılan faktörlerden bazılarıdır. (Ghiselli, Lalopa ve Bai, 2001: 28-37).

İş tatminine etki eden faktörler Porter ve Lawler (1968) tarafından iki gruba ayrılmıştır. İşin kendisi ile ilgili olan başarıma, kazanma, bağımsız çalışabilme, kontrol hisleri gibi işin yapılmasına yönelik faktörler iç tatmini oluştururken, işin kendisi ile doğrudan ilgili olmayan yöneticilerin davranışları, iş arkadaşları ile olan ilişkiler, çalışma ortamının durumu, elde edilen gelir gibi faktörler dış tatmini oluşturmaktadır (Porter, Lawler 1968, Akt. Onaran, 1981:76).

Kişinin çalışırken hissettiği tatmin içsel tatmini ifade ederken, çalışmasının karşılığında elde ettiği tatmin ise dışsal tatmini ifade etmektedir (Eroğlu, 2006:353).

İçsel tatmin düzeyi yüksek çalışanların dışsal tatmin düzeyi yüksek çalışanlara göre çevreye karşı daha duyarlı oldukları ve hak arama konusunda daha istekli ve kararlı oldukları belirlenmiştir (Özen Kutanis ve Mesci, 2010: 531)

İçsel Tatmin

Çalışanların iş tatminini etki eden faktörleri, bireysel faktörler ve örgütsel faktörler şeklinde gruplandırmak mümkündür (Akıncı, 2002: 4).

İşgörenin yeteneklerini sergileyebilmesi, bireysel amaçları elde etmesi ile ilgili duyguları hissetmesi, diğer insanlar üzerindeki etki seviyesi, çalışmalarındaki bağımsızlığı, işletme ile etik değerler konusundaki uyumu, kullanabildiği yetki ve sorumluluklar, güven duyabilmesi, sosyal imkânlara sahip olması, elde ettiği sosyal statü gibi bir takım faktörler ile alakalı tatmin, bireyin içsel tatminini tanımlar. (Weiss vd., 1967: 132).

Luthans (1992) içsel faktörler olarak yaş, cinsiyet, tanınma, başarıma, yaratıcılık, tecrübe, serbestlik, sorumluluk, değer görme, saygınlık şeklinde tanımlamıştır (Luthans, 1992: 126).

İçsel tatmin duygusunu ortaya çıkaran, çalışanların yapılan işin özellikleri sonucunda hissettikleri tatmin duygusudur (Yıldırım ve diğ., 2011: 167).

İçsel tatmin işgörenlerin işi yerine getirmeleri için gerekli becerilerine ve morallerine olumlu veya olumsuz etki eder (Öcal, 2011: 22).

Çalışırken kazanılan doyumun ifadesi olan iç tatmin, çalışanın hedeflediği kalite standartlarına kavuşması, yeni metodları uygulamadaki başarısı ile artacaktır (Açıkalin, 2011: 240).

Davran (2014: 17), çalışanların işyeri dışındaki kişisel beklentilerinin işyerindeki beklentilerinden farklı olabileceğini, bunlar arasında uyum

sağlandığında ise iş yeri motivasyonlarının ve içsel tatminlerinin artacağını belirtmiştir.

Dışsal Tatmin

Çalışanın, yapmış olduğu çalışmalar sonucunda elde edilen tatmin durumu dışsal tatmin şeklinde ifade edilmektedir. (Şimşek vd., 2001: 138).

İş yerindeki genel çalışma şartlarının yanında, kullanılan malzemelerin ve ortamın temizliği, işletme politikaları, yönetim şekilleri ve benzeri faktörler dışsal tatmin sağlayan faktörler olarak belirlenmiştir (Öcal, 2011: 22).

Luthans (1992) dışsal faktörler olarak işin özelliklerini, ödülleri, ücreti, çalışma koşullarını, yönetim uygulamalarını, iş arkadaşlarını belirlemiştir (Luthans, 1992: 126). Çalışanın yapılan iş karşılığında hak ettiği ücret ve diğer yardımlar ve işin sürekliliği dışsal tatmin ile doğru orantılıdır (Gür, 2006: 78).

"Herzberg'in hijyen faktörleri olan onanma, hak etme ve hiyerarşik yapı ile açıklanabilecek olan Dışsal Tatmin, Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı ile ele alındığında fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı ile sosyal ihtiyaçlar ile açıklanabilir (Erdil vd., 2004: 18).

Kuramsal Çerçeve

İş tatmini, davranış içeren motivasyondan bir tutum olarak farklıdır. Fakat literatürde sistematik olarak incelenmesi ilk olarak motivasyon kuramlarıyla gerçekleşmiştir. (Yüksel, 2005: 294).

Çalışanların iş tatminini açıklamak üzere oluşturulan kuramlar iki grupta ele alınmaktadır. Bunlar; içerik kuramları ve süreç kuramları olarak belirtilmektedir.

İçerik kuramları olarak, Maslow'un (1954) İhtiyaçlar Hiyerarşisi, Herzberg'in (1959) Çift Etmen, Alderfer'in (1972) ERG ve McClelland'ın (1961) Başarı Güdüsü Kuramları gösterilebilir.

Süreç kuramları motivasyon kuramları olarak adlandırılır. Vroom'un (1964) Beklenti Kuramı, Adams'ın (1965) Eşitlik Kuramı, Locke'un (1968) Amaç Saptama Kuramı bunlardandır (Efil, 2006; Lunenburg ve Ornstein, 2000; Bassett-Jones ve Lloyd, 2005; Akt. Yılmaz ve Altinkurt, 2012:2)

Maslow'un (1954) İhtiyaçlar Hiyerarşisi kuramı bireyin fizyolojik ve psikolojik ihtiyaçları üzerinedir. Her basamaktaki ihtiyaç karşılandığında kişi diğerlerini karşılamak için isteklenir. Bireylerin sergilediği her davranış, belirli ihtiyaçlarını karşılamak üzere gerçekleşmektedir (Oral ve Kuşluvan, 1997: 98)

Herzberg (1959) Çift Etmen Kuramında iş tatmini sağlayan faktörleri Hijyen faktörleri ve motivasyon faktörleri olarak gruplandırmıştır. Hijyen faktörleri

ait olma, sosyal ihtiyaçlar, güvenlik ve fizyolojik ihtiyaçlardan oluşurken Maslow’dan farklı olarak işin kendisi, başarı, gelişebilme imkanı, sorumluluk alabilme, terfi durumları gibi ihtiyaçlar motivasyon faktörleri olarak kabul edilmiştir (Barlı, 2005: 23). Maslow’un alt düzey ihtiyaç karşılığı olan hijyen faktörlerinin (işletmenin uyguladığı politika, yönetim şekli, çalışan ilişkileri, çalışma ortamı ve koşulları, ücret); güdüleyici rolü bulunmamaktadır. İş tatminini artırmazlar fakat eksikliklerinde tatminsizliğe yol açarlar. Güdüleyiciler olarak belirtilen motivasyon faktörleri (tanınma, başarıma, işin kendisi, terfi, sorumluluk alma vb.) iş tatminini artırıcı özelliklere sahiptir. Güdüleyiciler hijyen faktörleri mevcut ise devreye girerler (Toker, 2007: 4)

Alderfer, Maslow’un belirlediği ihtiyaçları üç grupta toplamış ve ihtiyaçların hiyerarşik olarak karşılanması düşüncesinin tersine bu üç ihtiyacın da aynı anda hissedilebildiğini belirtmiştir (Okumuş, 2011: 47-48). Bu ihtiyaçlar; Varolma (Fizyolojik ihtiyaçlar ve güvenlik ihtiyaçları), Ait olma-İlişki kurma (Diğer insanlar ile ilişkide bulunma ve bir arada olma) ve gelişme (Kendisini ve yeteneklerini geliştirme) ihtiyaçlarıdır (Efil, 2006: 158,159).

McClelland, insanların motivasyon yapısının çok küçük yaşlarda oluştuğunu, sonraki motivasyonlarda buna göre hareket ettiğini belirterek, çalışma hayatında insanın ihtiyaçlarını başarı, bağlanma ve güç olarak sınıflandırmıştır. (Başaran 1991: 156). McClelland, bireyleri ve toplumu etkileme konusunda başarının daha etkili olduğunu belirterek, başarının amaç düzeylerini yükselteceğini, böylece insanların daha fazla çalışarak daha çok ilerleme kaydedeceklerini ifade etmiştir (Davis 1984: 33) McClelland’a göre, kişiler başarı güdüsünden yoksun olduklarında üretim yavaşlayacak ve verim azalacaktır. (Özgener 1996: 71). Çalışanların iş yerindeki başarısını artırmak için, başarısızlığa neden olan durumların düzeltilmesi gerekecektir (Eren 2001: 516).

Vroom’un (1964) Beklenti Kuramı’na göre çalışanlar, çaba gösterdiklerinde, değerli bir sonuca ulaşmayı başarabileceklerine inandıklarında gayretli olacaklardır. Bir iş tamamlandığında, birey için değerli olan bir fayda sağlıyorsa çekiciliği olacaktır (Yücel ve Gülveren, 2008: 69-84). Sonuç olarak beklenti kuramı, çalışanların işinde ve örgütünde performansının yükselmesine etki eden gayreti sağlayacak faktörlerin araştırılmasını konu almaktadır (Altuğ, 1997: 88). Beklenti kuramı çalışanların işe yönelik davranışlarının bireysel amaçlar ile ilişkisini açıklamaktadır. İşletmelerin bireyleri eğitmesi, iş ve iş yeri ile ilgili engelleri kaldırması, güveni sağlaması, ödülleri uygulaması gibi görevleri bulunmaktadır (Tümgan, 2007: 40).

Adams’a göre, iş tatmini çalışanın ortaya koyduğu çaba karşılığında ulaştığı sonuçlar ile aynı ortamda diğerlerinin ortaya koyduğu çaba karşılığında elde ettiklerini karşılaştırması sonucunda gerçekleşen bir durumdur (Toker, 2007: 5). Çalışılan ortam ile ilgili algılanan eşitlik ve eşitsizlikler, bireyin başarısı

ve tatmin düzeyini etkilemektedir. Bu kurama göre başarının yükselmesinin yüksek tatmin ile sonuçlanabilmesi, çalışanların çabalarının karşılığında bekledikleri ile elde ettikleri arasında denge kurulması ve adil ödül dağıtılmasına bağlıdır (Yüksel, 2003: 151).

Locke Amaç Kuramı’nda bireylerin davranışını güdüleyen bilinçli amaçlar bulunduğunu, amaçlarına ulaşmaya çaba gösteren bireyin amacına ulaşana kadar çalışacağını belirtmiştir (Can vd., 2001, 317). Emmons (1999) insanların kendi belirledikleri amaçlarını yaşama aktardığını belirtmiştir. İnsanlar girdikleri farklı ortamlar içerisinde kendi amaçları doğrultusunda etkileşim kurar ve davranır (Yetim, 2001; Akt. Eryılmaz, 2011: 2-3). Çalışanların amaç belirleme ve bu amaca ulaşma çabalarının özendirilmesi ve pekiştirilmesinin, işletmenin önderlik görevini yerine getirmesi, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesine katkıda bulunması, çalışanı ödüllendirmesi ile ilişkisi bulunmaktadır (Başaran 1991: 161).

İş tatmini, çalışanların kişisel özellikleri ile örgüt kaynaklı bazı faktörlerle ilişkilidir (Agho, Mueller ve Price, 1993: 1022).

Bireylerin duyguları ile ifade edilen iş tatmininin, bireyin algı ve tutumlarına etki eden eğitim, cinsiyet, yaş, ekonomik durum, tecrübe gibi bir takım kişisel özelliklerden olumlu ya da olumsuz etkilenebileceği düşünülmelidir (Grunberg, 1993, Akt. Ulusoy, 1993:78).

İş tatmine etki eden faktörler genelde bireysel faktörler ve örgütsel faktörler olarak iki grupta incelenmektedir. Yaş, cinsiyet, eğitim seviyesi, çalışma süresi, kişilik vb. özellikler bireysel faktörler olarak ele alınırken, iş ortamı, işin niteliği, yönetim şekli, güvenlik, iletişim, ücret, çalışma arkadaşları, terfi olanakları vb. özellikler ise örgütsel faktörler olarak ele alınmaktadır (Tengilimoğlu, 2005: 28).

Schultz ve Schultz (1998)’ a göre cinsiyet, yaş, çalışma süresi, unvan, öğrenim durumu ve kişilik gibi pek çok bireysel özellik iş tatminini etkilemektedir, bazı kişilerde ise iş tatminine yönelik duyguların sabit kaldığını ve bu sebeple bazı özelliklerin bu kişileri çok az etkileyebileceğini belirtmişlerdir. Örgüt veya yöneticiler bu etkenleri değiştiremeseler de birtakım kestirimlerde bulunabilirler.

Yapılan çalışmalarda iş tatmini ile cinsiyet farklılıklarına göre ilişki sonuçları tutarsızdır. Hulin ve Smith (1964) araştırmalarında kadınların işlerinden daha az tatmin oldukları sonucuna varmışlardır.

Clark (1997), yapmış olduğu araştırmada, kadınların erkeklere göre daha yüksek iş tatminine sahip oldukları sonucuna ulaşmış, evliliğin ise kadınların iş doyumları üzerinde olumlu etki ettiğini, erkeklerin iş tatminlerini etkilemediğini belirtmiştir.

Yaş ile iş tatmini arasında genellikle olumlu bir ilişki bulunduğu (Sun, 2002: 35-36), ücret ile iş tatminleri arasında güçlü bir ilişki olduğu (Davis, 2004: 499), çalışma süresi arttıkça iş tatmininin arttığı (Özgen vd. 2001: 331), eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında genelde olumsuz bir ilişkinin var olduğu (Akıncı; 2002: 24) ifade edilmektedir.

HİPOTEZLER

H1= Genç ve ileri yaştakilerin iş tatmin düzeyleri arasında farklılık vardır.

H2= Kadın çalışanların ve erkek çalışanların iş tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir.

H3= Evli çalışanlarla bekâr çalışanların iş tatmin düzeyleri farklılık göstermektedir.

H4= Çalışanların iş tatmin düzeylerinde eğitim durumlarına göre farklılık vardır.

H5= Çalışanların iş tatmin düzeylerinde ücret durumlarına göre farklılık vardır.

H6= Çalışanların iş tatmin düzeyleri çalışma sürelerine göre farklılık göstermektedir.

H7= Çalışanların iş tatmin düzeylerinde buldukları unvanda geçen süreler göre farklılık vardır

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Araştırma verileri 5’li likert tipi anket kullanılarak yüz yüze yöntemi ile toplanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümü çalışanların sosyodemografik özellikleri ile unvanda buldukları süreler, toplam hizmet süreleri gibi değişkenleri ölçmek için hazırlanmıştır. İkinci bölümde ise 20 sorudan oluşan ve yapılan literatür çalışmalarında alanda en fazla kullanıldığı anlaşılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Anket formundaki 12 soru içsel faktörleri, diğer 8 soru ise dışsal faktörleri ölçmek için kullanılmaktadır (Vural Özkan, 2011: 215).

Belirlenen evren için %95 güven aralığında, \pm %5 örnekleme hatası ile hesaplama yapılarak örneklem büyüklüğünün minimum $n= 384$ kişi olması gerektiği belirlenmiştir (www.surveysystem.com/sscalc.htm). Araştırmaya katılmayı kabul eden çalışanlara toplam 500 anket formu dağıtılmış, bunlardan 432 adet form doldurulmuş şekilde toplanmıştır. Bu formlardan bazıları uygun araştırmada kullanılacak şekilde doğru doldurulmadığından (eksik veya birkaç şık bir arada işaretlenmesi) 396 adet form analizlerde kullanılmıştır. Verilerin analizi, SPSS 17.0 istatistik programı kullanılarak gerçekleştirilmiştir.

Ölçeğin Güvenilirliği

	Madde Sayısı	Cronbach- α Katsayısı	KMO değeri	Bartlett Testi
iştatmini	20	0.846	0.825	$\chi^2= 2312,301$ p= .000

Cronbach Alpha katsayısı %84,6 olarak bulunmuştur. Bu değer çalışmada kullanılan iş tatmini ölçeğinin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. İş tatmini ölçeğinin faktör analizi sonuçları incelendiğinde KMO değeri 0,825 ve p=0,000 olarak elde edilmiştir. Bu sonuç örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir (p<0,05).

Ölçeğin Geçerliliği

Minnesota İş Tatmini Ölçeği, 1967 yılında Weiss ve arkadaşları tarafından geliştirilmiştir ve Türkçe güvenilirlik ve geçerlilik çalışması 1985 yılında A. Baycan tarafından (Cronbach Alpha Değeri: 0,77) gerçekleştirilmiştir. Yurt içi araştırmalarında Cronbach Alfa katsayısı 90 bulunmuş olup, yurt dışı araştırmalarında da alfa katsayısı 82 ile 92 arasında değişmektedir (Tambağ vd., 2015:144).

Araştırmaya Katılanların Demografik Özellikleri

Demografik özellikler	Sayı	(%)
Cinsiyet		
Kadın	55	13,9
Erkek	341	86,1
Yaş Grupları		
20 den küçük	48	12.1
20-25	184	46.5
26-30	67	16.9
31-35	32	8.1
36-40	43	10.9
41 ve üzeri	22	5.6
Medeni Durum		
Bekâr	208	52,5
Evli	188	47,5
Öğrenim Durumu		
İlköğretim	75	18.9
Lise ve dengi	139	35.1
Önlisans	109	27.5
Lisans	69	17.4

Lisansüstü	4	1
Ücret		
1-1500 TL	38	9,6
1501-2000 TL	189	47,7
2001-2500 TL	123	31.1
2501-3000 TL	38	9,6
3001 TL ve üzeri	8	2
Toplam Hizmet Süresi		
1 yıldan az	141	35.6
1-5 yıl	170	42.9
6-10 yıl	52	13.1
11-15 yıl	12	3
15 yıl üzeri	21	5.3
Bulunulan Unvandaki Hizmet Süresi		
1 yıldan az	172	43.4
1-5 yıl	181	45.7
6-10 yıl	22	5.6
11-15 yıl	4	1
15 yıl üzeri	17	4.3
Toplam	396	100

Araştırmaya katılanların %13,9’u kadın ve %86,1’i erkektir. Bu durum Doğu Anadolu Bölgesi’nde sosyo-kültürel yapı nedeniyle kadınların iş hayatına katılımının az olması ile açıklanabilir. Katılımcıların %46,5’i 20-25 yaş aralığındadır. Turizm sektöründe emek yoğun bir üretimin söz konusu olması ve işlerin mevsimlere göre yoğunlaşp azalması genç yaştaki çalışanların sektörde daha fazla yer bulmasının nedeni olarak gösterilebilir. Çalışanların toplam hizmet süresi bakımından %42,9’unun 1-5 yıl aralığında ve %35,6’sının 1 yıldan az süredir sektörde çalıştığı görülmektedir. Katılımcıların %45,7’sinin buldukları unvanda 1-5 yıl aralığında ve %43,4’ünün 1 yıldan az sürelerde çalıştıkları belirlenmiştir. Turizm sektörünün daha önce belirtilen yapısının, sektördeki çalışma sürelerini olumsuz etkilediği düşünülmektedir. Aynı şekilde sektördeki çalışma sürelerinin kısa olmasının sonucu olarak aynı unvanda çalışma süreleri de olumsuz etkilenmektedir. Çalışanların eğitim durumuna bakıldığında, lise ve dengi okul mezunlarının katılımcıların %35,1’ini oluşturduğu ve daha üst seviye eğitim alanların sektörde azalan bir oranda yer aldıkları görülmektedir. Üniversite eğitimi almış işgücünün turizm seviyesi yüksek bölgelerde çalışmayı tercih ettikleri söylenebilir. Turizm sektöründe çalışanların

aldıkları ücretler incelendiğinde 1501-2000 TL ücret alanların çalışanların %47,7’sini oluşturduğu ve daha yüksek ücret alanların azalan bir oran sergilediği tespit edilmiştir. Belirlenen bu oranların eğitim durumu oranlarına benzerlik göstermesi, eğitim durumu ile ücret arasında bağlantılı bir durumu işaret edebileceği gibi, toplam hizmet süresi ve bulunulan unvandaki çalışma sürelerinin de çalışanların ücret durumlarında etkili olabileceği düşünülebilecektir.

İş tatmini Alt Ölçeği Puan Ortalamalarının Cinsiyet ve Medeni Durum Değişkenlerine Göre Karşılaştırılması

Ölçek alt boyutları		n	Ortalama	S.S	t-testi	p
Cinsiyet						
İçsel Tatmin	Kadın	55	1.789	0.516	-0,022	0,982
	Erkek	341	1.791	0.521		
Dış Tatmin	Kadın	55	2.213	0.604	0,340	0,734
	Erkek	341	2.179	0,701		
Medeni Durum						
İçsel Tatmin	Bekar	208	1.753	0.510	-1.500	0.134
	Evli	188	1.832	0.528		
Dışsal Tatmin	Bekar	208	2.194	0.609	0,315	0,753
	Evli	188	2.172	0.767		

S.S: Standart sapma, $p < 0,05$

Tablo içsel ve dışsal tatmin düzeyleri cinsiyet bakımından incelendiğinde iki grup arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olmadığı belirlenmiştir ($p > 0,05$). Medeni durumu bakımından incelendiğinde ise iki grup arasında anlamlı bir fark olmadığı elde edilmiştir ($p > 0,05$).

İş Tatmini Alt Ölçeği Varyans Analizi Sonuçları

Ölçek alt boyutları		n	Ortalama	S.S	F	p
Yaş Grupları						
İçsel Tatmin	20 den küçük	48	1.682	0.516	2.894	0.014
	20-25	184	1.784	0.510		
	26-30	67	1.985	0.566		
	31-35	32	1.789	0.384		
	36-40	43	1.668	0.537		
	41 ve üzeri	22	1.731	0.478		
Dışsal Tatmin	20 den küçük	48	2,247	0,561	5,027	0,000
	20-25	184	2,206	0,580		

	26-30	67	2,121	0,706		
	31-35	32	2,613	1,169		
	36-40	43	1,857	0,601		
	41 ve üzeri	22	2,068	0,641		
Öğrenim Durumu						
İçsel Tatmin	İlköğretim	75	1,938	0,617	4,541	0,001
	Lise ve dengi	139	1,693	0,501		
	Önlisans	109	1,780	0,515		
	Lisans	69	1,875	0,390		
	Lisansüstü	4	1,229	0,125		
Dışsal Tatmin	İlköğretim	75	2,328	0,731	3,052	0,017
	Lise ve dengi	139	2,050	0,722		
	Önlisans	109	2,295	0,618		
	Lisans	69	2,125	0,638		
	Lisansüstü	4	2,125	0,500		
Ücret						
İçsel Tatmin	1-1500 TL	38	2,131	0,737	12,920	0,000
	1501-2000 TL	189	1,857	0,455		
	2001-2500 TL	123	1,708	0,473		
	2501-3000 TL	38	1,528	0,458		
	3001 TL ve üzeri	8	1,104	0,131		
Dışsal Tatmin	1-1500 TL	38	2,753	0,928	18,265	0,000
	1501-2000 TL	189	2,268	0,630		
	2001-2500 TL	123	2,069	0,547		
	2501-3000 TL	38	1,779	0,616		
	3001 TL ve üzeri	8	1,187	0,211		
Toplam Hizmet Süresi						
İçsel Tatmin	1 yıldan az	141	1,817	0,594	2,994	0,019
	1-5 yıl	170	1,829	0,485		
	6-10 yıl	52	1,775	0,473		
	11-15 yıl	12	1,562	0,277		
	15 yıl üzeri	21	1,468	0,312		
Dışsal Tatmin	1 yıldan az	141	2,227	0,650	3,742	0,005
	1-5 yıl	170	2,080	0,540		
	6-10 yıl	52	2,444	0,956		

	11-15 yıl	12	2,375	1,244		
	15 yıl üzeri	21	1,982	0,629		
Bulunulan Unvandaki Hizmet Süresi						
İçsel Tatmin	1 yıldan az	172	1,779	0,568	3,812	0,005
	1-5 yıl	181	1,839	1,490		
	6-10 yıl	22	1,708	0,362		
	11-15 yıl	4	1,312	0,079		
	15 yıl üzeri	17	1,406	0,304		
Dışsal Tatmin	1 yıldan az	172	2,221	0,676	5,933	0,000
	1-5 yıl	181	2,125	0,592		
	6-10 yıl	22	2,738	1,207		
	11-15 yıl	4	1,656	0,359		
	15 yıl üzeri	17	1,845	0,497		

S.S: Standart sapma, $p < 0,05$

Yaş değişkenine göre içsel ve dışsal tatmin düzeyleri bakımından anlamlı bir farklılık bulunmuştur. İçsel tatmin düzeyi bakımından en yüksek ortalamaya sahip olan yaş grubunun 26-30, dışsal tatmin düzeyi bakımından ise 31-35 yaş grubu olduğu belirlenmiştir.

Öğrenim durumu ilköğretim seviyesinde olanların daha yüksek içsel tatmin ve dışsal tatmin düzeylerine sahip oldukları görülmüştür. Lisansüstü öğrenim düzeyindeki kişilerin ise içsel tatmin düzeylerinin belirgin bir şekilde daha düşük olduğu saptanmıştır.

Ücret bakımından incelendiğinde düşük ücret alanların içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu gelir arttıkça tatmin düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Çalışanların toplam hizmet sürelerine bakıldığında 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 görülmüştür. 6-10 yıl ve üzerinde hizmet verenlerin içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin azalan bir eğilim gösterdiği elde edilmiştir.

Bulunulan unvandaki hizmet süresi bakımından 1-5 yıl aynı unvanda çalışanların içsel tatmin ve 6-10 yıl çalışanların dışsal tatmin düzeylerinin en yüksek olduğu belirlenmiştir.

Çalışmada demografik değişkenler ile içsel ve dışsal tatmin düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için Varyans Analizi sonuçları yukarıdaki gibi elde edilmiştir. Sonuç olarak; Varyans analizi tablosu incelendiğinde hem içsel tatmin hem de dışsal tatmin

boyutları için bütün değişkenler arasında anlamlı bir farklılık bulunmuştur ($p<0,05$).

Her iki tatmin düzeyi bakımından hangi gruplar arasında farklılık olduğunu belirlemek için Post Hoc (ikili karşılaştırma) testlerinden Tukey testi tercih edilmiş ve elde edilen sonuçlar aşağıdaki tabloda verilmiştir. Tablodaki harflendirmeler gruplar arasındaki benzerliği veya farklılığı ifade etmektedir.

Gruplar Arası İkili Karşılaştırma Testi Sonuçları

Ölçek alt boyutları	Demografik değişkenler	Ortalama±S.S
İçsel Tatmin	20 den küçük	1.682±0.516 ^a
	20-25	1.784±0.510 ^{ab}
	26-30	1.985±0.566 ^b
	31-35	1.789±0.384 ^{ab}
	36-40	1.668±0.537 ^a
	41 ve üzeri	1.731±0.478 ^{ab}
Dışsal Tatmin	20 den küçük	2,247±0,561 ^{abc}
	20-25	2,206±0,580 ^a
	26-30	2,121±0,706 ^a
	31-35	2,613±1,169 ^b
	36-40	1,857±0,601 ^c
	41 ve üzeri	2,068±0,641 ^c
İçsel Tatmin	ilköğretim	1,938±0,617 ^a
	Lise ve dengi	1,693±0,501 ^b
	önlisans	1,780±0,515 ^{ab}
	lisans	1,875±0,390 ^{ab}
	Lisansüstü	1,229±0,125 ^{ab}
Dışsal Tatmin	ilköğretim	2,328±0,731 ^a
	Lise ve dengi	2,050±0,722 ^b
	önlisans	2,295±0,618 ^a
	lisans	2,125±0,638 ^{ab}
	Lisansüstü	2,125±0,500 ^{ab}
İçsel Tatmin	1-1500 TL	2,131±0,737 ^{bc}
	1501-2000 TL	1,857±0,455 ^b
	2001-2500 TL	1,708±0,473 ^b
	2501-3000 TL	1,528±0,458 ^b

	3001 TL ve üzeri	1,104±0,131 ^a
Dışsal Tatmin	1-1500 TL	2,753±0,928 ^d
	1501-2000 TL	2,268±0,630 ^{bc}
	2001-2500 TL	2,069±0,547 ^b
	2501-3000 TL	1,779±0,616 ^b
	3001 TL ve üzeri	1,187±0,211 ^a
İçsel Tatmin	1 yıldan az	1,817±0,594 ^a
	1-5 yıl	1,829±0,485 ^{ab}
	6-10 yıl	1,775±0,473 ^a
	11-15 yıl	1,562±0,277 ^a
	15 yıl üzeri	1,468±0,312 ^a
Dışsal Tatmin	1 yıldan az	2,227±0,650 ^{ab}
	1-5 yıl	2,080±0,540 ^a
	6-10 yıl	2,444±0,956 ^b
	11-15 yıl	2,375±1,244 ^{ab}
	15 yıl üzeri	1,982±0,629 ^{ab}
İçsel Tatmin	1 yıldan az	1,779±0,568 ^a
	1-5 yıl	1,839±1,490 ^a
	6-10 yıl	1,708±0,362 ^{ab}
	11-15 yıl	1,312±0,079 ^{ab}
	15 yıl üzeri	1,406±0,304 ^b
Dışsal Tatmin	1 yıldan az	2,221±0,676 ^a
	1-5 yıl	2,125±0,592 ^a
	6-10 yıl	2,738±1,207 ^{ab}
	11-15 yıl	1,656±0,359 ^a
	15 yıl üzeri	1,845±0,497 ^a

S.S: Standart sapma

İkili karşılaştırma testinin sonuçları incelendiğinde; içsel tatmin düzeyi bakımından yaşı 20'den küçük olanlar ile 26-30 yaş aralığında olanlar arasında farklılık bulunmuştur. Dışsal tatmin düzeyi bakımından 31-35 yaş aralığında olanların, yaşı 20'den küçük olanlar haricinde bütün gruplardan farklılık gösterdiği belirlenmiştir.

Eğitim durumuna göre ilköğretim seviyesinde mezuniyeti olan çalışanlar ile lise ve dengi okul mezunu olan çalışanların içsel tatmin düzeylerinin farklılık gösterdiği görülmüştür. Diğer eğitim seviyelerine sahip olanların, içsel tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Dışsal tatmin

düzeyleri bakımından ise sadece ilköğretim mezunları ile lise ve dengi okul seviyesinde eğitimi olanlar arasında farklılıklar olduğu bulunmuştur.

Çalışanların aldığı ücret durumlarına bakıldığında; içsel tatmin düzeylerinin yalnızca 3001 TL ve üzeri ücret alanlar ile diğer tüm ücret grupları arasında farklılık bulunduğu, diğer gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Dışsal tatmin düzeyleri incelendiğinde; 1-1500 TL ücret alan çalışanlar ile 3001 TL ve üzeri ücret alan çalışanların arasında farklılık görülmüştür. Ayrıca bu iki grubun her birinin diğer gruplar ile arasında dışsal tatmin düzeyleri bakımından farklılıklar olduğu belirlenmiştir.

İşletmedeki toplam çalışma süreleri incelendiğinde içsel tatmin düzeyleri bakımından gruplar arasında herhangi bir farklılık tespit edilmemiştir. Dışsal tatmin düzeyleri ile ilgili işletmedeki hizmet süresi 1-5 yıl arasında olanlar ile 6-10 yıl arasında olanlar arasında farklılık bulunmuştur.

Buldukları unvandaki hizmet süreleri 15 yıl ve üzeri olan çalışanlar ile unvanlarındaki hizmet süreleri 1 yıldan az ve 1-5 yıl arasında olanların içsel tatmin düzeyleri arasında farklılık tespit edilmiştir. Unvanlarındaki hizmet süreleri bakımından çalışanların dışsal tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

İşletmelerin kıt olan kaynaklarından azami şekilde yararlanmaları, büyük oranda insan kaynaklarını etkin bir şekilde kullanmalarına bağlıdır. İnsan kaynaklarının verimliliği diğer kaynakları verimli hale getirebileceği gibi, sürekliliği de işletmenin bu alanda maliyetlerinin azalmasına katkı yapacaktır. Çalışanın işletmesi adına yapacağı gönüllü katkılar ve işletme de uzun yıllar kalmak istemesi, işinden sağladığı tatmin ile alakalıdır.

İş tatmini; bireyin iş ortamında elde ettiği maddi ve manevi kazanımları, bireysel değerlendirme sürecinden geçirmesi sonucunda ortaya çıkan tutum ve davranışlarıdır. Bireyin işinden elde ettiği tatmin duygusu, işine ve iş hayatı dışındaki yaşantısına olumlu yansıtacaktır.

Turizm sektörü çalışanlarına uygulanan bu çalışmada, sektördeki çalışanların iş tatmini ve alt boyutlarında elde edilen ortalamalarının yüksek olduğu tespit edilmiştir.

Cinsiyet ile iş tatmini arasında anlamlı bir sonuç elde edilmemiştir. Kadın ve erkeklerin iş tatmini arasında (iş ve meslek faktörü sabit olmak koşuluyla) farklılık olduğunu gösteren geçerli bir kanıt bulunmamaktadır (Toker; 2007: 103). İncir (1990:52), yapmış olduğu çalışmada, iş tatmin düzeyleri bakımından kadın ve erkekler arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığını tespit etmiştir. Bilgiç (1998)' te yaptığı araştırmada aynı sonuca ulaşmıştır.

Hulin ve Smith (1964), kadınların erkeklerden daha az doyum elde ettiklerini saptamışlardır. Sauser ve York (1978) da çalışmalarında bu sonucu doğrulamıştır. İşin özellikleri kadınlar ve erkeklere eşit derecede çekici geldiği halde aynı işten kadınlar erkeklere oranla daha az beklentide bulunabilirler. Böyle bir durumda kadınların iş tatmini düzeyleri erkeklerden daha fazla olabilmektedir (Kırel, 1999:117-118).

Clark (1997)’a göre kadınların iş dünyasındaki konumları ve beklentilerinin artması, cinsler arasındaki farkın sebebi olmakla beraber, kadınların değerinin artması durduğunda kadınlar ve erkeklerin iş tatmini düzeyleri dengelenecektir.

Medeni durum ile iş tatmini arasında anlamlı bir sonuç elde edilmemiştir. Bilgiç’ de (1998) yapmış olduğu araştırmada, iş tatmini üzerinde medeni durumun etkisi olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Özkalp ve Kırel, evli olan çalışanların bekârlardan daha fazla tatminkâr olduğunu belirtmiştir (Özkalp ve Kırel, 1996:149). Böyle bir sonuç evlilerin iş ile ilgili beklentilerinin değişmesi veya aile hayatında elde ettikleri doyumunu işe yansıtması ile açıklanabilecektir (Telman ve Ünsal, 2004:59).

Çalışanların yaşları ile içsel ve dışsal tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık belirlenmiştir. İçsel tatmin düzeyi bakımından 26-30 yaş grubunun en yüksek ortalamaya, dışsal tatmin düzeyi bakımından ise en yüksek ortalamaya 31-35 yaş grubunun sahip olduğu bulunmuştur. Katılımcıların büyük bir çoğunluğu belirtilen yaş grubundadır.

Yaş ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğunu belirten çok sayıda araştırma mevcuttur. Genç çalışanların işten beklentilerinin daha fazla olması tatminsizliğe neden olabilmektedir. Yaş ilerledikçe terfi olanaklarının, ödüllerin artması iş tatmininin oluşmasına katkı yapmaktadır (Organ ve Lingl, 1995: 345) Lee ve Wilbur (1985) yapmış olduğu araştırmada yaş ilerledikçe iş tatminlerinin arttığı sonucuna ulaşmıştır. Carrel ve Elbert (1974) de yaptıkları çalışmada iş doyumunu ile yaş arasında anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Çalışanların işte kaldıkları süre uzadıkça yaşları da ilerleyecektir. İlerleyen yaş ile beraber işletmede kalmaya devam eden çalışanların iş tatmini düzeyleri yükselecektir (Aktaş ve Aktaş, 1991:78).

İleri yaşlardaki çalışanların daha doyumlu olmalarının sebebi, genç çalışanların yükselme ve diğer iş koşulları ile ilgili beklentilerinin daha yüksek olması ve işe başladıkları ilk zamanlar daha doyumsuz olma ihtimallerinden kaynaklanıyor olabilir (Davis, 1984: 99). Hunt ve Saul (1975) çalışanların iş tatminleri ile yaş ve kıdemleri arasında pozitif, doğrusal bir ilişki olduğunu sonucuna ulaşmıştır.

Glenn vd. (1977) çalışmalarında, hem kadın hem de erkek çalışanların iş doyumuna yaşın doğrudan etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir.

Herzberg’e göre çalışma hayatının ilk başlarında iş tatmini yüksek düzeyde iken 30 yaşına doğru düşmeye başladığını, ileri yaşlarda ve çalışma hayatının sonlarında yeniden yükseldiğini belirterek bu durumu U şeklinde bir eğri ile açıklamıştır (Uyargil, 1988:22). Saleh ve Otis, bir yöneticinin iş tatmininin 60 yaşına kadar arttığını, emekliliğine doğru azaldığını belirterek U çizgisinin her zaman geçerli olmadığını ifade etmişlerdir (Dikmen, 1987:58-59).

Öğrenim durumu ilköğretim seviyesinde olanların daha yüksek içsel tatmin ve dışsal tatmin düzeylerine sahip oldukları belirlenmiştir. Bu durum düşük eğitim seviyesine sahip bireylerin başka fırsatları olmadığını düşünmeleri ile açıklanabilir. Lisansüstü öğrenim düzeyindeki kişilerin içsel tatmin düzeylerinin belirgin bir şekilde daha düşük olduğu saptanmıştır. Bu sonucun lisansüstü öğrenime sahip olanların ise beklentilerinin daha yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülebilecektir.

Eğitimin iş tatminini üzerinde önemli derecede etkili olan kişisel faktörlerden biri olduğu belirtilmektedir. Bazı işlerde, yüksek öğrenim seviyesinde eğitime sahip işgörenlerin, daha düşük öğrenim seviyesine sahip işgörelere göre daha düşük iş tatminine sahip olduğu ifade edilmektedir (İncir, 1990:53). Ağaoğlu (1991) yapmış olduğu çalışmada, üniversite eğitimi alan çalışanların işlerine yönelik beklenti ve ihtiyaçlarının daha fazla olduğu turizm sektöründe ise bunu karşılayacak şartların bulunmadığını belirtmiştir (Ağaoğlu, 1991: 119). Burris (1983) çalışmasında işgörenlerin, işin gerektirdiğinden çok yüksek öğrenim seviyesinde eğitime sahip olduklarında iş tatminsizliğinin meydana geldiğini, işin gerektirdiğinden orta derecede yüksek öğrenim seviyesinde eğitime sahip olduklarında ise bu değişkenler arasında çok az bir etkileşim görüldüğünü aktarmaktadır (Burris 1983, 454-467).

Ücret bakımından incelendiğinde düşük ücret alanların içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu gelir arttıkça tatmin düzeylerinin azaldığı görülmüştür.

Ücretin kişilerin en temel çalışma amaçlarından birisi olmasının nedeni, bireyin hayatını devam ettirecek yaşam standartları için bir gelire ihtiyacı olmasıdır (Keser, 2009:102).

İş tatminsizliğini ortaya çıkaran nedenlerden birisi de, bireyin aynı seviyedeki diğerlerinden daha düşük ücret alması ve özellikle yetenek olarak kendisinden daha alt seviyede olduğunu düşündüğü kişilere göre ücretinin düşük olduğuna inanmasıdır (Erdoğan, 1996: 116).

Mount ve Bartlett (2002)’in çalışmasında iş tatmini ile en az ilişkili faktör olarak ücreti tespit etmiştir.

Eğitimleri yüksek çalışanların ücrete yönelik beklentilerinin daha fazla olması nedeniyle iş tatminsizliğine düştüğü fakat daha fazla ücret alarak örgütsel ödüllere ulaştıkları durumlarda iş tatminlerinin yükseldiği görülmektedir (Erol, 1998: 40).

Hayatını idame ettirecek seviyede ücrete ihtiyaç duyanların ücret ile güdülenebildiği, yüksek ücret alanların daha fazla ücret beklentisinde olabileceği veya diğer tatmin sağlayan unsurlara ihtiyaç duyduğu, böyle bir durumda ücretin tek başına tatmin sağlayan bir faktör olmadığı düşünülebilir.

Çalışanların toplam hizmet sürelerine bakıldığında 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 görülmüştür. 6-10 yıl ve üzerinde hizmet verenlerin içsel ve dışsal tatmin düzeylerinin azalan bir eğilim gösterdiği elde edilmiştir. Çalışanların çalışma süreleri ile beraber ücret, kıdem ve diğer kazanımlara yönelik beklentilerinin arttığı fakat sektör içerisinde bu imkânı bulamadıkları, bunun sonucunda ise iş tatmin düzeylerinin azaldığı söylenebilir. Çalışma süresi arttıkça yaşın da artması sebebiyle sonuçlar arasında ilişki olabileceği düşünülebilir.

Gilmer (1975) yapmış olduğu araştırmada “ilk işe girişten sonra iş gören iş tatmininin yüksek olduğu, daha sonra ise bu düzeyin düştüğü” sonucuna ulaşmıştır.

Çalışma süresi arttıkça işten duyulan tatmininde arttığını gösteren çok sayıda çalışma bulunmaktadır. Artan çalışma süresi ile birlikte daha gerçekçi beklentilerin oluşması, iş ortamına uyum sağlanması, yükselen pozisyonların ücret ve çalışma şartlarını iyileştirmesi sonuç üzerinde etkili olabilmektedir (Bingöl, 1996: 83).

Bulunulan unvandaki hizmet süresi bakımından 1-5 yıl aynı unvanda çalışanların içsel tatmin ve 6-10 yıl çalışanların dışsal tatmin düzeylerinin en yüksek olduğu belirlenmiştir.

İşgörenler işleri tamamen öğrendiklerinde işten sıkılmaya başlayarak mevcut yetki ve sorumsuzluklarının yetersiz olduğunu düşüneceklerinden yükselme ihtiyacı hissederler. İşyerinde yükselme imkânları mevcut olmadığında çalışma gayretleri ve istekleri azalacağından yükselme, teşvik ve güdüleme aracı olarak ifade edilebilecektir (Eren, 1984:333).

Yükselme ile birlikte ücret dışı gelir ve yükseldikleri pozisyona göre semboller alacaklarından, pozisyonun ödüllendirmenin önemli bir faktörü olduğu belirtilmektedir (Lawler, 2000: 51)

Yöneticiler ile ilgili araştırmaların sonucunda üst yönetim kademesindekilerin iş tatminlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir (Uyargil, 1988:26).

Bitlis İli turizm sektörü çalışanlarının daha çok 20-25 yaş aralığında ve çoğunluğunun ilköğretim ile lise seviyesinde öğrenime sahip olduğu sonucu görülmüştür. Bölge üniversitelerinin turizm alanına yönelik bölüm ve programlar ile sektöre destek olabileceği, mevcut işverenlere, çalışanlara ve paydaşlara turizm ve bileşenleri konularında kurs, seminer ve konferanslar verilmesinin katkıları sağlayabileceği düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Açıkalın, C., (2011). “İçsel ve Dışsal Doyumun Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Eskişehir Üretim Sektörü Örneği”. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, , s.240.
- Agho, A. O., Mueller, C. W. ve Price, J. L., (1993). “Determinants of Employee Job Satisfaction: An Emprical Test of a Causal Model” *Human Relations*, 6 (8), s.1007-1027.
- Ağaoğlu, O. K., (1991). “Türkiye’de turizm eğitimi ve etkenliği”. Ankara, MPM Yayınları, , s.119.
- Akıncı, Z.; (2002).“Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, s.1-25.
- Aktaş, R.; Aktaş, A., (1991). “Uzmanlaşma, Yazılı Kurallar ve Yerinden Yönetimin İş Doyumu Üzerinde Etkisi”, *Verimlilik Dergisi*, No:2, Ankara, s.78.
- Altuğ, D. “Örgütsel Davranış”. Haberal Eğitim Vakfı, Ankara
- Ay, Ü., Karadal, H., (1995). “Örgütsel İş Doyumu Etkenleri ve Doyum Düzeylerine İlişkin Yurtkur’da Bir Araştırma”, *Çukurova Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 5 (1), s.63-74.
- Barlı, Ö.,)2005). “Türk Yöneticisinin Yararlandığı Motivasyonel Araçlar”. 1. Baskı. Ankara: Atlas Yayın Dağıtım, s.23.
- Baş, T., Ardıç, K.; (2002). “Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği”, *İktisat İşletme ve Finans*, 17, s.72-81.
- Başaran, İ. E., (1991). “Örgütsel Davranış”. Gül Yayınevi: Ankara, s. 156-161.
- Baycan, A.; (1985). “Analisis of Several Aspects of Job Satisfaction Between Different Occupational Groups”, Boğaziçi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul.
- Bernal, J. G., Gargallo, C. A., Marzo, N. M., Rivera, T. P., (2005). “Job satisfaction: Emprical evidence of gender differences”. *Women in Management Review*, 20 (4), p.279-288.
- Bilgiç, R., (1998). “The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers”. *The Journal of Psychology*, 132(5), s. 549-557.
- Bingöl, D., (1996).” *Personel Yönetimi*”, Beta Yayınevi, İstanbul, s.83

- Burrıs, V., (1983). "The social and political consequences of overeducation". *American Sociological Review*, 48 (4), pp.454-467.
- Can H., Akgün A., Kavuncubaşı Ş., (1995). "*Kamu ve Özel Kesimde Personel Yönetimi*", Siyasal Kitapevi, Ankara, s.317.
- Carrell, M.R. ve Elbert, N.F., (1974). "Some Personal and Organizational Determinants of Job Satisfaction of Postal Clerks". *Academy Of Management Journal*, 17(2), 368-373.
- Clark, A. E., (1997). "Job Satisfaction and Gender: Why are women so happy at work?" *Labour Economics*, vol. 4, pp. 341-343.
- Clark, A. E.; (1997) "Why are Women So Happy At Work?", *Labour Economics*, 4, p.341-372.
- Cranny, C.L., Simith, P& Stone F.F., (1992). "*Job Statisfaction: How People Feel About Their Job and How It Affects Their Performance*," Levington Books, New York, s.1.
- Cribbin, J.J.; (1972). *Effective Managerial Leadership*, American Management Association, New York, p.155
- Çalışkan Z.; (2005). "İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama", *DAUM Dergisi*, s.9-18.
- Davis, K., (1994). "*İşletmelerde insan Davranışı*", Arizona State University, 5. baskıdan çev. Kemal Tosun,
- Davran, D., (2014). "*Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmini İlişkisi: Van İli İlk ve Ortaokulları Öğretmenleri Üzerine Bir Uygulama*". Yüksek Lisans Tezi. Yüzüncüyıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.17.
- Dikmen, H.; (1987). "Çalışan Kişilerin İşlerinde Tatmin Olmalarına Etki Eden Faktörler", *Ev Ekonomisi Dergisi*, s.58-59.
- Dil, M., "*İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doymu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama*", Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, 2005, s.62.
- Durak, İ., Serinkan, C., (2007). "Hemşirelerde İş Tatmini: Denizli Devlet Hastanesi Yoğun Bakım Ünitelerinde Bir Araştırma", *Karaman İİBF Dergisi*, Sayı:13, 119-135.
- Edward E. LAWLER III., E. E., (2000). "*Rewarding Excellence, California*", USA, Jossey-Bass Publishers, s. 51.
- Efil, İ., (2006). "*İşletmelerde Yönetim ve Organizasyon*", İstanbul: Alfa Aktüel, s.158,159.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., & Erat, S., (2004). "Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, s.17-26.

- Eren, E. (2001). "Yönetim ve Organizasyon - Çağdaş ve Küresel Yaklaşımlar". Beta Basım Yayım Dağıtım: İstanbul, s.516.
- Eren, E., (1996). "Yönetim Psikolojisi", Beta Basım Yayım, İstanbul, s.112.
- Eren, E., (1984). "Yönetim Psikolojisi". İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayınları, No: 3182, s.333.
- Eroğlu, F.; (2006). "Davranış Bilimleri", 7.Basım, İstanbul, s.353.
- Erol, V., (1998). "İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık", Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.40.
- Eryılmaz, A., (2011). "İhtiyaç doyumu ve yaşam amaçları belirleme: Lise öğrenimi gören ergenler için bir öznel iyi oluş modeli." *Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri* 11.4, s. 1747-1764.
- Ghiselli, R. F., Lalopa, J. M. ve Bai, B., (2001). "Job Satisfaction, Life Satisfaction and Turnover Intent". *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42 (2), 28.
- Gilmer, B.V.H., (1975). "Applied Psychology Adjustment in Living and Work". New York: McGraw Hill.
- Glenn, N.D., Taylor, P.A. ve Weaver, C.N., (1977). "Age and Job Satisfaction Among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study". *Journal Of Applied Psychology*, 62(2), p.189-193.
- Grunberg, M. M., (1976). "Job Satisfaction", Unwin Brothers Ltd., London, s. 167
- Gür, D., (2006). "Özelleştirmenin İş Tatmini Üzerine Etkisi Kütahya Şeker Fabrikası A.Ş. Uygulaması". Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.78.
- Hulin, C.L. ve Smith, P.C., (1964). "Sex Differences in Job Satisfaction". *Journal of Applied Psychology*, 48(2), 88-92.
- Hunt, J.W. ve Saul, P.N.. (1975). "The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females". *The Academy of Management Journal*, 18(4), 690-702.
- İmamoğlu, S.Z., Keskin, H., Erat, S., (2004). "Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama". *Yönetim ve Ekonomi-CBÜ İİBF Dergisi*, 11, 1, s. 167-176.
- İncir, G., (1990). "Çalışanların İş Doyumu Üzerine Bir İnceleme", Milli Produktivite Merkezi Yayınları, Ankara, s.52-53.
- İşcan, Ö. F.; Timuroğlu M.K.; (2007). "Örgüt kültürünün iş tatmini üzerindeki etkisi ve bir uygulama." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21.1, s.125.
- Judge, T.A., Locke, E.A., (1975). "Effect of Dysfunctional Thought Process on Subjective Well-Being and Job Satisfaction", *Journal of Applied Psychology*, vol.3, p.475-476.

- Karakoç, N.; (2006). "Konaklama İşletmelerinin Yönetmelik Uygulamaları ve Sorunları." (*Çevrimiçi*), <http://iktisat.uludag.edu.tr> s.1-20.
- Keser, A., (2009). "Çalışma Psikolojisi", Ekin Yayınevi, Bursa, s.102.
- Kırel, Ç.; (1999). "Esnek Çalışma Saatleri Uygulamasında Cinsiyet, İş Tatmini ve İş Bağlılığı İlişkisi", *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt 28, Sayı 2, İstanbul, s. 117-118.
- Kuşlivan, Z., Kuşlivan S., (2005). "Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği." *Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi*, 16.2, s.183-203.
- Lambert, E.G., Hogan, N.L. ve Griffin, M.L., (2007). "The Impact Of Distributive and Procedural Justice on Correctional Staff Job Stress, Job Satisfaction, and Organizational Commitment" *Journal of Criminal Justice*, p.644–656.
- Lee, R. ve Wilbur, E.R. (1985). "Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*", 38(8), s.781-791.
- Luthans, F., (1992). "Organizational behavior". New York, Mc Graw Hill, s.126.
- Miner, J. B. (1992). "Industrial-organizational psychology". New York: McGraw-Hill Book Company, p.116
- Mount, D. J., (2002). "Bartlett, A.L., Development of a Job Satisfaction Factor Model for The Lodging Industry", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, Haworth Press*, 1 (1), s.17-39.
- Naktiyok, A.; Küçük O., (2003). "İşgören (İç Müşteri) Ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatmininin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Ampirik Bir Değerlendirme." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 17, s.225-243.
- Okumuş, M., (2011). "Öğretmenlerde Meslek Tatmini ve İş Stresi". 1. Baskı. İstanbul: Özgü yayınları, s.47-48.
- Onaran, O., (1981). "Çalışma Yaşamında Güdülenme Kuramları". Ankara: A.Ü. Siyasal Bilgiler Fakültesi Yayınları, s.76.
- Oral, S., Ve Kuşlivan, Z., (1997). "Motivasyon Konusunda Oluşturulan Yaklaşımlar ve İşletmelerde Motivasyonu Artırmaya Yönelik Olarak Kullanılan Araçlar", *Verimlilik Dergisi, MPM Yayınları*, (4), Ankara, s.106-119.
- Organ, D. W., Lingl, A., (1995). "Personality, Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior", *The Journal of Social Psychology*, No: 135/3, s.345.
- Öcal, Ö., (2011). "İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini Düzeylerinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi", Yüksek Lisans Tezi Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, s.22.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y.; (2006). "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen

- Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi, İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 13 (1), s.39-51.
- Özen Kutanis, R., Mesci, M. (2010). "Örgütsel Adaletin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Turizm Alanında Eğitim Veren Bir Yükseköğretim Kurumuna Yönelik Bir Örnek Olay Çalışması" *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, s.527-552.
- Özgen, H., Öztürk, A., Yalçın, A.; (2001). "*İnsan Kaynaklar Yönetimi*", Nobel Kitapevi, Adana, s.331.
- Özgener, Ş. (1996). "*Gelişmekte Olan Ülkelerde İşgörenin Güdülenmesi ve Toplam Kalite Yönetiminin İşgörenin Güdülenmesine Katkıları*". Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, s.71.
- Özkalp, E., Kirel, A.Ç., (1996). "*Örgütsel Davranış*", Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir, s.149.
- Porter, L., Lawler, E., (1968). "*Managerial Attitudes and Performance*," Homewood, Illinois: The Dorsey Press.
- Rogers, J. D. (1994). "Increasing Job Satisfaction of Service Personnel" *Journal of Services Marketing*, 8 (1): 14-26.
- Samadov, S., (2006). "*İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık: Özel Sektörde Bir Uygulama*", Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, s.6.
- Sauser, W.I. ve York, C.M., (1978). "Sex Differences in Job Satisfaction: A Re-Examination". *Personnel Psychology*, 31(3), p.537-547.
- Schultz, D.P. & Schultz, S.E.; (1998). "*Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*", New York: Macmillan Publishing Company.
- Sönmezer, M. G.; Eryaman M.Y.; (2008). "Kamu Ve Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Karşılaştırılması." *Eğitimde Kuram ve Uygulama, Journal of Theory and Practice in Education* 4.2, s. 189-212.
- Sun, H. Ö.; (2002). "*İş Doyumu üzerine Bir Araştırma*", Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, s.35-36.
- Şimşek, Ş., Akgemci T.; Çelik A.; (2001). "*Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*", Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, s.137-138.
- Tambağ, H.; Can, R.; Kahraman, Y., Şahpolat, M.; (2015). "Hemşirelerin Çalışma Ortamlarının İş Doyumu Üzerine Etkisi", *Bakırköy Tıp Dergisi*, (11) s.143-149.
- Telman, N.; Ünsal, P., (2004). "*Çalışan Memnuniyeti*", Epsilon Yayıncılık, İstanbul. s.59.

- Tengilimoğlu, D.; (2005). “Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1(24), s.23-45.
- Toker, B. (2006). “Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir. s.154.
- Toker, B., (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki Beş ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8, s.92- 107.
- Tümgan, C., (2007). “*Kamu Örgütlerinde Motivasyon ve Tatmin*”, (Yüksek Lisans Tezi), Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş, s.27.
- Ulusoy, T., (1993). “*İşletmelerde İş Doyumu ve Karşılaştırmalı Bir Uygulama Araştırması*”, Doktora Tezi, İ.Ü. İşletme Fakültesi, İstanbuls.78.
- Uyargil, C. (1988). “İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye’de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması”, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını*, İstanbul, s.22.
- Uyargil, C., (1988). “*İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye’de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması*”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul, s.26.
- Vecchio, R. P. (1991). *Organizational Behavior*, 2nd. edition, Mc Graw Hill Book Company, London, s. 117.
- Vural-Özkan, G.; (2011). *İş Yerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi*, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), İzmir, s.215.
- Wagner, J.A., Hollenbeck, J.R., (2010). “*Organizational Behavior: Securing Competitive Advantage*”, Routledge, New York, P.138.
- Weiss, D. J. , Dawis, R. V. England, G. W. and Lofquist, L. H.; (1967). “*Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*”. Vol. 22, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, Minneapolis: University of Minnesota, Industrial Relations Center, p.31-35.
- Whitten, Jeffrey L. Bentley, Lonnie D., Barlow, Victor M., (1994). *System Analysis and Design Methods*, Printice Hall, New York.
- Yazıcıoğlu, İ., Sökmen, A.; (2007). “Otel İşletmelerinin Yiyecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana’da Bir Uygulama”, *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18, s.73-95.
- Yıldırım, H., Albayrak, A. S., Gümüş, M., & Akalın, T. C.; (2011). “Yüzme Hakemlerinin Örgütsel Bağlılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Kanonik

Gürkan vd. (2017), “Demografik Değişkenler ile İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Bitlis İli Turizm Sektörü Çalışanları Uygulaması ”, *BEÜ SBE Derg*, 6(2), ss. 130-157.

Korelasyon Analizi ile İncelenmesi”. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, s.163–186.

Yılmaz K., Altınkurt Y.; (2012). “Okul Yöneticilerinin Kullandıkları Güç Kaynakları İle Öğretmenlerin İş Doyumu Arasındaki İlişki”, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt:20 No:2, s.385-402.

Yücel, C. ve Gülveren, H., (2008). “*Sınıfta Öğrencilerin Motivasyonu. M. Şişman ve S.Turan (Edt.), Sınıf Yönetimi*”, Ankara: Pegem A Yayıncılık, s. 69–84.

Yüksel, İ. (2005). “İletişimin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir işletmede yapılan görgül çalışma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (2), s.291-306.

Yüksel, Ö, (2003). “*İnsan Kaynakları Yönetimi*”, 5. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara, s.151.