

TURİST DAVRANIŞLARI ALGISİNİN OTEL ÇALIŞANLARININ İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: VAN OTELLERİ ÖRNEĞİ

THE EFFECT OF TOURIST BEHAVIORS ON JOB SATISFACTION OF HOTEL
EMPLOYEES: THE CASE OF VAN HOTELS

Dr. Zekeriya NAS

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Gevaş Meslek Yüksekokulu
ORCID: 0000-0003-2589-4795

Emel GÜZEL

Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm Fakültesi
ORCID: 0000-0001-5114-5574

ÖZET

Bu araştırma emeğin yoğun olduğu bir sektör olan Turizm sektörünün önemli bir bölümünü oluşturan oteller ve bu otellerde çalışan personelleri kapsamakta olup, bu araştırma iş tatminini etkileyen faktörler, turistlerin tutum ve davranışlarının personellerin iş tatminlerine, performanslarına ve çalışmalarındaki verimlilikleri üzerindeki etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırmanın evrenini Van ilinde bulunan otellerde çalışan personeller oluşturmaktadır. Araştırmada evrenin tümüne ulaşılmaya çalışılmıştır. Araştırma nicel bir araştırma olup; araştırmada anket tekniği kullanılmıştır. Bu araştırmanın verileri çalışanların demografik özelliklerine, iş tatminine yönelik ifadelerine ve çalışanların turistlere ilişkin ifadelerinden oluşan anket formları ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda iş tatminini etkileyen faktörlerin çalışanlar üzerinde etkisinin olduğu ve turistlerin olumlu ya da olumsuz tutum ve davranışlarının otel çalışanları üzerinde etkisinin olumlu ya da olumsuz sonuçlar doğurabileceğini ortaya çıkarmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turist Davranışları, Otel Çalışanları, 3, 4 ve 5 yıldızlı Oteller, Van

ABSTRACT

This research covers the hotels that constitute an important part of the tourism sector, which is a labor-intensive sector, and the personnel working in these hotels, and this research has tried to reveal the factors affecting job satisfaction, the effects of tourists' attitudes and behaviors on the job satisfaction, performance and productivity of the personnel in their work. The population of the research consists of the personnel working in the hotels in the province of Van. In the research, it was tried to reach the whole universe. The research is a quantitative research; Questionnaire technique was used in the research. The data of this research were collected by questionnaires consisting of the demographic characteristics of the employees, their statements about job satisfaction and the statements of the employees about tourists. As a result of the research, it has been revealed that the factors affecting job satisfaction have an effect on the employees and that the positive or negative attitudes and behaviors of tourists can have positive or negative results on hotel employees.

Keywords: Tourist Behaviors, Hotel Staff, 3, 4 and 5 star Hotels, Van

1.GİRİŞ

Turizm, bir hizmet sektörü olarak müşteri-çalışan ilişkisinin çok yoğun yaşandığı bir alandır. Bu alanların en başında ise oteller ve bu otellerde çalışan personeller yer almaktadır.

Günümüzde şartlarının gün geçtikçe değişmesi ve zorlaşması otel çalışanlarının iş performanslarını da etkilemektedir. Çalışanların moral ve motivasyonlarının yüksek olması, iyi şartlarda çalışmaları, gelen turistlere karşı tutumlarını da etkilemektedir. Bu doğrultuda; yapılan araştırmalara bakıldığında zaman çalışan memnuniyeti ile müşteri memnuniyetinin pozitif yönlü bir ilişkiye sahip olduğunu kanıtlamaktadır (Bernhardt, Donthu ve Kennett, 2000; Spinelli ve Cavanos, 2000; Ugboro ve Obeng, 2000; Harter, Schmidt ve Hayes, 2002; Chi ve Gürsoy, 2009; Yang ve Yoon, 2013). Müşterilerin olumsuz davranışları çalışanların iş tatmini olumsuz yönde etkilerken, olumlu davranışların da tatmin üzerinde olumlu etkisi olduğunu söylemek mümkündür (Boyd, 2002; Karatepe, 2011; Kim, Ro, Hutchinson ve Kwun, 2014). İşinden memnun bir çalışan, müşterinin almış olduğu hizmetten memnun olmasına aracılık ederken, müşteri davranışları da çalışanların iş tatminleri üzerinde etki sahibidir.

Van ilinde yapılan literatür çalışmalarına bakıldığında; yapılan araştırmalarda daha çok otel çalışanlarının yaşadığı zorluklardan; duygusal zeka ve iş stresi ilişkisinden, sektör çalışanlarının örgütsel bağlılığından, çalışan memnuniyetine etki eden faktörler incelenmiştir. Ama bu çalışma literatüre katkı sağlayacağı düşünülerek Van'daki otellerde çalışan personellere yönelik iş tatminini dışında, turistlerin davranışlarının çalışan personeller üzerindeki etkisini incelemekte olup literatürdeki boşluğu dolduracağı düşünülmektedir.

2.LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1.İş Tatminin Tanımı:

Emeğin yoğun olduğu bir sektör olan turizm sektöründe hizmet sektörünün önemli bölümlerinden birisi de insan kaynakları bölümüdür. İnsan kaynakları işletmelerin hedefleri yönünde bilgi ve deneyimlerini kullanan kişilerden oluşmaktadır. Çalışanların işe uyum sağlamaları, daha verimli çalışmaları, işe daha istekli bir şekilde gelmeleri bir işletmenin temel amaçlarından olmalıdır. Çalışanların iş tatmini açısından memnuniyetleri işteki verimliliği artırmakta olup işletme açısından önemlidir.

İş tatmini ile ilgili literatür taramasına bakıldığında birden fazla tanım bulunmaktadır. Bunlardan bazıları şöyledir.

İş tatmini, kişinin, yaptığı işten mutlu olması ve haz alması olarak değerlendirilir (Davis, 1988:96).

İş tatmini, iş görenlerin yapmış olduğu işten memnun olma halidir. İşin özellikleriyle iş görenlerin istekleri birbiriyle uyum içerisinde olduğu zaman ortaya çıkan ve iş görenin işinden memnun olmasını ifade eder (Akıncı, 2002:2-3).

İş tatmini; kişinin yaptıkları işten elde ettikleri maddi ve manevi anlamda beklentileri sonucunda işlerine karşı olan tutumunu ifade eder (Özdevecioğlu, 2005, s.695).

İş tatmini; iş tatmini kişinin işe karşı duygusal olarak geliştirilen olumlu tepkileri olarak ifade edilir (Baş ve Ardıç, 2002: 73).

2.2. İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Bu faktörleri 3 ana başlık altında toplamak mümkündür.

Tablo 1: İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Kişisel Faktörler	Dışsal Faktörler	İçsel Faktörler
. Cinsiyet	. İşin sahip olduğu özellikler	. İhtiyaçlar
. Eğitim	. Çalışma şartları	. Beklentiler
. Yaş	. Takdir edilme duygusu	. Değerler
. Kişilik	. İlerleme İmkani	
	. Çalışma arkadaşları ile ilişkiler	

2.2.1. Kişisel Faktörler:

İş tatminini etkileyen birden fazla kişisel faktörler bulunmaktadır. Bu faktörler kişinin hem doğuştan sahip olduğu hem de hayatı boyunca öğrendiği tecrübelerin toplamıdır. Bu bağlamda kişinin cinsiyeti, yaşı, almış olduğu eğitim gibi etmenler kişinin içinde bulunduğu durumu doğrudan etkilemektedir (Ataklı vd.,2004).

2.2.1.1.Cinsiyet: İş tatminini etkileyen faktörlerin başında cinsiyet gelmektedir. Yapılan araştırmalarda iş tatmininin kadın ve erkeklerde farklı olduğu söylenebilir (Okpara, 2006). Erkek çalışanların kadın çalışanlardan daha fazla iş tatminine sahip olduğunu bilinmektedir. Bunların en önemli nedenleri arasında ise erkeklerin en üst mercilerde (yönetici/denetleyici) daha fazla yer almasıdır (Okpara, 2006: 51). Ayrıca erkeklerin iş tatmininin daha yüksek olmasının altında yatan sebeplerden bir başkası ise, erkek çalışanların kadın çalışanlara göre iş hayatında daha çok sayıda yer bulmalarıdır (Theodossiou ve Vasileiou, 2007: 79). Kadınların iş hayatına girmelerinde çeşitli engellerin olması ve bu engellerin kadınlara yönelik olumsuz tutumlardan, iş-aile stresinden, hukuksal normlardan, dinsel ve kültürel yapılardan kaynaklanmaktadır. Örnek vermek gerekirse; bazı toplumlarda kadınların çalışmasına iş hayatının içinde olması olumlu karşılanmamaktadır (İnce ve Gül, 2005: 62).

2.2.1.2. Eğitim: Eğitim düzeyinin artması, iş görenlerin ücretlerinde, statü ve sosyal ilişkilerinde doğrudan olumlu bir etki yapmaktadır (Selvi, 2016). Eğitim düzeyi iş görenin işte ki performansı ve işte ki durumunu etkilemektedir (Silah, 2001). Yapılan araştırmalara göre eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin, eğitim seviyesi düşük olan kişilerle karşılaştırıldığı zaman eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin iş doyum düzeylerinin daha fazla olduğu bilinmektedir. Bunun sebebi; eğitim düzeyi yükseldikçe iş imkanlarını daha fazla olması ve ücret artışı olarak gösterilebilir (Tırak, 2015).

2.2.1.3. Yaş: Yaşın iş tatmini üzerindeki ilişkisine bakıldığı zaman; iş tatmini ve yaş arasındaki ilişki, bireylerin ihtiyaçları ve bilgi düzeyleri ile ilgili olmaktadır. Başka bir ifade ile bireyler yaş aldıkça daha çok tecrübeye sahip olduğu ve iş tatmin seviyesinin de arttığı bilinmektedir (Aşık, 2010).

2.2.1.4. Kişilik: Kişilik; bireye has ve değişmeyen, belli konularda bireyin ortaya koyduğu davranışlardır (Greenberg ve Baron, 1997: 109). Kişisel özellikler kişinin iş yaşamını ve iş tatmini de etkilemektedir. Örneğin, yeniliklere açık bireyin kendisine saygısının yüksek olduğu kişilik özelliklerine sahip olan kişiler işlerinde daha verimli geçirirken öte yandan karamsar içe dönük asabi özelliklere sahip olan kişiler ise işlerinde daha mutsuz ve basit olayları büyüttüğü bilinir.

2.2.2. Dışsal Faktörler:

2.2.2.1 İşin sahip olduğu özellikler ve Çalışma Şartları: İş görenler öncelikle çalışanlardan istedikleri şeyleri açıkça belirtmek zorundadırlar. İşin açık olması iş doyumunu etkileyen bir önemli bir etmendir. İşin belirsiz olması tam olarak ne yapılacağıın bilinmemesi iş tatminini olumsuz yönde etkileyen etmenlerdir. Başka bir faktör olan çalışma şartları, iş tatminini farklı şekillerde etkilemektedir. Öncelikle uygun olmayan çalışma şartları iş görenlerde fiziksel rahatsızlıklara sebep olurken, çalışma hayatının zaman yönünden bireyin yaşamının büyük bir kısmına etki etmesi nedeniyle uygun olmayan ve yetersiz çalışma şartları iş görende psikolojik sorunlara sebep olmaktadır (Sığırı ve Basım, 2006: 137).

2.2.2.2.Takdir Edilme Duygusu: Takdir edilmek manevi yönü olan, insanı motivasyon yönünden canlı tutan bir eylemdir (Eren, 1998: 421). Çalışanların performanslarının beğenilmesi ve ödüllendirilmesi çalışanların yaptığı işten mutluluk duymasını sağlar ve işini daha olumlu yönde etkiler.

2.2.2.3.İlerleme İmkani: İş görenler iş yaşamına bazı beklentilerle başlamaktadırlar. Bu beklentilerin en başında da işinde ilerleme ve yükselme gelmektedir. Terfi sayesinde hem kişinin maddi olanakları artmakta hem de kişi sosyal statüsünü yükseltmektedir. Yükseldikçe kendini geliştiren personelin kendine olan güven duygusu da artmaktadır (Boies ve Rothstein, 2002: 236-237).

2.2.2.4.Çalışma arkadaşları ile ilişkiler: Kişinin çalışmış olduğu işyerinde yaptığı iş kadar çalıştığı arkadaşlarla da ilişkileri iş tatmini açısından çok önemlidir. Çalışanın başarılı olan bir arkadaş grubu içerisinde yer alması kişinin iş tatminini artıracaktır. Günlük yaşantımızın yarısından fazlasını işyerinde geçiriyoruz. Bu nedenle iş yerinde uyumlu iş arkadaşlarının olması sosyalleşmeyi artırırken çalışanın iş tatmini de artırmaktadır (Erdoğan, 1996: 242).

2.2.3. İçsel Faktörler:

2.2.3.1. İş görenin İhtiyaç ve Beklentileri: İş tatmini, iş görenlerin yapmış olduğu işle ilgili beklentileri ile bu beklentilerden elde ettikleri kazanımlar sonucu ortaya çıkmaktadır. Beklentilerinden fazlasını elde eden iş görenlerin iş doyumunu da daha fazla olmaktadır (Spector, 1997: 33-34). Beklentileri karşılanmayan iş görenler ise, işe uyum sürecini zorlaştırmakta ve iş doyumunu artırmaktadır (Lam ve diğerleri, 2003: 161).

2.2.3.2.Değerler: Her bireyin yapmış olduğu işe ve iş özelliklerine karşı belirgin değer yargıları vardır. Her birey bir örgüte girerken işinin gereklilikleri veya işine yönelik nelerin olmaması yönünde belirli değer yargılarına sahiptir. Bu değer yargıları işine ve iş özellikleriyle uyum içindeyse birey işinden doyum sağlayacak yoksa iş doyumunu ortaya çıkacaktır (Kalleberg, 1977: 124; Kalleberg ve Loscocco, 1983: 80; Barutçugil, 2004: 398)

3. Çalışan Turist İlişkisi

Günümüzde tüm işletmelerin odak noktasında müşteriler yer almaktadır. Özellikle Turizm gibi ülke ekonomisine doğrudan katkısı olan bir sektörde müşterilerin daha doğrusu ülkemize gelen turistlerin ülkemize yapmış olduğu ekonomik katkılar yadsınamaz bir boyuttadır. Gerek iç turizm gerekse dış turizm sayesinde çalışan turist etkileşiminin en fazla olduğu sektörlerin başında otel sektörü ve bu otellerde çalışan personeller gelmektedir. Çalışanların iş tatminlerinin ve çalışma şartlarının iyi olması çalışan kişilerin yaptığı işi severek yapması otellere gelen turistlere karşı tutumlarını da etkilemektedir. Diğer bir açıdan bakıldığında zaman ise turistlerin davranış ve tutumlarının da personeller üzerinde etkisinin olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Personellerin iş tatminlerinin ne kadar yüksek olması turistlerle yaşanacak olan olumsuzlukları bile en asgari seviyeye indirgeyebilir. Bu nedenle çalışan turist ilişkisine bakıldığında zaman birbiriyle sıkı sıkıya bir ilişki görülmektedir.

4. Metodoloji

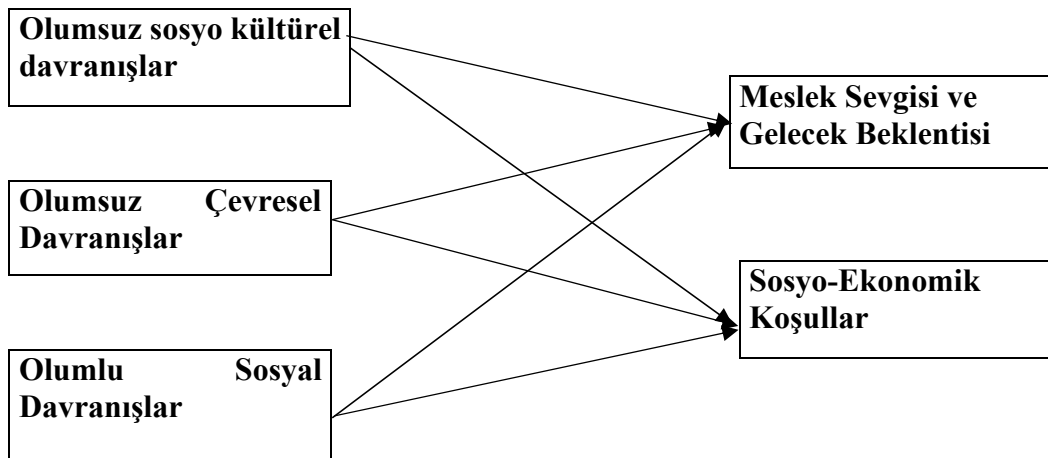
4.1 Araştırmanın Amacı: Turizm sektöründe önemli yer tutan otellerde çalışan personellerin turist davranışlarının iş tatminine olan etkisini belirlemeye yönelik bir çalışmadır. Araştırma Van İlindeki otellerde çalışan personellere yapılması planlanmıştır. Bu nedenle Van ilinde otellerde çalışan personellerin turist davranışlarının iş tatminlerine etkisini belirlemeyi ve ölçmeyi amaçlamıştır.

Bu araştırma Van İlindeki otellerde çalışan personellerin iş tatminlerini nelerin etkilediğini ve turistlerin davranışlarının çalışanlar üzerinde ne gibi etkileri olduğunu araştırmaya yönelik bir araştırma olmakla birlikte Van ilinde bulunan 3 ,4, ve 5 yıldızlı otellerde yapılan bir araştırmadır. Bu araştırma öncesinde Kültür ve Turizm Bakanlığı'ndan Van'da bulunan otellerle ilgili yazılı bilgi alınmış olup; bu bilgiler doğrultusunda araştırma yapılmıştır. Bu araştırma Nicel bir araştırma tekniği olan anket yöntemiyle yapılmıştır. Anketin içeriği ile ilgili otellerin resepsiyon bölümlerindeki çalışanlara bilgiler verilmiştir. Toplamda 155 adet anket dağıtılmış olup 20 tanesi veri setini bozacağı düşünüldüğünden ankete dahil edilmemiştir. Toplamda 135 adet anket uygulanmış olup Araştırmada 5'li likert ölçeği kullanılmıştır. Anket sonuçları SPSS 26 programına göre analiz edilmiştir.

4.1.2. Araştırmanın Yöntemi: Turist davranışlarının otel çalışanlarının iş performanslarına etkisini ölçmek amacıyla yapılan bu araştırmada nicel araştırma yönteminden biri olan anket yöntemi tercih edilmiştir. Çalışmanın evrenini otel çalışanları örneklemini ise Van ilinde otellerde çalışan personeller oluşturmaktadır. Araştırma Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda Onur BULDU tarafından yürütülen tez çalışması kapsamında yapılan bir anket formu referans alınarak uygulanmıştır. Çalışma kapsamında 155 anket formu dağıtılmıştır. Bu anketlerden 20 tanesi veri setini bozacağı düşünüldüğünden ve eksik doldurulduğundan analize dahil edilmemiştir. Toplamda 135 tane anket uygulanmıştır. Anket uygulayan personellerin 50'sini kadın çalışanlar 85'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır. Anket çalışanlara dağıtılmış ve kısa bir zaman diliminde geri dönüşleri yapılmıştır. Anket formları çalışanların kendileri tarafından doldurulmuştur. Anketler doldurulmadan önce resepsiyondaki çalışanlara anket ile ilgili bilgiler verilmiştir. Kullanılan ölçek 3 bölümden oluşmaktadır. Çalışanların demografik özellikleri, iş tatminine yönelik ifadeleri ve çalışanların turistlere ilişkin ifadelerinden oluşmaktadır. 2. ve 3. Bölümde iş tatminlerini ölçmek için 5 Likert ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte Tamamen katılmıyorum, Kısmen katılmıyorum, Ne katılıyorum, Ne katılmıyorum, Kısmen katılıyorum, Tamamen katılıyorum seçeneklerinden oluşmaktadır. Araştırma sonuçları SPSS 26 programına göre analiz edilmiştir

4.1.3. Çalışmanın Modeli Ve Hipotezler: Bu kısımda ise, araştırmanın amacına geliştirilen model ve hipotezler açıklanmıştır

Tablo:1 Çalışma Modeli



4.1.4. Çalışmanın Hipotezleri

H1: Turistlerin olumsuz sosyo-kültürel davranışları, çalışanların meslek sevgisi ve gelecek beklentilerini etkilemektedir.

H2: Turistlerin olumsuz sosyo-kültürel davranışları, çalışanların sosyoekonomik koşullarını etkilemektedir

H3: Turistlerin olumsuz çevresel davranışları, çalışanların meslek sevgisi ve gelecek beklentilerini etkilemektedir.

H4: Turistlerin olumsuz çevresel davranışları, çalışanların sosyo-ekonomik koşullarını etkilemektedir.

H5: Turistlerin olumlu sosyal davranışları, çalışanların meslek sevgisi ve gelecek beklentilerini etkilemektedir

H6: Turistlerin olumlu sosyal davranışları, çalışanların sosyo-ekonomik koşullarını etkilemektedir

4.1.5. Analiz Ve Bulgular: Çalışmanın bu bölümünde çalışmada kullanılmak üzere 135 adet anket formu üzerinde çeşitli analizler gerçekleştirilmiştir. Analizlerin uygunluğunu ortaya koyan normallik testi ve güvenilirlik testi analizleri yapılmış olup sırasıyla demografik değişkenler için frekans dağılımı, faktör analizleri, korelasyon analizi regresyon analizi ve yol analizi yapılmıştır.

4.1.5.1. Normallik analizi:

	Descriptives	Statistic	Std. Error	
İş tatmini Ölçek	Mean	3,92	,068	
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,78	
		Upper Bound	4,05	
	5% Trimmed Mean	3,98		
	Median	4,11		
	Variance	,622		
	Std. Deviation	,789		
	Minimum	1		
	Maximum	5		
	Range	4		
	Interquartile Range	1		
	Skewness	-1,394	,209	
	Kurtosis	1,825	,414	
	Turistler Ölçek	Mean	3,04	,063
		95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,91
Upper Bound			3,16	
5% Trimmed Mean		3,02		
Median		2,87		
Variance		,539		
Std. Deviation		,734		
Minimum		1		
Maximum		5		
Range		4		
Interquartile Range		1		
Skewness		,567	,209	
Kurtosis		-,197	,414	

Tablo 2: Normallik analiz tablosu

	Tests of Normality					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
İş tatmini ölçek	,141	135	,000	,875	135	,000
Turistler ölçek	,159	135	,000	,953	135	,000

Normallik analizi verilerimizin normal dağılıp dağılmadığını test etmek için yapılır. Analizlerimizin normal olup olmadığını $p>0.5$ 'e bakarak karar veririz. Test of Normality testine göre sig değeri $p>0.5$ ten küçük olduğundan verilerimizin güvenilir olmadığına ulaşabiliriz. Bu durumda Descriptives tablosundaki çarpıklık ve basıklık değerine bakarak verilerimizin normal olup olmadığını da söyleyebiliriz. Veriler +1.5 ile -1,5 arasında ise verilerimiz normal dağılıyor diyebiliriz. Yukarıdaki tabloya göre iş tatmini ölçeğindeki ve turiste bakış açısı ölçeğindeki çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri +1,5 ile -1,5 arasında olduğundan verilerimiz normal dağılıyor diyebiliriz.

4.1.5.2. Güvenilirlik analizi:

Tablo 3: İş tatminine ilişkin güvenilirlik tablosu

Cronbach's alfa	Cronbach's alfa based on standardized items	N of items
,952	,952	28

Tablo:4 Turiste bakış ölçeğine ilişkin tablo

Cronbach's alfa	Cronbach's alfa based on standardized items	N of items
,894	,884	23

Güvenilirlik analizi aynı ölçekte bulunan maddeleri yorumlamak için kullanılır. Cronbach alfası yüksek olan ölçekteki maddeler birbirleriyle tutarlıdır. Cronbach alfa ifadeleri aşağıdaki gibidir.

0 <R2 <0.40 arası güvenilir değil

0.40 <R2 <0.60 arası düşük güvenilirlikte

0.60 <R2 <0.80 arası oldukça güvenilir

0.80 <R2 <1.00 arası yüksek güvenilirlikte

Katsayının 0,70 ve üzerinde olması durumunda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilir. Buna göre iş tatminine ilişkin güvenilirlik tablosuna baktığımızda Cronbach alfa değeri, ,952 turiste bakış ölçeğine ilişkin tabloya baktığımız zaman ise Cronbach alfa değeri, ,894 olduğu ve güvenilirliğimizin oldukça yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

4.1.5.3. Faktör analizi:

Faktör analizleri, ölçülmek istenilen amaçlara göre kendi aralarında ilişkiler olan birden çok değişkenlerin, bağımsız ve alt ölçekli grupları elde edilmesinde kullanılan bir teknik olarak kabul edilir (Balcı, A. (2009). Oluşturulmuş ve tanımlanmış her bir faktör için veri setindeki değişkenler arasında ki ilişkilerin ölçülebilmesi sonucunda ise kendi aralarındaki ilişki ve aynı özellikleri ölçen değişken gruplarından oluşmaktadır (Ural, A. ve Kılıç, İ. 2006). Veri setinde faktör analizi uygunluğunun değerlendirilmesin de iki yöntem kullanılmaktadır. Bu yöntemler Kaiser-61 Mayer-Olkin (KMO) ve Barlett testleridir.

4.1.5.3.1. İş tatmini için faktör analizi**Tablo 5:** İş tatmini için faktör analizi tablosu

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,910	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2556,636
	df	378
	Sig.	,000

Tablo incelendiğinde; iş tatminine ilişkin oluşan 28 sorudan oluşan değişkenlerinin KMO değeri 0,50'den büyük (0,910) ve Berlett değeri de 0,000 olmasından dolayı değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu sonucu çıkarılır.

4.1.5.3.2. Turist bakış açısı için faktör analizi**Tablo 6:** Turist bakış açısı için faktör analizi tablosu

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.	,891	
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	2444,224
	df	253
	Sig.	,000

Tablo incelendiğinde; turist bakış açısına ilişkin oluşan 23 sorudan oluşan faktör değişkenlerinin KMO değeri 0,50'den büyük olması (0,891) ve Berlett değeri de 0,000 olmasından dolayı değişkenlerin faktör analizine uygun olduğu sonucuna varılmıştır.

4.1.5.3.3. Korelasyon Analizi:

Turiste bakış ölçeği ile iş tatmini ölçeği arasındaki ilişkiyi gösteren sonuçlar aşağıda Tablo 6'de sunulmuştur.

Tablo 6: Korelasyon analizi tablosu

İş Tatmini Ölçeği- Turiste Bakış Ölçeği	1	2	\bar{x}	ss
	1	,364**	109,622	22,07
	,364**	1	69,78	16,92

İş tatmini ölçeği puanları ile turiste bakış ölçeği puanları arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yapılan Spearman Sıra Farkları Korelasyon sonuçlarında değişkenler arasında pozitif yönde düşük düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. ($r=,364$).

4.1.5.3.4. Regrasyon Analizi: İş Tatminine göre Turiste Bakışı yordamak için yapılan basit doğrusal regresyon analizini gösteren sonuçlar Tablo7'de sunulmuştur.

Tablo 7: Regresyon analizi tablosu

Turiste Bakış Ölçeği				
Değer	B	SH	R	T
İş Tatmini Ölçeği İçin Turiste Bakış	,279	6,92	,364	4,501
	R=364 F=20,257 p<,05	R ² =,132 (,000)		

İş tatminine göre turist bakış açısını yordamak için basit doğrusal regresyon analizi yapıldı. İş tatmini düzeyi, turiste bakışın anlamlı bir yordayıcısıdır (F= 20,257, p<.001). İş tatmini düzeyi, turiste bakışın yüzde 20'sini yordamaktadır. İş tatmini puanı bir birim arttığında turiste bakış ,279 birim artacaktır. İş tatminini yordayan denklem: Turiste Bakış = 39,243+ ,279*İş Tatmini biçimindedir.

4.1.6 Demografik Değişkenler

Tablo 8: Demografik değişkenler için frekans dağılımı

Değişkenler	F	%	
Cinsiyet	Erkek	85	63,0
	Kadın	50	37,0
	Toplam	135	100,0
Yaş	0-20	4	3,0
	21-30	88	65,2
	31-40	29	21,5
	41+	14	10,4
	Toplam	135	100,0
Eğitim Durumu	Okula Gitmedim	2	1,5
	İlkokul	16	11,9
	Ortaokul	16	11,9
	Lise	48	35,6
	Ön lisans	7	5,2
	Lisans	43	31,9
	Lisansüstü	3	2,2
	Toplam	135	100,0

Medeni Durum	Bekar	81	60,0
	Evli	54	40,0
	Toplam	135	100,0
Departman	Muhasebe	15	11,1
	İnsan Kaynakları	6	4,4
	Resepsiyon	37	27,4
	Kat Görevlisi	18	13,3
	Temizlik	8	5,9
	Mutfak	37	27,4
	Diğer	14	10,5
	Toplam	135	100,0
Aylık Gelir	3000 'den az	10	7,4
	3001-5000	113	83,7
	5001-7000	7	5,2
	7001+	5	3,7
	Toplam	135	100,0
Deneyim	1 Yıldan az	16	11,9
	1-5 Yıl	74	54,8
	6-10 yıl	34	25,2
	11+	11	8,1
	Toplam	135	100,0

Çalışmanın bu bölümünde demografik verilere ilişkin değişkenler tabloda gösterilmiştir ve açıklanmıştır. Bu çalışmaya katılan otel çalışanlarının demografik özellikleri incelendiğinde %63 nün erkek %37 sinin kadın çalışan olduğu medeni durumlarının %60'ının bekar olduğu %35,6 sının lise mezunu %31,9 unun üniversite mezunu olduğu %65,2'lik gibi yüksek bir oranın 21-30 yaş arası genç çalışan olduğu Buna göre Van ilindeki otellerde çalışan personellerin çoğunluğunu erkek, bekar, genç ve eğitilmiş bir gruptan oluştuğunu söyleyebiliriz. Deneyim süresine bakacak olursak %54,8'lik bir yüzde ile 1-5 yıl arasında çalıştıkları ve aylık gelirin %83,7'lük gibi yüksek bir kısmı 3001-5000 TL arası aldığı günümüz şartlarında asgari ücretin 4.253,40 TL olduğu ve otel çalışanlarının büyük bir çoğunluğunun asgari ücretle çalıştığını söyleyebiliriz.

4.1.7 Yapısal eşitlik modeli sonuçları (Yol Analizi)

Tablo 9: Yapısal eşitlik modeli sonuçları tablosu

	Estimate	S.E.	C.R.	P
Olumsuz Sosyo-Kültürel Dav. → MSGB 0,004	0,384		0,072	2,891
Olumsuz Sosyo-Kültürel Dav → SEK ***	0,630		0,155	4,294
Olumsuz Çevresel Dav → MSGB 0,558	- 0,072		0,062	- 0,586
Olumsuz Çevresel Dav → SEK ***	- 0,497		0,138	-3,492
Olumlu Sosyal Davranışlar → MSGB ***	0,396		0,048	3,616
Olumlu Sosyal Davranışlar → SEK 0,022	0,195		0,074	2,283

Yukarıda belirtilen yol analizinin sonuçlarına bakıldığı zaman, turistlerin olumsuz sosyo-kültürel davranışlarının çalışanların meslek sevgileri ile sosyo-ekonomik koşulları üzerinde $p \leq 0,001$ anlamlılık düzeyinde bir etki sahibi olduğu ve bu davranışın yarattığı en kuvvetli etkinin, 0,630 birimle sosyo-ekonomik koşullar üzerinde olduğu belirlenmiştir. Buna göre H1 ve H2 hipotezleri desteklediği görülmektedir. Turistlerin olumsuz çevresel davranışlarının, çalışanların iş tatminine etkisini incelediğimiz zaman ise yalnızca sosyo-ekonomik koşulların etkilediği ve bu etkinin, -0,497 birimlik kuvvet ile olumsuz yönde olduğu görülmektedir. Buna göre H4 hipotezi desteklenirken, H3 hipotezi desteklenmediği anlaşılmaktadır. Turistlerin olumlu sosyal davranışlarının, iş tatminin tüm faktörlerini olumlu yönde etkilediği tespit edilmiştir. Meslek sevgisi ve gelecek beklentisine yönelik etki $p \leq 0,001$ anlamlılık düzeyindeyken, sosyo-ekonomik koşullara yönelik etki $p \leq 0,005$ düzeyinde kabul edilmiştir. Bu sonuçlara göre H5 ve H6 hipotezi desteklenmiştir.

SONUÇ

Otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin işletme içerisindeki tutum ve davranışlarının oluşmasında pek çok farklı etken rol oynamaktadır. Bu etkenlerin en önemlileri iş tatmini ve motivasyondur. Otel işletmelerinin çalışanlarına sağladığı imkanlar, çalışanların işe uyum sağlamasında ve işte ki doyumun artmasında önemli bir etkidir. İş görenlerin, çalışanlara sağladığı imkanlar sonucunda çalışanların işlerinde daha verimli çalışmaları ve hedeflerine daha doğru bir şekilde yöneleceği düşünülür. Yapılan işe adapte olan bir iş görenin iş tatmini ve işe devam etme isteklerinin de artacağı da söylenebiliriz. Bu sebeple otel işletmelerinde çalışan personellerin iş tatmini ve turist davranışlarının iş tatminini nelerin etkilediği bu araştırmada elde edilen analizler sonucunda ise turistlerin olumsuz davranışları çalışanların meslek sevgileri gelecek beklentileri ve ekonomik koşullarını olumlu yönde etkilemesi çalışanların olumsuz davranışlar karşısında pes etmedikleri aksine bu olumsuz olan davranışları olumlu açıdan bakarak motive olup kendilerini geliştirmeleri sonucunu çıkarabiliriz. Turistlerin olumsuz çevresel davranışları çalışanların sosyo ekonomik koşullarını olumsuz yönde etkilediği sonucuna ulaşılmaktadır. Turistlerin çevreyi olumsuz yönde etkilemesi turistlerin yaratmış olduğu kirlilikler ve zararlar çalışanların yaşadıkları yerde gerçekleştiğinden dolayı çalışanlarda olumsuz bir etki bırakmaktadır.

Çalışmada elde edilen analizler sonucunda turistlerin çalışanlara karşı saygılı davranışlarının olması çalışanların meslek sevgisi geleceğe yönelik beklentilerini ve sosyo ekonomik koşullarını olumlu yönde etkilemekte olup çalışmamızın sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

Van ilindeki otel işletmelerinde çalışan personellerin demografik özelliklere bakıldığı zaman ise; otellerde çalışan erkek sayısının kadın sayısından fazla olduğu çalışan kesimin genç gruptan oluştuğu medeni durumlarının çoğunluğunun bekar çalışan olduğu ve eğitim durumlarının çoğunluğunun lise ve üniversite mezunu olduğu ve aylık gelirlerinin çoğunluğunun asgari ücret düzeyinde olduğu anlaşılmaktadır. Buna göre otel işletmelerinde şartların zor olduğu bu nedenle genç çalışanların ve bekar kişilerin tercih edildiği yaş sayısı artıkça çalışan sayısının azaldığını söyleyebiliriz. Deneyim süresinin 1-5 yıl arası olması çalışanların otel işletmelerinde çok fazla çalışma sürelerinin olmaması ve maaşlarının asgari ücret bandında olduğu gösteriyor ki Van ilindeki otellerde çalışan personellerin turizm sektöründe şartlarının zor ve yıpratıcı olduğunu sonucu çıkarılabilir.

KAYNAKÇA

- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İş gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". Akdeniz İİBF Dergisi, Sayı 4.
- Aşık Akşit N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 467, 32.
- Baş, T. & Ardiç, K. (2002). "Yüksek Öğretimde İş Tatmini ve Tatminsizliği". İktisat İşletme ve Finans, 17, s.72-81.
- Balcı, A. (2009). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem Teknik ve İlkeler, 7. Baskı, Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- Boies, K. & Rothstein, Mitchell, G. (2002). Managers Interest in International Assignments: The Role of Work and Career Satisfaction , International Journal of Intercultural Relations, 26, 233-253
- Davis, K. (1988). İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış, Çev. Kemal Tosun ve diğerleri, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, Yayın No 199
- Erdoğan, İ. (1996). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, İstanbul, Beta Yayınları.
- Eren, E. (1998). Örgütsel Davranış Ve Yönetim Psikolojisi, Genişletilmiş Beşinci Baskı, İstanbul, Beta Yayınlar
- İnce, Mehmet ve Hasan Gül. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. Ankara: Çizgi Kitabev Silah, M. (2001). Çalışma Psikolojisi. Selim Kitapevi, Ankara.
- Theodossiou, I. and Vasileiou, E. (2007). Making the Risk of Job Loss a Way of Life: Does It Effect Job Satisfaction Research in Economics, 61 (2), 711-83.
- Tırak, L. (2015). İş görenlerin Mevsimsel Duygu durum Düzeylerinin İş Tatminindeki Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi, (Genişletilmiş 2. Baskı), Detay Yayıncılık, Ankara.
- Özdevecioğlu M. (2005). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri". Türkiye ve Ortadoğu Amme İdare Enstitüsü Dergisi, 37 (4): 97-115.