T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞAM DOYUMUNUN İŞ TATMİNİNİ ETKİLEMESİ ve ÖZ YETERLİLİĞİN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

Burçak Sarı

100036384

İstanbul, Mayıs 2017

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ ANABİLİM DALI
İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİCİLİĞİ YÜKSEK LİSANS PROGRAMI

OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞAM DOYUMUNUN İŞ TATMİNİNİ ETKİLEMESİ ve ÖZ YETERLİLİĞİN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

Yüksek Lisans Tezi

Burçak Sarı

100036384

Danışman:Yrd.Doç.Dr.Osman Bayraktar

İstanbul, Mayıs 2017

TELİF HAKLARI

Bu yüksek lisans tezinin tüm telif hakları Burçak Sarı' ya aittir. "Yeniden ifadelendirme" veya belli bir bölümden "özet çıkarma" şeklindede olsa kaynak belirtmeden ve sayfa numarası göstermeden alıntı yapılamaz. Aynen yapılan metin alıntıları, "tırnak işaretine alma" veya "girintili yazım biçimi" kullanılmaksızın gösterilemez. Aynen alıntılarda makul yararlanma ölçüsü aşılamaz. Yazara ait şekil ve tabloları; "niteliğini büyük ölçüde farklılaştırmayan değişiklikler yaparak "veya" orijinal biçimiyle "kendi çalışmasına almak isteyen kişiler yazılı izin almalıdırlar.

T.C.
İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

ONAY SAYFASI

Yüksek lisans öğrencisi Burcak Sarı ...in "Otel İşletmelerinde Yaşam Doyumunun İş Tatmini, Etkilenmesi ve Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma konulu tez çalışması jürimiz tarafından Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans tezi olarak **(oybirliği** ✓ ~~**/ oyçokluğu**~~ ☐) ile başarılı bulunmuştur.

	Adı – Soyadı	**İmza**
Tez Danışmanı	: Yrd. Doç. Dr. Orhan Bayraktar	
Jüri Üyesi	: Prof. Dr. Hüner Tuncer	
Jüri Üyesi	: Yrd. Doç. Dr. M. Sabri Aşık	

Hazırlamış olduğum tez özgün bir çalışma olup YÖK ve İTİCÜ Lisansüstü Yönetmeliklerine uygun olarak hazırlanmıştır. Ayrıca, bu çalışmayı yaparken bilimsel etik kurallarına tamamıyla uyduğumu; yararlandığım tüm kaynakları gösterdiğimi ve hiçbir kaynaktan yaptığım ayrıntılı alıntı olmadığını beyan ederim. Bu tezin ihtiva ettiği tüm hususlar şahsi görüşüm olup İstanbul Ticaret Üniversitesinin resmi görüşünü yansıtmamaktadır.

ETİK KURALLARA UYGUNLUK YAZISI

Yüksek lisans tezimde, "yeniden ifadelendirme" ile belli bir bölümden/sayfadan "özet çıkarma" şeklinde gerçekleştirdiğim yararlanmalar için orijinal kaynağın künye bilgilerini ve yararlandığım sayfa numaralarını gösterdiğimi, 40 kelimeye kadar aynen yaptığım metin alıntılarında, "tırnak işareti" kullandığımı, daha uzun aynen alıntıları "girintili biçim" ile yazarak farklılaştırdığımı, aynen alıntıların "künye bilgilerini" ve "sayfa numaralarını" açık bir şekilde belli ettiğimi, aynen alıntılarda makul yararlanma ölçüsünü aşmadığımı, başkalarına ait görüş ve fikirleri kendi görüşümmüş gibi göstermediğimi, kaynakçada yer alan başvuru eserleri ile metin içindeki dipnot veya parantez not bilgilerinin örtüştüğünü, yararlandığım; ölçek, şekil ve tablolardan izin alınması gerekenler için izin aldığımı, başkalarına ait şekil ve tablolardan izin alma imkânı bulamadıklarımda onların üzerinde önemli ölçüde değişiklik yaptığımı ve bibliyografik künye bilgilerini verdiğimi, kullandığım anket formları ve araştırmanın uygulama biçimi için üniversite Etik Kurulu'nun onayını aldığımı beyan ederim.

Tarih: 22.06.2017 10:33
Sayı: 65836846-300-E.00000054094

T.C. İSTANBUL TİCARET ÜNİVERSİTESİ

REKTÖRLÜĞÜ

Sayı : 65836846-300
Konu : Etik Onayı

Sayın Burçak SARI,

İlgi: 06.06.2017 tarihli yazınız.

İlgi yazınız ile "Otel İşletmelerinde Yaşam Doyumunun İş Tatminini Etkilemesi ve Özyeterliliğin Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma" başlıklı tez çalışmasında kullanılmak üzere, önerdiğiniz ankete Etik Kurul onayı talep edilmektedir.

Adı geçen tez araştırmanız, Üniversitemiz Etik Kurulunca incelenmiş, projede etik tanım, değer ve ilkelere aykırı bir düzenleme tespit edilmediği, önerilen tez araştırmasının etik kurallara uygun olduğu ve etik onayının verildiği ifade edilmiştir.

Konuya ilişkin bilgilerinizi rica ederim.

e-imzalıdır
Prof. Dr. Özgür ÇENGEL
Rektör Yardımcısı

İTHAF

Her zaman yanımda olan ve hiçbir zaman desteğini esirgemeyen anneme…

TEŞEKKÜR

Yüksek lisans tezimi hazırlama sürecinde beni bilgilendiren, yönlendiren, yazdıklarımı sabırla okuyup hatalarımı düzelten, eksikliklerimi tamamlamama yardım eden değerli danışman öğretim üyesi Sayın Yrd. Doç. Dr. Osman Bayraktar'a öncelikle teşekkürlerimi sunarım. Araştırmanın istatistikî analizler bölümünde, beni yönlendiren, analiz çıktılarını yorumlama ve değerlendirme konusunda bana destek sağlayan hocalarıma çok teşekkür ederim. Araştırmanın anket uygulaması aşamasında başta Çiğdem Üçler ve Arzu Pervizpour olmak üzere çok sayıda kişinin, yöneticinin ilgi ve desteğini gördüm. Hepsine topluca teşekkür ederim. Son olarak, bir yılımı alan bu yorucu çalışmalar sırasında bana moral ve sevgi desteklerini hiç esirgemeyen sevgili aileme çok teşekkür ederim.

ÖZ

Bu tez çalışmada otel işletmelerinde yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin aracılık rolü arasındaki ilişki ile istatistiksel bir farklılık bulunup bulunmadığı konusu araştırılmıştır. Yaşam doyumunun temelini oluşturan mutluluğun yakalanabilmesi için; öz yeterliliğin ortaya çıkarılıp, iş tatminini sağlaması, iş görenler üzerinde çok büyük önem taşımaktadır. Daha önce yapılan çalışmaların araştırma modelinde bağımlı değişkenin yaşam doyumu olduğu, bu çalışmada ise araşatırma insan kaynakları alanında yapıldığı için iş tatmininin bağımlı değişken olarak test edilmesi hedeflenmiştir.

Doğrudan otel işletmelerini ilgilendiren yaşam doyumu, iş tatmini ve öz yeterliliğin belirlenmesi yönündeki çalışmaların az olmasının yanında şehir otelinde çalışan iş görenlerin, konunun neresinde durdukları hususunda şimdiye kadar bir araştırma yapılmamış olması tez çalışmasının temel dürtüsü olmuştur.

Çalışmada, öz yeterlilik, yaşam doyumu ve iş tatmini ölçekleri arasında bir ilişki oluşturulmuş ve otel personeline değerletilerek endekste belirlenen anket maddelerinin personel üzerindeki etkileri ölçülmüştür. Bu bağlamda anket İstanbul bölgesi şehir otellerinde çalışan 230 personel ve yöneticiye uygulanmıştır.

İstatistiksel analizler sonucunda, otel işletmelerinde öz yeterlilik, yaşam doyumu ve iş tatmini arasında olumlu bir ilişki olduğu görülmüştür.

Araştırmadan, yaşam doyumu kavramı desteklenerek, iş tatminin sağlanması ve öz yeterliliğin bu iki kavrama aracılık ettiği sonucu çıkarılmıştır.

Anahtar Kavramlar: Öz yeterlilik, yaşam doyumu, iş tatmini

ABSTRACT

In this thesis, self efficacy, in hotel management was supported and the question of whether there was a link and a statistical difference between the attitudes towards the job satisfaction and the attainment of life satisfaction were researched. In order to be able to capture the happiness that forms the basis of life satisfaction self efficacy and job satisfaction.

Themain motivation of this thesis has been the fact that self efficacy, life satisfaction and job satisfaction directly concern hotel businesses and the lack of research on determining where employees are working at city hotels, as well as the lack of research on determining and indexing life satisfaction on this subject.

In thestudy, a link was established between self efficacy, life satisfaction and job satisfaction scales and the staff effects of the questionnaire items determined by the hotel staff were determined. In this context, 230 staff and managers working in İstanbul region city hotels were reached.

As a result of the statistical analysis, it is seen that there is a positive relation between self efficacy, life satisfaction and job satisfaction in hotel enterprises.

The result of this research is that the concept of self efficacy was supported and the result of evaluating these three terms together in order to achieve job satisfaction and reach life satisfaction was removed.

Key Concepts: Self efficacy, life satisfaction, job satisfaction.

İÇİNDEKİLER

Öz i
Abstract ii
İçindekiler iii
Tablolar Listesi v
Şekiller Listesi vi
I. GİRİŞ 1
A. Problem Cümlesi 2
B. Araştırmanın Amacı 3
C. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları 3
II. ALANYAZIN 5
A. İŞ TATMİNİ 5
1. İş Tatminine İlişkin Tanımlar 5
2. İş Tatmininin Önemi 6
3. İş Tatmini Kavramının Etkileri 8
4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler 11
5. İş Tatminin Boyutları 14
6. Hizmet Sektöründe İş Tatminin Önemi 17
7. İş Tatmininin Yarattığı Sonuçlar 19
B. YAŞAM DOYUMU 19
1. Yaşam Doyumuna İlişkin Tanımlar 20
2. Yaşam Doyumuna Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar 22
3. Yaşam Doyumu Etkileyen Etmenler 23
4. Yaşam Doyumunu Sağlamanın Yolları 24
C. ÖZ YETERLİLİK 25
1. Öz Yeterlilik Kavramına İlişkin Tanımlar 25
2. Öz Yeterlilik İnancının Önemi 26
3. Öz Yeterlilik İnancının Yönetimi 29
4. Öz Yeterlilik Algısının Sonuçları 29
D. İŞ TATMİNİ YAŞAM DOYUMU VE ÖZ YETERLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ 30
III. YÖNTEMBİLİM 34
A. Anakütle, Örneklem ve Örneklem Birimi 34
B. Ölçüm Aracı ve Kullanılan Değişkenler 34
C. Araştırmanın Tasarımı ve Modeli 35
D. Veri Analizi 36
1. Araştırmada Kullanılan İstatistiki Teknikler 37

2. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri 37
3. Araştırmanın Hipotezleri 37
E. Bulgular 41
1. Demografik Bulgular 41
2. İş Tatmini İle İlgili Bulgular 45
3. Yaşam Doyumu İle İlgili Bulgular 45
4. Öz Yeterlilik İle İlgili Bulgular 46
5. Hipotezlerin Sorgusu 47
6. İş Tatmini, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Korelasyonu 64
7. Hipotez Testleri Sonuçları Özet Tablosu 65
IV. SONUÇ VE ÖNERİLER 66
EKLER 69
Ek-A. Demografik Sorular 69
Ek-B. İş Doyumu Ölçeği 71
Ek-C. Yaşam Doyumu Ölçeği 72
Ek-D. Öz Yeterlilik Ölçeği 73
ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR 74

TABLOLAR LİSTESİ

TABLO 1. İŞ TATMİNİNİ ETKİLEYEN FAKTÖRLER 10

TABLO 2. İŞ TATMİNİ ÖLÇEKLERİNİN BOYUTLARI 15

TABLO 3. OTEL İŞLETMELERİNDE İŞ TATMİNİ VE TATMİNSİZLİĞİNE ETKİ EDEN FAKTÖRLER 18

TABLO 4. ÖZ YETERLİLİĞİ DÜŞÜK VE YÜKSEK OLAN BİREYLER 28

TABLO 5.CİNSİYET DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 42

TABLO 6. YAŞ DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 42

TABLO 7. EĞİTİM SEVİYESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 43

TABLO 8. MEDENİ DURUM DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 43

TABLO 9. POZİSYON DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 44

TABLO 10. ÇALIŞMA SÜRESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 44

TABLO 11. İŞ TECRÜBESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE VERİLER 44

TABLO 12. İŞ TATMİNİ İLE İLGİLİ BULGULAR 45

TABLO 13. YAŞAM DOYUMU İLE İLGİLİ BULGULAR 46

TABLO 14. ÖZ YETERLİLİK İLE İLGİLİ BULGULARI 46

TABLO 15. İŞ TATMİNİ VE YAŞAM DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİYE GÖRE KORELASYON ÇÖZÜMLEMESİ 47

TABLO 16. YAŞAM DOYUMU VE ÖZ YETERLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİYE GÖRE KORELASYON ÇÖZÜMLEMESİ 49

TABLO 17. ÖZ YETERLİLİK VE İŞ TATMİNİ ARASINDAKİ İLİŞKİYE GÖRE KORELASYON ÇÖZÜMLEMESİ 50

TABLO 18. ÖZ YETERLİLİK PUANLARININ YAŞ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLEMESİ 51

TABLO 19. ÖZ YETERLİLİK PUANLARININ EĞİTİM DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 52

TABLO 20. ÖZ YETERLİLİK PUANLARININ ÇALIŞMA SÜRESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 53

TABLO 21. ÖZ YETERLİLİK PUANLARININ OTELDEKİ POZİSYON DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 54

TABLO 22. YAŞAM DOYUMU PUANLARININ YAŞ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLEMESİ 55

TABLO 23. YAŞAM DOYUMU PUANLARININ EĞİTİM SEVİYESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 56

TABLO 24. YAŞAM DOYUMU DEĞERLERİNİN ÇALIŞMA SÜRESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 57

TABLO 25.YAŞAM DOYUMU PUANLARININ OTELDEKİ POZİSYON DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 58

TABLO 26. İŞ TATMİNİ PUANLARININ YAŞ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLEMESİ 59

TABLO 27. İŞ TATMİNİ PUANLARININ EĞİTİM SEVİYESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 61

TABLO 28. İŞ TATMİNİ PUANLARININ ÇALIŞMA SÜRESİ DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 61

TABLO 29. İŞ TATMİNİ PUANLARININ OTELDEKİ POZİSYON DEĞİŞKENİNE GÖRE ÇÖZÜMLENMESİ 62

TABLO 30. ÜÇ KAVRAMSAL YAPI VE ALT BOYUTLARINA İLİŞKİN KORELASYON ANALİZİ 64

ŞEKİLLER LİSTESİ

ŞEKİL 1. İŞ TATMİNİNİN BELİRLEYİCİLERİ. 13

ŞEKİL 2. ARAŞTIRMANIN MODELİ. 36

ŞEKİL 3. HİPOTEZ TESTLERİ SONUÇLARI. 65

I. GİRİŞ

Hizmet sektörünün en önemli işletmelerinin başında oteller gelmektedir. Otel işlemeleri misafire yirmi dört saat kesintisiz hizmet vermek durumundadır. Hizmet vermek için çalışanların işlerini kolaylaştıracak teknoloji ne kadar gelişmiş olursa olsun otel işletmeleri emek yoğun olarak çalışmaktadır. Çünkü hizmet, insan emeğine ve çabasına bağlıdır. Bu durumda hizmet verenin önemi bir kat daha artmaktadır. İşin içine insan faktörü girince düşünceler, duygular ve ihtiyaçlar da önem kazanmaktadır. Konaklama için gelen misafir her ne olursa olsun iyi karşılanmalı ve ağırlanmalıdır. Otel işletmeleri, iş yerinde verimi arttırmak için, iş görenlerin duyguları olduğu bilinciyle hareket etmelidirler. Otel işletmelerinde, çalışanlar ile misafirler birebir iletişim halinde bulunur ve çalışanın, hizmet verirken olumlu ya da olumsuz elektriği ister istemez gelen misafiri etkiler. İşletmelere düşen görev; misafirin memnun ayrılması için öncelikle çalışanını maddi ve manevi yönde desteklemek, yaptığı işi ve çalıştığı iş yerini sahiplenmesini sağlamak olmalıdır. Özellikle otel işletmelerinde çalışanlar, iş yerlerini benimseyip kendi evleri gibi kabullenirler ise gelen müşterilere de evlerine gelen misafirleri ağarlar gibi servis yapacaklardır.

Araştırmanın, alanyazın bölümünde üç kavram ve bu kavramların birbirleri ile olan ilişkileri incelenmiştir. Otel işletmeleri, verilen hizmetin kaynağının insan olduğunu göz önüne alarak çalışanlarının öz yeterlilik olarak adlandırılan, kişinin karşılaştığı herhangi bir durumu idare edebileceğine yani kapasitesine olan inancına güven duymaları gerekmektedir. Kişinin, karşılaştığı engelleri, bir başkası için zorlayıcı gibi görünen problemi çözebilceğine olan inancı sayesinde kolayca aşabilir. Önemli olan yapabileceğine olan inançlarıdır. İş verenin daima yanında olduğunu hisseden çalışandan, daha çok verim alınabileceği de bir gerçektir. Çalışanlar hayatının yarısından çoğunu, iş yerinde geçirmektedir. İş yerine isteyerek gelmesi ve işini severek yapması için iş tatmininin sağlanması önem kazanmaktadır. Misafire gece gündüz, yüz yüze servis veren otel işletmelerinin, iş tatmini sağlanmış çalışanlarla yollarına daha kolay devam ettikleri ya-

pılan çalışmalarda görülmektedir. Otel işletmeleri, kendi maddi ve manevi doyumunu elde etmek için, çalışanlarının iş tatminini önemsemeleri gerekmektedir. İş gören çalışırken sorunları değil sadece işi iyi yapmayı düşünürse fark yaratabilir. İşini geliştirmek için yeni fikirler yaratabilir. Öz yeterliliği desteklenen, iş tatmini sağlanan otel çalışanlarının yaşam doyumunu yakalama konusunda daha şanslı oldukları görülmüştür. Yaşam doyumu hissi içinde olan bireyler mutlu insan sınıfına girer ve dolayısı ile çevresine yansıması da olumlu olur. Çünkü mutluluk bulunduğu çevrede seyahat eder ve insanları yakınlaştırır. İnsanlar içinde bulunduğu sıcak ortamlarda rahat eder. Yaşam doyumunu yakalamış olan bir çalışanın tek sorunu misafiri nasıl memnun ederim olacaktır. Otellerdeki hizmetin amacıda gelen misafiri rahat ettirmektir.

Araştırmanın, yöntembilim bölümünde, İstanbul şehir otellerinde çalışan personelin iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik seviyeleri arasındaki ilişkiyi açığa çıkartmak amaçlanmıştır. İş tatmini ile yaşam doyumu, öz yeterlilik ile iş tatmini ve yaşam doyumu ile öz yeterlilik arasındaki ilişkinin, çalışanlar üzerindeki pozitif ve negatif yönlü ilişkisi belirtilmiştir.

Araştırmanın neticesinde, otel işletmelerinde iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik kavramları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların yaşam doyumunun, iş tatminine etkisi öz yeterliliğinde bu etkiye aracılık ettiği belirlenmiştir. Temeli çalışanın emeği ve çabasına dayanan otel işletmelerinin, varlığını sürdürebilmeleri ve istedikleri amaca ulaşabilmeleri için insan faktörü üzerine eğilmeleri gerekliliği ortaya çıkmıştır. Araştırmalarda, çalışanların öz yeterlilik, iş tatmini ve yaşam doyumunun karşılaşılan durumlara göre değişkenlik gösterdiği, süreklilik arz etmediği hatta yaşadıklarından, hissettikleri etkiye göre iniş çıkışlar yaşadıkları görülmüştür. İş yerindeki ufak bir aksilik bile insanın moralini bozmaya yetmektedir. İş verenler çalışanların üzerinden ellerini çekmemeli ve desteklerini hissettirmelidirler. Çünkü kolay kolay kalifiye eleman bulunamadığı bilinmektedir. Varolan personeli kaçırmamak için üstlerine düşenleri yapmalılar. Kısacası iş verenler bireylerin ne hissettikleri ve ne düşündüklerini anlamalıdırlar.

A. PROBLEM CÜMLESİ

Çalışmanın problem cümlesi, ”İstanbul da faaliyet gösteren şehir otellerinde çalışanların yaşam doyumunun, iş tatminine etkisi öz yeterliliğinde bu etkiye aracılık ettiğidir. ”Ya-

şam doyumu güçlü olan iş görenin iş tatminin de güçlü olduğu varsayılmaktadır. Araştırmada gözlemlere dayalı bu öngörünün doğru olup olmadığı sınanmıştır.

B. ARAŞTIRMANIN AMACI

Araştırmanın amacı; İstanbul ili, şehir otel işletmelerinde yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin aracılık rolünün belirlenmesidir. Bununla birlikte demografik unsurların da iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik ile ilişkisini ortaya koymak hedeflenmektedir. Bu durumu göz önünde bulundurarak şehir otelciliğinde etkinlik gösteren iş veren ve yöneticiler, iş görenlerin tatmini ile ilgili güçlü ve zayıf yönleri ortaya çıkarılmış olacaktır.

İş görenlerin, iş tatmini algılarını etkileyen bazı değişkenler vardır. Yapılan araştırmada iş tatminin alt boyutları, demografik faktörler, ücret ve sosyal güvenlik, çalışma ortamının fiziki koşulları, yönetim, çalışma süresi olarak belirlenmiştir. Bu çalışma ile bu üç kavramın birbiriyle olan ilişkisi ve bu kavramların alt boyutları arasındaki ilişki düzeyi belirlenmeye çalışılmıştır.

Bununla birlikte araştırmada üç kavramsal yapı arasındaki ilişki belirlenirken demografik değişkenlerin kavramsal yapılar üzerindeki etkisi de belirlenmeye çalışılmıştır. Burada çalışanların cinsiyet, yaş aralığı, eğitim durumu, medeni hali, işletmedeki pozisyonu ve toplam iş tecrübesinin üç kavramsal yapıyı nasıl etkilediğinin tespit edilmesi amaçlanmıştır.

Araştırma neticesinde ulaşılmak istenen sonuç; iş görenlerin yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin de aracılık etmesidir.

C. ARAŞTIRMANIN KAPSAMI VE KISITLARI

Çalışma, İstanbul şehir otelciliği sektöründe etkinlik gösteren dört otelin beyaz ve mavi yakalı personelinden oluşmaktadır. Mavi yakalı personeller, İstanbul otelcilik sektöründe etkinlik gösteren otellerde, sahada görevlendirilen daha çok beden gücüne dayalı faaliyet gösteren iş görenden oluşmaktadır. Beyaz yakalı olarak belirtilen personeller ise İstanbul otelcilik sektörüne yönelik faaliyet gösteren işletmelerde görevlendirilen yönetici ve idari iş görenlerden oluşmaktadır.

Araştırmada otelcilik sektöründe faaliyet gösteren dört otelden anket uygulana-

bilmesi için izin alınmış ve istatistiksel analizleri yapılmıştır. Dört otelin toplam beyaz yakalı iş göreni 147, toplam mavi yakalı iş göreni ise 83 olarak belirlenmiştir. Çalışmadaki anket, toplam 230 iş gören üzerinde uygulanmıştır.

Araştırmaya katılan oteller katılımcıların bireysel kimliğini ve otel kimliğini ortaya çıkaracak bilgilerin yer almasını istememektedirler. Ayrıca çalışma sonucunun güvenilirliği açısından da bireysel kimlik ve otel kimliğinin belirtilmemesi uygun görülmüştür. Çalışmanın diğer şehirlerde uygulanması, konunun üzerinde daha geniş bilgilendirme yapılmasına katkı sağlayabilir. Bunun yanı sıra anket uygulanan çalışan sayısının arttırılması yine daha farklı yorumlar ve deneyimler ortaya koyabilir.

II. ALANYAZIN

Araştırmanın bu bölümünde, araştırmaya konu olan yaşam doyumu, iş tatmini ve öz yeterliliğin kavramsal çerçevesi incelenmiştir. Daha önce yapılmış olan araştırmalar ışığında bu üç kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi ortaya koymak hedeflenmiştir. Üç kavramsal yapı arasında yapılan genel değerlendirme sonrasında yöntembilim bölümünde değerlendirmenin güçlü ve zayıf yönleri test edilmiştir.

A. İŞ TATMİNİ

İş tatmini ile yapılan çalışmalar araştırıldığında, iş görenin çalıştığı iş yerinde işveren tarafından gereken ortamın sağlanması, yapılan işe uygun maaş, maaşa eklenen ek kazançlar, terfi imkanı, arkadaşlık ilişkilerinin iyi olması ile birlikte, çalışanın duygularının göz önünde tutulması ve iş görenin de iş veren tarafından kendisine sağlanan imkanlar dahilinde yaptığı işe ve iş yerine sahip çıkması olarak görülebilir.

1. İş Tatminine İlişkin Tanımlar

Çalışma hayatı yaşamın çok büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Kişinin günde yaklaşık sekiz saati iş yerinde geçmektedir. Çoğunlukla işten çıktıktan sonra bile işle ilgili düşünceler bireyi meşgul etmektedir. Bazı meslekler vardır ki mesai saatleri dışında da çalışanlar iş yerlerine çağırılabilmektedir. İşin, çalışanların hayatlarını sürdürebilmeleri ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için gereken maddi kazanç, toplum içindeki diğer insanlarla iyi ilişkiler kurmak, bireyin duyguları ve hareketleri üzerinde olumlu etki yarattığı tartışılmazdır (Lindgren, 2011).

İş tatmini verilen emeğin, gösterilen çabanın manevi olarak ödülüdür. Bireyin yaptığı işten memnun olması ve keyif alması halidir. Çalışanın yaptığı işe karşı bakış açısıdır. İş tatmini bir çok şekilde tarif edilebilir; iş tatmini yapılan iş ile çalışanın kan uyumudur (Akıncı, 2002). Birey sevdiği ve yapmak istediği işi yapabiliyorsa daha çok çaba gösterecek, daha çok keyif alacak, performansı daha iyi olacağı için ödüllendirile-

cek, dolayısı ile iş tatmini sağlanması kaçınılmaz olacaktır.

Alanyazın bölümünde görüleceği üzere, iş tatmini hususunda farklı tanımlamalar mevcuttur. Yapılan bu tanımlamalar araştırmacıların üzerinde çalışmış oldukları konulara ve fikirlerine göre farklılık göstermektedir. Spector (1996) tarafından şu tanımın yapıldığı görülmüştür:

İş tatmini, en basit haliyle insanların işinden hoşlanma derecesidir (s.9).

İş tatmini ile ilgili birçok tanımlama yapılmıştır; çalışan kişinin, emek verdiği işten umduğu ile iş bitiminde elde ettiği kazançtır (Locke, 2014), başka bir tanımda ise çalışanın yaptığı işe karşı hissettiği duyguların tümüdür diye ifade edilmiştir (Feldman, 2012).

İş tatmini başka bir anlatımda; işgörenin alın teri ile bilgi birikimini ortaya koyarak zamanını harcadığı işinden, maddi ve manevi tatmin olmasıdır ya da emeğinin karşılığını almasıdır gibi bir çok şekilde tanımlanabilir.

İşletme, çalışanının ümit ettiği ile gerçekleşenin karşılaştırmasını yapması ve hissettiği reaksiyonudur denilebilir (Oshagbemi, 2011). Locke (2014) anlatımına göre çalışan kişilerin yetenek yönetimini başarı ile sağlamaları, içinde bulunduğu durumdan memnun olma haline neden olur. Bu durumun adı iş tatminidir ve iş tatminini elde etmek için; çalışan kişinin iş hayatına olan bakış açısının pozitif bir önsezi ile yorumlanmasıdır (Testa, 2013). Çalışanlar olumlu bir bakış açısıyla yola çıktıklarında sonuçta pozitif olmaktadır.

İş tatmini bireyin, iş piyasasında verilen emeğin karşılığında yakalamak istediği, kaygıdan kurtulup, zihninin rahata ermesi halidir. Zihnin rahata ermesi için ise; işin yapılış şeklinin, iş verenin, iş yerinin ve kazancın bir bütün olarak çalışanın istekleri ile bağlantılı olması gerekir (Cribbin, 2011). Bireyin iş yerinden, hakettiği alacakları konusunda ancak kafası rahat olursa, iş verende aynı oranda kazanabilir aksi halde iş gören emeğini sakınacağı için her iki taraf içinde bir kazanç söz konusu olmayacaktır.

2. İş Tatmininin Önemi

Çalışanlar yaşamlarını işleri sayesinde devam ettirirler, kendilerine ve ailelerine çalıştıkları işten kazanımları sayesinde fayda sağlamaktadırlar. Hem iş görenin hemde bakmak-

la yükümlü olduklarının ihtiyaçları zamanında karşılanırsa bir memnuniyet söz konusu olabilir. Gecikme yaşanması halinde, bu durum iş gören için sıkıntı yaratır dolayısı ile yaşanılan sıkıntı işletmeye de yansır.

İş, aynı zamanda kişinin toplumda kabul görmesinin bir göstergesidir. İş sahibi biriyle işsiz olan birine bakış açısı farklı olur. İşi olanın gücüde olur, sözüne itibar da edilir. Bu durum işi olduğu süre için geçerlidir. Çalışanın işini kaybetmesi durumunda insanların gözündeki değeri de düşer. Genellikle işe yaramaz, yetersiz olduğu hissettirilir. Bu da gösteriyor ki iş, bir statü göstergesidir, durum böyle olunca yapılan işten alınacak tatmin çok büyük önem taşımaktadır.

İş, bireyin hayatının büyük bölümünde yoğunlaştığı yer olduğu bir gerçektir. Hatta bazıları için ise daha da fazlasıdır. Birçok kişi kendini, işi ile ifade etmektedir. İşlerini tamamladıklarında bile dinlenme saatlerini iş yerinde geçirenler bulunmaktadır (Sertçe, 2015). Çalışanın işini kaybetmesi durumunda insanların gözündeki değeri de düşer. Genellikle işe yaramaz, yetersiz olduğu hissettirilir. İş hayatının iyi olması, bireyin bütün yaşamına dalga dalga yayılır. Hal böyle olunca kişinin işsiz kalması, umudunun sönmesi anlamına gelir. Kişinin işinden dolayı gelecek ile ilgili planlar yapabilmesi, yine işi nedeniyle saygınlık kazanması, çevresine pozitif bakmasına ve karşılaştığı sorunları yapıcı bir mantıkla çözmesini sağlar. Bireyin işini kaybetmesi durumda kişi boşluğa düşer ve psikolojisi bozulur. Kendisine ve çevresine faydası olmaz.

İş, çalışanın para kazandığı yer olmasının yanı sıra; birey işini iyi yapıyorsa ve işinden dolayı mutluysa, beğeniliyorsa, değer görüyorsa, işini iyi yapmasından dolayı ünlendiyse, kendini doğal olarak iyi hissedecektir ve işi konusunda da tatmin olacaktır (Loscocco, 2001). Herkes tarafından işi dolayısıyla tanınan biri olmak, aranan bir çalışan olmak, kişinin kendine olan saygısını arttırır. Hem morali iyi olur hemde çalışma isteği artar.

İş tatmininin varolduğu iş yerinde, algısı açık ve yaşadığı duyguları paylaşabilen çalışanlar vardır. Dolayısı ile bu kişiler etrafında olup bitenleri net bir şekilde anlayabilirler. İş tatmini sağlanması halinde, yansıması da olumlu olurken tatminsizlik durumunda çalışanı ruhsal olarak incitir ve üzer.

Çalışanın, tüm yaşamının yarısından fazlasını iş yerinde geçirdiğini varsayarsak iş çevresinde ve iş arkadaşları arasında da varolma mücadelesi çok önemlidir. Kişinin

kendini kanıtlaması bir yana, kazandığı başarıyı ve çevresi üzerindeki kredisini devam ettirmesi gerekmektedir.

3. İş Tatmini Kavramının Etkileri

İş tatmininin iş veren açısından önemine bakıldığı zaman, çalışan kişinin yetenek yönetimini yapabilmesi, işletmenin hedeflediği başarıyı kazanmasının en büyük nedenidir ve elde edilen başarının devam etmesi iş tatmininin sağlanması ile olur (İmamoğlu, Erat, & Erdil, 2015). Kabiliyetli çalışanı elde tutmak için, iş verenin sunduğu cazip koşullar kesintiye uğramadan, hatta artarak devam etmelidir. Böylece karşılıklı doyum oluşmuş olur.

İşletmelerin; iş tatminini sağlanmasını bir kenara bırakıp önemsemez ise, yetişmiş elemanlarını elinden kaçırır, sürekli işten çıkma sorunu yaşanır ki, bu durumda maliyeti ortaya çıkarır, yapılan işin kalitesi bozulacağı için servisten memnun kalmayan misafir gelmeyecektir. Çünkü misafir çıkan sorunlara değil, verdiği paranın karşılığında iyi bir hizmet beklemektedir. İş veren içerdeki sorunlarla uğraşmaktan rakiplerine odaklanamayacağı için büyüme ve kârlılık hayalleri suya düşecektir. Hizmet sektöründeki birçok işletme bu gibi sorunların altından kalkamadığı için kapatılmıştır.

Bazı mesleklerde, örneğin; turizm sektöründe hizmet veren kişi, verilen hizmet karşılığında ücret ödeyen misafire özel bir servis vermek durumundadır. Yani hizmet sektöründe karşılıklı ve yakın çalışmak gerekir. Bu tip iş yerlerinde, iş tatmini sağlanmış kişi müşteriye olumlu ve güler yüzlü bir davranış sergilerken tatmin konusunda eksiklik yaşayan çalışan, aldığı hizmet karşısında ücret ödeyen kişiye hak etmediği bir tavır sergileyebilmektedir. Morali bozuk olan kişi kolay kolay kendini toplayamayacağı için hizmet kalitesi ve verim de düşük olacaktır.

İş tatmini sadece çalışanı etkilemez, iş verenin de kazancını direkt etkiler. Bu nedenledir ki iş tatmini, iş sektöründe önemsenmesi gereken bir kavramdır . İş vereni de, çalışanı da etkileyen en önemli unsur olduğu tartışılmaz. Her iki taraf da kendi ölçülerinde kazanmak ister. Burada dikkat edilmesi gereken tarafların isteklerine ve duygularına önem vermektir. İş tatminini sağlayan işletmenin, istenen sonucu yakalamış ve güvenilir olduğunun işaretidir. İşletmenin saygınlığı açısından da büyük önem taşımaktadır.

İş tatmini bütün sektörler ve çalışanlar için önemlidir. Hizmet sektörü çalışanları için ise çok daha önemlidir. Çalışanın işine alışması ve sevmesi önem taşımaktadır. Yaşanan tatmin ya da tatminsizlik, hizmet veren ile hizmeti alanın yakın iletişim içinde olduğu mesleklerde, örneğin; otel işletmelerinde, çalışanın hareketlerinden belli olacağı için hizmet edilene yani misafire yansır. İş tatmini sağlanan personel pozitif enerji yayarken, tatmin sağlamayan personel ise ne kadar dikkat ederse etsin, negatif enerjisi ile müşteriyi rahatsız edebileceği düşünülebilir.

İş tatminin, çalışanlar üzerindeki etkilerine bakıldığı zaman, iş tatmini şartlara bağlı olarak değişkenlik gösteren bir değerlendirme yeteneğidir. İş tatmini yaşanılan şartların şiddetine göre azalmakta veya artmaktadır. Süreklilik hali yoktur. Hatta gerçekleşen aynı olay farklı zaman diliminde yaşansa, bireyin ikisine de vereceği tepki bile aynı olmamaktadır. Kişinin içinde bulunduğu rahatlık ortamının ortadan kalkması halinde, devam etmesini istediği ılımlı ve doygunluk veren coşkuyu yaşayamayınca mutsuz olacaktır, hissedilen mutsuzluk ise cemiyet içindeki hayatına isteksizlik olarak yansıyacaktır (Aşık N. , 2013).

İş tatmini aynı şartlarda çalışan personelin bile isteklerine ve sezgilerine göre farklılık gösterir. Kişiye özel farkında olma, hissetme durumudur. Kişi kendisi için neyin önemli olduğuna karar verir ve buna göre hareket eder. Kişinin algıladığını hissetmesi olduğu için ruhsal açıdan da bir tatmin olması söz konusudur. İş tatminini araştırırken işi çeşitli yönleri ile ele almak gerektiği görülmüştür. Şöyle ki; çalışan kişi yaptığı işin bir kısmından tatmin olurken diğer bir kısmını tatmin açısından yetersiz görebilmektedir. Yani işin tamamından memnun olacak ya da olmayacak diye bir sonuca varılamamaktadır. Ayrıca bir süre önce tatmin olduğundan daha sonra yeterli görmeyip tatmin olmayabilir (Dönmez & Bildir, 2014).

Robbins (1989) iş tatminini çalışanın yaptığı işin bütününde ne gördüğü ile alakalıdır diye tanımlamıştır. Çalışanın iş doyumu ya da doyumsuzluğu yaptığı işe direkt olarak yansır. Devamlı olarak aklını meşgul eder. İş tatminin sağlanması halinde verilen hizmet olumlu olacaktır. İşinden memnun olan çalışan iş yerine daha bağlı olacağı gibi, iş yerinden ayrılmayı da aklına getirmeyecektir. İş görenlerin, iş yerlerinde yakaladıkları tatmin ya da tatminsizlik, işlerini etkilediği gibi ister istemez iş dışındaki hayatlarını da olumlu ya da olumsuz etkiler yarattığı görülmektedir (Özalp & Kırel, 2013). Mesai bitse

bile iş yerinde yaşananların etkileri hemen silinmez. Kişi yaşadığı sorunla ya da tatmin duygusu ile beraber iş yerinden ayrılır. Nereye giderse gitsin gün içerisinde yaşadıkları bireyi meşgul etmektedir.

İş konusunda rahata ulaşmak, çalışanı fiziksel ve psikolojik olarak olumlu etkiler fakat çalışanın rahatının bozulması, nefes alamama, baş ağrısı, yemek yiyememe, bulantı gibi fiziksel, çarpıntı, üzüntü, duygusal çöküş gibi psikolojik sağlık sorunları yaratabilir (Türk, 2009). Vücudun dengesini alt üst edecek kadar sıhhati bozulan kişinin başarma isteği de, gücü de olmayacaktır. İş doyumsuzluğu, çalışanın üzerinde yarattığı üzüntü ve sıkıntı, hastalık tetikleyeceği ve iş verimliliği açısından da doğal olarak istenileni verememe halidir. Sık sık devamsızlık yapma, işte dikkatsizlik, işi ağırdan alma ve işten zevk almama gibi durumlar oluşacaktır (Reyes, 2015). Huzursuzluk durumunun devamı halinde mutsuz, içine kapanık insan grupları etrafa negatif dalgalar yayacaklar ve mutsuzlukları ile diğer insaları da etkileyeceklerdir.

İnsan faktörü işin içine girince duygu kavramı önem kazanmaktadır. İş verenler makine ile değil bir insan ile çalıştıklarını daima hatırlamalı, çalışanların emeğini kullanmak sureti ile kazanç sağlayacaklarsa, onların ihtiyaç duydukları iş tatmini için dikkat etmelidirler (Tarlan, 2014). İnsan ihtiyacını hissettiği motivasyon olmadan yapacağı işte ilerleme kaydedemez.

Tablo 1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Kişisel Faktörler	Genetik Eğilim Aile Faktörü Eğitsel Faktörler Sosyo-kültürel Faktörler Değer Yargıları İş Hayatı
Örgütsel Düzenlemeler	İş Analizi İş Gerekleri İş Değerlemesi
Örgüt Kültürü	Yönetim Tarzı Kişiler Arası İlişkiler Bilgi Akışı Yetki Devri Kararlara Katılım Terfi ve Ödüllendirme
Genel Örgütsel Faktörler	Ücret İş Güvencesi

İş Özelliği
İş Disiplini
Sosyal Olanaklar
Fiziki Koşullar

Kaynak:Akıncı,*Turizm Sektöründe İsgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler*, Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Antalya, 2002, s. 6.

4. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini birden fazla unsurun biraraya gelmesi ile oluşan bir kavramdır. Belirli tek bir sebepten söz edilemez.

Yapılan araştırmalarda iş tatmininin sağlanabilmesinde örgütlerin çabasının yetmediği, bireysel faktörlerinde büyük rol oynadığı görülmüştür. Akıncı (2002) çalışmasında Tablo 1' de görüldüğü gibi iş tatminini etkileyen faktörleri sıralamıştır. İş tatminini etkileyen faktörler genel hatlarıyla incelenir ise;

1. Maaş
2. İşin niteliği
3. İş yerindeki fiziki koşullar
4. Yönetim anlayışı
5. Mesai saatleri
6. Takım arkadaşları
7. Duygu, düşünce ve bilgi aktarımı yapılabilmesi kısaca iletişim kurulabilmesi

İş tatminini etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler aşağıdaki gibi sıralanabilir:

Bireysel faktörler.İş tatminine ulaşmak için olması gereken şartlar incelendiğinde çalışanların kişilik özellikleri arasındaki farkların, beklentiyi yani iş tatmin derecesini de değiştirdiği görülmüştür. Çalışanın kişilik özellikleri yani bireysel faktörleri şöyle sıralayabiliriz:

1. Yaş
2. Cinsiyet
3. Eğitim seviyesi
4. Medeni durum

5. Çalışma süresi
6. Mesai arkadaşları ile iletişim
7. Ruh hali

İş tatmini sağlanması için birçok özelliğin biraraya toplanması gerekir. En ufak bir sapmada, azalma eğilimi göstereceği için çok hassas yaklaşılmalıdır. Örneğin; bireylerin kişilik özellikleri tatmin açısından inişli çıkışlı bir grafik çizer yani sabırlı yada aceleci olması, yapılan işin beğenilme derecesi, sakin ya da çabuk sinirlenen bir mizaca sahip olması, ayrıca işin kalitesi, lojman, kreş gibi olanaklar, iş güvenliği, kurumun bilinilirliği ve kuruluş özellikleri, çalışma şartları, karar alma sürecinde söz hakkı, iş tatmini üzerinde büyük rol oynar (Tengilimoğlu, 2005). Belirtilen iş tatminini etkileyen faktörlere bakıldığında, bu haklar sağlanır ise, çalışanların verimi de doğru orantılı olarak artmaya devam edecektir.

Çalışanın; genç veya yaşlı, görevde geçilen sürede eski veya yeni (Atik, 2011), kadın veya erkek (Dalaman & Can, 2010), evli veya bekar (Bowen, 2013), alınan eğitim seviyesi (Karadeniz & Yavuz, 2015), çalışanın işyeri ortamında karşı karşıya kaldığı ortam özellikleri örneğin; aydınlatma, sıcaklık ayarı, havalandırma, gürültü, nem oranı ve mekanın görünüşü (Chaplain, 1995), alınan maaş (Qiwen & Xiaofu, 2007), çalışma saatlerini birlikte geçiren kişi yada kişilerle olan olumlu ya da olumsuz ilişki (Tekoğul & Tolon, 2011), iş tatmini sağlamasının koşullarıdır. Ortam özellikleri yapılan işe göre değişiklikler gösterebilir ama insan ilişkileri her ortamda önem arz eder. Çalışanların birbirine, iş verenin hepsine desteği olumlu sonuçlar doğurur.

*Örgütsel Faktörler***.**Yapılan işin niteliğini ve ustalığını kazanmış olan kişilerle çalışmak, iş yeri ortamının uygunluğu ve verilen ücretin yeterliliği de çalışanın iş tatmini üzerinde büyük rol oynar. Çalışanlar arasındaki dengenin korunması ve adaletin sağlanması iş verenin görevidir. Bir çalışan, kendini diğer çalışandan daha değersiz hissetmemelidir. İşletmelerin iş tatminini arttırmak için, çalışanların çalışma isteğini artıracak gücü güdüleyecek organizasyonlar yapması da bir yöntem olarak karşımıza çıkmaktadır (Bozkurt & Bozkurt, 2016).

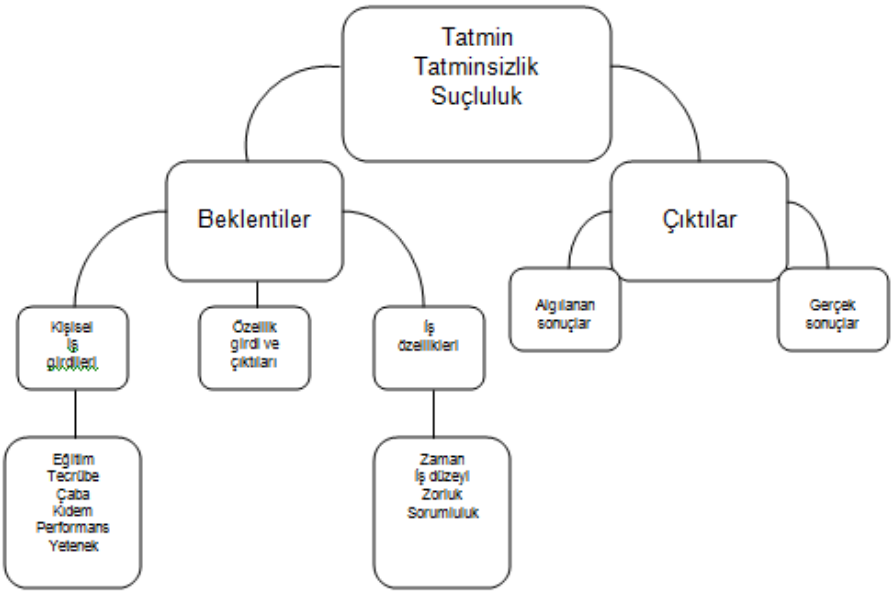
İş verenler, bütün çalışanlarına aynı mesafeden yaklaşmalıdırlar. Çalışanların üzerinden kazanç sağlamayı hedefleyen işletmeler ise insana yatırım yapmalıdırlar. Ça-

lışanların işlerini daha iyi yapmaları için en basit yöntem örneğin; çalışan çocuğunu kreşe bırakabileceğini bilirse ya da izin alması gerektiğinde arkadaşının onun yerine bakabileceğini bilirse iş tatmini yaşayacaktır.

İş yerinde yaşanan birtakım tatsız olaylar işinden memnun bir çalışana iş tatmini konusunda memnuniyetsiz bir tavır aldırabilir. Görüldüğü gibi iş tatminini sağlayan denge, hassas teraziye benzetilebilir.

İş verenlerin, çalışanı isteklendirip verimini artırmak için maaşa eklenecek fazladan ikramiye, başarılı çalışanı seçmek, bir üst göreve terfi imkanı sağlamaları çalışanları olumlu yönde etkileyecektir (İmamoğlu, Erat, & Erdil, 2015). İş verenin yapacağı bu tip ufak jestler diğer çalışanlarında motive olmasını sağlar. Çalışanların beklentileri karşılandığı sürece tatmin hissi içinde hizmet vermeye devam edecektir.

Lawyer (1994) çalışmasında, iş görenin işten beklentileri ve yapabildiği arasındaki farkı karşılaştırdığında ulaşılan doyumu aşağıda yer alan tabloda göstermektir. İşten beklediğimizle, almış olduğumuz verim eşit ise doyuma ulaşılmış olur. Eğer beklentilerimiz istemiş olduğumuz verimden yüksekse doyumsuzluğu meydana getirmektedir. Son olarak eğer beklentilerimiz verimimizden düşükse bu seferde suçluluk gibi duyguları hissederiz.



Şekil 1. İş tatmininin belirleyicileri.

Kaynak: Lawyer. Jossey-BassPublihers. San Francisco, 1994, 6

Bu çalışmalarla ulaşılan sonuçlara göre; iş tatmininin elde edilmesinde önemli etkisi olan örgütsel faktörler aşağıda sıralanmıştır;

1. Ücret: İş verenler, çalışanların yaptıkları işin gerçek değerini ödemeleri gerekmektedir. Çalışanın hem kendisinin hem de bakmakla yükümlü olduklarının ihtiyaçlarını kolayca karşılayacak maddi olanaklarının olması memnuniyeti artırır. Çalışanlar başkalarının aldığı parayı hedeflemekte ve kendi aldığı ücretle karşılaştırma eğilimindedirler. Ücret tatmini ile iş tatmini doğru orantılıdır.
2. Yükselme: Terfi etme hem maddi hem de manevi olarak kişiyi tatmin edecektir. Çalışanın gayretlerinin karşılığında işinde ilerleyeceğini bilmesi olumlu sonuç doğurur.
3. Yönetim: İdarecinin çalışanlara karşı sergilediği tutum, sorun çözümünde sağlayacağı kolaylık, gelen talepleri akılcı bir yolla değerlendirmesi tatmin açısından pozitif ilerleme sağlar.
4. Ek imkanlar: Çalışana verilen lojman, servis, yemek gibi sosyal imkanlar elde etmesi iş tatminini kolaylaştıracaktır. Kiraya, ulaşıma ya da yemek için ekstra harcama yapmayacak böylece tasarruf etme imkanı bulacaktır.
5. Ödüller: Belirlenen görevin üzerinde gösterilen çabaların takdir edilerek maaşa ek ödenmesi ya da başarılı çalışanların ilan edilmesi işe olumlu yansıyacaktır. Çünkü herkes fark edilmek ve takdir görmek ister.
6. İşleyiş prosedürleri: İş mekanizmasının, çalışma işleminin düzeni, idare edenin takındığı olumlu tavır çalışan üzerinde fark yaratır. Çözüm isteyen konulara pozitif yaklaşım, çözüme daha çabuk ulaştıracaktır.
7. İş arkadaşları: Ekip içerisinde genel olarak işleyiş konularında birbirlerine yardımcı olmaları ya da olmamaları tatmin düzeyini değiştirir. Grup ile yapılan çalışmalarda başarıya daha çabuk ulaşıldığı genel bir bilgidir.
8. İşin kendisi: İş yerinde sorumluluk alabilme, kişinin daha önceki tecrübelerine saygı gösterilmesi, söz hakkı gibi imkanları elde edebilmesi işi daha cazip hale getirecektir. Kişinin kendine olan güveni sürekli taze tutulduğunda işine daha sıkı sarılacaktır.
9. İletişim: Çalışanın duygu ve düşüncelerini paylaşabilmesi, yöneticileri ile konuşabilmeleri istenilen bir durumdur. İş verene ya da idarecilere ulaşamayan çalışanların sorunları üst üste birikerek kemikleşmekte ve çözülemez bir hal almaktadır.

5. İş Tatminin Boyutları

İş tatmininin boyutu denilince ilk akla gelen, yapılan işin bütününü kapsayan bir alan

düşünmemiz gerekir. Öncelikle çalışan bireyin işini sevmesi, benimsemesi ve yaptığı işin üzerinde kendini geliştirmek istemesi gerekmektedir. Bu sadece bireyin hissedebileceği, etrafına hareketleri ile belli edebileceği birşeydir. Bunun yanı sıra, çalışanın iş yerinde çalışanlar açısından eşitlik olduğuna inanması diğer önemli unsur olarak sayılabilir (Özalp & Kırel, 2013).

Karşılaşılan her sorun ya da zihni meşgul eden her düşünce, işi sekteye uğratır. Hiçbir iş veren de işinin aksamasını istemez. İş yerinde, doğruluğun olduğunu bilmenin verdiği güven bireyin olumlu davranışlar içine girmesini ve rahatlamasını sağlayacaktır ki böyle bir durum huzuru da beraberinde getirir.

Weiss ve arkadaşları (1967) çalışmasında iş tatmini ölçeklerinin genişliğini göstermiştir. Minnesota Ölçeği, dahil olduğu grupta en bilineni olduğu ve neredeyse tüm alanlarda kullanıldığı görülmektedir.

Tablo 2. İş Tatmini Ölçeklerinin Boyutları

MSQ (20 Boyut)	Maaş
	Özgür ortam
	Özgünlük
	Sosyal pozisyon
	Üstler (Sosyal İlişkiler)
	Üstler (Teknik)
	Davranış değerleri
	Güvenli ortam
	Sosyal yardımlar
	Olgunluk
	Yetenek kullanımı
	İşveren politikaları
	Yetkinlik
	İleriye dönük hedefler
	Sorumluluk
	Takım arkadaşları
	İşyeri ortamı
	Kreatiflik
	Ödül
	Başarı
JSS (9 Boyut)	Maaş
	Yükseltme
	Haberleşme
	Yan Olanaklar
	Üstler
	İşveren yönetimi
	Takım arkadaşları

CSQ (8 Boyut)	Haberleşme olanakları
	Personelle haberleşme
	Örgütsel tamamiyet
	Haberleşmenin özellikleri
	Üstlerle haberleşme
	Ortak çalışma
	Kişisel sonuç
	Takım arkadaşlarıyla haberleşme
MOAQ (6 Boyut)	Maaş
	İş takım özellikleri
	Yapılan işin boyutu
	İşin yapısı
	Üstler
	İş hakkında tutum

Kaynak: Weiss, *Manuel forThe Minnesota SatisfactionQuestionnaire*, Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation, New York, 1967, s. 22

İş tatmini, çalışanın yaptığı işten elde edeceği kazanımlar bütünüdür. Bunun yanı sıra bireyin kazanımları sayesinde sosyal yaşamdan alacağı olumlu tepkilerde tatmin düzeyini arttıracaktır. Bu durumda çalışanı daha mutlu bir birey haline getirecektir. Olumlu tepkiler ve desteklemeler bireyin düşüncelerini ve bakış açısını da pozitif yönde etkileyecektir.

İş tatmini boyutları üç şekilde ele alınmaktadır:

İç tatmin. Bireyin çalışma esnasında hissettiği olumlu ya da olumsuz düşünce iç tatmini anlatmaktadır (Açıkalın, 2011). İç tatmin kişiye özeldir yani çalışanların hayatlarında yaşanan olaylara müdahale edecek hatta yön verecek olanın kendisi olduğu inancıdır (Kutanis, 2010). İş görenin çalışma esnasında hissettiğini zihninde karşılaştırıp belli bir kalıba uydurması ve nasıl davranacağına karar vermesi ile ilgilidir.

Dış tatmin.İş yerinin elinde olan ücret, yükselme ve iş güvencesi gibi çalışanlara sağlanan hukuksal, sosyal ve mali her türlü hak, dış tatmini açıklar (Açıkalın, 2011). Çalışanların hayatlarında yaşanan olayları kendi iradesinin dışında kader, nasip, tesadüf kabul etmesidir (Kutanis, 2010). Burada kişinin müdahale adına yapabileceği tek şey isteklerini talep etmesi ve eksikliklerin tamamlanmasıdır.

Genel tatmin.İç ve dış tatminin kapsadığı alanın bütünüdür denilebilir. İç tatmini yaşayan çalışan, kontrolü elinde tuttuğu için etrafı ile iletişimi daha güçlüdür. Çı-

karlarını gözetme konusunda dış tatmin hissi yaşayanlara göre daha etkilidir (Kutanis, 2010). Genel tatmini yakalamak için iç ve dış tatminin birlikte kullanılması gerekmektedir aksi halde bir taraf eksik kalırsa genel tatmin yorumlanamaz.

6. Hizmet Sektöründe İş Tatminin Önemi

Hizmet sektöründeki işletmeleri ele aldığımızda, otel işletmeleri diğer işletmelere göre farklılık gösterir. Otellerde yeme içmenin yanı sıra, belirli bir süre için konaklama hizmeti de vermektedirler. Bu durumda hizmet yirmi dört saat devam etmektedir. Konaklayan misafirlerin, değişik şehirlerden hatta ülkelerden gelmeleri, dilleri, dinleri, ırklarının farklılık göstermesi, farklı hayat tarzları, kültürleri, birbirinden değişik alışkanlıkları, maddi durumları, otelde bulunma nedenleri ele alınarak belli birtakım iş yeri kurallarının uygulanmasını sağlaması gerektiği açıkça görülmektedir (Korzay & Olalı, 2009).

Hizmet kapsamı geniş olan otel çalışanlarının konu ile ilgili eğitim almış olmaları ve hizmet vermek için fazladan emek vermeleri gerekir (Özcan, 2004). İş verenin üzerine düşen görev, çalışanı isteklendirecek, çabasını çoğaltacak olan iş tatmininin sağlanması olacaktır. Çalışan kişi, iş vereni tarafından korunup, kollandığını hissederse, hakkının verildiğine inanırsa, söz hakkı tanınırsa yani saygı görürse yaptığı işi sever ve sahiplenir.

Hizmet sektörünün çok büyük bölümünde insan faktörünün yerini herhangi bir araç, gereç ve teknoloji alamaz (Sökmen, 2011). Teknoloji, kullanıcısına işi yapmada kolaylık sağlar. Ama herkes tarafından bilindiği üzere duygu ve sıcak bir davranış veremez. Müşteri, istekle ve azimle işin yapıldığını, hizmet alımı süresinde karşıdan gelen olumlu duyguları hissetmek ister. Yani servis edilecek ürünü makinede hazırlayanda, bu hizmeti sunan da robot değil insandır. Yapılan ikram biçimi önce ruha sonra damağa hitap eder.

Herşeyin çok çabuk tüketildiği, beğenilerin anlık değiştiği bir zamanda yaşadığımız göz önüne alınırsa, ciddi bir yarış içinde olan otel işletmelerinin sunduğu ürünlerin niteliğinin yanı sıra o ürünün misafire nasıl servis edildiği de önem kazanmaktadır. Çalışanın iş tatminin sağlanması, hareketlerine de yansıyacaktır. İş verenlerin misafirlerin memnun ayrılmaları için çalışanlarını sadece işe odaklayacak, böylelikle verimi arttıracak iş tatminini sağlamaları gerekir. İş verenler, iş yerinde rahat ve huzurlu ortamı

hazırlayacak, böylece çalışanlarda gelen misafirlerin mutlu olması için ellerinden gelenin fazlasını yapmaya çaba göstereceklerdir.

Otellerde misafir memnuniyeti, yapılan sunumun kalitesi, işletmenin ulaşmak istediği maddi kazanç ve itibar ile doğru orantılıdır. İş verenlerin bu doğru orantıyı göz önüne alarak çalışanların maddi ve manevi iş tatmini konusuyla daha fazla ilgilenmeleri ve şartları iyileştirmenin işletmeye sağlayacağı artıları hesap etmeleri gerekir.

Çalışanın gösterdiği çaba ile hizmet veren otel işletmelerinde, insan faktörünün önemi yadsınamaz. İş yeri için başarı, aldığı hizmet karşılığında ücret ödeyen kişinin mutlu olmasına bağlıdır. Mutluluk bulaşıcıdır denir, insanlar iyi hizmet aldıkları mekanlarda mutlu olurlar, devamında da hem kendileri sık sık gelir hem de çevrelerindeki müşterileri işletmeye taşırlar. Bu nedenledir ki bazı işletmelerin müdavimleri vardır. Müşteriler gittikleri otellerde iyi karşılanmak, iyi ağarlanmak isterler. Almak istedikleri hizmet için doğal olarak zahmet çekmek, karışıklıklarla uğraşmak ve bekletilmek istemezler. Müşteri memnuniyeti denildiğinde saydığımız sıkıntıların olmadığı bir hizmetten bahsedilir. Sonuç olarak,misafir rahat ettiği yerin müdavimi olur.

Otel işletmelerinde, müşteriye yapılan servisin süreklilik arz ettiğini düşünürsek, olması gereken standartın korunması gerekmektedir. Çalışanların iş tatmini, düzenli sağlanırsa görevlerini hiç kuşkusuz özenle yapacaklardır. Müşteriye gösterilen özen otele kazanç olarak geri dönecektir.

Tablo 3. Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve Tatminsizliğine Etki Eden Faktörler

İş Tatminine Etki Eden Faktörler	İş Tatminine Etki Etmeyen Faktörler	İş Tatminsizliğinin Nedenleri
İşe Karşı İlgi	Çalışma Döngüsü	Yoğun Mesai saatleri
İş Verenle Bütün Olmak	Maaş	Yönetim Tarzı
Güven Ortamı	Grup İçi Haberleşme	Düşük Maaş
		Rekabet
		Çalışan Sorunları
		İşin Değeri
		Kendini Anlatamama

Kaynak: Pizam, A.,PredictingCareerSuccessandSatisfaction: A Study of HospitalityGraduates, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 2011, s. 14.

Önemli olan, otel işletmelerinin, çalışanın emeğine karşılık isteklerini dikkate alıp değerlendirmesidir. Bunun yanı sıra, otel işletmelerinde, mesai arkadaşlarının des-

teğini üzerinde hisseden çalışanın tepkisi yapıcı yönde olacaktır. Çalışanın ulaşmak istediği iş şartları oluşunca tatmini de sağlanacaktır. Umut ettiği iş şartlarının daha ileriye taşınması ile iş tatmin seviyesi de buna bağlı olarak artacaktır (Yang, 2010). Bu durum, otel işletmelerinin çalışanlarının istediklerini sağlamaları halinde kendi amaçladıklarına ulaşacaklarının bir göstergesidir.

Araştırmalarda, rastlanılan bir diğer noktada devamlı personel değiştiren otellerde yapılan işin niteliğinin zayıf olduğudur. Çalışanın, istedikleri ile karşılaştıkları farklı olunca personel devir oranı da yüksek olmaktadır. Nitelikli ve eğitimli kişiler iş tatminini sağlayamadıkları otellerle çalışmayı istememektedirler. Çalışmayı kabul edenler ise bu alanda yetersiz personellerdir. Misafirlerin isteklerine yetişemedikleri zamanda müşteriler memnun olmamaktadırlar. Otel işletmelerinin, niteliksiz personellerle yakalamak istedikleri itibarı da, maddi kazancı da kazanamayacakları bir gerçek olarak karşımıza çıkmaktadır.

7. İş Tatmininin Yarattığı Sonuçlar

Otel işletmelerinde sağlanan düzenin yürümesi için sürekli gelen şikayetlerle karşılaşmamak adına oteller, çalışanları için gerekli önlemleri almalılar ve iş tatmini sağlamalıdırlar. Otellerin iş tatmini konusunu ciddiye alıp, personelden sorumlu birime, sürekli iş tatmini konusunda kontrollerin yapılması gerekmektedir. Çıkan sonuçlar doğrultusunda, yapılacak işin aslına uygun nitelikli personel alınıp yetiştirilmesi, hayat şartlarına uygun ödeme yapılması, ikramiye ya da teşvik adı altında ek ödeme yapılması, söz hakkı verilmesi, işin yapımını destekleyen eğitimler verilmesi, işinde ilerleyebileceği imkanlar tanınması, koşulların ve gereksinimlerin hızla değişimi göz önüne alınarak değerlendirme yapılması, iş güvenliğinin sağlanması, iş tatmini sağlamasına olanak sağlayacaktır (Güven, 2009).

B. YAŞAM DOYUMU

Yaşam doyumu, bireyin kendi yaşamına ilişkin sahip olduğu genel yargı ve değerlendirmeler olarak tanımlanmaktadır. Öznel bir nitelik taşıyan yaşam doyumu yargılarının oluşmasında, bireyin kendi durumunu uygun bir standart olduğunu düşündüğü durumlarla karşılaştırması rol oynamaktadır. Durum böyle olunca, bireyin karşılaştığı olaylara bakış açısı çok önemlidir. Çoğu zaman olumlu bakmak iyi hissettirir. Çalışmanın bu bö-

lümünde, düşüncenin zihindeki soyut ve genel tasarımı olarak ele alınan yaşam doyumunun tanımına, yaşam doyumuna yönelik kuramsal yaklaşımlara, yaşam doyumunu etkileyen etmenlere ve yaşam doyumunu sağlamanın yollarına değinilmiştir.

1. Yaşam Doyumuna İlişkin Tanımlar

İnsanlar eskiden beri, mutluluğun anlamı, nasıl mutlu olunur sorusuna cevap aramaktadır. Hayatı, zorluklarına karşı katlanabilir yapan şartlar nasıl sağlanabilir sorusudur. Tüm bu soruların yanıtı insanın iç dünyasıyla ilgilidir.

Yaşam doyumu algısında, öncelikle kişinin kendini nasıl anladığı ve kendine verdiği önem derecesi yer alır. Bireyin tüm kişilik özellikleri, benlik kavramı olarak tanımlanır (Adam, 2004).

Yaşam doyumu, bireysel iyi oluş ile yani olumlu ya da olumsuz duygular ile yakından ilgilidir. Diener'e (1984) göre kişinin kendini iyi hissetmesi, içsel huzuru ve mutluluğu yaşaması, işlerin yolunda gitmesi, yaşam doyumuna ulaşma yolunda hızla ilerlemesini sağlar. Bireysel iyi oluş kişilik özelliğidir. Kişinin yaşadıklarını yorumlarken mutluyum diyebilmesi çok önemlidir. Hayatından bahsederken çoğunlukla yaşadığı olumlu olayları anlatması bireyin yaşam doyumu ile ilgili umut vermektedir. Bireysel iyi oluş olarak yansıyan sonucun alt yapısını, yaşam doyumu, yapıcı ve yıkıcı etkilenme oluşturur. Üzüntü, sıkıntı, kızgınlık, utanç, saldırganlık yıkıcı etkilenmeye örnek teşkil ederken, dikkat, itimat, coşku, beklenti, sevinç de yapıcı etkilenmeye örnek verilebilir. Yapıcı ve yıkıcı etkilenmeler neticesinde hissedilenler ise yaşam doyumunu ya da doyumsuzluğuna sebep olur (Eryılmaz, 2010).

Christopher (2014) yaşam doyumunu, kişinin aile içinde, iş yerinde ve arkadaş çevresinde kendi örneklerine göre niteliğini olumlu ya da olumsuz olmasını kabullenmesidir diye açıklar. Kişinin, umut ettiklerine kavuşması, isteklerini elde etmesi ve ihtiyaçlarının karşılanması doyuma ulaşmasını sağlayacaktır.

Neugarten (1961) yaşam doyumu kişinin umduğu ile bulduğu arasındaki memnuniyetin neticesidir diyerek bu kavramı açıklamıştır (Özer, 2010).

Bu istekler ve ihtiyaçlar, fiziksel olduğu gibi ruhsal yönden de desteklenmelidir. Bireyin yaşadığı olaylara yaklaşımı pozitif ise kendini kabullenir ve sever. Önemli olan kendine olan saygısı ve kendini önemli hissetmesidir. Yanlış ve doğrunun farkında olsa

da, beğenmediği yönleri bulunsada, eksiklerinin bilincinde olsa da yaşamın içindeki ayrımlara göre pozitif yaklaşımı ışığında kendine çıkar bir yol bulması da kendi kişiliğine olan saygıyı gösterir (Yörükoğlu, 2008).

Yaşam doyumu, yaşanılan hayatın bütün niteliğini, karşılaşılan olayların, kişinin üzerindeki pozitif ya da negatif etkisidir. Yaşamı yaşam yapan, bireyin ona bakış açısıdır. Onun gerçekte nasıl göründüğü değil, kişinin ne algıladığı ve nasıl gördüğüdür. Bireyin kendini telkin etmesi, yaşadıklarına olumlu tarafından bakabilmesi başarabilmesi çok önemlidir. Hayatı yaşanabilir hale getirmenin bir bölümü de bireyin yaşadığı hayatla barışık ve memnun olmasıdır.

Yaşam doyumu, kişinin hayatın kendine çizdiği yoldan memnun olma derecesidir. Yaşam doyumu, bireyin bütün hayatı boyunca iç dünyasında hissettiği etkileri aksettirir ve sevinç hissi uyandırır (Veentoven, 2015). O halde yaşam doyumunu yakalamış bireyler yaşadıkları mutluluk ve sevinç hissini etrafındakilere de yansıtacağı için bulundukları çevrede genel bir olumlu elektrik meydana gelecektir. Dolayısı ile yaşamında memnun insanlar arzu edilen doyuma ulaşabilirler.

Yaşam doyumunun ana kuralı olarak kabul edilen bireyin, önem verdiği herşeyin özelliklerinin iyi ya da kötü olduğuna sadece kendisinin karar vermesidir (Diener, 1985). Yaşam doyumunu yakalamak, bireyin bakış açısı ve standartları ile ilgili bir durumdur (Diener, 1985).

Veenhoven (2015), yaşam doyumu için, bireyin bütün hayatına baktığında yaşadığı olayların tamamını olumlu ya da olumsuz gelişmesi açısından ele aldığında, olumlu geliştiği yargısına varmasıdır (Selçukoğlu, 2006). Yaşam doyumu, kişinin hayat şartlarının bilinci ile kendi kıstaslarını kıyaslaması ve kendi hayatının değeri konusunda yargıya varmasıdır (Selçukoğlu, 2006).

Yaşam doyumu, bireylerin yaşamları boyunca kendileri için önemli olan, elde etmeleri halinde mutlu olacakları taleplerinin, önceliklerine göre, hangileri olduğunu idrak etmesi ve kafasında zihinsel ilerlemeden geçirip yorumlamasıdır (Diener, 1985).

Birey mutlu olduğunu hissettiğinde, güzel duygular içerisinde olduğunda, yoğun sevinç yaşadığında, doyum düzeyi artar. Bu durum tamamen kişi ile ilgili bir konudur (Diener, 1985). Kişinin iç dünyasının bakış açısı ve kişilik özellikleri ile ilgilidir. Bazı

insanların ne yaşanırsa yaşansın yaşama mutluluk penceresinden bakmayı başardığı görülmektedir.

Kişinin sezgi gücünü kullanabilmesi ve hislerini açıkça anlatabilmesi, hayata karşı devamlı olarak memnuniyetinin artmasını, çevresi ile iyi geçinmesini ve içinde bulunduğu yaşamdan zevk almasını sağlamaktadır. Bireyin hislerinde yaşadığı karışıklık, çevresi ile arasının bozulmasına, sinirsel ve bedensel yorgunluk olarak karşımıza çıkmaktadır (Tümkaya, 2008).

Kişi, bir işi üzerine aldığında, amacına ulaşacağına olan güveni, işi yapma gücünü tetikler ve istenilen sonuca ulaşmasına imkan tanır. Buradan anlaşılan kişinin kendine güveni tam ise istekle çalışır ve işin üstesinden gelir, kendine güven konusunda tereddüt yaşarsa yeterli gayreti gösteremez ve sonuç olumsuz olur (Nonis, 2012). Umut edilen sonuca ulaşmak her zaman yaşam doyumunu olumlu etkilediği bilinmektedir. Yaşam doyumu iş görenin yaşamını olumlu ya da olumsuz mutlaka etkiler.

2. Yaşam Doyumuna Yönelik Kuramsal Yaklaşımlar

Yaşam doyumunu ile ilgili altı kuram aşağıda açıklanmıştır;

Ereksel Kuram. Vilson'a (1960) göre, bireyin eksikliğini hissettiği isteklerin, giderilmesini mutluluk sebebi olarak kabul edildiği kuramdır (Yetim, 2013).

Yukarıdan Aşağı Kuramı. Kişinin kısa süreli aldığı zevk ya da üzüntüden yola çıkarak vardığı yargıyı bütün hayatına dağıtıp kendini memnun ya da zavallı olarak algılamasıdır. Tamamen kişinin ne anladığı ve nasıl yorumladığı üzerine kuruludur (Hsieh, 2011).

Aşağıdan Yukarı Kuramı. Kişi bütün hayatını ele aldığında, yakalanan yaşam doyumuna bakış açısını etkileyeceği, daha sonra yaşayacaklarına da yön vereceği düşüncesidir (Hsieh, 2011). Birey sadece mutlu olduğu zamanlara odaklanır ve zaman zaman yaşanan sevinçli olayları göz önüne alarak bütün hayatını doldurur. Bireyin ele aldığı şey mutlu ya da mutsuz olduğu anların hangisinin ağar bastığıdır (Öğütülmüş, 2010).

Aktivite Kuramı. Bu kuramda bireyi, yaşam doyumuna götüren mutluluğun se-

bebi olarak bireyin çevresiyle ilişkilerini belirleyen çalışmalar gösterilir (Yetim, 2013).

Yargı Kuramı. Bireyin bütün yaşadıklarını ele aldığında, hayati önem taşıdığına inandıklarının yapıcı ya da yıkıcı olması halinde, kişinin hissettiği duyguların tepkilerin ölçüsü yargı kuramının konusu içinde yer alır. Gerçekleşmesi tamamen zamana bağlı isteklerin seviyesi koyduğu hedeflerin ulaşılabilirliğine ve yaşamı süresince edindiği bilgilerle test ettiği tecrübelerle sınırlıdır (Yetim, 2013).

Bağ Kuramı. Bireyin önceden yaşadığı, tecrübe ettiği herhangi bir ya da birçok durumu; tanıma, yorumlama, açıklama, örneklendirme, analiz etme ve parçaların bir araya getirilerek bir bütün yaratmak için belirlenmiş şartlara göre uyarlamak bağ kuramları ile açıklanmaktadır. Kişinin önceden yaşayarak öğrendiği konuları zihinde saklama gücü ile ilgili yapılan araştırmalara göre mutlu kişiler yapıcı, mutsuz kişilerin ise yıkıcı ilişkiler kurdukları belirlenmiştir (Yetim, 2013).

3. Yaşam Doyumu Etkileyen Etmenler

Yaşam doyumunu anlamak için; bireyin yaşına, eğitimine, cinsiyetine, yaşanılan ortama, maddi kazancına, sosyal çevresine, çalıştığı işe ve iş yerine, bedensel ve ruhsal sağlığına, aile içinde kurduğu ilişkisine, hayata bakış açısına bakmak gerekir (Köker, 2001).

Yaşam doyumu konusunda bir hükme varmak için, kişinin sadece içinde bulunduğu koşullarını değil, bir bütün olarak hayatının tümünü göz önüne almak gerekir. Yaşam doyumunun sağlanması incelersek; bireyin bedensel, yaşadığı çevre ve ruhsal açıdan da sorunlarının çözülmüş olması gerektiği önem kazanmaktadır.

Yaşam doyumunun sağlanabilmesi için; kişinin sağlıklı olması yani herhangi bir hastalığının olmaması, kişinin bedensel olarak iyi hissetmesine dolayısıyla mutlu olmasına yardımcı olmaktadır. Sağlığı bozulan birey sadece hastalıktan kurtulmaya odaklanır ve başka hiçbir şey düşünemez.

Kişinin kim olduğu ve çevresi tarafından nasıl bilindiğinin ayrımını yapabilmesi yani tüm bunlara akıl erdirebilen birey kendi özelliklerini bilir ve varolan özelliklerini çevresine nasıl tanıttığının bilincindedir. Birey, kendisi hakkındaki düşüncelerini iyisi ile kötüsüyle kabullenip, kafasındaki düşüncelere ısınması gerekir çünkü kendini tahlil

ettiğinde beğenmediği özelliklerini de görecektir. Önemli olan kendisi hakkında vardığı sonuca sahip çıkması ve kendi kafasında yaptığı açıklamayı kabullenmesidir.

Olumsuzluklar karşısında şikayet etmeyip, sorunları büyütmemesi; hayatta herşey insanlar içindir, her an herşey olabilir, benimde başıma gelen bir başkasının başına gelebilir gibi düşüncelere takılmamak gerekir. Bunun yanı sıra aile içindeki iletişimin sağlanması ve bağların kuvvetli olması kişinin ailesine zaman ayırması, onların mutluluklarını paylaşıp dertlerine çare araması, beraber yapılacak etkinlikler, birey için onu düşünen insanların olduğunu bilmek yaşamını olumlu yönde etkileyecektir.

Bir işinin olması ve yaptığı işten memnun olması, bireylerin hayatlarının önemli bir bölümünü kapsamaktadır. Bir iş sahibi olmak bireyin toplum içindeki konumunu ve saygınlığını belirler. Ayrıca kendi seçtiği ve sevdiği işi yapabiliyor ise iş tatmini pozitif yönde bir ivme kazanır.

Kişinin kendisinin ve ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak için gereken ücretin miktarı da yaşam doyumunu yakından ilgilendirir. Her istediğini almaya maddi gücün yetmesi büyük bir sorunun ortadan kalkması anlamına gelir.

Pozitif birey, çevresindeki pürüzleri de yine pozitif bakış açısıyla, diğer insanları anlamaya yönelik yaklaşımı ile ortadan kaldırır. Bununla beraber sağlıklı ilişkiler kurabilir.

4. Yaşam Doyumunu Sağlamanın Yolları

Khakoove Dockery'in 2004'deki araştırmalarının üzerinde çalışarak, 2007'de yaptıkları çalışmalarla birlikte aktaran Özdevecioğlu ve Aktaş yaşam doyumu elde etmenin yolları konusundaki tespitlerini aşağıdaki şekilde düzenlemişler;

1. Bireylerin düşünce ve hareket serbestliğini sağlamak,
2. Yaşanılan toplumdaki herkesin eşit olduğuna inanılan bir ortam,
3. Yaşanan ya da tanık olunan olaylara ve kişilere ön yargı ile yaklaşmamak,
4. Yenilikleri hoş karşılamak,
5. Aktif olmak,
6. Bireylerin kendilerini ilgilendiren konularda üzerlerinde herhangi bir baskı hissetmeden karar verebilmesi,

7. Bireylerin bedensel ve psikolojik açıdan herhangi bir rahatsızlığının olmaması,
8. Bireylerin kendi çekirdek ailesini kurabilmesi, kendinin ve eşinin ailesiyle, arkadaş ortamında ilişki dengesini yakalayabilmek,
9. Yaşadığı yerde güvende olduğuna emin olmak,
10. Bireyin kendi yakınlarının dışında toplumun başka kesimlerinden insanlarla yakınlaşıp iletişim halinde olma imkanı yaratabilmesi,
11. Bireyin, sağlıklı bir görünüme kavuşmak ve zihinsel açıdan vücudu rahatlatmak için beden egzersizlerini yapma disiplini edinmesi,
12. Bireyin kafasındaki olumsuz düşünceleri, mantık çerçevesinde pozitif tarafından bakan bir bakış açısıyla ortadan kaldırabilmek (Özdevecioğlu, 2010).

C. ÖZ YETERLİLİK

Öz yeterlilik, bireyin herhangi bir işi yapabileceğine inanmasıdır. Kendisine, bilgisine ve işin altından kalkabileceğine güvenmesidir. Bandura (1997) tarafından irdelenen öz yeterlilik kavramı, kişilerin sorumlu olduğu işlevleri yaparken yeterliliği açısından da yapabileceğine olan inanç olarak tanımlanmıştır.

1. Öz Yeterlilik Kavramına İlişkin Tanımlar

Öz yeterlilik bireyin kendini programlaması ve belli bir plan dahilinde sonucun daima olumlu olması için öz yeterliğine güvenmesi gerektiğini bilmesi halidir. Birey sınırlarını bilir ve buna göre davranır (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik inancı, kişinin yapabilirim yada yapamam şeklindeki inancıdır. Evers (2007) tarafından şu tanım yapılmıştır:

> Bireyin kendine olan inancı, birikim ve kavrama yeteneğine sahip olmasına bağlı değildir. Eğitimsiz ve tecrübesiz biri bile şartlar neticesinde yapabileceğine inanabilir (s. 169).

Öz yeterliğini farkında olan bireyin, üstesinden gelmesi gereken durumu idare edecek kabiliyetinin olduğunu bilmesidir (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik sorun çözme kabiliyetidir ve zamanla gelişme gösterir (Bandura, 1997). Sürekli değişen şartlar gereği birey kendini geliştirmek zorunda kalır. Öz yeterlilik bilinci, bireylerin bütün yaşamındaki düzenini etkiler (Shunk, 2012). Öz yeterliliğe olan güvenin, bireyin davranışlarını direkt etkilediğini yapılan incelemeler göstermekte-

dir.

Bireyin yapması gereken çalışmaların üstesinden geleceğine olan inancına da öz yeterlilik denir. Bireye ilerleme kaydettiren, harekete geçiren güç, öz yeterlilik algısıdır. Zaman içerisinde tekrarlanan olaylar kişinin yeterlilik algısı kavramını geliştirmektir (Bandura, 1997).

Kişinin içinden gelen ve davranışa yönlendiren isteklerini, hafızasında kayıtlı olan bilgileri, tecrübeleri, önsezi ve toplum içindeki tutumu ile denetimini yapabileceğine ait olgunluk, şeklinde ifade edilir (Bandura, 1997).

2. Öz Yeterlilik İnancının Önemi

Hiçbir durum geçen zamana direnemez ve aynı kalamaz; şekli değişir, hızı değişir, verdiği etki değişir. Öz yeterliliğine güvenen kişi, kendi ustalığının bilincinde olduğu için neler yapabileceğini bilir.

Öz yeterlilik sahibi bireyin öz yeterliliğine gönülden bağlı olması da kendisi ile ilgili ilerlemesini ve uğraşının üstesinden gelmesini sağlar. Bu yeterliliğe güvenmek; kişinin amacı, arzuları, kendini nasıl programlayacağı, karşılaştığı problemlerle uğraşırken göstereceği çabanın üzerindeki en büyük güçtür ve en önemlisi ileride yaşanacaklara olan umudunu yönlendirir. İnsanın tercihlerini belirler, hayata olan bakış açısını, hislerini etkiler (Bandura, 1997).

Öz yeterliliğe sahip olanlar kendilerinden emin ve yapabilme inancı tam olan insanlardır. Öz yeterlilik algısına sahip bireylerin uğraş verdikleri, sorunları daha kolay çözdükleri ve bunun yanı sıra yeniliklere daha açık oldukları saptanmıştır (Blumenfeld, 2014).

Araştırmalar gösteriyor ki; kişi ne kadar bilgi donanımına ya da tecrübeye sahip olursa olsun öz yeterlilik inancı yoksa kesinlikle başarısız olur. Hatta bazı durumlarda işi yapmaya teşebbüs bile edemeyecektir (Özerkan, 2014).

Kişi sınırları bilir ve geliştirebilirse öz yeterlilik olumlu yönde etkilenir. Bireyin, etrafında yaşanan olayları yönlendirip, harekete geçirerek istediği sonucu alabileceğine olan güveni fark yaratır. Öz yeterlilik bir anda ortaya çıkmaz, kişinin çocukluk yıllarında aile içinde başlar, büyüdükçe gelişme gösterir. Yaş ilerledikçe artarak çoğalır ve ölene kadarda devam ettiği ortaya konulmuştur (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik algısının gün yüzüne çıkmasındaki etkenleri ele alırsak bunlar:

1. Hayatı boyunca eyleme geçirdiği bilgilerin tamamı
2. Kişinin yapmak istediklerini yapmış, öz yeterlilik algısına sahip insanları dikkatli ve planlı olarak ele alınıp incelemesi
3. Bireyin çevresindeki insanları yapabileceğine inandırması,
4. Kişinin hislerine güvenip başaracağına inanarak kendini sınamak istemesi olarak sıralayabiliriz (Akkoyunlu, 2010).

Birey yaptığı çalışmaları deneyimleme imkanı bulur ve başarılı olması halinde her defasında kavrama yeteneği olan güveni tazelenir, görevi yerine getirme gücü artar. En önemlisi deneyerek tecrübe ettiği bilgilerdir. (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik algısına sahip olan kişilerin; zamanla bir öncekinden daha zor görevler üstlendiği ve ulaşmak istedikleri amaca daha fazla ilgisinin arttığı görülmektedir. Bununla beraber aldığı kararda ısrarcı oldukları, engelleri aşmada gösterdikleri zorlu çaba, elde edilen sonuçlar açısından bekleneni vermektedir (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik seviyesinin sınanması, kişinin kendini tanımasında, karşılaştığı zorluklar karşısında, kritik durumlarda neler yapabileceğini görmesi açısından çok önemlidir (Yaman & Cansüngü, 2014).

Kişinin, neyi başarabileceğinden çok, kavrama yeteneği ve yapabileceği konusunda kendini ikna etmesinin önemli olduğu ortaya çıkmaktadır. İster kabiliyet olsun, ister ustalık, beceri ya da yetenek diye adlandırılan şey, uygun durumda ve zamanda kullanılırsa olumlu sonuç vermektedir.

Kişilerin kendileri gibi olan insanlarla kapasitesini kıyaslama eğiliminde olduğu bir gerçektir, bu da kişiye yön verir. Ayrıca başarmış insanların rehberliği kişinin de yapabileceğini düşünmesini sağlar.

Öz yeterliliği besleyen diğer bir etmen ise; kişinin samimiyetine güvendiği insanlar tarafından ikna edilerek yapabileceğine olan inancının desteklenmesidir ama burada dikkat edilmesi gereken; doğruyu yansıtmayan sözler söylenmesi, baskı yapmak, bireyin zihninde tasarladığı, ulaşmak istediği şeyi gerçekleştiremeyeceği gibi duygusal olarak da mutsuz edecektir.

Öncelikle kişinin kendisine inanması ve yapabileceklerini farkında olması gerekmektedir. Sonra görülecektir ki daha mutlu bireylerle verimli işler ortaya çıkacaktır.

Tablo 4. Öz Yeterliliği Düşük ve Yüksek Olan Bireyler

Öz Yeterlilik Yüksekse	Karmaşık durumlarla başa çıkabilme Sorunları çözebilme Kendine güven İş yerinde başarılı olabilme Sabırlı olabilme
Öz Yeterlilik Düşükse	Karmaşık durumlarla başa çıkamama Mutsuzluk Kendine güvenmeme Kolay pes etme Sabızsız olma Kendini yetersiz görme

Kaynak: Korkmaz İ.,Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi , *Pegama Yayınları*, 2012, s. 34.

Öz yeterlilik algısını sağlayan en önemli unsur ise kişinin hareketi yerine getireceği zaman ruhen ve bedenen sağlıklı olmasıdır. Ruhsal gerilimin olmaması, olumsuz duyguya dayanan yönelmelerin azalması öz yeterliliğe olan güveni artırır (Bandura, 1997). Öncelikle kişinin işi yapabileceğine olan inancı çok önemlidir. Başarmak kişiye güç kazandırır doğru yolda olduğunu gösterir.

Öz yeterlilik algısı içinde olan insanların, önceden yaşadıkları olumlu sonuçlar bireye cesaret verip öz yeterliliğin yükselmesine destek olmaktadır. Kişinin yaşadığı olumsuzluklar ise cesareti kırmakta olup öz yeterlilik algısını olumsuz etkilemektedir.

Yapılan araştırmalarda, örneklenen aynı kişi bile olsa pozisyon değişikliklerinde verim gücünün değiştiği saptanmıştır (Bandura, 1997). İnsanlar, üstlerine aldıkları görevleri yerine getirme gücünün seviyesi konusunda zaman zaman, temelde olduğundan farklı düşünebilir az ya da çok olduğu kanısına varabilirler. Kavrama yeteneklerini yanlış saptayabilirler ki bu sürekli karşılaşılan bir durumdur. Kişi kavrama yeteneğinin yetersiz olduğu hissine kapıldığında, kabiliyeti olumsuz etkilenirken, asıl yeteneğinin üstünde hissetmesi kavrama yeteneğini olumlu etkiler (Tschannen, 2012).

Buradan yola çıkarak bireylerin hareketleri ile asıl kavrama yeteneklerinin bazı hallerde birbirini tutmadığını anlayabiliriz.

Öz yeterliğin kişilerin işi yapıp yapmama konusundaki seçimini dahi etkilediği açıkça belli olmaktadır. Öz yeterlilik güveni eksik olan insanlar, hayal ettiklerinden çok daha azı ile yetinmeyi kabullenirken, öz yeterlilik algısı tam olanların hedeflerini yükselttikleri görülmektedir (Bandura, 1997). Bütün olay pes etmemek ve geri çekilmemektir. Kişinin kendine olan güveni de iş yaşamını ve sosyal yaşamını da etkilemektedir.

3. Öz Yeterlilik İnancının Yönetimi

Öz yeterlilik inancının temelinde, kişinin hayatı boyunca karşılaştığı olaylardan edindiği deneyimlerden yola çıkarak etrafta yakın ilişkide olduğu, insanların hareketlerini incelemesi sonucu öğrendiklerini hafızasına alması, kafasının içinde yorumlayıp zamanı geldiğinde kullanması vardır.

Öz yeterlilik algısının konuşulduğu yerde kişinin duyguları, hayalleri, planları, tutumu ve kendini nasıl isteklendirdiğinin önemi açığa çıkmaktadır. Bireyin kendisini farkına varması, kendi kapasitesini bilmesi, kısacası kendi karakterini bilmesi çok önemlidir (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik algısı tam, fakat kavrama yeteneği ve bilgi donanımı yetersiz olan kişi gösterdiği cesaretle işi yapmaya teşebbüs edebilir. Ama başarısız olma ihtimali de yüksektir. Hızlı öğrenen, kavrama yeteneği yüksek olan insanları bir kenara ayırırsak konu ile ilgili eğitim almanın önemi ve yaratacağı fark çok açıktır (Bandura, 1997).

Birey başarıya ulaşmak için ustalığın yanı sıra bu becerileri, aktif ve kendinden emin olarak yönetmelidir (Havard, 2001).

Öz yeterlilik algısı fazla olan kişilerde yeni strateji uygulama talepleri çoğalmakta, öz yeterlilik algısı zayıf olanlarda ise tam tersi yönde bir durum görülmüştür (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik algısına sahip olan kişilerin; zamanla bir öncekinden daha zor görevler üstlendiği ve ulaşmak istedikleri amaca daha fazla ilgisinin arttığı görülmektedir. Bununla beraber aldığı kararda ısrarcı oldukları, engelleri aşmada gösterdikleri zorlu çaba, elde edilen sonuçlar açısından beklenileni vermektedir (Bandura, 1997).

4. Öz Yeterlilik Algısının Sonuçları

Birey olgunlaştıkça, ustalaşması, zorlukların üstesinden gelmesi öz yeterliğine olan gü-

venini arttırır. Öz yeterlilik algısı içinde olan bireyler yaptıkları işleri başkalarının yaptıklarına benzetmeye uğraşmadığı, usta çırak ilişkisi ile de ilgilenmediği görülmüştür.

Öz yeterliliği fazla olan bireyler, içinden çıkılamayacak durumlara karşı hazırlıklıdır, karşılaşılan sorunları kısa sürede çözer. İstenilen işi olması gerektiği gibi çözme konusunda kendinden emindirler.

Öz yeterlilik ile özgüveni birbiriyle karıştırmamak gerekir. Öz yeterlilik, bilinen bir çalışma çevresi ile ilgilidir. Birey bilinen çevrede çok kuvvetli olabildiği gibi bilinmeyen başka bir çevrede aynı kuvveti gösteremeyebilir (Cassidy & Eachus, 2014).

Öz yeterliliğe sahip olan bireyler, iş hayatı boyunca daima başarıyı yakalar ve hizmet üretim sürecinde şikayet etmeden zorluklara katlanır çünkü başarıya odaklanır. Öz yeterliliği eksik olanlar ise zor durumlara karşı hazırlıksızdır, sorunlardan korkar, yaşanılan başarısızlıklar karşısında durumu kabullenir, tekrar denemeye cesaret edemez, zorluklara katlanamazlar (Korkmaz, 2002). Üstelik birey verdiği emek karşısında istediği sonuca ulaşamayacağını düşünürse geri çekilecektir.

Öz yeterlilik algısı fazla olan, kendine çok güvenen kişilerin sorunlar ve güçlükler karşısında direndiği, sıkıntıya katlandığı, riski göze aldığı ama işin peşini bırakmadıkları tespit edilmiştir (Pajares, 2014). Öz yeterlilik algısı düşük olanların ise daha stresli oldukları, verim gücünün zayıf kaldığı sonuçta başarı gösteremedikleri saptanmıştır (Pajares, 2014).

İnancı yüksek olan kişi, sürekli bir sınavın içinde yaşar ve daima çalışma ve başarma isteği içine girer. Yapamamayı, başarısız olma ihtimalini ise hiç düşünmez. Kişinin deneyimleri artarken başarma süresi, kalitesi, yaptığı işe kattığı yorum olumlu yönde gelişir.

D. İŞ TATMİNİ YAŞAM DOYUMU VE ÖZ YETERLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİ

İnsan davranışları, bireyin iç dünyasında oluşan ve çevresi tarafından fark edilmeyen, kişinin kendi doğrularına olan güveni üzerine kurulmuştur.

Öz yeterlilik, bireyin karşı tarafın isteklerini baz alarak işin tamamlanmasını için gereken koşulları hazırlayacak kendine olan güven ve kabiliyetinin varlığını kabul etmesidir olarak açıklanır (Bandura, 1997).

Öz yeterlilik, bireylerin kendilerinden yapılması istenen işe başlayıp, denetimleri altında tamamlayacak ustalığa sahip olduğuna inanma duygusu olarak tanımı yapılır (Luszczynska, 2013).

Öz yeterlilik, bireyin kendi çalışmasına ve olumlu sonuçlanacağına inanma duygusudur. Araştırmalara göre öz yeterlilik algısı denildiğinde, elde etmek istenilen en iyi sonucu yakalamayı, iş tatminini ve işi bitirinceye kadar yaşanan ruhsal gerilimi pozitif bakımdan etki altına aldığı görülmektedir.

Bireyden istenen işin üstesinden gelmek için kabiliyet sahibi olmanın yetmediği, varolan kabiliyeti aktif olarak hayata geçirmek ve olması gerektiği gibi tamamlanmalıdır (Havard, 2001).

Öz yeterlilik algısını dört maddede sıralayabiliriz; bunlardan birincisi kişinin yaşadığı olaylardan çıkardığı dersler, ikincisi başka insanların yaşadıklarını anlatmaları ile edinilen bilgi, üçüncüsü kişinin etrafındaki insanlardan aldığı ders ve son olarak kişinin bedensel ve ruh sağlığı yer almaktadır. Burada belirtilen dört şık bireyin öz yeterliliğe olan güvenini pekiştirir.

Bireyin öz yeterlilik güvenini kuvvetlendirmek için; çalışan, işinin başındayken eğitim aktiviteleri yapmak, başarılarını taktir etmek, çalışmaları ödül ya da ceza ile değerlendirmek, başarılı olanların diğerlerine örnek olmasını ve yardım etmesini sağlamak, yapılması istenenlerin çalışana anlaşılır bir dille anlatılması gerekir (Eden, 2012).

İnsan hayatının büyük bölümü iş yerinde ve iş çevresinde geçmektedir. Tüm gününü iş yerinde geçiren çalışanların, verimli olması için bu zaman zarfında bulundukları durumdan memnun olmaları yani iş tatmini sağlanması önem kazanmaktadır.

İş tatmini çalışanın yaptığı işten memnun olmasına ve çalıştığı iş yerine karşı olumlu bir izlenim içinde bulunmasına bağlıdır. Çalışma hayatında iş görenin ulaşmak istediğinin kişi için ne kadar önemli ise, yaşayacağı iş tatmini de o kadar fazla olacaktır (Wagner, 2014). İş tatmini, çalışma hayatı içinde bireyin olmasını istediği ile iş yerinden elde ettiklerini bir bütün olarak değerlendirebilmesidir yani parçaların birbirine uymasıdır denilebilir.

İş tatmininin yakalanmasından bahsederken, çalışanın yaptığı işi sevmesi, alınan maaş, mesleki olarak ilerleme imkanı, alınan maddi teşvikler, amirlerin çalışanları ile iş

birliği halinde olması, iş arkadaşları ile anlaşmak ve en önemlisi üstüne aldığı işi istenilen şekilde sonlandırıp teslim etmenin verdiği mutluluk anlatılmak istenir.

Araştırmada incelenen otel işletmelerinde, müşteriye sunulan servis denilince; hazırlandığı anda kullanılan ya da diğer bir anlatımla bekletilmeden bitirilen bir çalışmadır ifadesi kullanılabilir. İş gören ile misafir yüz yüze iletişim halinde olmak durumundadır. Misafir servis alırken aynı zamanda çalışanın yaydığı olumlu ya da olumsuz duyguları da hisseder (Kantarcı, 2010).

İş tatmini, iş yerinde ast üst ilişkisi açısından, yapılan iş sayesinde elde edilen saygınlık açısından, iş yaşamında, sosyal çevre ve aile ortamında etkisi çok fazla hissedilen bir kavramdır (Uyargil, 2015).

İş tatmini bireyler açısından farklılıklar gösterir ve süreklilik arz etmez. Yaşanan olayların niteliğine göre azalır ya da artar.

Yaşam doyumu bireyin yaşamından umduğu ile elde etmeyi başardıklarını kıyaslaması ile ortaya çıkan sonucu açıklar (Özer, 2010).

Yaşam doyumu, bireyin hem iş hayatında hem de iş dışındaki yaşantısı içinde isteklerini elde etmesinin verdiği gururun sonuçlarından biridir (Diener, 1985).

Yaşam doyumu, tamamen öz sezilere dayanır. Bireyin yaşadıklarını düşünüp, bütün üstünlüklerin kendi yaşamında olduğu hissi yaşaması yaşam doyumuna erişildiğinin göstergesidir. Bireyin hayatını sadece olumlu hislerle değerlendirmek yaşam doyumunu artırır. Aksi durumda ise azaltır (Piccolo, 2012).

Öz yeterlilik konusunda kendine güvenen kişiler, iş hayatında çok daha fazla öne çıkmaktadırlar. Kendine güvenen çalışanlar iş tatminini daha kolay yakalarlar.

İş yerinde uygun koşulları yakalayan çalışanların, iş dışında sosyal ve aile çevresinde mutlu oldukları gözlenmiştir. İş tatmini yetersiz olan çalışanların ise hissettikleri mutsuzluğu çevrelerine de yansıttıkları saptanmıştır (Örücü, 2009).

Anlaşılacağı üzere, öz yeterlilik, iş tatmini veyaşam doyumu arasında zincirleme bir ilişki olduğu görülmektedir. Kendine güvenen, üzerine aldığı görevi eksiksiz tamamlamanın verdiği gururla arzu edilen yaşam doyumu yakalanır.

Konaklama işletmelerinde iş doyumu, yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasındaki

ilişkinin sorgulandığı araştırmada, iş doyumu ile yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki, yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş doyumu ile yaşam doyumu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi olduğu bulgularına ulaşmıştır (Akgündüz, 2013). Öz yeterlilik ve işle bütünleşmenin iş performansını artırdığını belirlemiştir (Aşık, 2013). Öğretmenler arasında iş doyumu ve yaşam doyumu ilişkisini sorgulanan araştırmada yaşam doyumu ile iş doyumu arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişkinin varlığını saptamıştır (Demirel, 2014).

III. YÖNTEMBİLİM

Yöntembilim diğer adı ile metodoloji başlığı altında, öz yeterlilik, iş tatmini ve yaşam doyumu konularındaki araştırmanın anakütle, örneklem ve örneklem birimi, ölçüm araçları, araştırmanın tasarımı ve modeli, veri toplama yöntemi, araştırmanın hipotezlerine ve araştırma verilerinin analizinde kullanılan tekniklere dair bilgilere yer verilmiştir. Uygun metotlar ile çalışarak, bütün hakkındaki bilgiye ulaşılmak istenmiştir. Çeşitli verilerden yararlanılmıştır. Benzer örnekler ışığında, daha önceden denenmiş metotlar kullanılarak, birtakım varsayımlar üzerinden belirli bir sonuca ulaşılmıştır. Bunların sonucunda yapılan anket çalışması ile elde edilen bulgular paylaşılmış ve genel bir değerlendirme yapılarak araştırma sonuçlandırılmıştır.

A. ANAKÜTLE, ÖRNEKLEM VE ÖRNEKLEM BİRİMİ

Araştırmada İstanbul ilinde bulunan dört şehir otelinde öz yeterlilik, iş doyumu ve yaşam doyumunu ölçmek için çalışanlara ayrı ayrı, çeşitli sorular yöneltilmiştir. Araştırmanın evrenini, İstanbul ili şehir otelciliğine yönelik çalışan işletmelerde yönetici, idari personele ve mavi yakalı olarak adlandırılan teknik personel belirlemektedir.

Kolayda örnekleme, veri toplamak amacıyla ana kütleyi oluşturan beyaz ve mavi yakalı çalışanlara gönderilen anket formlarından geri dönenlerin hepsinin örnekleme dahil edilmiş olmasıdır. İşletmeler çalışmada katılımcıların bireysel kimliğini ve firma kimliğini ortaya çıkaracak bilgilerin yer almasını istememektedir. Ayrıca çalışma sonucunun güvenilirliği açısından da bireysel kimlik ve firma kimliğinin belirtilmemesi uygun görülmüştür..

B. ÖLÇÜM ARACI VE KULLANILAN DEĞİŞKENLER

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Yaşam doyumu, iş tatmini ve öz yeterlilik ilişkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma niceliksel bir araştırma niteliğindedir.

Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, katılımcılara yöneltilecek olan demografik sorular yer almaktadır (Bk. Ek-A).

İkinci kısımda ise, katılımcıların iş tatminini esas alan verilerini ölçmeyi amaçlayan "Minnesota İş Doyum Ölçeği" isimli çalışmadan yararlanılmıştır. Weiss ve arkadaşları (1967) hazırladığı ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Bu ölçekte 20 alt boyut bulunmaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile cevap aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum* şıkları yer almıştır (Bk. Ek-B). Çalışma örnekleminde iş tatmini ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı 0,909 olarak bulunmuştur.

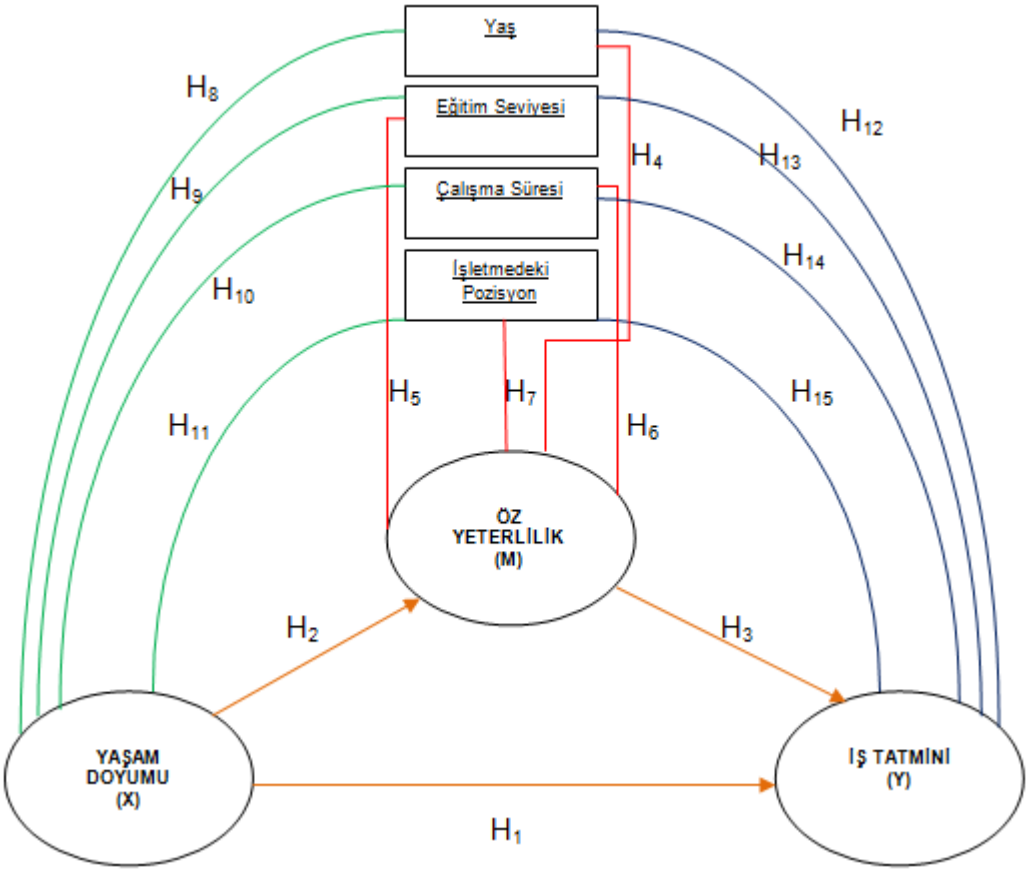
Üçüncü bölümde ise, ankete katılanların yaşam doyumuna ilişkin sonuçlarını hesaplamayı amaçlayan Diener (1985) "Yaşam Doyum Ölçeği" isimli çalışmadan yararlanılmıştır. Bu ölçekte 5 alt boyut bulunmaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile yanıt aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum* şıkları yer almıştır (Bk. Ek-C). Çalışma örnekleminde yaşam doyumu ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı Alpha=0,829 olarak bulunmuştur.

Dördüncü bölümde ise, ankete katılanların öz yeterliliğe ilişkin sonuçlarını hesaplamayı amaçlayan Jerusale' in (1979) Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri adlı ölçeğinden faydalanılarak saptama yapılmıştır. Bu ölçekte 10 adet bağımsız soru yer almaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile yanıt aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum* şıkları bulunmaktadır (Bk. Ek-D). Çalışma örnekleminde öz yeterlilik ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı Alpha=0,855 olarak bulunmuştur.

C. ARAŞTIRMANIN TASARIMI VE MODELİ

Çalışmanın ilk sırasında yer alan bağımlı değişkeni iş tatmini ve iş tatminin boyutları olan bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin, ikinci sırasında bulunan bağımsız değişkeni yaşam doyumu ve yaşam doyumu boyutları olan düşünsel doyum ve duygusal doyum olarak belirlenmiştir. Çalışmanın mediator değişkeni olan öz yeterlilik ve öz yeterliliğin alt boyutları olan doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme ve dolaylı pekiştirme olarak sıralanmaktadır. Bunun yanı sıra hazırlanmış olan araştırma modeline yaş, eğitim

durumu, işletmedeki kıdem yani çalışma süresi ve işletmedeki pozisyonlarda eşlik etmiştir. Şekil 2'de kavramların birbirleriyle olan ilişkileri incelenmiştir.



Şekil 2. Araştırmanın modeli.

D. VERİ ANALİZİ

Veri analizi, araştırmada kullanılan sonuca götürecek elverişli bilgileri diğerlerinden ayırıp ilk sıraya alarak bir sonuca varmak ve neticelendirebilmek için verilerin toplanması işlemidir. İş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik ilişkisini ortaya koymayı amaçlayan bu çalışma ile ana kütle olan beyaz yakalı ve mavi yakalı çalışanlardan kolayda örnekleme yoluyla anket ve ölçekler dâhilinde bilgiler toplanmıştır. Elde edilen bu veriler SPSS 22.0 programından yararlanarak analiz edilmiştir.

1. Araştırmada Kullanılan İstatistiki Teknikler

Çalışma verilerinin değerlendirilmesinde açıklayıcı istatistiksel yöntem olarak birkaç değişkene yönelik frekansları gösteren frekans tablolarından faydalanılmıştır.

Bağımsız iki grup arasında niceliksel sürekli verileri karşılaştırıp değer elde etmek için t-testi, ikiden fazla bağımsız grup arasında niceliksel sürekli verileri karşılaştırıp değer elde etmek için tek yönlü varyans analizinden yararlanılmıştır.

Yapılan varyans analizi sonucunda, genel bir anlamlılık belirlendikten sonra hangi karşılaştırmaların anlamlı bir fark gösterdiğini bulmak amacıyla çoklu karşılaştırma analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır.

Çalışmanın değişkenleri arasında pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. İki niceliksel ölçüm arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını, varsa bu ilişkinin yönünü ve şiddetininin ne olduğunu belirlemek ve bağımlı değişken değerini kestirmek için regrasyon analizi yapılmıştır.

2. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışmanın anket bölümünde kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliği, yapılan araştırma neticesinde elde edilen değerlerin geçerliliğini anlatacaktır. Çalışma neticesinde elde edilen bulgular %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik hata payı dikkate alınarak değerlendirilmiştir.

Ankete katılan bireylerin iş tatmini algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "İş Tatmini" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur. Katılımcıların yaşam doyumu algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "Yaşam Doyumu" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Katılımcıların öz yeterlilik algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "Öz Yeterlilik" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

3. Araştırmanın Hipotezleri

Araştırmanın temel hipotezi; "Yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır" olarak belirlenmiştir. İkinci hipotezle; bağımlı ve mediator değişken olan iki kavram, üçüncü hipotezle; bağımsız ve mediator değişken olan iki kavram arasındaki ilişkisi sınanmaktadır.

Araştırma modelinde de belirtilen hipotezler aşağıda gösterilmiştir:

Ana Hipotezler:

Hipotez1	H_0: İş tatmini değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur. $\beta_1 = 0$
	H_1: İş tatmini değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır. $B_1 \neq 0$

Hipotez2	$H_{0:}$ Öz yeterlilik değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur. $\beta_2 = 0$
	H_1: Öz yeterlilik değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır. $B_2 \neq 0$

Hipotez3	H_0: İş tatmini değişkeninin öz yeterlilik değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur. $\beta_3 = 0$
	H_1: İş tatmini değişkeninin öz yeterlilik değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır. $B_3 \neq 0$

Yaşam doyumu, iş tatmini ve öz yeterlilik puanları arasında anlam taşıyan ilişki ve bu kavramların ne anlam ifade ettiği, ifade edilen bu anlamların çalışmanın neresinde kullanılacağı hususunda ana hipotezleri temel alarak ve kavramların alt boyutlarını kullanarak basit doğrusal regrasyon analizi uygulanmıştır.

Alt Hipotezler:

4, 5, 6 ve7 numaralı alt hipotezler yaş düzeyi, eğitim düzeyi, oteldeki çalışma süresi düzeyleri ve oteldeki pozisyon düzeyleri kavramları ile öz yeterlilik arasındaki ilişki sınanmıştır. Araştırmanın dört hipotezi de incelenmiştir.

Hipotez4	H_0: İş görenlerin yaş düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin yaş düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez5	H_0: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez6	H_0: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez7	H_0: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$
	H_1: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$

8, 9, 10 ve 11 numaralı alt hipotezler yaş düzeyi, eğitim düzeyi, oteldeki çalışma süresi düzeyleri ve oteldeki pozisyon düzeyleri kavramları ile yaşam doyumu arasındaki ilişki sınanmıştır. Araştırmanın dört hipotezi de incelenmiştir.

Hipotez8	H_0: İş görenlerin yaş düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark yoktur.

	H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin yaş düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez9	H_0: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez10	H_0: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez11	H_0: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$
	H_1: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$

12, 13, 14 ve 15 numaralı alt hipotezler yaş düzeyi, eğitim düzeyi, oteldeki çalışma süresi düzeyleri ve oteldeki pozisyon düzeyleri kavramları ile iş tatmini arasındaki ilişki sınanmıştır. Araştırmanın dört hipotezi de incelenmiştir.

Hipotez12	H_0: İş görenlerin yaş düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin yaş düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır.

	H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez13	H_0: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin eğitim düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez14	H_0: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$
	H_1: İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$

Hipotez15	H_0: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark yoktur. H_0: $\mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4 = \mu_5$
	H_1: İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır. H_1: $\mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4 \neq \mu_5$

E. BULGULAR

Çalışmanın bu bölümünde, araştırma probleminin çözümü için araştırmaya katılan beyaz ve mavi yakalıların ölçekler yoluyla toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular yer alır. Demografik bulgular, iş tatmini bulguları, yaşam doyumu bulguları, öz yeterlilik bulguları ve hipotezlerin sorgusu başlıklarında elde edilen bulgulara dayalı olarak açıklama ve yorumlar yapılmıştır.

1. Demografik Bulgular

Demografik bulgular, iş tatmini sonuçları, yaşam doyumu sonuçları ve öz yeterlilik sonuçlarına dayandırılarak yorumlanmış olup çıkan sonuçlar istatistiki tablolar yardımıyla

değerlendirilmiştir.

Çalışmada bulunan Tablo 5'e bakıldığında, cinsiyet değişkenine dayanarak çalışmada yer alan otel personel ve yöneticilerinin istatistiksel sonuçları gösterilmektedir. Çalışmada yer alan personelin cinsiyet değişkenine bakıldığında 90'ının (%39,0) kadın, 140'ının (%61,0) erkek olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Cinsiyet Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Cinsiyet	Kadın	90	39,0
	Erkek	140	61,0

Çalışmada bulunan Tablo 6'ya bakıldığında, beyaz ve mavi yakalı personelin 36'sı (%15,0) 15-25 yaş aralığında, 51'i (%22,0) 26-35 yaş aralığında, 78'i (%35,0) 36-45 yaş aralığında ve 65'i (%28,0) 45 ve üzeri yaş aralığında yer aldığı saptanmıştır. Buna göre çalışanların %70'inden fazlasının 45yaşın altında olduğu görülür ve işletme çalışanlarının orta yaş ortalamasının daha yüksek olduğu söylenebilir.

Tablo 6. Yaş Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Yaş	15-25 Yaş	36	15,0
	26-35 Yaş	51	22,0
	36-45 Yaş	78	35,0
	45 Yaş ve üstü	65	28,0

Çalışmada bulunan Tablo 7'ye bakıldığında, eğitim seviyesindeki değişkenler ile karşılaşılmaktadır. Buna göre; mavi ve beyaz yakalı çalışanların 33'ü (%14,0) ilkokul düzeyinde, 88'i (%38,0) lise düzeyinde, 103'ü (%45,0) üniversite düzeyinde, 6'sı (%3,0) lisansüstü düzeyinde yer almaktadır. Tabloya bakıldığında lisansüstü düzeyine gelmiş personelin, eğitim düzeyi değişkeni incelendiğinde %3,0 gibi bir oranla karşılaşılmaktadır. Bu durum yorumlandığında eğitim seviyesinin en üstünde olan lisansüstü eğitim oldukça düşüktür bunun tam tersi olarakta %45'lik oranla araştırmada eğitim değişkeni en fazla lisans eğitiminde çıkmıştır.

Araştırmada da görülebileceği üzere mavi yakalılar lisans öncesi eğitim durumuna sahiptirler. Kendilerine saha da ihtiyaç duyulduğundan dolayı eğitim durumunda yükseklik aranmaz. İş tatminin yüksek olabilmesi içinde eğitimin personele verilmesi ve karşılığında gereğinin yapılması gerekmektedir. Çalışanların yüksek lisans mezunu eğitim seviyelerinin düşük oluşu işletmeler açısından pozitif bir durum değildir.

Tablo 7. Eğitim Seviyesi Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Eğitim Düzeyi	İlköğretim	33	14,0
	Lise	88	38,0
	Üniversite	103	45,0
	Lisansüstü	6	3,0

Çalışmada bulunan Tablo 8'e bakıldığında, medeni hal değişkenleriyle karşılaşılmaktadır. Buna göre; mavi ve beyaz yakalı iş görenlerin 92'si (%37,0) bekâr olduğu, 138'inin ise (%63,0) evli olduğu saptanmıştır. Tabloda belirtilen yüzdelik oranlara bakıldığında; evli personeller bekâr personellere göre sayısal olarak üstünlük göstermişlerdir. Evli çalışanlar, bekâr çalışanlara göre, aile kavramını daha yoğun yaşadıkları için sorumlulukları daha fazladır. Bu nedenle medeni durum yaşam doyumu ile ilişki içerinde olduğundan bireyin hayattan aldığı hazzın iş tatminine de yansıyacağı düşünülür.

Tablo 8. Medeni Durum Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	**Frekans**	**Yüzde (%)**
Medeni Durum	Evli	138	63,0
	Bekâr	92	37,0

Araştırmada bulunan Tablo 9'a bakıldığında, çalışmaya katılan personelin iş yerindeki pozisyon dağılımları belirlenmiştir. Bu dağılıma göre; 12 çalışanın (%6,0) üst düzey yönetici, 76 çalışanın (%33,4) orta düzey yönetici, 22 çalışanın (%9,2) alt düzey yönetici, 79 çalışanın (%35,0) idari çalışan düzeyinde, 41 çalışanın (%16,4) diğer personel olduğu belirlenmiştir. Bahsi geçen diğer personeller ise; %16,4 oranla mavi yakalı iş görenlerdir.

Tablo 9. Pozisyon Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
Pozisyon	Üst Düzey Yönetici	12	6,0
	Orta Düzey Yönetici	76	33,4
	Alt Düzey Yönetici	22	9,2
	İdari Personel	79	35,0
	Diğer	41	16,4

Çalışmada bulunan Tablo 10'a bakıldığında, çalışmaya katılan personelin iş yerindeki çalışma süresi dağılımına yer verilmiştir. Çalışmaya göre, iş görenlerin 88'i (%44,6) 1-5 yılın arasında, 69 çalışanın (%30,8) 5-10 sene arasında, 43 çalışanın (%13,8) 11-15 sene arasında, 29 çalışanın (%10,8) 15 sene veya üzerinde görevlerinde hizmet verdiği görülmektedir. Araştırmanın sonucuna bakıldığında, çalışanların yaklaşık olarak yarısı 1-5 sene arasında iş yerinde bulunmaktadır. Bu durumda iş yerindeki çalışma süresinin ne kadar kısa olduğunu göstermektedir. Bunun iş yerinde bulunan genç nüfusla da alakalı oldugu kanısına varılabilir. Bireylerin iş yerlerinde kalma süreleri işten aldıkları doyumla doğru orantılıdır.

Tablo 10. Çalışma Süresi Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	Frekans	Yüzde (%)
İşyerinde Çalışma Süresi	5 Yılın Altında	88	44,6
	5-10 Yıl	69	30,8
	11-15 Yıl	43	13,8
	15 Yıl Ve üstü	29	10,8

Araştırmada bulunan Tablo 11'e bakıldığında, çalışmaya katılan iş görenden, 59 çalışan (%24,6) 1-5 senenin altında, 55 işgören (%23,1) 5-10 sene, 68 işgören (%30,8) 11-15 sene, 20 personel (%7,7) 16-20 sene, 28 personel (%13,8) 21 sene veya üzerinde iş tecrübesine sahiptir. Araştırmanın %89,2'sinin 15 yıl ve daha altında iş tecrübesine sahip çalışanlardan oluştuğu görülür.

Tablo 11. İş Tecrübesi Değişkenine Göre Veriler

	Gruplar	Frekans	Yüzde (%)

	5 Yılın Altında	59	24,6
	5-10 Yıl	55	23,1
İş Tecrübesi	11-15 Yıl	68	30,8
	16-20 Yıl	20	7,7
	21 Yıl Ve üzerinde	28	13,8

2. İş Tatmini İle İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların iş tatminine ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada iş tatmini ölçeği ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir.

Tablo 12. İş tatmini ile ilgili bulgular

	N	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Bireysel (İçsel)Tatmin	230	3,49	0,67	1,87	5,00
Örgütsel (Dışsal) Tatmin	230	3,62	0,68	2,01	5,00
Genel Tatmin	230	3,67	0,67	1,56	5,00
İş Tatmini - Genel	230	3,60	0,60	2,06	5,00

Araştırmada yer alan Tablo 12'ye bakıldığında, çalışmada yer alan personelin "bireysel tatmin" seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür, (ort 3,49, ss 0,67). Çalışmada yer alan personelin "örgütsel tatmin" seviyesinin ortalamanın üzerinde olduğu görülmüştür, (ort 3,62, ss 0,68). Çalışmada yer alan personelin "genel tatmin" seviyesinin yüksek olduğu görülmüştür, (ort 3,62, ss 0,68). Çalışmada yer alan personelin "iş tatmini - genel" seviyesinin oldukça fazla olduğu görülmüş, (ort 3,62, ss 0,68) olarak saptanmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların iş tatmininin değerlendirilmesi için oluşturulan iş tatmin ölçeği ifadelerine göre işletmelerde, çalışanların bireysel tatminlerinin olduğu fakat örgütsel tatmin seviyelerinin daha yüksek olduğu sonucuna varılmaktadır. Çalışanların, genel olarak işlerinden oldukça memnun olduğu belirlenmiştir. Genel tatminin bu memnuniyetteki payı büyüktür. Bireysel ve örgütsel tatmin seviyelerininde genel ortalamayı etkilediği saptanmıştır.

3. Yaşam Doyumu İle İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların yaşam doyumuna ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada yaşam doyumu ölçeği ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir.

Tablo 13. Yaşam doyumu ile ilgili bulgular

	N	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Düşünsel Doyum	230	3,38	0,82	1,68	5,00
Duygusal Doyum	230	3,11	0,86	1,26	5,00
Yaşam Doyumu - Genel	230	3,34	0,61	1,84	5,00

Araştırmada yer alan Tablo 13'e bakıldığında, çalışmada yer alan personelin "düşünsel doyum " seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür, (ort 3,38, ss 0,82). Çalışmada yer alan personelin "duygusal doyum" seviyesinin ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir, (ort 3,11, ss 0,86). Çalışmada yer alan personelin "yaşam doyumu - genel" seviyesinin yüksek olduğu görülmüş, (ort 3,34, ss 0,61) olarak saptanmıştır. Araştırmaya katılan çalışanların yaşam doyumunun değerlendirilmesi için oluşturulan yaşam doyumu ölçeği ifadelerine göre işletmelerde, çalışanların düşünsel doyum ve duygusal doyumlarının birbirlerine yakın değerler gösterdiği görülür. Çalışanlar genel olarak yaşamlarından oldukça memnun olduğu görülmüştür. Bu memnuniyetin genel yaşam doyumundaki payıda büyüktür.

4. Öz Yeterlilik İle İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların öz yeterliliğe ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada öz yeterlilik ölçeği ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir.

Tablo 14. Öz yeterlilik ile ilgili bulguları

	N	Ort.	Ss.	Min.	Max.
Doğrudan Pekiştirme	230	3,52	0,70	1,90	5,00
İçselPekiştirme	230	3,69	0,71	2,03	5,00
DolaylıPekiştirme	230	3,67	0,66	1,56	5,00
Öz Yeterlilik - Genel	230	3,54	0,65	2,02	5,00

Araştırmada yer alan Tablo 14'ye bakıldığında, çalışmada yer alan personelin "doğrudan pekiştirme " seviyesinin oldukça yüksek olduğu görülmüştür, (ort 3,52, ss 0,70). Çalışmada yer alan personelin "içsel pekiştirme" seviyesinin ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir, (ort 3,69, ss 0,71). Çalışmada yer alan personelin "dolaylı pekiştirme" seviyesinin yüksek olduğu saptanmıştır, (ort 3,67, ss 0,66). Çalışmada yer alan personelin "öz yeterlilik - genel" seviyesinin oldukça fazla görülmüş, (ort 3,54, ss 0,65) olarak saptanmıştır. Çalışanlar genel olarak kendi öz benliklerini farkında oldukları görülmüştür. Bu memnuniyetin iç pekiştirmedeki payıda büyüktür. Doğrudan ve dolaylı pekiştirme seviyelerininde genel ortalamayı etkilediği belirlenmiştir.

5. Hipotezlerin Sorgusu

Temel hipotezlerin sorgusu. Çalışmanın birinci hipotezi "İş tatmini değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır" olarak belirlenmiştir ve iki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan anketin sonucunda bağımlı değişken olan iş tatmini ile bağımsız değişken olan yaşam doyumu arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların yaşam doyumu ölçeğinde yaptıkları işaretlemelerin iş tatminini anlamlı bir şekilde tahmin etme imkanı sağlayıp sağlamadığını belirlemek için yapılan doğrusal regresyon analizinden kullanılan tahmin değişkeninin varyansın %39,6'sını açıkladığı görülmüş (R^2 =0,396; F (2-55) = 5,52; p <0,01). Yaşam doyumu faktörünün iş tatminini anlamlı ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (β = 0.52, p <0,001). İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin anlamlı bulunmasıyla birinci hipotez doğrulanmıştır. İş tatmini düzeyinin belirleyicisi olarak yaşam doyumu değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün güçlü olduğu görülmüştür (R^2=0,396). Buradan çıkarılacak sonuç oteller personellerinin yaşam doyumu seviyelerini anlayabilirlerse iş tatmininde aynı oranda yükselebileceği görülmektedir. İş görenlerin yaşam doyumu düzeyleri, iş tatminini pozitif yönde etkileyecektir (ß=0.52).

Tablo 15. İş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiye göre korelasyon çözümlemesi

	Yaşam Doyumu

İş Tatmini	r	**0,49****
	p	**0,00**

Tablo 15'e bakıldığında bağımlı değişken olan iş tatmini ile bağımsız değişken olan yaşam doyumu arasında %49 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın birinci hipotezi olan yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.

İkinci hipotezin çözümlemesi. Çalışmanın ikinci hipotezi "Öz yeterlilik değişkeninin yaşam doyumu değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır" olarak belirlenmiştir ve iki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan anketin sonucunda bağımsız değişken olan yaşam doyumu ile mediator değişken olan öz yeterlilik arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların öz yeterlilik ölçeğinde yaptıkları işaretlemelerin yaşam doyumunu anlamlı bir şekilde tahmin etme imkanı sağlayıp sağlamadığını belirlemek için yapılan doğrusal regresyon analizinden kullanılan tahmin değişkeninin varyansın %36,4'ünü açıkladığı görülmüş (R^2 =0,364; F (2-55) = 5,46; p <0,01). Öz yeterlilik faktörünün yaşam doyumunu anlamlı ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (β = 0.46, p <0,001). İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin anlamlı bulunmasıyla ikinci hipotez doğrulanmıştır. Yaşam doyumu düzeyinin belirleyicisi olarak öz yeterlilik değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün güçlü olduğu görülmüştür (R^2=0,364). Buradan çıkarılacak sonuç oteller personellerinin öz yeterlilik seviyelerini anlayabilirlerse yaşam doyumunu da aynı oranda yükselebileceği görülmektedir. İş görenlerin yaşam doyumu düzeyleri, öz yeterliliği pozitif yönde etkileyecektir (ß=0.46).

Öz yeterliliğin alt kavramları olan doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme ve dolaylı pekiştirme ile yaşam doyumu arasında anlam taşıyan bir bağın varlığından söz edilebilir. Bu yönden bakıldığında yaşam doyumunu etkileyen faktörler olan içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme ve doğrudan pekiştirmeninde bu kavram niteliğinde olan yapıya kuvvetli şekilde etki ettiği sınanmıştır R^2=0,364.

Mediator değişken olan öz yeterliliğin alt kavramı olan doğrudan pekiştirme, ba-

ğımsız değişken olan yaşam doyumuna etki etmemektedir. Araştırmanın bu sonucuna bakıldığında personelin yaşam doyumunu öz yeterliliğinde yer alan doğrudan pekiştirme almamaktadır. Çalışanlar yaşam doyumlarını yakalarken otel işletmeleride bireyin içsel pekiştirmesine yönelmeli ve verimi o yönde sağlamaları gerektiği sonucu çıkarılmalıdır.

Tablo 16. Yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiye göre korelasyon çözümlemesi

		Öz Yeterlilik
Yaşam Doyumu	r	**0,71****
	p	**0,00**

Tablo 16'ya bakıldığında bağımsız değişken olan yaşam doyumu ve mediator değişken olan öz yeterlilik arasında % 71 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın ikinci hipotezi olan yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.

Üçüncü hipotezin çözümlemesi. Çalışmanın üçüncü hipotezi "İş tatmini değişkeninin öz yeterlilik değişkenine doğrusal bir bağımlılığı vardır" olarak belirlenmiştir ve iki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan anketin sonucunda mediator değişken olan öz yeterlilik ile bağımlı değişken olan iş tatmini arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki olduğu saptanmıştır.

Katılımcıların öz yeterlilik ölçeğinde yaptıkları işaretlemelerin iş tatminini anlamlı bir şekilde tahmin etme imkanı sağlayıp sağlamadığını belirlemek için yapılan doğrusal regresyon analizinden kullanılan tahmin değişkeninin varyansın %37,2'sini açıkladığı görülmüş (R^2 =0,372; F (2-55) = 5,49; p <0,01). Öz yeterlilik faktörünün iş tatminini anlamlı ölçüde açıkladığı anlaşılmıştır (β = 0.49, p <0,001). İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin anlamlı bulunmasıyla üçüncü hipotez doğrulanmıştır. İş tatmini düzeyinin belirleyicisi olarak öz yeterlilik değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün güçlü olduğu görülmüştür (R^2=0,372). Buradan çıkarılacak sonuç oteller personellerinin öz yeterlilik seviyelerini anlayabilirlerse iş tatminini de aynı oranda yükselebileceği görülmektedir. İş görenlerin iş tatmini düzeyleri, öz yeterliliği pozitif yönde etkileyecektir (ß=0.49).

Öz yeterliliğin alt kavramları olan doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme ve dolaylı pekiştirme ile iş tatmini arasında anlam taşıyan bir bağın varlığından söz edilebilir. Bu yönden bakıldığında iş tatminini etkileyen faktörler olan içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme ve doğrudan pekiştirmeninde bu kavram niteliğinde olan yapıya kuvvetli şekilde etki ettiği sınanmıştır R^2=0,372.

Mediator değişken olan öz yeterliliğin alt kavramı olan doğrudan pekiştirme davranışı bağımlı değişken olan iş tatminine etki etmemektedir. Araştırmanın bu sonucuna bakıldığında personelin iş tatmini, öz yeterliliğinde yer alan doğrudan pekiştirme almamaktadır. Personelin iş yerindeki iş tatminini yakalarken otel işletmeleride bireyin içsel pekiştirmesine yönelmeli ve verimi o yönde sağlamaları gerektiği sonucu çıkarılmalıdır.

Tablo 17. Öz yeterlilik ve iş tatmini arasındaki ilişkiye göre korelasyon çözümlemesi

		Öz Yeterlilik
İş Tatmini	r	**0,74****
	p	**0,00**

Tablo 17'ye bakıldığında bağımlı değişken olan iş tatmini ve bağımsız değişken olan öz yeterlilik arasında %74 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın üçüncü hipotezi olan öz yeterlik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.

Alt hipotezlerin çözümlemesi.Çalışmanın bu böümünde, araştırmanın kavramları olan iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterliliğin demografik değişkenler olan yaş düzeyi, eğitim seviyesi düzeyi, işletmedeki çalışma süresi düzeyi ve işletmedeki pozisyon düzeyi arasındaki ilişki sınanmıştır.

Dördüncü hipotezin çözümlemesi.Çalışmanın dördüncü hipotezi "İş görenlerin yaş düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır."şeklinde sınanmıştır.

Çalışmaya katılan iş görenlerin, öz yeterlilik puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Çalışmada yer alan bireylerin, doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme puanlarının ortalamaları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (p>0.05). Buna göre bireylerin doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme puanlarını için yaş değişkeniyle farklı bir sonuç elde edilmediği görülür. Genel değerlendirmeye göre çalışanların yaşları ile öz yeterlilik arasında pozitif ilişkiye rastlanmamıştır. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda aşağıdaki tablo analiz edilmiş olup yaş düzeyi ortalaması ile öz yeterlilik arasında ilişki kurulamamıştır.

Tablo 18. Öz yeterlilik puanlarının yaş değişkenine göre çözümlemesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	***P***
Doğrudan Pekiştirme	15-25 Yaş	36	3,25	1,12	2,86	**0,03**
	26-35 Yaş	51	3,34	0,61		
	36-45 Yaş	78	3,27	0,98		
	45 Yaş üstü	65	3,97	0,65		
İçsel Pekiştirme	15-25 Yaş	36	2,92	0,84	0,34	**0,81**
	26-35 Yaş	51	3,12	0,78		
	36-45 Yaş	78	3,26	1,04		
	45 Yaş üstü	65	3,00	0,87		
Dolaylı Pekiştirme	15-25 Yaş	36	3,53	0,75	2,54	**0,08**
	26-35 Yaş	51	3,51	0,56		
	36-45 Yaş	78	3,26	0,89		
	45 Yaş üstü	65	3,84	0,63		

Yaş ile grupların öz yeterlilik puanı ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmış ve H_0 hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur. Gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı için post hoc test sunuşlarına yer verilmemiştir.

Beşinci hipotezin çözümlemesi. Çalışmanın beşinci hipotezi "İş görenlerin eğitim düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır."şeklinde sınanmıştır.

Çalışmaya katılan iş görenlerin, öz yeterlilik puanları ortalamalarının eğitim seviyesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Çalışmada yer alan bireylerin, doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme puanlarının ortalamaları ile eğitim seviyesi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda işletmedeki eğitim seviyesinin öz

yeterlilik algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre eğitim düzeylerinin öz yeterlilik üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda aşağıdaki tablo analiz edilmiş olup eğitim seviyesi ile öz yeterlilik arasında ilişki kurulmuştur.

Tablo 19. Öz yeterlilik puanlarının eğitim değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	*P*
Doğrudan Pekiştirme	Lise	33	3,25	0,97	3,77	**0,02**
	Ön lisans	88	3,32	0,78		
	Lisans	103	3,51	0,84		
	Yüksek Lisans	6	4,61	0,92		
İçsel Pekştirme	Lise	33	3,10	0,79	3,14	**0,03**
	Ön lisans	88	3,46	0,99		
	Lisans	103	3,65	0,88		
	Yüksek Lisans	6	2,87	0,67		
Dolaylı Pekiştime	Lise	33	3,67	0,88	3,32	**0,01**
	Ön lisans	88	3,28	0,68		
	Lisans	103	3,42	0,51		
	Yüksek Lisans	6	3,96	0,74		

Çalışmada yer alan bireylerin doğrudan pekiştirme puanları ile eğitim değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 3,77; p = 0,02 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak eğitim değişkeni, doğrudan pekiştirmeyi etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 19 incelendiğinde yüksek lisans seviyesindeki bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucunda, (ort 4,61, ss 0,92), lisans seviyesindeki bireyler eğitim değişkeni sonucunda, (ort 3,51, ss 0,84), ön lisans seviyesinde olan bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucunda, (ort 3,32, ss 0,78), lise seviyesinde olan bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucu, (ort 3,25, ss 0,97) olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesi değişkeninin mediator değişken olan öz yeterliliğe etkisi vardır.

*Altıncı hipotezin çözümlemesi.*Çalışmanın altıncı hipotezi "İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, öz yeterlilik puanları ortalamalarının çalışma sü-

resi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 20. Öz yeterlilik puanlarının çalışma süresi değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	***P***
Doğrudan Pekiştirme	5 Yılın Altında	88	3,36	0,83	4,84	**0,01**
	5-10 Yıl	69	3,07	0,73		
	11-15 Yıl	43	3,56	0,46		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,94	0,85		
İçsel Pekiştirme	5 Yılın Altında	88	3,00	0,76	2,83	**0,04**
	5-10 Yıl	69	3,14	1,03		
	11-15 Yıl	43	3,12	0,71		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,42	0,83		
Dolaylı Pekiştirme	5 Yılın Altında	88	3,55	0,62	1,85	**0,03**
	5-10 Yıl	69	3,34	0,77		
	11-15 Yıl	43	3,37	0,56		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,82	0,71		

Çalışmada yer alan bireylerin, doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme puanlarının ortalamaları ile çalışma süresi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Bu durumda işletmedeki çalışma süresi öz yeterlilik algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre çalışma süresi düzeylerinin öz yeterlilik üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup çalışma süresi ile öz yeterlilik arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin doğrudan pekiştirme puanları ile çalışma süresi arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 4,84; p = 0,01 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak çalışma süresi değişkeni, doğrudan pekiştirmeyi etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 20 incelendiğinde 15 yıl ve üzeri çalışma süresi değişkeni sonucunda, (ort 3,94, ss 0,85), 11-15 yıl arası çalışma süresi değişkeni sonucunda, (ort 3,56, ss 0,46), 5-10 yıl arası çalışma süresi değişkeni sonucunda (ort 3,07, ss 0,73), 5 yıl ve altında çalışma süresi değişkeni sonucu, (ort 3,36, ss 0,83) olduğu görülmüştür. Çalışma süresi değişkeninin mediator değişken olan öz ye-

terliliğe etkisi vardır.

*Yedinci hipotezin çözümlemesi.*Çalışmanın yedinci hipotezi "İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre öz yeterlilik puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, öz yeterlilik puanları ortalamalarının işletmedeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 21. Öz yeterlilik puanlarının oteldeki pozisyon değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	N	Ort.	Ss	F	***P***
Doğrudan Pekiştirme	Üst Düzey Yönetici	12	4,46	0,51	4,62	**0,04**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,31	0,76		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,54	0,48		
	İdari Personel	79	3,31	0,89		
	Diğer	41	3,20	0,74		
İçsel Pekiştirme	Üst Düzey Yönetici	12	2,80	0,23	0,51	**0,03**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,05	0,95		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,17	0,84		
	İdari Personel	79	3,22	0,95		
	Diğer	41	3,07	0,74		
Dolaylı Pekiştirme	Üst Düzey Yönetici	12	4,18	0,54	5,03	**0,02**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,27	0,82		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,41	0,53		
	İdari Personel	79	3,71	0,63		
	Diğer	41	3,31	0,54		

Çalışmada yer alan bireylerin, doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme, dolaylı pekiştirme puanlarının ortalamaları ile işletmedeki pozisyon değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda işletmedeki pozisyon öz yeterlilik algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre oteldeki pozisyon düzeylerinin öz yeterlilik üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup işletmedeki pozisyon ile öz yeterlilik arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin dolaylı pekiştirme puanları ile işletmedeki pozis-

yon arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri *F* (2, 44) = 5,03; *p* = 0,02 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak işletmedeki pozisyon değişkeni, dolaylı pekiştirmeyi etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 21 incelendiğinde diğer olarak nitelendirilen mavi yakalıların bulundugu teknik personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,31, ss 0,54), idari personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,71, ss 0,63), alt düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,41, ss 0,53), orta düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 3,27, ss 0,82, üst düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 4,18, ss 0,54) olduğu görülmüştür. İşletmedeki pozisyon değişkeninin mediator değişken olan öz yeterliliğe etkisi vardır.

*Sekizinci hipotezin çözümlemesi.*Çalışmanın sekizinci hipotezi "İş görenlerin yaş düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, yaşam doyumu puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 22. Yaşam doyumu puanlarının yaş değişkenine göre çözümlemesi

	Grup	**N**	**Ort.**	**Ss.**	**F**	***P***
Bilişsel Doyum	15-25 Yaş	36	3,61	0,86	2,07	0,03
	26-35 Yaş	51	3,36	0,68		
	36-45 Yaş	78	3,54	0,56		
	45 Yaş üstü	65	3,82	0,73		
Duygusal Doyum	15-25 Yaş	36	3,69	0,68	2,31	0,04
	26-35 Yaş	51	3,51	0,71		
	36-45 Yaş	78	3,62	0,61		
	45 Yaş üstü	65	3,97	0,46		

Çalışmada yer alan bireylerin, duygusal doyum ve bilişsel doyum puanlarının ortalamaları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur ($p<0.05$). Bu durumda yaş değişkeni yaşam doyumu algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre yaş düzeylerinin yaşam doyumu üze-

rindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup yaş değişkeni ile yaşam doyumu arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin duygusal doyum puanları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 2,31; p = 0,04 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak yaş değişkeni, duygusal doyumu etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 22 incelendiğinde 45 yaş ve üzeri personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,97, ss 0,46), 36-45 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,62, ss 0,61), 26-35 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,51, ss 0,71), 15-25 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,69, ss 0,68) olduğu görülmüştür. İş görenlerin yaş değişkeninin bağımsız değişken olan yaşam doyumuna etkisi vardır.

*Dokuzuncu hipotezin çözümlemesi.*Çalışmanın dokuzuncu hipotezi "İş görenlerin eğitim düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır."şeklinde sınanmıştır.

Çalışmaya katılan iş görenlerin, yaşam doyumu puanları ortalamalarının eğitim seviyesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 23. Yaşam doyumu puanlarının eğitim seviyesi değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	**N**	**Ort.**	**ss.**	**F**	***P***
Bilişsel Doyum	Lise	33	3,56	0,71	2,09	**0,03**
	Ön lisans	88	3,37	0,75		
	Lisans	103	3,43	0,52		
	Yüksek Lisans	6	4,16	0,98		
Duygusal Doyum	Lise	33	3,65	0,48	2,26	**0,10**
	Ön lisans	88	3,36	0,73		
	Lisans	103	3,63	0,67		
	Yüksek Lisans	6	3,94	0,74		

Çalışmada yer alan bireylerin, bilişsel doyum ve duygusal doyum puanlarının or-

talamaları ile eğitim seviyesi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (p>0.05). Buna göre bireylerin bilişsel doyum ve duygusal doyum puanlarını için eğitim seviyesi değişkeniyle farklı bir sonuç elde edilmediği görülür. Genel değerlendirmeye göre çalışanların eğitim seviyesi ile yaşam doyumu arasında pozitif ilişkiye rastlanmamıştır. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup eğitim seviyesi ortalaması ile yaşam doyumu arasında ilişki kurulamamıştır.

Eğitim düzeyi ile grupların yaşam doyumu puanı ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmış ve H_0 hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur. Gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı için post hoc test sunuşlarına yer verilmemiştir.

*Onuncu hipotezin çözümlemesi.*Çalışmanın onuncu hipotezi "İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, yaşam doyumu puanları ortalamalarının çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 24. Yaşam doyumu değerlerinin çalışma süresi değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	**N**	**Ort.**	**Ss.**	**F**	***P***
Bilişsel Doyum	5 Yılın Altında	88	3,65	0,74	4,45	**0,04**
	5-10 Yıl	69	3,21	0,56		
	11-15 Yıl	43	3,41	0,51		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,77	0,72		
Duygusal Doyum	5 Yılın Altında	88	3,68	0,74	3,48	0,27
	5-10 Yıl	69	3,43	0,56		
	11-15 Yıl	43	3,51	0,55		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,88	0,57		

Çalışmada yer alan bireylerin, bilişsel doyum ve duygusal doyum puanlarının ortalamaları ile çalışma süresi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (p>0.05). Buna göre bireylerin bilişsel doyum ve duygusal doyum puanlarını için çalışma süresi değişkeniyle farklı bir sonuç elde edilmediği görülür. Genel değerlendirmeye göre çalışanların çalışma süresi ile yaşam doyumu arasında pozitif ilişki-

ye rastlanmamıştır. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup çalışma süresi ortalaması ile yaşam doyumu arasında ilişki kurulamamıştır.

Çalışma süresi ile grupların yaşam doyumu puanı ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmış ve H_0 hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur. Gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı için post hoc test sunuşlarına yer verilmemiştir.

On birinci hipotezin çözümlenmesi. Çalışmanın on birinci hipotezi "İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre yaşam doyumu puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, yaşam doyumu puanları ortalamalarının işletmedeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 25. Yaşam doyumu puanlarının oteldeki pozisyon değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	**N**	**Ort.**	**Ss.**	**F**	***P***
Bilişsel Doyum	Üst Düzey Yönetici	8	4,25	0,63	3,44	**0,03**
	Orta Düzey Yönetici	38	3,48	0,61		
	Alt Düzey Yönetici	12	3,43	0,19		
	İdari Personel	40	3,48	0,82		
	Diğer	32	3,40	0,61		
Duygusal Doyum	Üst Düzey Yönetici	8	4,31	0,44	2,45	**0,02**
	Orta Düzey Yönetici	38	3,57	0,60		
	Alt Düzey Yönetici	12	3,50	0,60		
	İdari Personel	40	3,57	0,59		
	Diğer	32	3,57	0,82		

Çalışmada yer alan bireylerin, bilişsel doyum ve duygusal doyum puanlarının ortalamaları ile işletmedeki pozisyon değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda işletmedeki pozisyon yaşam doyumu algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre oteldeki pozisyon düzeylerinin yaşam doyumu üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup işletmedeki pozisyon ile yaşam doyumu arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin bilişsel doyum puanları ile işletmedeki pozisyon arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 3,44; p = 0,03 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak işletmedeki pozisyon değişkeni, bilişsel doyumu etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 25 incelendiğinde diğer olarak nitelendirilen mavi yakalıların bulundugu teknik personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,40, ss 0,61), idari personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,48, ss 0,82), alt düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,43, ss 0,19), orta düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 3,48, ss 0,61), üst düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 4,25, ss 0,63) olduğu görülmüştür. İşletmedeki pozisyon değişkeninin bağımsız değişken olan yaşam doyumuna etkisi vardır.

*On ikinci hipotezin sorgusu.*Çalışmanın on ikinci hipotezi "İş görenlerin yaş düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, iş tatmini puanları ortalamalarının yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 26. İş tatmini puanlarının yaş değişkenine göre çözümlemesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	***P***
Bireysel Tatmin	15-25 Yaş	36	3,26	0,65	4,81	**0,04**
	26-35 Yaş	51	3,32	0,62		
	36-45 Yaş	78	3,27	0,97		
	45 Yaş üstü	65	3,92	0,62		
Örgütsel Tatmin	15-25 Yaş	36	2,97	0,81	0,31	**0,05**
	26-35 Yaş	51	3,12	0,78		
	36-45 Yaş	78	3,21	1,03		
	45 Yaş üstü	65	3,00	0,85		
Genel Tatmin	15-25 Yaş	36	3,53	0,77	3,54	**0,02**
	26-35 Yaş	51	3,51	0,54		
	36-45 Yaş	78	3,26	0,86		
	45 Yaş üstü	65	3,82	0,63		

Çalışmada yer alan bireylerin, bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin puanlarının ortalamaları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda yaş değişkeni, iş tatmini algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre yaş düzeylerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup yaş değişkeni ile iş tatmini arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin, bireysel tatmin puanları ile yaş değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 4,81; p = 0,04 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak yaş değişkeni, bireysel tatmini etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 26 incelendiğinde 45 yaş ve üzeri personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,92, ss 0,62), 36-45 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,27, ss 0,97), 26-35 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,32, ss 0,62), 15-25 yaş arası personel yaş değişkeni sonucunda, (ort 3,26, ss 0,65) olduğu görülmüştür. İş görenlerin yaş değişkeninin bağımlı değişken olan iş tatminine etkisi vardır.

*On üçüncü hipotezin sorgusu.*Çalışmanın on üçüncü hipotezi "İş görenlerin eğitim düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır." olarak kabul edilmiştir.

Çalışmaya katılan iş görenlerin, iş tatmini puanları ortalamalarının eğitim seviyesi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Çalışmada yer alan bireylerin, bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin puanlarının ortalamaları ile eğitim seviyesi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda işletmedeki eğitim seviyesinin iş tatmini algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre eğitim düzeylerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda aşağıdaki tablo analiz edilmiş olup eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında ilişki kurulmuştur.

Tablo 27. İş tatmini puanlarının eğitim seviyesi değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	*P*
Bireysel Tatmin	Lise	33	3,12	0,94	3,77	**0,04**
	Ön lisans	88	3,27	0,72		
	Lisans	103	3,42	0,72		
	Yüksek Lisans	6	4,05	0,86		
Örgütsel Tatmin	Lise	33	3,04	0,77	3,98	**0,03**
	Ön lisans	88	3,55	0,96		
	Lisans	103	2,97	0,81		
	Yüksek Lisans	6	2,86	0,64		
Genel Tatmin	Lise	33	3,67	0,88	3,32	**0,01**
	Ön lisans	88	3,28	0,66		
	Lisans	103	3,40	0,51		
	Yüksek Lisans	6	3,94	0,72		

Çalışmada yer alan bireylerin örgütsel tatmin puanları ile eğitim değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 3,77; p = 0,04 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak eğitim değişkeni, örgütsel tatmini etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 27 incelendiğinde yüksek lisans seviyesindeki bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucunda (ort 2,86, ss 0,64), lisans seviyesindeki bireyler eğitim değişkeni sonucunda, (ort 3,42, ss 0,72), ön lisans seviyesinde olan bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucunda, (ort 3,27, ss 0,72), lise seviyesinde olan bireyler eğitim seviyesi değişkeni sonucu, (ort 3,12, ss 0,94) olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesi değişkeninin bağımlı değişken olan iş tatminine etkisi vardır.

*On dördüncü hipotezin sorgusu.*Çalışmanın on dördüncü hipotezi "İş görenlerin çalışma süresi düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır."

Çalışmaya katılan iş görenlerin, iş tatmini puanları ortalamalarının çalışma süresi değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır.

Tablo 28. İş tatmini puanlarının çalışma süresi değişkenine göre çözümlenmesi

	Grup	N	Ort.	ss.	F	*P*
Bireysel Tatmin	5 Yılın Altında	88	3,36	0,83	4,82	0,16

	5-10 Yıl	69	3,07	0,75		
	11-15 Yıl	43	3,56	0,46		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,94	0,85		
Örgütsel Tatmin	5 Yılın Altında	88	3,00	0,76	2,84	0,03
	5-10 Yıl	69	3,12	1,03		
	11-15 Yıl	43	3,13	0,71		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,42	0,85		
Genel Tatmin	5 Yılın Altında	88	3,55	0,62	1,85	0,13
	5-10 Yıl	69	3,34	0,77		
	11-15 Yıl	43	3,37	0,56		
	15 Yıl Ve üstü	29	3,82	0,71		

Çalışmada yer alan bireylerin, bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin puanlarının ortalamaları ile çalışma süresi değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır (p>0.05). Buna göre bireylerin bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin puanlarını için çalışma süresi değişkeniyle farklı bir sonuç elde edilmediği görülür. Genel değerlendirmeye göre çalışanların çalışma süresi ile iş tatmini arasında pozitif ilişkiye rastlanmamıştır. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup çalışma süresi ortalaması ile iş tatmini arasında ilişki kurulamamıştır.

Çalışma süresi ile grupların iş tatmini puanı ortalamaları arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna varılmış ve H_0 hipotezinin reddedilmesinde başarısız olunmuştur. Gruplar arasında anlamlı bir fark olmadığı için post hoc test sunuşlarına yer verilmemiştir.

On beşinci hipotezin sorgusu. Çalışmanın on beşinci hipotezi "İş görenlerin oteldeki pozisyon düzeylerine göre iş tatmini puanları arasında fark vardır." olarak belirlenmiştir.

Çalışmaya katılan iş görenlerin, iş tatmini puanları ortalamalarının işletmedeki pozisyon değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla tek yönlü varyans analizi yapılmıştır

Tablo 29. İş tatmini puanlarının oteldeki pozisyon değişkenine göre çözümlenmesi

Grup	N	Ort.	Ss	F	***P***

Bireysel Tatmin	Üst Düzey Yönetici	12	4,44	0,53	4,62	**0,03**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,31	0,76		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,54	0,48		
	İdari Personel	79	3,31	0,89		
	Diğer	41	3,22	0,74		
Örgütsel Tatmin	Üst Düzey Yönetici	12	2,82	0,25	0,51	**0,02**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,02	0,95		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,17	0,84		
	İdari Personel	79	3,21	0,94		
	Diğer	41	3,06	0,77		
Genel Tatmin	Üst Düzey Yönetici	12	4,18	0,56	5,05	**0,04**
	Orta Düzey Yönetici	76	3,27	0,82		
	Alt Düzey Yönetici	22	3,41	0,52		
	İdari Personel	79	3,71	0,61		
	Diğer	41	3,31	0,53		

Çalışmada yer alan bireylerin, bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin puanlarının ortalamaları ile işletmedeki pozisyon değişkeni arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur (p<0.05). Bu durumda işletmedeki pozisyon iş tatmini algılarını ve alt boyutlarına yönelik algıları etkilediği görülür. Analiz bulgularına göre oteldeki pozisyon düzeylerinin iş tatmini üzerindeki etkisinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu görülmüştür. Araştırmaya göre, yapılan anketler sonucunda yukarıdaki tablo analiz edilmiş olup işletmedeki pozisyon ile iş tatmini arasında ilişki kurulmuştur.

Çalışmada yer alan bireylerin genel tatmin puanları ile işletmedeki pozisyon arasındaki fark istatistiksel açıdan anlamlı bulunmuştur. ANOVA tablo değerleri F (2, 44) = 5,05; p = 0,04 şeklindedir. ANOVA anlamlılık değeri tekrar 0,05'in altında çıkmış olması nedeniyle varyansların eşit olmadığına karar verilmiştir. Sonuç olarak işletmedeki pozisyon değişkeni, genel tatmini etkilediği görülmüştür. Çalışmanın hedeflerini belirlemek için post hoc tekniğinden faydalanılmıştır. Tablo 29 incelendiğinde diğer olarak nitelendirilen mavi yakalıların bulundugu teknik personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda (ort 3,31, ss 0,53), idari personel işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,71, ss 0,61), alt düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucunda, (ort 3,41, ss 0,52), orta düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 3,27, ss 0,82), üst düzey yönetici işletmedeki pozisyon değişkeni sonucu, (ort 4,18, ss 0,56) olduğu görülmüştür. İşletmedeki pozisyon değişkeninin bağımlı değişken olan

yaşam doyumuna etkisi vardır.

6. İş Tatmini, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişkinin Korelasyonu

Araştırmanın amacına yönelik olarak oluşturulan üç kavramsal yapıyı ilgilendiren hipotezlerin test edilebilmesi için iş ttamini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik kavramlarına ilişkin korelasyon analizi uygulanmıştır. Bunun sonucunda elde edilen sonuçlar tablo 30'da gösterilmektedir.

Tablo 30. Üç kavramsal yapı ve alt boyutlarına ilişkin korelasyon analizi

		İş Tatmini	İş Tatmini - Genel	Yaşam Doyumu	Yaşam Doyumu - Genel	Öz Yeterlilik	Öz Yeterlilik - Genel
İş Tatmini	r	0,36**	0,65**	0,64**	0,36**	1,00	1,00
	p	0,01**	0,21**	0,32**	0,63**	0,00	0,00
İş Tatmini - Genel	r	0,96**	0,23**	0,71**	**0,49****	0,67**	**0,74****
	p	0,00	0,02	0,03**	0,00	0,00	0,00
Yaşam Doyumu	r	0,74**	1,00	1,00	0,91**	0,85**	0,73**
	p	0,03**	0,78	0,00	0,03**	0,00	0,00
Yaşam Doyumu - Genel	r	0,00	0,69**	0,93**	1,00	0,60**	**0,71****
	p	0,03**	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Öz Yeterlilik	r	0,89**	1,00	0,62**	0,65**	0,01**	0,61**
	p	0,06**	0,00	0,00	0,00	0,89**	0,00
Öz Yeterlilik - Genel	r	1,00	0,24**	0,06**	0,45**	1,00	0,22**
	p	0,00	0,00	0,49**	0,02**	0,00	0,00

**p<0,01 *p<0,05

Bu sonuçlar doğrultusunda iş tatmini ve yaşam doyumu puanları arasında %49 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır r=0.49; p<0.05. İş tatmini ve öz yeterlilik puanları arasında %74 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır r=0.74; p<0.05. Yaşam doyumu ve öz yeterlilik puanları arasında %71 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır. Bu durumda çalışmanın birinci, ikinci ve üçüncü hipotezi doğrulanmış olup, yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi, yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisi ve Öz yeterlilik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.

7. Hipotez Testleri Sonuçları Özet Tablosu

Aşağıda yer alan Şekil 3'te araştımanın üzerine geliştirilen hipotezleri ve bu hipotezlerin araştıma neticesindeki sonuçları yer almaktadır. Hipotez çıktılarına göre; H_4, H_9, H_{10}, H_{14} reddedilmiştir. Geriye kalan on iki hipotez kabul edilmiş ve değişkenler arasında olumlu anlamlı bağ saptanmıştır.

İLİŞKİ	**KARAR ÖLÇÜTÜ**
H_1 : Yaşam Doyumu-İş Tatmini	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_2 : Öz Yeterlilik-Yaşam Doyumu	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_3 : İş Tatmini-Öz Yeterlilik	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_4 : Öz Yeterlilik-Yaş	H_0'ın reddinde başarısızlık (ilişkisi yok)
H_5 : Öz Yeterlilik-Eğitim Seviyesi	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_6 : Öz Yeterlilik-Çalışma Süresi	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_7 : Öz Yeterlilik-İşteki Pozisyon	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_8 : Yaşam Doyumu-Yaş	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_9 : Yaşam Doyumu-Eğitim Seviyesi	H_0'ınreddinde başarısızlık (ilişkisi yok)
H_{10} : Yaşam Doyumu-Çalışma Süresi	H_0'ın reddinde başarısızlık (ilişkisi yok)
H_{11} : Yaşam Doyumu-İşteki Pozisyon	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_{12} : İş Tatmini-Yaş	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_{13} : İş Tatmini-Eğitim Seviyesi	H_0 ret (ilişkisi vardır)
H_{14} : İş Tatmini-Çalışma Süresi	H_0'ın reddinde başarısızlık (ilişkisi yok)
H_{15} : İş Tatmini-İşteki Pozisyon	H_0 ret (ilişkisi vardır)

Şekil 3. Hipotez testleri sonuçları.

IV. SONUÇ VE ÖNERİLER

Öz yeterlilik ‘’Bireyin kendine güvenmesi ve kendi içindeki başarma isteğini arttıran hisse inanmaktır’’diye tanımlanabilir. Bu hissi içinde taşıyan insanların başarma oranları da diğerlerine göre fazladır. Çünkü ortada kendine güvenen bir insan ve O’nun, çaba, azim, zorluklara göğüs germe ve kazanma arzusu vardır. Tüm bunlar çok önemli özelliklerdir ve her bireyin içinde bu hisler barınmaz.

Bireyin zaman içerisinde, kendine olan inancı sayesinde, başarıları arttıkça öz yeterlilik algısı da doğru orantılı olarak artmaktadır. Karşılaşılan durumların üstesinden geldikçe bir sonraki adımda nasıl davranacağı konusunda yol gösterici olmaktadır. Ayrıca belirli bir gayretin neticesinde istenilen biçimde sonuçlandırmak bireyin kendine olan inancını olumlu olarak destekleyecektir.

Öz yeterlilik bireyin içinde bulunduğu koşullara göre farklılık gösterebilir. Bireyin fiziksel ve ruhsal şartları, karşılaşılan durumu nasıl anladığı ve yorumladığı, daha önce yaşadığı tecrübeler, çevreden gelen olumlu ya da olumsuz tepkiler dikkat edilmesi gereken faktörler arasında sayılabilir.

Araştırmalara göre, öz yeterlilik algısı içinde olan insanlar, yapabileceklerine olan inançları sayesinde, farklarını ortaya koymaktadırlar. Bu kişiler hangi işi yaparlarsa yapsınlar çabaları ile çoğunlukla üstlendikleri görevleri istenilen biçimde tamamladıkları gözlenmiştir.

Çalışan kişilerin, yaşamlarının büyük bir bölümünü iş hayatında geçirmekte olduğu herkes tarafından bilinmektedir. İş sahibi olmanın sosyal çevrede de saygınlık belirtisi olduğunun da altını çizmek gerekir. Hal böyle olunca hem çalışılan iş hem de yapılan işi olumlu neticelendirmek önem kazanmaktadır.

Öz yeterliliği tanımlarken, bireyin kendine olan inancını hissetmesi olduğu belirtilmişti, iş tatmini de yine kişinin yaptığı işi sevmesi ve iş yerinden memnun olması ha-

lidir olarak tanımlayabiliriz. İki kavramda bireyin ne hissettiği ve nasıl yorumladığı ile ilgilidir.Yani kişiye özel duygulardır.

Çalışan kişi yaptığı işi seviyorsa, iş yerinden memnunsa, işini iyi yaptığı zaman taktir ediliyorsa, burada iş tatmininin varlığından bahsedilebilir. İş tatmini sağlanan iş görenlerin, diğer çalışanlara göre, işlerine ve iş yerlerine çok daha fazla bağlı oldukları, çalışma isteklerinin süreklilik arz ettiği ve hiçbir zaman işten ayrılmayı düşünmedikleri ortaya çıkmaktadır.

İş tatmininin devam etmesi, içinde bulunulan koşullara bağlıdır. Çalışanın beklentisini karşılarsa olumlu, umduğundan farklı sonuçlarla karşılaşması halinde ise olumsuz etki eder. Beklenen şartların iş verenler tarafından sağlanması ve takibinin yapılması çok önemlidir. Her iki taraf da kazançlı çıkacaktır ve çalışanın memnuniyeti işe yansıyacağı için işveren de kârlı olacaktır.

Araştırmada, öz yeterlilik ile iş tatmini arasındaki olumlu bir ilişki olduğu görülmektedir. İş verenler, kendi işletmelerinin istenilen amaca ulaşması için öncelikle iş gördürdükleri çalışanlarının iş tatmininin sağlanmasının önemini benimseyip gereken koşulları sağlamalarıdır.

Yaşam doyumu kavramını tanımlamak için, bireyin iş hayatı ve özel hayatının tamamını ele alarak incelemek gerekir. Yaşam doyumu kişinin hayatına bakıldığında, kendi değerleri bazında yaşadıklarından memnun olması halidir diyebiliriz. Bireyin bedensel ve ruhsal sağlığı yerindeyse, sosyal çevresiyle ilişkileri iyiyse, sevdiği bir işi varsa, kendinin ve ailesinin isteklerini karşılayacak maddi geliri yeterliyse yaşam doyumu tam anlamı ile sağlanır.

İş tatmini ile yaşam doyumu arasında pozitif bir bağ olduğu açıkça görülmektedir. Çalışanların iş tatminin sağlanmasının yaşam doyumunu yapıcı olarak etkilemektedir. Sonuç olarak; otel işletmelerinde yaşam doyumunu iş tatminini etkilediği ve öz yeterliliğin bu iki kavrama aracılık ettiği saptanmıştır.

Bu tez çalışmasında, alanyazın bölümünde incelenen üç kavramsal yapı arasındaki ilişkinin geçerliliğini tespit etmek adına gerçekleştirilen araştırma ile birlikte iş tatmini ve yaşam doyumuna ilişkin değerlendirmeler yapılmış, öz yeterlilik puanları ölçümlenmeye çalışılmıştır. Yapılan araştırma sonucunda yaşam doyumu, iş tatmini ve öz yeterlilik arasındaki ilişki ile ilgili şu sonuçlar elde edilmiştir:

1. Çalışmanın birinci hipotezi olan otel işletmelerinde yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ispatlanmış olup bağımlı değişken olan iş tatmini ile bağımsız değişken olan yaşam doyumu arasında %49 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın birinci hipotezi olan yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır..
2. Yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ispatlanmış olup, bağımsız değişken olan yaşam doyumu ve mediator değişken olan öz yeterlilik arasında % 71 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın ikinci hipotezi olan yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.
3. Öz yeterlilik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi olup olmadığı ispatlanmış olup bağımlı değişken olan iş tatmini ve bağımsız değişken olan öz yeterlilik arasında %74 oranında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araştırmanın üçüncü hipotezi olan öz yeterlik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu kanıtlanmıştır.

Bu sonuçlar neticesinde otelcilik sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yaşam doyumunu iş tatminine etkisi ve öz yeterliliği bu duruma aracılık ettiği tespit edilmiştir. Bu çalışma ile bilimsel olarak daha önce yapılan araştırmalara farklı sektörel bakış açısı getirilmiş ve sektörün bakış açısı ile iüç kavramsal yapı arasındaki ilişki anlamlandırılmıştır. Yirmi dört saat kesintisiz hizmet veren otel işletmelerinin finansal geliri sağlarkende, misafir memnuniyeti için personelin yaşam doyumu ve bunun etkisi altında kalan iş taminini göz önünde bulundurmaları gerekmektedir.

EKLER

EK-A. DEMOGRAFİK SORULAR

Sayın Katılımcı,

Bu anket formundan elde edilecek olan bilgiler İstanbul Ticaret Üniversitesi İnsan Kaynakları Yöneticiliği Bölümü'nde yürütülmekte olan bir Yüksek Lisans Tez çalışmasında bilimsel amaçla kullanılacaktır. Söz konusu çalışma," Otel İşletmelerinde Yaşam Doyumunun İş Tatmini Etkilemesi ve Öz Yeterliliğin Aracılık Rolü Üzerine Bir Araştırma" ölçmek amacı ile gerçekleştirilmektedir. Bu etkiyi ölçebilmemiz için, siz değerli katılımcının yaklaşık 20-25 dakikasını alacak bu anketi doldurmanız bilimsel çalışma için büyük bir değer taşımaktadır. Vereceğiniz cevaplar doğru sonuçların elde edilebilmesi açısından oldukça önemlidir. Lütfen soruların tümünü yanıtlayınız. Ek bilgi almak istediğiniz konularda tarafıma dönüş yapabilirsiniz.

Çalışma tamamen akademik amaç için gerçekleştirilmektedir. Anket katılımcıların bireysel kimliğini vefirma kimliğini ortaya çıkaracak bilgiler içermemektedir.

Katkılarınıziçin teşekkür ederiz.
Saygılarımızla,

Tez Danışmanı:

Yrd. Doç. Dr. Osman BAYRAKTAR — Burçak SARI

0538 745 66 66 — 0533 712 50 85

obayraktar@ticaret.edu.tr — burcaksari9@gmail.com

BÖLÜM1

1. Cinsiyetiniz: Kadın (1); Erkek (2)

2. Yaşınız: 15-25 (1); 26-35 (2); 36-45 (3); 46-55 (4); 56+ (5)

3. EğitimDurumunuz

İlköğretim.....(1)
Lise.....(2)
Ön lisans.....(3)
Lisans .....(4)
YüksekLisans+ . . . . . (5)

4. Medeni Durumunuz: Evli (1); Bekâr (2); Diğer (3)

5. İşletmedeki Pozisyonunuz

Üst DüzeyYönetici . . . (1)
Orta DüzeyYönetici ..... (2)
Alt DüzeyYönetici .....(3)
İdari Personel .....(4)
Diğer (Belirtiniz).....(5)

6. Kaç yıldır bu işyerinde çalışıyorsunuz?

5yılın altında…… (1)
5-10yıl ..... (2)
11-15yıl .....(3)
16-20yıl..... (4)
21yılveüzerinde.....(5)

7. Toplam İş Tecrübeniz

5yılın altında .....(1)
5-10yıl .....(2)
11-15yıl..... (3)
16-20yıl..... (4)
21yılveüzerinde . . . . . (5)

8. Geliriniz

1000 TL ve altında.....(1)
1001 TL-1500 TL.....(2)
1501 TL-2000 TL ..... (3)
2001 TL-2500 TL ..... (4)
2500 TLveüzerinde . . . (5)

EK-B. İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

BÖLÜM 2

Aşağıda iş doyumuna yönelik bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerden size ve şirketinize uygun olduğunu düşündüğünüzü katılma derecelerinden birini seçerek belirtiniz.

Katılma Dereceleri:1=Kesinlikle Katılıyorum 2 =Katılıyorum 3 =Kararsızım 4=Katılmıyorum 5 =Kesinlikle Katılmıyorum

Açıklama	Dereceler				
	1	2	3	4	5
1.İşyerimizde çalışanlar her koşulda sınırlama ve zorlama olmaksızın düşüncelerini hayata geçirebilir.	☐	☐	☐	☐	☐
2.İşyerimizde çalışanlar görevlerinin üstesinden gelmiş olmanın mutluluğunu yaşayabilirler.	☐	☐	☐	☐	☐
3.İşyerimizde iş görenlerin vicdani ve ahlaki değer yargılarına saygı duyulur.	☐	☐	☐	☐	☐
4.İşyerimizde çalışanlar sürekli olarak faaliyet içerisinde bulunur.	☐	☐	☐	☐	☐
5.İşyerimizde çalışanlar işten çıkarılma korkusu yaşamadan çalışırlar.	☐	☐	☐	☐	☐
6.İşyerimizde iş tecrübeleri dikkate alınır ve üstler astlara yardımcı olur.	☐	☐	☐	☐	☐
7.İşyerimizde bireysel çalışma alanında çalışabilme imkanı bulunur.	☐	☐	☐	☐	☐
8.İşyerimiz çalışanların kapasiteleri ve becerilerinin farkındadır. Çalışanlara becerilerini gösterme imkanı verilir.	☐	☐	☐	☐	☐
9.Çalışanlar kendi geliştirdikleri methodlarla (sistemlerle) iş görebilirler.	☐	☐	☐	☐	☐
10.İşyerimizde çalışanlar birbirlerine yardım ederler.	☐	☐	☐	☐	☐
11.İşyerimizin marka değeri, aile ve hayattaki sosyal çevre itibarımızı arttırır.	☐	☐	☐	☐	☐
12.Çalışanların istekleri dahilinde başka bölümlerde çalışma imkanı verilir.	☐	☐	☐	☐	☐

13.İşyerimizde başarılı olan çalışanlara terfi imkanı verilir.	☐	☐	☐	☐	☐
14.İşyerimizdeki kurallar çalışanlar üzerinde baskı değildir.	☐	☐	☐	☐	☐
15. İşyerimizde çalışanların maaşları yapılan işe göre adil şekilde verilmektedir.	☐	☐	☐	☐	☐
16. İşyerimizde çalışanlar başarıları açısından takdir edilir.	☐	☐	☐	☐	☐
17. İşyerimizde amirlerimiz karşılaşılan olaylar hakkında vardıkları yargılar isabetli olur.	☐	☐	☐	☐	☐
18. İşyerimizde yöneticilerimiz çalışanların duygu ve şartlarını dikkate alarak davranır.	☐	☐	☐	☐	☐
19.İşyerimizdeki çalışma ortamı çalışanların rahatını ve konforunu düşünerek hazırlanmıştır	☐	☐	☐	☐	☐
20. İşyerimizde çalışanların birbirleriyle olan ilişkileri sevgi ve saygı çerçevesinde yaşanır.	☐	☐	☐	☐	☐

EK-C. YAŞAM DOYUMU ÖLÇEĞİ

BÖLÜM 3

Aşağıda çalışanların yaşam doyumuna yönelik bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerden size ve şirketinize uygun olduğunu düşündüğünüzü katılma derecelerinden birini seçerek belirtiniz.

Katılma Dereceleri:1=Kesinlikle Katılıyorum 2 =Katılıyorum 3 =Kararsızım 4=Katılmıyorum 5 =Kesinlikle Katılmıyorum

Açıklama	Dereceler				
	1	2	3	4	5
1.Yşadığım hayat hayallerimdekine yaklaşmaktadır.	☐	☐	☐	☐	☐
2.Hayat şartlarım kusursuzdur.	☐	☐	☐	☐	☐
3.Yaşamış olduğum hayattan oldukça memnunum.	☐	☐	☐	☐	☐
4.Hayatta olmazsa olmaz dediğim her şeye kavuştum.	☐	☐	☐	☐	☐

5.Dünyaya yeniden gelsem heyatımdaki neredeyse yaşadıklarımın birtanesinden bile vazgeçmezdim.	☐	☐	☐	☐	☐

EK-D. ÖZ YETERLİLİK ÖLÇEĞİ

BÖLÜM 4

Aşağıda öz yeterliliğe yönelik bazı ifadeler yer almaktadır. Bu ifadelerden size ve şirketinize uygun olduğunu düşündüğünüzü katılma derecelerinden birini seçerek belirtiniz.

Katılma Dereceleri:1=Kesinlikle Katılıyorum 2 =Katılıyorum 3 =Kararsızım 4=Katılmıyorum 5 =Kesinlikle Katılmıyorum

Açıklama	Dereceler				
	1	2	3	4	5
1.Karşılaştığım her yeni durumda nasıl davranmam gerektiğini bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
2.İçinde bulunduğum bütün koşullarda uzlaşma yolu bulur ve sözümü dinletirim.	☐	☐	☐	☐	☐
3.Çeşitli güçlükleri rahatlıkla anlatabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
4.Çok önemli meseleleri istersem kolaylıkla bir sonuca bağlayabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
5.Yapılmasını tasarladığım amaçlarımı elde etmek benim için çok kolaydır.	☐	☐	☐	☐	☐
6.Karşılaştığım problemleri her yönü ile ele alıp engelleri ortadan kaldırabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
7. Kabiliyetime ve ustalığıma güvenirim. Olası engelleri sakin bir şekilde kaldırabilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
8. Bir anda oluşan olaylar karşısında ne yapmam gerektiğini bilirim.	☐	☐	☐	☐	☐
9.Birden bire sıkıntı veren bir problemle karşılaştığımda başa çıkabileceğimi biliyorum.	☐	☐	☐	☐	☐
10.Ortadaki engelleri kaldıracak bir çözüm mutlaka vardır.	☐	☐	☐	☐	☐

ALINTI YAPILAN KAYNAKLAR

Açıkalın, C. (2011). İçsel ve Dışsal Doyumun Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Eskişehir Üretim Sektörü Örneği. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 237-254.

Adam, F. (2004). *Ergenliği Anlamak* . İstanbul: İmge Kitabevi.

Akgündüz, Y. (2013). Konaklama işletmelerinde İş doyumu, yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasindaki ilişkinin analizi. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* , 180-182.

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini etkileyen Faktörler; Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 2-4.

Akkoyunlu, B. (2010). Bilgisayar Ve Öğretim Teknolojileri Eğitimi (Böte) Bölümü Öğrencilerinin Bilgisayar Kullanma Öz Yeterlilik İnancı İle Demograf Özellikleri Arasındaki İlişki. *Turkish and Journal Educational Technology* , 234-256.

Aşık, N. (2013). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme . *Türk İdare Dergisi* , 467.

Aşık, N. (2016). Öz Yeterlilik Ve İşle Bütünleşmenin Çalışanların İş Performansına Etkisi. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 24-34.

Atik, Ü. (2011). Yönetici ve Öğretmenlerin Görüşlerine Göre İlköğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin İş Doyum Düzeyleri. *Eğitim Fakültesi Dergisi* , 6.

Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercıse of Control.* New York: W.H. Freeman and Company.

Blumenfeld, P. (2014). Motivating Project Based Learning: Sustaining the Doing, Supporting the Learner. *Educational Psychologist* , 369-398.

Bowen, C. (2013). *Job Satisfaction An Commitment of 4-H agents.* New York: Journal of Extention.

Bozkurt, Ö., & Bozkurt, İ. (2016). İş Tatmini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* , 9-18.

Cassidy, S., & Eachus, P. (2014). Developing the Computer Self Efficacy (CSE) scale: Investigating the Relationship Between CSE, Gender and Experience With Computers . *Journal of Educational Computing Research* , 133-153.

Chaplain, R. (1995). Stress and Job Satisfaction: A Study of English Primary School Teachers. *Educational Psychology* , 473-489.

Cribbin, J. (2011). *Effeccitive Managerial Leadership* . New York: American Management Association.

Dalaman, O., & Can, S. (2010). Sınıf Öğretmenlerinin Çeşitli Faktörlere Göre İş Doyum Düzeyleri (Muğla İli Örneği) . *Selçuk Üniversitesi Ahmet Keleşoğlu Eğitim Fakültesi Dergisi* , 299-311.

Demirel, H. (2014). An investigation of the relationship between job and life satisfaction among teachers. *Procedia Social and Behavioral Sciences* , 4925-4931.

Diener, E. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment* , 1161-1170.

Dönmez, B., & Bildir, K. (2014). Türkiye Genelinde Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin İş Doyumunun Ölçülmesi. *Çeşme Ulusal Turizm Bildiriler Kitabı* , 251-267.

Eden, D. (2012). Self-Efficacy Training to Speed Reemployment: Helping People to Help Themselves. *Journal of Applied Psychology* , 352-360.

Eryılmaz, A. (2010). Ergenlikte Öznel İyi Oluş ve Beş Faktörlü Kişilik Modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi* , 11.

Feldman, D. (2012). *Organizational Behavior Job Satisfaction.* Singapore: Mc Graw-Hill Book Company.

Güven, M. (2009). ''Çalışanların İş ve Ücret Tatmini Boyutlarıyla Demografik Özellikler Arasındaki İlişkiler:Bir Alan Çalışması. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi* , 127-151.

Havard, B. (2001, Kasım 17). *Philosophy Portal.* Nisan 30, 2012 tarihinde Design Conference: thttp://itechi.coe.uga.edu/designconference/PDFs/20.pdf adresinden alındı

Hsieh, C. (2011). Counting Importance: The Case of Life Satisfaction and Relative Domain Importance . *Social Indicators Research* , 217-226.

İmamoğlu, S. Z., Erat, S., & Erdil, O. (2015). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler. *Doğuş Üniversitesi Dergisi* , 17-26.

Kantarcı, K. (2010). Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 32-33.

Karadeniz, C., & Yavuz, C. (2015). Sınıf Öğretmenlerinin Motivasyonunun İş Tatmini Üzerine Etkisi. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi* , 2.

Korkmaz, İ. (2002). *Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi.* Ankara: Pegama Yayınları.

Korzay, M., & Olalı, H. (2009). *Otel İşletmeciliği.* İstanbul: Beta Yayıncılık.

Köker, S. (2001). Normal ve Sorunlu Ergenlerin yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması,Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü* , 54-58.

Kutanis, Ö. (2010). Örgütsel adaletin Çalışanların İş Tatminine Etkisi: Turizm Alanında Eğitim Veren Bir Yükseköğretim Kurumuna Yönelik Bir Olay Çalışması. *Selçuk Ünüversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* , 527-552.

Lindgren, E. (2011). Hospitality Manager's Stres and Quality of Life: Recommendation For Change. *Journal of Hospitality&Tourism Research* , 239-245.

Locke, E. (2014). What Is Job Satisfaction . *Organizational Behavior and Human Performance* , 309-336.

Loscocco, K. (2001). Values and Rewards, Explaining Age Differences in Job Satisfaction . *American Sociologial Review* , 78-90.

Luszczynska, A. (2013). General Self-Efficacy in Various Domains of Human Functioning: Evidence From Five Countries. *International Journal of Psychology* , 80-89.

Nonis, S. (2012). Moderating Effects of Achievement Striving and Situational Optimism on the Relationship between Ability and Performance Outcomes of College Students . *Research in Higher Education* , 327-346.

Oshagbemi, T. (2011). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members. *Journal of Managerial Psychology* , 12.

Öğütülmüş, S. (2010). Ergenlikte Öznel İyi Oluş ve Beş Faktörlü Kişilik Modeli. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi* , 11.

Örücü, E. (2009). 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* , 25-27.

Özalp, E., & Kırel, Ç. (2013). *Örgütsel Davranış.* Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Özcan, M. (2004). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Muhasebesi.* İstanbul: Türkiye Kalkınma Bankası.

Özdevecioğlu, A. (2010). *Ergenliği Anlamak.* İstanbul: İmge Kitabevi.

Özer, M. (2010). *Yaşlılarda Yaşam Doyumu.* İstanbul: Geriatri Yayınları.

Özerkan, E. (2014). Öğretmenlerin Öz-yeterlilik Algıları ile Öğrencilerin Sosyal Bilgiler Benlik Kavramları Arasındaki İlişki Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Trakya Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 41-47.

Pajares, F. (2014). Self-Efficacy Beliefs in Academic Settings. *Review of Educational Research* , 543-578.

Piccolo, F. (2012). PICCOLO, F.R., T.A. Judge, K. Takahashi,, N. Watanabe ve E.A. Locke, (2005), "Core Self-Relative Effects on Job Satisfaction, Life Satisfaction, and Happiness. *Journal of Organizational Behavior* , 965-984.

Qiwen, Q., & Xiaofu, P. (2007). An Analysis of the Relation Between Secondary School Organizational Climate and Teacher Job Satisfaction. *Chinese Education & Society* , 65-77.

Reyes, P. (2015). Teacher Commitment and Job Satisfaction . *A Causal Analysis Journal of School Leadership* , 22-39.

Selçukoğlu, Z. (2006). Araştırma Görevlilerinde Tükenmişlik Düzeyi ile Yalnızlık Düzeyi ve Yaşam Doyumu Arasındaki İlişkinin Bazı Değişkenler Açısından Değerlendirilmesi i.Selçuk Üniversitesi,Konya. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi Selçuk Üniversitesi* , 24-32.

Sertçe, S. (2015). Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma. İstanbul.

Shunk, D. (2012). *Social-Cognitive Theory and Self-Regulated Learning.* New York: Springer-V.

Sökmen, A. (2011). Otel İşletmeleri ve Yöneticileri Açısından Etik Kavramı ve Uygulamaları: Ankara'da Ampirik Bir Araştırma . *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi* , 5.

Tarlan, D. (2014). Konaklama İşletmelerinde Başarım değerlemesi ve İş Doyum Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , 141-163.

Tekoğul, H., & Tolon, S. (2011). Job Satisfaction Among Academic Staff in Fisheries Faculties at Turkish University Social Behavior and Personality. *An International Journal* , 1395-1402.

Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışları ile İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Ticaret ve Turizm Fakültesi Dergisi* , 24.

Testa, M. R. (2013). Satisfaction With Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Effort. *Leadership & Organization Development Journal* , 154-161.

Tschannen, M. (2012). Teacher Efficacy: Its Meaning and Measure. *Review of Educational Research* , 202-248.

Tümkaya, S. (2008). Duygusal Zeka Mizah Tarzı ve Yaşam Doyumu: Üniversite Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma . *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi* , 1-18.

Türk, M. (2009). *Örgüt Kütürü ve İş Tatmini.* Ankara: Gazi Kitabevi.

Uyargil, C. (2015). İş Tatmini ve Bireysel Özellikler, Türkiye'de Özel Sektörde Yapılmış Bir İş Tatmini Araştırması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını* , 76-78.

Veentoven, R. (2015). Developments in Satisfaction Research . *Social Indicators Research* , 197.

Wagner, J. (2014). *OrganizationalBehavior: SecuringCompetitive Advantage.* New York: Routledge.

Yaman, S., & Cansüngü, A. (2014). Yaman,S.&Cansüngü,Ö.Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Öz Yeterlilik İnanç Düzeylerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi* , 41-42.

Yang, J. (2010). Antecedents and Consequences of Job Satisfaction in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management* , 609-619.

Yetim, Ü. (2013). *Toplumdan Bireye Mutluluk Resimleri.* İstanbul: Bağlam Yayınları.

Yörükoğlu, Ö. (2008). *Gençlik Çağı.* İstanbul: Özgür Yayınları.