

Seyahat Acentelerinde İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması

Özkan TÜTÜNCÜ

Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi

Öz

Bireylerin işlerinden aldıkları tatmin, geniş ölçüde, iş ve onunla ilgili her şeyin ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama derecesine bağlı olmaktadır. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimleri karşılanamayan personelde doyumsuzluk ve uyumsuzluk görülebilmektedir. Çalışanların -iç müşterilerin- doyum düzeylerinin artması, dış müşterilere daha kaliteli bir hizmetin verilmesine olanak tanımaktadır. İş doyumunun ölçülmesine yönelik olarak bugüne kadar bir çok ölçek geliştirilmiştir. Bu çalışma, iş tanımlama ölçeği bazında seyahat acentelerinde iş doyumunun ölçülmesini amaçlamaktadır. Çalışma alan araştırması olarak planlanıp, 2000 yılında İzmir İlinde bulunan seyahat acentelerine uygulanmıştır. Bu kapsamda öncelikle iş tanımlama ölçeğinin güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. Ölçekte yer alan bazı ifadelerin, yanlış algılandığı ve bunların diğer çalışmalarda revize edilmesi gerekliliği sonucuna varılmıştır. Çalışma sektör yöneticilerinin özellikle üzerinde durdukları maaş değişkeninin, iş doyumunda en önemli etkiye sahip faktör olmadığını ortaya koymaktadır.

Anahtar Kelimeler: Doyum, iş doyumunu, hayat doyumunu, iş tanımlama ölçeği, iç müşteri, seyahat acenteleri.

GİRİŞ

Günümüzde iş doyumunu üzerine bir çok çalışmanın yapıldığı görülmektedir. Landy' e göre 1989 yılına kadar yapılan çalışma sayısı 6000'in üzerinde olmakla birlikte, bugünkü sayı tahminlenememektedir. Bununla birlikte bir çok araştırımcı iş doyumunu ile ilgili olarak daha çok çalışma yapılmasının ve bilgi toplanmasının gerekliliğini savunmaktadır. Bununla birlikte ülkemizde seyahat acenteleri hatta turizm işletmeleri kapsamında iş doyumunun ölçülmesi üzerine özgün çalışma niteliğinde makalelerin yoğun olmadığı, bugüne kadar yayınlanan Anatolia Turizm Araştırmaları Dergilerinde yapılan incelemeler sonucunda saptanmıştır. Yapılan az sayıdaki iş doyumunu ölçme çalışmalarının da genel olarak konaklama işletmeleri üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. İşletmelerde iş doyumuna karşı artan bir ilgi söz konusudur. İş doyumunu kavramının işe devamsızlık ve işgören devinimi gibi işletmeler için oldukça maliyetli kavramlar

ile ilgili olması, bu ilginin ortaya çıkmasındaki nedenlerden sadece birisidir (Mobley 1982; Porter vd. 1974). Diğer taraftan artan iş doyumunun, iç müşterilerden dış müşterilere yansıdığı, dolayısıyla daha kaliteli hizmet ve/veya ürün sunumunu beraberinde getirdiği bilinmektedir (Tütüncü 2001).

Seyahat acenteleri yöneticilerinin, çalışanlarının iş doyum düzeylerini belirlemeleri, iş ortamını daha verimli hale getirebilmeler için gerekli düzenlemeleri yapmalarına olanak sağlayabilecektir. Verimliliğin sağlanmasında çalışanların motive edilmesi, yöneticilerin çalışanlarını anlaması ile mümkün olabilmektedir (Herzberg vd. 1959; Simons ve Enz 1995). Emek yoğun işletmeler olarak seyahat acentelerinde iş doyumunun sağlıklı bir şekilde belirlenmesi gerekmektedir. Dünyada turizm işletmeleri açısından işçi devir hızının azaltılması ve çalışanların morallerinin yükseltilmesi ayrı bir önem taşımaktadır (Lam vd. 2001; Woods 1992). Bireylerin işlerinden aldık-

ları tatmin, geniş ölçüde, iş ve onunla ilgili her şeyin ihtiyaçlarını ve isteklerini karşılama derecesine bağlı olmaktadır (Tarlan 2001; Tütüncü 2000b).

Bu çalışma seyahat acentelerinde çalışan personelin iş doyum düzeylerinin ölçülmesi üzerine yoğunlaşmıştır. Çalışmanın ilk bölümünde kuramsal çerçeve verilmektedir. İkinci bölümde ise İzmir İli'nde yer alan seyahat acentelerine yönelik olarak gerçekleştirilen alan araştırmasının sonuçları verilmektedir. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen sonuçlar analiz edilmektedir.

ÇALIŞMANIN ÖNEMİ VE AMACI

İş doyumunu, işten ayrılma eğilimi ile ve iş verimliliği arasında bir bağın bulunduğu bilinmektedir (Igarbaria 1999). Bu nedenle bir çok araştırmacı, iş doyumunu belirlemeye ve buna bağlı olarak iş ortamında daha iyi bir iklimin yaratılmasına yardımcı olacak etmenleri saptamaya çalışmaktadır. Yapılan araştırmalar iş doyumunun yüksek olduğu yerlerde, işgören devir hızının düştüğünü, iş kalitesi ile dış müşteri tatmininin arttığını göstermektedir (Batban vd. 1999; Birdir 2001). İş doyumsuzluğu gizli biçimlerde ani grevlerle, işi yavaşlatma eylemlerine, disiplin sorunlarının çoğalmasına ve örgütsel sorunların birikmesine neden olabilmektedir. Bu alanda yapılan araştırmalar genel olarak devamsızlık, işçi devri, işten ayrılma eğilimi ve performans üzerinde, iş doyumunun önemli bir etkisi olduğunu göstermektedir (Aamodt 2001; Tütüncü 2000a). Bu yönleri ile yöneticilerin özellikle iş doyumunun doğrudan ve/veya dolaylı olarak karlılık ve/veya sosyal fayda üzerine olmaktadır.

Çalışma yukarıda ele alınan belirlemelerden hareketle, seyahat acenteleri çalışanlarının iş tanımlama ölçeği bazında iş doyumunun ölçülmesi üzerine odaklanmaktadır. Araştırmanın temel amacı seyahat acentesi çalışanlarının iş doyumunu düzeylerini belirlemektir. Bu düzeyin belirlenebilmesi için, kullanılan ölçeğin ülkemiz açısından geçerliliği de araştırılacaktır. İş tanımlama ölçeği bundan önce dünyada bir çok çalışma da kullanılmış olmakla birlikte, ölçeğin batıda verdiği sonuçlar ile ülkemizde vereceği sonuçların tutarlılığı, istikrarı diğer bir ifade ile güvenilirliği analiz edilecektir. Yapılan analize bağlı olarak, katılımcıların iş doyumunda dikkate aldığı faktörler saptanıp, bu faktörlerin önem düzeyleri belirlenecek ve bir sonuca varılacaktır. Elde edilen sonuçlara bağlı olarak ölçeğin geliştirilmesi gerekiyorsa, dikkat edilecek faktörlerin saptanmaya çalışılacaktır.

KURAMSAL ÇERÇEVE

İş doyumunu, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlanabilir (Da-

vis 1988). İş doyumunu ile ilgili yapılan çalışmalar çalışanların görevlerinin belirginliği, işe katılımları, parasal ödüller, işin doğası, kişilerin verimli kullanılabilmesi gibi bir çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir (Gilmore vd. 1999; Ting 1997; Brett vd. 1995; Igarbaria vd. 1994; Mathieu vd. 1993). İşgörenlerin çalışma hayatlarından hoşnutluklarını ya da hoşnutsuzluklarını ortaya koymak için çeşitli çalışmalar yapılmış ve teoriler üretilmiştir. Bu çalışmalar iş doyumunun çok sayıda değişkenden kaynaklandığını ortaya koymuştur. Ancak her teori iş doyumunun farklı bir boyutunu açıklayabilmiştir. İş doyumunu kavramıyla ilgili olarak dört teoriden söz edilmektedir. Bu teoriler kısaca aşağıda ele alınmaktadır.

Tamamlama-Doyum Sağlama Teorisi (Fulfillment Theory)

Schaffer (1953), iş doyumunun kişinin tatmin edilebilir ihtiyaçlarından gerçekte ne kadarının tatmin edildiğiyle doğrudan değişkenlik göstereceğini belirtmiştir. Vroom (1964) da aynı zamanda, iş doyumunun kişinin işinden beklediği olumlu sonuçlarının ne kadarının karşılandığıyla ilgili olduğunu söylemiştir. Vroom iş doyumunu değerlik kavramıyla eşitlemiştir ve eğer bir kişinin bir nesnel ile ilgili doyumundan söz ediliyorsa, doyum, o nesne kişi için bir değer ifade ediyordur fikrini savunmuştur. Tamamlama teorisini uyarlayan araştırmacılar iş doyumunu basitçe, kişinin ne kadar çıktı elde ettiğini araştırarak ölçümlenmişlerdir. Bu nedenle, iş doyumunun kişinin elde ettiği çıktı veya çıktılar grubuna bağlı olan bir kavram olarak görmüşlerdir. Locke' a göre (1965), doyumun, kişilerin ne kadar aldıkları ve ne kadar almak istediklerinin bir fonksiyonu olduğunu göstermektedir.

Fark Teorileri (Discrepancy Theory)

Pek çok psikolog iş doyumunu kavramıyla ilgili olarak kıyaslama yaklaşımını öne sürmüşlerdir. Teoriler, elde edilen çıktılar veya sonuçların tanımlanmasından kaynaklanan farklılıkların analiz edilmesinden oluşmaktadır. Bazı teorilere göre, elde edilen çıktılar kişinin elde edeceğini hissettiği veya düşündüğü sonuçlardır, bazılarına göre ise, elde etmeyi beklediği çıktılar olmaktadır. Tüm teorik yaklaşımlar; elde edilecek olan sonuçların diğerleriyle kıyaslanması sonucu ortaya çıkan fark, kıyaslanan değerden fazla ise doyum, az ise doyumsuzluk olacağını ortaya koymaktadır. Locke (1969) ise, algılanan farklılığın, gerçekleşen farklılıktan daha önemli olduğuna dikkat çekmiştir. Daha basit olarak, iş doyumunu elde edilen doyum ile gerçekleşen doyum ara-

sındaki fark olarak açıklamıştır. Kişinin istekleri ve beklentileri elde ettiğinden ne kadar fazla ise, tatminsizlik o ölçüde artacaktır. Porter (1961; 1968) 'ın yaklaşımını Locke'un yaklaşımından ayıran en önemli özellik ise, iş doyumunun kişinin beklentilerinde değil, ne kadar çıktı elde edebileceğini hissetmesinden etkilenmesidir.

Eşitlik Teorisi (Equity Theory)

Eşitlik teorisi öncelikle bir güdüleme teorisidir fakat iş doyumunu ve doyumsuzluğu ile ilgili önemli noktalara dikkat çekmektedir. Adams' a göre (1963), iş doyumunu kişinin algıladığı girdi-çıktı dengesine göre belirlenmektedir. Diğer bir deyişle kişinin işi için bulunduğu fedakarlıklar ile sonuçta elde ettiği değerler arasındaki dengenin algılanışidir. Bu denge oluştuğunda doyum da oluşmaktadır. Bu teoriye göre, işgörene hak ettiğinden fazla veya az ödül sunmak da doyumsuzluğa neden olmaktadır. Hak ettiğinden fazla ödüllendirmek kişide suçluluk duygusunun oluşmasına, yeterli ödüllendirmemek ise adaletsiz tutumların varlığına neden olmaktadır. Eşitlik teorisi, kişinin kendi girdi-çıktı dengesini sorgularken diğer insanlarla kıyaslama yapması ve buna göre bir beklenti içine girmesini olağan karşılamaktadır. İnsanlar arası ihtiyaç ve değer temelli kıyaslamaların yapılabileceği ve duyguların kıyaslanabileceği kaçınılmazdır. Sosyal faktörlerin doyum duygularını etkilediği fikri genelleşmiştir. Sosyal psikoloji üzerine yapılan bir çok araştırma, kendimizi diğer bireylerden aldığımız algılamalarla da değerlendirdiğimizi göstermektedir.

Çift Etmen Teorisi

Herzberg, Mausner ve Snyderwan (1959) "Motivasyon-Hijyen" veya "Çift Etmen Teorisi" adı verilen işgören doyumunu veya doyumsuzluğu konusunda bir teori oluşturmuşlardır. Bu çalışmada o tarihe kadar olan güdü ile ilgili araştırmalar gözden geçirilmiş ve incelenmiştir. Görüşmelerden sonra yapılan içerik analizlerinde bazı iş koşulları ve özelliklerin işte tatmin duygusu yarattığı, bazı farklı koşulların ise başarısızlıklara yol açtığı ortaya çıkmıştır. Herzberg ve arkadaşları özendirme araçlarını iki kısma ayırmaktadırlar. Bunlar Hijyen etmenleri ile güdüleyici etmenlerdir. Hijyen tıbbi bir terimdir ve ortamın mikroplardan arındırılmış olması anlamındadır. Herzberg, işgörenlerin örgüt içinde kalmalarını ve onu benimsemelerini engelleyen bazı özendirme araçlarının yetersizliğine dikkat çekmektedir. Eğer, genel işletme politikası ve yönetimi yetersiz ve beceriksiz ise, en yakın yöneticinin teknik bilgi ve becerisi yeterli değilse, en yakın yöneticiler ile astlar arasında-

ki ilişkiler iyi değilse, iş yerindeki ücret ve maaş koşulları ve işletme organizasyonu yetersiz ve sorunlar yaratıyorsa, çalışanların iş güvenliği yeterince sağlanamamışsa, astları örgüt içinde tutma ve çalıştırma olanaksız hale gelmektedir. Bu nedenle, örgüt için yaşamsal nitelik taşıyan bu hijyenik koşulları mutlaka sağlamak gerekmektedir. Herzberg'in incelemelerine göre, bu koşullar yerine getirilse bile etmenler yalnız başlarına güdüleme sağlayamamaktadır. Bu nedenle ikinci gruba giren ve işgörenleri güdüleyici bir rol oynayan etmenlere temas edilmelidir. Bunlar; işgörenin işini tamamlayabilmesi ve başarı duygusunu tatmin etmesi, işyerinde tanınan bir kimse duruma gelmesi, işi sevmesi ve onu yapmaktan zevk alması, işin işgörene belli yetki ve sorumluluklar kazandırması, işin bir terfi etme ve sosyal statü kazandırma aracı olması, işin işgöreni mesleki açıdan geliştirmesi ve olgunlaştırması şeklinde sıralanabilir. Herzberg'e göre koruyucu faktörler iş doyumunu sağlamamakla birlikte, iş doyumsuzluğunu önlemektedir (Syptak vd. 2000). Diğer bir ifade ile iş doyumunu doğrudan etkilemese de, dolaylı olarak etki etmektedir (Aamodt 2000; Akoğlan ve Kozak 1995). Bu teorilerden hareketle, yapılan iş doyumunu araştırmaları sonucunda bir takım modeller geliştirilmiştir. Bu modeller kısaca şu şekilde sıralanabilir:

- Minnesota Doyum Anketi (Minnesota Satisfaction Questionnaire):** Bu ölçek 1967 yılında Weiss, Davis ve England (1967) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte iş koşulları ile iş tatmini ilişkilendirilmektedir. Koşullar; yönetim, yaratıcılık, insan ilişkileri, bağımsızlık, teknik denetim ve çalışma şartları başlıkları altında toplanmaktadır (Fraze ve Ritz, 2000).
- Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionnaire):** Porter' ın (1961) geliştirmiş olduğu ölçek Maslow' un gereksinimler hiyerarşisine dayanmaktadır. Maslow'un teorisi insanın öncelikle birincil gereksinimlerinin karşılanması (fizyolojik ve güvenlik gereksinimleri), daha sonrada ikincil gereksinimlerinin (sevme-sevilme, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama gereksinimleri) karşılanması gerektiği üzerine dayanmaktadır. Porter buradan hareketle işgörenin algıladığı mevcut koşullar ile ideal kabul ettiği koşullar arasında ilişki kurmaktadır (Strawser 2000).
- Yüz Çizelgesi:** Kunin' in (1955) geliştirdiği bu ölçekte altı adet yüz resmi bulunmaktadır. Bu ölçekte anketi yanıtlayan kişi iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlamaktadır.

d. İş tanımlama ölçeği en çok kullanılan analitik yöntemlerden birisidir. Bu ölçek 1969 yılında Smith, Kendal ve Hulin (1969) tarafından ortaya konmuş ve yöntem 1985 yılında JDI Araştırma Grubu tarafından geliştirilmiştir. Bu endekste işin özellikleri, ücret, yükselme olanakları, kişiler ile iletişim, gözetim gibi alt ölçekler yer almaktadır (Barrows ve Wesson 2000).

İş tanımlama endeksinde, iş doyumun ölçülmesi amacıyla kullanılan faktörler, çalışanın önemli gördüğü spesifik iş unsurları üzerinde odaklanmaktadır. Yönetim, iş arkadaşlığı, terfi, maaş ve işin kendisi gibi faktörler bu kapsamda ele alınmaktadır. Bununla birlikte yapılan iş doyum analizi, çalışanın diğer faktörleri gözönüne almasını engellemektedir. Bu eksikliği doldurmak amacıyla küresel iş doyum olarak nitelendirilen genel bir sorudan daha yararlanılır. Bu soru iş doyum ölçümlerinde, 'genel olarak işimden memnunum' şeklinde yer almaktadır. Bu tür bir soru yardımıyla eksik kalan diğer alanlar doldurulabilmekte ve karşılaştırmalı bir analiz yapılabilir. Bu nedenle küresel ölçekler iş performansının değerlendirilmesi ve devamsızlık gibi örgütsel çıktılarının ölçülmesinde daha iyi sonuçlar vermektedir (LaLopa 1997; Iaffaldano ve Munchinsky 1985; Petty vd. 1984; Scot ve Taylor 1985; Szilagi 1979). Bu soru ile iş tanımlama endeksi yeniden yapılandırılmış ve daha geniş açılı, küresel bir sonuca varılmıştır (Balzer vd. 1997).

İş doyum ölçümünde genel olarak tutum ölçekleri kullanılmaktadır. Bu alanda kabul görmüş en önemli ölçeklerden birisi Likert tutum ölçeğidir. Likert (1967) tutum ölçeğinde yer alan sorular beş ya da yedili ölçekle yanıtlanmaktadır (Trochim 2001). Geliştirilen anketler genel olarak bu ölçekler üzerinde uygulanmaktadır (Tütüncü 2000b).

Bundan önceki çalışmalar incelendiğinde seyahat acentaları üzerine Minesota doyum anketinin uygulandığı (Tütüncü 2000c) gözlemlenmekte, bununla birlikte bu çalışmanın bazı eksikliklerinin bulunduğu (Erdoğan 2001) saptanmaktadır. Bu çalışmada diğer yöntemlerden biri olan iş tanımlama ölçeği ele alınmakta ve ortaya çıkan sorunların daha kapsamlı bir analiz ile giderilmesi planlanmaktadır.

ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Öncelikle çalışma alan araştırması kapsamında ele alınmıştır. Çalışmanın İzmir İlinde yer alan A ve B grubu seyahat acenteleri çalışanlarına uygulanması planlanmıştır. Bu doğrultuda veri toplamada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Ankette demografik so-

ruklar ile birlikte 34 ifade yer almıştır. Ankette demografik sorular kapalı uçlu ve düz soru olarak yer alırken, iş doyum ile ilgili sorular ise kapalı uçlu ve aralık (Likert) ölçeği ile sunulmuştur. Aralık ölçeğinde kesinlikle katılıyorum, katılıyorum, fikrim yok, katılmıyorum ve kesinlikle katılmıyorum seçenekleri sunulmuştur. Demografik soru olarak 8 ifadeye yer verilirken, 2 bağımlı değişken, 24' te bağımsız değişken ifadesine yer verilmiştir. Değişken ifadelerinden 3'ü, faktör yükü düşük olduğundan faktör analizinde, 1 i de katılımcılar tarafından yanlış algılandığı anlaşıldığından, güvenilirlik analizinde kapsam dışında kalmışlardır.

Çalışmada öncelikle alan araştırması seyahat acentelerine uygulanacağından, örneklemin nüfusu temsili üzerinde durulmuştur. Bununla birlikte çalışma nüfusunun çok büyük olmamasından ve bu nüfusa ulaşmanın kolay olmasından dolayı araştırmanın tüm nüfusa uygulanmasına karar verilmiştir. Nüfus, Türkiye Seyahat Acenteleri Birliği (TÜRSAB) İzmir Bölge Yürütme Kurulu'ndan alınan bilgiler doğrultusunda, İzmir bölgesinde bulunan A ve B grubu seyahat acentelerinde 350-400 kişi olarak belirlenmiştir. Rakamın net olmamasının nedeni, TÜRSAB'ın kriz sonrası bazı acentelerin kapanmış olduğunu ve yine bir çok acentenin çalışanlarını işten çıkartmak durumunda kaldığı belirtilmesinden kaynaklanmaktadır. Çalışma için 500 anket hazırlanmış, bu anketlerin 200 adeti geri dönmüştür. Anket geri dönüş oranı 0,40' tır. Bu oran her ne kadar yüksek gözükse de, nüfusun 0,60' ının değerlendirme dışında kaldığı anlamına gelmektedir. Diğer bir ifade ile yanıt alınmayan 300 kişinin görüşleri, yanıt alınan 200 kişinin görüşlerinden farklı olabilir (non-response bias). Çalışmada bu ayrıntının gözden uzak tutulmaması gerekmektedir. Ayrıca anketlerden 12 adeti yeterli veri ve anlamlılığa sahip olmadığı için, kapsam dışında tutulmuştur.

Kuramsal çerçevede ele alındığı üzere araştırmada iş tanımlama ölçeği bazında temel bağımlı değişkeni çalışanların iş doyumunu olur iken, bağımsız değişkenleri işin kendisi, yönetim, terfi olanakları, iş arkadaşlığı ve maaş oluşturmaktadır. Bu batıda yapılan çalışmalar için geçerlidir. Bu kapsamda öncelikle bu değişkenlerin ülkemiz için geçerliliği test edilecektir. Diğer bir ifade ile konu hipotez şeklinde ele alınacak olur ise;

İş tanımlama ölçeği bazında Batıda geçerli olan iş doyumunu bağımlı değişkeni, işin kendisi, yönetim, terfi olanakları, iş arkadaşlığı ve maaş bağımsız değişkenleri ile ülkemizde de ifade edilir.

H₀= İşdoyumunu bağımlı değişkenini ifade eden bağımsız değişkenler arasında bölgesel farklılık yoktur (bağımsız değişkenler ülkemiz için de geçerlidir).

H_a= İşdoyumunu bağımlı değişkenini ifade eden bağımsız değişkenler arasında bölgesel farklılık vardır (bağımsız değişkenler ülkemiz için geçerli değildir).

Faktör analizinde belirlenen bu hipotezin geçerliliği test edildikten sonra, regresyon analizi ile faktör analizi ile ortaya konulan bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni ifade etme düzeyi ve bağımsız değişkenlerin çalışanlar tarafından hangi önem sırası ile algılandıkları ortaya konulacaktır. Bunun yapılmasının nedeni yöneticiler tarafından üzerinde özellikle durulan maaş bağımsız değişkeninin iş doyumunda diğer bağımsız değişkenlerden daha önemli olduğunun savunulmasıdır. Diğer bir ifade ile konu hipotez şeklinde ele alınacak olur ise;

İşdoyumunu bağımlı değişkenine etki eden en önemli değişken maaştır.

H₀= İşdoyumunu bağımlı değişkenine etki eden faktörler arasında farklılık yoktur.

H_a= İşdoyumunu bağımlı değişkenine etki eden faktörler arasında farklılık vardır.

Çalışmada elde edilen veriler sosyal bilimler için geliştirilmiş olan SPSS istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. İstatistiksel olarak veriler tanımlayıcı ve çıkarımsal istatistik açısından ele alınmıştır. Bu nedenle demografik soruların frekans dağılımları ele alınmış ve değerlendirmeye tutulmuşlardır. Verilerin öncelikle güvenilirliği (Cronbach alpha) test edilmiştir. Daha sonra içsel geçerliliği belirlemek amacıyla, verilere faktör analizi (Principal Component Analysis) uygulanmış ve veri azaltımına gidilmiştir. Faktörlerin etkileşimlerini ortaya koymak amacıyla Pearson Correlation Matrix' ten yararlanılmıştır. Son olarak değişkenlerin anlamlılığını ve önem sıralarını belirleyebilmek için, verilere Regresyon analizi uygulanmıştır.

BULGULAR

Tanımlayıcı istatistik bazında çalışanların demografik dağılımları ve profili Tablo 1' de sunulmaktadır. Demografik soruların bir kısmı daha sonra dağılımların dengeli olması amacıyla yeniden gruplandırılmıştır. Acentelerde çalışmakta olan personelin % 37,2' si 0-2 yıl, % 33' ü 3-5 yıl, % 12,2' si 6-9 yıl, 17,6' sı 10 ve üzeri yıldır bu iş yerlerinde çalışmaktadır. Çalışanların % 38,8' ini erkekler, % 61,2' sini kadınlar oluşturmaktadır. Çalışanların % 39,4' ü evli, % 60,6' sı bekarıdır. Personelin % 2,7' si ortaokul

ve altı, % 33,5'i lise, % 63,9'u üniversite ve üzeri eğitim kurumlarından mezun olmuşlardır. Yine çalışanların % 37,8'i turizm eğitimi almış, diğer % 62,2'lik kısmı ise turizm eğitimi almamış kişilerden oluşmaktadır. Personelin % 4,3'ü sözleşmeli, % 76,6' sı kadrolu, % 3,2'si geçici, % 16'sı diğer statülerde istihdam edilmektedir. Çalışanların % 2,1'i 21 yaşından küçük, %36,7'si 21-25 yaşlarında, % 26,6'sı 26-30 yaşlarında, % 18,6' sı 31-35 yaşlarında, kalan % 16'sı da 36 yaşından büyük kişilerden oluşmaktadır. Çalışanların % 4,3'ü 101 milyon TL., % 34,9'u 101-200 milyon TL., % 32,3'ü 201-300 milyon TL., % 12,9'u 301-400 milyon TL., % 15,6'sı ise 401 milyon TL.' den fazla maaş ile çalışmaktadırlar.

İş doyumunu ile ilgili olarak yapılan bu çalışmada çalışanların profili kısmında elde edilene tanımlayıcı istatistik verileri incelendiğinde, çalışanların % 76,6' sının kadrolu, % 16' sının ise diğer kısmında yer aldığı görülmektedir. Diğer kısmı stajyerleri oluşturmaktadır. Bu bağlamda seyahat acenteleri stajyer çalıştırmaya önem vermektedirler. Konaklama sektöründe yer alan kadrosuz eleman çalıştırma oranının, acentelerde çok düşük olduğu gözlemlenmektedir. Çalışanların % 4,3' ü 101 milyon TL. den az ücret ile istihdam edilmektedir. Diğer bir ifade ile bu asgari ücret ile çalışanların sayısının çok az olduğunu (2000 yılı için) göstermektedir. Çalışanların eğitimleri incelendiğinde, seyahat acentelerinde bulunan kişilerin yüksek tahsilli olduklarından söz edilebilir. % 63,9' u üniversite ve üzeri bir eğitim almışlardır. Bu oran konaklama işletmelerinin çok üzerindedir. Eğitimi turizm ile ilgili olanlar % 37,8 iken, % 62,2' si turizm eğitimi almamıştır. Çalışanların % 63,3' ü 21-30 yaş arasında yer almaktadır. Genel olarak savunulan, turizm sektöründe genç ve dinamik personele gereksinim duyulmaktadır görüşü, destek bulmaktadır. Yine genel olarak savunulan turizm sektöründe bayan işgücü yoğunluğu burada da desteklenmektedir. Çalışanların % 61,2' si kadınlardan oluşmaktadır. Bununla birlikte çalışma yılı 0-9 yıl arasında kalanların % 82,4' lük kesimi oluşturduğu gözlemlenmektedir. Diğer bir ifade ile büyük çoğunluk, uzun süreli olarak bu sektörde kalmamaktadır. Çalışanların % 60,6' lık kesiminin bekar olması da, bu yaklaşımları desteklemektedir. Turizm sektörünün dinamik yapısı diğer bir ifade ile genç çalışan kitlesine duyulan ihtiyaç bu görüşü desteklemektedir. Bağımlı değişken olarak belirlenen genel olarak işimden memnunum ifadesine, çalışanlar beş üzerinden 3,9 ortalama vermişlerdir (Median= 4; Mode= 4). Diğer bir ifade ile likert ölçeğinde en çok işaretlenen seçenek "katılıyorum" olmuştur. Genel olarak hayatım-

dan memnuniyet ifadesine ise, çalışanlar beş üzerinden 4,1 ortalama vermişlerdir (Median= 4; Mode= 4). Diğer bir ifade ile likert ölçeğinde en çok işaretlenen seçenek "katılıyorum" olmuştur.

Çıkarımsal istatistik bazında verilere öncelikle güvenilirlik testi uygulanmıştır. Test sonucunda verilerin genel Cronbach alpha'sı 0.82 olarak saptanmıştır ($p=0,00001$). Bu sonuç kabul edilebilir sınırların üzerinde ve yeterlidir (Nunnally 1978). Daha sonraki aşamada, içsel geçerliğin saptanması için verilere faktör analizi uygulanmıştır. Barlett testi sonucu 1042,18 değeri ve $p<0,001$ düzeyi ile Kaiser-Meyer-Olkin örneklem değeri 0,74 olarak gerçekleşmiştir ki, bu değer kabul edilebilir sınırlar içindedir. Verilere uygulanan Principal Component analizinde Varimax seçeneği kullanılmış ve elde edilen scree plot dağılımına göre özdeğerleri (Eigenvalue > 1) birin üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Bununla birlikte Şekil-1'de sunulan scree plot grafiğinin analiz edilmesi ile beşinci değerden sonraki verilerde bir değişiklik olmadığı saptanmıştır. Beşinci değer ve sonra gelen verilerin öz değerlerinin birin üzerinde olmadığı da saptanmıştır. Yükleme oranları 0.35'ten az olan değişkenler, konunun daha belirgin ortaya konması amacıyla değerlendirme dışında tutulmuşlardır. Bu veriler ışığında 20 değişkenin beş faktör altında, toplam farkı (varyansı) % 62 oranında tanımlayarak oluşturduğu saptanmıştır. Bu oranın makul sınırlar içinde olduğu saptanmıştır. Faktör analizinin sonuçları Tablo 2'de sunulmaktadır.

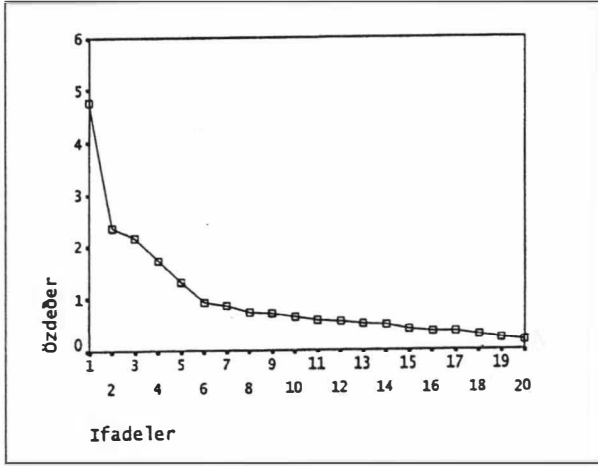
İlk faktörün tanımladığı fark yüzdesi 23,79'dür ve beş değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; maaşın hayati giderlerini karşılamak üzere yeterli olması, kişiye göre yeterli olması, kötü, az ve çok olması üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün maaş ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. İkinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 11,77'dir ve dört değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; iş arkadaşlarının sıkıcı, yavaş, kavgacı ve tembel olması üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün iş yerindeki iş arkadaşlığı ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Üçüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 10,83'tür ve dört değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; yöneticilerin nazik olmaması, emretmeleri, sinirli ve inatçı olmaları üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün yönetim ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır.

Dördüncü faktörün tanımladığı fark yüzdesi 8,64'tür ve üç değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; işin sevilmesi, işin diğer işlerden iyi olması ve işten gurur duyulması üzerine-

Tablo 1. Profilin Sayısal ve Yüzdesel Dağılımı

Yaş	n	%
21' den küçük	4	2,1
21-25	69	36,7
26-30	50	26,6
31-35	35	18,6
36' dan büyük	30	16,0
Toplam	188	100,0
Cinsiyet		
Kadın	115	61,2
Erkek	73	38,8
Toplam	188	100,0
Medeni Hal		
Evli	77	39,4
Bekar	114	60,6
Toplam	188	100,0
Statü		
Kadrolu	144	76,6
Sözleşmeli	8	4,3
Geçici	6	3,2
Diğer	30	16,0
Toplam	188	100,0
Yıl		
0-2	70	37,2
3-5	62	33,0
6-9	23	12,2
10 ve üzeri	33	17,6
Toplam	188	100,0
Turizm Eğitimi		
Evet	71	37,8
Hayır	117	62,2
Toplam	188	100
Eğitim		
Ortaokul	5	2,7
Lise	63	33,5
Üniversite ve üstü	120	63,9
Toplam	188	100,0
Gelir (Milyon TL)		
101' den az	8	4,3
101-200	65	34,9
201-300	60	32,3
301-400	24	12,9
401' den fazla	29	15,6
Toplam	186	100,0

Şekil 1. Özdeğerlerin Dağılımı (Scree Plot)



dir. Değişkenler incelendiğinde faktörün işin kendisi ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Beşinci faktörün tanımladığı fark yüzdesi 6,52'dir ve dört değişken ile ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan değişkenler; iş yerinde yükselmek için fırsatların bulunduğu, iş yerinde yeterli kadronun olduğu, yükselmelerde kişilerin becerilerinin göz önüne alındığı ve kişilerin yükselmesine olanak tanındığı üzerinedir. Değişkenler incelendiğinde faktörün terfi (yükselme) ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır. Birinci faktörün ortalaması 2,86; ikinci faktörün ortalaması 4,7; üçüncü faktörün ortalaması 3,39; dördüncü faktörün ortalaması 4,06; beşinci faktörün ortalaması 3,32 olarak gerçekleşmiştir. İş yerindeki arkadaşlık en yüksek ortalama ile ifade edilirken, işin kendisi de

Tablo 2. İş Doyumu Maddelerinin Faktör Analizi Sonuçları.

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Tanımlanan Fark Yüzdesi	Ortalama	F Değeri	Alpha	p
1. Faktör - Maaş		4,76	23,79	2,86	34,58	,82	,0001
Yeterli	,671						
Yetersiz	,806						
Kötü	,860						
Az	,731						
Çok	,643						
2. Faktör - İş Arkadaşlığı		2,35	11,77	4,07	5,95	,75	,0005
Sıkıcı	,672						
Yavaş	,786						
Kavgacı	,627						
Tembel	,822						
3. Faktör - Yönetim		2,17	10,83	3,39	5,61	,78	,0001
Aşık	,635						
Emreder	,700						
Sinirli	,811						
İnakçı	,788						
4. Faktör - İşin Kendisi		1,73	8,64	4,06	3,55	,76	,03
Memnun	,717						
İyi	,851						
Gurur	,644						
5. Faktör - Terfi		1,30	6,52	3,32	43,06	,64	,0001
Fırsat	,436						
Kadro	,751						
Beceri	,630						
Olanak	,750						

Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Ölçümü= 0.74 ve $p < 0,001$: toplam farkın (varyansın) açıklanma oranı 0,62' dir.

ikinci sırada en önemli ortalamaya sahip olmaktadır. Çalışanlar en düşük ortalamayı maaşa vermişlerdir (5 en yüksek, 1 en düşük değer).

Bağımsız değişkenlerin (faktörlerin) bağımlı değişken (iş doyumunu) üzerindeki önemlerini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Tablo-3' te iş doyumuna etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmektedir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı 0,35' tir. Diğer bir ifade ile $R^2 = 0,35$ olarak gerçekleşmiştir. Buna bağlı olarak iş doyumunu en iyi açıklayan bağımsız değişkenin, iş arkadaşlığı olduğu ($b = 0,3355$; $t = 3,311$; $p = 0,0012$) ortaya çıkmaktadır. Daha sonra işin kendisi ($b = 0,2973$; $t = 2,734$; $p = 0,0071$), işin kendisinden sonra maaş ($b = 0,1827$; $t = 2,189$; $p = 0,0302$), maaştan sonra da son olarak terfi ($b = 0,2034$; $t = 2,131$; $p = 0,0348$) gelmektedir. Yönetim ise değerlendirme dışında kalmaktadır.

Çalışmada hayat doyumunun iş doyumunu üzerinde etkisi olabileceği düşünülerek, bu konu ile ilgili ayrı bir genel ifadeye yer verilmiş ve yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. Tablo-4' te iş doyumuna etki eden faktörlerin regresyon analizi sonuçları verilmektedir. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkeni açıklama oranı 0,40'tır. Diğer bir ifade ile $R^2 = 0,40$ olarak gerçekleşmiştir. Tablo 3'te yer alan R^2 değeri ,35 iken yeni değer 0,40 olmuştur. Hayat doyumunu ile ilgili ifade ile birlikte yapılan değerlendirmede R^2 değerinin arttığı görülmektedir. Yeni regresyon analizinde iş doyumunu en iyi açıklayan bağımsız değişkenin hayat doyumunu olduğu ($b = 0,2513$; $t = 3,290$; $p = 0,0013$) ortaya çıkmaktadır. Daha sonra iş arkadaşlığı ($b = 0,2513$; $t = 2,825$; $p = 0,0054$) gelmektedir. Diğer değişkenler ise sıralama dışında kalmaktadırlar.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Yapılan çalışmada iş tanımlama ölçeği bazında iş doyumunu değerlendirilmiştir. Batıda olduğu gibi ülkemizde de iş tanımlama ölçeğinde yer alan bağımsız değişkenler, faktör analizi sonunda aynı grupları oluş-

Tablo 3. İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerinin Regresyon Analizi

Değişkenler	β	t	Sig t
(Sabit)	-.3351	-.654	0,5143
İşin kendisi	0,2973	2,734	0,0071
Maaş	0,1827	2,189	0,0302
Terfi	0,2034	2,131	0,0348
Yönetim	0,1536	1,820	0,0710
İş arkadaşlığı	0,3355	3,311	0,0012

Not: Multiple R= ,59; R Square= ,35; Adjusted R Square= ,32; F= 14,90; Sig F= ,0001

Tablo 4. İş Doyumuna Etki Eden Faktörlerinin Regresyon Analizi

Değişkenler	b	t	Sig t
(Sabit)	-.4595	-.925	0,3568
İşin kendisi	0,2085	1,921	0,058
Maaş	0,1468	1,804	0,0734
Terfi	0,1699	1,830	0,0694
Yönetim	0,1280	1,562	0,1207
İş arkadaşlığı	0,2513	2,825	0,0054
Hayat doyumunu	0,2513	3,290	0,0013

Not: Multiple R= ,63; R Square= ,40; Adjusted R Square= ,37; F= 15,10; Sig F= ,0001

turmuşlardır. Diğer bir deyiş ile batıda yer alan bağımsız değişkenler ülkemiz için de geçerlidir. İş doyumunu bağımlı değişkenini işin kendisi, maaş, terfi, yönetim ve iş arkadaşlığı bağımsız değişkenleri etkilemektedir. Bu nedenle ülkemizde yapılacak olan araştırmalarda bu ölçeğin kullanılabilirliği sonucuna ulaşılmaktadır. Bununla birlikte yapılan alan çalışmasında kullanılan ankette bağımsız değişkenleri ifade etmek için belirlenen 28 ifadenin, 4' ünün yanlış algılandığı ve faktör yüklerinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Bu ifadelerin yapılacak olan çalışmalarda değiştirilerek kullanılması gerekliliği ortaya çıkmaktadır.

Çıkarımsal istatistik bazında yapılan araştırmalarda, çalışanların ortaya koydukları bağımsız değişkenler içinde (faktör analizine göre) en düşük ortalama 2,86 ile maaşa oluşmuştur. Buradan çalışanların maaşlarını yeterli görmedikleri sonucuna varılabilir. Ayrıca çalışmada bağımlı değişken olarak, genel olarak işimden memnunum ifadesinin ortalaması da 3,9 ile olumlu bir düzeyde gerçekleştiği görülmektedir. Seyahat acentelerinde çalışanların genel olarak hayat memnuniyetleri ise, iş doyumlarının daha üzerinde 4,1 ortalama ile gerçekleşmiştir ki bu sonuçta net ve olumlu olarak değerlendirilebilir.

Çalışmada yapılan ilk regresyon sonucunda elde edilen R kare değeri kabul edilebilir sınırlar içinde değerlendirilebilir ($R^2 = 0,35$). Ayrıca faktörlerin beta değer dizilişleri kayda değer sonuçlar vermektedir. Genel olarak seyahat acenteleri yöneticilerinin çalışanlarının maaş konusunu birinci önceliğe getirecekleri düşüncesi yanlış çıkmıştır. Çalışanlar her ne kadar maaşlarının düşük olduğunu vurgulamışlarsa da, regresyon analizinde önceliği işyerindeki arkadaşlığa vermektedirler. Maaş üçüncü önemli değişken olarak ortaya çıkmaktadır. Öyle ki ikinci regresyon analizinde hayat doyumunu ile yapılan değerlendirmede, öncelik hayat doyumuna verilmiş, daha sonra iş arkadaşlığı ele alınmış, diğer değişkenler ise kapsa-

ma girmemiştir. Her iki regresyon analizi de Herzberg' in çift etmen teorisini desteklemektedir. Birinci ve ikinci regresyon analizlerinde iş arkadaşlığı en önemli yere sahiptir. Bunun en önemli nedenlerinden biri, doğu kültüründe toplumsal yaklaşımın diğer bir ifade ile, bireyselliğin arka plana atılması veya manevi hayata daha fazla önem verilmesi olabilir. İkinci regresyon analizi hayat doyumunun ilk sıraya alındığını, ardından iş arkadaşlığının önemli olduğunu vurgulayıp, diğer bağımsız değişkenleri kapsam dışına almaktadır ki, bu da iş doyumunun kişinin hayat doyumundan soyutlanamayacağını ve bu doyum içerisinde insan ilişkilerinin arkadaşlık bazında çok önemli olduğunu göstermektedir.

Elde edilen sonuçlara göre iş doyumunu açısından seyahat acenteleri yöneticilerinin öncelikle üzerinde durmaları gereken nokta, iş arkadaşlığı olmaktadır. Diğer bir ifade ile iş yerinde çalışanlar açısından sıcak ilişkilerin sağlanması, iş doyumunu artıracaktır. Bu sıcak havanın yaratılması ve sürdürülebilmesinde yönetim kadar çalışanların payının da olduğu gözardı edilmemelidir. İş arkadaşlığını ve iletişimini bozacak davranış ve tutumların, iş doyumunu azaltacağı ortaya çıkmaktadır.

Çalışmada elde edilen veriler doyurucu sonuç vermekle birlikte, çalışmanın yapılması esnasında ortaya çıkan bazı güçlükler, bundan sonra yapılacak olan çalışmalarda bir takım konulara daha dikkatli yaklaşılmasını ortaya koymaktadır. İfade azaltımında ortaya çıkan sonuçlara bağlı olarak, öncelikle çalışmada ters yönlü (reverse) ifadeler daha az sayıda yer vermek gerekmektedir. Genel olarak seyahat acentelerinde yaşanan yoğunluk, çalışanların dikkatini azaltmakta ve anket geri dönüşümünde olumsuzluk yaratmaktadır. Ayrıca bundan sonra turizm sektörüne yönelik yapılacak olan iş doyumunu araştırmalarda, aralıklı ölçek (likert) olarak 5'li sistem yerine 7'li sistemin kullanılması daha uygun olabilecektir. Böylelikle değerlendirmeler daha detaylı ve net olarak ortaya konulabilecektir.

KAYNAKÇA

- Aamodt, M. (2001). Technical Affairs Section. <http://www.ipmaac.org/acnl apr96/techaff.html>.
- Adams, S. J. (1963). Toward an Understanding of Inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, November: 422-436.
- Akoğlan, M. ve Kozak, N. (1995). Otel İşletmelerinde Personel Kullanım Alanları Üzerine Bazı Gözlemler. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6 (2): 39.
- Barrows, D. vd. (2001). A Comparative Analysis of Job Satisfaction Among Public and Private Sector Professionals, http://www.innovation.cc/rev_arts/job_satisfaction2.htm.
- Barrows, D. ve Wesson, T. (2000). A Comparative Analysis of Job Satisfaction Among Public and Private Sector Professionals. http://www.innovation.cc/rev_arts/job_satisfaction2.htm.
- Batman, O. vd. (1999). Otel İşletmelerinde Hizmet Kalitesinin Verimlilik ve İş Tatmini ile İlişkisi. *Çalışanlar Toleyis Dergisi*, 47, 20.
- Birdir, K. (2000). Türkiye' de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11 (4): 142-143.
- Brett, J. F. vd. (1995). Economic Dependency on Work: A Moderator of the Relationship Between Organizational Commitment and Performance. *Academy of Management Journal*, 38(1): 261-271.
- Davis, K. (1988). (Çev: Kemal Tosun vd) *İşletmede İnsan Davranışı (Örgütsel Davranış)*. İstanbul: İ.Ü. İşletme Fakültesi Yayın No: 199.
- Erdoğan, İ. (2001). Sosyal Bilimlerde Pozitivist-Ampirik Akademik Araştırmaların Tasarım ve Yöntem Sorunları. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 12 (4): 119-134.
- Fraze, S. D. ve R. A. Ritz. (2000). A Comparison of the Career Choice and Job Satisfaction of Scholarship Recipients with Non-Scholars in a College of Agriculture. <http://www.ssu.missouri.edu/ssut/AGED/naerm/s-i-3.htm>.
- Gilmore, S. A. vd. (1999). Job Satisfaction and Service Quality Perceptions: University Food Service Employees. http://www.nacafs.org/services/publications/journal_1999/gilmore.asp.
- Herzberg, F. (1966). *Work and Nature of Man*. Ohio: World.
- Herzberg, F. (1959). *The Motivation of Work*. Ed. Kedu. New York : John Wiley & Son Inc.
- Howell, W. C. ve Dipboye, L. R. (1986). *Essentials of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Prentice Hall.
- Iaffaldano, M. T., ve Muchinsky, P. M. (1985). Job Satisfaction and Job Performance: A Meta-analysis. *Psychological Bulletin*, 97: 251-273
- Igbaria, M. vd. (1994). Work Experiences, Job Involvement, and Quality of Work Life Among Information Systems Personnel. *MIS Quarterly*, 18(2), 175-201.
- Igbaria, M. ve T. Guimaraes. (1999). Exploring Differences in Employee Turnover Intentions and Its Determinants among Telecommuters and Non-telecommuters. *Journal of Management Information Systems*, 16(1): 147-164.
- Kunin, T. (1955). The Construction of a New Type of Attitude Measure. *Personnel Psychology*, 8: 65-67.
- LaLopa, J. (1997). Commitment and Turnover in Resorts Jobs. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 21: 11-26.
- Lam, T. vd. (2001). An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong. *Tourism Management*, 22: 157.
- Landy, F.J. (1989). *Psychology of Work Behavior*. Pacific Grove, CA: Brooks&Cole.
- Lawle, E. E. (1991). *Job Satisfaction and Expression of Emotion in Organizations*. *Psychological Dimensions of Organizational Behavior*. Ed. Barry W. Staw. New York: Maxwell McMillan Int. Editions.
- Lawler, E. ve Porter, L. (1967). *The Effect of Performance on Job Satisfaction Industrial Relation*. New York : Crowell Co.
- Likert, R. (1967). *The Human Organisation: Its Management and Values*. New York: McGraw- Hill.
- Locke, E. A. (1969). *What is Job Satisfaction? Organizational Behavior and Human Performance*, 4: 309-336.
- Locke, E.A. (1965). *The Relationship of Task Success to Task Liking and Satisfaction*. *Journal of Applied Psychology*, 49: 379-385.
- Mathieu, J. E. vd. (1993). Job Perceptions-Job satisfaction Relations: An Empirical Comparison of Three Competing Theories. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 56(1): 370-387.

- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Nunnally, J.C. (1978). *Psychometric Testing*. New York: McGraw-Hill.
- Porter, L.W. (1961). A Study of Perceived Need Satisfaction in Bottom and Middle Management Jobs, *Journal of Applied Psychology*, 45: 1-10.
- Porter, L.W. ve Lawler, E. E.. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Illinois: The Dorsey Press.
- Porter, L. W. vd. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(10): 603-609.
- Schaffer, R. H. (1953). Job Satisfaction as Related to Need Satisfaction in Work: General and Applied, *Psychological Monographs*; 67(14): 1-29.
- Simons, T. ve C. A. Enz. (1995). Motivating hotel employees, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 36-1: 20-27.
- Smith, M. P. vd. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*. Chicago: Rand McNally.
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and Outcomes of Organizational Commitment, *Administrative Science Quarterly*, 22(3): 46-56.
- Strawser, J. A. (2000). Job Satisfaction in Accounting Practice: A Comparison Of Two Periods. <http://panopticon.csustan.edu/cpa99/html/strawser.html>.
- Syptak, M. vd. (2000). Job Satisfaction: Putting Theory Into Practice. <http://www.aafp.org/jfp/991000fmi26.html>.
- Szilagyi, A. (1979). Keeping Employee Turnover Under Control, *Personnel*, 56: 42-52.
- Tarlan, D. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü , 70.
- Ting, Y. (1997). Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employees, *Public Personnel Management*, 26(3): 313-334.
- Topaloğlu, M. ve Tuna, M. (1998). Otel İşletmelerinde Stresin Değerlendirilmesi. Amprik Bir Çalışma, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 9: 39.
- Trochim, W. M. K. (2001). Likert Scaling. <http://trochim.human.cornell.edu/kbl/scallik.htm>.
- Tütüncü, Ö. (2000a). Karayolu Ulaştırma İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2 (4): 106-121.
- Tütüncü, Ö. (2000b). Kâr Amacı Gütmeyen Yiyecek-İçecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 2 (3): 169-171.
- Tütüncü, Ö. ve Çiçek, O. (2000c). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11 (4): 124-129.
- Tütüncü, Ö. (2001). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi*. Ankara: Turhan Kitabevi.
- Vroom, H. V. (1964). *The Determination of Job Satisfaction Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Weiss, D. J. vd. (1967). *Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire*. Minneapolis: University of Minnesota.
- Woods, R.H. (1992). *Managing Hospitality Human Resources*. East Lansing, MI: Educational Institute of the American Hotel and Motel Association.
- Gönderilme tarihi: : Mart 2002
Birinci düzeltme : Ağustos 2002
İkinci düzeltme : Eylül 2002
Kabul : Ekim 2002
- Yrd. Doç. Dr. Özkan Tütüncü, Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Kaynaklar Kampüsü, Buca, İzmir
E-posta: otutuncu@deu.edu.tr