

T.C.
ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

İŞ DEĞERLERİNİN İŞ-AİLE-İŞ ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE
İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİLERİ:
KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

DOKTORA TEZİ

Hazırlayan
Bekir EŞİTTİ

Tez Danışmanı
Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU

Bu çalışma, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri kapsamında desteklenmiştir. Proje No: SDK-2016-794

ÇANAKKALE-2016

TAAHHÜTNAME

Doktora Tezi olarak sunduğum “İř Deđerlerinin İř-Aile-İř Çatışması, İř Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı dūřecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden olduğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

07/06/2016

Bekir EŞİTTİ


İmza




Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

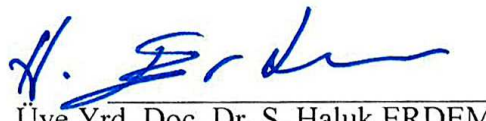
Bekir EŞİTTİ'ye ait İş Değerlerinin İş-Aile-İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma adlı çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, **DOKTORA TEZİ** olarak oybirliği/oyçokluğu ile kabul edilmiştir.


Üye Prof. Dr. Mustafa KURT


Üye Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU
(Danışman)


Üye Doç. Dr. Ahmet BAYTOK


Üye Doç. Dr. Hasan Hüseyin SOYBALI


Üye Yrd. Doç. Dr. S. Haluk ERDEM

Tez No : 10112531
Tez Savunma Tarihi : 07.06.2016

ONAY


Doç. Dr. Şerif Korkmaz
Enstitü Müdürü
11.06/2016

ÖZET

İŞ DEĞERLERİNİN İŞ-AİLE-İŞ ÇATIŞMASI, İŞ TATMİNİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİLERİ: KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE BİR ARAŞTIRMA

Bu tez çalışması iş değerleri bakış açısıyla konaklama işletmeleri çalışanlarının iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında var olabilecek ilişkileri ve etkileri incelemektedir. Ayrıca çeşitli sosyo-demografik değişkenlerle tez kapsamında yer alan konulara detaylı olarak bakılmıştır. İlk bölümde yer alan kavramsal kısmın ardından ikinci bölümde İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları üzerine sorgulanan ilişkilere yönelik bir araştırma yer almaktadır. Araştırmanın İstanbul ilinde yapılmasının nedeni İstanbul ilinin turizm ve konaklama kapasitesinin yüksek olması ve gün geçtikçe bu kapasitenin yükselmeye devam etmesidir.

Çalışanların iş değerlerinin belirlenmesinde Elizur (1984) tarafından geliştirilen “İş Değerleri” ölçeğinden yararlanılmıştır. Çalışanların iş-aile-iş çatışması yaşama düzeylerini ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen “İş-Aile Çatışması” ve “Aile-İş Çatışması” ölçekleri; iş tatminini ölçmek için Brayfield ve Rothe’un (1951) geliştirdiği ve Yoon ve Thye’nin (2002) kısalttığı 5 maddelik genel “İş Tatmini” ölçeği ve işten ayrılma niyetini ölçmek için ise Carson ve Bedeian (1994) tarafından geliştirilen 3 maddelik “İşten Ayrılma Niyeti” ölçeğinden yararlanılmıştır. Genel olarak katılımcılar iş değerleri ölçeğinde yer alan ifadeleri ‘önemli’ bulmuş ve iş tatminine ‘katılım’ yönünde cevap vermişlerdir. İş aile iş çatışmasını ve işten ayrılma niyetini ise ‘kararsızlık’ yönünde cevaplamışlardır. İlgili literatüre bakılarak oluşturulan araştırma modeli, korelasyon analizi ve iki Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) yardımıyla iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş tatmininin ve iş aile iş çatışmasının aracılık (mediatör) rollerinin var olduğu görülmüştür. Ayrıca analizler sonucunda iş değerleri, iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde bazı sosyo-demografik değişkenler açısından farklılaşma gözlemlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Değerleri, İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECTS OF WORK VALUES ON WORK-FAMILY-WORK CONFLICT, JOB SATISFACTION AND INTENTION TO LEAVE: A RESEARCH IN HOSPITALITY INDUSTRY

This study examines the possible relationships and effects of hospitality enterprises employees' work-family-work conflict, job satisfaction and intention to leave from the work values' perspective. In addition, the topics included in the thesis were examined in details by various demographic variables. Following the first theoretical section, the second section of the study contains a research in order to analyze enquired relationships on 4 and 5 star accommodation business employees in the province of Istanbul. The reason of the research carried out in Istanbul province is its' high tourism and accommodation capacity which continue growing day by day.

Elizur's (1984) Work Values Questionnaire (WVQ) was used in order to determine the work values of employees. To measure the levels of work-family-work conflict experienced by employees, "Work Family Conflict" and "Family Work Conflict" scales, which are developed by Netemeyer, Boles and McMurrian (1996), were used. To measure the job satisfaction, 5 items general "Job Satisfaction" scale which is developed by Brayfield and Rothe (1951) and shortened by Yoon and Thye (2002), was used. To measure the intention to leave, "Job Withdrawal Cognitions Scale" was used which is a three-dimensional measure of intention to leave. In general participants found the expressions in the WVQ as 'important'; for job satisfaction they replied as 'agreeable'; For work-family-work conflict (WFW) and intention to leave they were 'indecisive'. With the help of research model which is set by reference to the relevant literature, correlation analysis and two Structural Equation Models (SEM) on the relationship between work values and intention to leave have shown that there are mediator roles of job satisfaction and WFW conflict. In addition, the results of anlysis have shown that WVQ, WFW confict, job satisfaction and intention to leave differentiated in terms of some socio-demographic variables.

Keywords: Work Values, Work - Family - Work Conflict, Job Satisfaction, Intention to Leave, Hospitality Enterprises.

ÖNSÖZ

Değerler konusu literatürde kültürel değerler, bireysel değerler, yaşam değerleri, iş değerleri ve kişi-organizasyon uyum kuramları çerçevesinde ele alınmaktadır. Değerlerin çeşitli türleri arasında, iş değerleri genellikle bir bireyin işle ilgili geniş bir yelpazedeki tutum ve davranışlarının merkezi belirleyicisi olarak görülmekte ve çalışmalarının çeşitli yönlerine işgören tarafından verilen göreceli önemi ifade etmektedir. Bireyin hayatındaki iki önemli odak noktasından biri ailesi diğeri ise işidir. İş değerlerine bağlı olarak şekillenen iş yaşamında oluşabilecek davranış, zaman ve gerilim sorunlarının aile yaşantısını etkilemesi ve aile yaşamıyla ilgili sorumlulukların da iş yaşamında sorunlara yol açması iş-aile-iş çatışmasına neden olabilmektedir.

İş değerlerinin iş tatmininin arttırılmasında önemli bir rolünün olduğu ve dolayısıyla işten ayrılma niyetini de ortaya çıkarabileceği düşünülmektedir. Bu bağlamda, işletme ve örgütsel davranış yazınında yapılan detaylı araştırmalar sonucunda iş değerleri, iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti kavramlarına dönük olarak yapılan birçok çalışma tespit edilmesine karşın bu konuları birlikte ele alan bir çalışmanın olmadığı görülmüştür. Bu çalışma ile özellikle konaklama işletmeleri çalışanlarının önem verdikleri iş değerleri, iş-aile-iş alanında yaşamış oldukları çatışma, işteki tatmin düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve bu kavramların birbirleri ile olan ilişkilerinin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Böylelikle konaklama işletmelerinin insan kaynakları yöneticilerinde farkındalık yaratma, işten ayrılma oranını düşürmek için yol gösterici olma ve ilgili literatüre katkı sağlama amaçlanmıştır.

Bu çalışmanın araştırma evreni olarak İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları seçilmiştir. Türkiye'de en çok turist çeken ikinci il konumunu taşıyan İstanbul, ülkenin tarihi ve tabii turizm değerleri açısından önemli bir turizm destinasyonudur. 2015 yılı verilerine göre araştırmanın evreni olarak seçilen İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 170 tane ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 127 tanedir. Dört ve Beş yıldızlı işletmeler İstanbul ilindeki konaklama işletmeleri içerisinde büyük bir oranı teşkil etmektedir. Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere toplam 25 konaklama işletmesi (14 adet 5 yıldızlı, 11 adet 4 yıldızlı) çalışanlarına toplam 700 anket formu kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak dağıtılmış, bu anket formlarının 581 tanesi veri analizinde kullanılmıştır.

Bu doğrultuda konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş-aile-iş çatışması yaşama durumları, iş tatmin düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri tanımlayan bir model ortaya konulmuş ve söz konusu ilişkiler Yapısal Eşitlik Modelleri (YEM) yardımı ile test edilmiştir. Ayrıca analizler sonucunda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri, iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinde işletmelerin yıldızı, işletme sahipliği, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, turizm eğitimi alma, çalışılan departman, aynı görevde çalışma yılı, işletmede çalışma yılı, günlük çalışma saatleri ve aylık gelir açısından farklılaşma gözlemlendiği sonucuna ulaşılmıştır.

Bu çalışma Çanakkale Onsekizmart Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi tarafından desteklenip (No: SDK-2016-794) finanse edilmiştir. Uzun soluklu bir çalışmanın ürünü olan bu araştırmada birçok kişinin emeği olmuştur. Bu çalışmada değerli danışmanım Sayın **Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU**'ya ve doktora eğitimi ve tezimi hazırlama sürecinde her zaman bana yol gösteren Tez İzleme Komitesi Üyesi Sayın **Prof. Dr. Mustafa KURT'a** ve Sayın **Yrd. Doç. Dr. S. Haluk ERDEM'e** saygılarımı ve teşekkürlerimi sunarım. Anket formunun uygulanması aşamasında bana yardımcı olan farklı konaklama işletmelerinden, çalışanlara ve yöneticilere ayırdıkları zaman, gösterdikleri ilgiden dolayı teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER	v
KISALTMALAR CETVELİ	xi
TABLolar LİSTESİ	xii
ŞEKİLLER LİSTESİ	xvi
GİRİŞ	1

BÖLÜM I

İLGİLİ ALAN YAZIN

1.1. Değerler	8
1.1.1. Değer Kavramının Tanımı	8
1.1.2. Değerlerin Tutum, İlgi, Özellik, Norm ve İhtiyaçlarla İlişkisi	13
1.1.3. Kültürel Değerler ve Değerlerin Evrenselliği	14
1.1.3.1. Belirsizlikten Kaçınma	15
1.1.3.2. Güç Mesafesi	15
1.1.3.3. Erillik/Dişillik	16
1.1.3.4. Bireycilik/ Kolektivizm (Çoğulculuk)	16
1.1.4. Sagie ve Elizur'a Göre Değerlerin Sınıflandırılması	17
1.1.4.1. Değer Yöntemi	17
1.1.4.2. Yaşam Alanı	17
1.1.5. Sagie ve Elizur'a Göre Bireysel Değerlerin Yönleri	17
1.1.5.1. Değerin Yöntemi Yönü	18
1.1.5.2. Değerin Odak Yönü	19
1.1.5.3. Yaşam Alanı Yönü	19
1.2. İş Değerleri	21
1.2.1. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler	21
1.2.1.1. Baby Boomer'lar (1950-1960)	23

1.2.1.2. Jenerasyon X'ler (1965-1980).....	23
1.2.1.3. Milenyum Jenerasyonu (1981-2000).....	24
1.2.2. İş Değerlerinin Sınıflandırılması	24
1.2.2.1. İçsel İş Değerleri.....	24
1.2.2.2. Dışsal İş Değerleri	24
1.2.2.3. Kalleberg İş Değerleri Sınıflaması	25
1.2.2.4. MOW (Meaning Of Work) Uluslararası Araştırma Ekibinin Sınıflandırması.	26
1.2.2.5. Elizur İş Değerleri Sınıflaması	27
1.2.3. İş Değerleri Üzerindeki Kişisel Özelliklerin Etkileri	29
1.2.3.1. Cinsiyet ve İş Değerleri	29
1.2.3.2. Yaş ve İş Değerleri	30
1.2.3.3. Eğitim ve İş Değerleri.....	30
1.2.3.4. Çalışılan Pozisyon ve İş Değerleri.....	31
1.2.4. Konaklama İşletmelerinde İş değerleri.....	31
1.3. İş-Aile-İş Çatışması	32
1.3.1. İş-Aile- İş Çatışması Kavramının Tanımı	33
1.3.2. İş-Aile-İş Çatışmasının İki Yönlülüğü	34
1.3.2.1. Aile Kaynaklı Yönü.....	35
1.3.2.2. İş Kaynaklı Yönü.....	35
1.3.3. İş-Aile-İş Çatışmasını Etkileyen Faktörler	37
1.3.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma	38
1.3.3.2. Gerilim Kaynaklı Çatışma.....	39
1.3.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma.....	39
1.3.4. İş – Aile- İş Çatışmasını Açıklayan Kuramlar.....	40
1.3.4.1. Rol Çatışması Kuramı	40
1.3.4.2. Sınır Kuramı	41
1.3.4.3. Taşma Kuramı	43
1.3.4.4. Kaynakların Korunması Kuramı	44
1.3.4.5. Akılcı Bakış Açısı Kuramı	44
1.3.4.6. Yayılma Kuramı	44
1.3.4.7. Telafi Kuramı	45
1.3.4.8. Bölünme Kuramı	45

1.3.4.9. Katkı Kuramı	46
1.3.4.10. Kuramlar ve İş-Aile-İş Çatışmasını Açıklayıcı Yönleri	46
1.3.5. Konaklama İşletmelerinde İş-Aile-İş Çatışması.....	48
1.4. İş Tatmini.....	50
1.4.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı	50
1.4.2. İş Tatmininin Önemi.....	52
1.4.2.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi	53
1.4.2.2. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi.....	54
1.4.2.3. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi	55
1.4.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler.....	56
1.4.3.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler	59
1.4.3.1.1. Cinsiyet.....	59
1.4.3.1.2. Yaş	60
1.4.3.1.3. Medeni Durum.....	61
1.4.3.1.4. Eğitim Durumu	62
1.4.3.1.5. İş Deneyimi	62
1.4.3.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler.....	63
1.4.3.2.1. Yönetim Tarzı.....	63
1.4.3.2.2. Mesleki Özellikler	64
1.4.3.2.3. Ücret	64
1.4.3.2.4. İş Güvencesi	65
1.4.3.2.5. Terfi	66
1.4.4. İş Tatmini Ölçülmesi	66
1.4.4.1. Brayfield ve Rothe İş Tatmini Ölçeği	67
1.4.4.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ).....	68
1.4.4.3. İş Tanımı Endeksi.....	69
1.4.4.4. Fakülte İş Tatmini / Tatminsizlik Ölçeği (Wood)	70
1.4.4.5. Kritik Olay Yaklaşımı (Motivator-Hygiene Theory)	70
1.4.4.6. Spector'un İş Tatmini Ölçeği (JSS).....	71
1.4.4.7. Warr, Cook ve Wall'un İş Tatmin Ölçeği	71
1.4.4.8. Hackman ve Oldham'ın İş Tanımlama Ölçeği (Job Diagnostic Survey (JDS))	72
1.4.4.9. Mülakat Yoluyla İş Tatmininin Ölçülmesi.....	73

1.4.5. Konaklama İşletmelerinde İş Tatmini	74
1.5. İşten Ayrılma Niyeti	76
1.5.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramının Tanımı	76
1.5.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	80
1.5.2.1. Kişisel Faktörler	80
1.5.2.2. Yapısal Faktörler	82
1.5.2.3. Çevresel Faktörler	83
1.5.2.4. Sendikal Faktörler	84
1.5.3. İşten Ayrılma Niyetini Açıklayan Kuramlar	85
1.5.3.1. Sosyal Etkileşim Kuramı (Social Exchange Theory)	85
1.5.3.2. Personel Devri Kuramı (Turnover Theory)	86
1.5.3.3. Eşitlik Kuramı (Equity Theory)	86
1.5.3.4. Görüntü Kuramı (İmage Theory)	87
1.5.3.5. Birey Örgüt Uyumu Kuramı (Person-Organizastion Fit theory)	88
1.5.3.6. Arama Kuramı (Search Theory)	88
1.5.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları	89
1.5.5. Konaklama Sektöründe İşten Ayrılma Niyeti	91

BÖLÜM II

YÖNTEM

2.1. Araştırmanın Amacı	96
2.2. Araştırmanın Önemi	97
2.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler	97
2.4. Ana Kütle ve Örneklem	101
2.5. Sınırlılıklar	109
2.6. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri	109
2.7. Veri Toplama Süreci	115
2.8. Analiz Yöntemi	117

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUMLAR

3.1. Katılımcıların Genel Özellikleri	118
3.2. Ölçeklere İlişkin Güvenilirlik, Geçerlilik Analizleri ve Betimleyici İstatistikler ..	123
3.3. Ölçeklere Ait Açıklayıcı Faktör Analizleri	132
3.4. Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizleri	140
3.5. Korelasyon Analizi	155
3.6. Araştırma Hipotezlerinin Yapısal Eşitlik Modeli İle Test Edilmesi.....	159
3.6.1. İş Değerleri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Rolü	160
3.6.2. İş Değerleri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Aile İş Çatışmasının Rolü	166
3.7. İş Değerlerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması.....	170
3.7.1. İşletmelerin Yıldızı Açısından.....	170
3.7.2. Çalışanların Cinsiyeti Açısından	172
3.7.3. Çalışanların Medeni Durumu Açısından	174
3.7.4. Çalışanların Yaş Farklılıkları Açısından	176
3.7.5. İşletme Sahipliği Açısından.....	178
3.7.6. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından	179
3.7.7. Çalışanların Turizm Eğitimi Alma Durumu Açısından.....	180
3.7.8. Çalışılan Departman Açısından	184
3.7.9. Çalışanların Aylık Geliri Açısından	187
3.7.10. Çalışanların Günlük Çalışma Saatleri Açısından	189
3.7.11. Çalışanların İşletmedeki Pozisyonu Açısından	189
3.7.12. Çalışanların Görev Yılları Açısından	191
3.7.13. İşveren İçin Çalışma Yılı Açısından.....	191
3.8. İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması.....	194
3.8.1. Çalışanların Cinsiyet Farkı Açısından.....	194
3.8.2. Çalışanların Medeni Durumu Açısından	195
3.8.3. Çalışanların Yaşı Açısından	197

3.8.4. Çalışanların Eşinin Çalışma Durumu Açısından	198
3.8.5. Çalışanların Çocuk Sahibi Olma Durumu Açısından	199
3.8.6. Çalışanların Çocuklarının Yaşı Açısından	201
3.8.7. Çalışanların Eş ve Çocuk Dışında Bakmakla Yükümlü Olduğu Aile Bireyi Açısından	202
3.8.8. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından	203
3.8.9. Çalışanların Turizm Eğitim Durumları Açısından	204
3.8.10. Çalışılan Departman Açısından	207
3.8.11. Günlük Çalışma Saatleri Açısından	209
3.8.12. Çalışanların İşletmedeki Pozisyonu Açısından	209
3.8.13. İşveren İçin Çalışma Yılları Açısından	211
3.8.14. Çalışanların Görev Yılları Açısından	212
3.8.15. Aylık Gelir Açısından	213
3.9. Hipotez Testlerinin Sonuçları	214
SONUÇLAR VE ÖNERİLER	219
Sonuçlar	216
Öneriler	238
KAYNAKÇA	240
EKLER	271

KISALTMALAR CETVELİ

AFA	: Açıklayıcı Faktör Analizi
AGFI	: Düzeltilmiş Uyum İyiliği İndeksi
BÖU	: Birey Örgüt Uyumu
BÇU	: Birey Çevre Uyumu
CFI	: Karşılaştırmalı Uyum İndeksi
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
DF	: Serbestlik Derecesine
İAİÇ	: İş Aile-İş Çatışması
JDS	Job Diagnostic Survey
KMO	:Kaiser-Meyer-Olkin
NFI	:Ölçeklendirilmiş Uyum İndeksi
NNFI	:Normlandırılmamış Uyum İndeksi
PERYÖN	:Türkiye İnsan Kaynakları Yönetimi Derneği
pp.	:Pages (Sayfalar)
RMSEA	:Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü
s	:Sayfa
SRMR	:Standardize edilmiş kalıntıların ortalama karekökü
TLI	:Tucker & Lewis İndeksi
WVQ	:Work Values Questionnaire (iş değerleri anketi)
WFW	:Work Family Work Conflict (iş aile iş Çatışması)
X^2	:Ki Kare Değeri
Vd.	:Ve Diğerleri
YEM	: Yapısal Eşitlik Modeli

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1.1. Seçilen Değer Tanımları ve Kaynakları	9
Tablo 1.2. Amaçları Açısından Değerlerin Tanımları	12
Tablo 1. 3. Yaşam ve İş Değerlerinin Yönleri	19
Tablo 1.4. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler	22
Tablo 1.5. Kuşaklara Göre İş Değerleri	23
Tablo 1.6. Kronolojik İş-Aile-İş Çatışması Tanımları.	33
Tablo 1.7. İş-Aile Sınır Teorisi: Temel Kavramlar ve Kavramların Karakteristikliği	42
Tablo 1.8. İş-Aile-İş Çatışmasını Açıklayıcı Kuramlar	47
Tablo 1.9. Türkiye'de Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Kişilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (2006-2013)	48
Tablo 1.10. Çeşitli Araştırmacıların Kronolojik İş Tatmini Tanımları	51
Tablo 1.11. İş Taminini Etkileyen Faktörler	57
Tablo 1.12. Bireysel ve Örgütsel İş Tatmini Faktörleri	59
Tablo 1.13. İşten Ayrılma Niyeti Tanımlarının Kronolojik Ele Alınışı.	78
Tablo 1.14. İşten Ayrılmanın Çalışan ve Örgüt İçin Muhtemel Olumlu ve Olumsuz Sonuçları	90
Tablo 2.1. İstanbul'a Gelen Turistlerin Geldikleri Ülkelere Göre Sayısı	103
Tablo 2.2. Araştırma Evreni (Konaklama İşletmeleri)	104
Tablo 2.3. Dünyanın Bazı Bölgelerindeki Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı .	107
Tablo 2.4. Türkiye'de Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı	107
Tablo 2.5. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri	108
Tablo 2.6. Pilot Çalışmanın Güvenilirlik (Cronbach α) Analizi	111
Tablo 2.7. İş Değerleri Ölçeği.	112
Tablo 2.8. Genel İş Tatmini Ölçeği	113
Tablo 2.9. İş Aile Çatışması Ölçeği	113

Tablo 2.10. Aile İş Çatışması Ölçeği.....	113
Tablo 2.11. İşten Ayrılma Niyeti.....	114
Tablo 2.12. Ankete Cevap Veren İşletmelerden Gelen Anket Miktarları.....	116
Tablo 3.1. Katılımcıların Genel Özellikleri.....	118
Tablo 3.2. Çocuk Sahibi Olma ve Çocuğun Yaşı Değişkenlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	122
Tablo 3.3. İşletmenin Yıldızı ve Sahiplik Yapısı Değişkenlerine Göre Katılımcıların Frekans ve Yüzde Dağılımları.....	123
Tablo 3.4. İş Değerleri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikler	125
Tablo 3. 5. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri.....	127
Tablo 3.6. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri	128
Tablo 3.7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri	131
Tablo 3.8. İş Değerleri Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi	134
Tablo 3.9. İş Tatmini Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	137
Tablo 3.10. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi.....	138
Tablo 3.11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi	140
Tablo 3.12. Yapısal Eşitlik Modeli İçin Uyum Ölçüleri ve Standart Uyum Kriterleri	142
Tablo 3.13. İş Değerleri DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri	146
Tablo 3.14 Revize (Modification) Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu	146
Tablo 3.15. İş Değerleri Ölçeğini Oluşturan Alt Faktörlerce Açıklanan Varyans ve Güvenilirlik Değerleri.....	148
Tablo 3.16 İş Tatmini Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri	149
Tablo 3.17. İş Tatmini Ölçeğinin Revize (Modification) Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu.....	150
Tablo 3.18. İş Aile İş Çatışması Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri	152

Tablo 3.19. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Revize (Modification) Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu	152
Tablo 3.20. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri	154
Tablo 3.21. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Ölçüm Modeli Sonucu	154
Tablo 3.22. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları.....	156
Tablo 3.23. Model-1'in Yol Katsayıları	161
Tablo 3.24. Model-2.1'nin Yol Katsayıları	163
Tablo 3.25. Model-2.2'nin Yol Katsayıları	166
Tablo 3.26. Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının İş Değerlerinin Karşılaştırılmasına Yönelik T-Testi Sonuçları	171
Tablo 3.27 Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Cinsiyetleri ile İş Değerlerinin Karşılaştırılmasına Yönelik T-Testi Sonuçları	173
Tablo 3.28. Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Medeni Durumu Açısından İş Değerlerine İlişkin Bulgular	175
Tablo 3.29. Çalışanların Yaş Farklılıkları Açısından İş Değerlerine İlişkin Bulgular	177
Tablo 3.30. Çalışanların Eğitim Durumu Farklılıkları Açısından İş Değerlerine İlişkin Bulgular	179
Tablo 3.31. Çalışanların Turizm Eğitim Durumu Açısından İş Değerleri	181
Tablo 3.32. İş Görenlerin Çalıştıkları Departman Açısından İş Değerleri.....	184
Tablo 3.33. İş Görenlerin Aylık Gelirleri Açısından İş Değerleri.....	187
Tablo 3.34. İş Görenlerin İşletmedeki Pozisyonları Açısından İş Değerleri.....	190
Tablo 3.35. Çalışanların İşverenleri İçin Çalışma Yılları Açısından İş Değerleri	192
Tablo 3.36. Çalışanların Cinsiyet Farkı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	194
Tablo 3.37. Çalışanların Medeni Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	196

Tablo 3.38. Çalışanların Yaşı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine ilişkin bulgular	197
Tablo 3.39. Çalışanların Eşlerinin Çalışma Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine ilişkin bulgular	198
Tablo 3.40. Çalışanların Çocuk Sahibi Olma Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular.....	200
Tablo 3.41. Çalışanların Çocuklarının Yaşı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	201
Tablo 3.42. Eş ve Çocuk Dışında Bakmakla Yükümlü Olunan Aile Bireyi Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Algıları.....	202
Tablo 3.43. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular	203
Tablo 3.44. Çalışanların Turizm Eğitim Durumu Bakımından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri	205
Tablo 3.45. İş Görenlerin Çalıştıkları Departman Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti	207
Tablo 3.46. İş Görenlerin İşletmedeki Pozisyonları Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti.....	210
Tablo 3.47. Çalışanların İşverenleri İçin Çalışma Yılları Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti.....	211
Tablo 3.48. İş Görenlerin Aylık Gelirleri Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti	213
Tablo 3.49. Hipotez Testlerinin Sonuçları.....	214

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1.1. Değer-Tutum-Davranış İlişkisi.....	13
Şekil 1.2. Bireysel Değerlerin Yönleri.	18
Şekil 1. 3. İş ve Yaşam Arasındaki İlişki	20
Şekil 1.4. İşin Anlamı Modeli	26
Şekil 1.5. Dov Elizur'un 24 Maddeli İş Değerleri Sınıflandırması	28
Şekil 1.6. İş-Aile Çatışma Süreci	37
Şekil 1.7. İş-Aile -İş Çatışmasını Etkileyen Faktörler.....	38
Şekil 1.8. İş Görenlerin İşteki Tatminsizliğe Gösterdiği Tepkiler	56
Şekil 1.9. Maslow'un İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı.....	57
Şekil 1.10. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi.....	58
Şekil 1.11. İş Karakteristiği Modeli.....	73
Şekil 1.12. İşten Ayrılma Davranışının Özellikleri.....	77
Şekil 1.13. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler.....	80
Şekil 1.14. Örgütlerde Adalet.....	87
Şekil 1.15. Sektörlere Göre İşten Ayrılan Çalışanlar	92
Şekil 2.1 Araştırma Modeli	100
Şekil 2.2. Araştırma Hipotezlerinin Model Üzerinde Gösterimi.....	101
Şekil 2.3. 2000-2015 Yılları Arasında İstanbul'a Gelen Yabancı Sayıları	102
Şekil 3.1. İş Değerleri Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması	144
Şekil 3.2. İş Tatmini Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması.....	149
Şekil 3.3. İş Aile İş Çatışması Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması	151
Şekil 3.4. İşten Ayrılma Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması	153
Şekil 3.5. İlk Modelin Test Sonucu	162
Şekil 3.6. Model 2.1'in Test Sonucu	164
Şekil 3.7. Model 2.2'nin Test Sonucu	168

GİRİŞ

Gelişmiş toplumlarda yetişkinlerin çoğu günlük yaşantılarının önemli bir kısmını iş yerinde geçirmekte, iş için eğitim almakta veya işle alakalı faaliyetlere hazırlanmak için zaman harcamaktadır. Devletler kaynaklarının büyük bir kısmını iş yaratmak ve vatandaşlarının istihdam edilebilirliğini arttırmak için kullanmaktadır. Bu bağlamda turizm sektörü, emek yoğun bir yapıya sahip olması nedeniyle sürekli iş gücü unsuruna ihtiyaç duymaktadır. Bu nedenle turizm sektörü özellikle gelişmekte olan ülkelere üzerinde durulan önemli bir sektördür (Öztürk ve Yazıcıoğlu 2002; Dilber 2007; Tutar vd. 2007; Bahar ve Bozkurt 2010). Ancak turizm sektöründe iş devrinin yüksek olması nedeniyle yetenekli ve motive olmuş çalışan eksikliği sürekli oluşmaktadır (Burke vd. 2008; Kaya 2010). Yüksek işgören devri, yöneticileri teşhisi ve kontrolü zor olan ve birbiriyle bağıntılı pek çok sorunla yüz yüze bırakmaktadır.

Turizm, iş gücü odaklı olmasının yanında, milli geliri ve kalkınmayı da olumlu etkiler (Kabasakal 2007; Çeken 2008; Kandır vd. 2008), döviz kazancı yaratır (Korkmaz 1988; Erdem 2012; Antonakakis vd. 2015), altyapının geliştirilmesine neden olur, kamu gelirlerini arttırır (Kıroğlu 2012; Tapur 2009) ve bölgesel, küresel bütünleşmeyi hızlandırabilir (Erdoğan 1995; Çeken ve Ateşoğlu 2008; Çıkın vd. 2009).

Yaşayan her insan bulunduğu yer, toplum ve çevresel etkenlerden kaynaklanan bir değerler sistemine sahiptir (Arda 2009; Aydın 2009). Değerlerin incelenmesi ile davranışların nedenleri tanımlanabilir, gruplanabilir ve analiz edilebilir. Farklı kültürlerde benimsenen yönetim biçimleri her toplumda değişik olarak ele alınsa da her toplumda değerler yönetimde önemli bir etki yaratmaktadır (Yücel ve Karataş, 2009). İnsanların genel yaşam değerleri ile birlikte iş yerinde sergiledikleri değerleri de bulunmaktadır. İş değerleri olarak adlandırılan bu değerler iş yerindeki tutum ve davranışları ve algılamaları belirlemektedir (Fındıklı 2013). İş değerlerinin belirlenmesi ile birlikte, insanlar işte nasıl tatmin olduklarının da belirlenmesine çalışmak akademisyenlerin üzerinde durduğu önemli konulardan biridir (Preez ve Bendixen 2015; Pan 2015). Çalışanlar memnun olduğu zaman müşterilerine kaliteli hizmet sunacak ve işletmeyi karlı yapmak için uğraşacaktır (Choy 1995; Lovelock ve Wirtz 2010; Lam vd. 2003).

İnsanların hayatında üstlenmesi gereken birden fazla rolü vardır. Bu farklı roller bazen birbiri ile uzak bazen de yakın ilişki ve etkileşim içinde olabilir. Bu nedenle kişilerin hayatında üstlendiği her bir rolün diğeri ile ilişkisi olduğunu unutmamak gerekir. Günümüzde bayanlar açısından rol konusuna baktığımızda farklı bayan rollerinin varlığı ile karşılaşırız. Örneğin kadın “annelik, eşlik, ev kadınlığı, akrabalık, meslek, topluluk ve birey” gibi rolleri hayat içinde yerine getirir (Arslan 2012; Grollman 1986). Kadınların eğitim düzeyinin yükselmesi ile iş alanına gittikçe artan bir oranda katılması iş gücü piyasasını da kadın ve erkek olarak ikili bir yapıya büründürmüştür (Acar 1994). Erkek ve kadının birlikte yer almaya başladığı bu roller çift kariyerli eşlerin oluşmasına neden olmuştur. “Çift kariyerli aile” modeli olarak tabir edilen bu modelde kadın ve erkekler kariyerleri doğrultusunda hareket etmektedir.

İş ve aile alanlarına ilişkin talep ve kaynaklar, işe ve aileye ilişkin yapısal özelliklerden etkilenebilmektedir. İş ve aile rollerinin talepleri, zaman zaman iş ve aile çatışmasına neden olabilmektedir. İş ve aile çatışması ‘iş ve aile alanları ile ilgili rol taleplerinin bazı yönleriyle karşılıklı olarak birbirleriyle uyumsuz olduğu roller arası bir çatışma türüdür’ (Greenhaus ve Beutell 1985: 77). Bu çatışma, işten aileye (iş-aile çatışması) ve aileden işe (aile-iş çatışması) olmak üzere çift yönlüdür. İş-aile çatışmasında; işin rol talepleri, bireyin kaynaklarını aşarak aile sorumluluklarının yerine getirilmesine engel olurken; aile-iş çatışmasında, ailenin rol talepleri, bireyin kaynaklarını aşarak iş sorumluluklarının yerine getirilmesine engel olmaktadır (Frone ve Cooper 1992: 72).

İş tatminini etkileyen önemli bir faktörde iş aile çatışmasıdır. Uzun çalışma saatleri ile bilinen konaklama sektöründe çalışanların iş yaşamına ayırdıkları sürenin, günlük yaşamlarının %70’inden fazlasını kapladığı bilinmektedir (Cushing 2004). İş sorumluluklarına ek olarak çocukların bakımı, ebeveynlerin bakımı, okul masrafları, ödemeler vb. nedenlerle aile hayatına da vakit ayırmak gerekmektedir. İş ve aile kaynaklı sorumlulukların iş veya aileye harcanılacak zamandan ve enerjiden çalmadan yerine getirilmesi oldukça güçtür. İş ve aile yaşamında dengeyi sağlamak sadece iş görenler için değil, işletmelerin gelişimi ve düzenli bir sistemde iş akışının sağlanması için de oldukça önemlidir. Bu tür sorunlar yaşayan iş görenlerin işten ayrılma niyeti taşıyabileceği gözden kaçırılmamalıdır (Turunç ve Çelik 2010; Burke vd. 2013). Bu nedenle, bu tez çalışmasında karşılıklı etkileşim içinde olması dolayısıyla iş-aile-iş çatışması olarak konu ele alınacaktır.

İş sürecinin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için öncelikle çalışanların işyerinden aradığı beklentilerinin neler olduğunun tespit edilmesi ve bu isteklerinin ne ölçüde karşılandığının belirlenmesi gereklidir. İş tatmininin yüksek olduğu yerlerde, işgören devir hızının düştüğü ve iş kalitesi ile müşteri tatmininin arttığı saptanmıştır (Kaya 2010; Naktiyok ve Küçük 2003). Bu durumun tam tersi olarak da düşük iş tatmininin çalışanlar üzerinde olumsuz etkilere yol açtığı, personel devir hızını ve işten ayrılma eğilimini arttırdığı saptanmıştır (Üngüren ve Doğan 2010). Türkiye’de ve dünyada yapılan çalışmalar konaklama sektöründe çalışan devir hızının oldukça yüksek olduğunu ortaya koymaktadır. ABD’de yer alan konaklama işletmelerinde yapılan ölçümlerde, personel devir oranı % 47,35 (Simons ve Hinkin 2001: 65) olarak bulunmuştur. Tütüncü ve Demir de (2002:142) Muğla ve çevresinde yer alan kıyı otelleri üzerinde yaptıkları araştırmada, personel devir oranını % 49,79 olarak bulmuştur. Bu durumun temel nedeni iş tatminsizliği ve bunun bir göstergesi olarak işi bırakma eğilimidir (Taner 1993; Takase vd. 2005; Karatepe vd. 2006; Gül vd. 2008).

Bu araştırmanın sorunu, yukarıda bahsedilen tüm konuların konaklama işletmeleri açısından ele alınarak, konaklama işletmelerindeki iş görenlerin işten ayrılma eğilimlerinin azaltılması için çalışanların iş değerlerinin, iş tatminlerinin, iş aile iş çatışması yaşayıp yaşamadıklarının ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesidir. Konaklama işletmelerindeki iş görenlerin işten ayrılma eğilimlerinin azaltılması için araştırmalar yapmak, işgörenin ayrılma eğilimini azaltmak için çözüm önerileri getirmek gerekmektedir. Bu bağlamda bu tez çalışması iş görenlerin yaşadığı iş-aile-iş çatışmasını azaltıp iş tatminini arttırarak işten ayrılmaları engellemek isteyen konaklama işletmeleri için hangi iş değerlerinin önemli olduğunun saptanması, konaklama işletmelerinin önem vermeleri gereken iş değerleri konusunda yol gösterici olacaktır.

İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler olarak ele alınan iş değerleri, iş tatmini ve iş-aile-iş çatışmasına çalışanların verdikleri önem derecesi katılımcıların bireysel özelliklerine göre (yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, turizm eğitimi, günlük çalışma saati, çocuk sayısı, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu, kıdem ve unvan) incelenecek ve bu konu başlıkları arasındaki ilişkiler analiz edilecektir. Bu bağlamda bu araştırma temel olarak üç safhada gerçekleştirilecektir. İlk olarak, incelenecek olan ilişkiler ve araştırma kapsamındaki sektör ile ilgili olarak ayrıntılı bir yazın araştırması yapılacak ve daha önce konu ile ilgili yapılan araştırmalar ve bulguları özetlenecektir. Daha sonra

ilgili alandaki yazın doğrultusunda ve araştırma sorunu kapsamında, bir anket formu geliştirilecektir.

Geliştirilecek anket formunun anlaşılır, geçerli ve güvenilir olup olmadığını belirlemek amacıyla bir ön test yapılacak ve anket formuna son şekli verilecektir. Son olarak anket formuyla elde edilen veriler değerlendirmeye alınacak ve konaklama sektöründe işgörenlerin iş değerleri, iş tatmini, iş-aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörler ve bunlar arasındaki ilişkiler ortaya konulmaya çalışılacaktır.

Bu çalışmada, iş görenlerin önem verdikleri iş değerleri, iş-aile-iş alanında yaşamış oldukları çatışma, işteki tatmin düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve bu kavramların birbirleri ile olan ilişkisini ortaya koymak ve literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Ayrıca konaklama sektöründeki yöneticilerde farkındalık yaratması açısından bu çalışma önemlidir. Bu farkındalık iş görenlerin iş yerinde destek alabilmeleri ve işe devamlılığın sağlanması açısından kaçınılmazdır. Bu amaçla gerçekleştirilecek çalışmada, aşağıdaki sorular yanıtlanmaya çalışılacaktır.

- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile bazı sosyo-demografik değişkenleri (Cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, turizm eğitimi, günlük çalışma süresi, kıdem, unvan, eğitim, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu, çalışılan işletmenin yıldızı) arasında bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının İş - Aile Çatışması yaşama durumları ile bazı sosyo-demografik değişkenleri (Cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim, turizm eğitimi, günlük çalışma süresi, kıdem, unvan, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu) arasında bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının Aile- İş Çatışması yaşama durumları ile bazı sosyo-demografik değişkenleri (Cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim, turizm eğitimi, günlük çalışma süresi, kıdem, unvan, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu) arasında bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatminleri ile bazı sosyo-demografik değişkenleri (Cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim, turizm eğitimi, günlük çalışma süresi, kıdem, unvan, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu) arasında bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyetleri ile bazı sosyo-demografik değişkenleri (Cinsiyet, yaş, medeni durum, çocuk sayısı, eğitim, turizm

eğitimi, günlük çalışma süresi, kıdem, unvan, gelir, çalışılan işletmenin sahiplik durumu) arasında bir ilişki var mıdır?

- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş - aile atışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile aile- iş atışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadığı iş- aile ve aile- iş atışması, işlerinden tatmin olmalarının anlamlı bir açıklayıcısıdır.
- Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

Ayrıca bu araştırma, şu nedenlerden dolayı yapılmaktadır/önemlidir:

- İş değerleri, iş-aile-iş atışması ve iş tatmini ile işten ayrılma niyeti kavramlarının yazında halen incelenen güncel bir konu olması,
- Çalışanların iş değerleri önemli olmasına rağmen turizmde özellikle konaklama işletmelerinde bu değerlerin nasıl kullanışlı olduğu ya da bu sektörde nasıl yer alması gerektiği hakkında kapsamlı çalışmaların oldukça yetersiz olması,
- Türkiye’de iş değerleri, iş-aile-iş atışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetini birlikte ele alan bir çalışmaya rastlanmaması,
- Çalışmanın işgören yaratıcılığının ve performansının, örgüt performansını büyük ölçüde etkilediği konaklama işletmelerine yönelik olarak yapılması ve doğrudan konu ile ilgili bu alanda yapılmış bir çalışmaya rastlanmaması,
- İşgörenlerin işten ayrılmalarına neden olan unsurların ortaya konulmasına katkı sağlayabilecek olması.

Bu alışma, işgören çalışmalarının, yapılan işin kalitesi üzerinde en önemli etkiye sahip olduğu konaklama sektörüne yöneliktir. Konaklama sektörünü oluşturan işletme performansı, işgören performansı ve yaratıcılığlarından yoğun biçimde etkilenmektedir. Bu nedenle çalışanların devamlılığının ve verimliliğinin artmasına katkı sağlayabilecek çalışmalar, konaklama sektöründe yer alan işletmeler için oldukça önemlidir. Bu noktadan

hareketle, konaklama işletmeleri çalışanlarının önem verdikleri değerlerin belirlenmesi, işgörenlerin devamlılığını ve tatminini olumsuz yönde etkileyen bir faktör olan iş-aile-iş çatışması durumlarının belirlenmesine yönelik bu araştırma ve bu araştırmadan elde edilecek bulgular sektörde, verimliliği artırıcı yönde önemli katkılar sağlayabilecektir. Aynı zamanda bu araştırma ile belirlenen iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine yönelik bulguları, sektörün örgütsel yapılanması ve yönetim stratejilerinde yol gösterici olabilmesi açısından önem arz etmektedir.

Araştırmanın evrenini İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri oluşturmaktadır. Araştırmada nicel (quantitative) yöntem uygun bulunmuş ve kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi hızlı yoldan veri elde etmenin en kestirme yoludur (Nakip 2003: 183). Araştırmada sosyal bilimlerde sıkça başvurulan yöntemlerden birisi olması ve elde edilmek istenen verilere ulaşmayı sağlayabileceği düşünüldüğünden anket tekniğinin kullanılması tercih edilmiştir.

Örneklemin iş değerlerini belirlemek için Elizur (1984) tarafından geliştirilen ve Elizur vd. (1991: 27) tarafından boyutları belirlenen “İş Değerleri (Work Values Questionnaire/WVQ)” ölçeği; iş-aile-iş çatışmasını ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen “İş-Aile Çatışması” ve “Aile-İş Çatışması” ölçekleri; çalışanların iş tatmin düzeylerini ölçmek için Brayfield ve Rothe’un (1951) geliştirdiği ve Yoon ve Thye’nin (2002) kısalttığı 5 maddelik genel “İş Tatmini” ölçeği; son olarak iş görenlerin işten ayrılma niyetini ölçmek için Carson ve Bedeian (1994) tarafından geliştirilen 3 maddelik “İşten Ayrılma Niyeti (job withdrawal cognitions)” ölçeği kullanılmıştır. Ayrıca ankette araştırmacı tarafından hazırlanan sosyo-demografik bilgiler kısmı da “Hakkınızda” başlığı altında anket formunda bulunmaktadır.

Anket yöntemi ile elde edilen veriler istatistiksel analiz programları ile ortalama, standart sapma, frekans, yüzde dağılımı, bağımsız örneklemler için t testi, one-way ANOVA, açıklayıcı faktör analizleri, doğrulayıcı faktör analizleri, korelasyon analizi ve yol analizleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Elde edilen bulgular, konu ile ilgili diğer araştırmaların sonuçları ile karşılaştırılarak, ‘Sonuç ve Öneriler’ kısmında detaylı olarak irdelenmiştir.

Bu araştırmanın kuramsal çerçevesi, ulaşılabilen alan yazın, görgül uygulaması ise konaklama işletmeleri çalışanları ile sınırlıdır. Aynı zamanda bu araştırmanın evrenini yalnızca 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin oluşturması, zaman ve maliyet tasarrufu,

araştırmaya katılım konusunda çalışanların istekleri ve anketin uygulandığı işletmelerin araştırmanın yapıldığı dönemde de faaliyetlerine devam etmeleri nedeniyle araştırmaya gönüllü katılan işletmelerle sınırlı tutulmuştur.

Araştırma problemine dayanarak kurgulanan, araştırma modelinin değişkenleri aşağıdaki gibi tanımlanmaktadır;

İş Değerleri

İş değerleri, genel bireysel değerlerden daha spesifik olup, işteki amaçlar yerine de kullanılabilen kavramlardır. Genelde iş değerleri, yaşam değerlerinin daha spesifik bir biçimde açıklanmış halidir (Elizur 1984: 380).

İş-Aile-İş Çatışması

İş-Aile-İş Çatışması iki yönlü olarak ele alınmakta ve bu çatışmanın sonuçları açısından en belirgin özellik olarak iki yönlülüğü üzerinde durulmaktadır. Bu iki yön birbiri ile ilişkili ancak bir birinden farklı süreçlerden oluşur (Netemeyer, Bole ve McMurrian 1996). Bu bağlamda İş-Aile çatışması, iş aktivitelerinin aile sorumlulukları ile karışmasından çıkan çatışmadır (Netemeyer ve arkadaşları 1996:400). Aile-İş çatışmasını ise “Aile alanından kaynaklanan gereksinimlerin, aileye harcanan zamanın ve aile alanındaki gerilimin iş alanı ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği durumlar” oluşturmaktadır (Netemeyer vd. 1996: 401).

İş Tatmini

Kişinin işinin değerlendirilmesinde kaynaklanan keyifli veya pozitif duygusal durumu ya da iş deneyimleridir (Locke 1976: 1300).

İşten Ayrılma Niyeti

Yakın bir gelecekte, işten ve/veya işletmeden ayrılma ile ilgili bireysel bir tahmindir (Mowday, Porter ve Steers 1982: 24). Yazında yer alan bu kavramlar arasındaki doğrusal ilişkinin uluslararası hizmet veren bir sektör olan turizm sektörünün alt bileşeni konaklama işletmelerinde de gözlenebileceği varsayılmaktadır. Bu doğrultuda öncelikle konunun anlaşılması için ilgili alan yazın ele alınmaktadır.

BÖLÜM I

İLGİLİ ALAN YAZIN

Çalışmanın temel amacına uygun olarak bu çalışmada öncelikle genel değerlerden bahsedilmekte ve iş değerleri kapsamlı bir şekilde incelenerek alan yazında yer alan konaklama işletmelerinde iş değerleri üzerine yapılmış çalışmalara değinilmektedir. Bu noktadan hareketle; bu bölümde, incelenmek istenen; iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti konuları kapsamlı olarak ele alınmakta ve bu konular hakkında konaklama işletmeleri üzerine yapılmış çalışmalar ayrıntılı olarak irdelenmektedir.

1.1. Değerler

1.1.1. Değer kavramının Tanımı

Değerler insanı şekillendirir ve bizim için neyin önemli olduğunu ifade eder. Kavramsal olarak “olması gerekeni” ifade eder (Bolay 2007: 60). Değerler sosyal bilim araştırmalarında çok önemli bir sosyo-psikolojik yapıyı oluşturur (Cheng ve Fleischmann 2010). Değerlerin incelenmesi ile insan davranışlarının sebepleri tanımlanabilir, gruplanabilir ve analiz edilebilir. İlk olarak felsefe bilimi içinde incelenmeye başlayan değerler bugün psikoloji, sosyoloji, işletme, iktisat, tıp ve eğitim gibi bilim dallarına konu olmuş geniş alanlı bir kavramdır. Toplum bilimcilerin değer analizine olan ilgisi gün geçtikçe artmaktadır. Değerlerin motivasyonu ve bireysel karar vermeyi açıklayan görünümü yaygın olarak araştırmacılar tarafından kabul edilmiştir. Değerler toplum ve insanla alakalı dinamiklerin incelenmesinde önemli bir öngörü ve açıklayıcı faktör olarak kabul edilmektedir (Özensel 2003; Baloğlu ve Balgalmış 2005; Bacanlı 2006; Özmete 2007; Schwartz 2007). Değer konusunda birçok araştırmacı ve teorisyen farklı içeriklere sahip tanımlar yapmıştır. Örneğin Timms (1983) sosyal bilimlerdeki yayınları gözden geçirerek değer kavramı için 180 farklı tanımlama sıralamıştır. Bu tanımların benzerlikleri olduğu kadar bazı farklılıkları da bulunmaktadır. Değerlerin “bu kavrama atanan tüm anlamları kucaklayan ve onunla aynı kökten olan bir tanımının üretilebilir olması ise şüphelidir” (Albert 1968: 288).

Tablo 1.1. Seçilen Değer Tanımları ve Kaynakları

Tanım	Kaynak
Bir bireyin kendine özgü bir anlayışla, açık veya örtük olarak ya da bir grubun karakteristik olan mevcut modları, araçları ve eylem uçlarından etkilendiği, arzu edilenin seçimidir.	Kluckhohn (1951: 395)
Bir değer, açık ya da örtük bir anlayışla bireysel veya grup olarak alternatif mevcut modlar arasından arzulanan, seçilen araçlar ve eylem uçları olarak görülebilir.	Guth & Tagiuri (1965: 124-125)
Değerler, idealler, normlar, istenilen nesnelere ya da 'iyi' ile ilgili benimsenen inançlarla aynı şeyler değil, eylemler için kullanılan kriterlerdir.	Hutcheon (1972: 184)
Karşıt bir davranış biçimi veya yaşam amacına mukabil bireysel veya sosyal olarak tercih edilen spesifik bir davranış biçimi veya yaşam amacına olan daimi bir inanç.	Rokeach (1973:5)
Bir değer 'Belirli durumların ötesinde yapılan seçimlere, insanlara, olaylara rehberlik eden ya da davranışları değerlendiren, diğer değerlerin önemine bağlı olarak sıralanan, arzulanan uç durumlara ait bir inanç ya da davranış şekilleridir'	Schwartz (1994:20)
Olgu bilincinden sonra ortaya çıkan ve olguya, belli duyguları, arzuları, ilgileri, amaçları, ihtiyaç ve eylemleri özneye ilişkisi içinde, belli nitelikler yüklemeye belirlenen tavır; öznenin olana, olguya yüklediği niteliklerdir.	Cevizci (1996:120)
Değerler, bireysel veya toplu bağlamlar ve durumlar karşısında tercih gören, yaşamdaki öz hedefleri ve davranış biçimlerini kapsayan eylemler için ilkelerektir.	Braithwaite ve Blamey (1998)
Bir değer, bir kişi veya grup olarak insanların hayatlarında önemli olduğunu düşündükleri ne ise onu ifade eder.	Friedman, Kahn ve Borning (2006: 349)
Değerler, eyleme ve ideale yöneliktir ve insanın varlık şartlarıdır.	(Bolay 2007: 60)

Değerler akademisyenler tarafından genel olarak kültürel değerler, bireysel değerler, yaşam değerleri, iş değerleri ve kişi-organizasyon uyum kuramları çerçevesinde ele

alınmıştır (Rokeach 1973; Hofstede 1980; Elizur 1984; Schwartz ve Bilsky 1987). Değer kavramı ilk olarak Kluckhohn (1951: 395) tarafından tanımlanmıştır. Bu tanımla beraber literatürde yaygın kullanılan diğer değer tanımları yukarıdaki Tablo 1.1’de yer almaktadır.

İnsanda çok sayıda ve değişik önem derecelerine sahip değer bir arada bulunur. Değişik anlamlar verilerek kullanılan değerler; zevk, sevgi, tercihler, görev, ahlaki yükümlülükler, arzular, istekler, hedefler, ihtiyaçlar, nefretler, çekicilikler gibi birçok türde seçici yönelimlerden oluşur (Williams 1979: 16). Değerlerle ilgili olduğu söylenebilecek üç kriter mevcuttur. Bunlar; (Deth ve Scarborough 1998: 26-28)

1. Değerlerin doğrudan gözlemlenmesi mümkün değildir.
2. Değerler ahlaki düşüncelerle ilgilidir.
3. Değerler istenen (arzu edilen) kavramlardır.

Bu kriterlere uygun, değer tanımlarının en yaygın olarak kullanılanlardan birini Rokeach sunmuştur. Rokeach (1973: 5) değerleri “Karşıt bir davranış biçimi veya yaşam amacına mükabil bireysel veya sosyal olarak tercih edilen spesifik bir davranış biçimi veya yaşam amacına olan daimi bir inanç” olarak tanımlamıştır. Araştırmacı bu tanımlı yaparken öncelikle insani değerlerin doğası ile ilgili temel varsayımları dikkate almıştır. Bu varsayımlar aşağıdaki şekilde ifade edilmektedir (Rokeach, 1973: 5).

1. Bir bireyin sahip olduğu değerlerin toplam sayısı göreceli olarak (nispeten) küçüktür.
2. Bireyler aynı değerleri farklı derecede yüklenirler.
3. Değerlerin organize olması yine değer sistemleri içinde gerçekleşir.
4. Bireyin değerlerinin gelişiminde, kültür, toplum, kurumlar ve bireyin kişiliği etkilidir.
5. Değerin önemi, sosyal bilimlerin ilgi alanı olan her şeyde belirginleşmekte ve açıkça gözlemlenmektedir.

Değer sistemini ise Rokeach tarafından (1973: 5) “sürekli bir önemliliği olduğundan dolayı, tercih edilebilir davranış biçimleri veya yaşam amaçları ile ilgili inançların daimi bir organizasyonu” şeklinde tanımlamıştır. Değerler üzerine kültürlerarası geniş bir araştırma yapmış olan Geert Hofstede (1980: 19), değeri “belirli durumları diğerlerine tercih etmeye yönelik büyük bir eğilim” olarak ifade etmiştir.

Rokeach'ın (1973) değerler listesine farklı bir bakış geliştiren Schwartz ve Bilsky (1987: 5-51) o zamana kadar literatürde yaygın ve üstü kapalı yer alan tanımlarda 5 özellik belirlemiştir. Schwartz ve Bilsky'nin (1987: 5-51) gerçekleştirdiği analizlere göre değerler:

1. Kavramlar ya da inançlardır.
2. Arzulanan son durumlar ya da davranışlarla ilişkilidir.
3. Belirli durumların ötesidirler.
4. Davranış ve olayların seçimi veya değerlendirilmesine rehberlik ederler.
5. Nispi öneme göre sıralanırlar.

Rokeach (1973) değerleri, 'araçsal değerler' (instrumental values) ve 'amaç değerler' (terminal values) olarak iki listeye ayırmış ve bu listelerin her biri 18 maddeden oluşmuştur. Araçsal değerler 'arzulanan (istenen) davranış modları' ile ilgiliyken, amaç değerleri 'varoluşun arzu edilen sonu-durumu' ile ilgilidir (Rokeach 1973:7). Rokeach (1973) araçsal değerleri ahlak ve yetenek olarak ikiye ayırmıştır. Ahlaki değerler davranışı belirlerken, yetenek düşünce gücü ile belirlenir. Amaç değerler ise kişisel ve sosyal değerler şeklinde ikiye ayrılmıştır. Kişisel değerler bireyin kendini düşünmesine sebep olurken sosyal değerler toplumu düşünmesini sağlamaktadır.

Daha sonra, Schwartz & Bilsky (1990) bu yaklaşımı kullanarak değerlerin evrensel yapısı ve içeriğini ortaya koyan iyi yapılandırılmış bir teori geliştirmişlerdir. Var olan çeşitli değerlerden yola çıkarak hazırlanan 56 değerle bir ölçme aracı geliştiren Schwartz & Bilsky (1990) bu ölçme aracıyla aralarında Türkiye'nin de bulunduğu 54 ülkeden büyük çoğunluğu öğretmen ve üniversite öğrencilerinin oluşturduğu yaklaşık 44000 kişiden veri toplamıştır. Bu veriler kültürel ve bireysel olmak üzere iki düzeyde incelenmiştir. Kuramdaki varsayımın özü, birey düzeyindeki değerleri birbirinden ayıran en önemli özellik, ifade ettikleri güdüsel amaç tipidir (Kuşdil ve Kağıtçıbaşı 2000).

Bu bağlamda Schwartz, değerleri davranışlar seçilirken insanların ve olayların değerlendirilmesine, davranışların açıklanmasına yardımcı olan sosyal bir aktör olarak nitelendirmiştir (Schwartz 1999). Bardi ve Schwartz (2003: 1208) ise değerleri motivasyonun sacayakları olarak ele almakta, 'bağlam ve zaman içinde uygulanan hedefleri temsil eder' şeklinde tanımlamaktadır. Schwartz değerleri toplumsal ve bireysel değerler olarak incelemiş ve değerleri üç evrensel insan gereksiniminden türetilmiş olarak görmüştür. Bunlar; (Schwartz 2012, 2009, 1999, 1992; Schwartz ve Bilsky 1987, 1990; Schwartz ve Sagiv 1995; Bardi ve Schwartz 2003).

- (a) İnsan organizmasının biyoloji merkezli ihtiyaçları.

(b)Bireyler arasındaki sosyal koordinasyon gereksinimleri.

(c)Grupta hayatta kalma ve refah için ihtiyaçlar sonucu gereksinimleridir.

Bu bağlamda Schwartz (1994) motivasyon türleri olarak 10 farklı temel değer tipi belirlemiştir. Ayrıca, farklı kültürlerin öz değerlerinin ifade edilen 10 farklı değer tipinden birinin içerisinde yer alacağını ileri sürmüştür.

Tablo 1.2. Amaçları Açısından Değerlerin Tanımları

Güç (Power): Sosyal statü ve prestij sahibi olarak insanlar ve kaynaklar üzerinde kontrol ve hakimiyet sahibi olmaktır. Bu değerler; sosyal güç sahibi olmak, otorite sahibi olmak, zengin olmak, toplumdaki görünümü koruyabilmek gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz ve Boehnke 2004: 239; Bardi ve Schwartz 2003: 1208).
Başarı (Achievement): Toplumsal standartlara göre yetkinlik ve kişisel başarıdır. Bu değerler; başarılı olmak, yetkin olmak, hırslı olmak, sözü geçen biri olmak gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz 1992, 1994, 1996; Routamaa ve Heinasu 2006: 2; Bardi ve Schwartz 2003: 1208).
Hazcılık (Hedonism): Keyif ve hayattan tat almaktır. Bu değerler; keyif, yaşamından tat alma, kendine yönelme gibi değerlerden oluşmaktadır (Sawyer vd. 2005: 500; Bardi ve Schwartz 2003: 1208; Karl vd. 2012: 241).
Uyarılım (Stimulation): Heyecan, yenilik, değişikliktir. Bu değerler; girişken, atılgan, cesur, yaşamda değişiklik, heyecanlı bir yaşam gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz ve Sagiv 1995; Bardi ve Schwartz 2003; Davidov Schmidt ve Schwartz 2008; Lan vd. 2009).
Özyönelim (Self-direction): Bağımsız düşünmek, kendi eylemlerini seçmek, keşfetme, yaratmaktır. Bu değerler; yaratıcılık, özgürlük, bağımsızlık, merak, kendi amaçlarını seçebilmek gibi değerlerden oluşmaktadır (Vigaray ve Hota 2008; Yıldız vd. 2013)
Evrenselcilik (Universalism): İnsanları anlama, değer verme, koruma, hoşgörülü olma, insanların iyiliğini isteme ve doğayı korumaktır. Bu değerler; geniş fikirli olma, bilgelik, sosyal adalet, eşitlik, dünyada barış isteme, güzel bir dünya isteme, doğayla bütünlük içinde olma, çevreyi koruma gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz ve Sagiv 1995; Schwartz 2006; Davidov, Schmidt ve Schwartz 2008; Lan vd. 2009)
İyilikseverlik (Benevolence): Yakın ilişkide olunan kişilerin iyiliğini isteme, refahını koruma ve geliştirmektir. Bu değerler; Yardımsever, dürüst, bağışlayıcı, vefalı, sorumluluk sahibi olmak gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz 1999; Schwartz ve Sagie 2000; Struch, Schwartz ve Van der Kloot 2002).
Geleneksellik (Tradition): Geleneksel kültüre ya da dine ait olan geleneklere ve düşüncelere saygı duymak, kabul etmek ve bağlanmakla ilgili değerlerdir. Bu değerler; alçak gönüllü olma, hayatın kendine verdiklerini kabullenme, dindar olma, geleneklere saygılı olma, ılımlı olmak gibi değerlerden oluşmaktadır (Barnea ve Schwartz 1998; Bardi ve Schwartz 2003; Lan vd. 2009)
Uyma (Conformity): Başkalarına zarar verebilecek, toplumsal kuralları ihlal edebilecek hareketlerden kaçınma ve kendini denetleme ile ilgilidir. Bu değerler; kibarlık, itaatkâr olma, kendini denetleyebilme, ana babaya ve yaşlılara değer vermek gibi değerlerden oluşmaktadır (Schwartz ve Sagie 2000; Struch, Schwartz ve Van der Kloot 2002; Fırat ve Açıkgöz 2012).
Güvenlik (Security): Toplumun, ilişkilerin ve kişinin kendi benliğinin güvenliği, bütünlüğü ve dengeli olmasıdır. Bu değerler; aile güvenliği, toplumun güvenliği, toplumsal düzenin sürmesini isteme, temiz olma, bağlılık duygusu değerleridir (Schwartz ve Sagie 2000; Struch, Schwartz ve Van der Kloot 2002; Lan vd. 2009)

Schwartz (1999) on değer tipini ölçmek için 55 ülkeden 155 örnekle katılımcıların yanıtlarını analiz etmiş ve bu on temel değer türünü kültürlerin çoğunda ayırt ederek geliştirdiği değer teorisi için destek sağlamıştır. Değerlerin bu on boyutu Schwartz (1994) tarafından tanımlanmış ve bazı araştırmacılar tarafından Tablo 1.2’de verildiği şekliyle incelenmiştir.

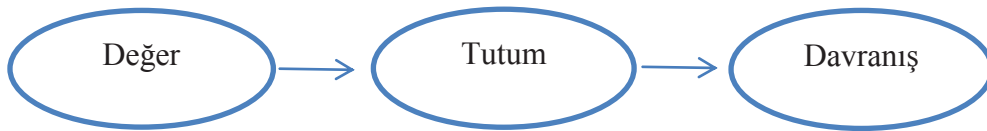
Schwartz ve diğerleri (2012), bu temel değerlerin evrensel olmasını muhtemel görmüşlerdir. Bu değerler yukarıda da bahsedildiği gibi insan varoluşunun üç evrensel gereksiniminden biri veya her üçü içinde yer almaktadır.

Literatürde, genel değerler ve belirli ilgi alanları ile ilgilenen değerler arasında fark olduğu belirtilmektedir. İş alanı da bu belirli ilgi alanlarından biri olduğuna göre, iş değerleri genel değerlerden daha özel bir anlama sahiptir (Roe ve Ester 1999: 4; Fie ve Elizur 1999: 503-514).

1.1.2. Değerlerin Tutum, İlgi, Özellik, Norm ve İhtiyaçlarla İlişkisi

Değerler genellikle tutum, ilgi, özellik, norm ve ihtiyaç gibi kavramlarla karıştırılırlar (Putman 2013; Hitlin ve Piliavin 2004; Marini 2000). Değerler tutumlara göre kişinin inançlar hiyerarşisinde daha yüksek bir yer tutar (Rokeach 1973). Tutumlar, pozitif ya da negatif olabilir. Değerler ise daima olumludur çünkü bir kişinin tercihini temsil ederler (Putman 2013). Değerler davranışlar üzerindeki etkilerini tutumlar aracılığıyla göstermektedirler (Rokeach 1973).

Şekil 1.1. Değer-Tutum-Davranış İlişkisi



Kaynak: Korkmaz Devrani 2010: 60.

İlgi, tutumlardan daha az ve değerlerden daha fazla spesifiktir. (Putman 2013; Dawis 1991). Yani bir kişinin ilgisi, değerlerine göre büyük gruplar veya topluluklar içinde sosyal olarak paylaşılmaz. Özellikler ise bir kişinin sabit yönleri, istikrarlı karakteristikleridir. Oysa değerler bir kişinin kalıcı hedefleridir ve davranışı haklı çıkarmaya hizmet ederler (Hitlin ve Piliavin 2004). Normlar özel durumlar için geçerliken değerler durumlar

ötesidir. Değerler davranışların istenirliği hakkındaki inançlar, normlar davranışların kabul edilebilirliği hakkındaki inançlardır (Marini 2000). Son olarak ihtiyaçların değerlerle ilişkisi ele alındığında; İhtiyaçlar biyolojik olabilirler aynı zamanda psikolojik de olabilirler. Değerler belirli ihtiyaçların zihinsel dönüşümleridir. Tüm ihtiyaçlar değerlere dönüşmezken tüm değerlerde ihtiyaçlardan kaynaklanmayabilir (Putman 2013; Marini 2000; Hiltin ve Piliavin 2004).

1.1.3. Kültürel Değerler ve Değerlerin Evrenselliği

Kültür, 'bir toplulukla eş değerli bir yapıyı, bu çatı altındaki sosyal etkileşimleri, bilinen bir tarihsel süreci, kişiye ve topluluğa yönelik bir kurgulamayı ifade etmektedir' (Sabuncuoğlu ve Tüz 1998: 23). Bu kavramın yönetim ve organizasyon alanında makro ve mikro seviyelerde araştırmalara konu edilmesi Hofstede'in öncülüğünde olmuştur. Hofstede; kültürel değerler ve değerlerin nitelendirilmesine yönelik bir bakış açısı ortaya koyarak, özellikle yönetim ve organizasyon alanındaki kültürlerarası araştırmalarda en çok referans alınan araştırmacıdır. Hofstede' göre kültür (2001: 5) 'zihnin kolektif olarak programlanması' dır. Kültür miras olarak alınmaz, öğrenilir. Bireyin genlerinden ve sosyal çevresinden ortaya çıkar (Hofstede 1991).

İnsanların kültürel farklılıklarını gözlemeksizin, bütün kültürler için geçerliliğini koruyacak evrensel nitelikteki değer boyutlarının belirlenmesi günümüze kadar gerçekleştirilen pek çok çalışmada ele alınmıştır (Hofstede 1980; Hall &Hall 1990; Tompenaars 1993; Schwartz 1999). Bu çalışmalarda karşılaşılan ortak nokta bütün insanların bir takım ortak değerlere sahip olduğu ve bu ortak değerlerin de evrensel değerleri teşkil ettiği.

Bazı yazarların değerleri sınıflarken insanların hangi kültürde yaşadığı konusu üzerinde önemle durduğu görülmektedir (Hofstede 1980; Hall &Hall 1990; Schwartz 1999). Bu tür çalışmalarda ülkelerin kültürleri değerler boyutunda ele alınmaktadır. Böylelikle kültürel farklılıklar ortaya konulmaya çalışılmaktadır. Bu bakış açısıyla Hofstede kültürler arası geniş araştırmalar yapmıştır. Hofstede'e göre (1980: 14-19), bireylerin zihinsel programları vardır ve iki insan aynı zihinsel programa sahip olamaz. Zihinsel program evrensel, kolektif, bireysel boyutlardan oluşmaktadır. Hofstede bu zihinsel programı tanımlamak için değerleri ve kültürü kullanmıştır. Hofstede (1980), ulusal kültürlerin arasındaki farklılıkları ortaya koymak amacıyla 50 ülkeden 116.000 IBM

iş göreni üzerinde yaptığı karşılaştırmalı çalışmasında, ulusal kültürler arasındaki farklılıkların ortaya çıkarılmasında kültürün özelliklerini; belirsizlikten kaçınma, güç mesafesi, bireycilik/kollektivizm ve erillik/dişillik olmak üzere dört boyutta incelemiştir.

1.1.3.1. Belirsizlikten kaçınma

Bir toplumun belirsizlikten ne ölçüde uzak durduğunu açıklamaktadır. Belirsizlik insanlar için endişe yaratan bir durumdur. Toplumlardaki belirsizlikten kaçınma yüksek ya da düşük olarak iki gruba ayrılabilir. Belirsizlikten kaçınma eğilimi yüksek olan toplumlarda insanlar kendilerini ortaya çıkabilecek risklere karşı korumak amacıyla iş güvencesine, kariyere, emeklilik ikramiyesine ve ücretlere aşırı derecede değer vererek hayatlarını garanti altına almaya çalışırlar. Bu toplumlar teknoloji, hukuk ve din gibi çeşitli araçlarla genel yaşam alanlarını korumaya çalışırlar. Hofstede (1980) çalışmasında belirsizlikten kaçınma boyutuna ait 40 ülkenin puanları dikkat almış, bu ülkelere Türkiye'yi de dâhil etmiştir. Türkiye 85 puan alarak belirsizlikten kaçınmanın yüksek olduğu ülkeler arasında yer almaktadır. Buna göre, Türkiye'de yasalara ve kurallara çok ihtiyaç duyulur.

1.1.3.2. Güç Mesafesi

Bir toplumun birey ve örgütlerinde gücün eşit olarak dağılmış olmaması ile ilgilidir. Toplulukçu toplumlarda bireysel amaçlardan çok iç grupların amaçlarına öncelik verilir, kaynaklar birlikte paylaşılır. İç grup normları, üyelerin davranışlarını şekillendirir. Bireyci toplumlarda ise birey çoğu zaman tek başına hayatını idame eder ve bireylerin birbirlerinden ayrı, aile, akraba ve toplum ilişkilerinde bağımsız bir hayat tarzı vardır. İnsanlar birbirleriyle prensipler ve kurallara göre ilişki geliştirerek yaşarlar. Belirsizlikten kaçınma eğilimi düşük olan toplumlar ise daha az duygusal davranıp, daha kolay risk üstlenirler ve farklı düşüncelere karşı daha toleranslı olabilirler.

Hofstede'nin araştırmasında Avusturya, İsrail, Danimarka, İngiltere, Almanya, ABD gibi ülkeler güç mesafesinin düşük olduğu ülkeler grubunu oluşturmuştur. Filipinler, Meksika, Hindistan, Brezilya, Hong Kong, Fransa, Türkiye gibi ülkelerse yüksek olduğu ülkeler grubundadır. Türkiye, bu boyutta 66 puanla güç mesafesinde üst sıralarda yer almıştır (Hofstede,1984: 123). Buna göre Türkiye: Bağımlı, hiyerarşik, amirlere genelde erişilemeyen, ideal yöneticinin baba figürünü üstlendiği bir ülkedir. Güç merkezidir ve

idareciler, patronlarına ve kurallara güvenirlir. Çalışanlar yapmaları gerekenlerin söylenmesini beklerler. Kontrol beklenir ve yöneticilerle iletişim resmidir. İletişim dolaylı yolla kurulur ve bilgi akışı herkese ulaşmaz. Aynı yapı aile yaşamında da görülür. Baba ailenin reisidir ve aile mensupları ona itaat ederler (www.opereysin.com/arastirma/5586).

1.1.3.3. Erillik/Dişillik

Hofstede, (1980) bu boyutta yer alan erkeksi kültürlerin; ilerleme, kazanma, özgür olma, sorumluluk alma, yaratıcı ve üretici olma gibi kavramları işaret ettiğini öne sürmektedir. Ayrıca, hayatın kalitesine bakan, duygusal, daha paylaşımcı, hırs oranı eril değerlere göre düşük, iyi ilişkiler geliştirme gayretine sahip ve insan ilişkilerini önde tutan değerlere sahip bireyleri dişil değerlere sahip bireyler olarak tanımlamaktadır. Hofstede bu araştırmasında eril değerleri olan bireylerin dişil değerlere sahip olanlara göre daha çok bireysel ve kendi başarılarına başarıma eğilimleri gösterdiğini belirtmektedir. Türkiye bu ölçütte aldığı 45 puanla, Dişillik tarafında yer alır. Buna göre; toplumsal eşitlik, görüş birliği, mazlumlara şefkat değerlidir ve teşvik edilir. Özel hayatta ve iş hayatında çatışmalardan kaçınılır ve sonunda görüş birliğine varmak önemlidir (www.opereysin.com/arastirma/5586).

1.1.3.4. Bireycilik/ Kollektivizm (Çoğulculuk)

Bu boyut bireyin kendisi için mi yoksa toplum için mi çalışacağı konusu üzerinde durmaktadır. Bu nedenle, toplum ve birey arasındaki ilişkileri açıklayan önemli bir boyuttur. Bireyci toplumda yer alan bireyler arası ilişkiler zayıftır. Bireyler kendi istek ve ilgilerine göre davranırlar. Kolektivist toplumlarda ise bireysel başarıdan ziyade grubun, toplumun başarısı daha önceliklidir. Bu toplumlarda bireyler kendi grupları ile diğer grupları ayırma eğilimindedir (Sokoya, 1998; Singhapakdi ve diğerleri, 2001). Türkiye, 37 puan ile Japonya, ve Yunanistan gibi ülkelerle birlikte kolektivist bir toplumdur. Bu toplumlarda “Biz” kavramı önemlidir, kişiler mensuplarının birbirine kenetlendiği çeşitli gruplara aidiyet duyarlar (aileler, aşiretler, dernekler). Bu tür toplumlarda adam kayırma sık görülür. Geri besleme daima dolaylı olarak yapılır. Bu tür toplumdaki işletmelerde de, aile ilişkileri işyerine yansır (Turan, Durceylan ve Şişman 2005:185).

1.1.4. Sagie ve Elizur’a Göre Değerlerin Sınıflandırılması

Sagie ve Elizur (1996), değerlerin yapısını belirlemek üzere, kendilerinden önce gelen araştırmacılardan yararlanarak, bir çalışma yapmış ve bu çalışmada bireyin birden fazla alandaki değerlerini aynı anda incelemiştir. Ayrıca Sagie ve Elizur (1996: 575) Bireysel Değer Anketi (Personal Value Questionnaire/ PVQ) olarak tanımlanan anketin uygulandığı araştırmanın sonucunda, “değer yöntemi” ve “yaşam alanı” olmak üzere değerlerin iki bölümde sınıflandığını saptamıştır. Araştırmacıların iki bölümde sınıfladıkları alt kategoriler aşağıda yer almaktadır.

1.1.4.1. Değer Yöntemi

Çeşitli bireysel değerlerin maddi veya araçsal nitelikleri vardır ve nitelikler doğrudan somut veya pratik sonuç doğurur. Maddi/araçsal değerler; ekonomik bağımsızlık, sosyal haklar, sportif faaliyetler vb. değerlerden oluşur. Bu değerlerin ikinci sınıfı ise duygu ve duygularla ilgilidir. Bu duygusal değerlere sevgi, arkadaşlık, dini yönelimler örnek olarak verilebilir. Bazı değerler de bilişseldir. Bu değerlere; anlamlı bir iş ve yaşam, topluma hizmet, bireyin bakış açısını genişletmesi gibi değerler örnek olarak verilebilir. Bu üç element bir değer maddi, duygusal ya da bilişsel olup olmadığını belirtmektedir. Davranışsal araştırmalarda değer yönteminin genelliği çeşitli yaşam alanlarındaki değerleri araştıran çalışmalar için avantajlı olabilir (Elizur 1984, 1991; Elizur vd. 1991; Fishbein ve Ajzen 1975; Sagie ve Elizur 1996).

1.1.4.2. Yaşam Alanı

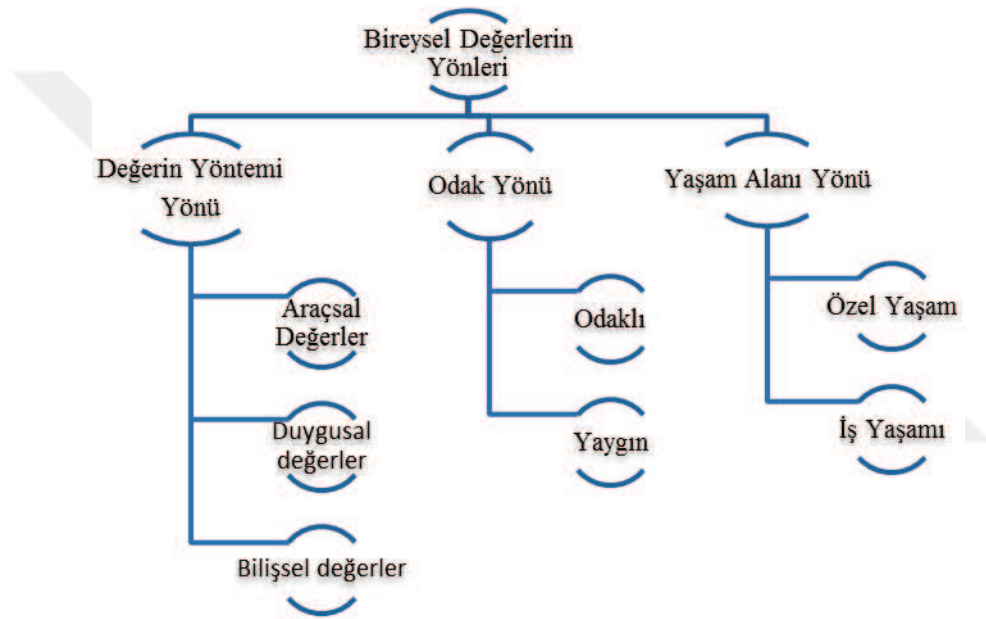
Sagie ve Elizur (1996), çalışmasında altı yaşam alanı belirlemiştir. Bunlar; iş yaşamı, din, kültür, spor, siyaset ve genel yaşam (ev ve aile) alanı olarak sıralanmaktadır. Araştırmacılar bu listeye ekonomi ve eğitim gibi alanların da eklenebileceğini belirtmiştir. Bireylerin her iki bölümdeki değerlere verdikleri önem derecesi, o kişinin bireysel değer yönelimini ifade etmektedir.

1.1.5. Sagie ve Elizur’a Göre Bireysel Değerlerin Yönleri

Elizur ve Sagie (1999) bir önceki çalışmalarını geliştirerek bireysel değerlerin yönlerini, yaşam ve iş değerlerinin yapısal analizini ortaya çıkarmıştır. Yön ‘belirli bir kavram ile ilişkili öğeleri sınıflandırmak için kullanılan bir kriter ya da bir kuraldır’ (Shye

ve Elizur 1994: 5). Bu bağlamda değerleri sınıflandırmak için bir veya birden çok yön bir arada eş zamanlı kullanılabilir. Elizur ve Sagie (1999) bireysel değerler literatürüne dayanarak, bireysel değerlerin üç yönünü ayırt etmiştir. Bu yönler bireysel değerlerin etki alanını analiz etmede yardımcı olur ve şekil 1.2'deki gibi ele alınmaktadır.

Şekil 1.2. Bireysel Değerlerin Yönleri.



1.1.5.1. Değerin Yöntemi Yönü

Çeşitli değerlerin doğası araçsaldır. Örneğin, sağlık, fiziksel ve ekonomik güvenlik, ödeme ve çalışma koşulları. Bu terimler pratik çalışma sonuçlarını gösterir. Değerlerin bu yönünde ikinci bir sınıflandırma olarak kişilerarası ilişkiler bağlamında ağırlıklı olarak duyguların ele alındığı değerler yer alır. Bu değerlere iş görenlerden gelen saygı, sevgi, adil denetçilik örnek olarak verilebilir. Yukarıda bahsedilen değerlerin dışında kalan bazı değerler bilişsel değerler kategorisinde yer alabilir. Bu değerler görüşleri, inançları, düşünceleri ifade eder. Bu değerlere ilginç yaşam veya iş, başarı, sorumluluk ve bağımsızlık örnek olarak verilebilir (Elizur 1984, 1986,1991; Shye ve Elizur 1994; Elizur ve Sagie 1999: 75-76).

1.1.5.2. Değerin Odak Yönü

Bazı değerler üzerinde odaklanılan değerlerdir. Örneğin para, iyi arkadaşlar ve bir çalışanın iş performansı odaklanılan değerlerdir. Bununla beraber bazı değerlerse daha dağınık (yaygın)' tır. Örneğin birey olarak anlamlı bir yaşam ya da iş, topluma katkı ve saygı dağınık değerlere örnek olarak verilebilir. Bu değerlerin yaygın mı yoksa odaklanılan değer mi olduğu kişiye göre değişebilir (Elizur ve Sagie 1999: 76).

1.1.5.3. Yaşam Alanı Yönü

Bu yön, bireysel değerlerin iki alanı arasında ayırım yapmaktadır. Geniş ve kapsayıcı olarak yaşam ve daha spesifik olarak iş alanı bu yönü oluşturan iki alandır. Genel yaşam yönü için ilginç bir yaşam ve iş yönü için iş çıkarları örnek olarak verilebilir. Bu yöne kültür, din gibi yönlerde dâhil edilebilir. Her yönde yer alan çeşitli öğeler, diğer yönlerdeki elemanlarla kombinasyon halinde olabilmektedir. Bu nedenle, iyi arkadaş sahibi olmak, duygusal ve yaşam odaklı bir değerken İşyerinde kişisel gelişim bilişsel ve yaygın bir iş değeridir. Elizur ve Sagie (1999: 79-80) yukarıda ifade edilen üç yöne bağlı kalarak, çalışmasında 21 yaşam değerleri ve 24 iş değeri belirlemiştir. Bu değerler aşağıdaki tabloda bağlı buldukları yönlerine göre yer almaktadır.

Tablo 1. 3. Yaşam ve İş Değerlerinin Yönleri

Yaşam Değerleri			İş Değerleri		
Odak.	Değ.	Odak.	Değ.		
1. Sağlık	A	O	1. Terfi etme veya işte ilerleme imkânı.	B	Y
2. Mutluluk	D	Y	2. İş yerinde geribildirime sahip olma.	B	O
3. Sevgi	D	O	3. İşteki konum, mevki.	D	O
4. Güven	A	O	4. Başarılı olmak.	B	O
5. Bağımsızlık	B	O	5. Yaptığım işin ilgi çekici olması.	B	O
6. Yeteneğin kullanımı	B	O	6. İşimin benim için anlamlı olması.	B	Y
7. Anlamlı bir yaşam	B	Y	7. İşin bireysel gelişme fırsatı sunması.	B	O
8. İlginç bir yaşam	B	Y	8. Bilgi ve becerimi işimde kullanmak.	B	Y
9. Sorumluluk	B	O	9. Sorumluluk almak.	B	O
10. Başarı	B	Y	10. Topluma yararlı olmak.	B	O
11. Tanınma	D	O	11. İşimde bağımsız hareket edebilmek.	D	Y
12. Yaşam şartları	A	Y	12. Şirketin ünlü, tanınan bir şirket olması.	D	O
13. Konforlu bir ev	A	O	13. Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam.	A	O
14. Yükselme	B	Y	14. Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak.	B	O
15. İyi arkadaşlara sahip olma	D	Y	15. İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak.	B	Y
16. Bir kişi olarak saygı	D	O	16. Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları.	A	O
17. Konforlu bir yaşam	A	Y	17. İş yerinde değerli olduğumu hissetmek.	B	O

18. Topluma katkı	B	O	18. Çeşitli insanlarla tanışmak.	A	O
19. Birey olarak toplumdaki statü	B	Y	19. Amirimin adil ve düşünceli olması.	D	O
20. Zenginlik, servet	A	Y	20. Aldığım maaş miktarı.	B	Y
21. Nüfuz (Etki)	B	O	21. Elde ettiğim maaş dışı imkânlar.	D	O
			22. İş güvencesi.	A	O
			23. Uygun çalışma saatleri.	B	Y
			24. İş ortamının fiziksel koşulları.	A	O

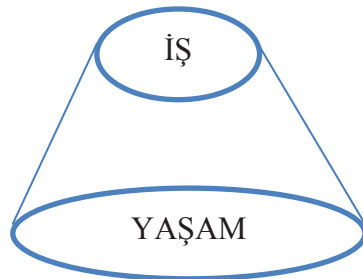
Değerin Yöntemi Yönü (**Değ.**): A = Araçsal, B = Bilişsel, D = Duygusal; Odak Yönü (**Odak.**): O = Odaklı, Y = Yaygın

Kaynak: Sagie ve Elizur 1999: 79-80.

Literatürde yaşam değerleri ve iş değerleri geleneksel olarak bir birlerinden bağımsız incelenmiştir (Schwartz 1992, 1994; Triandis 1995; Elizur ve Sagie 1999). Ancak, Elizur ve Sagie (1999) bireysel değerlerin, yaşam ve iş değerlerinin bileşimiyle, çok yönlü bir tanımını ortaya koymak için gerçekleştirdikleri çalışmada iş değerleri ile yaşam değerleri arasında sıkı bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir. Bu çalışmadan yaşam değerlerinin, iş değerlerinin temelini oluşturduğu anlaşılmaktadır.

Şekil 1. 3'de görüldüğü gibi iş değerleri yaşam değerlerinin daha özel halidir. İş değerleri ve iş hayatı dışında kalan yaşam değerleri bireysel yaşam değerlerinin alt alanlarını oluşturmaktadır.

Şekil 1. 3. İş ve Yaşam Arasındaki İlişki



Kaynak : Sagie ve Elizur 1999: 83

Bu çerçevede genel yaşam değerleri ile birlikte kişilerin bağlı oldukları grup, topluluk veya örgüte ait değerleri de kendi içlerinde içselleştirdikleri ve bunların birbirleriyle bütünlük sergilediği söylenebilir. Bu bağlamdan bakıldığında iş yaşamı da bireyler için hayatın en önemli ve büyük parçasını oluşturan alanların başında gelmekte ve aile yaşamı, sosyal statü, toplumsal katılım, sağlık gibi konuları etkileyerek katkı yapmaktadır. Bu çalışmaya iş değerleri konusu ile devam edilecektir.

1.2. İş Değerleri

İnsanlara bağlı tüm değerler, onların değer sisteminin bir parçasıdır. Bu sistem genel yaşam değerlerini içerir. Ama aynı zamanda değerler aile veya iş gibi belirli bir etki alanını da kapsamaktadır (Brown 2002). Modern toplumlarda iş değerleri , “göze çarpan, temel ve etkili” değerler olarak kabul edilirler (Roe ve Ester 1999: 5). İş, insan için yalnızca gelir kaynağı değildir. Aynı zamanda aile yaşamı, sosyal katılım, statü, tüketim gibi yaşamın biçimlendirilmesinde en önemli alanlardan biridir (Özmete 2007). İş hayatındaki dönüşüm işle ilgili kavramların yeniden tanımlanmasını ve iş değerlerinin belirlenmesini zorunlu hale getirmiştir (Sidani ve Gardner 2000; Yücel ve Karataş 2009).

İş değerleri iş yerinde çalışanlar için önemli olan konuları ve çalışanların mesai sonucundaki beklentilerini göstermektedir. Bir kişinin iş değerleri, çalışmalarının çeşitli yönlerine kişi tarafından verilen göreceli önemi ifade eder (Elizur 1984). Super ve Sverko (1995)’ya göre iş değerleri, kişinin iş yaşamı boyunca elde etmeyi arzuladığı amaçlar olarak tanımlanabilir. Bunlar; para, güvenlik, fedakarlık, kariyer gelişimi, prestij, insan ilişkileri ve arzuladığı iş ortamı gibi belirli özellikler göstermektedir. Kişi bu değerlere ulaştıkça işinden o derece tatmin olacaktır.

Çalışanın kendine sorduğu, ne için çalışıyorum, işimden ve hayattan ne bekliyorum gibi sorulara verdikleri cevaplar onların iş değerlerini oluşturmaktadır (Avcı 2011). Bireysel değerler değiştiği gibi işletme değerleri ve iş değerleri de değişebilmektedir. Son yıllarda iş değerlerinde değişimler olduğu görülmektedir (Aldag ve Stearns 1990: 390). İş değerleri insanların işlerinde aradığı hedef veya ödüllerdir (Schwartz 1999). Yine, Ros, Schwartz, ve Sukiss (1999) iş değerlerini çalışanları istenen hedeflere ya da davranışlara ulaşmak için yönlendiren inanışlar olarak tanımlamıştır. Genel olarak literatürde iş değerleri, iş davranışlarını, motivasyonu ve kariyer kararlarını neyin yönlendirdiğine odaklanarak genel değerlerin uygun içeriğinin alınıp iş ortamında uygulanması şeklindedir (Connor ve Becker 1975; Pryor 1979; Judge ve Bretz 1992; Super 1973).

1.2.1. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler

Yapılan araştırmalarla, kültürün toplumdan topluma farklılık gösterdiği gibi iş değerlerinin de iş görenin yetiştiği çevre, kültür ve toplumsal koşulların etkisi ile büyük ölçüde şekillendiği belirlenmiştir (Fındıklı 2013). İnsanların sahip olduğu bazı değerler, ne tür olayların ve eylemlerin arzu edilebilir ya da edilemez olduğuna karar verir. Bu değerler

yaşanılan döneme göre şekillenebilmektedir. Literatürde iş değerlerini belirleyen dört genel dönem ortaya çıkmaktadır (Robbins 1996; Özmete 2007: 20). Bu dönemlerle büyümüş günümüz iş görenlerinin sahip olduğu değerler ve dönemler tablo 1.4’de yer almaktadır.

Tablo 1.4. İş Değerlerini Belirleyen Dönemler

Dönem	Bireyin İş Yaşamına Başlama Dönemi	Bireyin şu anki yaş grubu	Önemli iş değerleri
1. Protestan iş etiği	1940-1950	55-75	Çok çalışkan, Muhafazakâr, Kuruma sadık, Yaşam kalitesi
2. Varoluşçuluk felsefesi	1960-1975	40-55	Kolay boyun eğme, Öz sadakat
3. Uygulamacı/pratik yaklaşım	1976-1980	30-40	Başarı, hırs, çok çalışkan, Esneklik,
4. Son Kuşak	1990-şimdiye kadar	30 yaş altı	iş tatmini, Boş zaman, İlişkilerde duyarlılık

Kaynak: Robbins 1996; Akt: Özmete 2007: 27

Literatürde benzer dönemselsel bir inceleme de iş görenlerin kuşak farklılıklarına göre şekillenmiştir. Araştırmalar aynı anda çalışan farklı kuşaklardan iş görenlerin iş değerleri arasında temel farklılıklar belirlemiştir (Lancaster ve Stillman 2002; Smola ve Sutton 2002; Gürsoy vd. 2013). Temelde bir kuşağı belirleyebilmek için doğan topluluk, tarihsel ve siyasal olayların ortak deneyimi, kolektif kültür ve kaynaklar için rekabete bakılmalıdır (Parry ve Urwin 2011). Bu bağlamda, Dries, Pepermans ve DeKerpel (2008) çalışmalarında iş değerlerini kariyer memnuniyetini temel alarak kuşaklara göre araştırmış ve farklı kuşaklardan gelen çalışanlara kariyer hakkında inançlarını etkileyen değerler atfetmişlerdir.

Tablo 1.5. Kuşaklara Göre İş Değerleri

	Genel Değerler	İş Değerleri
1950-1960'ların başları (Baby Boomers)	İdealizm Yaratıcılık Tolerans Özgürlük Kendini geliştirme	Meydan okuma İş koliklik Eleştiri Yenilikçilik İlerleme Materyalizm
1965-1978 Jenerasyon X'ler (Gen Xers)	Bireycilik Şüphecilik Esneklik Kontrol Eğlence	Ücretsiz ajans Öğrenme Girişimcilik Materyalizm Denge
1981-2000 Milenyum Jenerasyonu (Gen. Y)	Kolektivizm Pozitiflik Ahlakçılık Güven Sivil fikirlilik	Denge Tutku Öğrenme Güvenlik (İstikrar değil) İşe istekli

Kaynak: Dries vd. 2008: 910.

1.2.1.1. Baby Boomer'lar (1950-1960)

Bu kuşak genellikle geleneksel yapılandırılmış aileler tarafından yetiştirilmiştir. Eisner (2005) bu kuşağı bütünü isteyen ve bunu elde etmek için zor çalışmaya gönüllü olanlar şeklinde açıklamaktadır. Bu durum kitlesel küçülmenin yaşandığı bir dönemde bu kuşağın büyümesinden ileri gelmektedir (Bell ve Narz 2007).

1.2.1.2. Jenerasyon X'ler (1965-1980)

Bu kuşağın işteki en belirgin özelliklerinden biri, işi kendilerine özgü becerilerini göstermek için bir mekan olarak görmeleridir. Eğer becerileri tanınmazsa ya da kıymetlendirilmezse ayrılmak için diğer kuşaklara göre daha hazırdırlar (Bell ve Narz 2007). Eisner'e göre (2005) Jenerasyon X kuşağı anne babası çalışan çocuklar olarak yetiştirildiğinden kendine odaklı ve bencil bir özellik göstermektedir. Bazen "kayıp" kuşak olarak anılmaktadırlar (Aksoy 2014).

Bu kuşak önceki kuşaklara göre daha eğitilmiş, daha girişimci ve daha az sabırlıdır. Çünkü teknik becerilerine göre pazarlanabilir olduklarının farkındadırlar. Bu kuşağın bir

diğer özelliği de internetin ve teknolojinin geliştiği dönemde yetişmeleridir. Bu nedenle bu kuşak sürekli online'dır ve bloglar sayesinde iletişim halindedir (Hatchmann 2008). Onlar, teknolojik anlayışlı, gayri resmi, hızlı öğrenenler, iş-yaşam dengesine değer veren ve çeşitliliği kucaklayan bir kuşaktır (Burke 2004).

1.2.1.3. Milenyum Jenerasyonu (1981-2000)

Jenerasyon Y olarak da bilinen bu kuşağı Gürsoy (2008) vatansever ve özgürlük için savaşmaya istekli olan ahlaki kuşak şeklinde nitelendirir. Son derece eğitimi olan bu kuşak Jenerasyon X'lerden sonrasını yaşıyor olmaları ve Baby Boomer'ların çalışma alanından çekilmesiyle hızlı bir şekilde ilerlemek imkânı bulmaktadır. Teknolojinin getirdiği sürekli online olma bu kuşağa, eski kuşaklara göre geleneksel ve sosyal beceri eksikliği olarak yansımaktadır (Armour 2005). Ruble (2013) ise Jenerasyon Y'nin sergilediği özellikleri emin olma, kendi kendine yetme, iyi eğitimi olma, hoş görülü olma, takım ruhu geliştirme ve sosyo/politik bilinçli olma şeklinde özetlemiştir.

1.2.2. İş Değerlerinin Sınıflandırılması

Literatürde iş değerleri çeşitli sınıflandırılmalar ile ele alınsa da araştırmacıların iki temel iş değerleri tipi üzerinde görüş birliğine vardıkları görülmektedir (Elizur vd. 1991; Sagie, Elizur ve Koslowsky 1996). Bunlar içsel ve dışsal iş değerleridir.

1.2.2.1. İçsel İş Değerleri

İçsel değerler, işteki faaliyetin kendisinden türeyen değerlerdir. Bu iş değerleri 'İşin ilgi çekici olması, çeşitlilik, zihinsel teşvik, bağımsızlık gibi işin psikolojik tatmin kısmıyla ilgili olan iş değerleridir' (Lyons vd. 2006: 50). İçsel değerler yapılan işin içeriğiyle ve doğrudan o işi yapıyor olmaktan alınan tatminle ilgilidir. 'Çalışanların işte kendini ifade etmesine izin veren, işin maddi olmayan yönleridir. Örnek olarak iş çeşitliliği ve bağımsızlık değerleri verilebilir (Taris ve Feij 2001: 3).

1.2.2.2. Dışsal İş Değerleri

Dışsal iş değerleri, çalışanların maddi ya da araçsal çalışma yönlerine verdikleri değerin ölçüsünü ifade etmektedir. Örneğin maaş ve yükselme fırsatı birer dışsal değerdir (Taris ve Feij 2001: 3). Bu değerler; teşvik, iş güvenliği, prestij gibi işin maddi boyutuyla

ilgili olan iş değerleridir (Lyons vd. 2006: 50). Çalışma esnasında iş ile doğrudan ilgili olmayan, fakat o örgütte bulunmanın ve yapılan işte gösterilen performansın sonucu olarak elde edilecek ücret ve ücret dışı maddi imkânlar, statü itibar ve güç gibi çalışanın elde ettiği değerler dışsal iş değerleridir. Dışsal değerleri ön planda olan iş gören, o işin sonuçta kendisine getireceği maddi imkânlar ve toplumsal değerlerle ilgilenirken, içsel değerleri ön planda olan iş gören o işi yapıyor olmaktan alacağı manevi hazla ilgilidir (Çerçi 2013: 19).

İş değerlerini İçsel-Dışsal değerler şeklinde sınıflandıran ilk araştırmacılardan biri de Super (1970) olmuştur. Super'e göre İçsel değerler işin doğasıyla ilgili etkinliklerken Dışsal değerler gelir ve prestij gibi işten alınan ödüllerdir. Dose (1997) da iş değerlerini iki sınıfa ayırarak açıklamaktadır. Birinci sınıf, değerlerin manevi yönü ya da belirli bir tip mesleğin seçimi olarak tanımlanırken ikincisi, kişisel ve sosyal anlaşma değeri arasındaki süreçtir. Benzer bir yaklaşımı Rokeach (1973) göstermektedir. Rokeach davranış şekillerini açıklamada araçsal değerleri kullanırken, varoluş durumuna ilişkin değerleri ise amaca yönelik değerler olarak açıklamaktadır.

Literatürde içsel ve dışsal iş değerleri arasında belirgin bir ayırım bulunmaktadır (George ve Jones 2002; Ester vd. 2006). Özellikle son dönemlerde dışsal (maaş veya teşvik gibi ödüller ya da çalışanın işten beklediği istikrar) iş değerlerinden içsel (kişisel gelişim, başarı ve özerklik vurgusu) iş değerlerine doğru zamanla bir kayma olduğu düşünülmektedir. Bunun nedeni sanayileşmiş bir toplum yapısından ileri refah devlet yapısına geçişin getirdiği rahatlama ve güvenliğin sağlaması ve temel ihtiyaçların karşılanması için artık iş bir zorunluluk değildir (Yankelovich 1994; Hikspoors 2011).

1.2.2.3. Kalleberg İş Değerleri Sınıflaması

Kalleberg (1977: 127-129) iş değerlerini ve iş ödülleri belirlemeyi amaçladığı istihdam araştırmasında, 34 iş karakteristiğini altı iş değeri boyutunda sınıflandırmıştır. Bunlar; İçsel İş değerleri, Elverişlilik, Finansal değerler, İş arkadaşları ile ilişkiler, Kariyer ve Kaynak değerlerinden oluşmaktadır. Bu boyutların anlamları aşağıdaki gibi açıklanabilir.

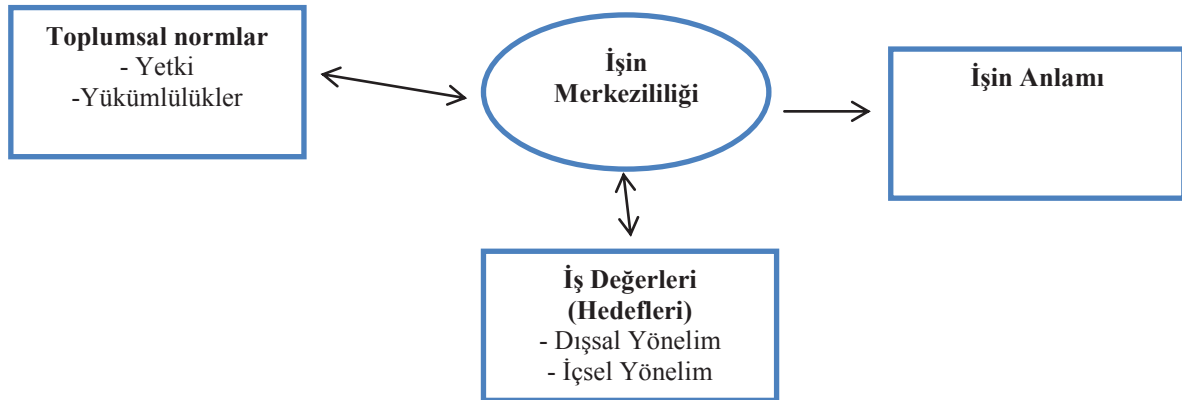
- İçsel iş değerleri: İşin kendi ile ilgili özelliklerden oluşur. Örneğin işte bağımsızlık, yeteneğin kullanımı vb.
- Elverişlilik: İş yerinde uygun çevresel koşullar, işe uygun seyahat gibi özellikler.

- Finansal değerler: İş güvenliği, alınan maaş, maddi yan gelirler.
- İş arkadaşları ile ilişkiler: İş yerinde çalışma arkadaşlarınız samimi ve arkadaş canlısı mı, iş yerinde yeni arkadaşlıklar ediniliyor mu? vb. özelliklerden oluşmaktadır.
- Kariyer: Bir iş görenin iş yerinde tanınma ve kariyeriyle ilgili değerlerdir.
- Kaynak yeterliliği: İş görenin iş rolü için gerekli olan kaynakların değerini ifade eder.

1.2.2.4. MOW (Meaning Of Work) Uluslararası Araştırma Ekibinin Sınıflandırması

MOW (Meaning of Work), Uluslararası araştırma ekibinin (1987) yürüttüğü sekiz ülkeyi içeren dokuz bin iş gören üzerine gerçekleştirilen uluslararası karşılaştırmalı incelemelerde işin anlamı ile ilgili sonuçlar bulma amaçlanmıştır. Bu çalışma ile işin insan hayatındaki göreceli önemine işaret eden işin merkezliliği (work centrality) kavramı geliştirilmiştir. Uluslararası araştırma ekibi (1987) işin anlamını üç yönden incelemiştir. Bu yönler; İşin merkezliliği, Toplumsal normlar (çalışma hakkında), İş değerleri (hedefleri) olarak ele alınmıştır.

Şekil 1.4. İşin Anlamı Modeli



Kaynak: Harpaz vd. 2002: 231.

İşin merkezliliği

Bir insanın hayatındaki belli bir zamanda işin genel önem derecesi olarak tanımlanmaktadır (MOW 1987). İş merkezliliğinin ölçülmesi için iki yol izlenmiştir. Bu yollardan ilki hayatın diğer alanlarıyla işin karşılaştırılması ve bunların önem sıralamasının

yapılmasıdır. İkinci yol ise, yedi basamaklı bir ölçek üzerinde "Hayatımdaki en önemli şeylerden biridir" ile "Hayatımdaki en önemsiz şeylerden biridir" arasında bir derecelendirme işlemidir (Ergin 2001).

Toplumsal normlar

Yetki ve yükümlülükler üzerine iş ahlakı sorularını göstermektedir. Yetki normları bireylerin, toplumun bütün bireyelerine karşı işle ilgili sorumluluklarını temsil eder. Yükümlülük normu ise tüm bireyelerin çalışma açısından organizasyonlara ve topluma karşı görevlerini ifade eder. Bu normlar içselleştirilmiş kişisel sorumluluk, sosyal veya kurumsal bağlılık ölçüsü ile ilgilidir.

İş Değerleri (Hedefleri)

Çalışma yaşamında bireyeler tarafından tercih edilen hedeflerin ve değerlerin göreceli önemini göstermektedir (Harpaz vd. 2002).

1.2.2.5. Elizur İş Değerleri Sınıflaması

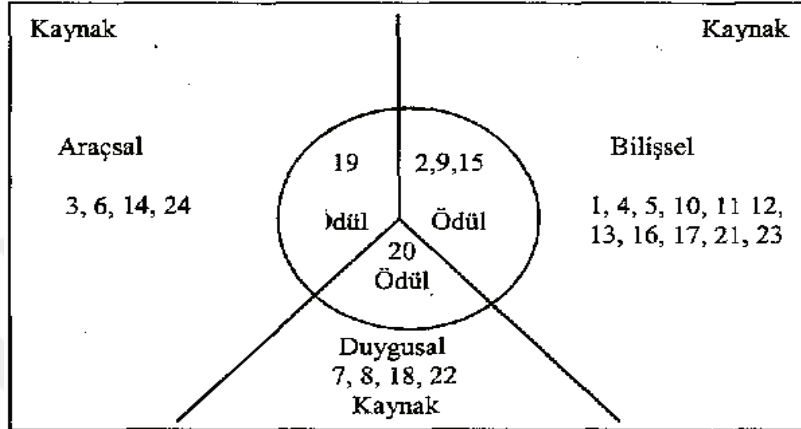
Elizur (1984) ve Elizur vd. (1991) temel iş motivasyonlarını, iş tatmini teorilerini, literatürdeki güdüleme kuramlarını; Maslow'un (1943) ihtiyaçlar teorisi, McClelland'ın (1961) başarı teorisi, Herzberg'in (1966) iki faktörlü teorisi, Hackman ve Oldham'ın (1980) iş özellikleri modeli ve diğer iş değerleri sınıflandırmalarını göz önünde bulundurarak iş değerlerini 'iş çıktılarına' ve 'sunulan imkânların zamanlamasına' göre iki değişik şekilde ve 24 madde de sınıflandırmıştır. Bu nedenle bu ölçeğin iş görenlerin iş değerlerinin çoğunu kapsadığı söylenebilir. Ayrıca, Elizur vd. (1991) iş çıktıları boyutu için iş değerlerinin üç yönünü tespit etmiştir. Bunlar;

- Araçsal değerler; maddi ya da pratik doğal iş ödülleri,
- Duygusal değerler; duygusal ve sosyal ihtiyaçları yerine getirme arzusu,
- Bilişsel değerler; uyarılma arzusu, işle kendini geliştirme ve tanınma olarak ele alınmıştır.

Elizur vd. (1991), farklı kültürlerde gerçekleştirdikleri araştırmalara dayanarak "bilişsel" değerleri ikiye bölmüş ve dördüncü bir faktör oluşturmuşlardır. Bu bağlamda, 'bilişsel' yön 'içsel' ve 'prestij' faktörleri oluşturulmuştur. Prestij faktörü; diğer 'insanların veya kuruluşun gözünde saygınlık' ve 'yaptığı işten gurur duymak' maddelerini içermektedir. İkinci boyut 'sunulan imkânların zamanlaması' ise kaynak değerler ve ödül değerler olmak üzere ikiye ayrılmıştır. Bunlar;

- Kaynak değerler; çalışanın işe başlamadan önce daha verimli çalışması için güdülemesini amaçlamaktadır.
- Ödül değerler; çalışanın işte iyi bir performans gösterdikten sonra elde edilebilecek terfi etme imkânı, ücret artışı gibi imkânlarla ilişkilidir.

Şekil 1.5. Dov Elizur'un 24 Maddeli İş Değerleri Sınıflandırması



Kaynak: Elizur vd. 1991: 28.

Şekil 1.5'de yer alan numaralar, Elizur'un 24 maddeli iş değerleri anketindeki sıra numaralarını ifade etmektedir. Elizur vd. (1991) iş değerleri anketini kullanarak farklı ülkelerden insanların iş değerlerine verdikleri önem derecesini ölçmüştür. Bu çalışmanın neticesinde 'Bireysel gelişme', 'Terfi etme', 'İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak', 'Değerli olduğunu hissetmek', 'Bilgi ve beceriyi iş yerinde kullanıyor olma' maddeleri çalışmaya farklı ülkelerden katılan iş görenlerin çoğunluğu tarafından yüksek önemli değerler olarak görülmüştür. Bununla beraber 'Yapılan işin ilgi çekici olması' maddesi Amerikalılar, Hollandalılar ve Alman katılımcılar için birincil öneme sahip iş değeri, Tayvan, İsraili katılımcılar için ikinci, Koreliler için üçüncü sırada, Macar ve Çinli katılımcılar için ise en az önemli iş değeri olarak görülmüştür.

Elizur (1996) İş değerleri öğelerinin önem derecesinin kültürel özelliklere göre değiştiğini ve ekonomik alanda ani bir değişim olduğunda, iş görenlerin büyük bir mesleki güvensizlik hissine kapılabildiğini ifade etmiştir.

Genel olarak, iş değerleri literatürde içsel, dışsal, sosyal boyut olmak üzere aşamalı üç boyut şeklinde sınıflandırılmıştır (Borg 1990; Pryor 1987; Özgür 2011). Ros, Schwartz ve Surkiss (1999: 55), dördüncü boyut olarak prestij boyutunu eklemiştir. Ros vd (1999), Elizur ve diğerlerinin (1991) çalışmasıyla paralel olarak çalışmasında iş değerlerinin İçsel

değerler boyutuna özerklik ve ilgiyi de eklemiştir. Bireyin işle ilgili hedefleri ve amaçları ancak içsel motivasyon ve enerjisi ile elde edilebilir. Sosyal değerler boyutu insanlarla birlikte çalışma, topluma katkıda bulunma ve dışsal değerler boyutu; para kazanmak ve mesleğe sahip olmak; ve prestij boyutu, prestij ve saygın bir mesleğe sahip olmak değerleri üzerinde durmaktadır.

1.2.3. İş Değerleri Üzerindeki Kişisel Özelliklerin Etkileri

Bu çalışmanın amaçlarından biride konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri üzerinde kişisel özelliklerinin etkisini incelemektir. Literatürde birçok kişisel özelliğin iş değerleri ile ilişkilendirilebildiği görülmektedir (Nie vd. 2014; Ueda ve Ohzono 2013; Row ve Snizek 1995). Cinsiyet, yaş, medeni durum, işe yönelik eğitim, sorumluluk bunların başında gelmektedir. Aşağıda bu özelliklerle ilgili bazı araştırmalara değinilmiştir.

1.2.3.1. Cinsiyet ve İş değerleri

Betz ve O'Connell (1989) iş değerleri ile ilgili yirmi iki akademik araştırmayı incelemiş ve bir derleme çalışması ortaya çıkarmışlardır. Bu araştırmada dikkat çekici olan cinsiyetin bazı iş değerlerinde (örneğin iş güvenliği ve maddiyatla ilgili değerlere erkek çalışanların kadınlardan çok önem verdiği, kadınlarınsa yeteneklerini kullanma konusuna erkeklerden daha fazla önem verdikleri tespit edilmiştir.) belirgin bir farklılığın ortaya çıkmasına sebep olduğudur.

Walker vd. (1982) çalışmasında evli olup olmamalarına göre erkek ve kadın iş görenleri gruplandırarak incelemiştir. Evli ve çocuklu bayanlar erkek çalışanlara göre daha az çalışma eğilimindedirler. Çalışma karşılığında elde edilen gelir finansal ihtiyaçlar nedeniyle erkek çalışanlar açısından oldukça önemlidir (Warr 1982). Kadın çalışanlar iş saatlerinin uygunluğunu değerlendirmede daha olumlu tutum içerisindedir (Warr 2008). Kalleberg ve loscocco (1983) erkek çalışanların bayan çalışanlara göre kariyer gelişimini hayatta hedefe ulaşılacak önemli bir değer olarak gördüğünü tespit etmiştir.

Son otuz yıl içinde gerçekleştirilen çok sayıda akademik araştırmanın bulguları, kadın çalışanların erkek çalışanlara göre iş yerinde iyi tutum sergilemesi ve işe katılımı daha olası olarak saptamıştır (Li vd. 2007; Azam 2002; Petty ve Hill 1994). Uyguç (2003) çalışmasında, faktör analiziyle geleneksellik, evrensellik ve Hedonizm olmak üzere üç değer grubu elde etmiş ve kız öğrencilerin bu üç değer tipine, erkek öğrencilerden daha

fazla önem verdiğini; erkek öğrencilerin ise dişil değerlere, eril değerlerden, daha fazla önem verdiklerini belirtmiştir. Fresko vd. (1997) eğitimin insana hizmet edilen mesleklerden olarak kabul edildiğini ve bu işin doğasının bayan çalışanlara daha uygun olduğunu belirtmiştir. Görüldüğü gibi farklı çalışmalar arasında cinsiyetin iş değerleri üzerine etkisi konusunda tam bir fikir birliği yoktur.

1.2.3.2. Yaş ve İş Değerleri

Smith (2000) tarafından Ekonomik İşbirliği ve Kalkınma Teşkilatı (The Organisation for Economic Co-operation and Development - OECD) için hazırlanan ve işe karşı tutumun uluslararası karşılaştırmasını ele alan çalışmada, işe karşı tutumun bazı yönlerinin iş görenin yaşına bağlı olarak değiştiği saptanmıştır. Smith'e göre çalışanların iş doyumu ve gururu yaşa bağlı olarak giderek artmaktadır. Warr (2008) Benzer yaş gruplarından olan kişilerin iş değerlerinin benzer olduğunu tespit etmiştir. Lowter vd. (1985), öğretmenler üzerine yaptığı çalışmada iş değerlerinin yaşla sabit kaldığını, yaşlı çalışanların iş tatminlerinin zamanla artan maaşlarına ve kıdemlerine bağlı olarak arttığını belirtmiştir. MOW Uluslararası araştırma ekibinin çalışmalarına göre (1987) genç iş görenler, yaşlı iş görenlere göre ücrete daha fazla önem vermektedirler. Huang (1993) ise farklı yaş grubunda yer alan iş görenlerin iş değerlerinin farklılaşabildiğine dikkat çekmiş, yaşlı çalışanlar grubunun gençlere göre daha uyumlu, hoşgörülü ve ağırbaşlı davranışlara sahip olduğunu tespit etmiştir. Genç iş görenler işi daha çok içsel iş değerleri (örneğin zorlayıcı bir işte çalışma, kendini geliştirme ve kendini gerçekleştirme) olarak görürken, yaşlı iş görenler daha çok dışsal değerlerle (örneğin elde edilen gelir, itibar) ilgilidirler.

1.2.3.3. Eğitim ve İş Değerleri

Domenico ve Jones (2006), yükseköğrenimi olan insanların kendini geliştirme, kendini gerçekleştirme, karar verme gücüne ve işte daha fazla gelişime fırsatlar aradığına değinmiş, eğitilmiş insanların daha iyi ücretli işler istediği ve kariyer gelişimi için yüksek beklentilerinin olduğunu belirtmiştir. Warr'a göre (1982) yüksek eğitilmiş çalışanlar ile yüksek gelir elde etme arasında ilişkinin olması arzu edilen bir sonuçtur. Ayrıca yüksek eğitim, hem içsel hem de dışsal değerlere yüksek düzeyde sahip olunabilecek bir iş pozisyonu çalışanlara sağlar (Sewell ve Hauser 1976). Eğer yüksek eğitime ulaşan çalışanların beklentileri karşılanmazsa yüksek eğitim düşük iş memnuniyetine sebep olabilir (Rumberger 1981).

1.2.3.4. Çalışılan Pozisyon ve İş Değerleri

Nielsen ve Symth (2008), Çin'in 32 şehrinde gerçekleştirdikleri çalışmada mavi yakalı iş görenlerin iş güvenliği ve iş istikrarı ile daha fazla ilgiliyken, gelir ve promosyonla daha az ilgilendiklerini saptanmış, beyaz yakalı iş görenler ise daha fazla başarı hissi ve işin prestiji ile ilgilendiklerini belirtmişlerdir. Li vd. (2007) yöneticilerin iş değerlerine çalışanlardan daha fazla önem verdiğini belirtmiş, yaş, cinsiyet ve çalışılan pozisyonun iş değerlerinin önemli öncülleri olduğunu belirtmiştir. Bu demografik özellikler teori ve pratikte yöneticilere iyi bir yol gösterici olabilir.

1.2.4. Konaklama İşletmelerinde İş Değerleri

İş görenleri işletmeye kazandırmanın ve işletmenin hedefleriyle bütünleştirmenin önemli bir yolu da onun sahip olduğu iş değerlerine saygılı olmaktır. Özkan ve Gümüş (2013) Ege Bölgesi'nde yer alan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının iş değerlerini ve örgüt kültürü bağını belirlemek için yaptıkları araştırmada Elizur vd. (1991: 27) tarafından hazırlanan iş değerleri envanterini kullanarak iş görenlerin çalışma hayatına başlarken sahip oldukları ve çalışmanın gerçekleştirildiği andaki iş değerleri arasında fark olup olmadığını test etmiştir. Ayrıca araştırmacılar katılımcıların çalışma hayatına başlarken ve çalışmanın gerçekleştirildiği andaki iş değerlerini karşılaştırıldıkları çalışmalarında iş değerinin üç boyutunda da (Bilişsel, Maddesel ve Duygusal) anlamlı düzeyde farklılıklar olduğunu tespit etmişlerdir. Bu sonuç çalışanların iş değerlerinin çalışma hayatına başladıktan sonra olumlu yönde gelişebildiğini göstermesi açısından önemlidir.

Gürsoy, Maier ve Chi (2008) konaklama işletmelerinde çalışanların iş değerlerinin kuşaklara göre gösterdiği farklılıkları incelemiştir. 1946 ile 1964 yılları arasında dünyaya gelene (Baby Boomer) çalışanlar geleneksel yapılandırılmış aileler tarafından yetiştirildiğinden hiyerarşiye saygı gösterirken, 1965 sonrası doğanlar (Jenerasyon X'ler) otoriteye karşı olduklarını ve ünvan, övgü, promosyonlar ve ödeme yoluyla derhal tanınmak istemektedir. Kasnak (1998) çalışmasında eğitim düzeyiyle iş değerleri arasında araçsal değerlerde anlamlı bir ilişki olduğunu saptamış, araçsal iş değerlerine lise mezunlarının üniversite mezunlarına göre daha çok önem verdiğini tespit etmiştir.

Yapılan çalışmalarda konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile örgütsel bağlılık (Elizur ve Koslowsky 2001; Ogaard vd. 2007), duygusal bitkinlik (Kim vd. 2007),

örgütsel güven (Wang ve Fulop 2007) ve işteki öncelikler (Pizam 1993) arasında ilişkinin olduğu belirlenmiştir.

1.3. İş-Aile-İş Çatışması

Çalışmanın bu bölümünde İş-Aile-İş Çatışması kavramının tanımı yapılarak temeli, içeriği ve nedenleri hakkında genel bilgiler verilmekte, iki yönlülük özelliği irdelenmekte ve dayandığı temeller detaylı olarak açıklanmaktadır.

İnsanların hayatındaki iki önemli odak noktasından biri ailesi diğeri ise işleridir. Bu iki odak noktasının beklentileri her zaman uyumlu olmayabilir (Greenhaus ve Powell 2006; Drago 2007; Burke vd. 2013). İş-Aile Çatışması kavramı, literatürde Greenhaus ve Beutell tarafından 1980'lerde dile getirilmeye başlanmış, iş ve aile gereksinimlerinin birbirine müdahalesi şeklinde ele alınmıştır (Greenhaus ve Beutell 1985). Literatürde sıklıkla çalışılan alanlardan biri olan bu konu iş-aile müdahalesi (interference), iş-aile zorluğu (strain) gibi farklı isimlerle de karşımıza çıkabilmektedir (Byron 2005: 169).

Lowe (2007) yirmibirinci yüzyılın getirdiği eğilimler ve zorluklarla beraber işverenlerin iş ve yaşam alanları üzerine insan kaynakları stratejileri geliştirmekte olduğuna değinmiştir. Bu eğilim ve zorlukları artan iş gören hakları, bilgi teknolojilerindeki ilerleme, yaşlanan iş görenler ve iş yaşam alanlarındaki dengesizlik vb. olarak sıralamıştır. Ayrıca Lowe (2007), İnsan Çözümleri Raporuna (The Human Solutions Report) değinerek özellikle ikili kazanan (dual earners) yani karı kocanın her ikisinde çalıştığı ailelerin ve çalışanlardan iş performansı beklentilerinin giderek artmakta olduğuna çalışmasında dikkat çekmektedir.

Yetişkin insanların uyku dışındaki zamanlarının büyük çoğunluğunu iş yaşamlarında geçirdikleri dikkate alındığında, iş yaşamının bireyin genel yaşam uyumunun sağlanmasında olumlu ya da olumsuz etkilere sahip olması kaçınılmaz görünmektedir (Özsoy 2002:106). Emek dünyasının ve aile kavramının hızla dönüştüğü bir dünyada birden fazla role sahip çalışanların rollerinin yüklediği tutum, davranış ve normların diğer roller üzerindeki etkisi nedeniyle işletmeler için devamlı problem yaratması kaçınılmazdır (Edwards ve Rothbard 2000; Rothbard, 2001; Lewis 2009). Çalışmalar iş-aile çatışmasının iş görenleri psikolojik endişe başta olmak üzere işe bağlılık, performans, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi pek çok yönden etkilediğini ortaya koymaktadır (Howard ve Donofrio 2001; Kinnunen, Geurts ve Mauno 2004; Burke vd. 2013).

1.3.1. İş-Aile- İş Çatışması Kavramının Tanımı

İş ve aile yaşamı arasındaki çatışma roller arasındaki çatışma olarak da tanımlanmaktadır (Özmete ve Eker 2012). Örgütsel Davranış ve İnsan Kaynakları Yönetimi literatürüne girmesi ile aile-iş çatışması literatürde yer almaya başlamıştır (Çarıkcı 2001: 34). Genel olarak çatışma kavramı ele alındığında; bir rolü üstlenen bireyin kendisinden gerçekleştirilmesi beklenen başka roller nedeni ile ortaya çıkan baskıların yarattığı olumsuzluk durumu olarak ifade edilmektedir (Kahn vd., 1964:13). Birey çeşitli rollerin gereklerini yerine getirmeye çalışırken üzerinde baskı hisseder. Bu baskı iş rolü ve ailevi sorumluluklarının çatışması şeklinde düşünülebilir. Literatürde, iş-aile-iş çatışmasına ilişkin farklı tanımlar söz konusudur (Yüksel 2005). Aşağıdaki tabloda literatürde yer alan tanımlar kronolojik sırasıyla ele alınmıştır.

Tablo 1.6. Kronolojik İş-Aile-İş Çatışması Tanımları.

Tanım	Yazar
İş ve aile rollerinin birbiriyle karşılıklı olarak uyumamasından kaynaklanan baskıya dayalı bir role katılımın diğer role katılımı güçleştirdiği durum.	Greenhauss ve Beutell (1985).
Kişinin iş ve aile yapısından kaynaklanan istekler sonucu ortaya çıkan duygusal gelgitlerin yönetilme türü ve derecesi ile ilgili bireysel bir sonuç.	Wharton ve Erickson (1993).
İş-aile çatışması, iş aktivitelerinin aile sorumlulukları ile karışmasıdır.	Netemeyer ve arkadaşları (1996).
Bireyin aynı anda birden fazla rolünün birbiri ile çatışması sonucu ortaya çıkan çatışmadır.	Dubrin (1997).
Aile rolünün gerektirdiği sorumluluklar işteki performansı etkilediğinde aile-iş, iş aktiviteleri aile sorumluluklarının yerine getirilmesini engellediğinde ise iş-aile çatışması söz konusudur	Kinnuen ve arkadaşları (1998)
İş-aile çatışması zaman talebinin stres durumlarına yol açması ile dışarı çıkan bir kavramdır. İş ve aile talepleri arasındaki dengesizlik sık sık 'stres' olarak tarif edilir ve refahı aşındırıcı temel bir stres kaynağı gibi görünmektedir.	Bellavia ve Frone (2005).
Bireyin iş hayatıyla aile hayatının iç içe girmesi ile oluşan çatışmadır.	Lu ve arkadaşları (2005).

Literatürde en yaygın kullanılan tanım olarak Greenhauss ve Beutell (1985: 77) tarafından ele alınan tanım dikkat çekmektedir. Yazarlara göre iş yaşamıyla ilgili zaman,

davranış ve gerilim sorunlarının aile yaşantısını etkilemesi ve aile yaşamıyla ilgili sorumlulukların iş yaşamında sorunlara yol açması iş-aile çatışmasının iki yönlü etkileşim içinde olduğunu göstermektedir. İş-aile-iş çatışmasından kaynaklanan olumsuz durum, tutum ve davranışların en az düzeye indirgenmesi hem örgütsel etkililik hem de çalışanın sağlığı ve refahı açısından önemlidir (Yüksel 2005).

Literatürde yer alan tanımlara bakarak bu çalışmada iş-aile-iş çatışması, kişinin işindeki ve ailesindeki rollerin gerektirdiği istek ve beklentilerin iki yönlü olarak birbirleriyle uyuşmamasından kaynaklanan çatışma şeklinde tanımlanabilir. Bu çalışma iş-aile-iş çatışmasını bu tanımlama çerçevesinde ele almaktadır.

İş-aile-iş çatışmasının giderek artmasına neden olan faktörlerden biri de her ikisinde çalışan çiftlerde ve eşinden ayrılmış ebeveynlerdeki artış olabilir. Bu insanların iş ortamındaki ve evdeki sorumluluklarını organize edebilmek için daha sıkı çalışması gereklidir (Richter vd. 2015).

Çalışanların yaşadığı iş-aile çatışması, demografik faktörler ve sahip oldukları değerlere göre de farklılık gösterebilmektedir (Madsen 2003: 37). Yüksek performansa dayalı iş değerleri olan bireyler kendilerini işlerine layık hissetmek ve kendi yeterliliklerini kanıtlamak için güçlü bir ihtiyaç duyarlar. Bu ihtiyaç aşırı güç sarf etmelerine sebep olur. Sonuç olarak insanlar olumsuz sağlık sonuçları için daha yüksek bir riske maruz kalmaktadır (Blom 2012; Karatepe ve Tekinkuş 2006; Johnson 1997). Yukarıda temel olarak bahsedilen İş-aile-iş çatışmasına sebep olan iki yönlü bir yapının var olduğudur. Bu nedenle çalışmaya iş-aile-iş çatışmasının iki yönlülük özelliğinin detaylı ele alınması ile devam edilecektir.

1.3.2. İş-Aile-İş Çatışmasının İki Yönlülüğü

Literatürde yer alan birçok çalışmada iş-aile-iş çatışması iki yönlü olarak ele alınmış ve çatışma sonuçları açısından en belirgin özelliğın iki yönlülük olduğuna değinilmiştir (Frone ve Cooper 1992; Judge vd. 1994; Noor 2004; Voydanoff 2004). İş-aile-iş çatışması kavramının iki yönlülüğünü daha açık ifade edebilmek amacıyla İş-aile-İş çatışmasını iki boyut altında incelemek daha uygundur. İş- aile çatışması boyutu ile iş yaşamının aile yaşamı üzerindeki etkileri kastedilirken; aile-iş çatışması ile aile yaşamının iş yaşamı üzerindeki etkileri kast edilmektedir.

1.3.2.1. Aile Kaynaklı Yönü

İş-aile-iş çatışmasının aile yönünü “aile alanından gelen gereksinimlerin, aileye harcanan zamanın ve aileden kaynaklanan gerilimin iş alanı ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği durumlar” oluşturmaktadır (Netemeyer vd. 1996: 401). Özellikle ebeveyn olma sorumluluğu ile çoğalan ailevi sorumluluklar ve ailevi etkinlikler zaman kısıtına neden olmaktadır (Carlson vd. 1995). Örneğin Winslow (2005: 744) 18 yaşından küçük çocuğu olan bireylerin 18 yaşından büyük olup evden ayrılmış çocuğu olan bireylere göre daha yüksek düzeyde aile-iş çatışması yaşadığı sonucuna ulaşmıştır. Hill ve diğerleri de (2008: 175-178) cinsiyet ve aile-iş çatışması arasındaki ilişkileri inceleyen çalışmasında işgörenlerin yaşam evrelerini beş aşamaya ayırarak ele almıştır.

1. **Aşama:** Yaşı 35'ten küçük ve çocuğu bulunmayan işgörenler,
2. **Aşama:** En büyük çocuğu 6 yaşından küçük olanlar,
3. **Aşama:** 6 yaşından küçük en az bir ve 6 yaşından büyük en az bir çocuğu olanlar,
4. **Aşama:** 6 yaşından küçük çocuğu olmayıp 6 yaşından büyük en az bir çocuğu olanlar,
5. **Aşama:** Yaşı 45'ten büyük olup çocuğu bulunmayanlar.

Bu çalışmaya göre aile-iş çatışmasını en yüksek yaşayan grup, okul öncesi dönemde (6 yaşından küçük) çocuğu olan kadınlardır (İkinci aşama). Çocukların yaşları ile birlikte çocuk sayısı (Blanch ve Aluja 2009: 523), eşin çalışma saatlerinin yoğunluğu (Voydanoff 1988: 751), çocukların hatalı davranışlarının sıklığı, eşin psikolojik desteğinin eksikliği, eşler ve ebeveyn-çocuk arasındaki ilişkilerdeki gerginlik ve çatışmalar (Frone vd. 1992b: 69), çocuk bakımı yardımı alamama (Fox ve Dwyer 1999), aile büyüklerinin beklentilerini karşılama zorunluluğunun hissedilmesi (Voydanoff ve Donnelly 1999: 732) aile-iş çatışması yaratan etmenler olarak araştırmacılar tarafından sıralanmıştır. Ebeveynlerin aile ile ilgili sorumluluklara ilişkin eşitlikçi yaklaşımları, aile – iş çatışması üzerinde önemli bir etken olmaktadır (Cinamon 2006: 204).

1.3.2.2. İş Kaynaklı Yönü

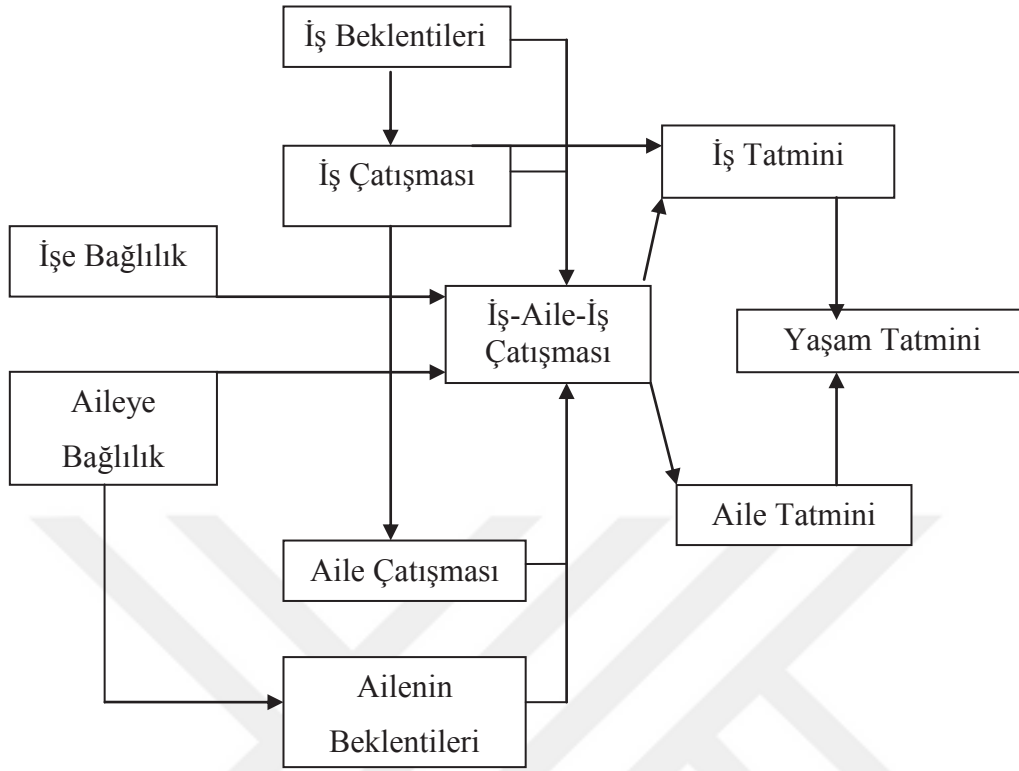
İş-aile-iş çatışmasının iş kaynaklı yönünü ise “iş yaşamıyla ilgili zaman, davranış ve gerilim sorunlarının aile yaşantısını etkilemesi” oluşturmaktadır (Özdevecioğlu ve Doruk 2009). İş-aile çatışması, bireyin aile kaynaklı talep ve sorumluluklarını yerine getirmesinin önünde engel oluşturmakta ve bireyin aile yaşamına yönelik olumlu bir imaj geliştirme yeteneğini zayıflatmaktadır.

Genel olarak işle ilgili sorumluluklara çalışma saatleri, fazla çalışma, iş seyahatleri ve evde yerine getirilmek zorunda kalınan iş yükümlülükleri verilebilir. İnsanlar iş hayatları üzerinde aile yaşantıları üzerinde olduğundan nispeten daha az kontrole sahiptirler (Fu ve Shaffer 2001). İş alanından kaynaklanan çatışmanın çeşitli nedenleri bulunmaktadır. Bu nedenlere örnek olarak uzun çalışma saatleri, vardiyalı çalışma, çalışanın fazla mesai yapmak zorunda kaldığı zamanları kontrol edememesi, iş yükü ve iş görenin iş yükü algısı, iş güvensizliği, işin kapsamındaki yüksek değişim hızı, yetersiz iş gören sayısı, işte harcanan entelektüel ve fiziksel çaba, işte çalışanın yaşadığı rol belirsizliği, amirin destekleyici davranış ve tutumlar sergilememesi verilebilir (Burke vd. 2010; Dhar ve Dhar 2010; Burke ve Greenglass 2001; Carlson 1999; Voydanoff 1988).

Bu iki yön birbiri ile ilişkili ancak bir birinden farklı süreçlerden oluşur (Netemeyer, Bole ve McMurrian 1996; Duxburgs vd. 2001: 3; Vaydanoff 2004). Burke ve Greenglass (2001) da hemşireler üzerinde yaptıkları çalışmada, katılımcıların iş-aile çatışmasının aile-iş çatışmasına göre daha yüksek düzeyde yaşadığı ve bu çatışma boyutları arasında pozitif korelasyon bulunduğu sonucuna ulaşmıştır. Ancak bazı çalışmalar iş-aile çatışmasının, aile-iş çatışmasından daha fazla yaşandığı sonucuna dikkat çekmektedir (Kinnunen vd., 2004; Frone ve Cooper, 1992). Sonuç olarak iş aile çatışması; iş ve aile yaşam alanlarından gelen rol baskılarının karşılıklı olarak uyumsuzluğu halinde ortaya çıkan bir süreçtir ve çatışmanın etkisi her iki alana da yayılmaktadır (Boyar vd. 2008: 216).

Bu bağlamda iş aile çatışması süreci aşağıdaki şekildeki gibi ele alınabilir.

Şekil 1.6. İş-Aile Çatışma Süreci

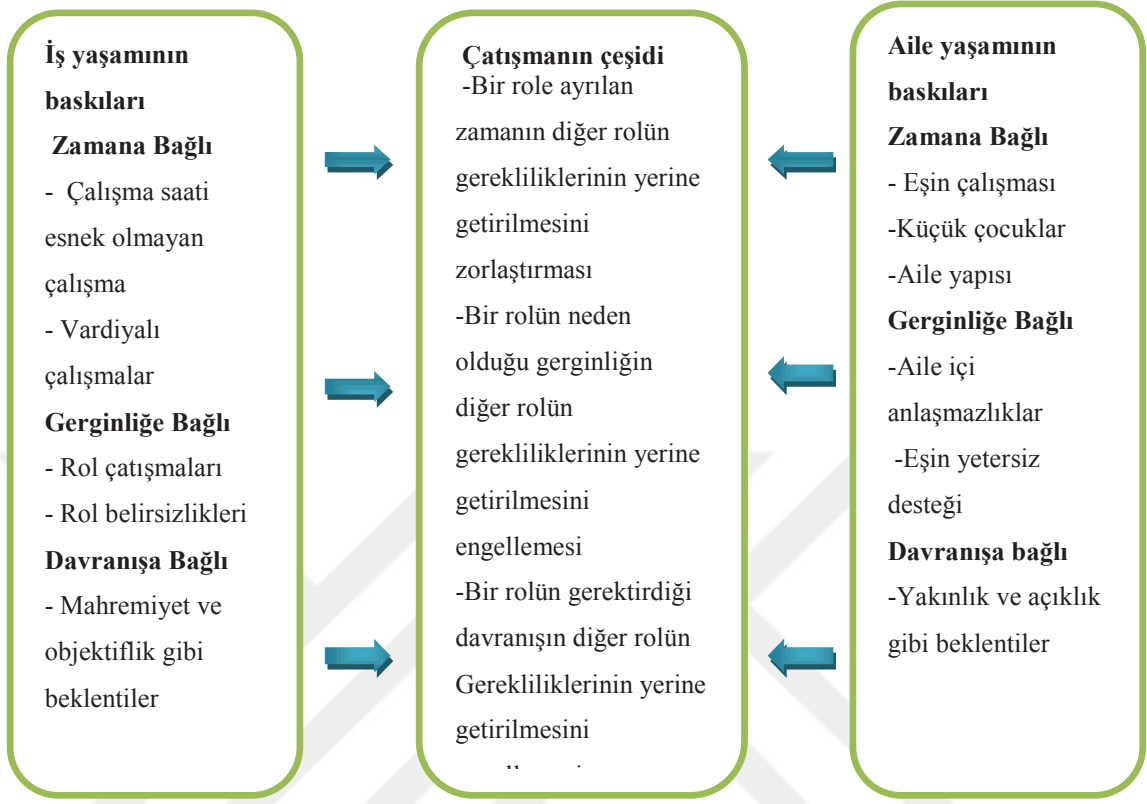


Kaynak: Duxbury ve Higgins 1991: 61; akt. Çarıkçı 2001: 30.

1.3.3. İş-Aile-İş Çatışmasını Etkileyen Faktörler

Her iki çatışma türü de üç ana stres etkeninin belirgin bir yansımasıdır (Greenhaus ve Beutell 1985; Netemeyer, Boles ve McMurrian 1996; Dennis ve Kunkel 2004). Şekil 1.7’de görüleceği gibi literatürde bu stres etkenleri sırasıyla Zaman kaynaklı, Gerilim kaynaklı ve Davranış kaynaklı çatışma şeklinde ele alınmaktadır (Greenhaus ve Powell 2003; Edwards ve Rothbard 2000).

Şekil 1.7. İş-Aile -İş Çatışmasını Etkileyen Faktörler



Kaynak: Greenhaus ve Beutell 1985: 78; Akt: Özmete ve Eker 2012: 4.

1.3.3.1. Zaman Kaynaklı Çatışma

Bir kişinin zamanı için birçok rol aynı anda rekabet edebilir. Zaman kaynaklı faktör kısaca bir role ilişkin zaman kısıtlılığının diğer rolün beklentilerinin gerçekleştirilmesini imkânsızlaştırması durumudur. Zaman kaynaklı faktör en yaygın görülen iş-aile çatışma türü olarak kabul edilir (Hammer ve Thompson 2003). Bu faktör iki durumda ortaya çıkabilir. İlk durum için iş –aile eksenini ele alındığında işyerinde daha fazla zaman harcayan çalışanın evine ayıracak zamanı daha az olacak ve zaman kaynaklı rol çatışması ortaya çıkacaktır (Haar vd. 2003: 99; Edwards ve Rothbard 2004: 232). İkinci duruma örnek olarak aile rolünün gereklerini yerine getirmeye çalışan bireyin zihninin iş rolü kaynaklı baskılarla meşgul olması ve böylece rol çatışması yaşamaya verilebilir (Greenhaus ve Beutell 1985).

Bireyler, zaman ve enerjinin sınırlı kaynaklar olması nedeniyle daha yüksek düzeyde iş – aile çatışması yaşamaktadır. İş yüklerinin başa çıkabileceklerinden fazla olduğunu

düşünen bireyler, yorgunluk, gerilim ya da diğer zihinsel sağlık problemleri gibi olumsuz durumlarla karşı karşıya kalmaktadırlar (Fu ve Shaffer 2001; Efeoğlu 2006). İşle ilgili zaman çatışması genellikle haftalık çalışma saatlerinin sayısına bağlıyken (Burke, Weir ve Duwors 1980) aile ile ilgili zaman çatışması ise aile ve aile üyeleri ile ilgili harcanan zamanın işle alakalı harcanan zamanı azaltması şeklinde ortaya çıkmaktadır (Greenhaus ve Beutell 1985).

1.3.3.2. Gerilim Kaynaklı Çatışma

Gerilim kaynaklı faktör diğer rolün faaliyetlerini etkileyen bir rolün yarattığı yorgunluk sinirlilik gibi psikolojik etkenlerle ortaya çıkmaktadır. İş yerindeki stres faktörleri iş görende gerginlik, anksiyete, yorgunluk ve bitkinlik, depresyon, duyarsızlık ve sinirlilik haline yol açabilmektedir (Greenhaus ve Beutell 1985). İşle ilgili gerilime dayalı çatışma pozitif olarak iş belirsizliği ve negatif olarak lider destek ve kolaylaştırılması ile ilgili bulunmuştur (Kopelman vd. 1983). Aile merkezli gerilim çatışması ise eşlerin kariyer ve aile beklentileri arasında anlaşmazlık oluştuğunda ortaya çıkmaktadır (Beutell ve Greenhaus 1982). İşin yoğunluğu, rutinliği ve içerdiği tehlikeler çalışanda aile yaşamına yansıtacak olası gerginliklere neden olmaktadır (Örnek ve Aydın 2006).

Greenhaus ve Beutell (1985) ailede kadın – erkek çatışmasının ve kadının iş alanındaki statüsüne ilişkin görüş ayrılıklarının, gerilime dayalı çatışmayı tetikleyebileceğini belirtmiştir. İş yeri kaynaklı gerilim faktörlerinin iş-aile çatışmasına yol açması sonucu gerilim ev yaşamına taşınmakta, bu durum da aile-iş çatışmasının ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Böylece sarmal bir çatışma döngüsü oluşacaktır (Haar vd. 2003:100).

1.3.3.3. Davranış Kaynaklı Çatışma

İş-aile-İş çatışmasını etkileyen stres etkenlerinin son faktör davranış kaynaklı çatışmadır. Bireyden her rol için uygun biçimde davranış göstermesi beklenmektedir. Bireyin iş ve aile yaşamına ilişkin farklı rollerinin gereği olarak yapması beklenen davranışlarının birbiri ile uyumsuz olması durumunda yaşanan çatışma davranış kaynaklı çatışmadır (Efeoğlu 2006: 18).

Gerilim tabanlı çatışma gibi davranış tabanlı çatışmalarda başka bir etki alanında negatif yayılma etkisi göstermektedir. Bir etki alanında istenilen ve geliştirilen davranış

diğer etki alanında davranışı etkilerken aynı anda başka bir etki alanında engelleyici rol üstlenebilir (Edwards ve Rothbard 2000).

Burke ve Weir'e (1980) göre, erkeklerin iş alanında ortaya koydukları mantık, güç, otorite gibi davranış kalıpları aile alanında eş ve çocuklar tarafından beklenen davranış kalıplarıyla uygunluk göstermemekte ve iş-aile çatışmasına sebep olabilmektedir. Ailede bireyden uyumlu, sakin, destekleyici ve aileye bağlı olmak gibi davranışlar sergilemesi aile rolünün gerektirdiği davranış kalıpları olarak ortaya çıkmaktadır.

Yetişkin insanların hayatlarında en önemli alanları kapsayan iş-aile alanından herhangi birini bireyin göz ardı etmesi beklenemez (Clark 2000). Bu nedenle literatürde iş-aile yaşamlarını kapsayan birçok kuram ortaya konmuştur (Greenhaus ve Beutell 1985). Devam eden bölümde bu kuramlar üzerinde durulacaktır.

1.3.4. İş – Aile- İş Çatışmasını Açıklayan Kuramlar

Aile sosyolojisi, iş sosyolojisi, ekonomi ve örgütsel psikoloji gibi farklı alanlarda yürütülen pek çok araştırma iş-aile çatışmasının kurum, toplum ve birey için önemini açıklamaya çalışmıştır (Law 2011: 591). Bu nedenle pekçok kuram ortaya konmuştur. Kuramların hepsi iş ve aile alanlarının birbirini etkilediğini bu nedenle iş görenlerin, toplumun ve bireylerin bu iki yaşam alanından birini göz ardı edemeyeceğini göstermektedir (Clark 2000: 749). Frone (2003) İş – Aile- İş çatışmasını etkilerini açıklamak için yedi güncel kuramdan söz etmektedir. Bunlar başlıca; bölümlenme, uyum, bütünleştirici, yayılma, tazminat, kaynak tahliyesi ve rol kuramıdır. Bugüne kadar iş, aile ilişkisinin doğası hakkında en yaygın açıklama rol kuramı perspektifinden türetilmiştir (Greenhaus ve Beutell 1985; Kahn vd. 1964).

Aşağıda literatürde sıkça karşılaşılan rol çatışması kuramı, akılcı bakış açısı kuramı, taşma kuramı, telafi kuramı, katkı kuramı, kaynakların korunması kuramı, çatışma kuramı, bölünme kuramı, sınır kuramı ayrıntılı bir biçimde ele alınmıştır.

1.3.4.1. Rol Çatışması Kuramı

Rol çatışması kuramı kıt kaynak bakış açısıyla mevcut zaman ve enerji kaynaklarını sınırlı olarak ele alır (Marks 1977). Bu kuram psikolojik gerginliğin iki veya daha fazla rol baskılarının eşzamanlı meydana gelmesi sonucunda oluştuğunu, bu yüzden de bir role katılımın diğer role katılımı güçleştireceğini ileri sürmektedir. Ayrıca insanların uyumsuz

rollerle meşgul olmasının roller arası çatışmayı doğuracağını belirtir (Greenhaus & Beutell, 1985). İş ve aile ile ilgili esasında birbirine rakip olabilecek talepleri korumak ve devam ettirmek isteyen bireyler kaynaklarını doğru kullanamadıklarında büyük bir ihtimalle çatışma yaşayabilir (Camgoz 2014: 177).

İş ve aile rolleri gibi birden fazla role katılım kıt kaynakların tükenmesi ile sonuçlanmaktadır. İş ve aile rolleri arasındaki çatışma, uzun, düzensiz ve yoğun çalışma saatleri olan çalışanlarda artmaktadır (Greenhaus ve Parasuraman 1986). Rol çatışması teorisi de rasyonel bakış perspektifine dayanmaktadır. Çatışma kişinin iş ya da aile ortamında harcadığı saat sayısı ile orantılı olarak yükselir. Rasyonel bakış perspektifine göre bir role aşırı yüklenme bu role artan zaman taahhüdüne yol açabilir. Böylece diğer rollere tam katılım için gerekli kaynaklar (zaman ve enerji) azalacaktır (Wharton ve Blair-Loy, 2006). İş-aile-iş yapısı rol çatışması kuramının merkezi bir bileşenidir. Kişinin işle ilgili faaliyetlere katılım için harcadığını fazla zaman, ailevi yükümlülüklerine müdahale edecek ve iş kaynaklı iş aile çatışmasını doğuracaktır. Diğer yandan birey, aile ile ilgili faaliyetlere daha fazla zaman harcadığında, işin gereklerini karşılayamamaya başlayacak ve aile kaynaklı çatışma doğacaktır. Aile ve iş arasında yaşanacak bu durumlar istenmeyen bir durumdur (Grandey ve Cropanzano 1999).

1.3.4.2. Sınır Kuramı

Her insan yaratılışının gereği sınırlı kaynaklara sahiptir. Bu kuram aile ve iş yaşam alanlarının temel bağlantısının duygusal değil insani olduğunu öne sürmektedir (Nippert-Eng 1996). İş ve aile arasındaki sınırları bireyin kendisi biçimlendirir. Bu kuramın özelliği, ortaya atılan iş-aile etkileşimi kuramlarının bazı yönlerini kullanarak onların eksikliklerini kapatmaya çalışıyor olmasıdır.

Clark'ın (2000) geliştirdiği kurama göre iş ve aile birbirlerinden farklı alanlardır, ancak karşılıklı etkileşim içindedirler. Bunların arasındaki etkileşim aralarındaki sınırın kuvvetine bağlıdır. İnsanlar sık sık etki alanları arasındaki sınırı geçer. Bu sınır geçiş sürecinde, insanlar aktif bir şekilde davranışlarını, hedeflerini ve hatta sınırların yönlerini bile her etki alanı ve bu etki alanının üyelerinin farklı taleplerine uygun şekillendirirler. Bireyler için iş, başarıya duygusu ve gelir elde etmeyi sağlayan bir alan iken, ev hayatı ise kişisel mutluluk ve bağlılık yaratan bir alan oluşturmaktadır. Roller birbirinden ayrı tutulduğunda sınırlar daha net ve daha kolay çizilebilmektedir. Bu kuram minimum rol

çatışması ile iş yerinde ve evde iyi işleyen bir memnuniyeti sağlamaya çalışır (Clark, 2000). Aşağıdaki şekilde sınır teorisinin temel kavramları ve karakteristikleri gösterilmektedir.

Tablo 1.7. İş-Aile Sınır Teorisi: Temel Kavramlar ve Kavramların Karakteristikliği

İş Alanı		Aile Alanı
<p>Sınır Koruyucular/Alan Üyeleri</p> <p><u>Etkileyiciler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Aile resimleri • Evden gelen telefonlar • Evin görüşleri 	<p>Sınır Alanı (sınırların Bulanıklaştığı bölge)</p> <p>Sınır Geçiciler</p>	<p>Sınır Koruyucular/Alan Üyeleri</p> <p><u>Etkileyiciler</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Müşteri telefonları • İşten gelen görüşler • Eve getirilen iş

Kaynak: Campell, 2000: 754.

Sınır teorisinin temel kavramları kısaca ele alındığında; **Sınırlar** Sınır kuramına göre sınırlar iş ve aile yaşam alanları ili ilişkili davranışın başlayıp bittiği yerdir. Sınırlar zaman, fiziksel ve psikolojik sınırlar olarak üç türde ala alınabilir.

- Fiziksel sınır; iş ve aile rollerinin sergilendiği mekanlar (ev, işyeri) fiziksel sınırları oluşturur.
- Zaman sınırı; iş ve aile yaşamını birbirinden ayıran zaman aralıklarıdır. Örneğin çalışma çizelgeleri, uyku saatleri gibi.
- Psikolojik sınır; kişinin psikolojik olarak iş veya aile yaşam alanlarının darlığını ya da genişliğini kendisinin belirlemesidir (Shaw ve Costanzo 1970; Clark 2000).

Alan “İş” ve “ev” bireyin farklı kuralları, düşünce kalıplarını ve davranışları birleştirdikleri iki farklı dünyayı ifade eder (Kapız 2002). İş ve aile insanlar için amaçlar ve araçlar açısından farklı birer alanı ifade etmektedir. Bu iki alan arasındaki kültürlerin genellikle farklı olması insanların iş ve ev alanlarını belli düzeylerde birleştirme (integration) veya bu iki alan arasında bölünme (segmentation) yoluna gitmelerine neden olur. Bireyler böylece farklılıklarla başa çıkmaya çalışırlar. Clark (2000: 751) zıtlaşan kültürler ve amaçlarla iş ve aile yaşam alanlarının dilde veya kelime kullanımında kabul edilen davranışların oluşturulmasında farklılıklar olan iki farklı ülkeye benzetmektedir. **Sınır Koruyucular** alan ve sınır tanımlamada etkili alan üyeleri sınır koruyuculardır. Örneğin evde sınır koruyucular eşlerken iş yerinde yöneticilerdir. **Sınır Geçiciler** iş ve ev alanlarında merkezi

ve çevresel katılımcılar şeklinde ele alınabilir. Merkezi katılımcı alan sorumluluklarıyla belirlenmiş kişiliğe sahiptir. Çevresel katılımcıların kişilikleri ise alan sorumluluklarından uzaktır. Örneğin evde merkezi katılımcı kadın, çevresel katılımcı ise sorumluluklardan daha uzak olan erkektir (Kapız 2002). Bireylerin iş veya aile alanlarının herhangi birinde veya her ikisinde merkezi konumda olmaları, onların ilgili alanının sınırları üzerinde daha fazla kontrol elde etmelerini sağlayacaktır (Yurtseven 2008).

Endüstri devriminden sonra işyeri ve evin fiziksel olarak birbirinden ayrılması, ev ve işyeri kültürlerini ve amaçlarını da farklılaştırmıştır. Yaşadığımız yüzyılın son çeyreğinde en büyük sosyal değişimlerden birisi iş gücündeki çalışan anne sayısındaki artıştır. Kadınlar çalıştıklarında dahi geleneksel olarak ailevi işlerin birinci sorumlusu olarak görülmekte, eş zamanlı olarak bu çoklu rolleri gerçekleştirmeleri beklenmektedir. Bu da çalışan bireyin kendi yaşamından tatmin olmamasına neden olabilmektedir. (Duxburry ve Higgins 1991: 62; Çarıkçı 2001:6).

Sınır kuramı, yukarıda ifade edilen kavramlar ışığında iş aile dengesini kurma konusunda bireylerin yeterliliklerini açıklaması bakımından iş aile çatışmasına yeni bir yaklaşım getirmiştir.

1.3.4.3. Taşma Kuramı

İş ve aile yaşam alanlarından her hangi birisinde meydana gelen olumlu ya da olumsuz gelişmelerin diğer yaşam alanında da benzer etkiyi yaratacağı varsayımına dayanır (Efeoğlu ve Özgen 2007). Greenhaus ve Beutell (1985), iş ya da aile yaşam alanlarından birinde meydana gelen ve sıkıntı yaratan gelişmelerin diğer yaşam alanlarında da sıkıntı yaratacağını öne sürmüştür. Taşma kuramı iş ve ev yaşamı arasında negatif yönde bir ilişkinin varlığını ifade etmektedir. Kişinin işi yetenekleri, özellikleri, ihtiyaçları ve değerleri ile örtüşmüyorsa olumsuz duygular ortaya çıkacak ve “negatif taşma” ile sonuçlanacaktır (Evans ve Bartolome 1984).

Çalışanın iş yerindeki başarısı ve doyumunun yüksek olması aile alanını, aile yaşamında yaşanan yüksek doyum ve mutluluk iş alanını olumlu yönde etkileyecek ve “pozitif taşma” ile sonuçlanacaktır (Efeoğlu, 2006; Burke 1986; Evans ve Bartolome 1984).

1.3.4.4. Kaynakların Korunması Kuramı

Hobfoll (1989)'un bu kuramı (Conservation of Resources Theory) iş aile çatışması için temel sayılacak bir modeldir. Bu kurama göre bireyler önem verdikleri kaynakları elde edebilmek ve korumak için çabalar ve kaynaklar tehdit edildiğinde veya kaybedildiğinde veya kişiler kaynaklar için büyük yatırımda bulunmalarına rağmen kaynakları edinemediklerinde stres oluşur. Yani bireyler değer verdikleri “şey”leri elde etme, idame ettirme, koruma ve geliştirme çabası sergilemektedir (Hobfoll 2001).

Kaynakların kaybedilmesi veya tehdit edilmesi durumunda, kişilerin kaynaklara yönelik ilgileri ve çabaları daha da artar. Ayrıca, kaynaklar insanların strese direnme araçları olarak gerekli görüldüğünden, kaynakların kaybedilmesi, gittikçe güçlenen ve hızlanan bir kaynak kaybı döngüsüne yol açabilir (Hobfoll 2002). Bu kurama göre bireyin iş ya da aile alanlarının birindeki rolünü gerçekleştirmek için ihtiyaç duyduğu kaynakların, diğer alanda yaşadığı çatışma ve/veya karşılaştığı gereksinimler sonucunda yeterli ölçüde bulunmaması nedeniyle çatışma ortaya çıkmaktadır.

1.3.4.5. Akılcı Bakış Açısı Kuramı

Bu kurama göre iş görenlerin iş-aile yaşam çatışması yaşamasının nedeni esas olarak zaman kısıtıdır. Çalışanın iş ve aile yaşamlarının her biri için ayrılması gereken zamanın artması, bu iki alanda çalışanın üstlendiği rollerin uyumsuzluk göstermesi ve/veya sorumlulukların oluşturduğu yükün ağırlaşması nedeniyle kaçınılmaz hale gelmektedir (Efeoğlu 2006).

Bu kurama göre iş ve aile yaşamlarına ayrılan zaman sürdürülmesi zor olan bir denge içerisinde ve dengenin bozulması kaçınılmazdır. İş ve aile yaşamlarının doğurduğu yükümlülükleri yerine getirmek için çaba gösteren çalışan, ihtiyaç duyduğu zamanı bulamaması nedeniyle çatışma yaşamaktadır (Duxbury vd. 1994).

1.3.4.6. Yayılma Kuramı

Staines (1980) tarafından geliştirmiş olan yayılma (spillover) kuramına göre iş ve aile yaşamları arasında geçirgen bir sınır vardır. İş veya aile alanında yaşanan deneyim diğer alana davranış, tutum ve beceri olarak yansır. Bu kuram hem iş yaşamının aile yaşamını etkilediği hem de aile yaşamının iş yaşamını etkilediği durumları kapsamaktadır

(Staines 1980; Jackson vd. 1985). Diğer bir etki alanından aktarılan deneyimler negatif veya pozitif olabilir. İş ve aile arasındaki yüksek pozitif yayılma insanın kendisini daha sağlıklı hissetmesi ile ilişkilendirilir (Grzywacz 2000). Negatif yayılmadan kaynaklanan psikolojik sıkıntılardan en yaygın ölçülen iki işaret ise kaygı ve depresif ruh halidir (Grimshaw 1999: 219).

1.3.4.7. Telafi Kuramı

Bu kurama göre birey iş veya aile yaşam alanının herhangi birindeki rolün gereklerini yerine getiremiyorsa o rol ile ilgili noksanlıklar diğer alandaki rollere harcanan zaman ve emek ile giderilmeye çalışılacaktır. Ailevi sorunlar yaşayan bireyin işinde daha çok zaman geçirmesini ya da iş tatmini düşük olan bireyin ailesi ile daha çok vakit geçirmek istemesi bu kurama örnek olarak verilebilir (Zedeck ve Mosier 1990). Böylece bu iki alan birbirini tamamlamış olur. Yayılma kuramından farklı olarak telafi kuramına göre iş ve aile ile ilgili roller birbiriyle ters ilişkilidir. Kişiler, hayatlarını daha anlamlı hale getirmek ve tatmin düzeylerini artırmak için her iki yaşam alanında da bir diğerinde eksik olan şeyleri telafi etme çabası içerisine girerler (Efeoğlu 2006: 17).

Wiese vd. (2010) göre telafi kişinin dikkatini potansiyel olarak daha fazla tatmin sağlayacak alana kaydırmasıyla oluşmaktadır. Bu kuram taşma kuramını tamamlayıcı bir kuramdır (Zedeck ve Moiser 1990). İşleri ile ilgili olumlu duyguları olan kişiler iş-aile hayatlarını birbirinden bağımsız olarak algımlarken işle ilgili karışık duyguları olan işgörenler iş ve aile hayatı arasındaki ilişkiyi işin özel hayata negatif olarak taşıdığı şekilde değerlendirmektedirler. İşgören iş yaşamında iş doyumuna sahip değilse aile yaşamından daha fazla doyum sağlamak için gayret gösterecek ve aile yaşamına daha fazla zaman ayırma gereği duyacaktır. Bu durum ise, iki yaşam alanı arasındaki zaman dengesinin bozulmasına ve çatışmaya neden olur (Greenhaus ve Beutell 1985).

1.3.4.8. Bölünme Kuramı

Bölünme (segmentation) kuramına göre iş ve aile alanları arasında herhangi bir ilişki yoktur. Taşma kuramının aksine bu iki alan birbirinden kesin bir çizgi ile ayrılmıştır. Aile yaşamı ile ilgili konular iş yaşamını, iş yaşamı ile ilgili konular da aile yaşamını etkilemez (Lambert, 1990). Bu kurama göre, bireyler iş ve aile hayatlarını başarılı bir şekilde ayırmakta ve hiçbir şekilde etkileşime izin vermemektedirler.

1.3.4.9. Katkı Kuramı

Bireyin hem aile hayatından sağladığı doyum düzeyi hem de iş yaşamından sağladığı doyum düzeyi genel olarak yaşam doyumuyla ilişkili olarak tanımlanmaktadır. Bunun sonucu olarak, bireysel ve örgütsel unsurlar birbirleri üzerinde etkili olarak kişinin genel yaşam doyum düzeyini ve iyi olma durumunu etkilemektedir (Efeoğlu 2006).

Yukarıda bahsedilen literatürde yer alan çalışmalardan Rice, Frone ve McFarlin tarafından yapılan çalışmanın (1992) sonuçları iş-aile yaşam çatışmasının genel yaşam kalitesiyle ters yönde ilişkili olduğunu göstermektedir. Yine Duxbury ve Higgins'in yaptıkları çalışmada (1991), kişinin yaşamından tatmin olmasının iş yaşam kalitesine ve aile yaşam kalitesine bağlı olduğunu ortaya koymaktadır. Çalışmaların da gösterdiği gibi bireyin iş alanındaki pozitif durum aile hayatına pozitif yönde katkı sağlayacak, negatif durumun ise yine negatif katkısı olacaktır. Bu durum aile hayatının işe yönelik katkısında da geçerlidir. Kişisel ve örgütsel unsurlar çalışanın genel yaşam tatmin düzeyinin iyi olma durumunu etkilemektedir.

1.3.4.10. Kuramlar ve İş-Aile-İş Çatışmasını Açıklayıcı Yönleri

Yukarıda açıklanan kuramlara genel olarak bakıldığında bazı ortak noktalarının var olduğu görülmektedir. Aşağıdaki tablo kuramların belirli özelliklerini ve diğer kuramlarla ilişkilerini özet halinde ortaya koymaktadır.

Tablo 1.8. İş-Aile-İş Çatışmasını Açıklayıcı Kuramlar

Kuramın Adı	Türü	Bakış Açısı	Özelliği
Rol Çatışması	Psikolojik temellidir.	Kıt kaynak bakış açılıdır.	Rasyonellik perspektifinde iş ya da aile ortamlarında harcanan saatle çatışma doğru orantılıdır.
Sınır	İnsan temellidir.	Kıt kaynak bakış açılıdır.	Yaşam alanları arasındaki sınır sık sık aşılır. Etkileşim sınırlar arasındaki kuvvete bağlıdır. Diğer kuramların eksiklerini kapatmaya çalışır.
Taşma	Psikolojik temellidir.	Etki bakış açılıdır.	İş ve aile yaşam alanları arasında pozitif yönde bir ilişki vardır.
Kaynakların Korunması	Psikolojik temellidir.	Etki bakış açılıdır.	Bir alanda yaşanan çatışma/gereksinimler diğer alandaki kaynakları elde etme, idame, koruma ve geliştirmeyi engeller.
Akılcı Bakış Açısı	Denge temellidir.	Kıt kaynak bakış açılıdır. (Zaman kısıtı)	İhtiyaç duyulan zamanın bulunamaması çatışma yaratır.
Yayıma	Psikolojik temellidir.	Etki bakış açılıdır.	Etki alanları arasındaki ilişki doğrusal ilişkilidir. Bir etki alanından ötekine aktarılan deneyim pozitif ya da negatif olabilir.
Telafi	Psikolojik temellidir.	Etki bakış açılıdır.	İş ve aile rolleri arasındaki ters yönlü ilişki vardır. Taşma kuramının tamamlayıcısıdır.
Bölünme	Kesin ayırım temellidir.	Etki bakış açılıdır.	Taşma kuramının aksine iş ve aile yaşamı kesin çizgilerle ayrılmıştır.
Katkı	Psikolojik temellidir.	Etki bakış açılıdır.	Bir alandaki negatif durum öteki alana negatif, pozitif durum, pozitif katkı sağlar.

Tablo 1.8’de görüldüğü gibi kuramlar birbirinin tamamlayıcısı olarak ya da aksi görüşü savunmak için oluşturulmuş, iş-aile-iş çatışmasını en iyi şekilde açıklamaya çalışan temellere dayanmaktadır. Genel literatür çerçevesinde iş-aile-iş çatışmasının konaklama işletmeciliği literatüründe işlenişinin ele alınması bu çalışmanın anlaşılabilirliğini arttıracaktır.

1.3.5. Konaklama İşletmelerinde İş-Aile-İş Çatışması

İş-aile-iş çatışmasının çalışanlar, aile üyeleri ve örgütler için potansiyel etkileri hakkında literatürde hala bilgi oluşması devam etmektedir (Lu vd. 2006). Konaklama endüstrisi uzun çalışma saatleri ve vardiyalar, düşük ücretler, kötü iş güvenliği ile karakterize olmuş bir endüstridir (Back vd. 2011). Genel olarak turizm sektörünün insana dayanan emek-yoğun bir sektör olması ve kendine özgü yapısı iş-aile-iş çatışması konusunun önemli bir konu haline gelmesine zemin hazırlamaktadır (Magnini 2009). Günümüzde turizm ve konaklama işletmeciliği literatüründe iş-aile-iş çatışmasının zararlı etkilerini azaltabilecek faktörler hakkında çok az bilgi vardır (Karatepe ve Kilic 2015; Karatepe 2011; Zhao ve Namasivayam 2012).

Gelişen modern sosyal bir sorun olarak iş-aile-iş çatışmasına olan ilginin giderek büyümesinin nedeni işgücüne kadın iş görenlerin büyük oranda girişi olarak görülmektedir (Edwards, 2001). Ng Thomas vd. (2005) çalışmalarında iş-aile çatışmasını tam olarak anlamak için cinsiyet farklılıklarının ve cinsiyetin rolünün hayati önem taşıdığına değinmiştir. Son yıllarda Türkiye’de hizmet sektöründe çalışan personeller üzerine yapılan araştırmalar, kadın çalışan oranının erkek çalışan oranına göre oldukça düşük ancak gelişme eğiliminde olduğuna değinmektedir (Anafarta vd. 2008; Uğuz ve Topbaş 2014).

Tablo 1.9. Türkiye’de Turizm Sektöründe İstihdam Edilen Kişilerin Cinsiyete Göre Dağılımı (2006-2013)

Yıllar	Toplam	Erkek	Erkek (%)	Kadın	Kadın (%)
2006	20.433	15.173	74,3	5.260	25,7
2007	20.750	15.392	74,2	5.357	25,8
2008	21.193	15.596	73,6	5.597	26,4
2009	21.271	15.402	72,4	5.868	27,6
2010	22.593	16.168	71,6	6.424	28,4
2011	24.099	17.131	71,1	6.969	28,9
2012	24.819	17.511	70,6	7.308	29,4
2013	25.520	17.878	70,1	7.641	29,9

Kaynak: Uğuz ve Topbaş 2014: 502

Turizmde istihdam edilenlerin içerisinde erkeklerin oranı 2006’da % 74,3 iken 2013’de % 70,1’e düşmüş, kadınların oranı ise % 25,7’den 29,9’a yükselmiştir. Kadın çalışan oranındaki bu yükseliş, turizm işletmelerinin kadın istihdamına yönelmeleriyle

açıklanabilir (Uğuz ve Topbaş 2014). Ancak konaklama sektöründe kadınların erkeklerden daha farklı muamele gördüğü konusunda da kanıtlar vardır (Burke vd. 2013; Woods ve Cavanaugh 1999). Turizm ve konaklama yönetimi literatüründe yönetici desteğinin iş-aile-iş çatışmasının etkisini azaltabileceği vurgulanmaktadır (Karatepe, 2010; Thanacoody, Bartram ve Casimir 2009). Ayrıca önceki araştırmalar iş-aile-iş çatışması, denetim desteği, destekleyici örgütsel çevre ve maaş seviyeleri arasında bir bağ olduğunu önermektedir (Karatepe ve Kilica 2007; Lapierre vd. 2008). Zhao vd. (2011) Çin’de yirmialtı konaklama işletmesinin satış müdürlerine yönelik çalışmalarında iş-aile-iş çatışmasının iş tatmini ve yaşam tatmini üzerinde direkt veya dolaylı etkisinin olduğunu bulmuşlardır.

Konaklama sektörü üzerine ampirik çalışmaların çoğu iş-aile-iş çatışmasının öncüllerini, moderatörlerini ve sonuçlarını tahmin etmek için iş-aile-iş çatışmasını ortaya çıkaran her üç bileşeni (gerilim, zaman ve davranış kaynaklı iş-aile-iş çatışması formları) dikkate almadan iş-aile-iş çatışmasına odaklanmıştır (Karatepe ve Kilica 2015; Karatepe 2013; Zhao ve Mattila 2013). Karatepe ve Uludağ (2008a) konaklama işletmeleri çalışanları üzerine Türkiye’de yaptıkları çalışmada olumlu duygularla aile-iş yaşam çatışması arasında pozitif bir ilişki bulmuş, olumsuz duygularla aile-iş yaşam çatışması arasında anlamlı bir ilişkiye rastlamamıştır. Bir başka çalışmada Karatepe vd. (2010) müşteri ile iletişim halinde olan altı yüz yirmi bir konaklama işletmesi çalışanlarının iş-aile-iş çatışmasını tahmin etmede iş yükünü anlamlı bulmuş, iş yükünün yorgunluk ve işten ayrılmayı tetiklediğini öngörmüşlerdir.

Lövhoiden vd. (2011) çalışmalarında yedi gün yirmi dört saat açık olan konaklama işletmelerinde çalışan şeflerin iş yerindeki rolleri gereği çeşitli nedenlerle iş yerinde olamayan iş arkadaşlarının görevlerini üstlenmek gibi, istek ve talepleri yerine getirebilmek için ailevi rollerinden ödün verdikleri ve iş kaynaklı iş-aile-iş çatışması yaşadıklarına değinmiştir. Çalışmada iş-aile-iş çatışmasının sonuçları iş çıktıları, aile çıktıları, psikolojik ve fiziksel çıktılar şeklinde birbirleriyle ilişkili olan kavramlar olarak belirlenmiştir. Genel olarak konaklama sektörünü ele alan literatürde iş aile iş çatışması iki yönlü olarak incelenmiş, aile kaynaklı iş-aile-iş çatışması iş-aile çatışmasına nazaran daha zayıf olarak bulunmuştur. Çalışanların iş-aile çatışması veya bitkinlik düzeyleri ne olursa olsun, onlardan neşeli bir şekilde müşteri ile etkileşim içinde olmaları istenir. Çünkü duygu, servis esnasında müşteri ile olan etkileşimin bir parçası olarak kabul edilir (Karatepe ve Uludağ 2008). Netemeyer, Maxham ve Pullig (2005) çalışmasında iş-aile

çatışmasının sonucunda iş stresinin oluştuğuna değinmiş, çatışma sonucunda sırasıyla kişinin hem iç rolünün hemde müşteriye yönlendirilmiş rol performanslarının olumsuz etkilendiği vurgulanmıştır.

1.4. İş Tatmini

Ülkelerin ekonomisinde turizm sektörü, özellikle de turizm sektörünün önemli bir parçası olan konaklama işletmeleri giderek ağırlığını hissettirmektedir (Kaya 2010). Gelen turistlerin geceleme sayıları, tesislerin konforu ve iş görenlerinin güler yüzlü sıcak karşılanması dikkat çekilen belli başlı konulardır. Ancak konaklama işletmelerinin en temel faktörü olan iş gücünün verimliliğinin düşük ve işten ayrılma oranlarının bir faaliyet yılı içerisinde %26 ile % 300 arası gibi yüksek düzeylerde değişebilmesi (Chalkiti ve Sigala 2010; Nickson 2007: 17) iş tatmini konusunu hem araştırmacıların hem de işletmelerin önem verdiği konuların başına çekmiştir. Çalışanların etkin ve verimli bir şekilde çalışmasını sağlamanın yollarından biri, tatmin olmuş, motivasyonu yüksek, işletmenin temel prensiplerini benimsemiş, işe ve işletmeye bağlı çalışan bireyler yaratmaktır (Barney, 1986: 657). Bu bağlamda iş tatmini kavramına, iş tatmininin boyutlarına ve konaklama işletmelerinde iş tatmininin durumuna değinilmiştir.

1.4.1. İş Tatmini Kavramının Tanımı

Araştırmacılar yıllardır iş tatmini hakkında farklı bir dizi tanımlar önermiştir (Tong vd. 2013). Aşağıdaki tabloda kronolojik olarak çeşitli araştırmacıların iş tatmini hakkında geliştirdikleri tanımlar yer almaktadır.

Tablo 1.10. Çeşitli Araştırmacıların Kronolojik İş Tatmini Tanımları

Çalışanın işte yaşadığı iyi ya da kötü duygusal tecrübelerin ortaya çıkardığı ortalama duygusal durumdur.	Smith ve Wakely (1972)
Kişinin işinin değerlendirilmesinde kaynaklanan keyifli veya pozitif duygusal durumu ya da iş deneyimleridir.	Locke (1976)
Belirli bir organizasyonda bir bireyin kimlik ve katılımının göreceli gücüdür.	Mowday, Porter ve Steers (1982)
Bir çalışanın kendi özelliklerini değerlendirilmesi sonucu onun iş hakkında sahip olduğu olumlu duygudur.	Hodson (1991)
Çalışanın işe ya da işin alt boyutlarına dönük genel tutumudur.	Knoop (1995)
Bireyin işine yönelik duygusal, bilişsel ve değerlendirme reaksiyonlarıdır.	Greenberg ve Baron (2003)
Çalışanların değerleri ve işlerinde hissettikleri duygular.	Aksu ve Aktaş (2005)
İşin özellikleri ve çalışanların beklentileri arasında uyum, iş sonucunda istenen ve istenmeyen deneyimler gibi çeşitli özsermayedir.	Tütüncü ve Kozak (2007)
İnsanların mevcut işleri hakkında sahip olduğu inanç ve duyguların toplanmasıdır. İnsanların iş tatmini seviyeleri aşırı memnuniyet ve aşırı memnuniyetsizlik arasında değişebilir.	George ve Jones (2008)

İş tatmini tanımlarında görülen en yaygın kelimeler, hoşlanılan bir iş yapma, işi iyi yapma, çabaların karşılığında ödüllendirilmektir. İş tatmini kavramının içine aldığı önemli yönleri Luthans aşağıdaki şekilde ele almıştır.

- İş tatmininin görülemez ve sadece hissedilebilir olması, duygusal yönünün ağırlıkta olduğu bir kavram olması anlamına gelir.
- İş tatmini, genellikle çıktılarının beklentileri ne derece karşıladığı ile değerlendirilebilir.
- İş tatmini, birçok faktörü de beraberinde getirir. Bunlar genellikle iş, ücret, terfi olanakları yönetim tarzı, çalışma arkadaşları gibi faktörlerdir. Bu faktörler birbiriyle ilgilidir (1995: 3).

İş tatminsizliği ise bir işin her ne sebeple olursa olsun bireyin işle ilgili beklentilerini tam olarak karşılayamaması sonucu görülmektedir (Ceylan ve Ulutürk 2006: 50).

Çalışanların işe karşı olumlu tutumları iş tatminini oluştururken, işe ilişkin olumsuz tutumları ise iş tatminsizliğini ortaya çıkarmaktadır (Erdoğan 1999: 231). Literatürde yer alan çalışmaların iş tatminini genel olarak iki farklı yönden ele alarak ölçtüğü görülmektedir. Bunlar içsel yön yani çalışan temelinde işin kendisini temel alan araştırmalar ve dışsal yön iş tatmini ölçümünde işin çevresel yönlerine odaklanan araştırmalardır (Bogler 2001: 662). Açıklık (2011: 240) iş görenin hedeflerine ulaşması veya işinde yeni teknikleri başarıyla uygulamasının kişinin iç tatminini artıracığını belirtirken dış tatminin, iş görenin çalışmasının karşılığında aldığı ücret ve iş güvencesi gibi elde ettiği kazanımlara bağlı olduğunu belirtmiştir. Bu tanımlar ve açıklamalar ışığında çalışmanın bundan sonraki aşamasında iş tatmini kavramının önemini vurgulamak için bu kavramın etki ettiği başta iş gören olmak üzere yönetici ve işveren için farklı yönleriyle önemine bakılacaktır.

1.4.2. İş Tatmininin Önemi

Barlı'ya göre (2008: 344) önemli olan şey insanın kendisini gerçekleştirme ve mutluluğudur. Bu yaklaşımla hedeflenen öncelikle insanın yaşam kalitesinin, tatmin düzeyinin artırılması ve bununla paralellik arz eden çalışma hayatında kaliteye ulaşmak olduğudur. Lavkan (1973: 65) işte tatmin olmanın önemine ilişkin görüşleri aşağıdaki gibi sıralamaktadır.

1. İnsanlar genellikle, bireyler tarafından kabul edilmek isterler.
2. İşinden dolayı tatmin olamayanlar psikolojik olgunluğa erişemezler.
3. İşinden tatmin olamayanlar hayal kırıklığına uğrar ve mutsuz olurlar.
4. İş, insan hayatının odak noktasıdır.
5. İşsiz olanlar, mutlu olamazlar. Paraya ihtiyacı olmayanlar bile, oyalanmak ve mutlu olmak için çalışabilirler.
6. İşte çalışmayanlar zihnen zayıf kalabilirler.
7. İş ve sosyal yaşam birbirinden ayrılmaz parçalardır. Yaratıcı bir işte çalışmayanlar yaşamaktan da zevk alamazlar.
8. İşten dolayı tatminsizlik işten soğuma ve moral düşüklüğü yaratır. Produktiviteyi azaltır, hastalıklı bir toplumun meydana geliş nedenlerini hazırlar (Akt. Eronat 2004: 14). Bu bağlamda iş tatmininin en önemli boyutunu iş görenin tatmini oluşturmaktadır (Sertçe 2003: 6-7). Bu nedenle iş tatminin iş gören için önemi ilk olarak ele alınacaktır.

1.4.2.1. Birey Açısından İş Tatmininin Önemi

Çalışan insanlar ömrünün büyük bir bölümünü işyerinde geçirmektedir. Bu nedenle iş tatmini çalışanın kendisini gerçekleştirme ve mutlu olmasını sağlamaktadır (Barlı, 2008: 344). İş hayatında, idealindeki işi yapan, temel insani ihtiyaçlarını karşılayacak ücreti alan, arzu ettiği imkânlarla sahip olan bireyler maddi ve manevi doyumu sağladığı için, huzurlu ve mutlu olmaktadır (Karakuş 2011). Budak (2006: 11) 'a göre iş tatmininin birey için önemi aşağıdaki şekilde sıralanabilir.

- İş huzuru yakalama,
- Huzurlu aile yaşantısını sürdürebilme,
- Düşük iş hastalıklarına yakalanma riski,
- Sosyal gereksinimlerini karşılama,
- Örgüt bağlılığının artması,
- Stressiz bir yaşam elde etme,
- Daha az iş değiştirme,
- Düşük iş kazası yaşama riski.

Çalışanların yaptıkları iş ve çalıştıkları işyerinin değerleri kendi değerlerine uygun olduğunda, amaçlarını gerçekleştirebildiklerinde iş tatminleri yüksek düzeyde olmaktadır. Ancak, bu konularda uyumsuzluk hissedersen iş tatmini düzeyleri düşmektedir (Özcan 2011: 111).

Kaynak (1990: 113) birey açısından iş tatmininin önemi ve iş tatminini etkileyen unsurlar ve aşağıdaki şekilde sıralamıştır.

- İnsanlar kişisel yetilerini ortaya koymak ve gerçekleştirmek isterler.
- İş tatmini elde edemeyen bireyler hiçbir zaman psikolojik olgunluğa erişemezler.
- İş tatmini elde edemeyen bireyleri hayal kırıklığına uğratar.
- İş insan hayatının odak noktasıdır.
- İş ve boş zaman birbiriyle yakından ilişkilidir. Yaratıcı işi olmayan, boş zaman geçirmeye yönelecektir.
- İş tatminindeki boşluk ve işten soğuma, düşük moralin, düşük verimliliğin ve sağlıksız bir topluma gidişin nedenini oluşturur.

İşinden tatmin olan iş gören, işine karşı pozitif tutum sergiler, daha az devamsızlık gösterir, çalıştığı kuruma maksimum katkı sağlar ve daha uzun süreli aynı kurumda çalışır.

Öte yandan, tatmin olmamış iş görenin devamsızlığı artar, iş arkadaşlarına soğuk davranır ve devamlı yeni iş arayışındadır (Dinham ve Scott 1998: 81). Literatürde yer alan araştırmalara göre bireyin işinden beklentilerinin ne olduğunun iyi anlaşılması, var olan belirsizliğin azaltılarak çalışanların işlerine karşı daha uyumlu hareket etmesine ve deneme yanılma yöntemiyle öğrenme riskinin azaltılmasına katkı sağlayabilmektedir (Glisson ve Durick 1988: 67). İnsan yaşantısında önemli bir yere sahip olan iş, bireyleri bazı çıkarlar için bir araya getiren bir unsur olup bireyler ancak yaptıkları işten zevk aldıkları sürece daha etkin ve verimli çalışabilecektir (Budak 2006: 9).

1.4.2.2. Yönetici Açısından İş Tatmininin Önemi

Çalışma hayatında, yöneticilerin iş tatminine gereken önemi vermedikleri gözlenmektedir (Karadal 1999: 76). Oysaki iş tatmini, işgörenlerin iş performansını, işe gelmeme ve işten ayrılma niyetlerini ve iş devrini etkilemektedir (Kaya 2010: 220). Yöneticilerin örgütteki iş tatmin faktörlerini bilmeleri, kendilerini ve diğer işgörenleri işletme amaçlarına yönlendirmede yardımcı olacaktır. İşten ayrılan işgörenlerin yerine yenilerinin bulunması ve yeni işgörenlerin eğitimi esnasında işgücü verimliliğindeki düşme ile birlikte işletmenin masraflarında yaşanan artış sebebiyle yöneticilerin iş tatmini üzerinde önemle durmaları gerekmektedir (Taner 1993: 15).

Yöneticilerin personelin iş tatmin faktörlerini belirlemesi işletmenin hedefleri ile bu faktörleri buluşturması işletmelerde pek çok sorunun önüne geçilmesinin yanı sıra daha sağlıklı ve huzurlu bir iş ortamının yaratılmasına yardımcı olacaktır (Kaya 2010: 221).

Yöneticilerin iş görenlere yönelik izleyecekleri yaklaşımlar, sergileyecekleri rol modeller, iş görenlerin tutum ve davranışlarında belirleyici olmaktadır. İşcan ve Timuroğlu (2007: 125) gerçekleştirdikleri çalışmada iş tatminin en önemli özelliğinin zihinsel olmaktan çok duygusal bir kavram olması hususuna değinmiştir. Son derece katı, taviz vermez bir yöneticilik yaklaşımı ile hoş gören, öğreten, yol gösteren bir yöneticilik yaklaşımı aynı tepki ya da sonuçları vermemektedir (Ertürk 2009: 153). Bu nedenle çalışanın iş tatmini ya da tatminsizliğinin oluşmasında işletme yöneticileri büyük oranda etkilidir.

Yöneticilerin tatmin düzeyleri ele alındığında, tatmin olmuş bir yönetici örgütün etkinliğini sağlamak için fazladan çaba harcayacak, örgütsel etkinlik, verimlilik ve rekabet avantajı sağlamak için gerekli olan katkıyı sağlayacaktır. Ayrıca, sorumluluklarının

üstünde performans gösterecek, daha uzun saatler boyunca çalışacak, yaratıcı fikirler öne sürecek, zorluklarla başa çıkacak ve iş arkadaşlarına, astlarına yardım edecektir. Tatmin olmuş yöneticinin iş bırakma ihtimali azalacak ve yönetici başka iş olanakları ve fırsatları aramayacaktır (Urhan 2014).

1.4.2.3. Örgüt Açısından İş Tatmininin Önemi

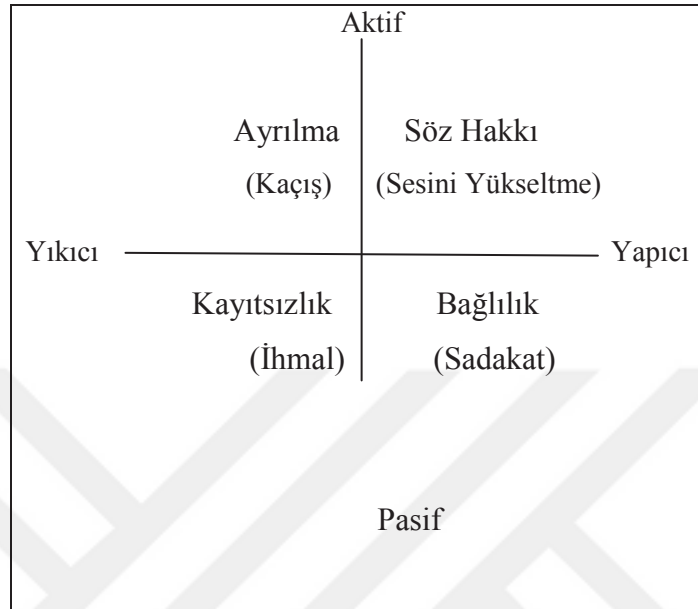
Bireysel bir olgu olarak değerlendirilen iş tatmini, örgütsel açıdan da oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. Örgütlerde çalışanların iş tatmininin düşük olması ya da iş tatminsizliği yaşamaları örgütleri de olumsuz etkilemektedir (Barlı 2008: 343-348). Çalışanlarda en yüksek verimliliğin sağlanması doğal olarak örgüt verimliliğini artıracaktır. Ancak iş tatmini ile ilgili konuları ortaya çıkarmak veya işletmede iş tatmin düzeylerinin korunması zor olabilir. Dolayısıyla iş görenlerin iş tatmini düzeylerini saptamak için bilimsel araştırmalara ihtiyaç duyulmaktadır (Carrell vd. 1998).

İşletmelerin dışarıya bakan yüzü olan iş görenlerinin mutlu olmaları işletmenin dış çevresi ile olan ilişkilerinin yönünü belirleyen önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İş tatmininin örgütler açısından yararı çalışanların örgüte yapacakları katkıyı arttırmasıdır (Özpehlivan 2015). Çalışanın uyumunun yanı sıra nasıl ve ne kadar motive edildiği, işinden ne düzeyde tatmin olduğu gibi unsurlar da işgören verimliliği ve performansında etkilidir (Chiocchio ve Frigon 2005:184). Ayrıca sadece dış müşterilerin memnuniyetinin esas alınması, iş gören memnuniyetinin ihmal edilmesi, çalışanlar arasında tatminsizlik yaratabilir (Erogluer 2011:124).

İş tatminsizliğinin olduğu örgüt çalışanları yaptıkları işler sonucunda dolaylı veya dolaysız olarak örgüte de zarar vermektedir (Barlı 2008: 343-348). İş tatminsizliğinin örgütsel sonuçlarına baktığımızda iş görende işe gitmede isteksizlik, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, işten uzaklaşma isteği, isabetsiz kararlar verme ile nitelik ve nicelik düşmesi, devamsızlıklarda artış, ani grevler, işi yavaşlatma eylemleri, verimlilikte düşme, disiplinsizlik, planlarda ve hedeflerde sapmalar, kalifiye personel bulmada güçlük çekme, imaj kaybı, kararsızlık ve isabetsiz kararlar alma, iş kazaları ve meslek hastalıklarında artış, problemlere karşı duyarsızlaşma, tepkisizlik, kayıtsızlık, bireysel önerilerde azalma gibi olumsuz sonuçlar yaşanabilecektir (Ardıç ve Türker 2001; Budak 2006: 11). Ayrıca Robbins ve Judge (2012) iş görenlerin iş

tatminsizliğine gösterdikleri tutumlar iki boyutlu bir sistem içinde şekil 1.8.'de ifade etmiştir.

Şekil 1.8. İş Görenlerin İşteki Tatminsizliğe Gösterdiği Tepkiler



Kaynak: Robbins ve Judge 2012: 84; Özkalp ve Kirel, 2001: 135.

Tatminsizlik karşısında iş görenin aktif e karşı pasif tutumu ve yapıcı tutuma karşı yıkıcı tutumu yukarıdaki şekil yardımı ile özetlenmeye çalışılmıştır. Sonuç olarak bireyin işindeki performansı, işletmelerin devamlılığını sağlayan temel faktörlerden birisi olarak düşünülebilir. Bu nedenle çalışanların işteki tatmin düzeyleri sürekli gözlemlenmeli ve iş yerinde gelişebilecek pasif ve/veya yıkıcı iş tatminsizliğine hemen müdahale edilmelidir.

1.4.3. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatminine etki eden faktörlerin belirlenmesi amacıyla literatürde birçok araştırma yapılmıştır (Ardıç ve Türker 2001; Bozkurt ve Bozkurt 2008; Kuzugil 2012). İş tatmininin teorik temelleri, Maslow'un 1954'te "İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı" ve Herzberg'in 1959'da "Çift Faktör Kuramı" ile oluşmuştur (Adler ve diğ. 1985: 270; akt. Ardıç ve Türker 2001). İnsan ihtiyaçları hiyerarşisi kuramı motivasyon teorileri arasında en çok bilinenidir. Bu kurama göre bireyin ihtiyaçları beş temel grupta toplanabilir. Birinci grup en alt ve ilkel düzeydeki ihtiyaçları, son gruptakiler ise en üst düzeydeki ihtiyaçları kapsamaktadır. Kişi temel fizyolojik ihtiyaçlarından kendini gerçekleştirme ihtiyacına doğru bir gelişme gösterir. Bu ihtiyaçlar hiyerarşisi şu şekildedir:

Şekil 1.9. Maslow'un İnsan İhtiyaçları Hiyerarşisi Kuramı



Kaynak: Fındıkçı 2001: 377

Bu kuram kısaca tatmin edilen bir ihtiyacın motive edici bir unsur olmaktan çıktığı ve yerini tatmin edilmemiş daha üst seviyedeki ihtiyaca bıraktığı şeklinde özetlenebilir. İş taminini etkileyen faktörleri Robbins (1986:106) kategorik olarak ikiye ayırarak bu faktörleri örgüt, grup ve birey düzeyinde yer alan faktörler şeklinde sıralamıştır.

Tablo 1.11. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

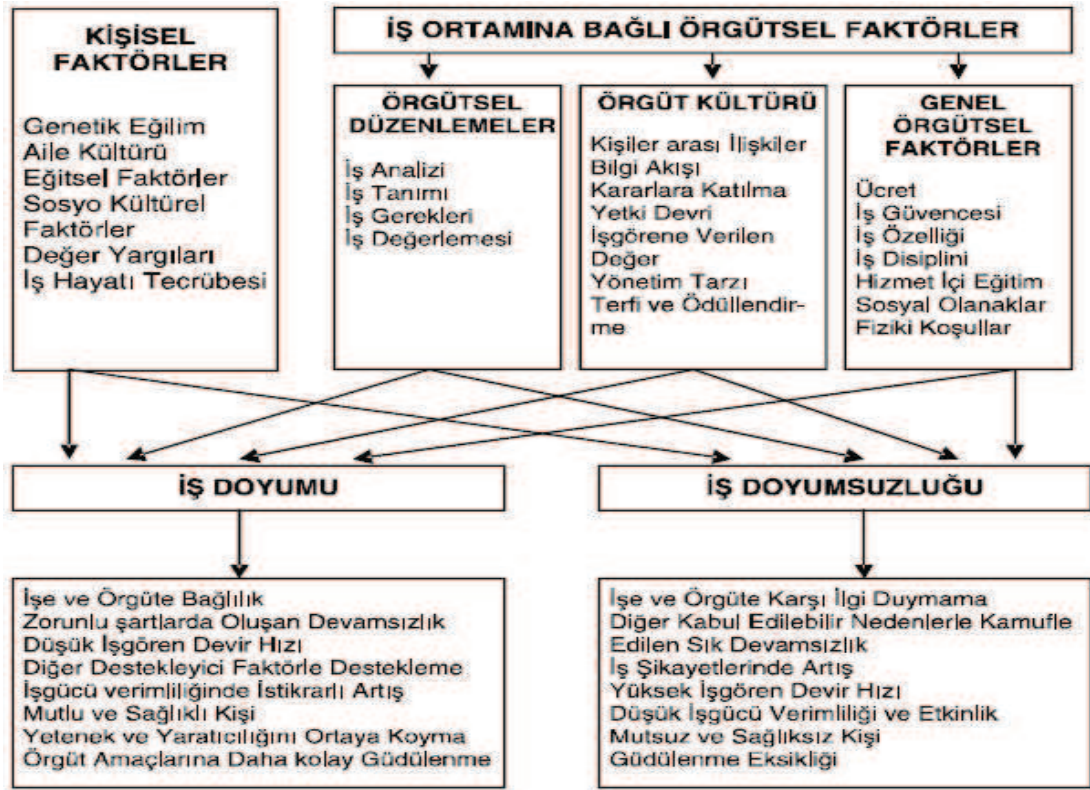
Örgütsel seviyedeki faktörler	Grup seviyesindeki faktörler
• Örgütsel yapı	• İletişim kesinliği
• Örgüt kültürü	• Statü uygunluğu
• İş dizaynı	• Grup bağlılığı
• Fiziki çevre	• Rol çatışması
• İş alanı dizaynı	• Çatışma
• Stres	• Birey seviyesindeki özellikleri:
• Performans değerlendirme sistemi	• Evlilik durumu

Kaynak: Robbins 1986.

Tabloda örgütsel seviyede tatminin bireyin dışında örgütün yapısı ve işleyişi ile alakalı olduğu görülürken grup ve birey seviyesinde ise bireyin kendi değerleri ve çalışma grubu ile ilişkilerinden kaynaklanan iş tatmini faktörleri yer almaktadır.

Akıncı'da (2002:6) iş tatminini etkileyen faktörleri bireysel faktörler ya da kişisel faktörler ve örgütsel faktörler olarak ele almıştır. Bireysel faktörler bireylerin farklı düzeyde doyum elde etmelerini sağlayan etkenlerdir. Bunlar; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, mesleki konum ve kıdem, kişilik, zekâ, hizmet süresi ve benzeri etkenlerdir. Bu çalışmada örgütsel faktörler ise işin niteliği, yönetim tarzı ve denetim biçimi, güvenlik duygusu, iletişim, ücret, gelişme ve yükselme imkânları, rekabet, çalışma şartları, birlikte çalışan kişiler ve örgütsel ortam şeklinde sınıflandırılmıştır. Aşağıdaki şekilde bu sınıflandırma neden sonuç ilişkisine göre ele alınmıştır.

Şekil 1.10. İş Tatmini İle İlgili Neden-Sonuç İlişkisi



Kaynak: Akıncı 2002: 1-25.

Bu çalışmada iş tatminine etki eden faktörlerden literatürde en çok bahsi geçen bireysel ve örgütsel iş tatmini faktörleri aşağıdaki tabloya bağlı kalınarak incelenecektir.

Tablo 1.12. Bireysel ve Örgütsel İş Tatmini Faktörleri

Bireysel İş Tatmini Faktörleri	Bakış Açısı	Örgütsel iş tatmini faktörleri	Bakış Açısı
Cinsiyet	Kadın ve erkeğin sosyal rolleri iş beklenti ve iş tatminlerinde farklılaşmaya neden olur.	Yönetim Tarzı	Sürekliliği olan, katılımcı, özendirici, diyalog kuran yönetim tarzı iş tatminini artırır.
Yaş	Yaşla edinilen deneyim bireyin özgüvenini ve iş tatmin düzeyini etkiler.	Mesleki Özellik	İş yükü, fiziksel çevre, bireysel yeteneklerin kullanılabilirliği olması, işin statüsü vb. mesleki özellikler iş tatminini artırır.
Medeni Durum	Evli bireylerin iş tatmin düzeyleri bekâr bireylere göre daha yüksektir.	Ücret	Emeğin karşılığında alınan ücret iş tatmininde önemlidir.
Eğitim Durumu	Bireyin içinde bulunduğu sektör, işin türü, çalışılan pozisyon vb. etmenlerle beraber iş tatmini üzerinde etkilidir.	İş Güvencesi	Geleceğe yönelik çalışma güvencesi, çalışma arkadaşlarına güven vb. iş güvencesi unsurları iş tatmini üzerinde etkilidir.
İş Deneyimi	İş yaşamının zorluklarına birey deneyimle alışır.	Terfi	Bir üst görev veya terfi iş görenin öz güvenini ve iş tatmini artırır.

1.4.3.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

Her insan farklı kişilik yapısına sahip olduğundan, bireyler farklı beklenti ve isteklere sahiptir. Bu nedenle iş tatmini kişiden kişiye farklılıklar gösterebilmektedir (Aydın 2006: 49). İş tatmininin düzeyini belirleyen bireysel faktörler, çalışanın fiziksel ve duygusal alanına karşılık gelen özellikleridir. Bunlar arasında cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyini sayabilmek mümkündür.

1.4.3.1.1. Cinsiyet

Literatürde kadın ve erkeklerin iş tatmini unsurlarının farklılık gösterebileceğini ortaya koyan araştırmalar mevcuttur (Çıtak 2010; Ateş 2005; Silah 2001). Kadın ve erkeğin sosyal rollerindeki farklılıklar, beklentilerinin de farklı olmasına yol açarak, farklı tatmin kaynağı ve farklı tatmin düzeyleri meydana getirmektedir (Çıtak 2010: 54). Kirel' e göre (1999: 117-118) kadın ve erkekler aynı işin özelliklerini eşit derecede çekici bulabilmekte, ancak kadınlar erkeklere göre aynı işten daha az şey bekleyebilmektedirler. Bunun sonucu olarak da kadınlar aynı işten erkeklere göre daha fazla iş tatmini elde edebilmektedirler.

Sousa-Poza ve Sousa-Poza (2000) cinsiyet iş tatmini paradoksu üzerine değişik batılı ülkelerde, İsrail ve Japonya'yı içine alan çalışmalarında cinsiyet ve iş tatmini

paradoksunun Amerika Birleşik Devletleri, İngiltere ve İsviçre'de var olduğunu ancak Japonya'da bu yönde bir tatmin farklılığının bulunmadığını belirtmiştir. Kadınların sosyal ve kültürel normlar nedeniyle, erkeklere göre işlerinden çok fazla beklentiye sahip olmadıkları bu nedenle iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu da düşünülmektedir (Ateş, 2005: 98). Bununla beraber iş tatmini ile cinsiyet arasındaki ilişkilerle ilgili olarak yapılan çalışmalarda erkek ve kadınlar için ortaya çıkan iş tatmini düzey farklılığının birçok başka faktörle de ilişkisi olabileceği hususunun göz ardı edilmemesinin yerinde olacağı düşünülmektedir (Özaydın ve Özdemir 2014).

Konaklama işletmeleri açısından iş görenlerin iş tatmini üzerine literatürdeki çalışmalara bakıldığında Örucü ve Esenkal (2005) kıyı ve şehir konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin cinsiyet yönünden karşılaştırılmasını yapmış, şehir konaklama işletmesinde erkek işgörenlerin sayısının, kıyı konaklama işletmelerinde ise kadın iş gören sayısının karşı cinse oranla fazla olduğunu saptamıştır. İş görenlerin cinsiyete göre değişik beklentilerinin olduğunu vurgulamıştır. Baltacı vd. (2014) yöneticilerin liderlik özelliklerinin çalışanların iş tatmini üzerindeki etkisini Alanya'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerinde ölçtükleri çalışmalarında iş görenlerin cinsiyeti ve medeni durumu, yöneticilerin liderlik davranışları, iş yerindeki plansızlık ve belirsizlik, özgür çalışma ortamı, örgütsel adalet, ücret ve yükselme olanakları, tükenmişlik düzeyi, iş stresi, ayrımcılık ve kayırmacılık, iş dışı çevre vb. değişkenlerin iş tatminini doğrudan etkilediğini vurgulamışlardır.

1.4.3.1.2. Yaş

İş hayatına yeni atılan ve iş tecrübesi olmayan kişilerle sektörde uzun yıllar çalışmış, iş hayatının gerçeklerini kavramış kişilerin iş tatmin düzeylerinin farklı olması muhtemeldir. 'Genç yaşlarda deneyimsizlik, uzmanlık alanının oluşmaması, aşırı beklentiler vb. dolayısıyla doyumsuz olabilme oranları yüksektir'(Karkın 2004: 91). Kişiler yaşlandıkça iş tatmin düzeyleri de artmaktadır. Günümüzde birçok organizasyon yaşı ilerlemiş iş görenlerinin bilgi, beceri ve deneyimine işin akışı açısından güvenmektedir ve bu nedenle onları iş yerinde tutma eğilimindedir (Calo 2005). Literatürde yer alan çalışmaların çoğu yaş ve iş tatmini arasında U-biçimli bir ilişki göstermektedir (Clark 1996; Haile 2015). İnsanlar yaşlandıkça iş tatmin düzeyleri artmakta orta yaşlarda bir düşme yaşanmakta, yaş ilerledikçe ve çalışma yaşamının sonuna doğru ise iş tatmin düzeyleri tekrar yükselmektedir (Sloane ve Ward 2001; Çalışkan 2005).

Literatüre bağı kalınarak, yaş faktörü ile tecrübe ve özgüvenin arttığı ve böylece iş tatminin yaşla pozitif bir ilişkisinin olduğu söylenebilir.

Turizm ve konaklama sektörü üzerine literatürde yer alan çalışmalara bakıldığında Üngüren ve Doğan'ın (2010: 48) beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmin düzeylerini chaid analiz yöntemiyle değerlendirdikleri çalışmada iş tatmin düzeyine etki eden en önemli değişkenin yaş faktörü olduğu saptanmıştır. Bu araştırmaya göre iş görenlerin yaş ortalaması arttıkça, iş tatmin düzeyleri azalmaktadır. Çevirgen ve Üngüren (2009) ise konaklama işletmelerinde etik iklim ve iş tatmini ilişkisi isimli çalışmalarında işgörenlerin iş tatmin durumlarının cinsiyete, yaşa, çalışılan bölüme, çalışılan pozisyona ve mesleki deneyim sürelerine göre istatistiksel anlamda farklılaşmadığını saptamışlardır.

1.4.3.1.3. Medeni Durum

İş görenlerin medeni durumları ile iş tatminleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını test etmek için yapılan pek çok çalışma mevcuttur (Park ve Fritz 2014; Newman vd. 2013). Literatürde birey olarak ele alındığında evli işgörenlerin işlerinde daha fazla tatmin oldukları görülmektedir (Çalışkan 2005; Özaydın ve Özdemir 2014). Evli iş görenlerin iş tatmin düzeylerinin daha fazla olmasının nedeni aile yaşamındaki tatminin işe taşmasıyla olabilmekte ya da evliliğin çalışanların işle ilgili beklentilerini değiştirmesinden kaynaklanabilmektedir (Telman ve Ünsal 2004: 59). Ayrıca Evli çiftlerin bireysel kazanç durumu, istihdam ediliş şekli ve iş-aile yaşam düzenlemeleri bireysel mutluluklarını etkilemektedir (Tsai ve Qian 2015). İş-aile araştırmacıları her iki eşinde çalıştığı durumlarda eş desteğini çiftlerin mutluluğu için bir kaynak olarak görmektedir (Park ve Fritz 2014).

Konaklama işletmeleri açısından iş görenlerin iş tatmini ve medeni durum ilişkisi üzerine literatürdeki çalışmalara bakıldığında Üngüren ve Yıldız'ın (2009) konaklama işletmelerinde çalışanların demografik değişkenlerinin iş tatminine etkilerinin saptanması yönelik olarak gerçekleştirdikleri çalışmada iş tatmin boyutları olan işin yapısı ve yapılma şekli ile ilgili tatmin ve terfi ve maaş ile ilgili tatmin ile çalışanların medeni durumları arasında istatistiksel anlamda farklılaşma saptamışlardır. Bu çalışmada bekar çalışanların evli çalışanlara göre işin yapısı ve yapılma şekli boyutlarında daha yüksek değerde tatmin olduğu, terfi ve maaş ile ilgili tatmin boyutunda ise evli işgörenlerin bekar iş görenlere göre daha yüksek değerde tatmin olduğu vurgulanmıştır. Bir başka çalışmada Toker (2011:

104) demografik değişkenlerin iş tatminine etkilerini İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellerde ölçtüğü çalışmasında evli çalışanlarla bekar çalışanların iş tatmin düzeyleri arasında farklılık bulunmadığını saptanmıştır.

1.4.3.1.4. Eğitim Durumu

Farklı disiplinlerde iş tatmini ile katılımcıların eğitim durumları ele alınmış, eğitim durumunun kişinin içinde bulunduğu sektöre, yaptığı işin türüne, işteki pozisyonuna, işinden beklentilerine etkileri araştırılmıştır. Bazı araştırmacılar çalışmalarında eğitim seviyesi yükseldikçe iş tatminin seviyesinin düştüğü şeklinde iş tatmini ile eğitim durumu ilişkisini belirtirken (Clark 1996; Clark ve Oswald 1996; Keser 2005: 87; Verhaest ve Omeş 2009), bazı araştırmacılar eğitim seviyesi daha yüksek olan insanların, işlerinden daha fazla tatmin olduğu görüşünde birleşmiştir (Seashore ve Taber 1975: 354; Arıkan 2011: 55). Kuşluyan ve Kuşluyan (2005: 193) ise çalışmalarında eğitim düzeyi ile iş görenlerin genel iş tatminleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Konaklama işletmeciliği üzerine yapılan çalışmalarda ise Lillo-Banuls ve Casado-Diaz (2015) çalışmasında ekonominin diğer alanlarına göre İspanya turizm sektöründe çalışanların yüksek eğitim seviyesi oranının daha fazla olduğunu belirtmiş, özellikle çalışmaya katılanların mevcut konumları için gerekli olandan daha yüksek eğitim seviyesinde bulunanların iş tatmini düzeyleri düşük çıkmıştır. Hara ve Tesone (2008: 84) çalışmasında Japonya'daki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ölçmeyi amaçlamış, yüksek eğitilmiş kadın çalışanların tatmin düzeylerinin oldukça düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Costa vd. (2013) turizmin içinde veya dışında çalışan Portekizli turizm işletmeciliği mezunlarının istihdam durumunu ölçtükleri çalışmalarında düşük tatminsizlik nedeniyle sektörün daha az çekici bir görüntü sergilediğini ve sektörün nitelikli insan kaynağını korumak için başarısız olduğunu tesbit etmişlerdir. Bu çalışmalar bağlamında konaklama işletmeleri çalışanlarının eğitim durumları ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu ortaya çıkmaktadır.

1.4.3.1.5. İş Deneyimi

İnsanların işlerinden beledikleri ile işlerinden elde ettikleri arasındaki farklılık, kişisel algılamalarına dayanmaktadır. Gesinde ve Adejuma (2012) çalışmasında yaş, iş deneyimi ve iş doyumu arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin olduğunu belirtmiştir.

Zaman içinde iş yaşamına ve iş yaşamının zorluklarına tecrübe ile alışan iş görenin gerçekçi olmayan beklentileri, gerçekçi esaslara dayanacaktır (Köroğlu 2011: 38). Birçok araştırmacı organizasyona bağlılık ve iş tamininin ön şartı olarak yaş ve görev süresini belirlemiştir (Meyer vd. 2002; Sarker vd. 2003).

Aynı organizasyon ile uzun bir deneyime sahip çalışan organizasyonla duygusal bağı nedeniyle işine karşı daha sorumludur ve bir işten başka bir işe geçmeyi daha zor kabul eder (Meyer vd. 2002). Ayrıca, işgörenin yaptığı işten tatmin olması, onun işyerine olan bağlılığını artıracak, işe bağlılık düzeyi yüksek olan bir çalışan ise o işten ve işyerinden ayrılmak istemeyecektir.

Konaklama işletmeleri üzerine yapılan çalışmalardan Karatepe (2012) zincir konaklama işletmelerinin çalışanlarına yabancı ülkelerde iş deneyimi sağlayabileceği ve çalışanların yabancı ülkelerde kazandığı bu iş deneyimleri ile mevcut organizasyonda daha yüksek iş tatmini sağlayacağını belirtmiştir. Ogaard, Marnburga ve Larsen'in (2007) konaklama işletmeleri üzerine yaptıkları çalışmada çalışanların hem organik hemde mekanik örgütsel deneyimleri iş tatmini ve öznel performans değerlendirmesi ile pozitif ilişkili çıkmıştır. Sonuç olarak, işgörenlerin aynı organizasyondaki iş deneyimleri arttıkça kendilerine daha fazla güvenerek çalışacaklar ve doğal olarak iş tatminleri de artacaktır.

1.4.3.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Çalışma yaşamında iş görenin kişisel beklentileriyle işletmenin iş görenden beklentilerinin uyumu hayatidir. İşletme açısından iş tatmininin örgütsel çıktılar üzerinde etkili bir unsur olduğu görülmektedir (Keleş 2006: 5). Bununla beraber iş tatminini birçok örgütsel faktör eşzamanlı olarak etkileyebilmektedir. Örgütlerde yönetimin önemli görevlerinden biri de çalışanın iş tatminini sağlayacak bu faktörleri belirlemek ve gerekli düzenlemeleri yapmaktır (Bozkurt ve Bozkurt 2008). Bu bölümde iş tatminine etki eden örgütsel faktörler üzerinde durulacak ve bu faktörlerden literatürde en çok bahsi geçen aşağıdaki unsurlar incelenecektir.

1.4.3.2.1. Yönetim Tarzı

İş görenle yöneticinin iyi iletişimi, yönetime katılım olanaklarının var olması, iş sürecinde çalışanların fikirlerini almak, iş bilgisi ile çalışana yol gösterebilen yöneticiler çalışanın iş tatmininin artmasına yol açmaktadır. Bu türde bir yönetim tarzının tersi ise

tatminsizliği tetikleyecektir (Bozkurt ve Bozkurt 2008). Çalışanı ile mesafeli diyalog kuran yönetici ve yöneticinin çalışana otoriter yaklaşımı onun iç dünyasını anlamayı zorlaştıracak, çalışanın da gereken zamanlarda yöneticisine ulaşması zorlaşacaktır. Ayrıca yöneticinin davranışlarının ve tavırlarının gündelik değişmemesi gerekmektedir. Çalışanlar davranışları sürekli değişen yöneticiyle iletişim kurmakta zorluk çekeceklerdir (Keser, 2009: 110; Akt. Özaydın ve Özdemir 2014). Günümüzde yönetime katmak, onların yaptıkları işten keyif almalarını sağlamak ve verimliliklerini artırmak liderlik ve yönetim anlayışının gereği haline gelmiştir.

Emek yoğun bir sektör olan konaklama işletmelerine bakıldığında daha iyi kurumsallaşmış işletmelerin yönetimleri iş akışını etkin ve verimli bir biçimde yürüterek uygun ve özendirici bir iş ortamını yaratabilmektedir (Koroğlu ve Aktaş 2014).

1.4.3.2.2. Mesleki Özellikler

Mesleğin özellikleri, işin statüsü, işinin ilgi çekici olması, çalışanın işte yeteneklerini kullanabilmesi, işin yapıldığı fiziksel çevre, diğer bazı örgütsel faktörlerin yanı sıra iş tatminini önemli ölçüde etkileyen faktörlerdendir (Weiss vd. 1967; Cesur 1998: 40). Konaklama sektörü açısından mesleki özellikler ele alındığında sektörde çalışma koşullarının ağır olması, işletmelerin haftanın yedi günü yirmidört saat açık olması ve hizmetin kesintisiz verilmesi iş yoğunluğunu göz önüne sermektedir. Bu bağlamda iş gören açısından işin niteliği ve anlamı büyük önem taşır. Bireyin çalışırken sahip olduğu serbestlik, yaptığı işin ilgi çekiciliği, işin tekrar eden sıkıcı bir yapıda olmaması ve iş görene sağladığı statü gibi faktörler çalışanın iş tatminini pozitif yönde etkileyecektir (Özkalp ve Kırel 1996: 13).

1.4.3.2.3. Ücret

İş görenlerin motive edilmesinde örgütlerin kullandığı önemli unsurlardan biriside ücret faktörüdür. Ücret kısaca iş görenlerin zihinsel ve bedensel olarak ortaya koydukları emeğin karşılığında onlara ödenen bedel olarak tanımlanabilir (Akalp 2003: 5). Wanous ve Lawler'a göre (1972) algılanan ücretle, kişinin kendisine ödenmesi gerektiğine inandığı ücret arasındaki farka bakılması ücretin iş tatmini üzerine etkisini açıklarken son derece önemlidir. İş görenler aldıkları ücreti yöneticilerin kendileri hakkında ne düşündüklerinin

bir sembolü şeklinde görürler. Bu nedenle benzer işlerde çalışan iş görenler arasında ücret adaletinin sağlanması iş tatmini için önemli bir konudur.

Konaklama işletmeleri açısından ücretlendirme unsuru ele alındığında genel olarak işletme yöneticilerinin kontrol edebileceği iç çevre ve dış çevreye bağlı çeşitli faktörlerin dikkate alındığı görülmektedir. Kısaca iç çevre faktörleri, performansa dayalı ücretlendirme dış çevre faktörleri ise; iş gören maliyetleri, yasalar, sendikalar, sosyal güvenlik, teknolojik gelişmeler, rakipler ve pazar koşulları, ekonomik ve sosyal koşullar olarak özetlenebilir (Yenipinar 2005: 153; İzgi ve Olcay 2008). Konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirilen çalışmalarda iş görenlerin birçoğunun ellerine geçen ücretten memnun olmadıkları konusu dikkat çekmektedir. Konaklama işletmelerinin ücret sorunu ve buna bağlı olarak iş tatminsizliğini aşamamış olmaları yalnızca işletme politikalarıyla ilgili değil ülkenin sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyiyle de ilişkilidir (İnce 2003; Uçkun vd. 2004).

1.4.3.2.4. İş Güvencesi

İş görenin işini kaybetme korkusu olmadan uzun yıllar çalıştığı organizasyonda kalabileceğini bilmesi geleceğe yönelik belirsizlik ve korkulardan arınmış olmasına, işi hakkında olumlu duygular içinde olmasına ve dolayısıyla iş tatmininin artmasına yol açar. Bunun yanında aynı iş yerinde birlikte çalışan insanlar birbirlerine güveniyorlarsa, o işi yürütmenin maliyeti daha az olacaktır (Börü 2001: 189; Akt. Özaydın ve Özdemir 2014). İş güvencesinin en düşük olduğu kesim ikincil işgücünü oluşturan yarı zamanlı çalışanlar, geçici çalışanlar ve mevsimlik işçiler gibi sürekli iş sözleşmesine sahip olmayanlardır (Jacobson ve Hartley 1991: 7).

Konaklama işletmelerinde çalışanlar ele alındığında sektörün birçok turizm destinasyonunda mevsimsel olması, taşeron işçi çalıştırma, iş görenlerin işten ayrılma oranlarının bir faaliyet yılı içerisinde %26 ile % 300 arası gibi yüksek düzeylerde değişebilmesi (Chalkiti ve Sigala 2010) vb. nedenlerle iş güvencesinin oldukça düşük olduğu görülmektedir. Çoğu çalışan için, günde ortalama 13-14 saat çalışılan, çalışmanın sadece 5 ay devam ettiği ve asgari ücrete yakın ücret alınan bir işte iş güvenliğinden ve iş tatmininden bahsetmek çok kabul edilebilir değildir (İzgi ve Olcay 2008; Akpolat 2014).

1.4.3.2.5. Terfi

İnsanlar daima iyiyi arar ve kendini geliştirme ihtiyacının bir sonucu olarak işlerinde başarılı olmak ister. Belli bir süre sonunda da sergiledikleri performans karşılığında bir üst göreve terfi etmek isterler. Terfi, elde edilen ücreti arttırdığı gibi kişinin sosyal statüsünü ve toplumdaki konumunu da olumlu yönde etkileyebilmektedir (Karadal 1999: 83). Her düzeydeki çalışanın başarılı olması halinde yükselme imkânı bulması yaptığı işteki tatminini artıracaktır (Özaydın ve Özdemir 2014).

Konaklama işletmeciliği literatürüne bakıldığında Akıncı'nın (2002) Antalya'daki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanlarının iş tatminlerini ölçmek üzere gerçekleştirdiği çalışmada, iş görenlerin orta düzeyde kendini geliştirme yönlü iş tatminine sahip oldukları belirlenmiştir. Tarlan ve Tütüncü (2001) Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İşdoyumunu Analizi isimli çalışmalarında iş tatminine etki eden faktörlerden birinde terfi olanakları olduğu saptanmıştır. Genel olarak konaklama işletmelerinde eğitim ve gelişim fırsatları daha azdır ve yöneticilik kadrolarında terfi sıklıkla plansız ve düzensizdir (Deery 1999; Baum 1995b). Literatürde ele alınan ve iş tatmini üzerinde etkili olan diğer önemli örgütsel faktörler; liderlik, fiziksel koşullar, arkadaşlık ortamı, takdir edilme, işin kendisi vb. faktörler şeklinde sıralanabilir (Bozkurt ve Bozkurt 2008; Özaydın ve Özdemir 2014).

İş tatmini iş görenin tutumunu ifade etmesi nedeniyle doğrudan gözlenmesi zor bir kavramdır. Bu nedenle literatürde iş tatminini en verimli şekilde ölçebilmek için geliştirilmiş birbirinden farklı ölçüm teknikleri mevcuttur. Çalışmanın bundan sonraki aşamasında iş tatminini ölçmek için geliştirilen bu ölçüm teknikleri üzerinde durulacaktır.

1.4.4. İş Tatmini Ölçülmesi

İş tatmini, çalışanların vereceği bilgilere dayandığı için ölçümü oldukça zor bir kavramdır. Sosyal ve psikolojik alanlarda gerçekleştirilen çalışmalarda iş göreni etkileyen değişik etkenlere yer verilmesi ve bu çalışmalarda en azından katılımcıların demografik özelliklerinin göz önüne alınması, iş tatmininin ölçülmesini kolaylaştırmaktadır (Dil 2005: 97; Oksay 2005: 65). Çalışanın işi ve iş yerindeki ilişkiler sistemine karşı tutumunun önemini ilk incelendiği çalışmalardan olan Hawthorne araştırmaları esnasında oluşturulan örnek gruplardaki iş görenler, kendileri ile ilgilenildiği için, araştırmanın yapıldığı süre boyunca iş tatminleri artmıştır. İş görenler bunun nedenini işletmenin kendileri ile

ilgilenmesi şeklinde ifade etmiştir (Çelik 2006: 83). Bununla beraber genel kabul görmüş bir iş tatmini ölçümü yönteminin seçilmesi ve kullanılması konusunda literatürde bir fikir birliği yoktur. Konuyla ilgili araştırmalar ele alındığında, araştırmak ve bilgi toplamak ve elde edilen bilgileri analiz etmek için çok sayıda farklı yöntemin kullanılması yoluyla yine farklı sonuçların ortaya çıktığı saptanmıştır (Roberts ve Savage 1993: 82). İş tatminine benzer tutumların ölçülmesinde bugüne kadar izlenen en yaygın yaklaşım, bir ölçeğin hazırlanarak uygulanmasıdır (Tezbaşaran 1997:4). Bu ölçek yaygın kullanılan standart ölçeklerden biri olabileceği gibi araştırmacıların kendilerinin geliştirdiği ölçeklerde kullanılabilir (Köroğlu 2011: 266). Bu bağlamda yaygın kullanılan iş tatmini ölçekleri aşağıdaki gibi sıralanabilir.

- Brayfield ve Rothe İş Tatmini Ölçeği
- Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ)
- İş Tanımı Endeksi,
- İş Tanımlama Ölçeği
- Fakülte Memnuniyet / Memnuniyetsizlik Ölçeği (Wood)
- Kritik Olay Yaklaşımı
- Spector'un İş Tatmini Ölçeği (JSS)
- Warr, Cook ve Wall'un İş Tatmin Ölçeği
- Hackman ve Oldham'ın İş Tanımlama Ölçeği (JDS)
- İş Tatmininin Mülakat Yoluyla Ölçülmesi

1.4.4.1. Brayfield ve Rothe İş Tatmini Ölçeği

Bu ölçek Brayfield ve Rothe (1951) tarafından Minnesota doyum ölçeğinden yola çıkılarak geliştirilmiş ve çalışanların genel iş tatminlerini ölçmeyi amaçlayan bir ölçektir. Orijinal ölçekte dokuz olumsuz ve dokuz olumlu olmak üzere toplam onsekiz ifade yer almaktadır. Bu ölçeği Yoon ve Thye (2002: 106) özüne bağlı olarak kısaltmış ve beş ifadeli bir ölçek elde etmiştir. Yoon ve Thye'ın (2002: 106) kısalttığı bu ölçeği orijinaline bağlı olarak Kuşluyan ve Kuşluyan (2005: 203) aşağıdaki şekilde Türkçeye çevirmişlerdir.

- ✓ Genel olarak işimden memnunum.
- ✓ Genel olarak işimi seviyorum.
- ✓ Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.

- ✓ İşimden zevk alıyorum.
- ✓ İşime karşı ilgimi kaybediyorum.

Ölçekte yer alan ifadeler, 5'li Likert tarzına göre 1-Kesinlikle Katılmıyorum'dan 5-Kesinlikle Katılıyorum'a doğru katılımcılar tarafından cevaplandırılmaktadır. Bu ifadeleri cevaplayan iş görenin her bir ifadeye verdiği puanının toplanmasıyla iş tatmininin genel bir endeksi elde edilmektedir. Ölçeğin uygulanması sonucunda elde edilen verilerle araştırmaya katılan katılımcının bulunduğu işletmedeki iş tatminine ya da tatminsizliğine yönelik fikirler elde edilebilmektedir. Cevaplar sonucunda elde edilen puanların yüksek olması iş tatminine, düşük olması ise iş tatminsizliğine işaret etmektedir (Panda 2001: 77). Literatürde bu ölçekte yer alan ifadeler genel olarak tek bir faktör altında toplanmaktadır (Karakuş ve Yardım 2014; Yürür ve Keser 2010). Bu ölçeği cevaplayan işgörenlerin bireysel özellikleri ile ilgili çok az bilgi mevcut olması (Roberts ve Savage 1973: 86) iş görenlerin ölçekte yer alan ifadelere daha rahat cevap verebileceğini düşündürmektedir. Porter ve Minnesota iş tatmini ölçeği yaklaşımları Brayfield ve Rothe' nin (1951) çalışmasında da kısmen bulunmaktadır. Minnesota iş doyumunu yaklaşımındaki başlıca değişkenler, Brayfield ve Rothe' nin çalışmasında benzer şekilde kısmen ele alınmıştır. Bununla birlikte ele alınan değişkenler Porter'ın mevcut düzen ile algılanan düzen karşılaştırması şeklinde değerlendirilmektedir (Tütüncü ve Çiçek 2000:126). Ölçeğin bu özellikleri nedeniyle örgütsel davranış ve yönetim bilimleri ve turizm ile alakalı literatürde yaygın olarak kullanıldığı görülmektedir (Kuşluyan ve Kuşluyan 2005; Karakuş ve Yardım 2014; Yürür ve Keser 2010). Bu nedenlerle bu tez çalışmasında yukarıda açıklanan bu ölçeğin kullanılması uygun görülmüştür.

1.4.4.2. Minnesota İş Tatmini Ölçeği (MSQ)

Weiss, Davis, England ve Lofquist tarafından (1967) yılında Minnesota Endüstri İlişkileri Merkezi'nde geliştirilmiş olan ve iş tatmininin ölçülmesinde en yaygın kullanılan ölçeklerden birisidir. Ölçek bir ile beş arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Ayrıca ölçek, yüz ifadeli uzun ve yirmi ifadeli kısa olmak üzere iki ayrı form halinde kullanılmaktadır. Uzun formda yer alan her bir boyutun beş ögesi bulunmaktadır (Weiss vd. 1967: 1-2). Yirmi ifadeden oluşan kısa formda her bir ifade, iş tatmininin bir boyutunu temsil etmektedir. Kısa formdaki oniki ifade içsel faktörleri, diğer sekiz ifade de dışsal faktörleri ölçmektedir (Vural Özkan 2011: 215). Ölçekte olumsuz tutum ifadesi

bulunmamaktadır. Bu ölçek yirmi farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlamaktadır. Bunlar; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardım (Toker 2007: 96; Akt. Özpehlivan 2015: 65).

Ölçekten sağlanacak en yüksek puan yüz ve en düşük puan ise yirmidir. Yüksek puanlar çalışanın iş tatmin derecesi ile doğru orantılıdır (Dağdeviren 2007: 36). Ölçekte derecelendirme yöntemlerinin kullanılmasının avantajları arasında, çok sayıda çalışana uygulanarak pek çok organizasyonda ortalama verilerin elde edilmesi sayılabilir. Tüm bireysel bildirim ölçümlerinde olduğu gibi elde edilen sonuçların kesinliği, cevaplayıcıların hislerini net ifade edebilmelerine ve dürüst olmalarına bağlı olmaktadır (Çelik 2006: 87)

Diğer birçok tatmin ölçeklerine göre, daha ayrıntılı ve özel kesitleri olan Minnesota tatmin ölçeği, otel işletmeleri, seyahat acenteleri, bilgisayar işletmeleri ve benzer birçok sektör çalışanlarının iş tatmin ölçümleri için yaygın olarak kullanılmaktadır (Kaya 2007: 359). Bu ölçek genel olarak çalışanların işlerinin genel yapısı ve algı doğuran özellikleriyle tatmin sağlayan yönlerini analiz ederek, çalışanların işlerinden sağladığı tatmin ya da tatminsizliği ölçmede kullanılmaktadır (Zorlu Yücel 2006: 108).

1.4.4.3. İş Tanımı Endeksi

Smith, Kendal ve Hulin (1969) tarafından geliştirilen iş tanımlı endeksi ölçeği (Job Descriptive Index 1969) yetmiş iki ifadeden ve beş ana gruptan oluşmaktadır. Bu ölçek 1997 yılında Canan Ergin tarafından “İş Betimlemesi Ölçeği” adıyla Türkçeye çevrilmiştir (Toker 2006: 190; Akt. Demirdağ 2015). Ölçekte üç seçenekli sorular kullanılmakta, bu seçenekler; E (Evet), H (Hayır) ve ? (Kararsız) olarak belirtilmektedir (Çelik, 2006: 84-85; Akt. Karagüzel 2014). Yönetim bilimleri, örgütsel davranış alanlarında özellikle konaklama işletmeleri çalışanları, bilgisayar işletmeleri çalışanları, öğretim elemanları vb. grupların iş tatminlerinin ölçülmesinde yaygın olarak kullanılmaktadır. İş tanımlı endeksi iş tatminini aşağıdaki beş boyutu kullanarak ölçmektedir.

- İşin kendisi
- Ücret
- Yönetici
- Terfi imkânları

-İş arkadaşları (Dağdeviren 2007: 35).

Ölçek bu boyutlardaki toplam yetmiş iki ifade ile iş tatminini ölçer. Bu beş boyuta ilişkin iş görenlerin verdiği cevaplar kategorilere göre hesaplanarak, katılımcının işin o boyutundan ne derecede tatmin sağladığı tespit edilmeye çalışılmaktadır (Pelit, 2008: 115).

Yazarlar 1985 yılında İş Tanımı Endeksi ölçeğini geliştirilerek Genel İş (Job in General) isimli genel iş tatmini ölçeğini hazırlamışlardır. Ölçeğin yapısı İş Tanımı Endeksi ölçeğini ile benzer formattadır. Yeni oluşturulan bu ölçek toplamda onsekiz maddeden oluşmaktadır. Her maddede işin bir boyutu yerine işin geneli ile ilgili olan bir sıfat ya da genel bir tümceden oluşmaktadır. Genel puan tüm maddelerin toplanması yoluyla hesaplanmaktadır (Spector 1997: 18; Özpehlivan 2015).

1.4.4.4. Fakülte İş Tatmini / Tatminsizlik Ölçeği (Wood)

Wood (1973) iş görenlerin memnuniyet düzeyini değerlendirmek için bir ölçek geliştirmiştir. Ölçek, özellikle eğitim sektöründe çalışan bireylerin iş tatminlerini ve alt boyutlarını ölçmek amacıyla geliştirilmiş 76 ifadeden oluşmaktadır. İfadeler bir ile beş değerleri arasında değişen ve bir değerinin “Tam tatminsizlik”, beş değerinin ise “Tam tatmin” anlamına geldiği beşli likert türü bir ölçek yapısı kullanılarak hazırlanmıştır. Ölçek; başarı, ilke ve yönetim, terfi, tanınma, sorumluluk, işin kendisi, yönetici, ücret, iş arkadaşları ile ilişkiler ve iş koşulları alt boyutlarından oluşmaktadır (Cano ve Miller 1992: 41).

1.4.4.5. Kritik Olay Yaklaşımı (Motivator-Hygiene Theory)

Frederick Herzberg tarafından geliştirilip uygulanmıştır. Bu yöntemin özü iş görenlerin işlerini yaparken kendilerini en iyi ve en kötü hissettikleri durumları bildirmeleridir. Bu durumlar elde edilen verilerle içerik olarak analiz edilmektedir. İşin hangi yönlerinin iş görende tatmin, hangi yönlerinin ise tatminsizlik açısından önemli olduğu bu yöntemle bulunur ve iş tatmini ya da iş tatminsizliğine ilişkin önemli faktörler tespit edilir (Erdoğan 1996: 260). Herzberg bu iki grubu iki faktör olarak nitelemiş ve birinci grupta yer alan faktörleri motive ediciler, ikinci grupta yer alan faktörleri ise hijyen (koruyucu) faktörleri olarak nitelemiştir. Bu yöntemle iş görenlerin verdikleri yanıtlar incelenerek altında yatan noktalar ortaya çıkarılmaktadır.

Bu yaklaşımı işletmede uygulamak için, Herzberg iki aşamalı bir süreç geliştirmiştir. Öncelikle yönetici tatminsizlik oluşturan koşulları ortadan kaldırmalıdır. Yani yeterli iş güvenliği, adil ücret, uygun çalışma koşulları gerçekleştirilmelidir. Herzberg'e göre tatminsizlik durumu ortadan kalktıktan sonra motivasyonu hala hijyen faktörlerle sağlamaya çalışmak, zaman kaybıdır. Bu noktada motivasyon faktörleri devreye girmelidir. Başarı, sorumluluk, terfi ve gelişme fırsatlarını açarak yönetici, çalışanlarının tatmin ve motive olmasını sağlayabilir (www.emretilev.com). Bu yaklaşımının faydalarından birisi de, cevaplayanların kendilerini daha rahat hissetmeleri, düşündüklerini tam olarak söyleyebilmeleridir. Minnesota ölçeğinde olduğu gibi yönlendirme yoktur, cevaplayan kişiler anketin kategorileri veya yapısı ile sınırlı değildir (Keleş 2006: 87).

1.4.4.6. Spector'un İş Tatmini Ölçeği (JSS)

Spector (1985) tarafından geliştirilen "İş Tatmini Ölçeği (JSS)" toplam otuzaltı maddeden oluşmaktadır. Bu iş tatmini ölçeğinde bahsedilen otuzaltı madde, dokuz alt boyut altında değerlendirilmektedir. Bu alt boyutlar; terfi, ücret, yan ödemeler, yönetim, eşit düzey çalışanlar, performans ödülleri, çalışma şartları, işin doğası ve iletişim başlıklarından oluşmaktadır. Ölçek, (1) Kesinlikle Katılmıyorum, (6) Kesinlikle Katılıyorum arasında değişen 6'lı Likert derecelemesi şeklinde derecelendirilmektedir. Ölçek Türkçe'ye Sun (2002) tarafından çevrilmiştir. Sun'ın (2002) uygulamış olduğu faktör analizi sonucunda elde etmiş olduğu boyutların hem içerik hem de sayıca daha önce literatürde yapılan benzeri çalışmalarla elde edilen sonuçlara çok benzer olması, anketin yapı geçerliği (construct validity) açısından önemli bir gösterge oluşturmaktadır (Üngüren vd. 2009: 44). Bu iş tatmini ölçeği ile diğer iş tatmini ölçekleri kıyaslandığında aralarında bazı korelasyonlar görülebilmektedir. Örneğin Spector iş tatmini ölçeği ile iş tanımı endeksi arasındaki korelasyonlar (eşit düzey çalışanlar için) .61 ile (yönetim için) .80 arasında değişen oranlarla benzer değerlerde çıkmıştır (Gülner 2007: 88; Özpehlivan 2015: 64).

1.4.4.7. Warr, Cook ve Wall'un İş Tatmin Ölçeği

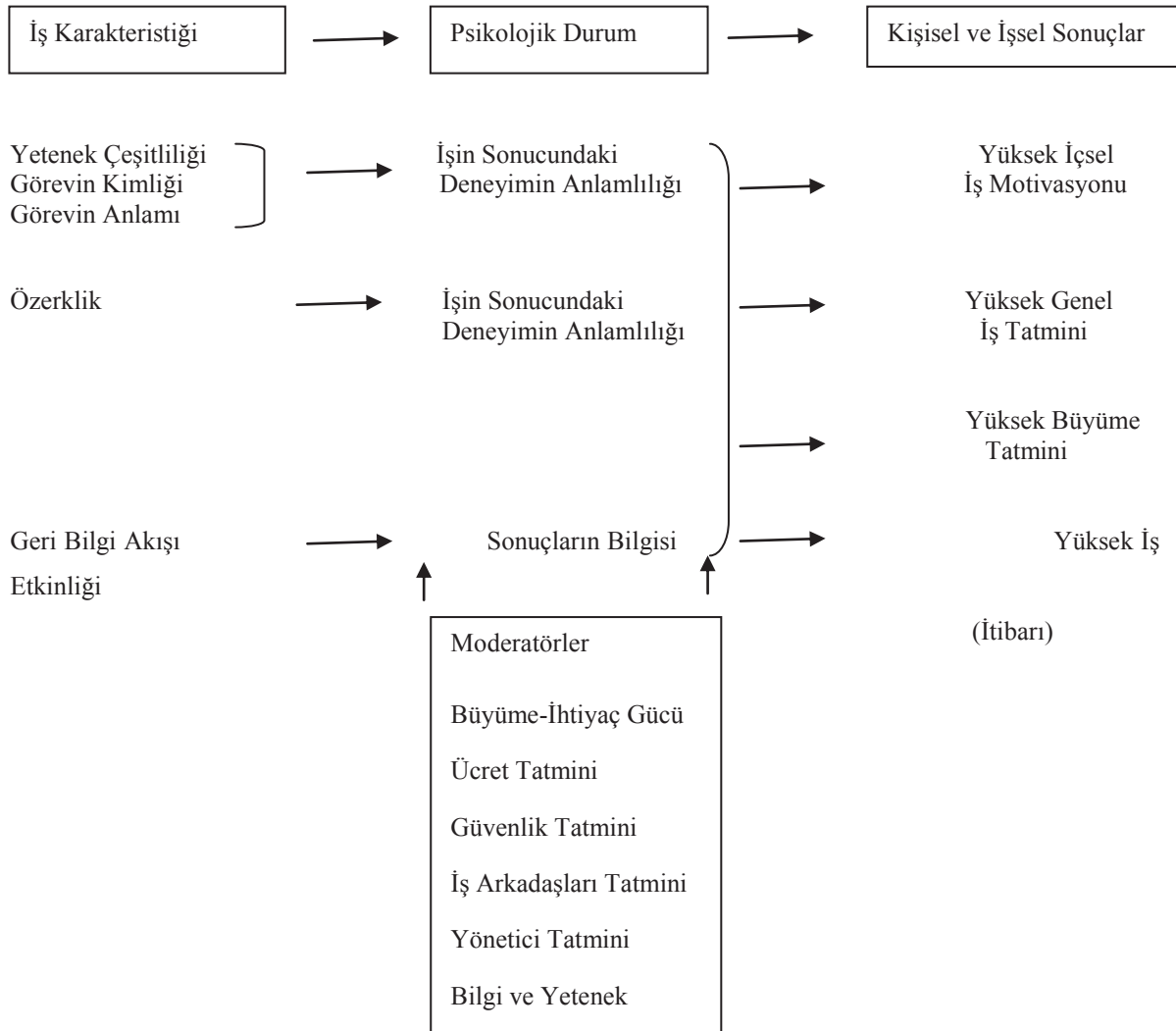
Warr, Cook ve Wall (1979: 129) iş tatmini ölçümünde, içsel ve dışsal motive edicilere ait iki alt ölçekle motivasyonu ölçerek iş tatmininin 15 niteliği ile çalışanların tatmin ya da tatminsizliğini sorgulamaktadır. Bu ölçek İngiltere'de üretim endüstrisinde 200 çalışan ve 390 erkek mavi yakalıya uygulanmış, alfa katsayısı sırasıyla 0.85 ve 0.88

bulunmuştur. Ölçeğin genel niteliği iş tatmininin ölçümü olmasına rağmen ölçeği oluşturan alt ölçekler iş tatmininden daha çok motivasyonun ölçümüne yönelik olarak tasarlanmıştır. Bunun nedeni yüksek düzeyde motive olmuş iş görenlerin işlerinden tatmin olabilecekleri varsayımdır. İş tatmini kavramı bu ölçekte ölçülürken; terfi imkânı, kendi iş metodunu uygulayabilme serbestliği, iyi iş için tanınma, sorumluluk derecesi, yetenekleri kullanabilme şansı, önerilere verilen önem ve toplam farklılık gibi alt boyutlar 7’li Likert Tipi Ölçek kullanılarak hazırlanmıştır (Parker vd. 1997: 295; Özpehlivan 2015: 64).

1.4.4.8. Hackman ve Oldham’ın İş Tanımlama Ölçeği (Job Diagnostic Survey (JDS))

Hackman ve Oldham’ın (1975) çalışanların iş karakteristiklerinin etkilerini inceleyebilmek için geliştirdiği bu ölçek, çalışanın işi ile ilgili genel bir değerlendirme yapabilmesini amaçlamaktadır (Fields, 2002: 70; Kaplan 2011). JDS ölçeği 83 madde ve 9 boyuttan oluşmaktadır. Bu dokuz boyut; ücret, terfi, amirler, iş arkadaşları, işin içeriği ve tanımı, ek imkânlar, ödül, işleyiş prosedürleri ve iletişimidir. Ölçek, insan temelli hizmet işletmelerinde kullanılmasına rağmen, tüm işletmeler için uygun görülmektedir (Hackman ve Oldham,1975: 48; Özpehlivan 2015: 64). Literatürde yer alan araştırmalarda bu ölçeğin geçerlilik-güvenilirlik testlerinde yüksek sonuçlar elde edilmiştir (Yüksel, 2002; Özpehlivan 2015: 64). JDS ölçeği Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilen ‘İş Karakteristiği Modeli’nin (The Job Characteristics Model) direkt ölçümünü sağlayan bir ölçektir. İş Karakteristiği Modeli işin iç çevre motivasyonlarını ifade eder ve modele göre çalışan daha iyi bir performans için ancak kendi kendini motive edebilir. İş Karakteristiği Modeli aşağıdaki şekilde bir araya getirilmiştir.

Şekil 1.11. İş Karakteristiği Modeli



Kaynak: Hackman ve Oldham 1980: 90

Model iş etkinliğinin tanımını sağlamaz ancak bu modele göre işin sonucunda elde edilen deneyimin anlamlılığı işin, yetenek çeşitliliğini, işin kimliğini ve işin anlamını içermelidir (Bonzier, Ficher ve Rust 2001).

1.4.4.9. Mülakat Yoluyla İş Tatmininin Ölçülmesi

Mülakat belirli bir amaca yönelik olarak, birden fazla kişi arasında gerçekleştirilen görüşmedir (Altun ve Kovancı 2004). İş tatmininin ölçümünde geliştirilmiş bir ölçeğe bağlanmadan yapılan mülakatlarla ölçme yoluna da gidilebilmektedir. Mülakat yoluyla iş tatmininin ölçümü iş görenlerin tutumunun derinlemesine analizine olanak verir. Mülakatın

amacı olan konulara girilmeden önce yapılacak samimi kısa bir sohbet iki tarafın da çekinmeden daha verimli bir iletişim yoluna girmesini sağlayacaktır. Mülakat sırasında ek sorular sorulabilmektedir. Araştırmacının mülakat yapılan kişiyi etkilememesi ve yönlendirmemesi gerekir (Erdoğan 1994: 262). Mülakat, belirli bir sonucu gerçekleştirmek veya taraflardan birisinin istenen davranışı sergilemesini sağlamak için yapılan konuşma olarak da düşünülebilir. Bu özelliği nedeniyle mülakatı;

- Personel seçimi aşaması olmasının dışında,
- Terfi uygulamalarında,
- Başarı ve iş tatmini değerlendirme çalışmalarının içinde,
- Sorun çözmede,
- İşten ayrılanların psikolojik ayrılma etkenlerini tespit etmede kullanmak mümkün olacaktır (Altun ve Kovancı 2004: 56).

İş tatminin anket yolu ile ölçüldüğü durumlarda, anket doğru olarak uygulanır, işletme yönetimi araştırmayı destekler ve araştırma gerek yönetim gerekse çalışanın ihtiyaçlarını hedef alarak yapılırsa ve anket sonuçları işletme tarafından doğru uygulanabilirse anket yönteminin özel yararları ortaya çıkacaktır (Çelik 2006: 89-90).

1.4.5. Konaklama İşletmelerinde İş Tatmini

Konaklama işletmeleri gibi hizmet işletmelerinde müşterilerin konaklama işletmesinden tatmin olması işgörenlerinin iş tatminine bağlıdır (Bozkurt 2010). Emek yoğun bir sektör olan konaklama sektöründeki yüksek insan ilişkisi ve değerler, işletmelerde diğer sektörlerle göre daha fazla iş tatmini ve örgütsel bağlılığı gerekli kılar (Toker 2007).

Tatmin olmayan iş görenler, iş arkadaşlarını, işletmeyi ve müşterileri de olumsuz etkilemektedir. Bu bağlamda konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin ölçülmesi amacıyla literatürde var olan araştırmaların değindiği önemli unsurlara ve sonuçlara yer verme çalışmanın anlaşılabilirliği açısından gerekli görülmüştür. Bu doğrultuda literatürde yer alan çalışmalardan Özer, Ergün ve Okatan'ın (2015) İstanbul'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları üzerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, personel güçlendirmenin iş tatmini üzerinde olumlu bir etkisi olduğu sonucuna varılmıştır. Buna bağlı olarak araştırmanın katılımcılarının iş tatmin düzeyleri yüksek olduğu belirlenmiştir. Ayrıca konaklama sektöründe çalışan iş görenlerin

daha verimli çalışabilmeleri hususuna yönelik uygun koşulların hazırlanması ve insan kaynakları yönetim politikalarının bu paralelde belirlenmesinin önemine çalışmada değinilmiştir. Rızaoğlu ve Ayyıldız (2008), konaklama işletmelerinde örgüt kültürü ve iş tatminine yönelik bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Bu çalışma ile amaçlanan konaklama işletmelerinin sahip oldukları örgüt kültürü boyutlarının iş tatmini üzerine etkisini ortaya koymaktır. Bu bağlamda çalışmada Didim de iki adet beş yıldızlı otelde çalışan yüzyirmiiki iş görene anket dağıtılmıştır. Katılımcıların iş tatminini etkileyen en önemli unsurlar olarak kültürel güç, hizmet kalitesi ile müşteri değeri bulunmuştur.

Öztürk ve Alkış (2011) ise Türkiye’de turizm sektöründe faaliyet gösteren ilk on turistik bölge içersinde yer alan Ankara, İstanbul, İzmir, Muğla ve Nevşehir’den rasgele seçtikleri dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, konaklama işletmelerinde işgörenin kariyer yapma imkanı olduğu için genellikle yeni işe başladığı zaman en alt basamaktan başlamayı kabul etmekte olduğuna ve gelecekte bulunduğu bölümün üst basamaklarına geleceği düşüncesi ile işinden tatmin olabildiğine değinmiştir. Ayrıca bu çalışmada iş görenlerin başarısını takdir etme, sorumluluk verme, işte ilerleme ve gelişme imkanlarına destek olma, iş güvencesi verme ve sosyal yaşantıları için gerekli olan asgari şartları sağlamanın konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş tatminini arttıracığına vurgu yapılmıştır.

Burke, Koyuncu ve Fiksenbaum (2008) Türkiye’de konaklama sektöründe denetim ve yönetim pozisyonlarında yeralan kadın ve erkek iş görenler üzerine gerçekleştirdikleri çalışmada iş görenlerin düşük iş tatmini sonucunda sektörü bırakma eğiliminde olduklarına değinmişlerdir. İş görenlerin kariyerlerinde başarılı bir gelişim gösterebilmeleri aldıkları ücrete, organizasyonda buldukları konuma ve işte ilerleme imkanlarına bağlı olarak işten edindikleri tecrübe ile iş tatminlerine yansımaktadır. Akıncı (2002) Beş yıldızlı konaklama işletmelerinde işgörenlerin iş tatminini etkileyen faktörleri belirlemeye yönelik çalışmasında yöneticilerin işgörenlerin iş tatminini sağlamak ve yükseltmek için sahip oldukları önyargılardan kurtulması gerektiğine değinmiştir. Araştırmacı, işgörenlerin sadece ekonomik bir varlık olmadığına, aynı zamanda işin bir sosyal yönünün olduğuna ve örgütlerde ekonomik beklentilerin yanında farklı beklenti ve ihtiyaçların giderilmesi amacıyla da işgörenlerin çalışabileceklerinin göz önünde bulundurulması gerektiğine değinmiştir. Örucü ve Esenkale (2005) iş tatminini etkileyen faktörlerin neler olduğunu kıyı ve şehir konaklama işletmeleri çalışanları açısından incelemiş, ailevi ilişkiler ve mesleki

bağlılık faktörlerinin her iki konaklama işletmesi türünde de etkili olduğunu saptamıştır. İki konaklama işletmesi türü kıyaslandığında şehir konaklama işletmesinde ödüllendirme faktörünün etkili olduğu, fiziki koşullar ve mesleki eğitim faktörlerinin ise kıyı konaklama işletmesinde etkili olduğu sonucuna varmıştır. Akova, Tanrıverdi ve Kahraman (2015) otel işletmelerinde işgören devir hızına neden olan risk faktörlerinin belirlenmesine yönelik çalışmalarında, işgören devrinin nedenlerine ilişkin işgörenlerin büyük bir kısmının iş tatminini, örgütsel bağlılığı ve örgütsel adalet değişkenlerini gerekçe gösterdiği vurgulanmıştır.

1.5. İşten Ayrılma Niyeti

Çalışmanın bu bölümünde işten ayrılma niyeti kavramına, işten ayrılma niyetini etkileyen unsurlara, işten ayrılma niyetini açıklayan kuramlara, işten ayrılma niyetinin sonuçlarına ve konaklama sektöründe işten ayrılma niyeti üzerine yazında yer alan çalışmalara yer verilecektir.

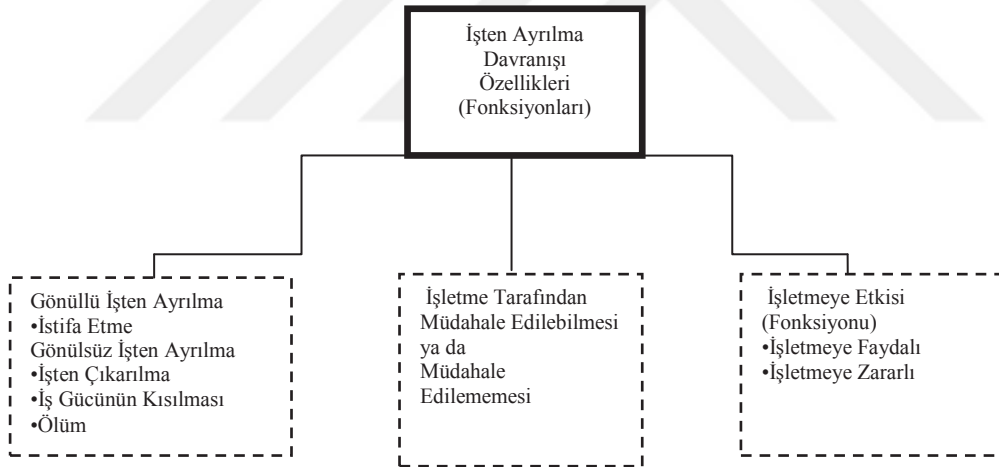
1.5.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramının Tanımı

İşten ayrılma, bir çalışanın isteyerek veya istemeyerek çalıştığı işten ayrılmasını ifade eder (Smith ve Brough 2003) ve işgörenin işten ayrılma planının son safhasıdır. Bu aşamadan sonra işten ayrılma davranışı gerçekleşmektedir (Bothma ve Roodt 2012). Bu nedenle, araştırmacılar işten ayrılma niyetini gerçek personel devrinin öncülü olarak kabul ederler (Hong ve Kaur 2008: 1). 1980'lerin başlarından beri davranış bilimleri, yönetim, sosyoloji, ve endüstri ilişkileri alanlarında pek çok teorik ve ampirik araştırma işgörenlerin işlerinden neden ayrıldıkları konusuna eğilmektedir (Peters, Bhagat ve O'connor 1981; Rusbult vd. 1988; Hom ve Griffeth 1991; Schaufeli ve Bakker 2004). İş ve işçi bulma kurumu, işgören devrinin şu şekilde tanımlamıştır: “işgören devri, işten ayrılma, terk, işten çıkarılma ve işe alınma neticesinde çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklerdir” (Eronat 2004: 22). İşten ayrılma işgören devrinin önemli bir kısmını meydana getirmektedir (Bingöl 1997: 161). Bu konunun üzerinde önemle durulma nedeni işten ayrılmaların örgüt açısından ciddi sonuçlar doğurmasıdır (Hwang ve Kou 2006). Morrell vd. (2001) çalışmalarında işten ayrılma hızını formüle ederek işten ayrılma konusuna açıklık getirmiştir.

$$\text{İşten Ayrılma Hızı} = \frac{\text{Yıl boyunca işten ayrılan kişi sayısı}}{\text{Yıllık ortalama çalışan sayısı}} \times 100$$

Genelde işten ayrılma bir sürecin sonunda ulaşılan durum olarak ele alınmakta ve işten ayrılma süreci ile ilgili farklı yaklaşımlar bu sürecin üç adımda gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. İlk olarak tutumların oluşması (işten ayrılma niyeti), karar verme (işten ayrılma/ işte kalma kararı) ve davranışta bulunmak (işten ayrılma/ işte kalma)(Appollis, 2010). Morrell vd. (2001), işten ayrılmanın üç temel özelliğinin olduğunu çalışmalarında belirtmiştir. Bunlar gönüllü olarak çalışanın işten ayrılması, işveren tarafından müdahale ile iş görenin işten ayrılması ya da ayrılmaması ve işten ayrılma sonucunda işletmenin etkilenme şeklidir. Gönüllü olarak işgörenin işinden ayrılması, çalışanın kendi kararını yansıtmaktadır. Çalışanın gönülsüz olduğu işten ayrılma durumları da işverenin kararı ile gerçekleşmektedir. Aşağıdaki şekilde bu üç temel özellik hakkında genel bir bakış sunulmaktadır.

Şekil 1.12. İşten Ayrılma Davranışının Özellikleri.



Kaynak: Morrell vd. 2001: 1-65; Akt. Yener 2014: 83.

İşten ayrılma niyeti gerçekleşebilecek bir tutumu ifade eder ve bu konuyu ölçmek için araştırmacılar tarafından geliştirilmiş ölçeklerden yararlanılmaktadır. İşten ayrılma niyeti gerçekten iş bırakma eyleminin en önemli habercisidir. Bu nedenle işten ayrılma niyeti ile çalışan devir hızı yüksek düzeyde ilişkilidir (Kuean vd. 2010: 2251).

Son otuz yılda bu konuya gösterilen ilgi, çalışan devrinin ekonomik etkisinden dolayı daha da artmıştır (Avcı ve Küçükusta 2009). Genel bir ifade ile işten ayrılma niyeti kavramı işgörenlerin çalışmakta oldukları işletmeden ve iş koşullarından duymuş oldukları memnuniyetsizlik nedeniyle gönüllü olarak işlerinden ayrılmayı düşünmeleri şeklinde

kavramlaştırılabilir. Aşağıdaki tabloda literatürde kronolojik olarak ele alınan işten ayrılma niyeti kavramının tanımları verilmektedir.

Tablo 1.13. İşten Ayrılma Niyeti Tanımlarının Kronolojik Sıralanışı

Araştırmacı-Yazar	Tanım
Mowday, Porter ve Steers (1982)	Yakın bir gelecekte, iş/işletmeden ayrılma ile ilgili bireysel bir tahmindir.
Rusbult vd., (1988: 601)	İşten ayrılma niyeti, işgörenin çalıştığı işletmeden ayrılmaya bilinçli ve planlı olarak karar vermesi ve bunu sürekli olarak düşünmesi ve istemesidir.
Hom ve Griffeth (1991)	İşgörenin çalıştığı organizasyondan bilinçli, yavaş ve planlanmış bir süreç şekilde kalıcı olarak elini ayağını çekme yönündeki arzusunun göreceli seviyesidir.
Bartlett (1999: 70)	İşgörenin, örgütten ayrılma konusundaki bilinçli ve temkinli bir kararı ve niyetidir.
Gaertner (2000: 479)	Bireyin kendi inisiyatifi ile sosyal bir sistemden çıkma eğilimidir.
Sousa-Poza, Henneberger (2004:1)	İşgörenin belirli bir zaman dilimi içerisinde işten ayrılma ihtimalidir.
Cho vd. (2009:374)	Bireyin isteyerek ve bilinçli olarak belirli bir zaman içerisinde içinde bulunduğu örgütten ayrılmayı arzu etmesidir
Takase (2010)	Bir çalışanın gerçekte işi bırakmasına neden olan, olumsuz psikolojik tepkiler tarafından tetiklenen çekilme davranışlarının içine gönüllü olarak ve mevcut konumunu bırakarak girmesi gibi birçok aşamalı bir süreçtir.
Büte (2011: 192)	Bir iş görenin yakın bir zamanda işinden ayrılma isteğiyle ilgili düşüncesidir.

Tablodan görüleceği üzere işten ayrılma niyeti hakkında yapılan tanımların içerik bakımından benzer oldukları ve iş görenin kendi inisiyatifi ile bilinçli, planlı olarak mevcut işinden ayrılma fikri ve süreci konuları etrafında toplandıkları görülmektedir. İşten ayrılma niyetinin, gerçek işten ayrılmaya yol açtığı birçok araştırmacı tarafından vurgulanmıştır

(Jewell 1998; Mobley 1982; Akt. Özücü ve Özaşarlıoğlu 2013). Bir çalışanın ayrılmaya niyet etmesi ya da işten ayrılma dūřüncesinde olması her zaman işten ayrılma ile sonuçlanmasa da işten ayrılma davranışı konusunda bir sinyal olarak kabul edilebilmektedir (Arı vd. 2010).

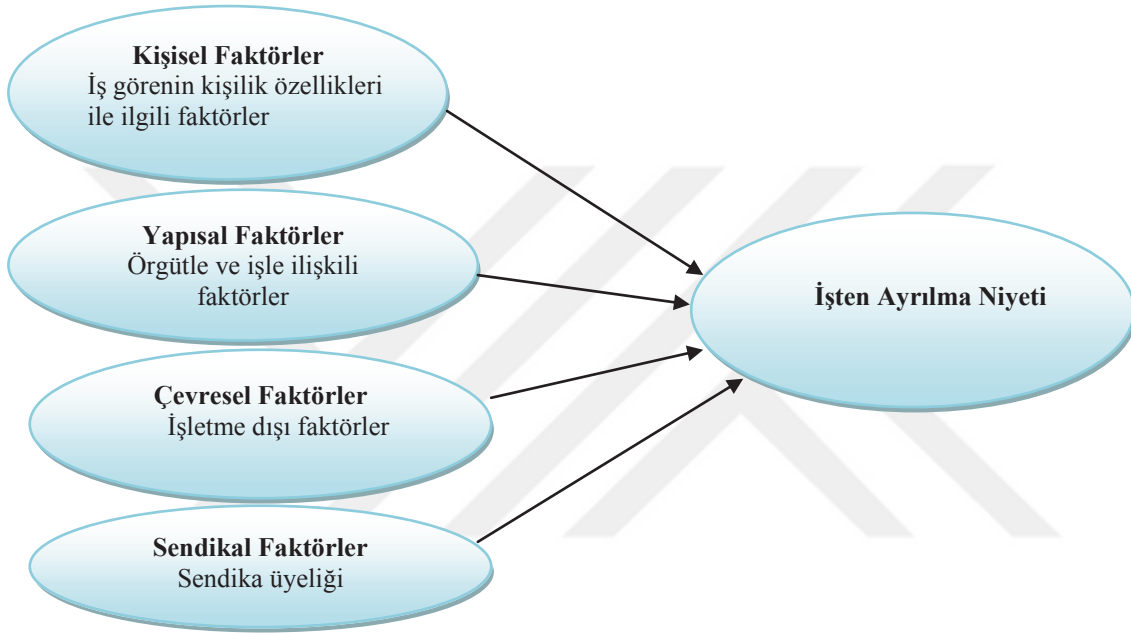
İşten ayrılmanın yol açacağı maliyetlere; iře alımlarda ve eğitimlerde katlanılan maliyetler, yeni çalışanı iře yerleştirme sūrecinde ortaya çıkan verimlilik kaybı, yeni iře alınan personele hız kazandırma sūresinin uzunluğu, yüksek performanslı işgörenlerin kaybı, sosyal ve iletişimsel yapıların kesintiye uğraması gibi maliyetlerinde eklenmesi nedeni ile birçok örgū, kendi isteğiyle işten ayrılan çalışan sayısını azaltmaya uğraşmaktadır (Glissemeyer 2008; Kuean vd. 2010). Örgūterde iř gören devir oranının yüksek olması iyi bir seçme, değerlendirme ve iře yerleştirme sisteminin olmadığı sonucunu ortaya çıkarabileceği gibi, yeterli bir ücretleme ve terfi sisteminin de var olmadığı ya da bu konularda bazı haksızlıkların yapılmış olduğu anlamına da gelebilir. İşteki şartların kötü oluşu, yönetici pozisyonunda olanların genel olarak emrinde çalışanlara karşı tutum ve davranışları vb. etmenlerde işgören devrini etkileyen genel iře yeri koşullarından sayılabilir (Eren 2006).

İşten ayrılma niyeti ile ilgili olarak iře tatmini, algılanan iře güvencesi, stres, kurumsal adaletsizlik, ayrımcılık (nepotizm), örgū iklimi ve örgūte bağlılık etkili unsurlar olarak literatürde yer almaktadır (ekmeceliođlu 2005; Poyraz ve Kama 2008; Būte 2011). Çalışanın işten ayrılma yönünde işletme kaynaklı olmayan bireysel nedenleri de olabilmektedir. Literatürde bazı kişilerde işten ayrılma yönünde kişilik ve karakter özelliği nedeni ile bir eğilim bulunduğu vurgulanmaktadır (Lee ve Mitchell 1994). Kiřinin bireysel özellikleri içerisinde yer alan vicdanlılık, dışadönüklük, duygusal istikrar, sempatiklik ve açıklık işten ayrılma niyeti açısından önemli görülmektedir (Zimmerman 2008). Ancak işgücü devrinin sadece işgörenin bireysel beklenti ve özelliklerine bağlamak uygun bir yaklaşım olmayacaktır. Bu bağlamda işten ayrılma niyetine etki eden unsurları anlamak bu çalışma kapsamında önemli görülmektedir. Çalışmanın bundan sonraki kısmında işten ayrılma niyetini etkileyen değişkenler üzerinde durulacaktır.

1.5.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Çalışanın işinden ayrılmasını veya işte kalma niyetini etkileyen çeşitli faktörler literatürde ele alınmıştır. Iverson ve Deery (1997: 71-73), bu faktörleri dört başlık altında aşağıdaki şekildeki gibi sınıflandırmaktadır.

Şekil 1.13. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler



İşletmede deneyimli ve nitelikli bir işgörenin işinden ayrılması işletme içindeki dengeleri alt üst eder ve çalışmaya devam eden diğer çalışanlar için bu durum moral bozucudur. Literatürde çalışanı herhangi bir işte çalışmaya ya da o işten ayrılmaya iten faktörlerden her birinin iş yaşamında farklı önem derecesi ve belirleyici özellikleri olduğuna vurgu yapılmaktadır (Severt, Xie ve DiPietro 2007; Sabuncuoğlu 2007). İşten ayrılma konusu ele alındığında, bazı çalışanlar için daha çok sosyal faktörler öncelikli iken, bazıları için ekonomik faktörlerle beraber daha farklı boyutta nedenler de dile getirilmektedir (Akın 2007). Bu bağlamda literatürde ele alınan işten ayrılma niyeti üzerinde etkili kişisel faktörler öncelikle ele alınacaktır.

1.5.2.1. Kişisel Faktörler

İşgörenin bireysel özellikleri kapsamında pozitif ya da negatif bireysel duygu düzeyleri onun işten ayrılma veya işte kalma niyetini etkilemektedir. Ekonomik nedenler

ve işletmeye bağlı nedenlerin dışındaki işten ayrılma nedenlerini, işgörenin kişisel nedenleri olarak ele alabiliriz (Steers ve Mowday 1981). Yalnızca ‘bu iş bana uymuyor’ bakış açısıyla işinden ayrılma kararı alan pekçok çalışan bulunmaktadır (Yanık 2014: 124). Bu bağlamda işten ayrılma ya da işte kalma niyetini hemen hemen bütün bireysel faktörler etkileyebilmektedir. Örneğin kişinin yaşının vermiş olduğu olgunlukla aldığı kararlar ile daha genç yaşta almış olduğu kararlar arasında birtakım farklar bulunmaktadır. Ayrıca medeni durum, aile yapısı vb. etkenler de işten ayrılma niyetinde önemli rol oynayabilmektedir (Demir ve Tütüncü 2010: 68).

İşgörenin işteki istek ve hevesini kaybetmeyen bir duygusal yapıya sahip olması yaşı ilerledikçe ve zamanla farklı durumlarla karşılaştıkça onun işte kalma niyetini olumlu yönde etkileyecekken olumsuz duygusal yapıya meyilli olan işgörende zamanın ve koşulların ağırlaşması işten ayrılma niyetinde de artışa neden olacaktır. Mevcut işyerinde çalışma süresinin fazlalığı o iş yerine verilen emek ve elde edilen kazanımların kaybedilecek olması nedeni işten ayrılma niyetini azaltacaktır. Mobley (1982) daha çok işe yeni başlamış çalışanların işten ayrılmakta olduğu sonucuna ulaşmıştır. Cotton ve Tuttle’ın (1986) büyük ölçekli meta-analizini geliştiren Griffeth, Hom ve Gaertner (2000: 465) çalışanın işten ayrılma niyetine etki eden bireysel faktörleri aşağıdaki şekilde sıralamıştır:

- Yaş
- Cinsiyet
- Eğitim
- Irk
- Bireysel Kabiliyet
- Bilişsel Yetenek
- Zekâ
- Çalışanlarla ilişki
- Davranışsal Niyet
- Geçmiş Yaşam
- Örgütte çalışma süresi
- Medeni Durum
- Bağımlı Olunan Kimseler
- Beklentilerin Karşılanması.

Tüm bu kişisel faktörlerin çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini inceleyen birçok çalışma vardır (Cotton ve Tuttle 1986; Lane vd. 1998; Griffeth, Hom ve Gaertner 2000; Demir ve Tütüncü 2010). Bu faktörlerin işten ayrılma üzerindeki etkisi incelenen alan ve konuya göre değişebilmektedir.

1.5.2.2. Yapısal Faktörler

Bu faktörler örgüt içi, işletme ve işgören ilişkisi ile ilgili işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerdir (Şimşek vd. 2005: 320). İşletmede mal ve/veya hizmetin üretimi ve iş akışının yönetimi süreçlerinde oluşan nedenler bu faktörleri oluşturur. İşletme içerisindeki mevcut güven ve adalet ortamı, çalışana iş arkadaşları ve yöneticisi tarafından verilen desteğin derecesi, yönetici konumundaki iş görenlerin tutum ve davranışları, işin ne derece rutin olduğu, işletmenin sahip olduğu kültürel özellikler gibi faktörler çalışanın işten ayrılma niyeti üzerinde artışa veya azalışa neden olabilmektedir (Yanık 2014: 122-123). Bu faktörlerle birlikte işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu düşünülen diğer yapısal faktörleri Ökten (2008: 38) aşağıdaki gibi sıralamaktadır:

- İşletmenin kuruluş yeri,
- İşin türü ve güçlük derecesi,
- Olumsuz örgüt koşulları,
- Ücretlendirme sisteminin bozukluğu,
- Kötü iş koşulları,
- İş görenlerin psikolojik, fizyolojik ve mesleki bilgi ve beceri açısından aşırı zorlanmaları,
- Kötü insan kaynakları yönetimi uygulanması,
- İş yerlerinde sosyal hizmetlerinin bulunmaması veya yetersizliği,
- Üretim sürecinin iyi işlememesi.

Ayrıca işgörenin işletme içi rolünün onun beklentilerini karşılamaması, belirlenmiş ve açık bir rolünün bulunmaması, işgörenin işini gerçekleştirebilmesi için yeterli kaynağa sahip olmaması gibi unsurlarda yukarıda sıralanan unsurlara eklenebilir. Bu unsurlarla beraber işletmenin insan kaynakları uygulamalarının tümü işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir (Yanık 2014).

1.5.2.3. Çevresel Faktörler

Çalışanların işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili bazı faktörler işletmenin kontrolünde olmayan işletme dışı faktörlerdir. Araştırmacılar tarafından bu faktörler aşağıdaki maddeler kapsamında ele alınmıştır (Özdevecioğlu 2004; Takase vd. 2005; Şimşek vd. 2005: 320).

- Alternatif iş imkanlarının varlığı,
- Ülkenin ekonomik yapısında meydana gelen daralma ya da genişleme gibi konjonktürel etkenler,
- Hukuki gelişmeler (Yüksek maliyetli kıdem tazminatları vb. gelişmeler),
- Teknolojik gelişmeler,
- İşgören devrinin normal kabul edildiği bir kültürel yapının çalışılan sektörde var olması,
- İş/rol talep ve beklentileri ile kariyer geliştirme fırsatları,
- Çevresel nedenlerle işgörenin iş aile çatışması yaşaması,
- Mevsimsel dalgalanmalar vb. faktörler işten ayrılma niyeti üzerinde artışa neden olmaktadır.

İşgörenin içinde bulunduğu örgütün dışında iş bulma imkanının fazla olması işten ayrılma niyetini negatif olarak etkileyen faktörlerin başında gelmektedir. Alternatif iş imkanları bazen işletme içindeki terfi imkanlarından daha fazla işgöreni çekebilmektedir (Arnold ve Feldman 1982). Bunun gibi durumlarda işgören işte kalma yönünde ikna edilebile ondan istenen verim alınamayacaktır. İşletmenin içinde bulunduğu ülkenin siyasal ve ekonomik yapısı iş görenin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir çevresel belirleyicidir. Yaşanan ekonomik krizler, daralmalar ve durgunlukların getireceği belirsizlikler sonucu çalışanlar üzerinde yaşanan olumsuzluklar işten ayrılma niyetini etkileyecektir. Bu ortam içerisinde işlerinin geleceğine yönelik belirsizliklerle birlikte çalışanlar işyerinde her ne kadar olumsuz bir ortam olsa da işlerine devam etme yönünde davranacaklardır (Poyraz ve Kama 2008).

İşçi ve işveren ilişkisinde yer alan tüm tarafları memnun edebilmek için geliştirilmiş bir yasal hak olan kıdem tazminatı da işten ayrılma niyetini etkileyen bir dış faktördür. Kıdem tazminatı iş sözleşmesinin sona ermesi ile İş Kanununda belirtilen asgari bir çalışma süresini dolduran çalışanın iş sözleşmesinin belirli bir nedenle sona ermesi

durumunda işveren tarafından işçiye veya mirasçılara ödenen para şeklinde tanımlanır (Anadolu 2003: 241). Kıdem tazminatının kaldırılması ya da kıdem tazminatı gibi hukuki müeyyidelerden kurtulmak için taşeron işçi çalıştırılmasının önünü açan hukuki gelişmeler işinden memnun olan bir çalışanın sadece bu tür yasal düzenlemelerin etkisi ile işinden ayrılmayı düşünmesine neden olabilir (Yanık 2014). Bir diğer çevresel faktör olan teknolojik gelişmelere ayak uyduramayan bazı çalışanlar da işten ayrılmayı düşünebilir. Günümüzde bilgi ve iletişim teknolojilerindeki gelişmeler işgörenlerin gerek işletme içi gerekse işletme dışındaki faaliyet ve uygulamalardan çok kısa sürelerde çok geniş kapsamlı bir şekilde haberdar olabilmelerini sağlamaktadır. Bu teknolojik gelişmeler de işten ayrılma niyetini etkileyebilmektedir (Turunç 2011).

Çevresel faktörlere iş-aile-iş çatışması yaşayan işgörenin işten ayrılma niyeti de eklenebilir. Örneğin çalışanın eşinin ataması işyerinin bulunduğu şehire yapılmaması ya da büyük şehrin getirdiği trafik sorunu gibi stres üreten ve zaman kaybına neden olan faktörler nedeniyle işgörenin işine ve evinde sürekli sorunlar yaşaması işten ayrılma niyeti doğurabilir (Yanık 2014). Sektörel iş yoğunluğuna bağlı olarak işgören talebinin düşük olduğu mevsimlerde işçinin aldığı ücretlerde ya da diğer kazanımlarında kesintiye gidilebilmektedir. Bu tür kayıpları önlemek için çalışan işten ayrılmayı düşünebilir. Özellikle turizm sektöründe kitle turizminin neden olduğu bölgesel ve mevsimsel yoğunlaşmanın bitmesi ile işgörenler başka sektörlerde mevsimsel olarak çalışabilmekte ya da sürekli bu tür problemlerle karşılaşmamak için sektör değiştirmektedir. Ayrıca mevsimsel yoğunluğun sonucu olan fazla mesai ve diğer çalışma problemleri de işten ayrılma niyetini tetikleyebilmektedir (Erdem ve Bulkan 2011).

1.5.2.4. Sendikal Faktörler

Çalışanı direkt etkileyen keyfi iş akti fesihlerine karşı işgörenin korunduğu bir hukuki sistemde yalnızca işgörenin kişisel hakları değil, kolektif işçi hak ve özgürlükleri de yani sendika özgürlüğü, toplu iş sözleşmesi özerkliği, grev hakkı gibi faktörler de işgörenin işine karşı güvenini artırır (Taşkent 2002: 12). Bu faktörler işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde etkilidir. Sendikaya olan inancın derecesi ve sendikaya olan bağlılığın yüksek olması, bireylerin işte kalma niyetini etkiler. Rekabet koşullarının etkisi ile küçülme yoluna giden işletmelerde varolan sendikal etki çalışan sayısının azalması ile ortadan kalkabilir (Büyükyılmaz 2013: 86). Bu durum işgörenin işine güvenini olumsuz etkileyecektir. Bu nedenle, sendikal faktörlerin getirdiği iş güvencesi ile işten ayrılma

niyeti arasında negatif yönde bir ilişki vardır (Poyraz ve Kama 2008). Yılmaz, Keser ve Yorgun (2010) konaklama sektörü üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarında kayıtlı ve sendikalı işyerlerinde ortalama kıdemi yüksek, işçi sirkülasyonunu ise düşük bulunmuşlardır. Bu durumun en önemli nedeni olarak iş görenlerin ayrılmaları hallerinde kayıplarının yüksek olması (kıdem tazminatı, ücret düzeyi, çalışma standartları, sendikanın sağladığı iş güvencesi) şeklinde ele almışlardır. Sendikalı işyerlerinde toplu iş sözleşmeleriyle oluşturulan günlük çalışma süreleri, yönetime katılma, ücret artışları, sosyal yardımlar ve hizmetler, yemek ve işçilerin yaşam alanlarında sağlanan iyileşmelerin iş tatminine ve işten kalma durumuna olumlu etkisi görülmektedir.

1.5.3. İşten Ayrılma Niyetini Açıklayan Kuramlar

İşten ayrılma niyetini açıklamak için araştırmacılar tarafından 1950'lerden beri çeşitli kuramlar geliştirilmiştir (Brayfield ve Crockett 1955; March ve Simon 1958; Porter ve Steers 1973; Morrell vd. 2001). Konunun anlaşılabilmesi için bu kuramlara değinmek gerekmektedir. İşgören devri konusunda March ve Simon'ın (1958) geliştirdiği, iş tatmininin işten ayrılma niyetini azaltacağı üzerine konumlanan 'Örgütsel denge' teorisinin temel çalışma olduğu araştırmacılar tarafından yaygın olarak kabul edilmektedir (Wozniak ve Lubienska 2013). İşten ayrılma niyetini açıklayıcı bu kuramlar aşağıda sırası ile ele alınacaktır.

1.5.3.1. Sosyal Etkileşim Kuramı (Social Exchange Theory)

Sosyal Etkileşim Kuramı (Blau 1964), yararı maksimize etmek ve maliyetleri en aza indirmek için bir sosyal iletişim sürecinin sonucunu ifade eder. Bu teoriye göre insanlar sosyal ilişkilerin potansiyel ödül ve risklerini göz önünde bulundurur. Kendinden fazla veren birisi en azından aynı oranda diğerlerinden almayı bekleyecektir. Böylece diğerlerinden çok alan birey çok vermek için baskı altında olacaktır. Bu bağlamda işgörenler işletmelerine yetenek, tecrübe, zaman, çaba gibi katkıları oranında ücret, yan faydalar, terfi imkanı gibi geri dönüş elde edemediklerini, işletmede adaletsiz bir ortam olduğunu düşünerek çalıştıkları işletmeye olan güvenlerini yitirebilmektedir (Geurts, Schaufeli ve Rutte 1999).

Bu kurama göre işletmelerde liderler işgörenlerin bazılarını kendi belirledikleri iç gruba ve bazılarını da dış gruba dahil ederek çalışanlarla iletişim kurar. İç gruptaki çalışanlar liderle daha rahat ve kaliteli iletişim kurarken dış gruba dahil olan çalışanlar bu

adil ve güvenli ortamdaki yararlanamamakta ve neticede işten ayrılma yolu ile bu olumsuz durumu çözebileceğini düşünmektedir (Yanık 2014).

1.5.3.2. Personel Devri Kuramı (Turnover Theory)

Mobley (1977) ve Mobley, Horner ve Holligsworth (1978) tarafından ilk olarak ele alınan bu teoriye göre işgören devri iş tatmini, örgütsel bazı seçeneklerin varlığı, araştırma niyeti (search intention) ve işten ayrılma niyeti (quit intention) ile ilişkilidir. Bu teoriye göre bir iş gören işinden memnun olmayabilir ama gelecekte işinde daha iyi bir pozisyona ya da daha tatmin edici bir duruma (promosyon, transfer veya stajerliğin bitecek olması) gelebilmek umuduyla işinde kalmaya devam edebilir. Personel devri teorisi çalışanın yeni bir iş aramaya başlamasının nedensel belirleyicileri (iş arama isteğinin büyüklüğü ve devamlılığı) üzerinde de durmaktadır (Hom, Griffeth ve Sellaro 1984: 170).

1.5.3.3. Eşitlik Kuramı (Equity Theory)

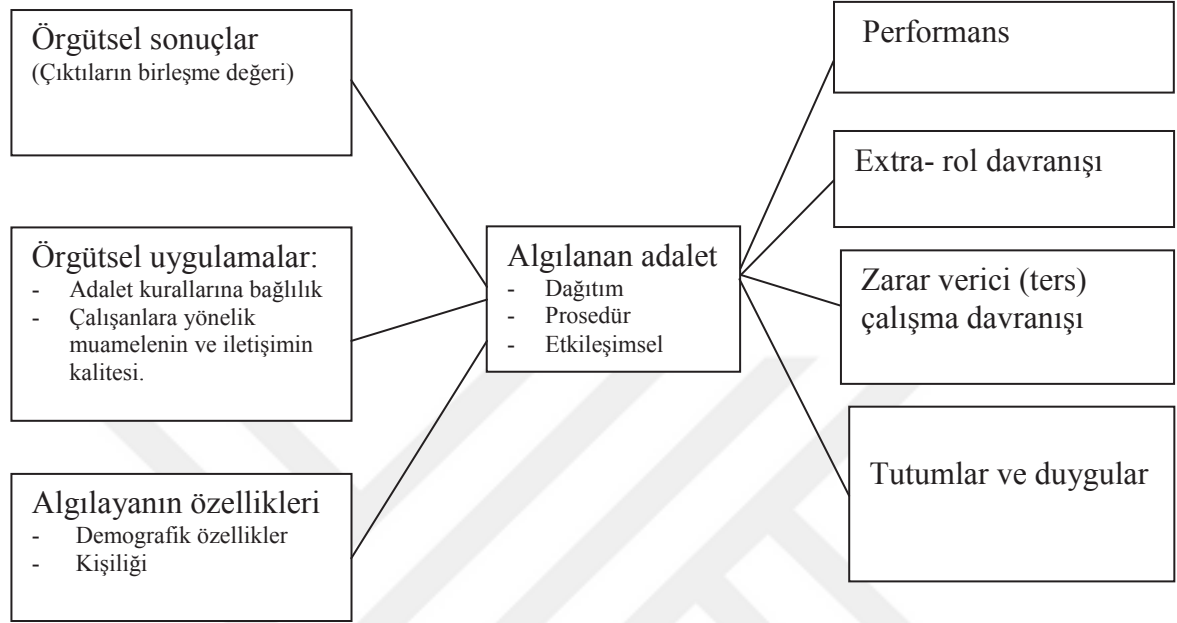
1963 yılında J.S. Adams tarafından geliştirilen bu kuram aynı zamanda adalet teorisi olarak da bilinmektedir (Miles, Cromer ve Narayan 2015). Bu kuramın özü, iş görenin kendi kazanımlarını diğer bireylerin kazanımlarıyla karşılaştırıp, bunlar arasında adalet olup olmadığını incelemesidir. Eğer çalışan bir eşitsizlik algırsa bunu gidermek için bir takım davranışlara yönelebilir (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu 2009). Bu durumda işten ayrılma niyeti ortaya çıkacaktır. Leventhal'a göre (1980) çalışanların adil değerlendirme ve prosedürel adalet ile ilgili algıları aşağıdaki gibidir (Brinkmann ve Stapf 2005: 27; Perez 2014: 21).

- Prosedür etik standartları aykırı olmamalıdır.
- Kararların herkesin ilgi alanını göz önünde bulundurarak alınması gerekir.
- Dağıtım, insanlar ve süre üzerinde sürekli uygulanmalıdır.
- Usul yöntemini uygulanan her kimse kendi çıkarlarının etkisinde olmamalıdır.
- Usul yöntemi, itiraz yoluyla kararlarını veya durumu revize etmek için düzeltme imkanı içermelidir.

Adalet sağlandığında çalışanlar yüksek motivasyonlu olacak, aldığı ödüllerin işteki katkısı ile eşit olduğunu algılayacaklardır. Bir iş gören kendisi ile aynı konumda olan başka bir çalışan kadar çalıştığını ve yaklaşık aynı oranda ödüllendirildiğini görünce adil

muamele edildiği hükmünü verecektir. Cohen-Charash ve Spector (2001: 283) Organizasyonlarda adalet algısının aşağıdaki şekildeki gibi algılandığını öne sürmektedir.

Şekil 1.14. Örgütlerde Adalet



Kaynak: Cohen-Charash ve Spector 2001: 283.

Şekilde ifade edilen değişkenler kısaca açıklanacak olursa (a) Örgütsel sonuçlar: bir çalışanın işletmesinden aldığı çıktıları, (b) Örgütsel uygulamalar: işletme yöneticilerinin adalet kurallarına bağlılığını ve çalışanlara yönelik muamelenin ve çalışanlarla iletişimin kalitesi ve (c) Algılayıcıların (çalışanların) özelliklerini ifade etmektedir. Sonuçta iş yerinde adalet sağlanarak çalışanların işten ayrılma motivasyonu azaltılmalıdır (Daly ve Geyer 1994).

1.5.3.4. Görüntü Kuramı (Image Theory)

Becks (1990) Görüntü kuramını insanlar karar alırken hedefleri ve değerleri içselleştirmiş görüntülerle önemli yaşam olaylarını karşılaştırırlar şeklinde özetlemiştir. Görüntü Kuramına göre, insanlar sürekli potansiyel davranış değişikliklerine neden olabilen bilgilerle bombardıman edilirler. Lee ve Mitchell (1994) Becks'in bu çerçevesini kullanarak iş gören devri üzerine açılım modelini (The Unfolding Model) ele almıştır.

İnsanları etkileyen temel görüntüler iş, aile, arkadaşlar, eğlence ve etik / manevi görüntülerdir (Mitchell ve Beach 1990). Bir seçenek görüntü alt kümeleri ile uyumluluk bağlarına ya da uygunluğuna göre kabul edilir veya reddedilir. Lee ve Mitchell, sistemdeki

bir şokun (örneğin yoğun bir iş memnuniyetsizliği olayı) karara etki eden dört farklı yoldan biri olarak işten ayrılma hareketini başlatacağını öne sürmüştür. Bu bağlamda bir şok, çalışanlara ani olarak ayrılmayı düşündüren belirli bir olaydır. Karara etki eden bu yollar kısaca; şok, şok'un işareti, eşleştirme çerçevesi ve görüntülerin değerlendirilmesi şeklinde özetlenmektedir. Bu karar yollarının her biri ayırt edici odaklar, psikolojik süreçler ve dış olayları içerir (Lee ve Mitchell 1994: 60).

1.5.3.5. Birey Örgüt Uyumu kuramı (Person-Organization Fit Theory)

Birey Örgüt Uyumu (BÖU) kuramı ilk kez Schneider (1987) tarafından Birey-Çevre Uyum Teorisi (BÇU) olarak örgütlere uyarlanmış ve Çekim-Seçim-Çekişme (ASA) teorisi çerçevesinden incelenmiştir. Chatman (1989: 339) birey örgüt uyumunu bireysel değerler, amaçlar, kişilik ve tutum gibi bireyin birtakım temel özellikleri ile örgütün kültür, iklim, değerler, amaçlar ve normlar gibi bir takım temel özellikleri arasındaki benzerlik olarak ele almıştır.

Bu teoriye göre örgütsel hedefler ve bu hedeflere ulaşmak için ortaya çıkan örgüt kültürü, örgütü kuran kişilerin bireysel tutumlarının bir yansımasıdır. Bu, örgütteki çeşitli insanların belirlediği, çekim, seçim, çekişme olarak ifade edilen karşılıklı ilişkili üç dinamik sürecin bir sonucudur. Örgüt kültürü, işletme içinde çalışmanın kurallarını belirler, bu kurallara uyum ödül sisteminin ve işte yükselmenin temelidir (Deal ve Kennedy 1983). Bu kurama göre belirli tipteki insanlar belirli tipteki örgütlerden etkilenip çalışmak için bu örgütleri seçmekte ve benzer şekilde örgütler de kendi yapılarına uyumlu olan bireyleri işe almayı tercih etmektedir.

Örgüt içine aldığı bireyleri seçerken bireylerde içinde buldukları örgütün kültürünün belirleyicisi olmaktadır (Goldstein ve Smith 1995). Çekişme süreci ise insanların belirli bir örgüt yapısına uyum sağlayamadıkları durumlarda ortaya çıkmakta ve uyum sağlayamayan bireylerin ayrılması ile sonuçlanmaktadır. Bu kurama göre kısaca birey katıldığı örgüt ile yüksek bir uyum seviyesi yakalayamazsa işten ayrılma eğilimi göstermektedir.

1.5.3.6. Arama Kuramı (Search Theory)

Çalışanlar için arama, çalışmakta oldukları mevcut kuruluşun dışındaki alternatif pozisyonları veya işyeri oluşturur. Birçok çalışmada iş arama işten ayrılmanın önemli bir

habercisi olarak tespit edilmiştir (Mobley vd. 1979; Perez 2014: 20). Arama kuramı işten ayrılma niyetini açıklamak için çalışanların aldığı ücretin rolü üzerine yoğunlaşmaktadır. Bu kuram, George Stigler'in (1961: 123) 'bir alıcının (veya satıcının) en uygun fiyatı anlaması için çeşitli satıcıların (veya alıcıların) fiyatını gözden geçirmesi gerekir.' görüşünü yansıtmaktadır. Çalışanın özel bir ilgisi işgücü piyasasındaki çeşitli potansiyel fırsatlardan birini seçerken onun optimum stratejisidir. İş gören için bu özel ilgi genellikle iş karşılığında aldığı ücrettir. Ücret olumsuz çalışma koşulları yeterince telafi etmezse, çalışanların işten ayrılmaya niyeti artacaktır.

İnsanların iş ararken çeşitli alternatifler arasından kabul edebileceği en düşük ücreti onların 'Rezervasyon ücreti' olarak adlandırılır (Morrell vd. 2001: 23; Perez 2014: 20). Rezervasyon ücreti ile insanlar işgücü piyasasından çok az elde ettikleri diğer bilgiler karşısında bir iş teklifini reddetmekte ya da kabul etmektedir (Morrell vd. 2001).

Araştırmacılar çalışanların işten ayrılma düşüncelerinin anlaşılabilmesi için, yukarıda açıklanan kuramlara ek olarak, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi kuramı, Örgütsel denge kuramı (Organisational Equilibrium Theory), Uyum kuramı (Matching Theory) gibi kuramlardan işten ayrılma niyetinin açıklanması amacıyla faydalanmıştır (Yanık 2014; Perez 2014; İşçi 2010: 67).

1.5.4. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Literatüre bakıldığında işten ayrılma niyetinin iş görenin kendisi başta olmak üzere, işletmeler ve ülke ekonomisi için genellikle olumsuz neticeler doğurduğu görülmektedir (Avcı ve Küçükusta 2009). Staw'a göre (1980: 258) işten ayrılmanın bir olumlu sonucu işletme kaynaklarının yeniden ve daha etkili bir şekilde örgüt içinde dağıtılmasıdır. Ancak yetişmiş insan kaynağı da işletme için önemlidir. Yang (2008) çalışmasında işten ayrılmanın dolaylı maliyeti olarak yetişmiş personelin işletmeden ayrıldığına ve böylece örgütteki bilginin aşınmakta olduğuna (knowledge depreciation) dikkat çekmektedir.

Bilgi aşınması, örgütteki bilginin örtük olması nedeniyle kaybedilmesidir. Böyle bir aşınmanın örgütsel performansa, üretkenliğe, müşteri tatminine, bağlılığa ve stratejik davranışlara olumsuz birçok etkisi vardır. Bir başka dolaylı maliyet ise işten ayrılan personelin devam eden personel üzerinde yol açtığı demoralizasyondur (Staw 1980; Mobley 1982). Bu demoralizasyona işletme içinde saygı duyulan bir çalışanın işten ayrılması neden olabileceği gibi işten ayrılma ile kısıtlı olan çalışan sayısının iyice

azalması ile zaten gergin olan kalan çalışanların ayrılmanın işini de yüklenmesi sebep olabilir (Mowday vd.1982; Ton ve Huckman 2008). Ayrıca işletmeler için yeni çalışan bulma, eğitme, işgören uyumu sağlama, yeni iş görenin sebep olabileceği iş kazaları gibi maliyetler de işten ayrılma niyetinin olumsuz sonuçlarına eklenebilir. Bu durum ülke ekonomisine iş kaybı, üretim kaybı şeklinde yansımaktadır (Avcı ve Küçükusta 2009). Çalışanın iş sorumluluklarının düzeyine bağlı olarak, personel devrinin maliyeti o çalışanın toplam ücretinin yüzde 100'ü ile 200'ü arasında değişebilir (Deloitte 2010: 36). Genel olarak yüksek performanslı çalışanların işten ayrılmaları bir örgüt için hiç istenmeyen bir durum iken, düşük performanslı çalışanların işten ayrılması bir örgüt için fonksiyonel ve pozitif bir durum olarak düşünülmektedir (DeConninck ve Bachmann 2005; Turunç 2011). Mobley (1982:113) 'Personel devri ve işten ayrılma araştırmasında bazı cevapsız sorular' isimli çalışmasında işgören devrinin olası bazı negatif veya pozitif sonuçlarını bireysel ve örgütsel açıdan aşağıdaki tablodaki gibi ele almaktadır.

Tablo 1.14. İşten Ayrılmanın Çalışan ve Örgüt İçin Muhtemel Olumlu ve Olumsuz Sonuçları.

Örgütsel Açıdan	Bireysel Açıdan	Örgütte Kalan Çalışanlar Açısından
Muhtemel Negatif Sonuçlar		
<ul style="list-style-type: none"> • Maliyetler (işe alma, eğitme, özümseme) • Değiştirme maliyeti • İşlem dışı maliyetler • Sosyal ve iletişim ağının aksamaması • Verimliliğin düşmesi (yenisini arama ve eğitme süresince) • Yüksek performanslı çalışanın kaybedilmesi • Ayrılan kişiler tarafından yapılan olumsuz halkla ilişkiler • Kalan çalışanlarda memnuniyet düşüşü 	<ul style="list-style-type: none"> • Kıdem ve ön koşulların kaybedilmesi • Edinilmiş faydaların kaybedilmesi • Sosyal ve aile desteğinin aksamaması • İş değiştirme ile ilgili stres • Kariyer yolunda gerileme yaşanması • Maddi kayıplar 	<ul style="list-style-type: none"> • Sosyal ve iletişim ağının aksamaması • Memnuniyetin azalması • Bağlılığın azalması • Uyumun azalması • Yerine çalışan alma sürecinde artan iş yükü • İşlevsel açıdan değerli iş arkadaşı kaybı

Muhtemel Pozitif Sonuçlar		
• Düşük performanslı çalışanın yer değiştirilmesi	• Kazancın artması	• İç değişkenlik fırsatlarının artması
• Yeni gelen çalışanla birlikte yeni bilgi ve teknolojinin aktarılması	• Kariyerinde ilerleme	• Bağlılığın artması
• Politika ve uygulamalarda değişikliğin teşvik edilmesi	• Daha iyi çalışan-örgüt uyumunun olması bu sayede daha az stres yaşanması ve yeteneklerin daha iyi kullanılması	• Uyumun artması
• İç değişkenlik fırsatlarının artması	• Yeni çevrede yenilenmenin teşvik edilmesi	• Memnuniyetin artması
• Diğer ayrılma davranışlarında azalma	• Kendini daha iyi geliştirme	• Yeni iş arkadaşlarından işle ilgili yeni uyarımlar
• Kalan çalışanlarda memnuniyet artışı	• Artan öz-yeterlilik algısı	

Kaynak: Mobley 1982: 113.

İşten ayrılan bireyin kalan personelden daha uygun bir iş imkanına kavuşacağı düşüncesi kalan personel arasında yayıldığında ise motivasyon kaybı daha belirginleşebilmektedir. Staw (1980: 256) çalışmasında özellikle üst kademelerde çalışan personelin işten ayrılması halinde yerine yeni bir çalışanın alınması ile işin eski işleyişinin yerine gelemeyeceği görüşündedir. Bu durumdan işletmenin kurtulabilmesinin yolu ise çalışanların çoklu görev dağılımı iş yükünü paylaşması ve giden iş görenin yerinin böylelikle ikame edilebileceğini önermiştir.

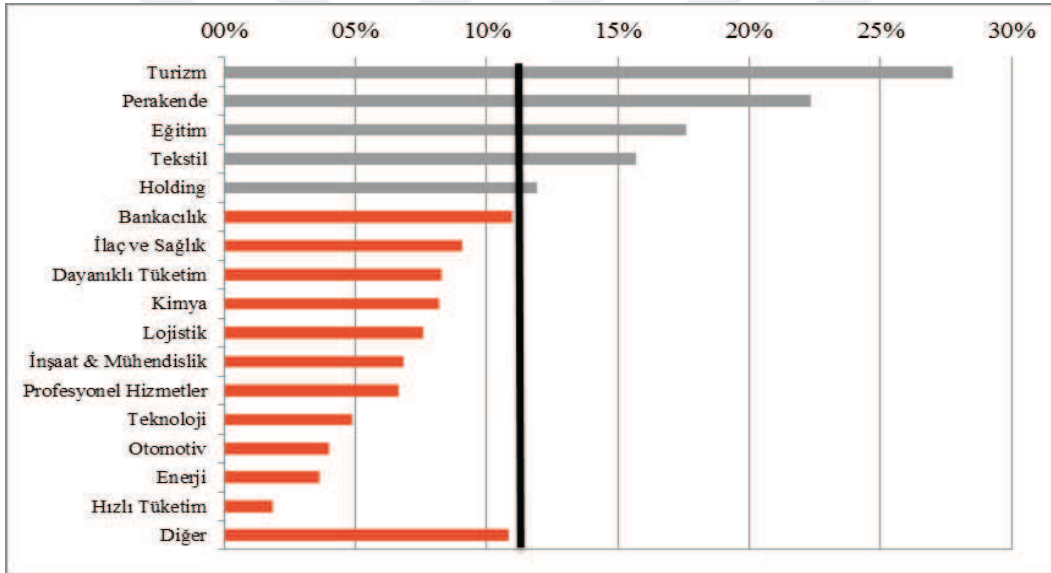
1.5.5. Konaklama Sektöründe İşten Ayrılma Niyeti

Hizmet sektöründe işten ayrılmanın işletmeler açısından olumlu ve olumsuz etkilerinin var olduğu bilinmektedir (Wood 1997; Turunç 2011). İşten ayrılmanın olumlu etkilerini düşük performanslı çalışanların işten ayrılması ile işletmenin daha fonksiyonel ve pozitif bir örgüt yapısına kavuşması oluşturmaktadır (Jackofsky 1984; akt. Turunç 2011). Diğer taraftan son yıllarda işten ayrılmanın konaklama işletmelerine olan olumsuz etkileri üzerinde duran ve olumsuz etkilere çözüm önerileri geliştiren çok sayıda çalışma yapılmıştır (Brown vd. 2015; Gürkan ve Demiray 2013; Blomme vd. 2010; Yazıcıoğlu 2009). Araştırmalarda bu sektörde iş gören devrinin diğer tüm sektörlerle göre neredeyse

iki kat daha fazla olduğu bildirilmektedir (Deloitte 2010: 35). Iverson ve Deery' e göre (1997) konaklama sektöründe bir 'iş gören devir kültürü' vardır ve bu kültür yüksek işgören devrinin en önemli açıklayıcısıdır. Konaklama işletmeleri var olan bu iş kültürünü bildiklerinden iş gören devrinin nedenlerini araştırmak yerine yüksek işgücü devir oranını kabul etme eğilimindedir (Guchait, Cho ve Meurs 2015).

Türkiye İnsan Kaynakları Yönetimi Derneği (PERYÖN) ve Towers Watson tarafından 2013 yılının ağustos ayında düzenlenen "Çalışan Devir Oranı Araştırması"na çeşitli sektörlerden 76 katılımcı şirket veri sağlamıştır. Bu raporda yer alan işten ayrılmanın tüm nedenlerinin dahil edildiği veriler doğrultusunda hazırlanan sonuçlar aşağıdaki şekilde yer almaktadır.

Şekil 1.15. Sektörlere Göre İşten Ayrılan Çalışanlar



Kaynak: Çalışan Devir Oranı Araştırması, 2014: 9.

PERYÖN ve Towers Watson tarafından 2015 yılı haziran ayında düzenlenen "Çalışan Devir Oranı Araştırması"na göre 2014 yılı I. Yarı Yıl sonuçlarına bakıldığında ortalama iş gücü devir oranı bakımından yine en yüksek oran turizm sektöründe gözlenmiştir (Çalışan Devir Oranı Araştırması- İşgücü Analitikleri – Haziran 2015). Oysaki hizmet sektöründeki bir çalışanın işvereni için çalışma süresi uzadıkça işveren ile çalışan arasında giderek daha yakın bir uyum gelişmekte ve çalışan giderek daha yüksek derecede hizmet oryantasyonu sergilemektedir. (Kim, McCahon ve Miller, 2003).

Brown vd. (2015) konaklama sektöründeki Y Jenerasyonu çalışanları (1981-2000 yılları arasında doğan iş görenler) üzerine gerçekleştirdikleri araştırmalarında, diğer sektörlerde çalışmakta olan tipik Y Jenerasyonu çalışanlarına göre konaklama sektöründe çalışanların kendi kariyerlerinde daha uzun vadeli çalışmak istedikleri sonucuna ulaşmıştır. Araştırmacılara göre genel olarak Y Jenerasyonu çalışanları kendi kişisel hayatlarına değer vermektedir. Değişimin onlar için daha yararlı olduğuna karar verdikleri zaman mevcut işlerini bırakmak için hazırdırlar. Bu çalışmada Y Jenerasyonu çalışanları işten ayrılma nedenlerini %17.20 iş-aile iş çatışması, %12.60 uzun çalışma saatleri ve % 10.60 daha iyi bir iş fırsatı şeklinde sıralamıştır. İşte kalma nedenleri hakkında verdikleri en yaygın cevaplar ise insanlarla çalışmaktan, başka insanlara hizmet etmekten keyif almaları ve misafirperverliğin heyecan verici bir zevk olduğu yönündedir. Fallon ve Rutherford (2011: 454) ise bir konaklama firmasında gerçekleşen işten ayrılmaların en olası nedenlerini, iş görenlerin yöneticileri tarafından gördükleri muamele, çalışma saatleri, iş baskısı, planlama, eğitim, yan hak paketlerinin miktarı, başka bir yerde daha iyi bir fırsat ve işin fiziki talepleri şeklinde belirtmiştir.

Kang vd. (2015: 82) konaklama işletmeleri önbüro çalışanlarının örgütsel bağlılık, kariyer memnuniyeti ve işten ayrılma niyetine yönetici desteğinin etkisi başlıklı çalışmalarında yönetici desteğinin kariyer memnuniyeti üzerinde olumlu, işten ayrılma niyeti üzerinde ise olumsuz bir etkisinin var olduğunu belirtmişlerdir. Çalışmada önbüro çalışanlarının düşük örgütsel bağlılığının yüksek işten ayrılma niyetine yol açacağı vurgulanmıştır. Ayrıca örgütsel bağlılığın yönetici desteği ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide aracı rolünün varlığı çalışmada saptanmıştır. Benzer bir şekilde Sharon, Goziker ve Shahrabani'nin (2014) İsrail örneklemindeki çalışmasında, zincir olan ve zincir olmayan konaklama işletmelerinin önbüro çalışanlarının sektörde kalma kararlarını etkileyen faktörler araştırılmıştır. Çalışmanın sonuçları erkek olan, göçmen olan ve bir yükseköğrenim almış olan katılımcıların konaklama sektöründe kalma niyetlerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Sektörde daha yüksek bir konumda çalışma olasılığının sektörde kalma üzerinde olumlu bir etkisi varken bir zincir işletme ya da zincir olmayan işletmede çalışmak işten ayrılma üzerinde etkili bulunmamıştır.

Ulusal yazında gerçekleştirilen çalışmalar ele alındığında konaklama sektöründe çalışanların işten ayrılma niyetine birçok farklı değişkenin etki edebildiği görülmektedir. İşten ayrılma niyetini ele alan çalışmalardan Aslan ve Etyemez'in (2015) Hatay ilindeki

konaklama işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri çalışmaları dikkat çekmektedir. Bu çalışmada iş görenlerin tükenmişlik düzeylerine ve işten ayrılma niyetlerine bir model geliştirilerek bakılmıştır. Çalışmanın sonucunda katılımcıların genel tükenmişlik düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri düşük olarak bulunmuştur.

Gürkan ve Demiray (2013) konaklama işletmeleri çalışanları üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarında, mesleki özellikler (İlgili alanda eğitim, çalışılan departman, işyerinde çalışma süresi, sektörde çalışma süresi, konaklama işletmesinin kategorisi) görev çatışması - ilişki çatışması ve yaşanan görev - ilişki çatışmasının işten ayrılma niyeti ile ilişkisini anket tekniği ile incelemiştir. Araştırma sonuçlarına göre ilişki çatışması ve işten ayrılma niyeti mesleki özelliklere göre farklılaşmaktadır. Ayrıca bu çalışmada görev ve ilişki çatışmasının işten ayrılma niyeti ile olumlu bir ilişkisinin olduğu sonucuna varılmıştır. Kişisel ilişkilerin yönlendirdiği ve sonuçlarının kin, husumet, kızgınlık, öfke gibi kişisel tepkiler doğurduğu ilişki çatışmasının, göreve dair çatışmaya nazaran daha fazla işten ayrılma eğilimi yarattığı araştırmanın en belirgin sonuçlarından birisi olmuştur.

Mesci (2014) Antalya'da faaliyet gösteren beş yıldızlı bir otel işletmesindeki çalışanlara uyguladığı çalışmada, çalışanların örgütsel sinizm algılarının işten ayrılma niyetine etkisini incelemiş ve örgütsel sinizm ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişkinin olduğunu tespit etmiştir. Mesci (2014), araştırma kapsamında geliştirdiği yapısal eşitlik modellemesi yardımı ile örgütsel sinizm dışsal gizil değişkeni ile işten ayrılma niyeti içsel gizil değişkeni arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulmuştur.

Konaklama sektöründe işgörenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine pek çok araştırma gerçekleştirilmiştir (Kaya 2010; Koyuncu ve Fiksenbaum 2013; Koyuncu ve Katlav 2014). Türkiyede gerçekleştirilen çalışmalardan Kaya (2010) Doğu Akdeniz Bölgesi'nde faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenler üzerine gerçekleştirdiği çalışmasından elde ettiği sonuçlara göre iş tatmini açısından yöneticilerin öncelikle üzerinde durmaları gereken noktalar; işin doğası, amirlerle iletişimi arttırma, ücret ve ek imkanlar iş tatminini pozitif yönde etkilemekte ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır.

Koyuncu ve Katlav (2014) Nevşehir ilindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarında işgörenlerin psikolojik sözleşme

ihlalinin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisini ölçmeyi amaçlamışlardır. İlişkisel psikolojik sözleşme algısı ile psikolojik sözleşme ihlal algısının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Bir başka çalışmada Burke, Koyuncu ve Fiksenbaum (2013) Türkiye'deki önbüro otel çalışanları arasında iş deneyimleri ve iş memnuniyeti üzerinde cinsiyet farklılığının etkisini ölçmeyi amaçlamıştır. Bu çalışmada erkek ve kadın ön büro çalışanlarının demografik özellikleri, iş durumları ve bir dizi önemli iş sonuçlarını iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile karşılaştırmışlardır. Çalışmanın iş sonuçları göz önüne alındığında, kadın ön büro çalışanlarının mevcut işletmelerindeki görevlerinde daha fazla istekli oldukları, iş aile çatışma düzeylerinin ise daha düşük olduğu belirtilmiş ve işten ayrılma niyetlerinin de düşük olduğu görülmüştür.

BÖLÜM II

YÖNTEM

Bu bölümde araştırma metodolojisi üzerinde durulmaktadır. Bilimsel araştırmalarda neyin, niçin yapılmak istenildiğinin açıklandığı başlangıç aşamalarından sonraki aşamada araştırmacı tarafından, yapılmak istenilenin nerede, ne zaman, ne ile ve nasıl gerçekleştirileceği bu bölümde açık bir şekilde ortaya konulmalıdır (Ural ve Kılıç 2013: 17). Bu bağlamda sırası ile araştırmanın konusu, hipotezleri, araştırma modeli, veri toplama yönteminin seçilmesi, veri toplama süreci, veri toplama aracının yapısı ve hazırlanması, ana kütle ve örnekleme, örneklem büyüklüğünün belirlenmesi, araştırmaya konu olan yapıların ölçümleri ve analiz yöntemlerini belirlenmesi gibi konular açıklanmaktadır.

2.1. Araştırmanın Amacı

İşletme ve örgütsel davranış yazınında yapılan detaylı araştırmalar sonucunda iş değerleri, iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti kavramlarına dönük olarak yapılan birçok araştırma tesbit edilmesine karşın bu konuları birlikte ele alan bir çalışmanın olmaması ve daha öncede ifade edildiği gibi konaklama işletmeleri iş görenlerinin önem verdikleri iş değerleri, iş-aile-iş alanında yaşamış oldukları çatışma, işteki tatmin düzeyleri, işten ayrılma niyetleri ve bu kavramların birbirleri ile olan ilişkisinin belirlenmesi ile konaklama işletmelerinin insan kaynakları yöneticilerine işten ayrılma oranını düşürmek için yol gösterici olmak ve literatüre katkı sağlamak amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin iş değerleri ile iş-aile-iş çatışması yaşama durumlarını, iş tatmin düzeylerini ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri tanımlayan bir model ortaya konulmakta ve test edilmektedir. Öne sürülen modelde; Çalışanların sahip olduğu bazı iş değerlerinin, ne tür olayların ve eylemlerin arzu edilebilir ya da edilemez olduğuna karar vermede önemli olduğu göz önüne alınarak iş görenlerin sahip olduğu iş değerleri esas alınmış ve iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile olan ilişkilerini içeren bir yapısal eşitlik modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan bu model ile söz konusu ilişkiler test edilmiştir.

2.2. Araştırmanın Önemi

Konaklama işletmeleri hizmet odaklı işletme stratejisi izleyen organizasyonlar olduklarından çalıştırdıkları işgörenlerin işletmelerde uzun dönemli bulunmaları işin akışı için elzemdir. Dolayısı ile konaklama işletmeleri işgörenlerine yeterli önemin verilmesi gerektiğinin farkında olmalıdır. Bu farkındalık ancak işgörenleri çalıştırdıkları işletmelerde var eden değerler sisteminin bilinmesi ile sağlanabilir. Ancak konaklama işletmelerinde iş değerlerin nasıl kullanışlı olduğu ya da bu sektörde nasıl yer alması gerektiği hakkında kapsamlı çalışmaların yetersizliği dikkat çekmektedir.

Bu çalışma, konaklama işletmeleri çalışanlarının önem verdikleri değerlerin belirlenmesi ve iş görenlerin tatminini olumsuz yönde etkileyen bir faktör olarak iş-aile-iş çatışması durumlarının belirlenmesi ile iş görenlerin işten ayrılmasını engelleyici yönde önemli katkılar sağlamaktadır. Aynı zamanda bu araştırma ile belirlenen iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine yönelik bulguları, sektörün örgütsel yapılanması ve yönetim stratejilerinde yol gösterici olabilmesi açısından önem arz etmektedir.

2.3. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Literatürde, iş değerleri ile iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında önemli ilişkiler olduğuna dair fikir birliği vardır. Ancak, tüm bu değişkenleri birlikte inceleyen herhangi bir çalışmaya rastlanılmamıştır. Yapılan çalışmalarda; iş değerleri ile iş-aile-iş çatışması, iş değerleri ile iş tatmini, iş değerleri ile işten ayrılma niyeti; iş-aile-iş çatışması ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler ayrı ayrı araştırma konusu olmuştur.

Literatürde yer alan birçok çalışma iş değerinin çalışanların tutum ve davranışlar üzerinde önemli etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır (Brown 2002; Chu 2008; Avcı 2011). Bu doğrultuda iş değerleri ve iş aile iş çatışmasını ele alan çalışmalara örnek olarak Chang-qin Lu vd. (2015)'nin 'Büyük Çin'de iş aile çatışması ve iş değerleri' başlıklı çalışması verilebilir. Chang-qin Lu vd. (2015)'nin Hong Kong, Tayvan ve Çin ana karasındaki hizmet işletmeleri üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarındaki amaç iş aile çatışmasının iş tatmini, iş talebi ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkide aracı rolüne Çin servis sektöründe çalışanların iş değerlerinin moderatör etkisine odaklanarak bakmaktır.

Bu doğrultuda gerçekleştirilen çalışmanın sonuçlarına göre iş aile çatışmasının (müdahalesinin) işin gereksinimleri, iş tatmini ve duygusal bağlılık arasındaki ilişkide aracı rolü varken işin gereksinimleri ve iş performansı arasındaki ilişkide aracı rolü bulunamamıştır. Ayrıca Çin hizmet sektöründe çalışanların iş değerleri ise aracı ilişkiler üzerinde moderatörlük görevi görmektedir. Çin hizmet sektöründe çalışanların iş değerlerinin moderatör rolü iş talebi ve iş tatmini arasındaki ilişkiler üzerine iş aile çatışmasının (müdahalesinin) arabuluculuk etkilerini ise şiddetlendirmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda çalışma insan kaynakları uygulayıcılarına ve yöneticilerine çalışanlarının hangi değerlere sahip olduğunu anlamaları ve bu doğrultuda müdahalelerde bulunmaları gerektiğini önermektedir.

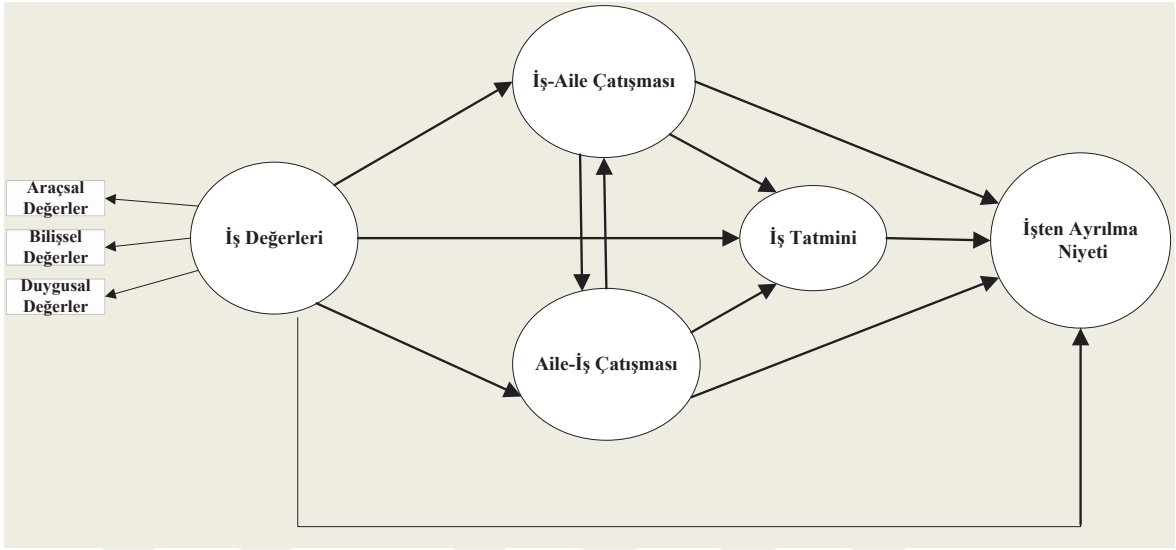
İş değerleri, iş aile çatışması ve iş tatmini konusunu birlikte ele alan bir çalışma olarak Perrewe, Hochwarter ve Kiewitz'in (1999) 'değer düzeyi: iş-aile çatışmasının iş ve yaşam tatmini üzerindeki negatif etkisine bir açıklama' başlıklı çalışması ele alınabilir. Bu çalışmada iş değerlerinin düzeyinin iş-aile-iş çatışması ve iş tatmini üzerinde aracılık etkisine bakılmak istenmiştir. Araştırmacılar işgörenlerin değer düzeyini ölçmek için Rokeach'ın (1973) 18 maddeden oluşan değerler anketini kullanmıştır. 270 konaklama işletmesi yöneticisinden elde edilen bilgilere göre değer düzeyinin kısmen ya da tamamen iş-aile-iş çatışması ve iş-yaşam tatmini arasındaki ilişkilerde aracılık rolü vardır. Bu bağlamda iş değer düzeyi, iş-aile-iş çatışması ve iş-yaşam tatmini arasındaki negatif ilişkilerin anlamlı bir açıklayıcısı olarak bulunmuştur. Chen vd. (2014) ise çalışmalarında iş değerleri ve işten ayrılma niyeti konusunu birlikte sağlık sektörü üzerinde ele almış ve iş değerlerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini negatif, iş yaşamının kalitesine bağlı olarak dolaylı bulmuşlardır.

Kalleberg (1977) iş tatmini konusunun çalışanların iş değerlerini dikkate almadan incelenemeyeceğini vurgulamıştır. Rounds (1990)'a göre iş değerleri, ilgi ve kişiliğe göre, iş tatmininin öngörülmesinde önemli ölçüde daha fazla katkıda bulunabilir. Bu bağlamda yazında iş değerleri ve iş tatmini konularını birlikte ele alan birçok çalışma bulunmaktadır (Moniarou-Papaconstantinou ve Triantafyllou 2015; Ali ve Panatik 2015; To ve Tam 2014). Yapılan çalışmalarla iş değerleri ile iş tatmini arasında pozitif bir bağ olduğu ortaya konmuştur (White 2006: 700). Bu çalışmalardan Moniarou-Papaconstantinou ve Triantafyllou (2015) araştırmalarında iş değerleri teorisini, Ros vd. (1999) incelediği şekilde içsel, dışsal, sosyal ve prestij değerleri olarak dört grup altında ele alarak

akademisyenler, özel şirketler, kamu çalışanları, okul kütüphane çalışanları, bilgi uzmanları vb. çalışanların iş tatmini düzeylerini belirlemek istemişlerdir. Sonuçlar bilgi profesyonellerinin işlerinden tatmin olduğunu göstermiştir. Çalışanlar tarafından iş tatmini, içsel iş değerlerine (yaratıcılık için fırsatlar, ilginç bir iş, işte özerklik düzeyi ve verilen görev türü) göre değerlendirilmektedir. Aynı zamanda bu çalışmanın sonuçları iş tatmini kaynakları olan iş değerlerinde çalışılan organizasyonun türüne göre belirgin farklılıklar ortaya koymaktadır. Yazarlar iş görenlerin işlerinden tatmin olmaları, destekleyici bir ortamda çalışmalarını için uygun koşulları geliştirebilme ve uygun yönetim uygulamalarına ulaşabilmede göz önünde bulundurulması gereken iş değerleri konusunun yöneticileri için önemli olduğu görüşündedir. Yang (2013) çalışmasında turizm sektöründe çalışanların iş değerleri, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişkileri Tayvan'da en çok tercih edilen seyahat acenteleri çalışanları üzerinde incelemiştir. Bu çalışmanın sonucunda çalışanların daha fazla iş değerleri göstermesi ile iş tatmininin arttığını ve işten ayrılmaların azaldığını bulgulamıştır. Benzer şekilde Huang'a (2010) göre iş tatmini, çalışanların iş değerleri ile orantılı ve işten ayrılma ile ilgilidir. Dolayısıyla iş değerleri ve iş tatmini çalışanların işten ayrılma niyetinin öncülerindedir. İş tatmini yüksek olan çalışanların iş değerleri de iş tatminleri üzerinde oldukça olumlu etkide bulunmaktadır.

Literatürdeki ampirik çalışmalar incelendiğinde, iş-aile-iş çatışmasının bazı durumlarda bir neden, bazı durumlarda bir aracı, bazı durumlarda da bir sonuç olarak ele alındığı görülmektedir (Peeters vd. 2004; Açıköz 2014). Dolayısıyla ele alınan değişkenin bağımlı, bağımsız, düzenleyici (moderatör) veya aracı (mediatör) değişken olarak mı değerlendirileceği, çalışmanın modeli ve hipotezleri geliştirilirken karar verilen önemli bir noktadır (Açıköz 2014). Bu bağlamda izleyen kısımda yer alan, şekil 2.1'deki model, araştırma modeli olarak belirlenmiş ve eldeki veriye en iyi uyum sağlayacak model olarak varsayılmıştır. Modeldeki nedensel ilişkilere yönelik hipotezlere ise, yine izleyen kısımda yer verilmektedir.

Şekil 2.1 Araştırma Modeli



Bu tez çalışması kapsamında oluşturulan araştırma hipotezleri aşağıdaki gibidir.

H₁: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile İşten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide çalışanların iş tatminlerinin düzenleyici (aracılık etkisi) rolü vardır.

H₅: Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadığı iş- aile ve aile- iş çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₆: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile yaşadıkları iş – aile-iş çatışması arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₇: Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadıkları iş aile iş çatışması işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkilidir.

H₈: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide çalışanların yaşadığı iş- aile ve aile- iş çatışmasının düzenleyici (aracılık etkisi) rolü vardır.

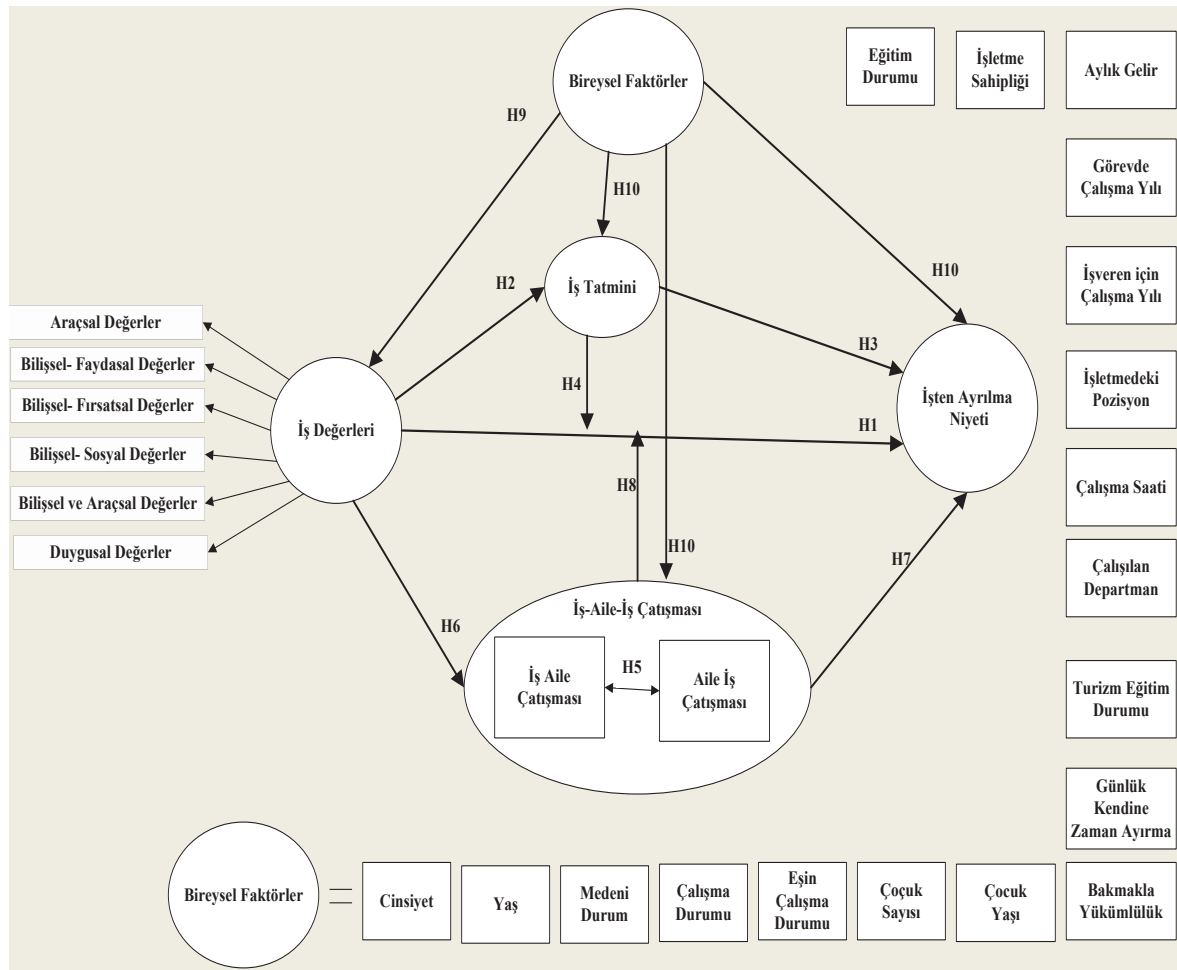
H₉: Konaklama işletmeleri çalışanlarının bireysel faktörleri ile iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H_{9a}: Konaklama işletmelerinin sahiplik durumu ile çalışanların iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.

H₁₀: Konaklama işletmeleri çalışanlarının bireysel faktörleri ile iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları arasında anlamlı farklılıklar vardır.

Bu kapsamda çalışmanın hipotezlerinin bir model üstünde gösterimi aşağıdaki gibidir.

Şekil 2.2. Araştırma Hipotezlerinin Model Üzerinde Gösterimi

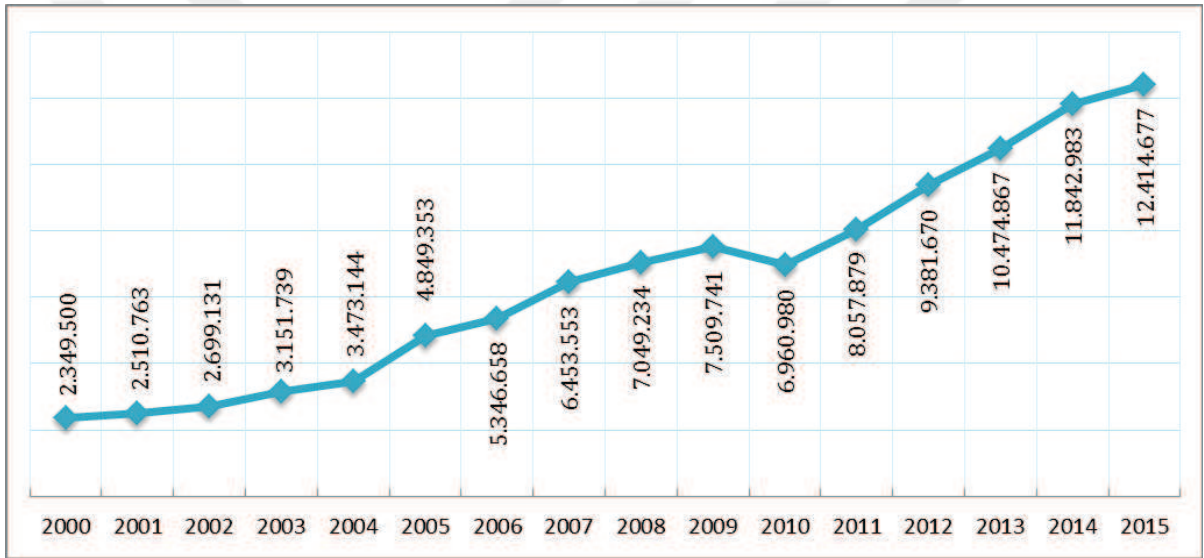


2.4. Ana Kütle ve Örneklem

Bir araştırmada alan yazın taraması ve gözlem araçlarının seçilmesinden sonra bu araçlarla ana kütlelerin tamamı veya örneklem yönteminden biri seçilerek uygulama gerçekleştirilir. Araştırma sonuçlarının genellendiği, araştırma kapsamı içerisinde yer alan ortak özelliklere sahip canlı, cansız elemanlar bütünü evren ya da ana kütle olarak tanımlanmaktadır (Karasar 1981: 115). Araştırma evreninin doğru belirlenmesi ve

sınırlandırılması araştırmanın geçerliliği açısından önemlidir (Yüksel ve Yüksel 2004: 113). Bu çalışmanın araştırma evreni olarak İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları seçilmiştir. Araştırmanın İstanbul ilinde yapılmak istenmesinin nedeni İstanbul ilinin turizm ve konaklama kapasitesinin yüksek olması ve gün geçtikçe bu kapasitenin yükselmeye devam etmesidir. Konaklama potansiyelinin yükselme nedeni İstanbul iline gelen yabancı turist sayısının her geçen yıl artmakta olduğudur. Türkiye'de en çok turist çeken ikinci il konumunu taşıyan İstanbul'un ülkenin tarihi ve tabii turizm değerleri açısından önemli bir turizm ürünü olması aşağıdaki şekilde görüleceği gibi her geçen yıl gelen yabancı sayısında artış sağlamaktadır.

Şekil 2.3. 2000-2015 Yılları Arasında İstanbul'a Gelen Yabancı Sayıları



Kaynak: İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2016.

Şekil 2.3. görülebileceği gibi son on beş yıllık gelen yabancı ziyaretçi grafiği 2010 yılındaki azalma hariç sürekli yükselen bir çizgi şeklindedir. Son yıllarda bölgedeki siyasi istikrarsızlıklar ve iç savaşlar nedeniyle İstanbul ili de etkilenmeye başlamış ve Aralık 2015'te 2014'ün aynı ayına göre % 4'lük bir gerileme ile yıl kapanmıştır. Ancak yılın geneline bakıldığında, İstanbul'a 2015 yılında gelen yabancı sayısı 2014 yılı ile karşılaştırıldığında %5'lik bir artış gerçekleştiği görülmektedir. 2015 yılı içinde önceki yıla göre en fazla artışın yaşandığı ay ise %21,2 ile Temmuz ayı olmuştur (İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü İstanbul Turizm İstatistikleri Raporu, 2016)

İstanbul'a gelen turistlerin geldikleri ülkelere göre yabancı ziyaretçi sayıları, son üç yıl değerleri ise tabloda 2.1. de yer almaktadır.

Tablo 2.1. İstanbul'a Gelen Turistlerin Geldikleri Ülkelere Göre Sayısı

Ocak-Aralık	2015	2014	2013	2015/2014	2014/2013
ALMANYA	1.298.235	1.205.976	1.179.396	7,7	2,3
İRAN	755.707	590.920	375.403	27,9	57,4
ABD	562.377	533.442	503.019	5,4	6,0
İNGİLTERE	527.334	497.561	467.110	6,0	6,5
IRAK	492.318	354.063	241.262	39,0	46,8
RUSYA FEDERASYONU	489.014	589.950	573.910	-17,1	2,8
FRANSA	464.262	494.315	481.214	-6,1	2,7
İTALYA	351.338	466.030	450.996	-24,6	3,3
HOLLANDA	302.283	298.959	285.965	1,1	4,5
ÇİN	283.897	182.996	129.136	55,1	41,7
UKRAYNA	270.428	257.560	247.102	5,0	4,2
LİBYA	230.123	265.115	261.476	-13,2	1,4
AZERBEYCAN	229.375	240.433	228.630	-4,6	5,2
GÜNEY KORE	202.425	225.593	166.439	-10,3	35,5
İSPANYA	187.842	235.834	205.173	-20,3	14,9
AVUSTURYA	174.239	167.036	162.874	4,3	2,6
TÜRKMENİSTAN	162.569	174.233	144.065	-6,7	20,9
İSVİÇRE	156.793	159.066	159.089	-1,4	0,0
BELÇİKA	141.573	140.990	132.460	0,4	6,4
YUNANİSTAN	123.946	130.972	108.817	-5,4	20,4
İSRAİL	104.646	86.917	71.884	20,4	20,9
TUNUS	99.109	98.227	89.313	0,9	10,0
MISIR	94.483	104.287	102.045	-9,4	2,2
JAPONYA	90.081	153.084	155.155	-41,2	-1,3

Kaynak: İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü, İstanbul Turizm İstatistikleri, 2016

Tablo 2.1.'deki veriler son üç yılın içinde İstanbul'a gelen turist sayılarında geçen yılın aynı dönemine göre; Rusya, Japonya, İtalya, İspanya, Güney Kore, Mısır ve Yunanistan gibi ülkelerden gelişlerin azaldığı, İran, Irak, Çin, İsrail, Almanya ve ABD gibi ülkelerinden gelişlerin sayısının arttığı görülmektedir. Aynı zamanda 2015 yılında İstanbul'a gelen turistlerin milliyetlerine göre dağılımına bakıldığında ilk üç sırayı Almanya, İran ve ABD'nin aldığı görülmektedir.

Tablo 2.2. Araştırma Evreni (Konaklama İşletmeleri)

TURİZM İŞLETMESİ BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ								
YERİ	Avrupa	Anadolu	Tesis Sayısı	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	Yatak Sayısı
TÜRÜ	Tesis Sayısı		TOPLAM	Oda Sayısı		Yatak Sayısı		TOPLAM
Özel Tesis	104	9	113	3845	359	10211	719	10930
Butik Otel	13	2	15	639	42	1356	84	1440
Beş Yıldızlı Otel	70	18	88	18044	4701	36603	9400	46003
Dört Yıldızlı Otel	96	10	106	11197	927	22426	1833	24259
Üç Yıldızlı Otel	93	14	107	5433	725	10628	1386	12014
İki Yıldızlı Otel	38	5	43	1329	170	2529	342	2871
Tek Yıldızlı Otel	7	1	8	222	19	417	38	455
Apart Otel	2	1	3	58	36	154	72	226
Pansiyon	3	1	4	26	9	52	18	70
Motel	1	-	1	32	-	64	-	64
Hostel	1	-	1	123	-	166	-	166
TOPLAM	428	61	489	40948	6988	84606	13892	98498

TURİZM YATIRIMI BELGELİ KONAKLAMA TESİSLERİ								
YERİ	Avrupa	Anadolu	Tesis Sayısı	Avrupa	Anadolu	Avrupa	Anadolu	Yatak Sayısı
TÜRÜ	Tesis Sayısı		TOPLAM	Oda Sayısı		Yatak Sayısı		TOPLAM
Özel Tesis	19	-	19	949	-	1379	-	1379
Butik Otel	17	-	17	648	-	1302	-	1302
Beş Yıldızlı Otel	33	6	39	9830	1245	19295	2620	21915
Dört Yıldızlı Otel	52	12	64	5749	1819	11364	3670	15034
Üç Yıldızlı Otel	49	10	59	2639	1108	5264	2172	7436
İki Yıldızlı Otel	6	1	7	116	20	221	40	261
Tek Yıldızlı Otel	1	-	1	10	-	20	-	20
Hostel	1	-	1	30	-	60	-	60
TOPLAM	178	29	207	19971	4192	38905	8502	47407

Kaynak: İstanbul İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2016: 15.

İstanbul ilinde bulunan konaklama işletmelerinin kapasiteleri ele alındığında bu tesislerin turizm işletmesi belgeli konaklama işletmeleri ve turizm yatırımı belgeli konaklama işletmeleri olarak ele alındığı görülmektedir. Tabloda 2.2’de İstanbul’ da sırası ile turizm işletmesi belgeli konaklama işletmeleri ve turizm yatırımı belgeli konaklama işletmeleri yer almaktadır.

Tablo 2.2’de Kültür ve Turizm Bakanlığında elde edilen bilgilerle oluşturulan “İşletme Belgeli” ve “ Yatırım Belgeli” konaklama işletmeleri yer almaktadır. Avrupa ve Anadolu yakası olarak ayrı ayrı belirtilmiş olan tabloda toplam 696 işletmenin yatak kapasitesi toplamı 145.905’dir. Ayrıca İstanbula gelen turist sayısındaki artışla paralel olarak konaklama işletme sayısı her geçen yıl artmaktadır. İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2016: 15) verilerine göre İstanbul’da inşası devam eden toplam 47.407 yatak kapasiteli konaklama tesisi bulunmaktadır. 2015 yılı verilerine göre bu araştırmanın evreni olarak seçilen İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4 yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 170 tane ve 39293 yatak kapasitesine sahipken 5 yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 127 işletme ve 61037 yatak kapasitesine sahiptir ve konaklama işletmeleri içerisinde büyük bir oranı teşkil etmektedirler. Ayrıca Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre en fazla doluluk oranına sahip tesisler beş yıldızlı konaklama işletmeleri olarak görülmektedir. İstanbul’daki konaklama işletmelerinin doluluk oranı en düşük sezonda bile % 60 doluluğa ulaşmaktadır (TUROB, Ekim-2015).

Araştırmanın İstanbul ilinde gerçekleştirilmek istenmesinin bir diğer nedeni ise İstanbul ilinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin büyük çoğunluğunun sezonluk değil, sürekli çalışıyor olmasıdır. Araştırmanın İstanbul ilinde gerçekleştirilmek istenmesinin bir başka nedeni de araştırmacının İstanbul’un bulunduğu bölgede görev yapmakta olması, bölgeyi iyi tanınması ve bölgedeki konaklama işletmelerinde görev yapan yöneticilerin bir kısmı ile yakın ilişkilerinin olması verilebilir. Bir araştırmacının örneklemin alınacağı ana kütleyi, ilgili özelliğin standart sapmasını kestirecek kadar tanıyor, kabul edilebilir hata payını kararlaştırabiliyorsa ve sonucun öngörülen hata aralığı içine düşme olasılığını veren güven düzeyini seçebiliyorsa, örneklem büyüklüğünü sayısal olarak saptayabilir (Sencer 1989: 401).

Araştırmacı amacına uygun verileri, ulaşılması güç hatta bazen de imkansız sayıda birim içerebilen evren yerine daha az veya ulaşılabilir sayıda birime indirgeyen örneklem aracılığıyla elde ederek araştırma sonuçlarını tüm evren için genelleyebilir (Ural ve Kılıç 2013: 31-32). Örneklemin iki şartı taşınması gerekir; biri temsil yeteneği diğeri ise yeterli

büyüküktür (Gencer 2011: 196). Örnekleme gösterilen ilginin asıl nedeni, araştırmanın dış geçerliğidir. Yani bulguların uygulanacağı ya da genelleneceği somut bir evrenin bilinmesidir (Creswell 2005; akt. Özen ve Gül 2007: 396).

Temelde herhangi bir parçaya örneklem diyebilmek için örneklemin temel kurallarına uygun olarak seçilmiş olması zorunluluğu vardır (Karasar 1999: 112). En uygun örneklem büyüklüğü, araştırmanın amaçlarına göre ve mevcut sınırlayıcı faktörlere göre değişir. Bu faktörler şu şekilde sıralanabilir (Arıkan 2004: 152):

1. Önceden belirlenen sabit bir örnekleme oranına göre örneklem büyüklüğünün tayin edilmesi. $n/N = \% 1$ oranının kararlaştırılarak evrenin %1'inin seçilmesi.

2. Zaman faktörünün dikkate alınarak örneklem büyüklüğünün tayini. Örneklemin 30 günde tamamlanması zorunlu ise ve günde 50 anket yapılabilecekse örneklem büyüklüğü 1500 olacaktır.

3. Sınırlı olan mali kaynaklara göre örneklem büyüklüğünün belirlenmesi. Bir anketin maliyeti 50 kuruş ise ve eldeki fon 1000 lira ise, örneklem büyüklüğü $1000/0,50 = 2000$ alınacak demektir.

4. Örnekleme anketinde gerekli çalışan sayısı sınırlı ise, örneklem büyüklüğünün ona göre belirlenmesi gerekebilir. Örneğin, konuyla ilgili 50 kişi eğitim görmüşse ve her anketörün iş hacmi 30 anket olarak belirlenmişse, örneklem büyüklüğü 1500 kadar alınacaktır.

5. Araştırma sonuçlarının doğruluğunun ve güvenilirliğinin sınırlayıcı unsur olarak alınması. Burada istatistiksel olarak kabul edilebilen hatanın büyüklüğü ve güvenilirlik derecesi esas alınır.

Bu araştırma kapsamında İstanbul ilinde yer alan konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı tam olarak saptanamamıştır. Bununla beraber konaklama işletmelerinde toplam insan kaynakları ihtiyacının belirlenmesi ve işgören sayısının tespit edilebilmesi amacıyla en yaygın kullanılan tekniklerden birisi olan oda veya yatak başına düşen mevcut personel sayısı oranından (Dallı 1998: 1) bu çalışma kapsamında faydalanılmıştır. Tablo 2.3.'de dünya genelinden seçilmiş bazı bölgelerdeki konaklama işletmelerinde oda ve yatak başına düşen personel sayısı yer almaktadır.

Tablo 2.3. Dünyanın Bazı Bölgelerindeki Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı

Bölgeler	Oda Başına Düşen Personel	Yatak Başına Düşen Personel Sayısı
ABD	0.48	0.24
Hawai ve Pasifik Adaları	0.73	0.37
Kanada	0.77	0.39
Avrupa	0.85	0.43
Avustralya	0.90	0.45
Meksika	1.53	0.52
Karaipler	1.12	0.56
Güney Amerika	1.14	0.57
Orta Amerika	1.26	0.63
Orta Doğu	1.32	0.66
Asya	1.50	0.75
Afrika	1.91	0.96
Uzak Doğu	1.93	0.97

Kaynak: Oral ve Kurgun 1997: 185.

Türkiye açısından konu ele alındığında, Türkiyedeki konaklama işletmelerinin türlerine göre oda ve yatak başına düşen personel sayısı tablo 2.4’de yer almaktadır.

Tablo 2.4. Türkiye’de Oda ve Yatak Başına Düşen Personel Sayısı

Konaklama İşletmelerinin Türleri	Oda Başına Düşen Personel	Yatak Başına Düşen Personel Sayısı
Otel 5 Yıldız	1.18	0.59
Otel 4 Yıldız	0.76	0.38
Otel 3 Yıldız	0.72	0.36
Otel 2 Yıldız	0.56	0.28
Otel 1 Yıldız	0.50	0.25
Özel Belgeli Otel	1.48	0.74
Tatil Köyleri	0.74	0.37
Motel 1. Sınıf	0.74	0.37
Motel 2. Sınıf	0.94	0.47
Pansiyon ve Oberj	0.40	0.25
Toplam Ortalama	0.70	0.35

Kaynak: Ağaoğlu, 1992: 114.

Tüm bu verilere göre İstanbul ilinde yer alan konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı;

$$5 \text{ yıldızlı Konaklama İşletmeleri için Personel sayısı: } 61037 \times 0.59 = 36011$$

$$4 \text{ yıldızlı Konaklama İşletmeleri için Personel sayısı: } 39293 \times 0.38 = 14931$$

Bu durumda İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı yaklaşık olarak 50942 olmalıdır. Dolayısıyla bu araştırmanın örnekleme hesabında evren sayısı 50942 olarak ele alınmıştır.

Araştırmacı kendi özel durumuna göre örneklem büyüklüğünü hesaplarken gerekli formüllerden yararlanmalıdır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan 2004: 49-50). Örneklem büyüklüğüne karar verilirken, evrendeki birey sayısının bilindiği durumlarda araştırmacılar tarafından yaygın olarak kullanılan formül aşağıdaki gibidir (Kılıç 2012: 141).

$$n = \frac{N (t1-a)^2 (p.q)}{S^2(N-1) + S^2(p.q)}$$

N: Evrendeki kişi sayısı.

n: Örneklem alınacak birey sayısı

p: Araştırdığımız durumun sıklığı (gerçekleşme olasılığı) . Daha önceki çalışmalardan öngörü %10 olsun= 0.10

q: 1-p = 1- 0.10 = 0.90 (Yani incelenen durumun görülme sıklığı)

S: %1 = 0.01 (Araştırmacı tarafından kabul edilen örnekleme hatası)

t (1-0.95): Kabul edilen anlamlılık düzeyi yani tip 1 (alfa) hata düzeyi = %5'e karşılık gelen değer 1.96'dir.

Sekaran (1992: 253) belirli evrenler için kabul edilebilir örnek büyüklüklerini tablo 2.5. deki şekli ile ele almaktadır.

Tablo 2.5. Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5000	357
20	19	200	132	1200	291	6000	361
30	28	250	152	1300	297	7000	364
40	36	300	169	1400	302	8000	367
50	44	350	185	1500	306	9000	368
60	52	400	196	1600	310	10000	370
70	59	450	212	1700	313	15000	375
80	66	500	217	1800	317	20000	377
90	73	550	226	1900	320	30000	379
100	80	600	234	2000	322	40000	380
110	86	650	242	2200	327	50000	381
120	92	700	248	2400	331	75000	382
130	97	750	254	2600	335	100000	384
140	103	800	260	2800	338	1000000	384
150	108	850	265	3000	341	10000000	384
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

Kaynak: Sekaran 2006; Altunışık vd. 2012.

Formüle uygun olarak ulaşılan bilgiler yerine konulduğunda ve tablo 2.5'te görüleceği gibi bu araştırma için yeterli olan örnekleme büyüklüğü üç yüz seksen iki olarak bulunmuştur. Örnekleme ulaşmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır (Altunışık vd. 2012: 142). Kolayda örnekleme yöntemi hızlı ve ucuz yoldan veri elde etmenin en kestirme yoludur (Nakip 2003: 183). Bu yöntemde amaç, isteyen herkesin örneklem içerisine ve örnekleme dahil edilmesidir. Denek bulma işlemi belirlenen örneklem hacmine ulaşıncaya kadar devam eder. Bu yöntemle gerek zaman gerekse ekonomik açıdan çok büyük tasarruf sağlanmaktadır.

2.5. Sınırlılıklar

Bu araştırmanın kuramsal çerçevesi, ulaşılabilen alan yazın, görgül uygulaması ise İstanbul ilinde dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları ile sınırlıdır. Aynı zamanda bu araştırmada evreninin geniş bir alana yayılması, zaman ve maliyet tasarrufu, araştırmaya katılım konusunda çalışanların istekleri ve araştırmanın yapıldığı dönemde de işletmelerin faaliyetlerine devam etmeleri nedeniyle, ulaşılabilen konaklama işletmeleri ve katılımcılarla araştırma sınırlı tutulmuştur.

2.6. Veri Toplama Araçları ve Teknikleri

Araştırma konusu kapsamında geniş bir literatür taraması yapılmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak birincil veri toplama yöntemi olan ve sosyal bilimlerde alanında oldukça yaygın kullanılan anket tekniği kullanılmıştır. En genel tanımıyla anket 'cevaplandırıcının daha önce belirlenmiş bir sıralamada ve yapıda oluşturulan sorulara karşılık vermesiyle veri elde etme yöntemi' olarak tanımlanabilir (Altunışık vd. 2012: 80). Bu çalışma kapsamında toplanan verilerin kalitesini iyileştirmek amacıyla, literatür taraması yapılarak benzer çalışmalar incelenmiş, literatürdeki kaynakların güncel olmasına ve uluslararası alanda genel kabul görmüş olmasına özen gösterilmiştir. Bu bağlamda araştırma kapsamında daha önce geliştirilmiş, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerin anket kapsamına alınmasına karar verilmiştir.

Anket formunun oluşturulması esnasında yapısal uyuma, soruların netliği ve anlaşılabilirliğine dikkat edilmiş ve araştırma amacına uygunluk bakımından anket formu kapsamlı bir incelemeden geçirilmiştir. Ek 1 ile verilen Anket formu, 42 ölçek ifadesi ve 18 demografik özellikleri ölçen ifade olmak üzere toplam 60 ifadeden oluşmuş ve altı

bölüme ayrılmıştır. Anket formunun ilk bölümünde yararlanılan ölçekler yer almaktadır. Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerlerini belirlemek amacıyla, ilk ölçek olarak, Elizur (1984) tarafından geliştirilen ve Elizur vd. (1991: 27) tarafından boyutları araçsal değerler, bilişsel değerler ve duygusal değerler olarak ifade edilen iş değerleri ölçeğinden (WVQ) faydalanılmıştır. Çalışmanın ikinci ölçeği olarak, çalışanların iş tatmini düzeylerini ölçmek için Brayfield ve Rothe'un (1951) geliştirdiği ve Yoon and Thye'nin (2002) kısalttığı 5 maddelik genel iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş aile iş çatışması ölçeği araştırmada üçüncü ölçek olarak kullanılmıştır. Literatürde bu ölçek iş aile ve aile iş çatışması olmak üzere iki boyut altında ele alınmaktadır. Çalışmanın dördüncü ve son ölçeği olarak Carson ve Bedeian (1994) tarafından geliştirilen üç ifadelik işten ayrılma niyeti (job withdrawal cognitions) ölçeği konaklama işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini ölçmek amacıyla kullanılmıştır. Anket formunun tasarımında son bölüm olarak işgörenlerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik ifadeler yer verilmiştir.

Ankete son hali verilmeden önce, İstanbul ilinde bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan toplam 90 katılımcı üzerinde bir pilot test gerçekleştirilmiştir. Pilot test, ankette yer alan ölçeklerin her bir ifadesinin açıklığını, anketin uzunluğunu, formatını, yönergelerini ve diğer detaylarını değerlendirmek açısından önemlidir (Churchill ve Lacobucci 2002). Pilot test, ankette yer alması muhtemel hatalardan kaçınmak için anketin deneklere dağıtılmadan önce belli sayıda kişiye uygulanmasıdır (Altunışık vd. 2012: 92). Pilot test çalışması sonucunda, katılımcıların net yanıt vermede tereddütte kaldığı sosyo-demografik sorular (İş dışı geliriniz var mı? Aylık toplam hane geliriniz? Günde yaklaşık kaç saatinizi eşinize ayırıyorsunuz?) anket metninden çıkarılmış ve ankette yer alması gereken bazı sosyo-demografik sorular anket formuna ilave edilmiştir. Örnek uzayı 90 kişiden oluşan örneklem grubu üzerinde gerçekleştirilen pilot çalışma üzerinde yapılan güvenilirlik (Cronbach α) analizi aşağıdaki gibidir.

Tablo 2.6. Pilot Çalışmanın Güvenilirlik (Cronbach α) Analizi

Güvenilirlik Analizleri		
	Madde Sayısı	Pilot Çalışma α Değeri
İş Değerleri Ölçeği	24	0,930
İş-Aile Çatışması	5	0,888
Aile-İş Çatışması	5	0,896
İş Tatmini	5	0,883
İşten Ayrılma Niyeti	3	0,827

Araştırma modelinde yer alan değişkenlerin ölçümlerine yönelik kullanılan ölçekler, aşağıda sırayla verilmektedir.

İş Değerleri Ölçeği

Anket formunun ilk ölçeği olarak Elizur (1984) tarafından geliştirilen ve Elizur vd. (1991: 27) tarafından boyutları belirlenen iş değerleri ölçeği konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri algılarını belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Elizur vd. (1991: 27) iş değerleri ve motivasyon üzerine geniş kapsamlı literatürel bilgiye dayalı olarak yapılandırdıkları ve 24 ifadeden oluşan iş değerleri ölçeğini (WVQ), iş değerlerinin çeşitli yönlerini temsil etmek üzere sistematik bir şekilde tasarlamışlardır. Ölçeği oluşturan ifadeler motivasyonun temel teorileri tarafından özetlenen önemli perspektifleri temsil etmek için seçilmiştir. Bu temel teorilere örnek olarak Maslow'un (1954) ihtiyaçlar hiyerarşisi, Alderfer'in (1972) ERG (Varolma, aidiyet ve gelişme) teorisi ki bu iki teoriden etkilenilerek oluşturulan ölçek ifadeleri; ücret güvenliği, saygınlık ihtiyacı-onaylanma, gelişim- kişisel gelişimdir. McClelland'ın (1961) başarı ve edinilmiş ihtiyaçlar teorisinden etkilenilerek ölçeğe eklenen; başarı, bağlılık, iş arkadaşları, güç, etkileme, Herzberg'in (1974) motive edici faktörleri ve hijyen faktörleri (maddi ve sosyal ifadeler) ölçeğe eklenmiştir. Hackman ve Oldham'ın (1980) iş karakteristikleri modeli; işte çeşitlilik, yetenek kullanımı, anlamlı iş, bağımsızlık (özerklik), geribildirim, işte tanınma gibi öğeler tarafından temsil edilmektedir. Ayrıca beklentisi teorisine (Vroom 1964) dayanarak bu ölçekteki tüm ifadeler çeşitli öğelerin önemini değerlendirmekte ve böylelikle sonuçların birleşim değerini oluşturmaktadırlar. Uluslararası bir araştırmada, Elizur vd. (1991) geliştirdikleri bu (WVQ) ölçeği sekiz değişik ülkeden (A.B.D, Çin, Kore, Tayvan, Almanya, Hollanda, Macaristan ve İsrail) 2280 katılımcıdan toplanan verilerle tatbik etmişlerdir. Sonuçların analizi bir kaç küçük sapmanın dışında, sekiz bağımsız örneklemin yapısının esas olarak aynı olduğunu göstermiştir.

Ölçek maddeleri, 6'lı (1 = hiç önemli değil, 6 = çok önemli) derecelendirme ile önem derecesine göre yanıtlanmaktadır. İlgili ölçek ifadesine verilen yüksek puanlar çalışanların ilgili iş değerleri algısının çokluğuna, düşük puanlar ise belirtilen iş değerinin azlığına işaret etmektedir. Bu bağlamda ölçeği oluşturan ifadeler ve ölçeğin boyutları tablo 2.7'de yer almaktadır.

Tablo 2.7. İş Değerleri Ölçeği.

(WVQ) İfadeleri	Faktörler	
İD 1. Terfi etme veya işte ilerleme imkânı.	Bilişsel	Ö
İD 2. İş yerinde geribildirime sahip olmam.	Bilişsel	Ö
İD 3. İşdeki konumum, mevkim	Bilişsel	Ö
İD 4. Başarılı olmak	Bilişsel	K
İD 5. Yaptığım işin ilgi çekici olması	Bilişsel	K
İD 6. İşimin benim için anlamlı olması	Bilişsel	K
İD 7. İşin bireysel gelişme fırsatı sunması	Bilişsel	K
İD 8. Bilgi ve becerimi işimde kullanmak	Bilişsel	K
İD 9. Sorumluluk almak	Bilişsel	K
İD 10. Topluma yararlı olmak	Bilişsel	K
İD 11. İşimde bağımsız hareket edebilmek	Bilişsel	K
İD 12. Şirketin ünlü, tanınan bir şirket olması	Bilişsel	K
İD 13. Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam	Bilişsel	K
İD 14. Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak	Bilişsel	K
İD 15. İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak	Duygusal	Ö
İD 16. Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları	Duygusal	K
İD 17. İş yerinde değerli olduğumu hissetmek	Duygusal	K
İD 18. Çeşitli insanlarla tanışmak	Duygusal	K
İD 19. Amirimin adil ve düşünceli olması	Duygusal	K
İD 20. Aldığım maaş miktarı	Araçsal	Ö
İD 21. Elde ettiğim maaş dışı imkânlar	Araçsal	K
İD 22. İş güvencesi	Araçsal	K
İD 23. Uygun çalışma saatleri	Araçsal	K
İD 24. İş ortamının fiziksel koşulları.	Araçsal	K

Kaynak: Elizur vd. 1991: 26.

İş Tatmini Ölçeği

Brayfield ve Rothe'un (1951) geliştirdiği ve Yoon and Thye'nin (2002: 106) kısalttığı 5 ifadeli genel iş tatmini ölçeği araştırmada ikinci ölçek olarak kullanılmıştır. Literatürde bu ölçek tek boyut altında incelenmektedir. Ölçeğin orijinalini Kuşluvan ve

Kuşlivan (2005) Türkçeye çevirmişler ve ölçeğin güvenirliliğini (Cronbach alpha) 0,84 olarak hesaplamışlardır.

Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatminlerini belirlemeye yönelik sorular 5’li Likert tipi ölçeğe göre hazırlanmış olup verilen cevaplar şu şekilde puanlandırılmaktadır: Kesinlikle katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Kararsızım (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle katılıyorum (5). Bu bağlamda ölçeği oluşturan ifadeler tablo 2.8’deki şekli ile anket formunda yer almaktadır.

Tablo 2.8. Genel İş Tatmini Ölçeği

İT 1.	Genel olarak işimden memnunum.
İT 2.	Genel olarak işimi seviyorum.
İT 3.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.
İT 4.	İşimden zevk alıyorum.
İT 5.	İşime karşı ilgimi kaybediyorum.

Kaynak: Kuşlivan ve Kuşlivan 2005: 190.

İş Aile İş Çatışması Ölçeği

Konaklama işletmeleri çalışanlarının İş-Aile-İş çatışması durumlarını ölçmek için Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen iş aile çatışması ve aile iş çatışması ölçekleri çalışma kapsamında kullanılacaktır. Ölçek, toplam 10 ifadeden oluşmakta ve ilk beş ifade iş-aile çatışmasını ölçerken ikinci beş ifade aile-iş çatışması durumlarını ölçmektedir. İfadeler, “1=Kesinlikle katılmıyorum” ile “5=Kesinlikle katılıyorum” arasında değişen 5 dereceli likert tipi ölçek ile cevaplanmaktadır. Söz konusu ölçek, tablo 2.9’da iş aile çatışması ölçeği ve tablo 2.10’da aile iş çatışması ölçeği şeklinde sırası ile yer almaktadır.

Tablo 2.9. İş Aile Çatışması Ölçeği

İA 1.	İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor.
İA 2.	İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.
İA 3.	Evde yapmak istediklerimi iş yerimdeki sorumluluklarım nedeni ile gerçekleştiremiyorum.
İA 4.	İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.
İA 5.	Ailevi faaliyetlerime yönelik planlarımı işle alakalı görevlerimden dolayı değiştirmek zorunda kalıyorum.

Tablo 2.10. Aile İş Çatışması Ölçeği

Aİ 1.	Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor.
Aİ 2.	Ailemin benden istediği zaman nedeniyle işte yapmam gerekenleri ertelemek zorunda kalıyorum.
Aİ 3.	Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.
Aİ 4.	Aile hayatım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarımı kısıtlıyor.
Aİ 5.	Ailevi gerginlikler işle ilgili görevlerimi yapmamı kısıtlıyor.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Konaklama işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Carson and Bedeian (1994) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti (job withdrawal cognitions) ölçeği çalışma kapsamında kullanılmıştır. Ölçek, toplam 3 ifadeden oluşmakta ve ifadeler, “1=Kesinlikle katılmıyorum” ile “5=Kesinlikle katılıyorum” arasında değişen 5 dereceli likert tipi ölçek ile cevaplanmaktadır. Söz konusu bu ölçek, tablo 2.11’de verilmektedir.

Tablo 2.11. İşten Ayrılma Niyeti

İŞA 1.	Çoğu zaman bu meslekte ayrılmayı düşünüyorum.
İŞA 2.	Bu meslekte bir süre daha kalmayı (çalışmayı) düşünüyorum.
İŞA 3.	Başka bir mesleğe geçme niyetim var.

Demografik Değişkenler

Araştırmaya katılan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarından öncelikle çalıştığı işletmenin sahiplik durumunu belirtmeleri istenmektedir. Bu soruya ek olarak araştırma sonuçlarına etkisi olabileceği düşünülen, cinsiyet, yaş, medeni durum, çalışma durumu, var ise eşin çalışma durumu, çocuk var ise kaç tane olduğu ve çocuğun yaşı, eş ve çocuk dışında bakmakla yükümlü olunan aile bireyleri, eğitim durumları, turizm eğitim durumları, çalışılan departman, günlük kaç saat çalışıldığı, unvan, mevcut iş yeri için kaç yıldır çalışıldığı, mevcut görevde kaç yıldır çalışıldığı, gelir ve son olarak da katılımcıların günlük kendilerine zaman ayırabilme durumlarını işaretlemeleri istenmiştir.

Anket formunun oluşturulması esnasında literatürde genel kabul gören aşağıdaki hususlara dikkat edilmiştir:

- Anketin üst kısmına kurumun ismi ve logosu yerleştirilmiştir.
- Giriş kısmına çalışmanın genel içeriği, sektör alanında çalışmanın getireceği faydalar ve firmalardan alınacak bilgilerin gizliliğine dair kısa bir açıklama yapılmıştır.

- Bu metnin altına araştırmayı yürüten araştırmacının ve tez danışmanının isimleri, unvanları, çalıştıkları kurumun adı ile iletişim ve adres bilgileri eklenmiştir.
- Anket formunda sorulan sorulara ait değişkenler gruplar halinde sorulmuş ve değişkenler arasındaki farklılıkları göstermek ve birbiriyle karıştırılmasını önlemek amacıyla açıklayıcı kısa cümlelerle ifade edilmiştir.
- Anket formunda kullanılan ifadelerin dil ve kullanım olarak basit ve anlaşılır olmasına, kısa cümlelerle ifade edilmesine zen gösterilmiştir.
- Anket formunda cevaplanması gereken sorular kapalı uçlu hazırlanarak cevaplayıcıların soruları yanıtız bırakması ya da sorular cevaplanırken aşırı zaman kaybına neden olunması engellenmiştir.

2.7. Veri Toplama Süreci

Düzenlenen anket formu, Kasım 2015- şubat 2016 tarihleri arasında İstanbul ilinde 4 ve 5 yıldıızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan anket formları araştırma evreni içerisinde yer alan 4 ve 5 yıldıızlı konaklama işletmelerine elden teslim edilmiştir. Anket formlarının teslim edildiği konaklama işletmelerinin bazıları iş yoğunluğu nedeniyle anket formlarını daha sonra tamamlayarak posta yolu ile göndermiştir. Verilerin toplanması aşamasında araştırma evreninde yer alan 4 ve 5 yıldıızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri çalışanları ile ilgili yapılacak bu araştırma hakkında bilgilendirilmiştir.

İşletme yöneticilerinin dikkatini çekmesi için anket formlarına araştırmanın amacını ve kapsamını açıklayıcı bilgiler içeren bir kısa kapak yazısı da eklenmiştir. 4 ve 5 yıldıızlı konaklama işletmelerinin yöneticilerine anket ile birlikte sunulan bilgilendirici bu yazıda ankete katılacakların isimleri ile ilgili herhangi bir bilgi istenmeyeceği ve doldurulan anketlerle alakalı olarak değerlendirmelerin tarafsız olarak yapılacağı hususunda bilgi verilmiştir. Bununla beraber katılımcılara anket şıkları ile ilgili doğru ya da yanlış cevap diye bir kavramın bulunmadığı bilgisi verilmiş ve onlardan soruları olabildiğince dürüst, açık sözlü ve tutarlı doldurmaları istenmiştir.

Araştırmanın gerçekleştirildiği bu işletmelerle öncelikle telefon ile irtibata geçilmiş, kendilerine çalışmanın süresi ve gerekli zaman hakkında bilgi verilmek suretiyle randevu istenmiş ve bazı anketler yönetici ile görüşme esnasında doldurulmuştur.

Posta yolu ile geri gelmesi beklenen anket formları için aradan iki haftadan fazla bir süre geçmesine rağmen ulaşmayan anketlerle ilgili telefonla bilgi verilerek hatırlatmalar yapılmıştır. Bu prosedür uygulaması sonucunda hatırlatmalar sonucunda hala ulaşmayan anketler ise değerlendirmeye alınmayarak cevapsız olarak nitelenmiştir. Bu bağlamda toplam 700 anket formu İstanbul ili Asya ve Avrupa yakalarında bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerine dağıtılmış, dağıtılan anket formlarının toplam 630 adedi geri dönmüştür. Ancak 49 anket formunda kayıp veri bulunması ve sorulara verilen cevapların çelişkili olması vb. nedenlerle analiz dışında tutulmuştur. Bu nedenle nihai olarak araştırma örneklemini 581 anket formu ile sınırlandırılmıştır. Bu durumda, anketlerin geri dönüş oranının % 83 olduğunu söylemek olasıdır. Yapılan anket uygulamaları sonucunda işletme bazında elde edilen anket miktarları Tablo 2.12’de gösterilmiştir.

Tablo 2.12. Ankete Cevap Veren İşletmelerden Gelen Anket Miktarları

5 Yıldızlı Konaklama İşletmesi			4 Yıldızlı Konaklama İşletmesi		
Posta	İşletme-1	25	Posta	İşletme-1	15
	İşletme-2	33		İşletme-2	17
	İşletme-3	28		İşletme-3	16
	İşletme-4	17		İşletme-4	20
	İşletme-5	28		İşletme-5	22
	İşletme-6	26		İşletme-6	17
Elden Teslim	İşletme-7	29	Elden Teslim	İşletme-7	26
	İşletme-8	35		İşletme-8	22
	İşletme-9	30		İşletme-9	25
	İşletme-10	22		İşletme-10	27
	İşletme-11	23		İşletme-11	16
	İşletme-12	20			
	İşletme-13	24			
	İşletme-14	18			
TOPLAM		358	TOPLAM		223

Araştırmanın amacını gerçekleştirmek üzere toplam 25 konaklama işletmesi çalışanlarından veri toplanmıştır. Bu konaklama işletmelerinde anket formunu yanıtlayan çalışan sayısına ait istatistikî sonuçlara göre toplamda elde edilen 581 anket formu için, bir konaklama işletmesinden en az 15 ve en çok 35 katılımcı ile iletişimde bulunulmuştur.

2.8. Analiz Yöntemi

Saha çalışması sonucu toplanan veriler, bilgisayara veri aktarımı sırasında ortaya çıkan giriş hatalarını ortadan kaldırmak amacıyla ön incelemeden geçirilmiştir. Verilerin çözümlenmesinde ve analizinde sosyal bilimlerde yaygın olarak kullanılan istatistik programlarından faydalanılmıştır. Kontrol değişkenlerine ilişkin veriler, frekans ve yüzde değerleri kullanılarak değerlendirilmiştir. Çalışmada ölçeklerin güvenilirlik analizleri için Cronbach alfa katsayısı, geçerlik çalışması için bilgisayar destekli istatistik paket programı yardımı ile Açıklayıcı (AFA) ve Doğrulayıcı Faktör Analizleri (DFA) yapılmıştır.

Değişkenlerin normal dağılım sınaması için Kolmogorov Smirnov ve Shapiro Wilk testleri uygulanmış ve değişkenler normal dağılım sergilediği için hipotezlerin sınanmasında parametrik testlerden yararlanılmıştır. Ölçekler arasındaki ilişkileri ölçmek için korelasyon ve yol analizlerinden faydalanılmıştır. Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile modelde yer alan gizil (örtük) değişkenler arasındaki yapısal ilişkileri açıklayan yapısal modeller oluşturulmuş ve test edilmiştir. Kontrol değişkenleri açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla t testi (independent samples t-test), tek yönlü varyans analizi (one way anova) ve Tukey çoklu karşılaştırma testi gibi yöntemler kullanılmıştır. Yapılan tüm analizler %95 güven ve %5 hata payı ile test edilmiştir.

BÖLÜM III

BULGULAR VE YORUMLAR

Bu bölümde, İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerin çalışanlarına uygulanan anket formundan elde edilen bulgulara yer verilmektedir. Elde edilen bulgulardan hareketle, ilgili yazınla benzerlikler ve ortaya çıkan farklılıklara ilişkin tartışmalar da bu bölümde yer almaktadır.

3.1. Katılımcıların Genel Özellikleri

İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının genel özellikleri tablo 3.1’de görüldüğü şekli ile aşağıdaki gibi sıralanmaktadır.

Tablo 3.1. Katılımcıların Genel Özellikleri

	Frekans	Oran		Frekans	Oran
Cinsiyet (N. 581)					
Kadın	267	46,0	Erkek	314	54,0
Yaş (N. 581)					
25 yaş ve altı	21	3,6	42-49	156	26,9
26-33	133	22,9	50 yaş ve üstü	98	16,9
34-41	173	29,8			
Medeni Durum (N. 581)					
Evli	282	48,5	Bekar	257	44,2
Dul veya eşinden ayrı yaşayan	42	7,3			
Bakmakla Yükümlü Olunan Aile Bireyi (N. 581)					
Evet var	106	18,2	Hayır yok	475	81,8
Eğitim Durumu (N. 581)					
İlköğretim	103	17,7	Üniversite	211	36,3
Lise	172	29,6	Yüksek lisans	95	16,4
Turizm Eğitim Durumu (N. 581)					

Kısa turizm kursu	124	21,3	Turizm Lisesi	149	25,6
Diğer Kurslar	23	4,0	Meslek Yüksekokulu Turizm Programları	80	13,8
Eğitim almadım	25	4,3	Turizm fak. veya Yüksekokulu	180	31,0
Çalışma Durumu (N. 581)					
Yarı zamanlı (Part-time)	25	4,3	Tam zamanlı (Full-time)	556	95,7
Eşin Çalışma Durumu (N. 581)					
Yarı zamanlı (Part-time)	34	5,9	Tam zamanlı (Full-time)	198	34,1
Eşim çalışmıyor	84	14,5	Geçerli değil	265	45,6
Günlük Ortalama Çalışma Süresi (N. 581)					
8 Saat ve altı	236	40,6	9-12 saat arası	339	58,3
13-18 saat arası	6	1,1			
Günlük Kendine Zaman Ayırabilme Durumu (N. 581)					
Hiç zaman ayıramıyorum	4	0,7	Zaman ayırabiliyorum ama yetersiz Kalıyor	426	73,3
Yeterli zaman ayırabiliyorum	151	26,0			
Çalışılan Departman (N. 581)					
Ön büro	100	17,2	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	29,3
Kat hizmetleri	150	25,8	İnsan kaynakları	42	7,2
Muhasebe/Finans	55	9,5	Satış/pazarlama	64	11,0
Çalışılan Pozisyon (N. 581)					
Çalışan (İşçi)	357	61,4	İlk Kademe Yöneticisi (Şef)	135	23,3
Departman müdürü	50	8,6	İşletme Müdürü	39	6,7
İşletmedeki Çalışma Süresi (N. 581)					
5 Yıl ve Altı	236	40,6	6-10 Yıl	232	39,9
11-15 Yıl	96	16,5	16-20 Yıl	13	2,3
21 Yıl ve Üzeri	4	0,7			
Çalışılan Görevde Çalışma Süresi (N. 581)					
5 Yıl ve Altı	275	47,3	6-10 Yıl	233	40,1
11-15 Yıl	57	9,8	16-20 Yıl	15	2,6
21 Yıl ve Üzeri	1	0,2			

Aylık Gelir (N. 581)					
1000-1499 TL	83	14,3	1500-2499 TL	365	62,8
2500-3499 TL	114	19,6	3500-4499 TL	19	3,3

Tablo 3.1’de cinsiyet değişkenine göre yapılan değerlendirmede, örnekleme oluşturan konaklama işletmesi çalışanlarının %46’sı kadın, %54’ü ise erkektir. Araştırma örnekleme ile ilgili bu sonuca göre İstanbul ilinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışmayı daha çok erkeklerin tercih ettiği görülmektedir. Ancak kadın katılımcıların sayısının da yoğun olduğu görülebilmektedir.

Araştırmaya konaklama işletmesi çalışanlarının yaş dağılımına bakıldığında 5 şekilde gruplandırılarak tasnif edildiği görülmektedir. En düşük 25 yaş ve altı yaş grubu ve en yüksek 50 yaş ve üzeri yaş grubu olmak üzere, yaş frekansının en yüksek olduğu aralıklar incelendiğinde 34-41 yaş grubu ve 42-49 yaş grubu aralığından katılımcıların dağılım gösterdiği anlaşılmaktadır. Ayrıca ankete katılan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının % 48,5’i evlidir. Katılımcıların % 44,2’si bekar ve % 7,3’ü ise dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanlardan oluşmaktadır.

Katılımcıların eş ve çocuklarının dışında ailenizde bakmakla yükümlü olduğunuz aile bireyleri var mı? şeklinde sorulan soruya verdikleri yanıtlar ise; katılımcıların sadece %18,2 si eşi ve çocukları dışındaki aile bireyelerine bakmakta iken % 81,8’inin bu yönde bir sorumluluğu bulunmamaktadır.

Araştırma içerisinde yer alan bir diğer demografik değişken ise katılımcıların genel eğitim düzeyini ölçmektedir. Araştırmadan elde edilen verilere göre; katılımcıların % 17,7’si ilköğretim mezunu, % 29,6’sı lise mezunu, % 36,3’ü Üniversite mezunu ve % 16,4’ü ise yüksek lisans mezunu çalışanlardan oluşmaktadır. Bu dağılım ile katılımcıların çoğunluğunun eğitim seviyelerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan çalışanların turizm eğitim durumuna bakıldığında; en fazla katılım, % 31’lik oranla turizm fakültesi veya yüksekokulu mezunu ve % 25,6 ile turizm lisesi mezunu katılımcılardan gelmiştir. Bu katılımcıları 21,3 ile kısa süreli turizm kursu almış katılımcılar, 13,8 ile meslek yüksekokullarının turizm bölümü mezunu katılımcılar ve % 4 ile diğer kurslarda turizm eğitimi almış katılımcılar izlemektedir. Araştırmanın örneklemini oluşturan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcıların sadece % 4,3’ü turizm üzerine herhangi bir eğitim almadığını beyan etmiştir. Ayrıca ankete

katılan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının sadece % 4,3'ü yarı zamanlı çalışırken % 95,7'lik çoğunluğu işletmelerde tam zamanlı olarak çalışmaktadır.

Araştırma içerisinde yer alan bir diğer demografik değişken ise katılımcıların eşlerinin çalışma durumudur. Öncelikle, katılımcıların % 45,6'lık oranı bu soruya cevap vermemiş ve bu oran 'Geçerli değil' şeklinde tabloya aktarılmıştır. Bununla beraber katılımcıların % 34,1'inin eşi tam zamanlı çalışmaktadır. Eşi yarı zamanlı çalışan katılımcılar % 5,9'lık bir oranı oluştururken eşi herhangi bir işte çalışmayanlar katılımcılar % 14,5'dir.

Araştırmaya katılan çalışanların günlük ortalama çalışma süreleri bakımından ele alındığında; katılımcıların % 58,3'lük büyük bir oranı 9-12 saat arasında günlük ortalama çalışırken, % 40,6'lık kısmı 8 saat ve altı günlük süre ile çalışmaktadır. Katılımcıların sadece % 1,1'lik kısmı günlük 13-18 saat gibi uzun saatler işyerlerinde mesai yapmaktadır. Bu bağlamda katılımcıların çoğunluğunun 8- 12 saat arasında çalıştığı söylenebilir. Ayrıca katılımcıların %73,3'ü günlük olarak kendilerine ayıracak zaman bulabilmekte ancak bu zaman yetersiz kalmaktadır. Katılımcıların sadece % 26'sı günlük olarak kendilerine yeterli zaman ayırabiliyorken 4 katılımcı kendilerine ayıracak hiç zaman bulamadığını beyan etmektedir.

Katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında; en fazla katılımcı % 29,3 ile yiyecek-içecek departmanında çalışmaktadır. İkinci sırada % 25,8 ile kat hizmetlerinde çalışan katılımcılar gelirken üçüncü sırada % 17,2 ile ön büroda çalışan katılımcılar yer almaktadır. Bu üç departmanda çalışan katılımcılar örneklemin % 72,3'ünü oluşturmaktadır. Diğer departmanlarda çalışan katılımcılar sırası ile % 11'i satış pazarlama, % 9,5'i muhasebe/finans ve %7,2'si insan kaynakları departmanında çalışmaktadır.

Ankete katılanların çalıştığı pozisyonlara bakıldığında % 61,4'ünün çalışan (iş gören) olduğu dikkat çekmektedir. Bu duruma konaklama işletmelerinin genel yapı olarak yönetici sayısının işçi sayısına göre düşük orandan tutulması neden olabilir. Bu bağlamda ilk kademe yöneticisi (şef) statüsündeki katılımcılar örneklemin % 23,3'ünü oluştururken, departman müdürü katılımcılar % 8,6'sını ve işletme müdürü olan katılımcılar % 6,7'lik bir oranda bu anket çalışmasına katılmışlardır. Ayrıca ankete katılanların % 40,6'sı 5 yıl veya daha az bir süredir işletmede çalışmakta, % 39,9'unun ise 6 ile 10 yıl arasında işletmede çalışmakta olduğu görülmektedir. % 16,5'i ise 11 ile 15 yıl arasında bulunduğu

işletmede çalışmaktadır. Katılımcıların sadece % 3'ünün 16 yıl ve daha fazla süredir bulunduğu konaklama işletmesinde çalışmakta olduğu gözlenmiştir.

Katılımcıların %47,3'ü mevcut görevinde 5 yıl veya daha az bir süredir çalıştığını beyan etmiştir. % 40,1'i ise 6 ile 10 yıl arasında bir süredir mevcut görevinde bulunduğunu belirtmiştir. 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki mevcut görevinde 11 yıl ve üzeri bir süredir bulunduğunu beyan eden katılımcıların oranı ise sadece % 12,6'lık bir dilimde kalmıştır. Bir başka önemli konu olan aylık gelirler bakımından durum ele alındığında; katılımcıların büyük çoğunluğunu oluşturan % 62,8'i 1500 ile 2499 TL arasında gelir elde ettiğini belirtmiştir. %14,3'ü 1000 ile 1499 TL arasında olan asgari ücret seviyesinde denilebilecek bir gelir elde ederken katılımcıların sadece % 22,9'u 2500 TL ve üzeri bir gelir aylık olarak elde etmektedir.

Tablo 3.2. Çocuk Sahibi Olma ve Çocuğun Yaşı Değişkenlerine Göre Frekans ve Yüzde Dağılımları

		Çocuğun Yaşı			Frekans (N)	Yüzde (%)
		Hepsi okul öncesi yaşta	Okul yaşında	Hepsi okul sonrası yaşta		
Çocuk Sahibi Olma	Çocuğum yok	0	0	0	315	54,2
	1 çocuk	38	70	15	123	21,2
	2 çocuk	5	87	9	101	17,4
	3 çocuk ve üzeri	0	40	2	42	7,2
Toplam		43	197	26	581	100

Tablo 3.2'de katılımcıların çocuk sahibi olma durumları ve çocuk sahibi olan katılımcıların çocuğunun yaşı değişkenine göre durumları ele alınmaktadır. Bu tabloya göre katılımcıların %54,2'si çocuk sahibi değildir. Örneklemin % 44,2'sinin bekar olduğu düşünülürse, bu durum normaldir. Çocuk sahibi olan 266 katılımcının 197'sinin çocukları okul çağındadır. Katılımcıların tümü içerisinde 1 çocuk sahibi olan katılımcıların oranı % 21,2 iken %17,4'ü iki çocuk sahibi ve katılımcıların sadece 7,2'sinin üç çocuk ve üzeri çocuk sahibidir.

Tablo 3.3. İşletmenin Yıldızı ve Sahiplik Yapısı Değişkenlerine Göre Katılımcıların Frekans ve Yüzde Dağılımları

		İşletmenin Yıldızı		Frekans (N)	Yüzde (%)
		5 yıldızlı	4 yıldızlı		
İşletme Sahipliği	Sahibi Yerli	28	182	210	36,1
	Sahibi Yabancı	330	41	371	63,9
Toplam		358	223	581	100,0

Araştırmaya katılan işgörenler çalıştıkları işletmelerin yıldızı ve sahiplik yapısı bakımından ele alındığında; katılımcıların % 63,9'u sahibi yabancı olan işletmelerde çalışmakta iken % 36,1'inin çalıştığı işletmenin sahibi yerli işverendir. Bununla beraber katılımcıların % 61,6'sı (N=358) 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışırken % 38,4'ü 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışmaktadır. Ayrıca, bu tabloda dikkat çeken katılımcıların çoğunluğunun 5 yıldızlı konaklama işletmesinde çalışan ve çalıştığı işletmenin sahibi yabancı olan işgörenlerden (N= 330) oluşmasıdır. 4 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar (N=223) ise çoğunlukla sahibi yerli olan konaklama işletmelerinde çalışmaktadır.

3.2. Ölçklere İlişkin Güvenilirlik, Geçerlilik Analizleri ve Betimleyici İstatistikler

Verilerden geçerli sonuçların elde edilebilmesi için öncelikle verilerin kalitesinin incelenmesi gerekmektedir. Verilerin kalitesini gösteren etmenlerin en önemlilerinden birisi verilerin normal dağılıma uyup uymamasıdır. Bu nedenle verilerin normal dağılıp dağılmadığı incelenmiştir. Normal dağılımın iki bileşeni basıklık ve çarpıklıktır. Basıklık dağılımın simetrisi ile ilgili bir kavramdır. Basık olan bir değişkenin aritmetik ortalaması dağılımın merkezinde yer almayacaktır. Çarpıklık ise dağılımın tepe noktası ya da doruğu ile ilgilidir. Veri dağılımının normal dağılımdan uzaklaşarak sağa veya sola doğru yamulması çarpıklık olarak ifade edilir. Bir dağılım eğer tam normalse basıklık ve çarpıklık sıfır değerini alacaktır (Tabachnick ve Fidell 2001: 73). Tek değişkenli normallik için; her bir değişkene ait basıklık ve çarpıklık değerleri, bu değişkenlere ilişkin histogram grafikleri incelenmiş ve normallik testi yapılmıştır. İstatistiksel analiz yazılım programlarının birçoğunda normal dağılıma uygunluğu test etmek için en yaygın olarak Shapiro-Wilks testi ve Lilifeors testleri kullanılmaktadır (Altunışık vd. 2012: 166). Bu

çalışmada Shapiro-Wilks testi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda verilerin normal dağılım özelliği taşıdığı (çarpıklık ve basıklık katsayıları $\pm 1,5$ aralığında) için analizlerde parametrik testler kullanılmıştır (Tabachnick ve Fidell 2013).

Güvenirlilik analizinde amaç ise verilerin rastlantısallığını ölçmektir. Peter (1979) güvenirliliği “bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı bir biçimde ölçme derecesi” şeklinde tanımlamıştır (Altunışık vd. 2012). Anket formuna katılımcıların verdikleri cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının güvenilir olduğuna karar verilir. Ölçme araçlarının iç tutarlılığını test etmek ve güvenirliliği konusunda sonuca varabilmek için geliştirilmiş birden fazla yöntem (Alpha, Split-half, Guttman, Parallel, Strict Parallel) bulunmaktadır. Bunlardan en fazla kullanılan Cronbach Alfa katsayısıdır (Özdamar 1999: 522).

Cronbach Alfa (α) katsayısına göre ölçeğin iç tutarlılık sınırları aşağıdaki gibidir (Kalaycı 2010: 405; Özdamar 1999: 522).

α değeri,	$0,00 \leq \alpha < 0,40$	ise	Güvenilir değil
	$0,40 \leq \alpha < 0,60$	ise	Düşük güvenirlilikte
	$0,60 \leq \alpha < 0,80$	ise	Oldukça güvenilir
	$0,80 \leq \alpha \leq 1,00$	ise	Yüksek güvenilir bir ölçektir.

Bu çalışmada en yaygın kullanıma sahip Alfa (Cronbach) yöntemi ile güvenirlilik analizleri gerçekleştirilmiştir.

İş Değerleri Ölçeği

İş değerleri ölçeği, 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının çalışma hayatındaki sahip oldukları iş değerlerini ölçmektedir. Bu ölçeğe ait ifadelerin güvenirlilik değerleri ve betimleyici istatistikleri tablo 3.4’de yer almaktadır.

Tablo 3.4. İş Değerleri Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikler

İş Değerleri Ölçeği (WVQ) *	\bar{X}	S.Sapma	Çarpıklık	Basıklık	Soru Bütün Korelasyonu	Soru Silindğinde Cronbach's
İD 1. Terfi etme veya işte ilerleme imkânı.	5,05	,817	-,365	-,770	,480	,932
İD 2. İş yerinde geribildirime sahip olmam.	4,73	1,147	-1,027	1,052	,368	,934
İD 3. İşdeki konumum, mevkim.	5,23	,610	-,177	-,545	,527	,932
İD 4. Başarılı olmak.	5,62	,539	-1,041	,037	,651	,931
İD 5. Yaptığım işin ilgi çekici olması.	4,52	1,220	-,885	-,125	,721	,928
İD 6. İşimin benim için anlamlı olması.	4,57	1,161	-,923	,159	,539	,931
İD 7. İşin bireysel gelişme fırsatı sunması.	4,99	1,072	-1,471	1,008	,832	,927
İD 8. Bilgi ve becerimi işimde kullanmak.	5,19	,795	-,960	,770	,672	,930
İD 9. Sorumluluk almak.	4,97	1,146	-1,281	1,328	,352	,935
İD 10. Toplumaya yararlı olmak.	4,36	1,704	-,851	-,635	,758	,928
İD 11. İşimde bağımsız hareket edebilmek.	4,59	1,276	-,732	-,563	,766	,928
İD 12. Şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması.	4,39	1,619	-,717	-1,002	,510	,934
İD 13. Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam.	4,94	,782	-,230	-,608	,513	,932
İD 14. Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak.	4,92	,725	-,675	,776	,669	,930
İD 15. İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak.	4,19	1,089	-1,203	1,241	,727	,929
İD 16. Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları.	5,28	,958	-1,579	2,306	,647	,930
İD 17. İş yerinde değerli olduğumu hissetmek.	5,21	,886	-1,150	,750	,668	,930
İD 18. Çeşitli insanlarla tanışmak.	4,16	1,070	-,993	,747	,323	,937
İD 19. Amirimin adil ve düşünceli olması.	5,53	,552	-,613	-,716	,634	,931
İD 20. Aldığım maaş miktarı.	5,20	1,317	-1,379	1,031	,752	,928
İD 21. Elde ettiğim maaş dışı imkânlar.	5,10	1,104	-1,250	1,037	,724	,929
İD 22. İş güvencesi.	5,33	1,067	-1,187	1,341	,770	,928
İD 23. Uygun çalışma saatleri.	5,28	1,082	-1,017	1,623	,755	,928
İD 24. İş ortamının fiziksel koşulları.	4,84	1,274	-1,337	1,257	,524	,932
Cronbach's Alpha						,933
Genel Ortalama						4,924

*6'lı (1 = hiç önemli değil, 6 = çok önemli) derecelendirme ile ölçülmüştür.

Tablo 3.4’de çalışanların sahip oldukları iş değerlerini ölçmek için Elizur vd. (1991) tarafından boyutları belirlenen bu ölçeğin güvenilirliği (Cronbach’s Alpha değeri) 0.933 olarak bulunmuştur. Sosyal bilimler alanında bu değer ölçeğin ileri düzeyde güvenilir olduğunu göstermektedir. Ayrıca ölçeği bozan herhangi bir ifade olup olmadığına bakılmış ve ölçekten çıkarıldığında güvenilirliği arttıran bir soru bulunmamıştır. Soru-bütün korelasyonlara bakıldığında elde edilen bu sonucun desteklendiği görülmektedir. Ölçekte negatif korelasyona sahip herhangi bir ifade bulunmamaktadır.

Ölçekte yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 4.924 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değer ölçekte yer alan ifadelerin tümünün katılımcılarca genel olarak ‘Önemli’ bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca ifadelerden en yüksek ‘Başarılı olmak’ ifadesi 5,62 ortalama, ikinci önemli bulunan ifade ‘Amirimin adil ve düşünceli olması’ ifadesi 5,53 ortalama, üçüncü önemli bulunan ifade ise ‘İş güvencesi’ 5,33 ortalama, almaktaiken en düşük ‘Çeşitli insanlarla tanışmak’ ifadesi 4,16 ortalama olarak dikkat çekmektedir.

Soru ortalamaları testi için Hotelling T^2 test istatistiği kullanılmış ve bütün ifadelerin ortalamalarının birbirinden farklı olduğu %5 yanılma düzeyinde görülmüştür. Bu sonuç her bir ifadenin gerekliliği açısından önemlidir [Hotelling T- Kare= 3052,958; F= 127,702; df1= 23; df2= 558; P=0,0001]. Verilerin normalliğine ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerinin ise +1,5 ve -1,5 arasında kaldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu ölçekle elde edilen verilerin normal dağılım özelliği taşıdığı söylenebilir ve bu ölçekle alakalı analizlerde parametrik testler kullanılacaktır (Tabachnick ve Fidell 2013).

İş Tatmini Ölçeği

4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının iş tatmini düzeylerini ölçmek için Brayfield ve Rothe’un (1951) geliştirdiği ve Yoon and Thye’nin (2002) kısalttığı 5 maddelik genel iş tatmini ölçeğine ait ifadelerin güvenilirlik değerleri ve betimleyici istatistikleri tablo 3. 5’te yer almaktadır.

Tablo 3. 5. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri

İş Tatmini Ölçeği*	\bar{X}	S.Sapma	Çarpıklık	Baskılık	Soru Bütün Korelasyonu	Soru Silindinde Cronbach's
İT 1. Genel olarak işimden memnunum.	3,99	,893	-,777	,865	,857	,772
İT 2. Genel olarak işimi seviyorum.	4,08	,925	-,767	,465	,831	,777
İT 3. Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.	3,64	,845	-,538	,753	,802	,790
İT 4. İşimden zevk alıyorum.	3,75	1,043	-,924	,525	,767	,795
İT 5. İşime karşı ilgimi kaybediyorum. ®	4,09	,786	-,483	-,391	,741	,832
Cronbach's Alpha						,853
Genel Ortalama						3,908

* 5'li Likert Tipi Ölçekle ölçülmüştür (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). ® Ters Kodlanmış

İş Tatmini Ölçeğine ait güvenilirlik değeri (Cronbach's Alpha) 0.853 olarak bulunmuştur. Ölçeğin orijinalini Kuşluyan ve Kuşluyan (2005) Türkçeye çevirmiş ve güvenilirlik değerini (Cronbach's Alpha) 0.840 olarak bulmuştur (Kuşluyan ve Kuşluyan 2005:190). Ölçeğin sosyal bilimler alanında ileri düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Soru-bütün korelasyonlara bakıldığında iş tatmini ölçeğini oluşturan ifadelerden herhangi birinin ölçekten çıkarılması halinde güvenilirliğin arttığı bir ifade bulunmamıştır. Ayrıca ölçekte negatif korelasyona sahip herhangi bir ifade de bulunmamaktadır.

Ölçekte yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 3,908 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değer ölçekte yer alan ifadelere genel olarak cevaplayıcıların katıldıklarını göstermektedir. Ölçeği oluşturan ifadelerden maksimum ortalamayı 4,09 ile ters kodlanmış olan 'İşime karşı ilgimi kaybediyorum' ifadesi alırken, minimum ortalamayı 3,64 ile 'Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.' İfadesinin aldığı dikkat çekmektedir. Soru ortalamalarının hesaplanmasında kullanılan Hotelling T² test istatistiği sonucunda bütün ifadelerin ortalamalarının birbirinden farklı olduğu %5 yanılma düzeyinde görülmüştür. Hotelling (1931), çok değişkenli hipotezlerin test edilmesinde kullanılmak üzere Student t testinin çok değişkenli gebnelmesi olan T² testini ileri sürmüştür. Nesnelere ve değişkenlerden oluşan matrisin kümelere ayrılmasından yeterli

discriminasyonu sağlayıp sağlamadığı Hotelling T^2 testi ile test edilebilir (Berberoğlu 2010: 117). Bu sonuç her bir ifadenin gerekliliği açısından önemlidir [Hotelling T- Kare= 356,766; F= 88,730; df1= 4; df2= 577; P=0,0001].

Verilerin normalliğine ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerinin ise +1,5 ve -1,5 arasında kaldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu ölçekle elde edilen verilerin normal dağılım özelliği taşıdığı görülmektedir. Bu nedenle ölçekle alakalı analizlerde parametrik testler kullanılacaktır (Tabachnick ve Fidell 2013).

İş Aile İş Çatışması Ölçeği

Katılımcıların ifade ettikleri iş aile çatışması ve aile iş çatışması düzeyleri ölçmek için kullanılan ölçeklere ait geçerlik ve betimleyici istatistikleri tablo 3.6'da yer almaktadır.

Tablo 3.6. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri

İş Aile Çatışması Ölçeği*	\bar{X}	S.Sapma	Çarpıklık	Basıklık	Soru Bütün Korelasyonu	Soru Silindiginde Cronbach's
İA 1. İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor.	2,86	1,276	,121	-1,132	,641	,879
İA 2. İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.	2,90	1,279	,085	-1,121	,775	,849
İA 3. Evde yapmak istediklerimi iş yerimdeki sorumluluklarım nedeni ile gerçekleştiriyemiyorum.	2,84	1,311	,144	-1,174	,780	,847
İA 4. İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.	2,78	1,306	,196	-1,105	,741	,856
İA 5. Ailevi faaliyetlerime yönelik planlarımı işle alakalı görevlerimden dolayı değiştirmek zorunda kalıyorum.	3,04	1,357	-,118	-1,241	,683	,870
Cronbach's Alpha						,885
Genel Ortalama						2,886

	\bar{X}	S.Sapma	Çarpıklık	Basıklık	Korelasyonu	Silindiğinde Cronbach's Alpha
Aile İş Çatışması Ölçeği*						
Aİ1. Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor.	2,35	1,180	,635	-,485	,675	,889
Aİ2. Ailemin benden istediği zaman nedeniyle işte yapmam gerekenleri ertelemek zorunda kalıyorum.	2,25	1,221	,787	-,402	,723	,879
Aİ3. Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	2,27	1,183	,729	-,409	,810	,860
Aİ4. Aile hayatım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarımı kısıtlıyor.	2,32	1,252	,690	-,612	,771	,869
Aİ5. Ailevi gerginlikler işle ilgili görevlerimi yapmamı kısıtlıyor.	2,34	1,273	,640	-,762	,751	,873
						Cronbach's Alpha
						,897
						Genel Ortalama
						2,306

* 5'li Likert Tipi Ölçekle ölçülmüştür (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum).

Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) geliştirdikleri iş aile çatışması ve aile iş çatışması ölçeklerinin güvenilirliklerini (Cronbach's Alpha) sırası ile $\alpha = 0,917$ ve $\alpha = 0,743$ olarak bulmuşlardır. Bu çalışmada ise iş aile çatışması ve aile iş çatışması ölçeklerinin güvenilirlikleri (Cronbach's Alpha) sırası ile $\alpha = 0,885$ ve $\alpha = 0,897$ olarak bulunmuştur. Dolayısıyla iş aile iş çatışması ölçeği yüksek güvenilir bir ölçektir denilebilir. İş-aile-iş çatışması ölçeğini bozan herhangi bir ifade olup olmadığına bakılmış ve çıkarıldığında güvenilirliği arttıran bir ifade bulunmamıştır. Soru-bütün korelasyonlara bakıldığında elde edilen bu sonucun desteklediği görülmektedir. İş-aile-iş çatışması ölçeğinde negatif korelasyona sahip herhangi bir ifade bulunmamaktadır.

İş aile çatışması ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 2,886 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değer ölçekte yer alan ifadelerin tümüne çalışanların

genel olarak katılmadığını göstermektedir. Ayrıca ifadelerden en yüksek ‘Ailevi faaliyetlerime yönelik planlarımı işle alakalı görevlerimden dolayı değiştirmek zorunda kalıyorum.’ ifadesi 3,04 ortalama ve en düşük ‘İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.’ ifadesi 2,78 ortalama ile dikkat çekmektedir. Soru ortalamaları testi için Hotelling T² test istatistiği kullanılmış ve bütün ifadelerin ortalamalarının birbirinden farklı olduğu %5 yanılma düzeyinde görülmüştür. Bu sonuç her bir ifadenin gerekliliği açısından önemlidir [Hotelling T- Kare= 31,144; F= 7,746; df1= 4; df2= 576; P=0,0001].

Aile iş çatışması ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 2,306 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değer ölçekte yer alan ifadelerin tümünün katılımcılarca genel olarak kararsız bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca ifadelerden en yüksek ‘Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor.’ ifadesi 2,35 ortalama ve en düşük ‘Ailemin benden istediği zaman nedeniyle işte yapmam gerekenleri ertelemek zorunda kalıyorum.’ ifadesi 2,25 ortalama ile dikkat çekmektedir. Soru ortalamaları testi için Hotelling T² test istatistiği kullanılmış ve bütün ifadelerin ortalamalarının birbirinden farklı olduğu %5 yanılma düzeyinde görülmüştür. Bu sonuç her bir ifadenin gerekliliği açısından önemlidir [Hotelling T- Kare= 6,802; F= 1,692; df1= 4; df2= 577; P=0,0001]. İş aile iş çatışması ölçeği ile toplanan verilerin normalliğine ilişkin basıklık ve çarpıklık değerlerinin iş aile ve aile iş boyutlarının her ikisinde de +1,5 ve -1,5 arasında kaldığı görülmektedir. Dolayısıyla bu ölçekle elde edilen verilerin normal dağılım özelliği taşıdığı söylenebilir ve bu ölçekle alakalı analizlerde parametrik testler kullanılacaktır (Tabachnick ve Fidell 2013).

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Konaklama işletmesi çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini ölçmek için kullanılan İşten Ayrılma Niyeti ölçeğine ait geçerlik analizi ve betimleyici istatistikleri 3.7’de yer almaktadır.

Tablo 3.7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi ve Betimleyici İstatistikleri

İşten Ayrılma Niyeti*	\bar{X}	S.Sapma	Çarpıklık	Basklık	Soru Bütün Korelasyonu	Soru Silindğinde Cronbach's
İAN1. Çoğu zaman bu meslekte ayrılmayı düşünüyorum.	2,75	1,281	,379	-1,145	,879	,868
İAN2. Bu meslekte bir süre daha kalmayı (çalışmayı) düşünüyorum. ®	2,35	1,211	,829	-,245	,800	,931
İAN3. Başka bir mesleğe geçme niyetim var.	2,62	1,320	,337	-1,185	,872	,875
Cronbach's Alpha						,926
Genel Ortalama						2,575

* 5'li Likert Tipi Ölçekle ölçülmüştür (1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kararsızım, 4= Katılıyorum, 5= Kesinlikle Katılıyorum). ® Ters Kodlanmış

Carson and Bedeian (1994) tarafından geliştirilen 3 ifadeli işten ayrılma niyeti (job withdrawal cognitions) ölçeği Başoda (2012) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Başoda (2012: 106) ölçeğin güvenilirliğini (Cronbach's Alpha) $\alpha = 0,72$ olarak bulmuştur. Bu çalışmadan elde edilen verilerle ölçeğin güvenilirliği (Cronbach's Alpha) $\alpha = 0,926$ olarak yüksek güvenilir bulunmuştur. İşten ayrılma niyeti ölçeğini bozan herhangi bir ifade olup olmadığına bakılmış ve çıkarıldığında güvenilirliği arttıran bir ifade bulunmamıştır. Soru-bütün korelasyonlara bakıldığında elde edilen bu sonucun desteklendiği görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 2,575 olarak bulunduğu görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir. Soru ortalamaları testi için Hotelling T² test istatistiği kullanılmış ve bütün ifadelerin ortalamalarının birbirinden farklı olduğu %5 yanılma düzeyinde görülmüştür. Bu sonuç her bir ifadenin gerekliliği açısından önemlidir [Hotelling T- Kare= 135,810; F= 67,788; df1= 2; df2= 579; P=0,0001].

3.3. Ölçeklere Ait Açıklayıcı Faktör Analizleri

Araştırmada kullanılan ölçekler için ilk olarak açıklayıcı (keşfedici, exploratory) faktör analizleri uygulanmıştır. Açıklayıcı faktör analizi, sosyal bilimlerde sıklıkla ölçek geliştirmede ve ölçeğin yapı geçerliğini incelemek için kullanılır. Faktör analizi, birbiriyle ilişkili p tane değişkeni biraraya getirerek az sayıda ilişkisiz ve kuramsal olarak anlamlı yeni değişkenler (faktörler, boyutlar) bulmayı, keşfetmeyi amaçlayan çok değişkenli bir istatistiktir (Büyüköztürk 2010). Açıklayıcı faktör analizinde amaç değişkenler arasındaki ilişkilerden hareketle aynı yapıyı ya da niteliği ölçen değişkenleri bir araya toplayarak faktör bulmaktır. Böylece çok sayıda değişken az sayıda değişkene çevrilebilmektedir. Az sayıya dönüştürülen bu değişkenler (faktörler) kendi içlerinde homojen, aralarında da heterojen yapıdadırlar (Nakip, 2006). Faktör analizinde dört temel aşama söz konusudur. Bunlar, veri setinin faktör analizi için uygunluğunun değerlendirilmesi, faktörlerin elde edilmesi, faktörlerin rotasyonu ve faktörlerin isimlendirilmesidir (Kalaycı 2010: 321).

Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığının tespit edilmesinde Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısına ve Bartlett'in küresellik test istatistiğine bakılmaktadır. KMO örneklem büyüklüğünün uygunluğu ile ilgili bir katsayıdır.

$KMO < 0,50 \rightarrow$ örneklem büyüklüğü faktör analizinin söz konusu veri seti için uygun olmadığını göstermektedir. Dolayısıyla daha fazla veri toplanmalıdır.

$0,50 \leq KMO < 0,70 \rightarrow$ örneklem büyüklüğü analiz için orta sayıdadır.

$0,70 \leq KMO < 0,80 \rightarrow$ örneklem büyüklüğü analiz için iyi sayıdadır.

$KMO > 0,90 \rightarrow$ örneklem büyüklüğü analiz için mükemmel sayıdadır. Ancak, genel olarak araştırmacılarca tatminkâr olarak düşünülen asgari KMO değeri 0,7'dir (Altunışık vd. 2012: 268).

Bartlett küresellik testi (Bartlett's test of sphericity) değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını gösterir. Eğer Bartlett küresellik testinin p değeri 0,05 anlamlılık derecesinden düşük ise değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişki vardır. Eğer testin sonucu anlamlı değilse değişkenler faktör analizi yapmaya uygun değildir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko 2011: 79). Kaç faktör elde edileceği ile ilgili çeşitli kriterler söz konusudur:

Özdeğer (Eigenvalues) istatistiği: özdeğer istatistiği 1'den büyük olan faktörler anlamlı olarak kabul edilir. özdeğer istatistiği 1'den küçük olan faktörler ise dikkate alınmaz.

Toplam varyansın yüzdesi yöntemi: her ilave faktörün toplam varyansın açıklanmasına katkısı % 5'in altına düştüğünde maksimum faktör sayısına ulaşılmış demektir (Kalaycı 2010: 322).

Faktör Yük Değeri (Factor Loading) : Bu değer maddelerin faktörlerle olan ilişkisini açıklayan bir katsayıdır. Maddelerin yer aldıkları faktördeki yük değerlerinin yüksek olması beklenir. Bir faktörle yüksek düzeyde ilişki veren maddelerin oluşturduğu bir küme var ise, o maddelerin birlikte bir faktörü ölçtüğü anlamına gelecektir. Faktör yük değerinin, 0.45 ya da daha yüksek olması seçim için iyi bir ölçüdür. Ancak uygulamada az sayıda madde için bu sınır değer, 0.30'a kadar indirilebilir. Bir maddenin faktörlerdeki en yüksek yük değeri ile bu değerden sonra en yüksek olan yük değeri arasındaki farkın olabildiğince yüksek olması beklenir (Büyüköztürk 2010: 124-125).

Faktör rotasyonunda amaç ise isimlendirilebilir ve yorumlanabilir faktörler elde etmektir. En çok kullanılan yöntem Orthogonal (dik) rotasyondur. Bu rotasyonda faktörler birbirleri ile korelasyon içinde değildirler. Başka bir deyişle birbirinden bağımsızdırlar. Oblique (yatay) döndürmede ise birbirleri ile korelasyon içindedirler. Orthogonal rotasyonda en yaygın kullanılan teknik ise varimax tekniğidir (Kalaycı 2010: 322- 323).

Araştırmada kullanılan iş değerleri, iş tatmini, iş-aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ilişkin olarak yapılan açıklayıcı faktör analizleri aşağıda sırasıyla gösterilmektedir.

İş Değerleri Ölçeği

Literatürde iş değerleri ölçeğinin (WVQ) boyutları araçsal değerler, bilişsel değerler ve duygusal değerler olmak üzere üç boyut altında ele alınmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısına ve Bartlett'in küresellik test istatistiğine bakılmıştır. Aşağıdaki tabloda KMO test sonucu (KMO =,752), incelendiğinde veri setinde yer alan örneklem sayısının faktör analizi yapmaya uygun olduğunu ve Bartlett testi anlamlı bulunduğu ($p=.000$, $p<.05$) için değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda ise özdeğeri (eigenvalue) 1'den büyük olan 6 boyut ortaya çıkmıştır. Bu bağlamda açıklayıcı faktör analizi aşağıdaki şekilde yer almaktadır.

Tablo 3.8. İş Değerleri Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktörler	Maddeler	Faktör Yükleri	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Cron. Alpha (α)
1. Araçsal Değerler	İD 20. Aldığım maaş miktarı.	.907			
	İD 21. Elde ettiğim maaş dışı imkânlar.	.893	2.980	16.109	.965
	İD 22. İş güvencesi.	.926			
	İD 23. Uygun çalışma saatleri.	.891			
2. Bilişsel – Faydasal Değerler	İD 1. Terfi etme veya işte ilerleme imkânı.	.432			
	İD 6. İşimin benim için anlamlı olması.	.884	2.760	15.427	.840
	İD 10. Topluma yararlı olmak.	.730			
	İD 11. İşimde bağımsız hareket edebilmek.	.701			
3. Bilişsel – Fırsatsal Değerler	İD 4. Başarılı olmak.	.430			
	İD 5. Yaptığım işin ilgi çekici olması.	.533			
	İD 7. İşin bireysel gelişme fırsatı sunması.	.770	2.114	10.607	.952
	İD 8. Bilgi ve becerimi işimde kullanmak.	.771			
4. Bilişsel – Sosyal Değerler	İD 14. Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak.	.704			
	İD 9. Sorumluluk almak.	.834			
	İD 12. Şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması.	.802	1.334	9.974	.727
	İD 13. Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam.	.547			
5. Bilişsel ve Araçsal Değerler	İD 2. İş yerinde geribildirime sahip olma.	.697			
	İD 3. İşteki konumum, mevkim.	.801	1.452	11.536	.720
	İD 24. İş ortamının fiziksel koşulları.	.783			

6. Duygusal Değerler	İD 15. İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak.	.766			
	İD 16. Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları.	.604	2.087	8.040	.793
	İD 17. İş yerinde değerli olduğumu hissetmek.	.765			
	İD 19. Amirimin adil ve düşünceli olması.	.530			
	Açıklanan Toplam Varyans				71,693
	Kaiser-Meyer-Olkin Testi				,752
Bartlett's Testi	Ki-Kare				15373,891
	df				253
	p.				.000

Temel bileşenler analizi yöntemi ve varimax eksen döndürmesi ile elde edilen Tablo 3.8'deki faktör analizi sonuçları incelendiğinde, orijinal ölçekte yer alan bilişsel değerler boyutunun 4 farklı boyuta bölüdüğü ve bazı boyutlarda yer alan maddelerin birleştiği görülmektedir. Duygusal değerler boyutu altında yer alması beklenen “Çeşitli İnsanlarla tanışmak” 18. madde ise yeterli seviyede yüklemeye yapmadığı ve birden fazla boyuta yüklemeye yaptığı için analizden çıkartılmıştır.

Altı iterasyonla ulaşılan faktör analizi sonucunda faktörlerde toplanan maddelerin faktör yükleri .43 ve üzerinde çıkmıştır. Tabachnick ve Fidell (2001) genel bir kural olarak 32 ve üzeri faktör yüklerinin kullanılabileceğini belirtmektedirler. Faktör analizi sonucunda elde edilen en küçük faktör yükü değerinin .43 olmasına rağmen, büyük çoğunluğunun (16 madde) .70 ve üzerinde olması, faktör yükü değerlerinin oldukça iyi olduğu şeklinde yorumlanabilir. Bu altı boyut ölçeğe ilişkin toplam varyans %71,693 açıklamaktadır. Büyüköztürk (2005: 125) davranış bilimlerinde açıklanan varyans oranını yüksek tutmanın zor olduğunu, tek faktörlü ölçeklerde açıklanan varyans oranının %30 ve daha fazla olmasının yeterli görüldüğünü, çok faktörlü ölçeklerde ise açıklanan varyansın daha fazla olmasının beklendiğini belirtmektedir. Tavşancıl (2002) ise sosyal bilimlerde yapılan analizlerde % 40 ile % 60 arasında değişen toplam varyans oranlarının yeterli kabul edildiğini belirtmektedir. Açıklanan toplam varyansın yüksek olması, ilgili kavram ya da yapının iyi ölçüldüğünü göstermektedir. Altunışık vd. (2012) göre ise çok faktörlü ölçeklerde açıklanan toplam varyans oranının % 60' dan fazla olması beklenmelidir. Bu

çerçeve iş değerleri ölçeğinin açıklayabildiği varyans oranının konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerlerini kabul edilebilir düzeyde ölçtüğü göstermektedir. Ayrıca Faktörlerin madde yapısı incelenmiş ve literatürle örtüşecek şekilde birinci faktör için Araçsal Değerler, ikinci faktör için Bilişsel Faydasal, üçüncü faktör için Bilişsel Fırsatsal, dördüncü faktör için Bilişsel Sosyal, beşinci faktör için Bilişsel ve Araçsal Değerler ve altıncı faktör için Duygusal değerler isimlendirmesi yapılmıştır.

Benzer şekilde, literatürde iş değerleri ölçeğinden (WVQ) faydalanılarak gerçekleştirilen çalışmalarda ölçeği oluşturan ifadeler farklı boyutlar altında yer alabilmektedir. Pooya (2011: 26) girişimci niyeti tahmin etmek için beş büyük kişilik özelliklerini ve iş değerlerini Singapur'da ele aldığı çalışmasında, 24 ifadelik iş değerleri ölçeği için (WVQ) gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonucunda 3 ifade (uzman olmam ve bu şekilde tanınmam, çeşitli insanlarla tanışmak, iş ortamının fiziksel koşulları) yeterli seviyede yüklem yapmadıkları için yazar tarafından analizden çıkartılmıştır. Tekrar edilen çevirme işlemi sonucunda (Varimax rotation) geri kalan 21 ifadenin 4 boyut altında toplandığı (Araçsal, İçsel-Öz, Başarı-Etkililik, sosyal-Duygusal) görülmüştür.

Sagie vd. (2005) de çalışmalarında orijinal ölçekten faydalanarak yirmi dört ifadelik iş değerleri ölçeğini dokuz ifade halinde tek boyut altında (işimin benim için anlamlı olması, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, topluma yararlı olmak, aldığım maaş miktarı, güç sahibi ve etkili bir kişi olmak, iş güvencesi, çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam, başarılı olmak) birleştirerek analizlerinde kullanmışlardır.

İş Tatmini Ölçeği

Brayfield ve Rothe'un (1951) geliştirdiği ve Yoon and Thye'nin (2002) kısalttığı 5 maddelik genel iş tatmini ölçeğine ait açıklayıcı faktör analizi aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3.9. İş Tatmini Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Maddeler	Faktör Yükleri	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Cron. Alpha (α)	
İş Tatmini Ölçeği	İT 1. Genel olarak işimden memnunum.	.742			
	İT 2. Genel olarak işimi seviyorum.	.794			
	İT 3. Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.	.877	3,377	77,539	,853
	İT 4. İşimden zevk alıyorum.	.861			
	İT 5. İşime karşı ilgimi kaybediyorum.	.865			
Açıklanan Toplam Varyans			77,539		
Kaiser-Meyer-Olkin Testi				,797	
Bartlett's Testi		Ki-Kare		2297,339	
	df			10	
	p.			.000	

Açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısına ve Bartlett'in küresellik test istatistiğine bakılmıştır. Tablo 3.9'da yer alan KMO test sonucu (KMO =,797), incelendiğinde veri setinde yer alan örneklem sayısının faktör analizi yapmaya uygun olduğunu ve Bartlett testi anlamlı bulunduğundan ($p=.000$, $p<.05$) maddeler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Yapılan faktör analizi sonucunda tek faktörlü bir yapı oluşmuş ve faktörde toplanan maddelerin faktör yükleri .742 ve üzerinde çıkmıştır. Bu faktör yüklerinin değerlerinin oldukça iyi olduğu söylenebilir. İş tatmini ölçeği literatüre benzer bir şekilde tek boyut altında toplandığı görülmektedir. Ölçeğe ilişkin toplam varyans %77,539 olarak gerçekleşmiştir. Dolayısıyla iş tatmini ölçeğinin açıklayabildiği varyans oranı, konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatminini kabul edilebilir düzeyde ölçtüğünün bir göstergesi olarak görülebilir.

İş Aile İş Çatışması Ölçeği

Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) geliştirdiği iş aile iş çatışması ölçeğine ait açıklayıcı faktör analizi aşağıda yer almaktadır.

Tablo 3.10. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktörler	Maddeler	Faktör Yükleri	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Cron. Alpha (α)
1. İş Aile Çatışması	İA 1. İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor.	.757	5,217	52,165	,885
	İA 2. İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.	.830			
	İA 3. Evde yapmak istediklerimi iş yerimdeki sorumluluklarım nedeni ile gerçekleştiremiyorum.	.835			
	İA 4. İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.	.795			
	İA 5. Ailevi faaliyetlerime yönelik planlarımı işle alakalı görevlerimden dolayı değiştirmek zorunda kalıyorum.	.785			
2. Aile İş Çatışması	Aİ1. Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor.	.732	1,783	17,835	,897
	Aİ2. Ailemin benden istediği zaman nedeniyle işte yapmam gerekenleri ertelemek zorunda kalıyorum.	.797			
	Aİ3. Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	.876			
	Aİ4. Aile hayatım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarımı kısıtlıyor.	.839			
	Aİ5. Ailevi gerginlikler işle ilgili görevlerimi yapmamı kısıtlıyor.	.824			
Açıklanan Toplam Varyans				70,000	
Kaiser-Meyer-Olkin Testi					,894

Bartlett's Testi	Ki-Kare	3467,354
	df	45
	p.	.000

Literatürde Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) geliştirdikleri iş aile çatışması ve aile iş çatışması ölçekleri iki farklı ölçek olarak ele alınmaktadır. Açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce iş aile iş çatışması veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığını tespit etmek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısına ve Bartlett'in küresellik test istatistiğine bakılmıştır. KMO test sonucu (KMO =,894), incelendiğinde veri setinde yer alan örneklem sayısının faktör analizi yapmaya uygun olduğunu ve Bartlett testi anlamlı bulunduğu ($p=.000$, $p<.05$) için değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda beş iterasyonda ulaşılan, literatürle örtüşen ve özdeğeri (eigenvalue) 1'den büyük olan 2 faktörlü yapı ortaya çıkmıştır. Faktörler altında yer alan maddeler yer değiştirmemiştir. Her iki boyut için de faktör yükü .73'ün altında bir madde yoktur. Bu durum faktör yüklerinin oldukça iyi olduğunu göz önüne koymaktadır. Ölçeğe ilişkin toplam varyansın % 52,165'ini iş aile çatışması oluştururken aile iş çatışması % 17,835'ini oluşturmaktadır. Bu iki boyutun toplam açıkladığı varyans ise % 70,000 olarak bulunmuştur. Bu nedenle iş aile iş çatışması ölçeğinin açıklayabildiği varyans oranı, konaklama işletmeleri çalışanlarının iş aile iş çatışması durumlarını kabul edilebilir düzeyde ölçtüğünü göstermektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

Carson and Bedeian (1994) tarafından geliştirilen 3 ifadelik işten ayrılma niyeti (job withdrawal cognitions) ölçeğine ait açıklayıcı faktör analizi tablo 3.11'de yer almaktadır.

Tablo 3.11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Açıklayıcı Faktör Analizi

	Maddeler	Faktör Yükleri	Öz Değer	% Açıklanan Varyans	Cron. Alpha (α)
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	İAN1. Çoğu zaman bu meslekten ayrılmayı düşünüyorum.	.702			
	İAN2. Bu meslekte bir süre daha kalmayı (çalışmayı) düşünüyorum.	.853	2,614	87,132	,926
	İAN3. Başka bir mesleğe geçme niyetim var.	.711			
Açıklanan Toplam Varyans			87,132		
Kaiser-Meyer-Olkin Testi					,746
Bartlett's Testi		Ki-Kare		1414,890	
		df			3
		p.			.000

İşten ayrılma niyeti ölçeği için açıklayıcı faktör analizi yapılmadan önce veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığına Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) katsayısına ve Bartlett'in küresellik test istatistiği ile bakılmıştır. KMO testi .746 olarak bulunmuş ve veri setinde yer alan örneklem sayısının faktör analizi yapmaya uygun olduğuna karar verilmiştir. Bartlett testi anlamlı bulunduğu ($p=.000$, $p<.05$) için de değişkenler arasında faktör analizi yapmaya yeterli düzeyde bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir. Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda literatürle örtüşen tek faktörlü bir yapı elde edilmiştir. Tek boyuttan oluşan üç maddeli bu ölçeğin toplam açıkladığı varyans ise % 87,132 olarak bulunmuştur. Bu nedenle işten ayrılma niyeti ölçeğinin açıklayabildiği varyans oranı, konaklama işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyeti durumlarını kabul edilebilir düzeyde ölçtüğü söylenebilir.

3.4. Ölçeklere Ait Doğrulayıcı Faktör Analizleri

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) (Confirmatory Factor Analysis: CFA), daha önce keşfedilmiş ve daha az faktör altında birleştirilmiş ölçeklerin, araştırmanın yapıldığı örnekleme de benzer olup olmadığını test etmek üzere yapılmaktadır (Meydan ve Şeşen 2015: 21). Doğrulayıcı faktör analizi (DFA) başlı başına bir araştırma yöntemi olarak adlandırılan yapısal eşitlik modellemesinin (YEM) bir türüdür (Şimşek 2007). Açıklayıcı

faktör analizi (AFA) bir belirleme işlevini, hipotez kurmaya yönelik bilgi edinilmesini sağlamaya çalışırken, DFA, belirlenen bu faktörler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olup olmadığını, hangi değişkenlerin hangi faktörlerle ilişkili olduğunu, faktörlerin birbirlerinden bağımsız olup olmadığını, faktörlerin modeli açıklamakta yeterli olup olmadığını sınamak için kullanılır (Özdamar 2004). Ayrıca doğrulayıcı faktör analizi yapı geçerliliğini (ayırışma geçerliliği ve uyuma geçerliliği) incelemek için de kullanılmaktadır.

Sosyal bilimlerde araştırmacılar çoğu zaman, doğrudan gözlemlenemeyen yapılarla ilgilenirler ve gözlemlenemeyen ancak asıl olarak araştırılan bu yapılara ise gizil değişken adı verilir. Bu araştırma ele alındığında, gizil değişkenler olarak iş değerleri, iş tatmini, iş aile iş çatışması ve işten ayrılma niyeti ölçekleri ve bu ölçeklerin boyutları gizil değişkenlerdir. Gizil değişkenler doğrudan gözlemlenemediğinden bu değişkenlerin kavramsallaştırılması ya da tanımlanması gerekmektedir. Dolayısıyla bu kavramları ölçülebilir kılan ve tanımlayan her bir ölçek ifadesi gözlemlenen değişkenleri oluşturmaktadır (Byre 2010; Akt. Meydan ve Şeşen 2015: 10).

YEM model testleri, sınanmaya çalışılan modelin, o model için toplanmış olan verilere göre ne derecede uygun olduğuna dair t-testinden başka değerlendirme ölçütleri, başka bir değişle uyum indeksleri sunar. Aşağıdaki tabloda YEM model uyumunun değerlendirilmesinde kullanılan çeşitli uyum indeksleri verilmiştir.

Tablo 3.12. Yapısal Eşitlik Modeli İçin Uyum Ölçütleri ve Standart Uyum Kriterleri

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
Uyum iyiliği indeksi (Goodness of fit index GFI)	$0,95 \leq GFI \leq 1$	$0,90 \leq GFI \leq 0,95$
Düzeltilmiş uyum iyiliği indeksi (Adjusted goodnes of fit index AGFI)	$0,90 \leq AGFI \leq 1$	$0,85 \leq AGFI \leq 0,90$
Karşılaştırmalı uyum indeksi (Comparative fit index CFI)	$0,97 \leq CFI \leq 1$	$0,95 \leq CFI \leq 0,97$
Ölçeklendirilmiş uyum indeksi (Normed fit index NFI)	$0,95 \leq NFI \leq 1$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95$
Normlandırılmamış uyum indeksi (Tucker & Lewis index (TLI) NNFI)	$0,97 \leq TLI \leq 1$	$0,95 \leq NFI \leq 0,97$
Yaklaşık hataların ortalama karekökü (Root mean square error of approximation RMSEA)	$0 < RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$
Standardize edilmiş kalıntıların ortalama karekökü (standardized root mean square residual SRMR)	$0 \leq SRMR \leq 0,05$	$0 \leq SRMR \leq 0,05$
Ki kare değerinin serbestlik derecesine oranı X²/df	< 3	< 5

Kaynaklar: Şimşek 2007: 4-22; Wang ve Wang 2012: 5-9; Meydan ve Şeşen 2015: 37

Garson'a (2006) göre literatürde bu kriterlerin hangisinin kullanılacağı konusunda bir fikir birliğine varılamamıştır. Bu nedenle bu kriterlerin birkaçının uyum göstermesi beklenmektedir. Bayram (2010: 72) uyum indekslerini çeşitli kategorilere göre sınıflamıştır. Bu sınıflandırmaya göre;

- Kalıntılara dayanan uyum indeksleri: SRMR, GFI ve AGFI

GFI'nın kabul edilir bir değer alması, gözlenen değişkenler arasında kovaryansın hesaplandığı anlamına gelmektedir. SRMR gözlemlenen kovaryans ile tahmin edilen kovaryans arasındaki standardize edilmiş farkı göstermektedir. AGFI düzeltilmiş uyum iyiliğini gösterir ve serbestlik derecesi dikkate alınarak hesaplanmaktadır. AGFI daima GFI ye eşit veya daha düşük değer alır.

- Bağımsız modele dayanan uyum indeksleri: NFI, TLI (NNFI) ve CFI

NFI, doymuş model ile bağımsız model arasındaki mevcut modelin görece konumu ile verilir. Örneklem hacmi çok büyük olmadığında, mevcut model doğru olsa bile NFI

değerinin 1'e yaklaşmadığı bilinmektedir. Bu nedenle, TLI (NNFI) modele serbestlik derecesini ilave ederek bu olumsuzluğu ortadan kaldırmaktadır. İndeks hesaplamasında örneklem sayısının etkisini azaltarak, iyi uyum gösteren küçük örneklem sayılı modellerin reddedilmesini engeller (Meydan ve Şeşen 2015: 33). CFI indeksi ise bağımsız modele dayanan uyum indeksleri içinde NFI değerinin altında, NNFI de değerinin üstünde tahmin ettiği için en fazla kullanılan indeks değeridir.

- Yaklaşık hataların ortalama karekökü (RMSEA)

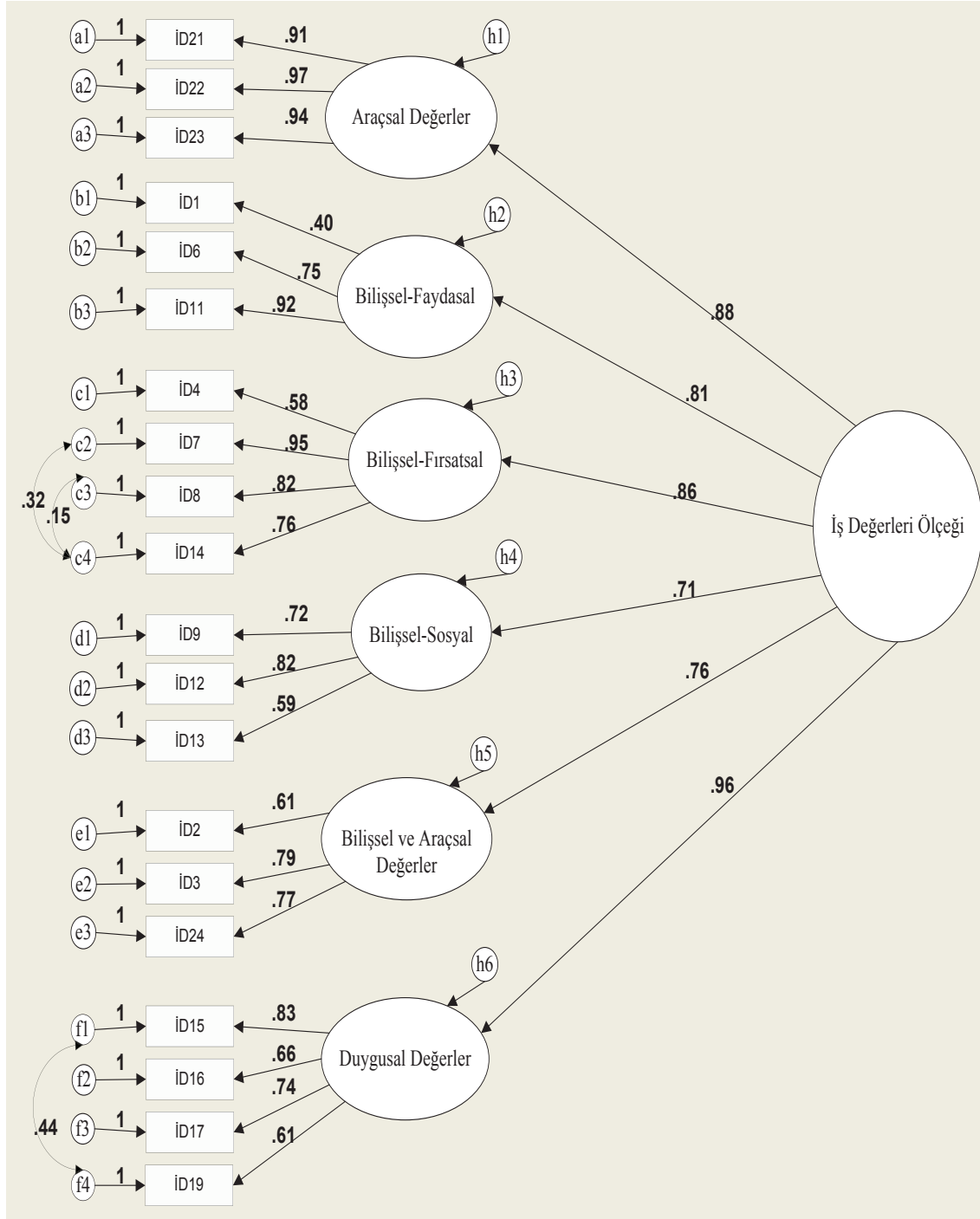
RMSEA indeksinin büyük avantajlarından biri güven aralığının hesaplanabilmesidir. Örneklem hacmi küçük olduğu zaman RMSEA değeri yanıltıcı olabilir.

- Bilgi kriterine dayanan uyum indeksleri AIC, CAIC, ECVI

Akaike bilgi kriteri (Akaike information criterion-AIC) amacı eldeki verilerle gerçeğe en yakın modeli seçmektir. AIC nin küçük değerleri daha iyi uyumu gösterir. Ancak standardize edilemez ve model için yorumlanamaz. CAIC Tutarlı Akaike bilgi kriteri olarak bilinmektedir. Direkt olarak örneklem hacmini hesaplamaya dahil eder. Küçük değerleri daha iyi uyumu gösterir. ECVI (Expected Cross Validation Index) karşılaştırılan birçok model içerisinde en küçük ECVI indeks değerine sahip olan modelin, gerçeğe en yakın model olduğu söylenebilir (Bayram 2010: 72-78; Meydan ve Şeşen 2015: 36). Bu bilgiler ışığında araştırma kapsamında yer alan ölçeklere ait DFA ve YEM analizleri aşağıda yer almaktadır.

İş Değerleri Ölçeği

Şekil 3.1. İş Değerleri Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması



Şekil 3.1’de iş değerleri ölçeğine ait ikinci düzey DFA yol diyagramı görülmektedir. İkinci düzey DFA gözlemlenen değişkenlerin birden fazla birbiriyle bağlantısız faktör altında toplandığı, daha sonra ise bu faktörlerin daha geniş ve kapsayıcı bir faktör altında birleştiği model olarak tanımlanmaktadır (Brown 2015: 290; Meydan ve Şeşen 2015: 23).

Gizil değişkenlerle (faktörler ve faktörlerin bağlı olduğu ölçek) bu gizil değişkenlerin ilgili olduğu gözlenen değişkenler (faktörleri oluşturan ifadeler) arasındaki yapıyı değerlendiren bu sürece ölçüm modeli denir. Öncelikle DFA ölçüm modelinin tamamının uygunluğunu gösteren uyum iyiliği testlerinin irdelenmesi gereklidir. Ölçüm modelinin uyum iyiliği indeksleri belirli kritik değerlerin altında olduğu takdirde ölçüm modelinde bir takım değişikliklerin revize (modification) yapılması gerekmektedir (Hox-Bechger, 1995: 360; Yayla ve Cengiz 2006: 179).

DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği indeksleri ölçüm modelinin düşük uyumlu olduğunu göstermiştir ($\chi^2=3472,224$; $df=224$; $p=0,000$; $\chi^2/df=15,501$; $GFI=0,643$; $NFI=0,771$; $AGFI=0,730$; $CFI=0,780$; $RMSEA=0,408$). Bu sebeple ölçüm modelinde değişiklikler yapılarak iyileştirmelere gidilmiştir. AMOS'ta düzeltme indeksleri (modification indices) ve artık değerler (residuals) irdelendiğinde veriler ile model arasındaki uyumu bozan, modeli bir bütün olarak geçersiz kılan ve normal dağılımı negatif yönde etkileyen etkenler olduğu saptanmıştır. AFA analizi sonucunda araçsal değerler boyutunda yer alan 'aldığım maaş miktarı', bilişsel -faydasal boyutunda yer alan 'topluma yararlı olmak' ve bilişsel-firsatsal boyutunda yer alan 'Yaptığım işin ilgi çekici olması' değişkenleri yüksek düzeyde hatalı sonuçlara neden olduğundan bu değişkenler analizden çıkartılmıştır. Ayrıca 'İşin bireysel gelişme fırsatı sunması' ile 'Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak' değişkenlerinin, 'Bilgi ve becerimi işimde kullanmak' ile 'Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak' değişkenlerinin ve 'İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak' ile ' Amirim adil ve düşünceli olması' değişkenlerinin hata terimleri arasında kovaryans olduğu görülmüş ve ölçme modeline dahil edilmiştir.

Tablo 3.13'de düzeltmeler sonucunda hesaplanan revize (modification) yapılan modele ait uyum kriterleri verilmiştir. Düzeltmeler sonucunda ki kare değerinde düşüş görülmektedir. Çalışmada χ^2/df oranı 2,488'dir ($\chi^2=400,628$, $df= 161$, $p=0,000$). Araştırmacılar tarafından χ^2/df oranının 0,10 ile 3 arasında olması uygun görülmektedir (Adams, Nelson, v.d. 1992; Wang, Lin, v.d. 2006).

Tablo 3.13. İş Değerleri DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Model Sonucu Elde Edilen Değer	Modelin Başarısı
X^2/df	$0 \leq X^2 \leq 3$	2,488	✓
p-değeri	$P \leq 0,05$	0,00	✓
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$,976	✓
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$,974	✓
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$,965	✓
TLI (NNFI)	$0,97 \leq TLI \leq 1$,973	✓
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$,000	✓
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$,026	✓
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$,977	✓

Tablo 3.13’de verilen değerlere göre iş değerleri ölçeğinin altı faktörden oluşan yapısı, verilen model uyumunu değerlendirme indekslerinin tamamının ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Verilen uyum indeksi ölçütlerine göre bu ölçek için oluşturulan ölçme modeli doğrulanmıştır. Tablo 3.14’de ise ölçüm modelindeki değişkenlerin standart faktör yükleri, standart olmayan faktör yükleri standart hatalarını, t değerlerini ve açıkladıkları varyans düzeylerini göstermektedir.

Tablo 3.14 Revize (Modification) Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu

Gizil Değişkenler (Faktörler)	Gözlenen Değişkenler	SH	T Değeri	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (R ²)
Bilişsel-Faydasal Değerler	İD1	0,025	10.405	.40	.46	.33
	İD6	0,032	21.280	.75	.69	.41
	İD11	0,035	21.420	.92	.99	.63
	İD4	0,032	15.055	.58	.48	.22
Bilişsel-Fırsatsal Değerler	İD7	0,052	29.687	.95	.97	.16
	İD8	0,063	30.059	.82	.89	.23
	İD14	0,041	20.226	.76	.84	.26
Bilişsel-Sosyal	İD9	0,054	13.240	.72	.74	.79

Değerler	İD12	0,052	30.081	.82	.90	.122
	İD13	0,029	11.920	.59	.34	.28
	İD2	0,037	12.992	.61	.72	.57
	İD3	0,033	15.058	.79	.49	.25
	İD24	0,039	33.039	.77	.99	.64
Bilişsel ve Araçsal Değerler	İD21	0,022	43.748	.91	.97	.31
	İD22	0,050	51.612	.97	1.00	.72
	İD23	0,019	52.127	.94	.99	.22
Araçsal Değerler	İD15	0,061	22.497	.83	.87	.23
	İD16	0,051	16.741	.66	.94	.31
Duygusal Değerler	İD17	0,049	17.849	.74	.78	.21
	İD19	0,033	15.761	.61	.73	.27

* t değerlerine ait bütün p değerleri 0.000 çıkmıştır.

Değişkenlerin standart faktör yüklerine bakıldığında 0,40 ile 0,95 değerleri arasında değiştiği görülmektedir. Standardize edilmiş katsayıların ulaşabileceği en yüksek değer 1'dir. 0'a yakın değerler düşük etkiyi, 1'e yakın değerler ise yüksek bir etkiyi ifade etmektedir (Hair vd. 1998:614). Araştırmacılar tarafından standartlaştırılmış yol kat sayıları etki büyüklüklerine (effect size) göre; 0,10 ve altındaki değerleri küçük etki, 0,30 civarındakileri ortalama etki, 0,50 ve üzerindeki değerleri ise büyük etki olarak sınıflamaktadır (Çepni 2010; Kline, 1998:118). Dolayısıyla tablo 3.14 incelendiğinde ölçüğü oluşturan 20 ifadeye ait standardize edilmiş yol katsayılarının ve açıklanan varyans değerlerinin yüksek ve bu ifadelerin t ve p değerleri de 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmuştur (en küçük t değeri 10.405, bütün p değerleri de 0,000 bulunmuştur). Bu nedenle ölçüm modelinin geçerliliği sağlanmıştır. Böylece gizil değişkenleri tanımlamak için kullanılan maddelerin iyi işleyen maddeler olduğu ve bu anlamda güvenilirliğe katkıda buldukları ifade edilebilir. Çalışmada ikinci düzey (higher-order) DFA analizi yapıldığı için her bir alt faktörde açıklanan varyans değerleri ve faktörlerin güvenilirlik değerleri de aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.15. İş Değerleri Ölçeğini Oluşturan Alt Faktörlerce Açıklanan Varyans ve Güvenilirlik Değerleri

Faktör Adı	Standart Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans (R ²)	Güvenirlik Cron. Alpha (α)
Bilişsel-Faydasal Değerler	.88	.817	.762
Bilişsel-Fırsatsal Değerler	.81	.580	.839
Bilişsel-Sosyal Değerler	.86	.973	.727
Bilişsel ve Araçsal Değerler	.71	.659	.720
Araçsal Değerler	.76	.538	.958
Duygusal Değerler	.96	.549	.793

Ölçüm modelinde faktörlerin açıklanan varyansı ve faktörlerin güvenilirlik katsayıları olmak üzere iki tür güvenilirlik ölçüsü kullanılmıştır. Faktörlerin güvenilirlik katsayıları faktörlerin içsel güvenilirliğini belirtmektedir. Tablo 3.15'e bakıldığında faktörlerin güvenilirlik katsayıları alt limit olan 0,70'in üzerinde bir değer almıştır. Dolayısıyla ölçüm modelinin güvenilir olduğu ifade edilebilir. Ayrıca tablodan da görüldüğü gibi bulunan faktörlerin açıklanan varyans oranları gerekli olan alt limitin (0,50) üzerinde bulunmuştur. Tablodaki değerlere göre, ölçeğin üçüncü faktörü olan "Bilişsel Sosyal Değerler" in .973 ile en yüksek, beşinci faktör olan "Araçsal Değerler" in ise 0,538 değeri ile en düşük varyansı açıkladığı görülmektedir.

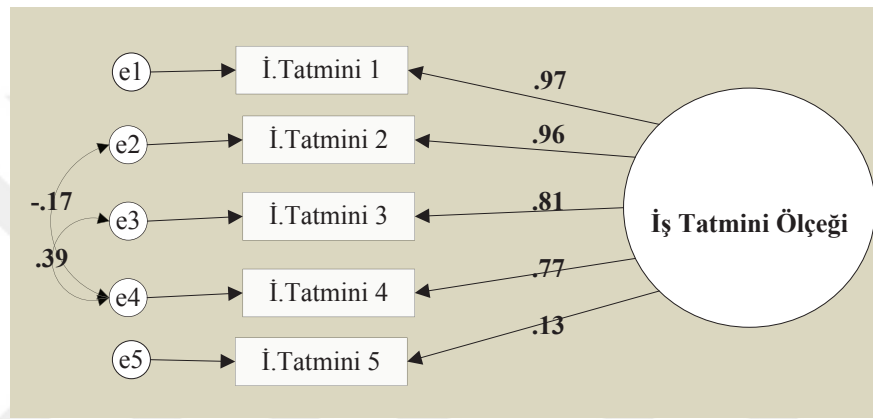
Faktörlerin standart faktör yüklerine bakıldığında, altıncı faktör olan "Duygusal Değerler" in .96 ile 1'e en yakın değeri aldığı ve en yüksek etkiye sahip olduğu ve dördüncü faktör olan "Bilişsel ve Araçsal Değerler" in .71 ile en düşük etkiye sahip olduğu görülmektedir.

İş Tatmini Ölçeği

İş tatmini ölçeği için yapılan DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği indeksleri ölçüm modelinin düşük uyumlu olduğunu göstermiştir ($\chi^2=109,675$; $df=5$; $p=0,000$; $\chi^2/df=21,935$; $GFI=0,933$; $NFI=0,952$; $AGFI=0,799$; $CFI=0,954$; $RMSEA=0,190$). Dolayısıyla ölçüm modelinde değişiklikler yapılarak iyileştirmelere gidilmiştir. Düzeltme indeksleri (modification indices) ve artık değerler (residuals) irdelendiğinde veriler ile model

arasındaki uyumun bozulmasının nedeni olarak bazı değişkenlerin hata terimleri arasında kovaryansın olduğu görülmüştür. İş tatmini ölçeğinin dördüncü değişkeni “İşimden zevk alıyorum.” ile üçüncü “Çoğu zaman iyi bir işim olduğunu düşünüyorum.” değişkeninin ve yine dördüncü değişkeni “İşimden zevk alıyorum.” ile ikinci “Genel olarak işimi seviyorum.” değişkeninin hata terimleri arasında kovaryans olduğu görülmüş ve ölçme modeline dahil edilmiştir. Düzeltmeler sonucunda ki kare değerinde düşüş görülmüştür. İş tatmini ölçeğine ait DFA Çalışmasında χ^2/df oranı 1.679’dur ($\chi^2=5,036$, $df= 3$, $p=0,000$).

Şekil 3.2. İş Tatmini Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması



Tablo 3.16’da düzeltmeler sonucunda hesaplanan revize (modification) yapılan modele ait uyum kriterleri verilmiştir.

Tablo 3.16 İş Tatmini Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Model Sonucu Elde Edilen Değer	Modelin Başarısı
X^2/df	$0 \leq X^2 \leq 3$	1,679	✓
p-değeri	$P \leq 0,05$	0,01	✓
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$,983	✓
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$,999	✓
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$,998	✓
TLI (NNFI)	$0,97 \leq TLI \leq 1$,997	✓
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$,034	✓
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$,014	✓
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$,997	✓

Tablo 3.16’da verilen değerlere göre tek faktörden oluşan iş tatmini ölçeğinin yapısı, verilen model uyumunu değerlendirme indekslerinin tamamının ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Verilen uyum indeksi ölçütlerine göre bu ölçek için oluşturulan ölçme modeli doğrulanmıştır.

Tablo 3.17’de iş tatmini ölçüm modelindeki değişkenlerin standart faktör yükleri, standart olmayan faktör yükleri standart hatalarını, t değerlerini ve açıkladıkları varyans düzeyleri yer almaktadır.

Tablo 3.17. İş Tatmini Ölçeğinin Revize (Modification) Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu

Gizil Değişkenler	Gözlenen Değişkenler	SH	T Değeri	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (R ²)
İş Tatmini	İT1	0,010	5.120	.97	1.08	.443
	İT2	0,011	6.885	.96	1.10	.248
	İT3	0,016	15.789	.81	.85	.740
	İT4	0,029	15.046	.77	1.00	.510
	İT5	0,036	17.019	.13	.13	.606

* t değerlerine ait bütün p değerleri 0.000 çıkmıştır.

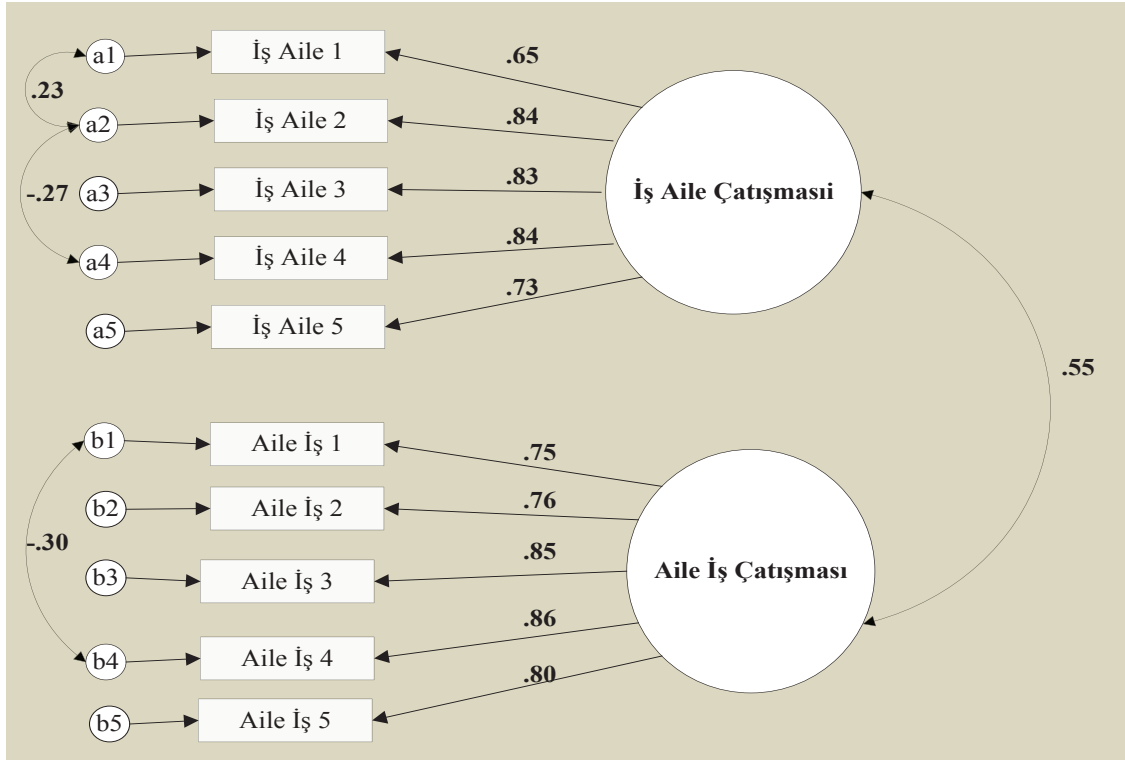
Değişkenlerin standart faktör yüklerine bakıldığında 0,13 ile 0,97 değerleri arasında değiştiği görülmektedir. Ölçeği oluşturan beş ifadeye ait standardize edilmiş yol katsayılarının ve açıklanan varyans değerlerinin yüksek ve bu ifadelerin t ve p değerleri de 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmuştur (en küçük t değeri 6.885, bütün p değerleri de 0,000 bulunmuştur). Bu nedenle ölçüm modelinin geçerliliği sağlanmıştır. Böylece gizil değişkenleri tanımlamak için kullanılan maddelerin iyi işleyen maddeler olduğu ve bu anlamda güvenilirliğe katkıda buldukları ifade edilebilir.

İş Aile İş Çatışması Ölçeği

Açıklayıcı faktör analizi sonucunda, iş aile çatışması ve aile iş çatışması olmak üzere iki faktörlü bir yapı ortaya çıkmıştır. Çalışma kapsamında iş aile iş çatışması olarak incelenen bu ölçeğe ait DFA sonucu elde edilen uyum iyiliği indeksleri ölçüm modelinin düşük uyumlu olduğunu göstermiştir ($\chi^2= 156.118$; $df =34$; $p=0,000$; $\chi^2/df= 4.592$; $GFI=0,643$; $NFI=0,955$; $AGFI=0,919$; $CFI=0,965$; $RMSEA=0,069$). Düzeltme indeksleri

(modification indices) ve artık değerler (residuals) irdelenmiş ve veriler ile model arasındaki uyumun bozulmasının nedeni olarak bazı değişkenlerin hata terimleri arasında kovaryansın olduğu görülmüştür. İş aile çatışması faktörünün birinci değişkeni “İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor” ile ikinci “İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.” değişkeninin ve yine ikinci değişkeni “İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor” ile dördüncü “İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.” değişkeninin hata terimleri arasında kovaryans olduğu görülmüş ve ölçme modeline dahil edilmiştir. Ayrıca ikinci faktör olan aile iş çatışması faktörünün birinci değişkeni “Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor” ile dördüncü “Aile hayatım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarımı kısıtlıyor” değişkeninin hata terimleri arasında kovaryans olduğu görülmüş ve ölçme modeline dahil edilmiştir. Düzeltmeler sonucunda ki kare değerinde düşüş görülmüştür. İş aile iş çatışması ölçeğine ait DFA Çalışmasında χ^2/df oranı 2.751 ($\chi^2=85,286$, $df= 31$, $p=0,000$) olarak bulunmuştur.

Şekil 3.3. İş Aile İş Çatışması Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması



Tablo 3.18. İş Aile İş Çatışması Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Model Sonucu Elde Edilen Değer	Modelin Başarısı
X ² /df	$0 \leq X^2 \leq 3$	2,751	✓
p-değeri	$P \leq 0,05$	0,00	✓
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$,951	✓
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$,984	✓
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$,976	✓
TLI (NNFI)	$0,97 \leq TLI \leq 1$,977	✓
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$,045	✓
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$,0268	✓
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$,972	✓

Tablo 3.18’de verilen değerlere göre İş Aile İş Çatışması ölçeğinin iki faktörden oluşan yapısı, verilen model uyumunu değerlendirme indekslerinin tamamının ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Verilen uyum indeksi ölçütlerine göre bu ölçek için oluşturulan ölçme modeli doğrulanmıştır.

Tablo 3.19. İş Aile İş Çatışması Ölçeğinin Revize Edilmiş Ölçüm Modeli Sonucu

Gizil Değişkenler (Faktörler)	Gözlenen Değişkenler	SH	T Değeri	Standart Faktör Yüğü	Standart Olmayan Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans (R ²)
İş Aile Çatışması	İA 1	.062	15.257	.65	.83	.947
	İA 2	.048	10.195	.84	1.08	.486
	İA 3	.042	11.953	.83	1.11	.506
	İA 4	.046	10.813	.83	1.12	.501
	İA 5	.057	14.925	.73	1.00	.853
Aile İş Çatışması	Aİ 1	.043	14.009	.75	.87	.609
	Aİ 2	.042	14.910	.76	.92	.620
	Aİ 3	.030	12.662	.85	1.00	.377
	Aİ 4	.036	11.517	.86	1.06	.417
	Aİ 5	.041	14.363	.80	1.00	.592

* t değerlerine ait bütün p değerleri 0.000 çıkmıştır.

Ayrıca tablo 3.19’da iş aile iş çatışması ölçüm modelindeki değişkenlerin standart faktör yükleri, standart olmayan faktör yükleri standart hatalarını, t değerlerini ve açıkladıkları varyans düzeyleri yer almaktadır.

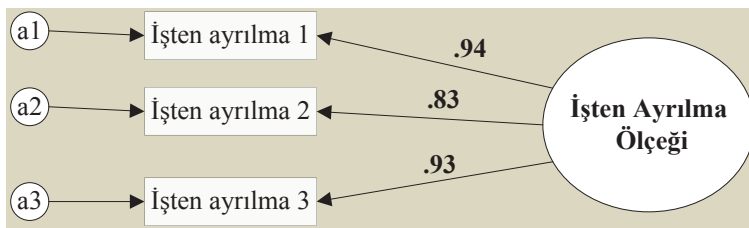
Değişkenlerin standart faktör yüklerine bakıldığında 0,73 ile 0,85 değerleri arasında değiştiği görülmektedir. Değişkenlerin standart faktör yüklerine bakıldığında, Aile iş çatışması boyutunda yer alan üçüncü değişken olan “Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.” .85 ile 1’e en yakın değeri aldığı ve en yüksek etkiye sahip olduğu görülmektedir.

Ölçeği oluşturan on ifadeye ait standardize edilmiş yol katsayılarının ve açıklanan varyans değerlerinin yüksek ve bu ifadelerin t ve p değerleri de 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunmuştur (en küçük t değeri 10.195, bütün p değerleri de 0,000 bulunmuştur). Bu nedenle ölçüm modelinin geçerliliği sağlanmıştır. Böylece gizil değişkenleri tanımlamak için kullanılan maddelerin iyi işleyen maddeler olduğu ve bu anlamda güvenilirliğe katkıda buldukları ifade edilebilir. Ayrıca değişkenlerin açıkladıkları varyans oranlarına bakıldığında ölçeğin iş aile çatışması faktöründe yer alan “İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor.” .947 ile en yüksek, aile iş faktöründe yer alan üçüncü değişken olan “Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.”ın ise .377 değeri ile en düşük varyansı açıkladığı görülmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği

İşten ayrılma ölçeğine ait DFA Çalışmasında χ^2/df oranı 18 ($\chi^2 = ,18$ $df= 1$, $p=0,022$) olarak bulunmuştur.

Şekil 3.4. İşten Ayrılma Ölçeğine Ait DFA Sonuçlarının Yol Şeması



Şekil 3.4’de işten ayrılma niyeti ölçeğine ait DFA yol diyagramı, ölçeği oluşturan değişkenlerin standartlaştırılmış yükleri ile birlikte görülmektedir. Tablo 3.20’de ise modele ait uyum kriterleri yer almaktadır.

Tablo 3.20. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine Ait DFA Modeli İçin Elde Edilen Uyum İndeksleri

Kriter	İyi Uyum	Model Sonucu Elde Edilen Değer	Modelin Başarısı
X ² /df	$0 \leq X^2 \leq 3$,018	✓
p-değeri	$P \leq 0,05$	0,022	✓
AGFI	$0,90 \leq AGFI \leq 1$,99	✓
CFI	$0,97 \leq CFI \leq 1$,99	✓
NFI	$0,95 \leq NFI \leq 1$,98	✓
TLI (NNFI)	$0,97 \leq TLI \leq 1$,92	✓
RMSEA	$0 < RMSEA < 0,05$,001	✓
SRMR	$0 \leq SRMR \leq 0,05$,0007	✓
GFI	$0,95 \leq GFI \leq 1$,99	✓

Tablo 3.20’de verilen değerlere göre İşten Ayrılma Niyeti ölçeğinin tek faktörlü yapısı, verilen model uyumunu değerlendirme indekslerinin tamamının ölçütlerini karşıladığı görülmektedir. Verilen uyum indeksi ölçütlerine göre bu ölçek için oluşturulan ölçme modeli doğrulanmıştır. Ayrıca tablo 3.21’de ölçüm modelindeki değişkenlerin standart faktör yükleri, standart olmayan faktör yükleri standart hatalarını, t değerlerini ve açıkladıkları varyans düzeyleri yer almaktadır.

Tablo 3.21. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Ölçüm Modeli Sonucu

Gizil Değişkenler	Gözlenen Değişkenler	SH	T Değeri	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	Açıklanan Varyans (R ²)
İşten Ayrılma Niyeti	İAN 1	.028	8.478	.94	1.20	.541
	İAN 2	.031	14.592	.83	1.00	.657
	İAN 3	.026	7.416	.93	1.22	.595

* t değerlerine ait bütün p değerleri 0.000 çıkmıştır.

Değişkenlerin standart faktör yüklerine bakıldığında, ikinci değişken olan “Bu meslekte bir süre daha kalmayı (çalışmayı) düşünüyorum.” .83 ile 1’e en yakın değeri aldığı ve en yüksek etkiye sahip olduğu görülmektedir. Aynı zamanda yine ikinci değişkenin .657 ile en yüksek varyansı açıkladığı görülmektedir. Ölçeği oluşturan üç

ifadeye ait standardize edilmiş yol katsayılarının ve açıklanan varyans değerlerinin yüksek olması ve bu ifadelerin t ve p değerleri de 0,05 önemlilik düzeyinde anlamlı bulunması nedeni ile (en küçük t değeri 7.416, bütün p değerleri de 0,000 bulunmuştur) ölçüm modelinin geçerliliği sağlanmıştır.

3.5. Korelasyon Analizi

Değişkenlerin bağımlı veya bağımsız olması dikkate alınmaksızın aralarındaki ilişkinin derecesini ve yönünü belirlemek amacıyla kullanılan istatistik yöntemine korelasyon analizi denir (Durmuş, Yurtkoru ve Çinko 2011: 143). Diğer bir ifadeyle korelasyon, iki değişken arasındaki ilişkinin büyüklüğünü, yönünü ve önemini ortaya koyan yöntemdir. Pearson korelasyon katsayısı “r” harfiyle sembolize edilmekte olup, r, -1 ile +1 arasında değişmekte ve 1’e yaklaşması iki değişken arasındaki ilişkinin gücünün arttığını, 0’a yaklaşması ise ilişkinin kuvvetinin azaldığını göstermektedir. Genellikle, bir araştırmanın örnekleme ($n > 100$) 100’den büyükse ve $r > 0.70$ ise, değişkenler arasında “güçlü ilişki” bulunduğu kabul edilmektedir. Eğer $0.40 < r < 0.70$ ise, “orta derecede güçlü bir ilişki” ve $0.20 < r < 0.40$ ise “zayıf bir ilişki” olduğu söylenir. Eğer $r < 0.20$ ise “Çok zayıf bir ilişki” olarak nitelendirilmektedir (Kalaycı 2010: 116; Özdamar 1999: 407-408).

Bu doğrultuda iş değerleri, iş-aile çatışması, aile iş çatışması, iş tatmini, işten ayrılma niyeti kavramları arasındaki ilişkinin belirlenebilmesi için tüm kavramları oluşturan boyutlar (faktörler) arasında ‘pearson korelasyon’ analizi yapılmıştır.

Tablo 3.22. Değişkenlere Ait Tanımlayıcı İstatistikler ve Değişkenler Arası Korelasyon Katsayıları

Değişkenler	\bar{X}	S.S.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1 Araçsal Değerler	5,23	1,04	1									
2 Bilişsel-Faydasal Değerler	4,73	,907	,541**	1								
3 Bilişsel-Fırsatsal Değerler	5,18	,661	,808**	,680**	1							
4 Bilişsel Sosyal Değerler	4,76	1,04	,269**	,356**	,349**	1						
5 Bilişsel ve Araçsal Değerler	4,93	,841	,380**	,461**	,385**	,507**	1					
6 Duygusal Değerler	5,05	,701	,838**	,632**	,863**	,317**	,425**	1				
7 İş Tatmini Ölçeği	3,90	,716	,480**	,320**	,383**	,300**	,311**	-,420**	1			
8 İşten Ay. Niyeti Ölçeği	2,57	1,18	-,160**	-,178**	-,190**	-,216**	-,174**	,311**	-,276**	1		
9 İş Aile Çatışması Ölçeği	2,88	1,08	-,204*	-,132*	-,150*	-,206*	-,181*	,252*	-,296**	,265**	1	
10 Aile İş Çatışması Ölçeği	2,30	1,02	-,244*	-,161**	-,214**	-,267*	-,138**	,234*	-,215**	,238**	,554**	1

Korelasyon ** p<0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Korelasyon * p<0,05 düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 3.22’de değişkenlere ilişkin ortalama ve standart sapma değerleri ve değişkenler arasındaki korelasyon sonuçları görölmektedir. Öncelikle, iş değerleri ölçeğinin boyutlarına ilişkin ortalama değerlere bakıldığında, araçsal değerlerin ($\bar{X} = 5,23$) en yüksek ortalama ile dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları tarafından en fazla önem verilen değerler olduğu, bilişsel fırsatsal değerler ($\bar{X} = 5,18$) ve duygusal değerler ($\bar{X} = 5,05$) boyutlarının diğer çok önem verilen değerler olarak sıralandığı görölmektedir. Geri kalan iş değerleri boyutlarının ise sırasıyla bilişsel ve araçsal değerler ($\bar{X} = 4,93$), bilişsel sosyal değerler ($\bar{X} = 4,76$) ve bilişsel faydasal değerler ($\bar{X} = 4,73$) ortalama ile önemli değerler olarak katılımcılar tarafından değerlendirildiği dikkat çekmektedir. Bu da genel olarak araştırma kapsamındaki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının iş değerleri ölçeğindeki ifadeleri yüksek düzeyde önemli bulduklarına işaret etmektedir.

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanların iş tatminine ilişkin ortalamalarına bakıldığında, genel iş tatminine ($\bar{X} = 3,90$) yönelik algıları ile çalışanların işlerinden yeteri kadar memnun oldukları görölmektedir. Katılımcıların işten ayrılma niyetlerine ilişkin ortalamalarına bakıldığında, katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin ($\bar{X} = 2,57$), kararsız olarak şekillendiği görölmektedir. Bu durum, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanların işten ayrılma niyeti algılarının kararsızlık düzeyinde olduğuna işaret etmektedir. İş aile çatışması ortalamalarına bakıldığında, iş aile çatışması yaşama algılarının ($\bar{X} = 2,88$) kararsızlık şeklinde olduğu görölmektedir. Aile iş çatışması ortalamalarına bakıldığında ise, aile iş çatışması yaşama durumu ($\bar{X} = 2,30$) ile ilgili bulguların ortalamanın altında olduğu görölmektedir. Bu durum, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanların aile iş çatışması algılarının düşük düzeyde olduğuna işaret etmektedir. Dolayısıyla katılımcıların, iş aile çatışması yaşama konusundaki görüşleri kararsız, aile iş çatışması yaşama konusundaki görüşlerinin ise katılmama yönünde şekillendiği dikkat çekmektedir.

Değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında; araçsal değerler ile bilişsel faydasal değerler ($r = ,541$; $p < 0,01$); bilişsel fırsatsal değerler ($r = ,808$; $p < 0,01$); bilişsel sosyal ($r = ,269$; $p < 0,01$); bilişsel ve araçsal değerler ($r = ,380$; $p < 0,01$); duygusal değerler ($r = ,838$; $p < 0,01$) ve iş tatmini ($r = ,480$; $p < 0,01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Yine iş değerleri boyutlarından; araçsal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = -$

,160; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,204$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = -,244$; $p<0.05$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu bulgulara göre **H₁**, **H₂**, **H₆**, hipotezleri kabul edilmiştir.

İş değerleri ölçeğinin boyutlarından; bilişsel faydasal değerler ile bilişsel fırsatsal değerler ($r = ,680$; $p<0.01$); bilişsel sosyal değerler ($r = ,356$; $p<0.01$); bilişsel ve araçsal değerler ($r = ,461$; $p<0.01$); duygusal değerler ($r = ,632$; $p<0.01$) ve iş tatmini ($r = ,320$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve bilişsel faydasal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = -,178$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,132$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = -,161$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş değerlerinin boyutlarından; bilişsel fırsatsal değerler ile bilişsel sosyal değerler ($r = ,349$; $p<0.01$); bilişsel ve araçsal değerler ($r = ,385$; $p<0.01$); duygusal değerler ($r = ,863$; $p<0.01$) ve iş tatmini ($r = ,383$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve bilişsel fırsatsal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = -,190$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,150$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = -,214$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Başka bir iş değerleri ölçeği boyutu olan bilişsel sosyal değerler ile bilişsel ve araçsal değerler ($r = ,507$; $p<0.01$); duygusal değerler ($r = ,317$; $p<0.01$) ve iş tatmini ($r = ,300$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiş ve bilişsel sosyal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = -,216$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,206$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = -,267$; $p<0.05$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca bilişsel ve araçsal değerler ile duygusal değerler ($r = ,425$; $p<0.01$) ve iş tatmini ($r = ,311$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki ve bilişsel sosyal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = -,174$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,181$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = -,138$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusudur.

İş değerleri ölçeğinin son boyutu olan duygusal değerler ile iş tatmini arasında ($r = -,420$; $p<0.01$) negatif yönlü bir ilişki söz konusuysen, duygusal değerler ile işten ayrılma niyeti ($r = ,311$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = ,252$; $p<0.05$) ve aile iş çatışması ($r = ,234$; $p<0.05$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur.

İş değerleri dışındaki diğer ölçekler ele alındığında, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti ($r = -,276$; $p<0.01$); iş aile çatışması ($r = -,296$; $p<0.01$) ve aile iş çatışması ($r = -,215$; $p<0.01$) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusuysen işten ayrılma niyeti ile iş aile çatışması ($r = ,265$; $p<0.01$) ve aile iş çatışması ($r = ,238$; $p<0.01$) arasında anlamlı

ve pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu görülmektedir. Son olarak iş aile çatışması ile aile iş çatışması ($r = ,554$; $p < 0.01$) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu dikkat çekmektedir. Dolayısıyla **H₃**, **H₅** hipotezleri kabul edilmiştir.

Bu bulgulara göre, araştırma kapsamındaki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ve iş tatminleri arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Çalışanların sahip oldukları araçsal, bilişsel faydasal, bilişsel fırsatsal, Bilişsel sosyal ve bilişsel ve araçsal iş değerleri, işten ayrılma niyetini ve iş aile iş çatışmasını yaşama durumlarını azaltacaktır. Ancak bir diğer iş değerleri boyutu olan duygusal değerler ile iş tatmi arasında negatif ve anlamlı bir ilişki söz konusudur. Çalışanların duygusal değerlerin ayrıca işten ayrılma niyetini ve iş aile iş çatışmasını yaşama durumları üzerinde artırıcı etkisi söz konusudur. Öte yandan çalışanların iş aile iş çatışması yaşama durumları ve işten ayrılma niyetleri arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir.

Standart sapmalara dikkat edildiğinde ise tüm boyutların standart sapmaları hemen hemen benzer düzeydedir. Ankete katılanlar en çok işten ayrılma niyeti için birbirinden farklı yanıtlar verdikleri halde, birbirine benzer yanıtları ise en çok bilişsel fırsatsal değerler boyutunda vermişlerdir.

3.6. Araştırma Hipotezlerinin Yapısal Eşitlik Modeli İle Test Edilmesi

Bu çalışma kapsamında literatürden yararlanılarak ortaya atılan hipotezlerin yapısal eşitlik modeli ile testleri aşağıdaki modeller ile gerçekleştirilmiştir. Yapısal eşitlik modelinde (YEM) öncelikle jenerik ya da ölçme modeli test edilir. YEM’de model kurma süreci modeldeki değişkenlere ait tüm parametrelerin tanımlanması anlamına gelmektedir (Meydan ve Şeşen 2015: 20). Yapısal eşitlik modellemesi kovaryans yapı matrisi dikkate alınarak teorik olarak ortaya atılan modelin sınanmaya çalışıldığı çok değişkenli istatistiksel bir tekniktir (Bayram 2010). Bir modelde sorun olmadığı anlaşıldıktan sonra ya da sorunlar çözüldükten sonra yapısal model test edilir (Şimşek 2007). Bu nedenle verilere öncelikle doğrulayıcı faktör analizi uygulanmış sonrasında jenerik model olarak adlandırılan bu modelin tahmin değerleri ve uyum kriterleri incelenmiştir.

Çalışmanın bu aşamasında Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) ile modelde yer alan gizil (örtük) değişkenler arasındaki yapısal ilişkileri açıklayan yapısal modeller oluşturulmuş ve test edilmiştir. Aşağıda YEM modellerine ait standardize edilmiş yol katsayıları, bu

katsayıların anlamlı olup olmadığına ilişkin t-değerleri ve modelin bir bütün olarak kabul edilip edilmeyeceğini gösteren model iyiliği indeksleri verilmiştir.

3.6.1. İş Değerleri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Tatmininin Rolü

İş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olduğu bilindiğinden, pek çok araştırmacı, işten ayrılma niyeti ve iş tatminini belirlemeye ve bunlara bağlı olarak da örgütte daha olumlu bir iklimin yaratılmasına yardımcı olacak etmenleri belirlemeye çalışmaktadır (Tütüncü 2000: 1). Çalışmanın bu kısmında ise İstanbul da yer alan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları örnekleminde çalışanların iş değerleri, iş tatminleri ile İşten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki gözden geçirilmiş ve iş tatminlerinin aracı rolü üzerinde durulmuştur.

Sosyal dünyada olaylar her zaman bir faktörün başka bir faktöre direkt etkisi şeklinde gerçekleşmemektedir. Bazen bir faktör üzerindeki etkiye başka bir faktör etki edebilmektedir. Klasik regresyon analizinde, böyle bir aracılık ilişkisi ispat edilmesi için bazı koşulların sağlanması gereklidir. Bunlar aşağıdaki gibi sıralanabilir (Baron ve Kenny 1986; Akt. Meydan ve Şeşen 2015: 130).

1. Bağımsız değişkenin (İş değerleri) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerinde etkisi olmalıdır,
2. Bağımsız değişkenin (İş değerleri) aracı değişken (İş tatmini) üzerinde bir etkisi olmalıdır,
3. Aracı değişkenin (İş tatmini) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerinde etkisi olmalıdır,
4. Aracı değişken (İş tatmini) bağımsız değişkenle birlikte regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (İş değerleri) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerindeki etkisi düşerken, aracı değişkenin (İş tatmini) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.

Açıklamalar göz önüne alınarak kurgulanan birinci modelde bağımsız değişkenin (İş değerleri) bağımlı değişken (İşten ayrılma niyeti) üzerinde etkisi veri seti yüklenerek test edilmiştir. Buna göre model testi sonucu elde edilen uyum indeksleri, modelin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermiştir ($\chi^2= 648.288$; $df =219$; $p=0,000$; $\chi^2/df= 2.960$; $GFI=0,901$; $NFI=0,957$; $AGFI=0,923$; $CFI=0,908$; $RMSEA=0,042$). Her bir iş değerleri boyutlarının işten ayrılmaya giden yollara ait standardize edilmiş faktör yükü,

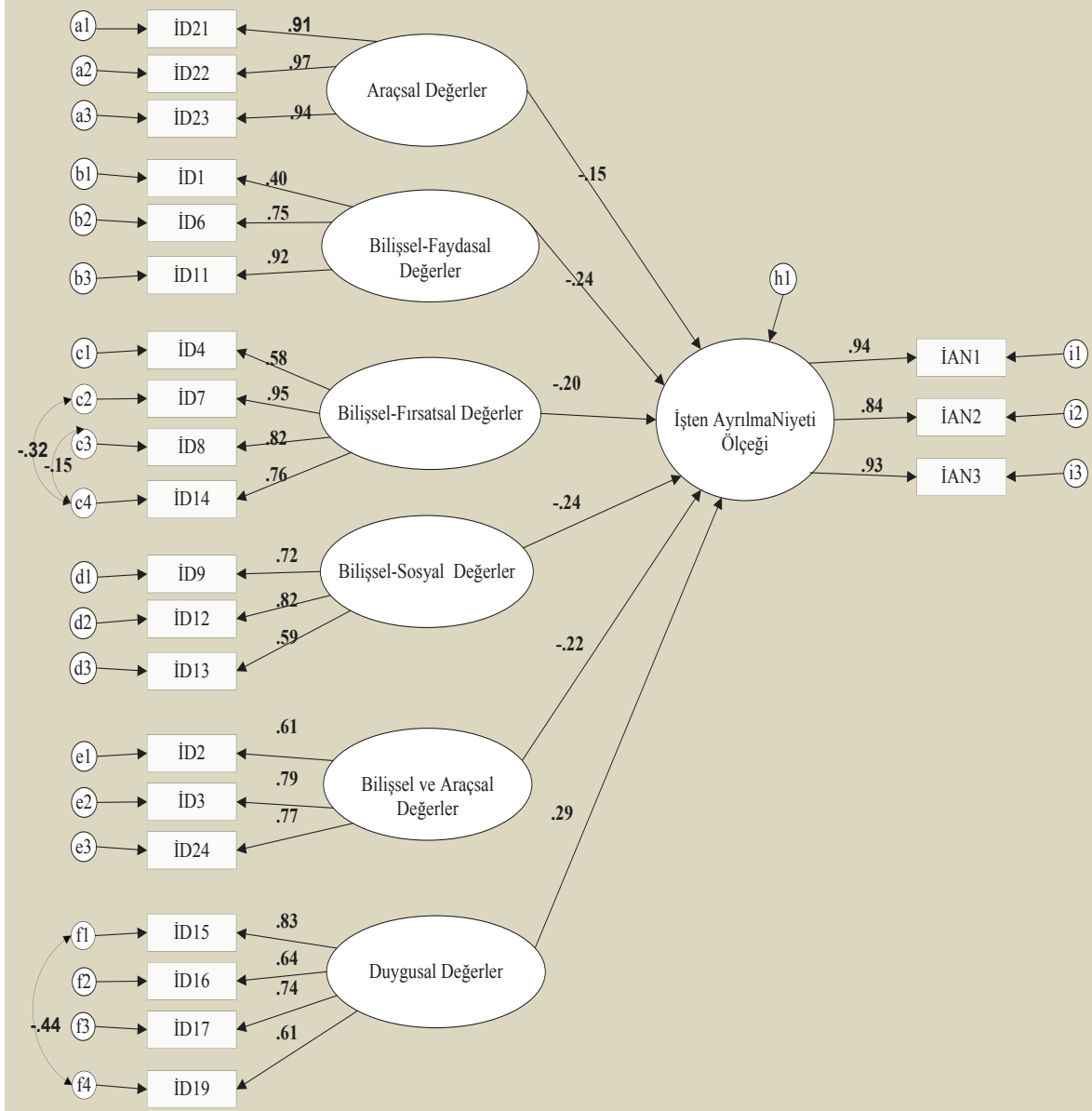
standardize olmayan faktör yükü, t değerleri, standart hata ve anlamlılık değerleri tablo 3.23’de yer almaktadır.

Tablo 3.23. Model-1’in Yol Katsayıları

Yol	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	t değeri	Standart Hata	P değeri
İAN ölçeği <--- Araçsal değerler	-0,15	-0,15	-3.671	.012	.000
İAN ölçeği <--- Bilişsel-faydasal değerler	-0,24	-0,24	-2.042	.014	.002
İAN ölçeği <--- Bilişsel -fırsatsal değerler	-0,20	-0,26	-2.389	.016	.001
İAN ölçeği <--- Bilişsel-sosyal değerler	-0,24	-0,23	-3.074	.021	.000
İAN ölçeği <--- Bilişsel ve Araçsal değerler	-0,22	-0,20	-2.455	.020	.003
İAN ölçeği <--- Duygusal değerler	0,29	0,46	6.566	.030	.000

Elde edilen bu bulgulara göre, iş değerlerinin tüm boyutları işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır.

Şekil 3.5. İlk Modelin Test Sonucu



Yapısal eşitlik modeli ile iş değerinin boyutlarından araçsal ve bilişsel boyutların işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi görülürken duygusal değerler boyutunun pozitif etki yarattığı görülmektedir. Bu nedenle yukarıda ifade edilen birinci şart sağlanmıştır.

İkinci modellerin ilkinde ise iş değerleri bağımlı, işten ayrılma niyeti bağımsız ve iş tatmini ise aracı (Mediator) değişken olarak alınmıştır. Böylece yukarıda belirtilen ikinci ve üçüncü etkilerin varlığı araştırılmıştır. Model 2.1'in testi sonucu elde edilen uyum indeksleri modelin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir ($\chi^2= 989.047$; $df =331$; $p=0,000$; $\chi^2/df= 2.988$; $GFI=0,907$; $NFI=0,988$; $AGFI=0,918$; $CFI=0,900$; $RMSEA=0,072$). Model 2.1'deki yollara ait standardize edilmiş faktör yükü, standardize

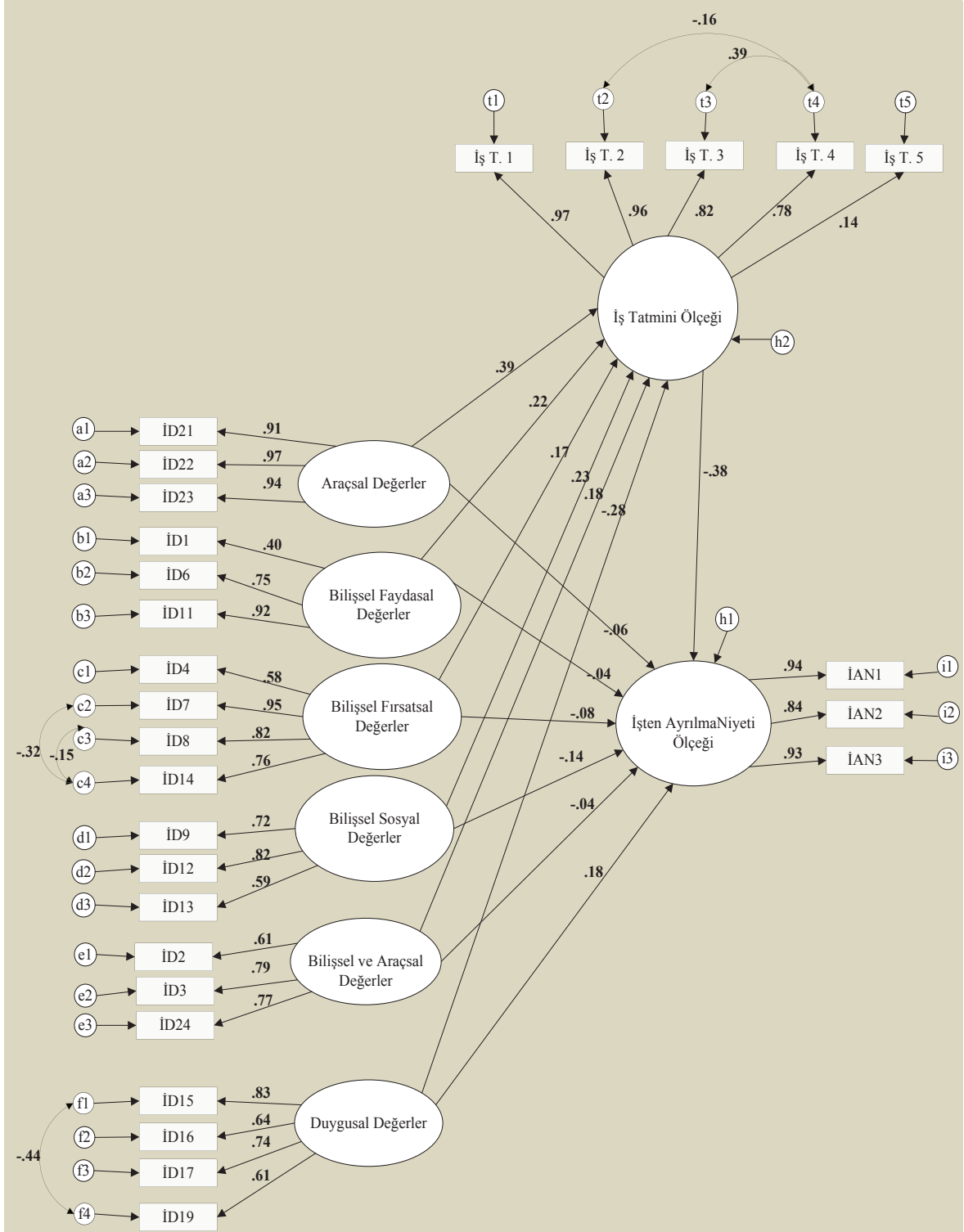
olmayan faktör yükü, T değerleri, standart hata ve anlamlılık değerleri tablo 3.24’de yer almaktadır.

Tablo 3.24. Model-2.1’nin Yol Katsayıları

Yol	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	T değeri	Standart Hata	P değeri
İş Tatmini Ölçeği <--- Araçsal değerler	0,39	0,38	2.176	.015	.000
İş Tatmini Ölçeği <--- Bilişsel faydasal değerler	0,22	0,20	2.411	.019	.000
İş Tatmini Ölçeği <--- Bilişsel fırsatsal değerler	0,17	0,23	4.136	.017	.003
İş Tatmini Ölçeği <--- Bilişsel sosyal değerler	0,23	0,18	2.536	.014	.000
İş Tatmini Ölçeği <--- Bilişsel ve Araçsal değerler	0,18	0,21	4.804	.015	.002
İş tatmini Ölçeği <--- Duygusal değerler	-0,28	-0,30	2.812	.027	.001
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- İş tatmini ölçeği	-0,38	-0,37	-2.828	.021	.000
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Araçsal değerler	-0,06	-0,06	-.778	.042	.231
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Bilişsel faydasal değerler	-0,04	-0,03	-.944	.034	.345
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Bilişsel fırsatsal değerler	-0,08	-0,14	-.871	.067	.370
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Bilişsel sosyal değerler	-0,14	-0,21	-.948	.020	.003
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Bilişsel ve araçsal değerler	-0,04	-0,11	-.873	.053	.382
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Duygusal değerler	0,18	0,24	4.382	.019	.000

Elde edilen bu bulgulara göre, tüm iş değerleri boyutları iş tatmini üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. İş tatmini de anlamlı olarak işten ayrılma niyetini etkilemektedir.

Şekil 3.6. Model 2.1'in Test Sonucu



İş tatmini ölçeğinin modele dahil edilmesi ile araçsal değerler (standart faktör yükü = -.06; $p > .05$), bilişsel faydasal değerler (standart faktör yükü = -.04; $p > .05$), bilişsel fırsatsal değerler (standart faktör yükü = -.08; $p > .05$) ve bilişsel ve araçsal değerler (standart faktör yükü = -.04; $p > .05$) boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri anlamsızlaşmış, bilişsel sosyal değerler (standart faktör yükü = -.14; $p < .05$) ve duygusal değerler (standart faktör yükü = .18; $p < .05$) boyutlarının etkisi ise düşmüştür. Dolayısıyla iş tatmini, araçsal değerler, bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutlarında tam, bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerindeki etkisinde ise kısmi aracı değişken rolüne sahip olduğu görülmektedir. Bu nedenle **H₄** Hipotezi kabul edilmiştir. Ancak, bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde yaşanan değişimin anlamlı olup olmadığını test etmek gereklidir. Bu nedenle bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutlarına Sobel testi (Sobel, 1982) uygulanmıştır. Bu testin uygulanma nedeni ise bu boyutlarda meydana gelen azalmanın anlamlı olup olmadığını saptamaktır. Eğer azalma anlamlı değilse iş tatmininin kısmi aracılığından bahsedilemez (Meydan ve Şeşen 2015: 133). Sobel testini internet ortamında hemen yapan yazılımlar mevcuttur. Sobel Testinin Z skor katsayısı 1,96'dan büyükse ve anlamlıysa aracı etkinin anlamlılığından ve varlığından söz edilebilir (Frazier vd., 2004). Gerçekleştirilen test sonucunda bilişsel sosyal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 1.692 $p = 0.763$ ve duygusal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0.609 $p = 0.5421$ bulunmuştur. Tespit edilen Z skorları 1,96'dan küçük ve anlamlı bulunmadığı için söz konusu boyutların kısmi aracı etkilerinin var olduğu söylenemez.

Yapısal ilişkiler incelendiğinde, iş değerlerinin ilk beş boyutu ile iş tatmini arasında pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Ancak duygusal değerler boyutu ile iş tatmini arasında negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki söz konusudur. İlişkilere bakıldığında; araçsal değerlerdeki bir birimlik artışın iş tatmininde 0.39 birimlik bir artışa, bilişsel faydasal değerler'deki bir birimlik artışın iş tatmininde 0.22 birimlik bir artışa, bilişsel fırsatsal değerler'deki bir birimlik artışın iş tatmininde 0.17 birimlik bir artışa, bilişsel sosyal değerler'deki bir birimlik artışın iş tatmininde 0.23 birimlik bir artışa, bilişsel ve araçsal değerlerdeki bir birimlik artışın iş tatmininde 0.18 birimlik bir artışa neden olacağını ifade etmektedir. Ancak duygusal değerlerle iş tatmini arasında negatif bir ilişki bulunmuştur. Duygusal değerlerdeki bir birimlik artış iş tatmininde 0.28 birimlik azalışa neden olacağı görülmektedir. Bununla beraber iş

tatminindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde 0.38 birimlik azalışa neden olmaktadır.

3.6.2. İş Değerleri İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide İş Aile İş Çatışmasının Rolü

Çalışma kapsamında kurulan 2.2'inci modelde, iş değerleri bağımlı, işten ayrılma niyeti bağımsız ve iş aile iş çatışması ise aracı (Mediatör) değişken olarak alınmıştır. Böylece Baron ve Kenny'nin (1986) belirttiği ikinci ve üçüncü etkilerin varlığı araştırılmıştır. Model 2.2'nin testi sonucu elde edilen uyum indeksleri modelin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir ($\chi^2=1334,855$; $df=466$; $p=0,000$; $\chi^2/df=2.864$; $GFI=0,930$; $NFI=0,903$; $AGFI=0,955$; $CFI=0,919$; $RMSEA=0,065$). Model 2.2'deki yollara ait standardize edilmiş faktör yükü, standardize olmayan faktör yükü, T değerleri, standart hata ve anlamlılık değerleri tablo 3.25'de yer almaktadır.

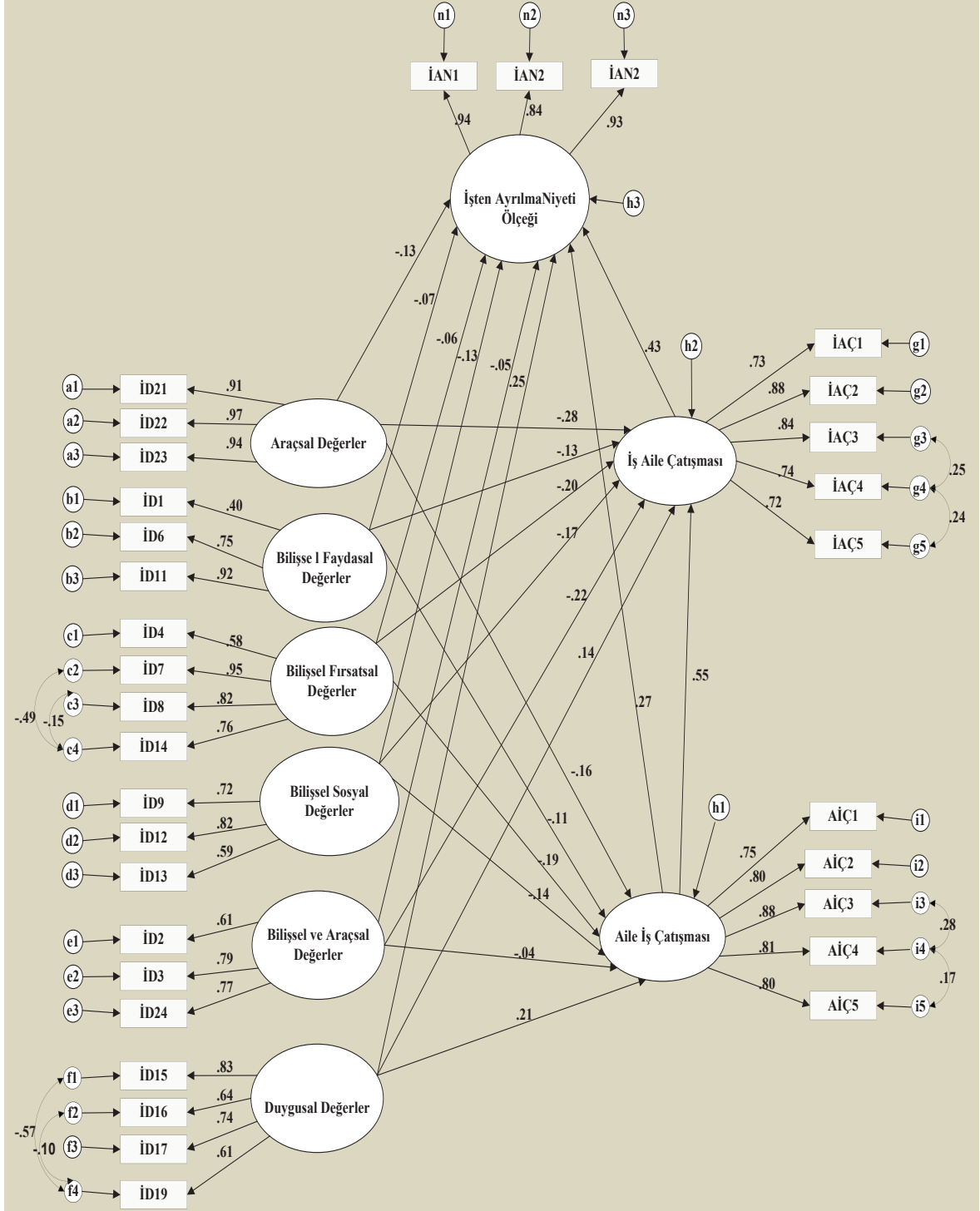
Tablo 3.25. Model-2.2'nin Yol Katsayıları

Yol	Standart Faktör Yükü	Standart Olmayan Faktör Yükü	T değeri	Std. Hata	P değeri
Aile İş Çatışması <--- Araçsal değerler	-0,16	-0,30	-2.147	.072	.030
Aile İş Çatışması <--- Bilişsel faydasal değerler	-0,11	-0,13	-2.011	.016	.000
Aile İş Çatışması <--- Bilişsel fırsatsal değerler	-0,19	-0,23	-3.156	.059	.003
Aile İş Çatışması <--- Bilişsel sosyal değerler	-0,14	-0,17	-3.969	.037	.000
Aile İş Çatışması <--- Bilişsel ve Araçsal değerler	-0,04	-0,04	-.789	.045	.430
Aile İş Çatışması <--- Duygusal değerler	0,21	0,28	4.640	.061	.000
İş Aile Çatışması <--- Araçsal değerler	-0,28	-0,26	-4.364	.021	.000
İş Aile Çatışması <--- Bilişsel faydasal değerler	-0,13	-0,10	-3.230	.030	.001
İş Aile Çatışması <--- Bilişsel fırsatsal değerler	-0,20	-0,30	-4.501	.014	.002
İş Aile Çatışması <--- Bilişsel sosyal değerler	-0,17	-0,15	-3.043	.037	.003

İş Aile Çatışması <--- Bilişsel ve Araçsal değerler	-0,22	-0,22	-3.467	.032	.000
İş Aile Çatışması <--- Duygusal değerler	0,14	0,19	-2.577	.056	.010
İş Aile Çatışması <--- Aile İş Çatışması	0,55	0,57	10.614	.054	.000
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Araçsal değerler	-,13	-,16	-3.055	.051	.002
İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel faydasal değerler	-,07	-,07	-1.661	.044	.097
İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel fırsatsal değerler	-,06	-,12	-1.361	.033	.082
İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel sosyal değerler	-,13	-,14	-2.909	.016	.004
İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel ve Araçsal değerler	-,05	-,06	-.055	.061	.629
İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Duygusal değerler	,25	,43	5.806	.034	.000
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Aile İş Çatışması	,27	,25	3.491	.016	.006
İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- İş Aile Çatışması	,43	,47	4.193	.019	.000

Analizler sonucunda ulaşılan bulgulara göre, tüm iş değerleri boyutları iş aile çatışması üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. İş değerleri ile aile iş çatışması ele alındığında ise sadece bilişsel ve araçsal değerler boyutu (standart faktör yükü = -.04; $p > .05$) sonuçlarının anlamlı çıkmadığı diğer iş değerleri boyutlarının aile iş çatışması üzerinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iş değerlerinin iş aile iş çatışmasını anlamlı olarak etkilediği söylenebilir. Aşağıdaki şekilde iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş aile iş çatışmasının aracı rolü Model 2.2. olarak yer almaktadır.

Şekil 3.7. Model 2.2'nin Test Sonucu



İş aile iş çatışması ölçeğinin modele dahil edilmesi ile bilişsel faydasal değerler (standart faktör yükü = $-.07$; $p > .05$), bilişsel fırsatısal değerler (standart faktör yükü = $-.06$; $p > .05$) ve bilişsel ve araçsal değerler (standart faktör yükü = $-.05$; $p > .05$) boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri anlamsızlaşmış, araçsal değerler (standart faktör

yükü = $-.13$; $p < .05$), bilişsel sosyal değerler (standart faktör yükü = $-.13$; $p < .05$) ve duygusal değerler (standart faktör yükü = $.25$; $p < .05$) boyutlarının etkisi ise düşmüştür. Bu nedenle iş aile iş çatışması ölçeğinin bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutlarında tam aracı rolünün olduğu görülmektedir. Ayrıca iş aile iş çatışması ölçeğinin, iş değerleri ölçeği araçsal değerler, bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerindeki etkisinde ise kısmi aracı değişken rolü görülmektedir. Söz konusu boyutlarda yaşanan değişimin anlamlı olup olmadığını test etmek için Sobel testi (Sobel, 1982) uygulanmıştır. Gerçekleştirilen Sobel testi sonucunda araçsal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0.24976 , $p = 0.802$ olarak anlamlı bulunmazken, bilişsel sosyal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0.69475 , $p = 0.48721$ ve duygusal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0.70228 , $p = 0.4825$ anlamlı bulunmuştur. Söz konusu bu iki boyutun kısmi aracı etkilerinin var olduğu söylenebilir. Dolayısıyla H_8 hipotezi kabul edilmiştir.

Yapısal ilişkiler incelendiğinde, iş değerlerinin ilk beş boyutu iş aile çatışmasını negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Ancak duygusal değerler boyutunun iş aile çatışmasını pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemesi söz konusudur. Bu durum; araçsal değerlerdeki bir birimlik artışın iş aile çatışmasını 0.28 birimlik azalışa, bilişsel faydasal değerler'deki bir birimlik artışın iş aile çatışmasını 0.13 birimlik azalışa, bilişsel fırsatsal değerler 'deki bir birimlik artışın iş aile çatışmasında 0.20 birimlik azalışa, bilişsel sosyal değerler'deki bir birimlik artışın iş aile çatışmasında 0.17 birimlik azalışa, bilişsel ve araçsal değerlerdeki bir birimlik artışın iş aile çatışmasında 0.22 birimlik azalışa neden olduğunu ifade etmektedir. Ancak Duygusal değerlerdeki bir birimlik artışın iş aile çatışmasında 0.14 birimlik artışa neden olduğu görülmektedir.

Aile iş çatışması açısından durum incelendiğinde ise iş değerlerinin ilk dört boyutunun aile iş çatışmasını negatif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilediği görülmektedir. Analizlere göre bilişsel ve araçsal değerler boyutu aile iş çatışması üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etki yaratmamaktadır. Duygusal değerler boyutu ise aile iş çatışmasını pozitif yönde istatistiksel olarak anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

Aile iş çatışmasını etkileme gücü bakımından iş değerlerinin boyutları ele alındığında; araçsal değerlerdeki bir birimlik artış, aile iş çatışmasında 0.16 birimlik azalışa, bilişsel faydasal değerler'deki bir birimlik artış aile iş çatışmasını 0.11 birimlik

azalışa, bilişsel fırsatsal değerler'deki bir birimlik artış aile iş çatışmasında 0.19 birimlik azalışa, bilişsel sosyal değerler'deki bir birimlik artış, aile iş çatışmasında 0.14 birimlik azalışa neden olmaktadır. Ancak duygusal değerlerdeki bir birimlik artışın aile iş çatışmasında 0.21 birimlik artışa neden olduğu görülmektedir.

Bu modelde dikkat çeken bir başka bulgu da iş aile çatışmasındaki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde 0.43 birimlik artışa neden olduğu ve aile iş çatışmasındaki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde 0.27 birimlik artışa neden olduğudur. Bu nedenle H_7 hipotezi kabul edilmiştir. Ayrıca iş aile iş çatışmasından iş aile çatışmasının işten ayrılma üzerinde daha önemli bir etken olduğu söylenebilir.

3.7. İş Değerlerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması

Bu araştırmada, işletmelerin yıldızı, işletme sahipliği, cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, turizm eğitimi düzeyi, çalışılan departman, mevcut görevde kaç yıldır çalışıldığı, işletmede kaç yıldır çalışıldığı, günlük çalışma saatleri, aylık gelir kapsamındaki farklılıkların çalışanların iş değerleri açısından herhangi bir fark yaratıp yaratmadığı da test edilmiştir. Bu amacı gerçekleştirmek üzere, verilerin normal dağılım özelliği gösterdiğini göz önünde bulundurarak, iki farklı grup altında toplanan değişkenler için “bağımsız örneklem t-testi” ve ikiden fazla grup altında toplanan değişkenler için ise “tek yönlü varyans analizi” uygulanmıştır.

Her iki test türü açısından verilerin yansıttığı varyansların homojen olup olmadığının da irdelenmesi gerekmektedir. Bu çalışmanın analizinde kullanılan istatistiksel analiz programlarından SPSS programı parametrik levene testi aracılığıyla varyansların homojen olup olmadığını doğrudan araştırmacıya bildirmektedir.

3.7.1. İşletmelerin Yıldızı Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerlerinde uyumluluğun olup olmadığına ilişkin gerçekleştirilen analiz, iki grubun iş değerlerinin karşılaştırmasına yönelik bağımsız örneklem t-testidir. Bu yönde gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testi sonuçları tablo 3.26'da yer almaktadır.

Tablo 3.26. Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının İş Değerlerinin Karşılaştırılmasına Yönelik T-Testi Sonuçları

İş Değerleri	İşletme Yıldızı	N	Ort.	S.Hata Farkı	t	S. Sapma	P
Araçsal değerler	5 Yıldızlı	358	5,215	,08801	-,579	1,05	,563
	4 Yıldızlı	223	5,266			1,01	
Bilişsel faydasal değerler	5 Yıldızlı	358	4,754	,07685	,536	,918	,592
	4 Yıldızlı	223	4,713			,889	
Bilişsel fırsatsal değerler	5 Yıldızlı	358	5,185	,05616	,054	,668	,957
	4 Yıldızlı	223	5,182			,651	
Bilişsel sosyal değerler	5 Yıldızlı	358	4,846	,09208	2,244	,968	,025*
	4 Yıldızlı	223	4,439			1,14	
Bilişsel ve Araçsal değerler	5 Yıldızlı	358	5,000	,07492	2,267	,766	,024*
	4 Yıldızlı	223	4,431			,941	
Duygusal değerler	5 Yıldızlı	358	5,057	,05974	-,418	,705	,676
	4 Yıldızlı	223	5,052			,697	

*p≤ 0.05

Analiz sonuçlarına göre, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri arasında; bilişsel sosyal değerler (t= 2,244, p: 0.025) ve bilişsel ve araçsal değerler (t= 2,267, p:0.024) boyutlarında anlamlı bir farklılık olduğu ve bu boyutlar açısından varyansların homojen olduğu tespit edilmiştir. “Konaklama işletmelerinde çalışılan işletmenin yıldızı ile çalışanların iş değerleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusu aşağıdaki maddelerle yanıt bulmaktadır:

- Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının bilişsel sosyal iş değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının bilişsel ve araçsal iş değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının araçsal değerleri, bilişsel faydasal değerleri, bilişsel fırsatsal değerleri ve duygusal değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Elde edilen bu bulgular ışığında, bilişsel sosyal değerler boyutu için beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan 358 çalışanın ortalaması 4,846 ve dört yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan 223 çalışanın ortalaması 4,439'dur. Yani beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanlar bu boyutta yer alan maddeleri (Sorumluluk almak, Şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) "önemli" bulmakta iken dört yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanlar bu boyutta yer alan ifadeleri "biraz önemli" bulmaktadır. Bilişsel ve araçsal iş değerleri boyutu ele alındığında beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan 358 çalışanın ortalaması 5,0009 ve dört yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan 223 çalışanın ortalaması 4,4311'dir. Bu durum, beş yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanların bu boyutta yer alan maddeleri (İş yerinde geribildirime sahip olma, İşteki konumum, mevkim, İş ortamının fiziksel koşulları) "önemli" bulunduğunu gösterirken dört yıldızlı konaklama işletmelerinden katılan çalışanlar bu boyutta yer alan ifadeleri "biraz önemli" bulmaktadır.

Diğer dört iş değeri boyutunda ise anlamlı bir farklılık elde edilememiştir. Bu sonuç çerçevesinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların iş değerlerinin büyük bir kısmının birbirleriyle uyumlu olduğu sonucuna varılabilmektedir.

3.7.2. Çalışanların Cinsiyeti Açısından

Konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyet farklılıkları açısından iş değerlerini belirlemeye yönelik analiz, iki grubun iş değerlerinin karşılaştırmasına yönelik bağımsız gruplar t-testidir. Çalışanların cinsiyeti ile sahip oldukları iş değerlerinin karşılaştırılması yönündeki bağımsız gruplar t-testi sonuçları tablo 3.27'de yer almaktadır.

Tablo 3.27 Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Cinsiyetleri ile İş Değerlerinin Karşılaştırılmasına Yönelik T-Testi Sonuçları

İş Değerleri	Cinsiyet	N	Ort.	S.Hata Farkı	t	S. Sapma	P
Araçsal değerler	Kadın	267	5,237	,08725	,054	1,08	,957
	Erkek	314	5,232			1,00	
Bilişsel faydasal değerler	Kadın	267	4,712	,07578	-,623	,925	,533
	Erkek	314	4,760			,892	
Bilişsel fırsatsal değerler	Kadın	267	5,169	,05558	-,503	,698	,615
	Erkek	314	5,197			,629	
Bilişsel sosyal değerler	Kadın	267	4,762	,08732	-,091	1,07	,928
	Erkek	314	4,770			1,01	
Bilişsel ve Araçsal değerler	Kadın	267	4,907	,07105	-,733	,918	,464
	Erkek	314	4,959			,769	
Duygusal değerler	Kadın	267	4,522	,05864	2,744	,918	,029*
	Erkek	314	5,582			,687	

*p≤ 0.05

Analiz sonuçlarına göre, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri arasında; duygusal değerler (t= 2,744, p: 0.029) boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu ve bu boyut açısından varyansların homojen olduğu tespit edilmiştir. “Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyetleri ile çalışanların iş değerleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” sorusu aşağıdaki maddelerle yanıt bulmaktadır:

- Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyetleri ile duygusal iş değerleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık vardır.
- Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyetleri ile araçsal değerler, bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler, bilişsel sosyal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık yoktur.

Analizler sonucunda elde edilen bu bulgulara göre, duygusal iş değerleri boyutu için konaklama işletmelerinden katılan 314 erkek çalışanın ortalaması **5,582** ve yine konaklama işletmelerinden katılan 267 kadın çalışanın ortalaması **4,522**'dir. Bu nedenle konaklama işletmelerinden katılan erkek çalışanlar bu boyutta yer alan maddeleri (İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarının uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) “Çok önemli” bulmakta iken konaklama

işletmelerinden katılan kadın çalışanlar bu boyutta yer alan ifadeleri “önemli” bulmaktadır. Dolayısıyla H_{9b} hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların cinsiyetleri açısından geri kalan beş iş değeri boyutunda anlamlı bir farklılık elde edilememiştir. Bu sonuç çerçevesinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların cinsiyetleri göz önüne alındığında, çalışanların iş değerlerinin oldukça büyük bir kısmının birbirleriyle uyumlu olduğu sonucuna varılabilir.

3.7.3. Çalışanların Medeni Durumu Açısından

Bu çalışma kapsamında dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları medeni hallerine göre bekar, evli ve dul veya ayrı yaşayanlar olarak gruplandırılmıştır. Bu nedenle çalışanlarının medeni halleri ile iş değerleri arasında uyumluluğun olup olmadığını tesbit etmek için ikiden fazla grup altında toplanan değişkenlere uygulanan “tek yönlü varyans analizi” (Ona Way ANOVA) kullanılmıştır.

Tek yönlü varyans analizi araştırılan değişken açısından demografik gruplarda anlamlı düzeyde farklılaşma olup olmadığını ortaya koyabilmekte ancak farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu göstermemektedir. Farklılığın nereden kaynaklandığı, hangi gruplar arasında olduğu sonuçlarını ancak Post Hoc testleri ile öğrenilebilir. Post Hoc testlerinde bir çok seçenek bulunmaktadır. Hepsinin temel işlevi aynıdır. Hangi gruplar arasında farklılık olduğunu anlamak için kullanılırlar. Bunlar içinde yaygın olarak kullanılanları Tukey ve Bonferroni testleridir (Kalaycı 2010: 134-135).

Bu çalışmada, varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmesinden sonra varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve ‘Tukey testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.28. Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Medeni Durumu Açısından İş Değerlerine İlişkin Bulgular

İş Değerleri	Medeni Durum	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	Evli	282	5,586	1,03	2	2,897	,031
	Bekar	257	4,990	1,10			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	5,126	,543			
Bilişsel faydasal değerler	Evli	282	4,741	,916	2	1,199	,302
	Bekar	257	4,703	,928			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	4,936	,671			
Bilişsel fırsatsal değerler	Evli	282	5,173	,653	2	1,773	,171
	Bekar	257	5,166	,697			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	5,369	,439			
Bilişsel sosyal değerler	Evli	282	4,789	1,03	2	,367	,693
	Bekar	257	4,728	1,04			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	4,849	1,10			
Bilişsel ve Araçsal değerler	Evli	282	4,964	,828	2	1,065	,346
	Bekar	257	4,932	,830			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	4,761	,980			
Duygusal değerler	Evli	282	5,104	,702	2	2,986	,026
	Bekar	257	4,479	,726			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	5,568	,490			

* $p \leq 0.05$

Analizler sonucunda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının medeni durumu göz önüne alındığında iş değerleri ölçeğinin boyutlarından araçsal değerler ve duygusal değerler boyutları anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Ayrıca elde edilen sonuç itibarıyla medeni durum değişkeni açısından anlamlı bir şekilde farklılaşan bu boyutların varyansları homojendir.

Yapılan testin sonucunda, araçsal değerler boyutu çerçevesinde dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının medeni durumlarına göre anlamlı düzeyde farklı

oldukları görülmektedir. Bekar çalışanların araçsal değerler algıları evli (I-J¹ = -,59 ve p=,015) çalışanlardan daha düşüktür. Ayrıca, dul veya ayrı yaşayan çalışanların araçsal değerler algıları da evli (I-J= -,46 ve p=,018) çalışanlardan düşük bulunmuştur. Dolayısıyla evli çalışanlar araçsal değerleri (Aldığım maaş miktarı, Elde ettiğim maaş dışı imkânlar, İş güvencesi, Uygun çalışma saatleri) “Çok önemli” bulmaktayken bekar ve dul veya ayrı yaşayan çalışanlar “önemli” bulmaktadır denilebilir.

Duygusal değerler boyutu çerçevesindeki test sonuçlarına göre, bekar çalışanların duygusal değer algıları dul veya ayrı yaşayan (I-J= -1,08 ve p=,004) çalışanlardan daha düşüktür. Yine bekar çalışanların duygusal değer algıları evli (I-J= -,62 ve p=,026) çalışanlardan daha düşüktür. Evli çalışanların duygusal değer algıları ise dul veya ayrı yaşayan (I-J= -,46 ve p=,014) çalışanlardan daha düşük bulunmuştur. Medeni durumuna göre çalışanların duygusal değerleri ele alındığında, dul veya ayrı yaşayan çalışanların duygusal değerleri (İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, İş yerinde değerli olduğumu hissetmek, Amirim adil ve düşünceli olması) “Çok önemli” bulduğunu, evli ve bekar çalışanların ise “önemli” bulduğunu dikkat çekmektedir.

3.7.4. Çalışanların Yaş Farklılıkları Açısından

Çalışanların yaş farklılıklarının iş değerleri ölçeğinin boyutlarında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmesinden sonra varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve ‘Tukey testi’ uygulanmıştır.

¹ I-J= Ortalamalar arasındaki fark, P= anlamlılık düzeyi

Tablo 3.29. Çalışanların Yaş Farklılıkları Açısından İş Değerlerine İlişkin Bulgular

İş Değerleri	Yaş	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	25 yaş ve altı	21	5,476	,511	4	,615	,652
	26-33	133	5,180	1,14			
	34-41	173	5,281	1,00			
	42-49	156	5,247	1,03			
	50 ve üstü	98	5,153	1,05			
Bilişsel faydasal değerler	25 yaş ve altı	21	4,952	,685	4	1,271	,280
	26-33	133	4,644	,954			
	34-41	173	4,822	,930			
	42-49	156	4,752	,876			
	50 ve üstü	98	4,649	,883			
Bilişsel fırsatsal değerler	25 yaş ve altı	21	5,200	,232	4	1,969	,047
	26-33	133	5,146	,713			
	34-41	173	5,472	,646			
	42-49	156	5,173	,669			
	50 ve üstü	98	5,157	,659			
Bilişsel sosyal değerler	25 yaş ve altı	21	4,619	1,17	4	,148	,964
	26-33	133	4,776	,906			
	34-41	173	4,766	1,11			
	42-49	156	4,754	1,10			
	50 ve üstü	98	4,806	,958			
Bilişsel ve Araçsal değerler	25 yaş ve altı	21	5,015	,508	4	2,458	,045
	26-33	133	5,047	,846			
	34-41	173	5,023	,789			
	42-49	156	4,767	,923			
	50 ve üstü	98	4,918	,813			
Duygusal değerler	25 yaş ve altı	21	4,592	,632	4	3,496	,012
	26-33	133	4,441	,749			
	34-41	173	5,390	,666			
	42-49	156	5,551	,721			
	50 ve üstü	98	5,293	,687			

*p≤ 0.05

Analizler sonucunda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının yaş farklılıkları göz önüne alındığında iş değerleri ölçeğinin boyutlarından bilişsel fırsatsal değerler, bilişsel ve araçsal değerler ve duygusal değerler anlamlı bir şekilde farklılaşmaktadır. Yapılan analizler sonucunda, 26-33 yaş aralığında bulunan çalışanların

bilişsel fırsatsal değerler algıları 34-41 yaş aralığında (I-J= -,326 ve p=,048) bulunan çalışanlara göre daha düşüktür. Bilişsel fırsatsal değerler boyutu göz önüne alındığında (başarılı olmak, yaptığım işin ilgi çekici olması, işin bireysel gelişme fırsatı sunması, bilgi ve becerimi işimde kullanmak, güç sahibi ve etkili bir kişi olmak) 34-41 yaş aralığında bulunan çalışanlar bu boyutta yer alan ifadeleri “Çok önemli” bulmaktayken 26-33 yaş aralığında bulunan çalışanlar bu ifadeleri “önemli” görmektedir. Bilişsel ve araçsal değerler boyutu açısından çalışanların yaş aralıkları ele alındığında, 42-49 yaş aralığında yer alan çalışanların 26-33 yaş aralığında (I-J= -,280 ve p=,012) bulunan çalışanlara göre ve 34-41 yaş aralığında (I-J= -,256 ve p=,006) bulunan çalışanlara göre bilişsel ve araçsal değerler boyutuna verdikleri önem daha düşüktür. Diğer bir ifade ile 42-49 yaş aralığında yer alan çalışanlar ($\bar{X}=4,767$) bilişsel ve araçsal değerleri (İş yerinde geri bildirimde sahip olma, işteki konumum mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları) diğer yaş aralıklarında yer alan çalışanlara göre daha az “önemli” bulmaktadır.

Duygusal değerler boyutu açısından çalışanların yaş aralıkları ele alındığında, 26-33 yaş aralığında bulunan çalışanların duygusal değerlere verdikleri önem 42-49 yaş aralığında (I-J= -1,110 ve p=,021) bulunan çalışanlara göre, 34-41 yaş aralığında (I-J= -,949 ve p=,024) bulunan çalışanlara göre ve 50 yaş ve üstü yaş aralığında (I-J= -,852 ve p=,033) bulunan çalışanlara göre daha düşüktür. 26-33 yaş aralığında bulunan çalışanların duygusal değerleri (İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, İş yerinde değerli olduğumu hissetmek, Amirimin adil ve düşünceli olması) diğer yaş aralıklarında yer alan çalışanlara göre “Biraz önemli” bulmaktadır. 42-49 yaş aralığında bulunan çalışanlar ise duygusal değerleri “çok önemli” bulmaktayken diğer yaş grupları duygusal değerleri “önemli” bulmaktadır.

3.7.5. İşletme Sahipliği Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri sahipliği açısından yerli ya da yabancı olma durumlarına göre çalışanlarının iş değerlerinin karşılaştırılmasına ilişkin bağımsız örneklem t-testi gerçekleştirilmiş ve bu iki grupta yer alan çalışanların iş değerlerinin boyutlarına verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Araçsal değerler $F=,128$ ve $p=,952$; Bilişsel faydasal değerler $F=,143$ ve $p=,829$; Bilişsel fırsatsal değerler $F=,106$ ve $p=,847$; Bilişsel sosyal değerler $F=1,931$ ve $p=,382$; Bilişsel ve araçsal değerler $F=1,085$ ve $p=,987$; Duygusal değerler $F=,639$ ve $p=,704$). Dolayısıyla H_{9a} hipotezi

(Konaklama işletmelerinin sahiplik durumu ile çalışanların iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar vardır.) reddedilmiştir.

3.7.6. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından

Çalışanların eğitim durumu açısından farklılıklarının çalışanların iş değerlerinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçları aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. İş değerleri ölçeğinin varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levne testi aracılığıyla değerlendirilmesinden sonra varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve 'Tukey testi' uygulanmıştır.

Tablo 3.30. Çalışanların Eğitim Durumu Farklılıkları Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	İlköğretim	103	5,116	1,09	3	3,251	,041
	Lise	172	5,188	1,09			
	Üniversite	211	5,222	1,08			
	Lisans Üstü	95	5,473	,688			
Bilişsel faydasal değerler	İlköğretim	103	4,660	,886	3	1,409	,239
	Lise	172	4,664	,966			
	Üniversite	211	4,778	,897			
	Lisans Üstü	95	4,866	,831			
Bilişsel fırsatsal değerler	İlköğretim	103	5,118	,685	3	,906	,438
	Lise	172	5,154	,676			
	Üniversite	211	5,210	,705			
	Lisans Üstü	95	5,252	,481			
Bilişsel sosyal değerler	İlköğretim	103	4,841	1,05	3	,225	,879
	Lise	172	4,763	,991			
	Üniversite	211	4,742	1,09			
	Lisans Üstü	95	4,747	1,01			
Bilişsel ve Araçsal değerler	İlköğretim	103	4,922	,747	3	,945	,418
	Lise	172	4,852	,897			
	Üniversite	211	4,987	,797			
	Lisans Üstü	95	4,986	,922			
Duygusal değerler	İlköğretim	103	4,763	,831	3	3,680	,017
	Lise	172	5,117	,716			
	Üniversite	211	5,121	,728			
	Lisans Üstü	95	5,206	,544			

Tablo 3.30 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının eğitim durumu değişkenine göre belirlenen gruplar arasında, iş değerlerinin bilişsel faydasal değerler [F=1,409 ve p>.05], bilişsel fırsatsal değerler [F=0,906 ve p>.05], bilişsel sosyal değerler [F=0,225 ve p>.05] ve bilişsel ve araçsal değerler [F=0,945 ve p>.05] boyutları açısından anlamlı fark bulunmazken, araçsal değerler [F=3,251 ve p<.05] ve duygusal değerler [F=3,180; p<.05] boyutları açısından anlamlı fark bulunmuştur.

Tablo 3.30’da yer alan Tukey HSD çoklu karşılaştırma testine göre, araçsal değerler boyutunda; ilköğretim, lise ve lisansüstü mezunları arasında anlamlı farklılık vardır. Tablo incelendiğinde ilköğretim mezunu çalışanların araçsal değerler algıları lisansüstü mezunu (I-J= -,357 ve p=,016) çalışanlara göre daha düşüktür. Ayrıca lise mezunu çalışanların araçsal değerler algıları lisansüstü mezunu (I-J= -,285 ve p=,032) çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Diğer bir ifade ile ilköğretim ($\bar{X}=5,116$) ve lise eğitimi mezunu ($\bar{X}=5,188$) dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları araçsal değerleri lisansüstü mezunu ($\bar{X}=5,473$) çalışanlara göre daha düşük oranda “önemli” bulmaktadır.

Duygusal değerler boyutu açısından çalışanların eğitim durumu ele alındığında, ilköğretim mezunları ile lise, üniversite ve lisansüstü mezunları arasında anlamlı farklılıklar vardır. İlköğretim mezunu çalışanların duygusal değer algıları lise mezunu (I-J= -,354 ve p=,018) çalışanlara göre, üniversite mezunu (I-J= -,358 ve p=,016) çalışanlara göre ve lisansüstü mezunu (I-J= -,443 ve p=,017) çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Dolayısıyla ilköğretim ($\bar{X}=4,763$) mezunu dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının duygusal değerler algıları diğer eğitim gruplarında yer alan çalışanlara göre daha düşük oranda “önemli” bulunduğu saptanmıştır.

3.7.7. Çalışanların Turizm Eğitimi Alma Durumu Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının turizm eğitimi alma durumları açısından farklılıklarının çalışanların iş değerlerinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Bu çalışmada, varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve ‘Tukey HSD testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.31. Çalışanların Turizm Eğitim Durumu Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	Turizm Eğitimi	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	Kısa turizm kursu	124	5,166	1,10	5	2,367	,046
	Turizm Lisesi	149	5,286	,976			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	5,479	,613			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	5,185	1,15			
	Diğer Kurslar	23	5,304	1,11			
	Eğitim almadım	25	4,773	1,14			
Bilişsel faydasal değerler	Kısa turizm kursu	124	4,653	,934	5	2,686	,021
	Turizm Lisesi	149	4,704	,951			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	4,912	,793			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	4,787	,915			
	Diğer Kurslar	23	4,956	,676			
	Eğitim almadım	25	4,253	,795			
Bilişsel fırsatsal değerler	Kısa turizm kursu	124	5,121	,692	5	2,354	,048
	Turizm Lisesi	149	5,228	,621			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	5,346	,529			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	5,125	,710			
	Diğer Kurslar	23	5,326	,654			
	Eğitim almadım	25	5,020	,680			
Bilişsel sosyal değerler	Kısa turizm kursu	124	4,801	,960	5	,740	,594
	Turizm Lisesi	149	4,783	1,08			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	4,700	1,15			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	4,722	1,02			
	Diğer Kurslar	23	5,130	1,14			
	Eğitim almadım	25	4,706	,818			
Bilişsel ve Araçsal değerler	Kısa turizm kursu	124	4,862	,838	5	1,342	,245
	Turizm Lisesi	149	4,845	,920			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	4,916	,867			

	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	5,046	,782			
	Diğer Kurslar	23	5,101	,684			
	Eğitim almadım	25	4,946	,767			
Duygusal değerler	Kısa turizm kursu	124	4,753	,733	5	3,581	,025
	Turizm Lisesi	149	5,195	,684			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	5,508	,552			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	5,102	,746			
	Diğer Kurslar	23	5,026	,645			
	Eğitim almadım	25	4,730	,667			

* $p \leq 0.05$

Tablo 3.31 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının turizm eğitim durumları değişkenine göre belirlenen gruplar arasında, iş değerlerinin bilişsel sosyal değerler [$F=,740$ ve $p>.05$] ve bilişsel ve araçsal değerler [$F=1,342$ ve $p>.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmazken, araçsal değerler [$F=2,367$ ve $p<.05$], bilişsel faydasal değerler [$F=2,686$ ve $p<.05$], bilişsel fırsatsal değerler [$F=2,354$ ve $p<.05$] ve duygusal değerler [$F=2,581$ ve $p<.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmuştur.

İlk olarak iş değerlerinin araçsal değerler boyutu ele alındığında, kısa dönem turizm kursu almış olan çalışanların araçsal değerleri meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri mezunu ($I-J=-,313$ ve $p=,036$) olan çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Turizm eğitimi almamış çalışanların araçsal değerleri turizm lisesi mezunu ($I-J=-,513$ ve $p=,022$) olan çalışanlara göre ve meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu ($I-J=-,705$ ve $p=,003$) çalışanlara göre daha düşüktür. Bir başka dikkat çeken bulgu ise turizm fakültesi veya yüksekokulu mezunu çalışanların araçsal değerler algısının meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri ($I-J=-,294$ ve $p=,035$) mezunu çalışanlara göre düşük bulunmuş olmasıdır. Genel itibari ile turizm eğitimi açısından çalışanlar araçsal değerleri “Önemli” olarak değerlendirmekteyken, meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu çalışanlar araçsal değerleri “Çok önemli” olarak görmektedir.

İş değerlerinin bilişsel faydasal değerler boyutu ele alındığında ise, turizm eğitimi almamış çalışanların bilişsel faydasal değerler algıları kısa süreli turizm kursu almış ($I-J=-,399$ ve $p=,035$) çalışanlara göre, turizm lisesi mezunu ($I-J=-,451$ ve $p=,021$) çalışanlara göre, meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu ($I-J=-,659$ ve $p=,001$) çalışanlara

göre, turizm fakültesi veya yüksekokulu mezunu (I-J=-,533 ve p=,006) çalışanlara göre ve diğer turizm kurslarından mezun (I-J=-,703 ve p=,007) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca kısa süreli turizm kursu almış çalışanların bilişsel faydasal değerler algıları meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (I-J=-,259 ve p=,045) çalışanlara göre düşüktür. Diğer bir ifade ile turizm eğitimi almamış çalışanlar ($\bar{X}=4,253$) bilişsel faydasal değerleri “Biraz önemli” bulmaktayken turizm eğitimi almış çalışanlar “Önemli” olarak değerlendirmektedir.

Bir başka anlamlı sonuçun bulunduğu iş değerlerinin bilişsel fırsatsal değerler boyutu ele alındığında ise, kısa süreli turizm kursu almış çalışanların bilişsel fırsatsal değerler algıları meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri mezunu (I-J=-,225 ve p=,017) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Turizm fakültesi veya yüksekokulu mezunu çalışanların bilişsel fırsatsal değerler algıları da meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri mezunu (I-J=-,221 ve p=,012) çalışanlara göre düşüktür. Turizm eğitimi almamış çalışanların bilişsel fırsatsal değerler algıları da meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri mezunu (I-J=-,326 ve p=,031) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Bu nedenle meslek yüksekokullarının turizm mezunu çalışanlar bilişsel fırsatsal değerler boyutunda yer alan ifadeleri diğer turizm eğitim gruplarından daha yüksek ortalama ($\bar{X}=5,346$) ile “Önemli” bulmaktadır denilebilir.

Turizm eğitimi alma durumlarına göre çalışanların iş değerlerinin anlamlı bulunduğu son boyut ise duygusal değerler boyutudur. Turizm eğitimi almamış çalışanların duygusal değerleri turizm lisesi mezunu (I-J=-,465 ve p=,016) çalışanlara göre, meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (I-J=-,778 ve p=,002) çalışanlara göre, turizm fakültesi veya yüksekokul mezunu (I-J=-,372 ve p=,043) çalışanlara göre ve diğer kurslardan turizm eğitimi almış (I-J=-,296 ve p=,048) çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur.

Kısa süreli turizm kursu almış çalışanların duygusal değerleri turizm lisesi mezunu (I-J=-,442 ve p=,017) çalışanlara göre, meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (I-J=-,755 ve p=,004) çalışanlara göre, turizm fakültesi veya yüksekokul mezunu (I-J=-,349 ve p=,046) çalışanlara göre ve diğer kurslardan turizm eğitimi almış (I-J=-,273 ve p=,049) çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca turizm fakültesi veya yüksekokulu mezunu çalışanların duygusal değerleri meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (I-J=-,406 ve p=,028) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Turizm lisesi

mezunu çalışanların duygusal değerleri ise meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (I-J=-,313 ve p=,045) çalışanlara göre düşüktür.

Diğer bir ifade ile turizm eğitimi almamış çalışanların duygusal değerler ($\bar{X}=4,730$) ortalamaları en düşükken meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu çalışanların duygusal değerler ortalaması ($\bar{X}=5,508$) en yüksek bulunmuştur. Yani meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları duygusal değerleri “Çok önemli” olarak nitelemektedirken diğer turizm eğitimi değişkenine göre sınıflanan grupların duygusal değerleri “önemli” olarak değerlendirmektedir.

3.7.8. Çalışılan Departman Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının çalıştıkları departman açısından farklılıklarının çalışanların iş değerlerinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Bu çalışmada, varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve iş değerlerinin boyutlarının varyanslarının homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve ‘Tukey HSD testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.32. İş Görenlerin Çalıştıkları Departman Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	Çalışılan Departman	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
	Ön büro	100	5,336	,944			
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	5,354	,807			
	Kat Hizmetleri	150	5,008	1,30			
	İnsan Kaynakları	42	5,119	1,36			
	Muhasebe/Finans	55	5,230	,808			
	Satış/ Pazarlama	64	5,364	,892			
Bilişsel faydasal değerler	Ön büro	100	4,820	,863	5	2,551	,027
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	4,796	,897			
	Kat Hizmetleri	150	4,582	,932			
	İnsan Kaynakları	42	4,468	,945			
	Muhasebe/Finans	55	4,897	,848			
	Satış/ Pazarlama	64	4,864	,906			
Bilişsel fırsatsal	Ön büro	100	5,172	,626	5	3,061	,010
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	5,280	,587			

değerler	Kat Hizmetleri	150	5,055	,765			
	İnsan Kaynakları	42	5,011	,807			
	Muhasebe/Finans	55	5,250	,520			
	Satış/ Pazarlama	64	5,308	,585			
Bilişsel sosyal değerler	Ön büro	100	4,593	,961	5	2,445	,033
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	4,951	,946			
	Kat Hizmetleri	150	4,782	1,03			
	İnsan Kaynakları	42	4,476	1,17			
	Muhasebe/Finans	55	4,654	1,18			
	Satış/ Pazarlama	64	4,802	1,14			
Bilişsel ve Araçsal değerler	Ön büro	100	5,056	,823	5	1,727	,126
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	4,960	,811			
	Kat Hizmetleri	150	4,915	,768			
	İnsan Kaynakları	42	4,611	1,03			
	Muhasebe/Finans	55	4,927	,752			
	Satış/ Pazarlama	64	4,947	1,00			
Duyusal değerler	Ön büro	100	5,157	,644	5	3,287	,009
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	4,970	,644			
	Kat Hizmetleri	150	4,662	1,02			
	İnsan Kaynakları	42	5,012	,839			
	Muhasebe/Finans	55	5,046	,650			
	Satış/ Pazarlama	64	5,457	,574			

*p ≤ 0.05

Analizler sonucunda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının çalıştıkları departman farklılıkları göz önüne alındığında iş değerleri ölçeğinin boyutlarından bilişsel ve araçsal değerler [F=1,727 ve p>.05] dışındaki tüm boyutların anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir.

İlk olarak iş değerleri ölçeğinin araçsal değerler boyutu ele alındığında, kat hizmetleri departmanında çalışanların araçsal değerlerinin önbüro departmanında (I-J=-,327 ve p=,014) çalışanlara göre, yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,346 ve p=,003) çalışanlara göre ve satış/ pazarlama departmanında (I-J=-,355 ve p=,022) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Dolayısıyla kat hizmetlerinde çalışan ($\bar{X} = 5,008$) katılımcılar araçsal değerleri diğer departmanlarda çalışan katılımcılara göre biraz daha az “Önemli” bulmaktadır denilebilir.

İş değerlerinin bilişsel faydasal değerler boyutu ele alındığında ise yine kat hizmetlerinde çalışan katılımcıların bilişsel faydasal değerleri önbüro departmanında (I-J=-,237 ve p=,041) çalışanlara göre, yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,213 ve p=,035) çalışanlara göre, muhasebe/finans departmanında (I-J=-,314 ve p=,027) çalışanlara göre ve satış/ pazarlama departmanında (I-J=-,282 ve p=,036) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca insan kaynakları departmanında çalışan katılımcıların bilişsel faydasal değerleri önbüro departmanında (I-J=-,351 ve p=,034) çalışanlara göre, yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,327 ve p=,035) çalışanlara göre, muhasebe/finans departmanında (I-J=-,428 ve p=,021) çalışanlara göre ve satış/ pazarlama departmanında (I-J=-,396 ve p=,027) çalışanlara göre düşük bulunmuştur.

İş değerlerinin bilişsel fırsatsal değerler boyutu ele alındığında, insan kaynakları departmanında çalışan katılımcıların bilişsel fırsatsal değerler için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J= -,268 ve p=,018) çalışanlara göre ve satış/pazarlama departmanında (I-J= -,296 ve p=,023) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların bilişsel fırsatsal değerler için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J= -,225 ve p=,002) çalışanlara göre daha düşüktür.

Bir başka anlamlı sonuçun bulunduğu iş değerlerinin bilişsel sosyal değerler boyutu ele alındığında ise, önbüro departmanında çalışan katılımcıların bilişsel sosyal değerler için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J= -,357 ve p=,006) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca insan kaynaklarında çalışan katılımcıların bilişsel sosyal değerler için verdikleri önem de yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J= -,474 ve p=,008) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. İnsan kaynakları departmanında çalışan katılımcıların en düşük ortalama ile ($\bar{X} = 4,476$) diğer departmanlarda çalışan katılımcılara göre bilişsel sosyal değerler boyutunu daha az “Önemli” bulduğu görülmektedir.

Çalışılan departman göz önüne alındığında son olarak anlamlı farklılığın bulunduğu boyut duygusal değerler boyutudur. Kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların duygusal değerler için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,308 ve p=,014) çalışanlara göre, önbüro departmanında (I-J=-,495 ve p=,011) çalışanlara göre, insan kaynakları departmanında (I-J=-,350 ve p=,017) çalışanlara göre, muhasebe/finans departmanında (I-J=-,384 ve p=,009) çalışanlara göre ve satış/pazarlama departmanında (I-J=-,795 ve p=,003) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Özellikle satış/pazarlama

departmanında çalışan katılımcılar duygusal değerleri yiyecek içecek/ mutfak departmanında (I-J= ,487 ve p=,009) çalışan katılımcılara göre, insan kaynakları departmanında (I-J= ,445 ve p=,011) çalışan katılımcılara göre ve muhasebe ve finans departmanında (I-J= ,411 ve p=,018) çalışan katılımcılara göre daha önemli görmektedir. Satış/ Pazarlama departmanında çalışan katılımcılar duygusal değerler boyutunda yer alan ifadeleri ortalama olarak ($\bar{X}=5,457$) “Çok önemli” buldukları, diğer departmanlarda çalışan katılımcıların ise duygusal değerleri “Önemli” buldukları görülmektedir.

3.7.9. Çalışanların Aylık Geliri Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının aylık gelirleri açısından farklılıklarının çalışanların iş değerlerinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde ‘Tukey HSD testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.33. İş Görenlerin Aylık Gelirleri Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	Aylık Gelir	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	1000-1499 TL	83	5,012	1,08	3	2,474	,021
	1500-2499 TL	365	5,206	1,07			
	2500-3499 TL	114	5,377	,923			
	3500-4499 TL	19	5,556	,600			
Bilişsel faydasal değerler	1000-1499 TL	83	4,747	,832	3	1,692	,168
	1500-2499 TL	365	4,691	,943			
	2500-3499 TL	114	4,821	,861			
	3500-4499 TL	19	5,105	,676			
Bilişsel fırsatlı değerler	1000-1499 TL	83	5,195	,719	3	1,386	,246
	1500-2499 TL	365	5,147	,685			
	2500-3499 TL	114	5,269	,555			
	3500-4499 TL	19	5,342	,442			
Bilişsel sosyal değerler	1000-1499 TL	83	4,522	1,11	3	2,173	,049
	1500-2499 TL	365	4,778	1,03			
	2500-3499 TL	114	4,894	1,02			
	3500-4499 TL	19	4,859	,811			
Bilişsel ve Araçsal değerler	1000-1499 TL	83	4,702	,979	3	2,702	,045
	1500-2499 TL	365	4,961	,788			
	2500-3499 TL	114	4,994	,873			
	3500-4499 TL	19	5,105	,868			
Duygusal değerler	1000-1499 TL	83	4,937	,707	3	1,831	,140
	1500-2499 TL	365	5,069	,737			
	2500-3499 TL	114	5,042	,609			
	3500-4499 TL	19	5,162	,339			

*p ≤ 0.05

Tablo 3.33 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının aylık gelir durumları değişkenine göre belirlenen gruplar arasında, iş değerlerinin bilişsel faydasal değerler [$F=1,692$ ve $p>.05$], bilişsel firsatsal değerler [$F=1,386$ ve $p>.05$] ve duygusal değerler [$F=2,702$ ve $p>.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmazken, araçsal değerler [$F=2,474$ ve $p<.05$], bilişsel sosyal değerler [$F= 2,173$ ve $p<.05$], bilişsel ve araçsal değerler [$F=2,702$ ve $p<.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmuştur.

Anlamlı sonuçların bulunduğu boyutlardan ilki olan araçsal değerler boyutu ele alındığında, aylık geliri 1000-1499 TL arasında olan çalışanların araçsal değerleri aylık geliri 3500-4499 TL arasında olan ($I-J=-,544$ ve $p=,007$) çalışanlara göre, aylık geliri 1500-2499 TL arasında olan çalışanların araçsal değerleri yine 3500-4499 TL arasında aylık geliri olan ($I-J=-,350$ ve $p=,029$) çalışanlara göre ve aylık geliri 1000-1499 TL arasında olan çalışanların araçsal değerleri aylık geliri 2500-3499 TL olan ($I-J=-,365$ ve $p=,021$) çalışanlara göre daha az “Önemli” bulmaktadır. Özellikle 3500-4499 TL arasında aylık gelir elde eden çalışanlar araçsal değerleri (aldığım maaş miktarı, elde ettiğim maaş dışı imkânlar, iş güvencesi, uygun çalışma saatleri) “Çok önemli” buldukları, diğer aylık gelir kategorilerinde yer alan katılımcıların ise araçsal değerleri “Önemli” buldukları görülmektedir.

İkinci anlamlı çıkan iş değerleri boyut olan bilişsel sosyal değerler ele alındığında, 1000-1499 TL arasında aylık geliri olan çalışanların bilişsel sosyal değerlere verdikleri önem aylık geliri 1500-2499 TL arasında olan ($I-J= -,255$ ve $p=,043$) çalışanlara göre, aylık geliri 2500-3499 TL arasında olan ($I-J= -,372$ ve $p=,013$) çalışanlara göre ve aylık geliri 3500-4499 TL arasında olan ($I-J= -,337$ ve $p=,020$) çalışanlara göre daha düşüktür. Aylık gelir değişkenine göre bilişsel sosyal değerler (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) ele alındığında düşük gelirli çalışanlar için bu boyutun öneminin biraz daha düşük olduğu görülmektedir.

Üçüncü ve son anlamlı çıkan iş değerleri boyut olarak bilişsel ve araçsal değerler boyutu ele alındığında, 1000-1499 TL arasında aylık geliri olan çalışanların bilişsel ve araçsal değerlere verdikleri önem aylık geliri 1500-2499 TL arasında olan ($I-J= -,258$ ve $p=,011$) çalışanlara göre, aylık geliri 2500-3499 TL arasında olan ($I-J= -,291$ ve $p=,016$) çalışanlara göre ve aylık geliri 3500-4499 TL arasında olan ($I-J= -,402$ ve $p=,049$) çalışanlara göre daha düşüktür. Aylık gelir değişkenine göre bilişsel ve araçsal değerler (iş yerinde geribildirime sahip olma, işteki konumum, mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları)

ele alındığında, elde edilen aylık gelir arttıkça çalışanların bu boyutta yer alan maddelere verdikleri önemin de artmakta olduğu dikkat çekmektedir. Ancak genel olarak bütün aylık gelir kategorilerinde yer alan katılımcılar bilişsel ve araçsal değerleri “Önemli” görmektedir. Dolayısıyla H_9 hipotezi kabul edilmiştir.

3.7.10. Çalışanların Günlük Çalışma Saatleri Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının çalışma saatlerine göre iş değerlerinin karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma saatleri açısından gruplanan çalışanların iş değerlerinin boyutlarına verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Araçsal değerler $F= 2,572$ ve $p= ,077$; Bilişsel faydasal değerler $F= 2,293$ ve $p= ,102$; Bilişsel fırsatsal değerler $F= ,382$ ve $p= ,683$; Bilişsel sosyal değerler $F= ,891$ ve $p= ,411$; Bilişsel ve araçsal değerler $F= ,136$ ve $p= ,873$; Duygusal değerler $F= 1,090$ ve $p= ,337$).

3.7.11. Çalışanların İşletmedeki Pozisyonu Açısından

Çalışanların konaklama işletmelerindeki pozisyonları açısından iş değerleri ölçeğinin boyutlarında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmesinden sonra varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve çalışılan pozisyonlara göre farklılıkları tespit etmek için ‘Tukey testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.34 incelendiğinde, İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının işletmede buldukları pozisyona göre belirlenen gruplar arasında, iş değerlerinin bilişsel faydasal değerler [$F=,154$ ve $p>.05$], bilişsel fırsatsal değerler [$F=,589$ ve $p>.05$], bilişsel sosyal değerler [$F= 1,134$ ve $p<.05$] ve bilişsel ve araçsal değerler [$F=1,031$ ve $p<.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmazken, araçsal değerler [$F=2,369$ ve $p<.05$] ve duygusal değerler [$F=2,465$ ve $p>.05$] boyutları açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Tablo 3.34. İş Görenlerin İşletmedeki Pozisyonları Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	Mevcut Pozisyon	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	Çalışan (İş gören)	357	5,116	1,12	3	2,369	,047
	İlk kademe yönetici (şef)	135	5,143	1,05			
	Departman Müdürü	50	5,200	,533			
	Müdür	39	5,467	,403			
Bilişsel faydasal değerler	Çalışan (İş gören)	357	4,712	,918	3	,461	,710
	İlk kademe yönetici (şef)	135	4,740	,902			
	Departman Müdürü	50	4,840	,855			
	Müdür	39	4,837	,904			
Bilişsel fırsatsal değerler	Çalışan (İş gören)	357	5,177	,661	3	,339	,797
	İlk kademe yönetici (şef)	135	5,161	,699			
	Departman Müdürü	50	5,255	,506			
	Müdür	39	5,237	,713			
Bilişsel sosyal değerler	Çalışan (İş gören)	357	4,721	1,07	3	,742	,527
	İlk kademe yönetici (şef)	135	4,856	1,00			
	Departman Müdürü	50	4,873	,903			
	Müdür	39	4,735	1,02			
Bilişsel ve Araçsal değerler	Çalışan (İş gören)	357	4,891	,875	3	1,120	,340
	İlk kademe yönetici (şef)	135	5,022	,734			
	Departman Müdürü	50	5,046	,898			
	Müdür	39	4,897	,784			
Duygusal değerler	Çalışan (İş gören)	357	4,716	1,07	3	2,465	,027
	İlk kademe yönetici (şef)	135	5,003	,714			
	Departman Müdürü	50	5,037	,512			
	Müdür	39	5,458	,367			

*p ≤ 0.05

İş değerlerinin anlamlı bulunan sonuçlarından araçsal değerler boyutu ele alındığında, işletme müdürleri araçsal değerleri çalışanlara (işgörenlere) (I-J=,351 ve p=,020) göre, ilk kademe yöneticilere (şeflere) (I-J= ,324 ve p=,017) göre ve departman müdürlerine (I-J= ,267 ve p=,017) göre daha önemli görmektedir. İşletme müdürleri

araçsal değerleri (aldığım maaş miktarı, elde ettiğim maaş dışı imkânlar, iş güvencesi, uygun çalışma saatleri) “Çok Önemli” olarak görmekteyken diğer pozisyonlarda çalışan iş görenler araçsal değerleri “önemli” olarak nitelemektedir. Dikkat çeken bir başka sonuç ise çalışanların işyerindeki pozisyonu büyüdükçe araçsal değerlere verdikleri önemde artış göstermesidir.

İkinci anlamlı bulunan boyut olan duygusal değerler boyutu ele alındığında, işletme müdürleri duygusal değerleri çalışanlara (işgörenlere) (I-J=,742 ve p=,006) göre, ilk kademe yöneticilere (şeflere) (I-J= ,455 ve p=,028) göre ve departman müdürlerine (I-J= ,421 ve p=,023) göre daha önemli bulduğu görülmektedir. Ayrıca ilk kademe yöneticileri çalışanlara (işgörenlere) (I-J= ,287 ve p=,033) göre ve departman müdürleri de çalışanlara (işgörenlere) (I-J= ,321 ve p=,017) göre duygusal değerleri önemli bulmaktadır. Analizlerden çıkan sonuçlara göre işletme müdürleri duygusal değerleri (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarının uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) diğer pozisyonlarda çalışan katılımcılara göre daha önemli bulmaktadır. İşletme müdürleri duygusal değerleri “Çok önemli” görmekteyken diğer pozisyonlardaki çalışanlar duygusal değerleri “Önemli” bulmaktadır. Ayrıca işgörenlerin çalıştıkları pozisyon büyüdükçe duygusal değerlere verdikleri önemin arttığı dikkat çekmektedir.

3.7.12. Çalışanların Görev Yılları Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının mevcut görevlerinde geçirdikleri yıllara göre iş değerlerinin karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Mevcut görev yılı açısından gruplanan çalışanların iş değerlerinin boyutlarına verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (Araçsal değerler $F= 1,041$ ve $p= ,385$; Bilişsel faydasal değerler $F= 2,361$ ve $p= ,052$; Bilişsel fırsatsal değerler $F= ,713$ ve $p= ,583$; Bilişsel sosyal değerler $F= ,644$ ve $p= ,632$; Bilişsel ve araçsal değerler $F= 1,828$ ve $p= ,240$; Duygusal değerler $F= ,522$ ve $p= ,720$).

3.7.13. İşveren İçin Çalışma Yılı Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının mevcut işverenleri için çalışma yılları açısından farklılıklarının çalışanların iş değerlerinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı

parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde ‘Tukey HSD testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.35. Çalışanların İşverenleri İçin Çalışma Yılları Açısından İş Değerleri

İş Değerleri	İşveren İçin Çalışma Yılı	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
Araçsal değerler	5 yıl ve Altı	236	5,169	1,12	4	,969	,424
	6-10 yıl	232	5,267	,958			
	11-15 yıl	96	5,243	1,07			
	16-20 yıl	13	5,615	,524			
	21 yıl ve Üzeri	4	5,750	,319			
Bilişsel faydasal değerler	5 yıl ve Altı	236	4,654	,914	4	1,117	,347
	6-10 yıl	232	4,826	,875			
	11-15 yıl	96	4,718	,959			
	16-20 yıl	13	4,794	,928			
	21 yıl ve Üzeri	4	4,916	,876			
Bilişsel fırsatsal değerler	5 yıl ve Altı	236	5,140	,714	4	,523	,719
	6-10 yıl	232	5,210	,622			
	11-15 yıl	96	5,208	,666			
	16-20 yıl	13	5,307	,308			
	21 yıl ve Üzeri	4	5,312	,314			
Bilişsel sosyal değerler	5 yıl ve Altı	236	4,624	1,08	4	2,588	,036
	6-10 yıl	232	4,873	1,00			
	11-15 yıl	96	4,875	,982			
	16-20 yıl	13	4,897	,926			
	21 yıl ve Üzeri	4	4,000	1,41			
Bilişsel ve Araçsal değerler	5 yıl ve Altı	236	4,831	,891	4	3,256	,012
	6-10 yıl	232	5,025	,803			
	11-15 yıl	96	5,045	,658			
	16-20 yıl	13	4,641	1,18			
	21 yıl ve Üzeri	4	4,166	1,57			
Duygusal değerler	5 yıl ve Altı	236	4,632	,933	4	2,853	,009
	6-10 yıl	232	5,050	,660			
	11-15 yıl	96	5,132	,674			
	16-20 yıl	13	5,150	,376			
	21 yıl ve Üzeri	4	5,271	,322			

*p ≤ 0.05

Tablo 3.35 incelendiğinde, İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının mevcut işverenleri için çalışma yıllarına göre belirlenen gruplar arasında iş değerlerinin araçsal değerler [$F=,969$ ve $p<.05$], bilişsel faydasal değerler [$F=1,117$ ve $p>.05$] ve bilişsel fırsatsal değerler [$F=,523$ ve $p>.05$] boyutları açısından anlamlı fark bulunmazken, bilişsel sosyal değerler [$F= 2,588$ ve $p<.05$], bilişsel ve araçsal değerler [$F=3,256$ ve $p<.05$] ve duygusal değerler [$F=2,853$ ve $p>.05$] boyutları açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Analizler sonucunda anlamlı sonuçların bulunduğu bilişsel sosyal değerler ele alındığı zaman, 5 yıl ve altı süredir mevcut işvereni için çalışanların bilişsel sosyal değerlere verdikleri önem 6-10 yıl süresince ($I-J=-,249$ ve $p=,010$) mevcut işvereni için çalışanlara göre ve 11-15 yıl süresince ($I-J=-,250$ ve $p=,040$) mevcut işvereni için çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Bilişsel sosyal değerlere (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) iş görenlerin mevcut işletmelerinde çalışma süresi arttıkça işgörenlerce verilen önemin de arttığı görülmektedir.

İş değerlerinin bilişsel ve araçsal değerler boyutu ele alındığında, 5 yıl ve altı süredir mevcut işvereni için çalışanların bilişsel ve araçsal değerlere verdikleri önem 6-10 yıl süresince ($I-J=-,193$ ve $p=,012$) mevcut işvereni için çalışanlara göre ve 11-15 yıl süresince ($I-J=-,213$ ve $p=,035$) mevcut işvereni için çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Dikkat çeken bir başka bulgu ise mevcut işvereni için 21 yıl ve üzeri süredir çalışanların bilişsel ve araçsal değerlere verdikleri önem 6-10 yıl süresince ($I-J=-,859$ ve $p=,042$) mevcut işvereni için çalışanlara göre ve 11-15 yıl süresince ($I-J=-,878$ ve $p=,035$) mevcut işvereni için çalışanlara göre daha düşük bulunmuş olmasıdır. Yalnızca dört katılımcının 21 yıl ve üzeri süredir mevcut işvereni için çalışmakta olduğunu beyan etmesi nedeniyle bu bulgu genellenemeyebilir.

Çalışanların işverenleri için çalışma yılları açısından anlamlı bulunan son iş değerleri boyutu ise duygusal değerlerdir. 5 yıl ve altı süredir mevcut işvereni için çalışanların duygusal değerlere verdikleri önem 6-10 yıl süresince ($I-J=-,418$ ve $p=,023$) mevcut işvereni için çalışanlara göre, 11-15 yıl süresince ($I-J=-,500$ ve $p=,017$) mevcut işvereni için çalışanlara göre ve 21 yıl ve üzeri süresince ($I-J=-,639$ ve $p=,042$) mevcut işvereni için çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca 6-10 yıl süredir mevcut işvereni için çalışanların duygusal değerlere verdikleri önem 21 yıl ve üzeri süresince ($I-J=-,221$ ve

$p=,047$) mevcut işvereni için çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Dolayısıyla dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının mevcut işverenlerine çalışma süreleri arttıkça duygusal değerlere (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarının uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) verdikleri önemde arttığı görülmektedir.

3.8. İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırılması

Araştırma kapsamında dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, turizm eğitimi, çalışma süresi, çalışılan departman, aylık gelir kapsamındaki demografik farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti açısından herhangi bir fark yaratıp yaratmadığı da test edilmiştir.

Bu amacı gerçekleştirmek üzere, verilerin normal dağılım gösterdiği göz önünde bulundurularak, iki farklı grup altında toplanan değişken için (cinsiyet) “bağımsız örneklem t-testi” ve ikiden fazla grup altında toplanan değişkenler (medeni durum, eğitim düzeyi, turizm eğitimi vb.) için ise “tek yönlü varyans analizi” uygulanmıştır.

3.8.1. Çalışanların Cinsiyet Farkı Açısından

Cinsiyet farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları açısından herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testinin sonuçları aşağıda verilmiştir.

Tablo 3.36. Çalışanların Cinsiyet Farkı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Cinsiyet	N	\bar{X}	Std. Sapma	Df	t	P
İş Aile Çatışması	Kadın	267	2,893	1,09	579	-,134	,893
	Erkek	314	2,881	1,06			
Aile İş Çatışması	Kadın	267	2,242	1,02	579	-1,362	,174
	Erkek	314	2,359	1,02			
İş Tatmini	Kadın	267	3,885	,732	579	,714	,477
	Erkek	314	3,928	,703			
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	267	2,422	1,08	579	-2,927	,004
	Erkek	314	2,705	1,25			

* $p \leq 0.05$

Tablo 3.36’da görüldüğü gibi çalışanların cinsiyetleri açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ortalamaları arasındaki fark incelenmiş; ancak ortalamalar arasında 0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir fark tespit edilememiştir. Çalışanların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyetleri açısından ise 0.05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyetine ilişkin veriler ele alındığında, erkek katılımcıların ($\bar{X} = 2,705$), kadın katılımcılara ($\bar{X} = 2,422$) göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bu verilerden yola çıkarak kadın çalışanların işten ayrılma niyetinin erkek çalışanlara göre daha düşük olduğu söylenebilir. Ayrıca ne kadın katılımcıların ne de erkek katılımcıların işlerinden ayrılma niyetleri yüksek bulunmuştur. Bu durum dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin çoğunluğunun işlerine devam etme niyetlerinin olduğunu göstermektedir.

3.8.2. Çalışanların Medeni Durumu Açısından

Çalışanların medeni durumunun iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri ortalamaları arasında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmesi ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin sonuçları ($p < 0.05$) anlamlı çıkmıştır. Bu nedenle bu değişkenler medeni durum açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıyorsa homojenlik varsayımının sağlanmadığı durumlarda kullanılan test olan Games Howell Testi ile, diğer değişkenler medeni durum açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıyorsa homojenlik varsayımının sağlandığı durumlarda kullanılan ‘Tukey HSD’ testi vasıtasıyla bu anlamlı farklılaşmanın tek yönlü varyans analizine dahil edilen ölçeklerin hangi grupları arasında olduğu ortaya konulmuştur. Varyansların homojenliği kriterlerinin sağlanmadığı durumlarda Games–Howell test istatistiğinin tercih edilme nedeni ise bu test istatistiğinin hem “student t”, hem de genişletilmiş t modülü tabanında çalışmasıdır. Bu nedenle bu test istatistiğine “liberal çoklu karşılaştırma testi” adı verilmektedir (Games 1971; Kayri 2009: 6).

Tablo 3.37. Çalışanların Medeni Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Medeni Durum	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Evli	282	2,994	1,09	2	3,208	,041
	Bekar	257	2,810	1,06			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	2,633	1,04			
Aile İş Çatışması	Evli	282	2,268	1,03	2	,396	,673
	Bekar	257	2,347	1,02			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	2,304	,986			
İş Tatmini	Evli	282	3,842	,762	2	3,461	,032
	Bekar	257	3,945	,675			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	4,123	,589			
İşten Ayrılma Niyeti	Evli	282	2,723	1,19	2	4,347	,013
	Bekar	257	2,443	1,17			
	Dul veya Ayrı Yaşayan	42	2,388	1,08			

*p≤ 0.05

Analizler sonucunda iş aile çatışmasının medeni durum açısından anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmektedir. Medeni durum açısından anlamlı bir şekilde farklılaşan iş aile çatışmasının varyansları homojendir, bu nedenle de ‘Tukey HSD’ testine tabi tutulmuştur. Tukey testi sonucunda bekar çalışanların iş aile çatışması algısı evli (I-J=-,183 ve p=,049) çalışanlara göre ve dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanların iş aile çatışması algısı evli (I-J=-,360 ve p=,043) çalışanlara göre düşük bulunmuştur.

Games Howell Testi sonucunda ise evli olan katılımcıların iş tatmini dul veya eşinden ayrı yaşayanlara göre (I-J=-,281 ve p=,020) daha düşük bulunmuştur. Ayrıca bekar olan katılımcıların işten ayrılma niyetleri evli katılımcılara göre (I-J=-,279 ve p=,020) daha düşüktür. Bir başka bulguda ise evli ($\bar{X} = 2,723$) çalışanların işten ayrılma niyetlerinin bekar çalışanlara ($\bar{X}=2,443$) göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Ayrıca medeni durum açısından çalışanların aile iş çatışması yaşama durumlarının (F=,396 ve p= ,673) farklılaşmadığı görülmektedir.

3.8.3. Çalışanların Yaşı Açısından

Çalışanların yaşının iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ortalamaları arasında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir.

Tablo 3.38. Çalışanların Yaşı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Yaş	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	25 yaş ve altı	21	2,817	1,19	4	2,130	,017
	26-33	133	2,781	1,04			
	34-41	173	3,094	1,10			
	42-49	156	2,800	1,09			
	50 ve üstü	98	2,910	1,06			
Aile İş Çatışması	25 yaş ve altı	21	2,619	1,17	4	,569	,685
	26-33	133	2,255	,995			
	34-41	173	2,312	1,05			
	42-49	156	2,297	1,04			
	50 ve üstü	98	2,308	,981			
İş Tatmini	25 yaş ve altı	21	4,047	,745	4	1,348	,251
	26-33	133	4,012	,613			
	34-41	173	3,887	,741			
	42-49	156	3,835	,727			
	50 ve üstü	98	3,889	,770			
İşten Ayrılma Niyeti	25 yaş ve altı	21	2,317	,957	4	1,275	,278
	26-33	133	2,433	1,19			
	34-41	173	2,685	1,16			
	42-49	156	2,549	1,19			
	50 ve üstü	98	2,670	1,23			

Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır.

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının yaş gruplarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları açısından karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Yaş farklılıkları açısından gruplanan çalışanların aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti için verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (aile iş çatışması F= ,569 ve p= ,685; iş tatmini F= 1,348 ve p= ,251; işten ayrılma niyeti F=1,275 ve p= ,278).

İş aile çatışması açısından çalışanların yaş farklılıkları ele alındığında ise, 26-33 yaş grubunda yer alan çalışanların iş aile çatışması algısı 34-41 yaş grubunda yer alan (I-J= -

,313 ve $p=,019$) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca 42-49 yaş grubunda yer alan çalışanların iş aile çatışması algısı da 34-41 yaş grubunda yer alan ($I-J= -,294$ ve $p=,023$) çalışanlara göre düşüktür. Genel anlamda bakıldığında ise bütün yaş gruplarında yer alan çalışanlar iş aile çatışması yaşama açısından kararsız olduklarını belirtmiştir.

3.8.4. Çalışanların Eşinin Çalışma Durumu Açısından

Çalışanların eşlerinin çalışma durumuna göre iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ortalamaları arasında herhangi bir fark olup olmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır.

Tablo 3.39. Çalışanların Eşlerinin Çalışma Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Eşin Çalışma Durumu	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Yarı zamanlı (Part-time)	34	2,805	1,21	3	3,752	,011
	Tam Zamanlı (Kadrolu)	198	3,085	1,07			
	Çalışmıyor	84	2,683	1,05			
	Geçerli Değil	265	2,813	1,05			
Aile İş Çatışması	Yarı zamanlı (Part-time)	34	2,088	1,01	3	,884	,449
	Tam Zamanlı (Kadrolu)	198	2,325	1,08			
	Çalışmıyor	84	2,216	,917			
	Geçerli Değil	265	2,347	1,02			
İş Tatmini	Yarı zamanlı (Part-time)	34	3,705	,653	3	3,318	,020
	Tam Zamanlı (Kadrolu)	198	3,837	,782			
	Çalışmıyor	84	4,081	,664			
	Geçerli Değil	265	3,932	,678			
İşten Ayrılma Niyeti	Yarı zamanlı (Part-time)	34	2,529	1,09	3	1,928	,124
	Tam Zamanlı (Kadrolu)	198	2,729	1,18			
	Çalışmıyor	84	2,587	1,20			
	Geçerli Değil	265	2,462	1,18			

* $p \leq 0.05$

Tablo 3.39 incelendiğinde, İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının eşlerinin çalışma durumuna göre belirlenen gruplar arasında

yapılan analizler sonucunda, aile iş çatışması [$F=,884$ ve $p>.05$] ve işten ayrılma niyeti [$F=1,928$ ve $p>.05$] yaşama durumları açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Ayrıca iş aile çatışması [$F=3,752$ ve $p<.05$] ve iş tatmini [$F=3,318$ ve $p>.05$] açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışanların eşinin çalışma durumuna bağlı olarak oluşturulan gruplar açısından anlamlı sonuçların bulunduğu iş aile çatışması sonuçlarına göre, eşi çalışmayan katılımcılar eşi tam zamanlı (full time) ($I-J= -,402$ ve $p=,004$) çalışanlara göre ve geçerli değil seçeneğini işaretleyen (bekar olan ya da dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanlar) katılımcılar eşi tam zamanlı (full time) ($I-J= -,272$ ve $p=,007$) çalışanlara göre iş aile çatışmasına daha düşük oranda katılmaktadır. Dolayısıyla eşi tam zamanlı çalışan ($\bar{X}=3,085$) katılımcıların iş aile çatışması yaşama durumları diğer gruplarda yer alan çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur.

Bir başka anlamlı bulunan sonuç ise çalışanların eşlerinin çalışma durumu ile iş tatminleri arasındaki farklılıklardır. Eşi yarı zamanlı çalışan katılımcılar eşi çalışmayan ($I-J= -,372$ ve $p=,010$) katılımcılara göre ve eşi tam zamanlı (full time) çalışan katılımcılar eşi çalışmayan ($I-J= -,402$ ve $p=,009$) katılımcılara göre daha düşük iş tatminine sahiptirler. Dolayısıyla eşi çalışmayan iş görenler ($\bar{X}=4,081$) işlerinden diğer gruplarda yer alan katılımcılara göre daha fazla tatmin olmaktadır denilebilir.

3.8.5. Çalışanların Çocuk Sahibi Olma Durumu Açısından

İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların çocuk sahibi olma durumlarına göre iş aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ortalamaları arasında herhangi bir fark olup olmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle analizlerde 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır.

Tablo 3.40. Çalışanların Çocuk Sahibi Olma Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Çocuk Sahipliği Durumu	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Çocuğum yok	315	2,860	1,06	3	,239	,869
	1 çocuk	123	2,912	1,08			
	2 çocuk	101	2,893	1,15			
	3 çocuk ve Üzeri	42	3,000	1,01			
Aile İş Çatışması	Çocuğum yok	315	2,294	1,02	3	,182	,909
	1 çocuk	123	2,349	1,03			
	2 çocuk	101	2,320	1,02			
	3 çocuk ve Üzeri	42	2,223	1,04			
İş Tatmini	Çocuğum yok	315	3,921	,678	3	2,793	,040
	1 çocuk	123	3,948	,748			
	2 çocuk	101	3,946	,684			
	3 çocuk ve Üzeri	42	3,604	,909			
İşten Ayrılma Niyeti	Çocuğum yok	315	2,478	1,15	3	2,099	,099
	1 çocuk	123	2,628	1,14			
	2 çocuk	101	2,808	1,32			
	3 çocuk ve Üzeri	42	2,587	1,15			

* $p \leq 0.05$

Tablo 3.40 incelendiğinde, çalışanların çocuk sahibi olma durumuna göre belirlenen gruplar arasında yapılan analizler sonucunda, iş aile çatışması [$F=,239$ ve $p>.05$], aile iş çatışması [$F=,182$ ve $p>.05$] ve işten ayrılma niyeti [$F=2,099$ ve $p>.05$] yaşama durumları açısından anlamlı fark bulunmamıştır. İş tatmini [$F=3,318$ ve $p>.05$] açısından ise anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışanların çocuk sahibi olmalarına göre anlamlı sonuçların bulunduğu iş tatmini ele alındığında, Üç çocuk ve üzeri çocuk sahibi olan çalışanların iş tatmini çocuğu olmayanlara ($I-J= -,316$ ve $p=,007$) göre, bir çocuğu olanlara ($I-J= -,343$ ve $p=,006$) göre ve iki çocuğu olanlara ($I-J= -,341$ ve $p=,009$) göre daha düşük bulunmuştur. Kısaca üç çocuk ve üzeri çocuk sahibi olan çalışanlar ($\bar{x}=3,604$) daha az sayıda çocuk sahibi olan çalışanlara göre daha düşük iş tatmini yaşamaktadır denilebilir. Bunun nedeni çocuk sayısının artması ile beraber gelen ailevi sorumluluklardaki artışın geçim ve zaman sıkıntılarını yaratma etkisi olabilir.

3.8.6. Çalışanların Çocuklarının Yaşı Açısından

İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların çocuklarının yaşı açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ortalamaları arasında herhangi bir fark olup olmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojenliği parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle analizlerde 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır.

Tablo 3.41. Çalışanların Çocuklarının Yaşı Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Çocukların Yaşı	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Hepsi Okul öncesi yaşta	43	3,065	1,13	3	,453	,715
	Okul yaşında	197	2,891	1,10			
	Hepsi Okul sonrası yaşta	26	2,884	1,03			
	Geçerli değil	315	2,860	1,06			
Aile İş Çatışması	Hepsi Okul öncesi yaşta	43	2,074	1,03	3	,998	,393
	Okul yaşında	197	2,362	1,04			
	Hepsi Okul sonrası yaşta	26	2,392	,921			
	Geçerli değil	315	2,294	1,02			
İş Tatmini	Hepsi Okul öncesi yaşta	43	3,995	,849	3	2,574	,050
	Okul yaşında	197	3,829	,747			
	Hepsi Okul sonrası yaşta	26	4,207	,613			
	Geçerli değil	315	3,921	,678			
İşten Ayrılma Niyeti	Hepsi Okul öncesi yaşta	43	2,821	1,16	3	1,844	,138
	Okul yaşında	197	2,680	1,22			
	Hepsi Okul sonrası yaşta	26	2,551	1,32			
	Geçerli değil	315	2,478	1,15			

*p≤ 0.05

Tablo 4.8.5.1 incelendiğinde, çalışanların çocuklarının yaşı durumuna göre belirlenen gruplar arasında yapılan analizler sonucunda, iş aile çatışması [F=,453 ve p>.05], aile iş çatışması [F=,998ve p>.05] ve işten ayrılma niyeti [F=1,844 ve p>.05] yaşama durumları açısından anlamlı fark bulunmamıştır. İş tatmini [F=2,574 ve p>.05] açısından ise anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışanların çocuklarının yaşı değişkenine göre anlamlı sonuçların bulunduğu iş tatmini ele alındığında, çocukları okul yaşında olan çalışanların iş tatmini çocuklarının hepsi okul sonrası yaşta (I-J= -,378 ve p=,011) olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Dolayısıyla çocukları okul yaşında olan çalışanların (\bar{x} =3,829) diğer çocuk sahibi olma durumuna göre oluşturulan gruplara göre daha düşük iş tatmini yaşadığı görülmektedir.

3.8.7. Çalışanların Eş ve Çocuk Dışında Bakmakla Yükümlü Olduğu Aile Bireyi Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının eş ve çocuk dışında bakmakla yükümlü olduğu aile bireyi açısından iş aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algılarının olup olmadığına ilişkin gerçekleştirilen analiz, iki grubun (Eş ve çocukları dışında bakmakla yükümlü olunan aile bireyi var, Eşi ve çocukları dışında bakmakla yükümlü olunan aile bireyi yok) karşılaştırmasına yönelik bağımsız örneklem t-testidir. Bu yönde gerçekleştirilen bağımsız örneklem t-testi sonuçları tablo 3.42’de yer almaktadır.

Tablo 3.42. Eş ve Çocuk Dışında Bakmakla Yükümlü Olunan Aile Bireyi Açısından İş Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Algıları

Ölçekler	Bakmakla Yükümlü Olunan Aile Bireyi	N.	\bar{X}	S.Sapma	F	t	P
İş Aile Çatışması	Var	106	3,015	1,11	,157	1,349	,189
	Yok	475	2,858	1,07			
Aile İş Çatışması	Var	106	2,284	1,06	,545	-,224	,823
	Yok	475	2,310	1,02			
İş Tatmini	Var	106	3,867	,811	3,027	-,583	,561
	Yok	475	3,917	,694			
İşten Ayrılma Niyeti	Var	106	2,562	1,17	,075	-,121	,904
	Yok	475	2,578	1,18			

*p≤ 0.05

İstanbul ilinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının eş ve çocuk dışında bakmakla yükümlü olduğu aile bireyi açısından çalışanlarının iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algılarının karşılaştırılmasına yönelik bağımsız örneklem t-testi gerçekleştirilmiş ve bu iki grupta yer alan çalışanların verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (iş aile çatışması $F= ,157$ ve $p= ,189$; aile iş çatışması $F= -,224$ ve $p= ,823$; iş tatmini $F= -,583$ ve $p= ,561$; işten ayrılma niyeti $F= -,121$ ve $p= ,904$).

3.8.8. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından

Çalışanların eğitim durumlarının iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmesi ile işten ayrılma niyetinin sonuçları ($p<0.05$) anlamlı çıkmıştır. Bu nedenle işten ayrılma niyeti eğitim durumu açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıyorsa homojenlik varsayımının sağlanmadığı durumlarda kullanılan test olan Games Howell Testi ile, iş aile çatışması, aile iş çatışması ve iş tatmini ise eğitim durumu açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıyorsa homojenlik varsayımının sağlandığı durumlarda kullanılan ‘Tukey HSD’ testi vasıtasıyla bu anlamlı farklılaşma tek yönlü varyans analizine dahil edilmiş, böylelikle eğitim durumu açısından hangi grupları arasında farklılaşma olduğu ortaya konulmuştur.

Tablo 3.43. Çalışanların Eğitim Durumu Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Bulgular

Ölçekler	Eğitim Durumu	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	İlköğretim	103	2,753	1,07	3	,879	,451
	Lise	172	2,864	1,09			
	Üniversite	211	2,931	1,07			
	Lisansüstü	95	2,974	1,06			
Aile İş Çatışması	İlköğretim	103	2,172	1,04	3	1,037	,375
	Lise	172	2,302	1,02			
	Üniversite	211	2,386	1,07			
	Lisansüstü	95	2,275	,909			
İş Tatmini	İlköğretim	103	4,001	,719	3	2,132	,048
	Lise	172	4,003	,716			
	Üniversite	211	3,791	,731			
	Lisansüstü	95	3,783	,666			
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	103	2,618	1,17	3	2,718	,044
	Lise	172	2,751	1,23			
	Üniversite	211	2,409	1,12			
	Lisansüstü	95	2,578	1,20			

Analizler sonucunda eğitim durumu farklılıkları açısından gruplanan çalışanların iş aile çatışması, aile iş çatışması için verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (iş aile çatışması $F= ,879$ ve $p= ,451$; aile iş çatışması $F= 1,037$ ve $p= ,375$). Bu nedenle H_{10m} hipotezi reddedilmiştir.

Eğitim durumu açısından anlamlı bir şekilde farklılaşan iş tatmininin varyansları homejendir, bu nedenle de ‘Tukey HSD’ testine tabi tutulmuştur. Tukey testi sonucunda lisansüstü eğitim seviyesine sahip çalışanların iş tatmini algısı lise eğitimine sahip (I-J=-,220 ve $p=,016$) çalışanlara göre ve yine lisansüstü eğitim seviyesine sahip çalışanların iş tatmini algısı ilköğretim eğitimine sahip (I-J=-,218 ve $p=,020$) çalışanlara göre düşük bulunmuştur.

Games Howell Testi sonucunda ise üniversite mezunu olan katılımcıların işten ayrılma niyeti lise mezunu olan katılımcılara (I-J=-,342 ve $p=,005$) göre daha düşük bulunmuştur. Bu bağlamda lisansüstü eğitim seviyesine sahip ($\bar{x}=3,783$) dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatmininin diğer eğitim durumu açısından gruplanan çalışanlara göre düşük bulunması bu çalışanların genel olarak işlerinde uygun pozisyon/görevde olmadığını düşünmesi, işin tekdüzeliği ve benzeri nedenlerle iş tatminlerinin düştüğü düşünülmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların beklentilerinin yüksek olması da iş tatminini azaltıcı bir başka faktör olarak düşünülebilir. Ayrıca üniversite eğitimine sahip çalışanların ($\bar{x}=2,409$) işten ayrılma niyetlerinin lise mezunu olan çalışanlara göre düşük bulunması bu çalışanların işlerine devam etme eğiliminde olduklarını göstermektedir.

3.8.9. Çalışanların Turizm Eğitim Durumları Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının turizm eğitim durumları açısından farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Bu çalışmada, varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Bu nedenle analizlerde ‘Tukey HSD’ testinin kullanılması uygun bulunmuştur.

Tablo 3.44. Çalışanların Turizm Eğitim Durumu Bakımından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri

Ölçekler	Turizm Eğitimi Durumu	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Kısa turizm kursu	124	2,711	1,12	5	2,613	,024
	Turizm Lisesi	149	3,016	1,03			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	3,152	1,01			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	2,763	1,09			
	Diğer Kurslar	23	2,921	1,12			
	Eğitim almadım	25	3,000	,998			
Aile İş Çatışması	Kısa turizm kursu	124	2,133	1,02	5	3,636	,003
	Turizm Lisesi	149	2,378	1,01			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	2,672	1,02			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	2,183	1,00			
	Diğer Kurslar	23	2,495	1,10			
	Eğitim almadım	25	2,256	,973			
İş Tatmini	Kısa turizm kursu	124	4,003	,656	5	1,268	,276
	Turizm Lisesi	149	3,930	,716			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	3,825	,830			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	3,877	,695			
	Diğer Kurslar	23	3,687	,983			
	Eğitim almadım	25	4,000	,369			
İşten Ayrılma Niyeti	Kısa turizm kursu	124	2,596	1,23	5	1,132	,342
	Turizm Lisesi	149	2,731	1,16			
	M. Y. Okullarının Turizm Bölümleri	80	2,541	1,22			
	Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu	180	2,427	1,12			
	Diğer Kurslar	23	2,623	1,36			
	Eğitim almadım	25	2,666	1,19			

*p≤ 0.05

Tablo 3.44 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının turizm eğitimi durumları açısından belirlenen gruplar arasında, iş tatmini [$F=1,268$ ve $p>.05$] ve işten ayrılma niyeti [$F=1,132$ ve $p>.05$] açısından anlamlı fark bulunmamıştır.. İş aile çatışması [$F=2,613$ ve $p<.05$] ve aile iş çatışması [$F=3,636$ ve $p<.05$] açısından ise anlamlı fark bulunmuştur.

Anlamlı farklılıkların bulunduğu iş aile çatışması ele alındığında, kısa turizm kursu alan çalışanların turizm lisesi mezunu ($I-J=-,304$ ve $p=,020$) olan çalışanlara göre ve meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun ($I-J=-,441$ ve $p=,004$) olan çalışanlara göre iş aile çatışması daha düşük bulunmuştur. Ayrıca turizm fakültesi veya yüksekokul mezunu çalışanların iş aile çatışması yaşama düzeyi turizm lisesi mezunu ($I-J=-,252$ ve $p=,034$) olan çalışanlara göre ve meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun ($I-J=-,389$ ve $p=,007$) olan çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Turizm lisesi ve meslek yüksekokulu mezunlarının sonuçlarının düşük çıkmasının nedeni olarak genellikle orta kademe çalışanlar olmaları ve çalışma şifitlerinin sektör nedeniyle zaman zaman değişmesi, belirli bir düzeninin olmaması gösterilebilir. Fakülte veya yüksekokul mezunu olan çalışanların daha yüksek mevkilerde çalışması ve iş saatlerinin daha düzenli olması iş aile çatışması yaşama düzeylerini düşürmekte denilebilir.

Diğer anlamlı farklılıkların bulunduğu aile iş çatışması ele alındığında, kısa turizm kursu alan çalışanların aile iş çatışması düzeyi turizm lisesi mezunu ($I-J=-,244$ ve $p=,048$) olan çalışanlara göre ve meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun ($I-J=-,538$ ve $p=,000$) olan çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Ayrıca turizm lisesi mezunu olan çalışanların aile iş çatışması yaşama düzeyi de meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun ($I-J=-,293$ ve $p=,037$) olan çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Bir başka dikkat çeken sonuç ise turizm fakültesi veya yüksekokul mezunu çalışanların aile iş çatışması yaşama düzeyi meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun ($I-J=-,489$ ve $p=,000$) olan çalışanlara göre daha düşük bulunmuş olmasıdır. Genel olarak bakıldığında meslek yüksekokullarının turizm bölümünden mezun olan çalışanların hem iş aile çatışması ($\bar{x}=3,152$) hem de aile iş çatışması ($\bar{x}=2,672$) için verdikleri yanıtların diğer eğitim durumları açısından ayrılan gruplara göre yüksek bulunmuştur. Bu durumun bir nedeni olarak meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezunların çoğunlukla turizm lisesinden gelen sektörü iyi bilen ve konaklama işletmeciliğini meslek edinmiş olan çalışanlar olmaları olabilir. Analizler sonucunda ortaya çıkan genel tabloya bakıldığında

ise, çalışanların iş aile çatışması yaşama adına verdikleri yanıtlar “Kararsızım” düzeyindeyken aile iş çatışmasına verdikleri yanıtlar “Katılmıyorum” düzeyinde kalmıştır. Bu nedenle dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının iş aile çatışması yaşama ihtimalinin daha yüksek olduğu sonucuna da varılabilir.

3.8.10. Çalışılan Departman Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi işgörenlerinin çalıştıkları departman açısından farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri arasında herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer almaktadır.

Tablo 3.45. İş Görenlerin Çalıştıkları Departman Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Ölçekler	Çalışılan Departman	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Ön büro	100	3,052	,991	5	2,800	,016
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	3,021	1,14			
	Kat Hizmetleri	150	2,693	1,12			
	İnsan Kaynakları	42	2,947	1,09			
	Muhasebe/Finans	55	2,603	,924			
	Satış/ Pazarlama	64	2,931	,955			
Aile İş Çatışması	Ön büro	100	2,558	1,02	5	2,655	,022
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	2,372	1,08			
	Kat Hizmetleri	150	2,157	1,02			
	İnsan Kaynakları	42	2,276	,959			
	Muhasebe/Finans	55	2,058	,868			
	Satış/ Pazarlama	64	2,312	,974			
İş Tatmini	Ön büro	100	3,672	,714	5	3,081	,009
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	3,951	,662			
	Kat Hizmetleri	150	3,961	,792			
	İnsan Kaynakları	42	3,957	,683			
	Muhasebe/Finans	55	3,861	,685			
	Satış/ Pazarlama	64	4,046	,658			
İşten Ayrılma Niyeti	Ön büro	100	2,433	1,21	5	3,521	,004
	Yiyecek-İçecek/Mutfak	170	2,417	1,10			
	Kat Hizmetleri	150	2,871	1,28			
	İnsan Kaynakları	42	2,460	,965			
	Muhasebe/Finans	55	2,793	1,24			
	Satış/ Pazarlama	64	2,411	1,08			

*p ≤ 0.05

Bu çalışmada, varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş iş aile iş çatışması ve iş tatmininde varyanslarının homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır. Ancak işten ayrılma niyetinin sonuçları ($p < 0.05$) anlamlı çıkmıştır. Bu nedenle işten ayrılma niyeti çalışılan departman açısından anlamlı bir şekilde farklılaşıyorsa homojenlik varsayımının sağlanmadığı durumlarda kullanılan test olan 'Games Howell Testi' ile analizler gerçekleştirilmiştir.

Analizler sonucunda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının çalıştıkları departman farklılıkları göz önüne alındığında tüm ölçekler için anlamlı sonuçların var olduğu görülmektedir.

İlk olarak iş aile iş çatışması ölçeğinin iş aile boyutu ele alındığında, kat hizmetleri departmanında çalışanların iş aile çatışması algısının önbüro departmanında (I-J=-,358 ve $p = ,010$) çalışanlara göre, yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,327 ve $p = ,007$) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Muhasebe/Finans departmanında çalışan katılımcıların iş aile çatışması düzeyine bakıldığında önbüro departmanında (I-J=-,448 ve $p = ,013$) çalışanlara göre ve yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,417 ve $p = ,012$) çalışanlara göre iş aile çatışması yaşama düzeylerinin düşük olduğu görülmektedir. Kat hizmetleri ve muhasebe/finans departmanlarında çalışan katılımcılar çoğunlukla müşteri ile diyalog kurmadan, tanımlanmış işlerini yapmaktadırlar. Önbüro ($\bar{x} = 3,052$) ve yiyecek içecek/mutfak ($\bar{x} = 3,021$) departmanlarında çalışanların iş yoğunluğu, müşteri ile birebir ilişki kurma ve burdan gelen psikolojik baskıları eve yansıtmaları gibi işin yapısı kaynaklı nedenler etkili olabilir.

Çalışılan departmana göre katılımcıların aile iş çatışması durumu ele alındığında, kat hizmetleri departmanında çalışanların aile iş çatışması algısının önbüro departmanında (I-J=-,400 ve $p = ,002$) çalışanlara göre düşük olduğu görülmektedir. Ayrıca muhasebe/finans departmanında çalışanların aile iş çatışması algısı önbüro departmanında (I-J=-,499 ve $p = ,004$) çalışanlara göre ve yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,314 ve $p = ,047$) çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Özellikle müşteri ile birebir iletişim halinde olunan ön büro ($\bar{x} = 2,558$) ve yiyecek içecek/mutfak ($\bar{x} = 3,021$) departmanlarında çalışan katılımcıların diğer departmanlara göre aile iş çatışması yaşama algılarının daha yüksek bulunduğu görülmektedir. Dolayısıyla iş aile iş çatışması durumundan en fazla

etkilenenlerin, çoğunlukla yoğun çalışan ve müşteri ile birebir iletişim halinde olan çalışanların önbüro ve yiyecek içecek/mutfak departmanları çalışanları olduğu söylenebilir.

İşlerinden tatmin olma durumları açısından katılımcıların çalıştıkları departmanlara bakıldığında, ön büro departmanında çalışan katılımcıların iş tatmini yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J=-,279 ve p=,002) çalışanlara göre, kat hizmetleri departmanında (I-J=-,289 ve p=,002) çalışanlara göre, insan kaynakları departmanında (I-J=-,285 ve p=,029) çalışanlara göre ve satış/pazarlama departmanında (I-J=-,374 ve p=,001) çalışanlara göre düşük olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyeti açısından çalışılan departmanlara bakıldığında ise, kat hizmetleri departmanında çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yiyecek içecek/mutfak departmanında (I-J= ,453 ve p=,011) çalışanlara göre ve satış/pazarlama departmanında (I-J= ,459 ve p=,008) çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu duruma neden olarak kat hizmetlerinde ($\bar{x}=2,871$) çalışanların gelirlerinin diğer departmanlarda çalışanlara göre daha düşük olmasında çalışma koşulları ve işin fiziki gereksinimleri neden olabilir.

3.8.11. Günlük Çalışma Saatleri Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının çalışma saatlerine göre iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin karşılaştırılmasına ilişkin tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Çalışma saatleri açısından gruplanan iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (iş aile çatışması F= 1,500 ve p= ,224; aile iş çatışması F= 1,261 ve p= ,284; iş tatmini F= 1,367 ve p= ,256 ; işten ayrılma niyeti F= ,052 ve p= ,950).

3.8.12. Çalışanların İşletmedeki Pozisyonu Açısından

Çalışanların konaklama işletmelerindeki pozisyonlarının iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı hususunun parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiştir. iş aile çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde varyanslarının homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmış ve 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır. Ancak aile iş çatışması sonuçları (p<0.05) anlamlı çıkmıştır. Bu nedenle çalışanın işletmedeki pozisyonu açısından aile iş çatışmasındaki

anlamli farklılaşmalar homojenlik varsayımının sağlanmadığı durumlarda kullanılan test olan ‘Games Howell Testi’ ile analiz edilerek aktarılmıştır.

Tablo 3.46. İş Görenlerin İşletmedeki Pozisyonları Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Ölçekler	Mevcut Pozisyon	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	Çalışan (İş gören)	357	2,899	1,06	3	2,003	,112
	İlk kademe yönetici (şef)	135	2,924	1,14			
	Departman Müdürü	50	2,556	1,04			
	Müdür	39	3,066	1,00			
Aile İş Çatışması	Çalışan (İş gören)	357	2,424	1,05	3	4,999	,002
	İlk kademe yönetici (şef)	135	2,034	,861			
	Departman Müdürü	50	2,204	,998			
	Müdür	39	2,287	1,17			
İş Tatmini	Çalışan (İş gören)	357	3,948	,717	3	1,067	,363
	İlk kademe yönetici (şef)	135	3,834	,670			
	Departman Müdürü	50	3,828	,853			
	Müdür	39	3,902	,667			
İşten Ayrılma Niyeti	Çalışan (İş gören)	357	2,531	1,16	3	2,035	,108
	İlk kademe yönetici (şef)	135	2,525	1,17			
	Departman Müdürü	50	2,700	1,25			
	Müdür	39	2,991	1,28			

*p ≤ 0.05

Tablo 3.46 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının işletmedeki mevcut pozisyonları açısından belirlenen gruplar arasında, iş aile çatışması [F= 2,003 ve p>.05], iş tatmini [F= 1,067 ve p>.05] ve işten ayrılma niyeti [F=2,035 ve p>.05] açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Aile iş çatışması [F=4,999 ve p<.05] açısından ise anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

İstatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu aile iş çatışması için gerçekleştirilen Games Howell Testi sonucunda, iş görenlerin aile iş çatışması yaşama durumu ilk kademe yöneticilere (şeflere) göre (I-J= ,390 ve p=,000) daha yüksek bulunmuştur. Genel olarak dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar aile iş

çatışmasına ($\bar{x}=2,305$) “Kısmen katılmamakta” ve işletmelerdeki pozisyonları bakımından çalışanlar (iş gören) ($\bar{x}=2,424$) en yüksek oranda aile iş çatışmasına katılmaktadır. Bu durum çalışanların (iş gören) yönetici pozisyonlarında olanlara göre daha fazla fiziki çalışma ve düşük gelir elde etme gibi nedenlerden kaynaklanabilir. Dolayısıyla H_{10} hipotezi kabul edilmiştir.

3.8.13. İşveren İçin Çalışma Yılları Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının işverenleri için çalışma yılları açısından farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05’den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde ‘Tukey HSD testi’ uygulanmıştır.

Tablo 3.47. Çalışanların İşverenleri İçin Çalışma Yılları Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Ölçekler	İşveren İçin Çalışma Yılı	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	5 yıl ve Altı	236	3,071	1,05	4	3,538	,007
	6-10 yıl	232	2,803	1,06			
	11-15 yıl	96	2,714	1,12			
	16-20 yıl	13	2,353	,976			
	21 yıl ve Üzeri	4	2,750	1,17			
Aile İş Çatışması	5 yıl ve Altı	236	2,458	1,06	4	3,518	,008
	6-10 yıl	232	2,172	,938			
	11-15 yıl	96	2,345	1,13			
	16-20 yıl	13	1,815	,690			
	21 yıl ve Üzeri	4	1,650	,500			
İş Tatmini	5 yıl ve Altı	236	3,833	,724	4	1,260	,285
	6-10 yıl	232	3,973	,686			
	11-15 yıl	96	3,927	,770			
	16-20 yıl	13	3,907	,705			
	21 yıl ve Üzeri	4	4,150	,500			
İşten Ayrılma Niyeti	5 yıl ve Altı	236	2,516	1,18	4	1,050	,381
	6-10 yıl	232	2,547	1,15			
	11-15 yıl	96	2,795	1,22			
	16-20 yıl	13	2,461	1,34			
	21 yıl ve Üzeri	4	2,750	1,47			

*p ≤ 0.05

Tablo 3.47 incelendiğinde, İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının mevcut işverenleri için çalışma yıllarına göre belirlenen gruplar arasında, iş tatmini [$F= 1,260$ ve $p>.05$] ve işten ayrılma niyeti [$F=1,050$ ve $p>.05$] açısından anlamlı fark bulunmamıştır. İş aile çatışması [$F=3,538$ ve $p<.05$] ve aile iş çatışması [$F=3,518$ ve $p<.05$] açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

İstatistiksel olarak anlamlı farklılıkların bulunduğu iş aile çatışması ele alındığında, işvereni için 5 yıl ve altı süredir çalışanların iş aile çatışması yaşama düzeyi 6-10 yıl ($I-J= ,267$ ve $p=,007$) çalışanlara göre, 11-15 yıl ($I-J= ,356$ ve $p=,006$) çalışanlara göre ve 16-20 yıl ($I-J= ,717$ ve $p=,006$) çalışanlara göre daha yüksek bulunmuştur. İşvereni için 5 yıl ve altı süredir çalışanların ($\bar{x}=3,071$) iş aile çatışması yaşama düzeyinin yüksek çıkmasının nedeni olarak iş yerinde daha fazla süredir çalışanların iş ve aile zaman ayarlamalarını daha rahat sağlanabilmeleri buna karşılık 5 yıl ve altı süredir çalışanların bu uyum için daha yeni olmaları gösterilebilir.

Bir diğer istatistiksel olarak anlamlı sonucun çıktığı aile iş çatışması ele alındığında, mevcut işvereni için 5 yıl ve altı süredir çalışanların aile iş çatışması yaşama düzeyi 6-10 yıl ($I-J= ,286$ ve $p=,003$) çalışanlara göre ve 16-20 yıl ($I-J= ,356$ ve $p=,006$) çalışanlara göre daha yüksek olarak bulunmuştur. Bu duruma çalışanın işte yeni olmasına karşın eşin veya ailenin desteğindeki azlık, evlilik ve çocuk gibi nedenlerle birleşen düşük gelirin ailevi sorunlara yol açması ve bu sorunların işe yansması gibi nedenler örnek olarak gösterilebilir.

3.8.14. Çalışanların Görev Yılları Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının mevcut görevlerinde geçirdikleri yıllara göre iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılmasına yönelik tek yönlü varyans analizi gerçekleştirilmiştir. Sektördeki görev yılı açısından gruplanan çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır (iş aile çatışması $F= 1,124$ ve $p= ,344$; aile iş çatışması $F= 1,094$ ve $p= ,358$; iş tatmini $F= 1,941$ ve $p= ,102$; işten ayrılma niyeti $F= 1,520$ ve $p= ,410$). Çalışanların görev yılları araştırmanın yapıldığı zamandaki ortalama değerleri etkilememektedir.

3.8.15. Aylık Gelir Açısından

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmesi çalışanlarının aylık kazançları açısından farklılıklarının çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinde herhangi bir fark yaratıp yaratmadığını ortaya koyabilmek için gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizi sonuçlarına aşağıdaki tabloda yer verilmiştir. Varyansların homojen olup olmadığı parametrik levene testi aracılığıyla değerlendirilmiş ve varyansların homojen olduğu p değerleri 0,05'den büyük bulunması nedeniyle saptanmıştır. Analizlerde 'Tukey HSD testi' uygulanmıştır.

Tablo 3.48. İş Görenlerin Aylık Gelirleri Açısından İş Aile İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti

Ölçekler	Aylık Gelir	N	\bar{X}	S.Sapma	DF	F	P
İş Aile Çatışması	1000-1499 TL	83	3,065	1,13	3	1,203	,308
	1500-2499 TL	365	2,883	1,07			
	2500-3499 TL	114	2,803	1,07			
	3500-4499 TL	19	2,684	1,01			
Aile İş Çatışması	1000-1499 TL	83	2,600	1,12	3	3,351	,019
	1500-2499 TL	365	2,281	1,04			
	2500-3499 TL	114	2,149	,803			
	3500-4499 TL	19	2,431	1,31			
İş Tatmini	1000-1499 TL	83	3,971	,751	3	,470	,703
	1500-2499 TL	365	3,898	,714			
	2500-3499 TL	114	3,875	,695			
	3500-4499 TL	19	4,021	,762			
İşten Ayrılma Niyeti	1000-1499 TL	83	2,168	,949	3	5,091	,002
	1500-2499 TL	365	2,584	1,19			
	2500-3499 TL	114	2,824	1,22			
	3500-4499 TL	19	2,684	1,23			

* $p \leq 0.05$

Tablo 3.48 incelendiğinde, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının elde ettikleri gelirleri açısından belirlenen gruplar arasında, iş aile çatışması [F= 1,203 ve $p > .05$] ve iş tatmini [F= ,470 ve $p > .05$] açısından anlamlı fark bulunmamıştır. Aile iş çatışması [F=3,351 ve $p < .05$] ve işten ayrılma niyeti [F= 5,091 ve $p < .05$] açısından anlamlı farklılıklar bulunmuştur.

Çalışanların gelirleri açısından aile iş çatışması durumlarına bakıldığında, 1000-1499 TL gelir elde eden çalışanların aile iş çatışması durumları 1500-2499 TL gelir elde eden (I-J=,318 ve p=,011) çalışanlara göre ve 2500-3499 TL gelir elde eden (I-J=,450 ve p=,002) çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Konaklama işletmeleri çalışanlarından düşük gelir elde edenlerin daha fazla aile iş çatışması yaşadığı bu çalışmanın analizlerden anlaşılmaktadır. Sonuçlardan görüleceği üzere ailevi yaşamın sağlıklı bir şekilde yürütmesinde ekonomik yeterlilik önemli bir rol oynamaktadır.

Anlamlı sonuçların bulunduğu diğer boyut olan işten ayrılma niyeti ele alındığında, 1000-1499 TL gelir elde eden çalışanların işten ayrılma niyetleri 1500-2499 TL gelir elde eden (I-J= -,415 ve p=,004) çalışanlara göre ve 2500-3499 TL gelir elde eden (I-J= -,655 ve p=,000) çalışanlara göre daha düşük bulunmuştur. Düşük gelirli çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük bulunmasında kalifiye olmama ve artan işsizlik oranları rol oynamış olabilir. Böylelikle analiz sonuçlarına genel olarak bakıldığında konaklama işletmeleri çalışanlarının bireysel faktörleri ile iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları arasında anlamlı farklılıkların var olduğu görülmektedir. Dolayısıyla H_{10} hipotezi destek bulmuştur.

3.9. Hipotez Testlerinin Sonuçları

Çalışma kapsamında uygulanan analizler sonucunda elde edilen bulgular doğrultusunda araştırma kapsamında belirlenen hipotezlerin kabul ya da red edilme durumu Tablo 3.49'da gösterilmiştir.

Tablo 3.49. Hipotez Testlerinin Sonuçları

	Sonuç
H_1 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H_2 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş tatminleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H_3 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş tatmin düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H_4 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide çalışanların iş tatminlerinin düzenleyici (aracılık etkisi) rolü vardır.	Kabul
H_5 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadığı iş- aile ve aile- iş çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H_6 : Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile yaşadıkları iş – aile-iş çatışması	Kabul

arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

H₇: Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadıkları iş aile iş çatışması işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkilidir. **Kabul**

H₈: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide çalışanların yaşadığı iş- aile ve aile- iş çatışmasının düzenleyici (aracılık etkisi) rolü vardır. **Kabul**

H₉: Konaklama işletmeleri çalışanlarının bireysel faktörleri ile iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar vardır. **Kabul**

H_{9a}: Konaklama işletmelerinin sahiplik durumu ile çalışanların iş değerleri arasında anlamlı farklılıklar vardır. **Red**

H₁₀: Konaklama işletmeleri çalışanlarının bireysel faktörleri ile iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları arasında anlamlı farklılıklar vardır. **Kabul**



SONUÇLAR VE ÖNERİLER

Sonuçlar

Çalışma İstanbulda faaliyet gösteren on dört adet beş yıldızlı ve on bir adet dört yıldızlı konaklama işletmesi çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Bu betimsel çalışmada, yapılan analizler sonucunda, iş değerlerinin sadece bazı demografik değişkenlerle ilişkisine bakılmamış aynı zamanda iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik oynadığı rolü de ortaya konulmuştur.

Örgütlerin başarılarına en fazla katkısı olan faktör insan kaynağıdır. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörüne bağlı konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlerle kıyasla daha fazladır. Çalışanların işyeri ve müşteri ile olan ilişkilerini kurmaları noktasında çok çeşitli faktörler belirleyici olabilmektedir. Modern çalışma hayatında örgütlerin çalışma prensipleriyle ilgili gelişmelerini anlamak için literatüre bakıldığında, son dönemde yapılan araştırmaların ağırlıklı olarak insan kaynağı üzerine yoğunlaştığı görülmektedir. Çalışanların çok yönlü ve her birinin farklı bir yapıya sahip olması onların anlaşılabilmesi için birçok çalışmanın yapılmasına devam edileceğini de göstermektedir. İnsanların iş değerleri iş yaşamlarını etkiler. Bu çerçevede örgüt üyelerinin iş değerlerinin iş yaşamıyla uyumlu olup olmadığının anlaşılması ve bunların çalışma ortamına etkilerinin belirlenmesi amacıyla araştırmacılar çalışmalarda bulunmuştur (Meyer ve Allen 1991; Özmete 2007; Özkan ve Gümüş 2013).

Çalışmada Elizur (1984) tarafından geliştirilen ve Elizur vd. (1991: 27) tarafından boyutları belirlenen iş değerleri ölçeğinin (Work Values Questionnaire) araçsal değerler, bilişsel-faydasal değerler, bilişsel-fırsatsal değerler, bilişsel ve araçsal değerler ve duygusal değerler boyutları dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerine uyarlanarak açıklanmaya çalışılmıştır. İş değerleri ölçeği (WVQ) için uygulanan Açıklayıcı Faktör Analizinde (AFA) duygusal değerler boyutu altında yer alan 18. madde birden fazla boyuta yükleme yaptığı için elimine edilmiştir. Bunun sebebi olarak, anketi cevaplayan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının bu maddeyi diğer maddelere benzer algılayarak değerlendirmiş olabilecekleri söylenebilir.

Çalışmada ayrıca Brayfield ve Rothe'un (1951) geliştirdiği ve Yoon and Thye'nin (2002) kısalttığı 5 maddeden oluşan ve yaygın olarak kabul edilen genel iş tatmini ölçeği kullanılmıştır. İş aile iş çatışmasını ölçmede ise Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996)

tarfindan geliştirilen iş aile çatışması ve aile iş çatışması olmak üzere iki boyuttan oluşan ölçek kullanılmıştır. Son ölçek olarak Carson and Bedeian (1994) tarafından geliştirilen 3 ifadeli işten ayrılma niyeti (Job Withdrawal Cognitions) ölçeğinden yararlanılmıştır.

İlgili yazında bireysel boyutta değerleri incelerken genel olarak iki tip değer sınıflaması ile karşılaşılmaktadır. Bunlardan ilki; genel yaşam (genel) değerleri, diğeri ise iş değerleri olarak ele alınmaktadır. Genel yaşam değerlerinin aile yapısı ve özel yaşam içinde var olduğu, iş değerlerinin ise iş aktiviteleri içinde ortaya çıktığı öngörülmektedir. Bu bağlamda değerler ele alınmış ve araştırmanın konusu olarak iş değerlerine yoğunlaşmıştır. Araştırmanın birinci önemli bulgusu olarak, iş değerleri ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasının 4.92 olarak bulunmuş olmasıdır. Bu değer ölçekte yer alan ifadelerin tümünün katılımcılarca genel olarak “önemli” bulunduğunu göstermektedir. Ayrıca ifadelerden en yüksek değeri bilişsel fırsatlar boyutu altında yer alan ‘Başarılı olmak’ ifadesi 5,62 ortalama ile işgörenler tarafından “çok önemli” bulunmuştur. İkinci çok önemli bulunan ifade ise duygusal değerler boyutu altında yer alan ‘amirim adil ve düşünceli olması’ 5,53 ortalama ile ve üçüncü olarak araçsal değerler boyutu altında yer alan ‘iş güvencesi’ çok önemli bulunan iş değerleri ifadeleri olmuştur. Çalışanlar tarafından en düşük önem verilen ifade ise orijinal ölçekte duygusal değer boyutu altında olan ‘çeşitli insanlarla tanışmak’ ifadesi 4,16 ortalama ile “biraz önemli” bulunmuştur. Bu bağlamda literatüre bakıldığında değerlerin farklı seviyelerde yer alarak davranış ve tutumlarda farklılıklara yol açmasının bireylerin farklı sosyalizasyon (öğrenme) düzeylerinde olmasından kaynaklanabileceği ifade edilmektedir (Hofstede 1991: 182). Harding ve Hikspoor’sun (1995) çıkardığı sonuca göre Kuzey Avrupa ülkelerinde (İrlanda, İngiltere, Danimarka vb.) çalışan işgörenler işyerinde güce ve eşitliğe daha fazla önem vermekteyken Güney Avrupalılar (Fransa, İspanya, Portekiz vb.) işyerinde rahatlık ve konfor bağlamındaki değerlere oldukça fazla önem atfetmektedir.

Hikspoor (2011: 51) çalışmasında iş değerlerini içsel ve dışsal değerler olarak sınıflandırmış, 1981 ve 1991 gibi zaman periodlarında iş değerlerinin bazı ülkelerde arttığı veya azaldığını tespit etmiştir. Örneğin batı ve doğu Almanya bloklarının birleşmesi, İspanya ve İngiltere’deki yüksek işsizlik ile birlikte çalışanların içsel değerleri (Başarılı olma, işin ilgi çekici olması, sorumluluk alma, topluma yararlı olma vb.) düşmüş dışsal değerleri (ücret, güvenlik, iyi çalışma saatleri baskı altında olmama vb.) ise göreceli olarak

artmıştır. Dolayısıyla ülkelerin ekonomik koşulları, sektörün içinde bulunduğu durum ve uluslara özgü koşulların çalışanların iş değerlerini şekillendirdiği söylenebilir.

Ester ve arkadaşları (2006) bir ülkenin işgücü daha çok içsel iş değerlerini destekler nitelikteyse globalleşen ekonomide iş görenler zihinsel olarak istihdam edilmede daha çok donanımlı, rekabetçi ve yenilikçi olmaktadır tezini savunmuştur. Bu çalışmada ise çoğunlukla bilişsel değerler başlığı (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, başarılı olmak, bilgi ve beceriyi işinde kullanmak, sorumluluk almak, işin ilgi çekici olması) altında içsel değerler incelenmiştir. Ayrıca iş değerlerinin faktörlerine İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları tarafından verilen önem sırasına bakıldığında araçsal değerlerin (ortalama = 5,23) en yüksek ortalama ile ilk sırayı aldığı, bilişsel fırsatsal değerler (ortalama = 5,18) ve duygusal değerler (ortalama = 5,05) boyutlarının diğer çok önem verilen değerler olarak sıralandığı görülmektedir. Son üç iş değerleri boyutu ise sırasıyla bilişsel ve araçsal değerler (ortalama = 4,93), bilişsel sosyal değerler (ortalama= 4,76) ve bilişsel faydasal değerler (ortalama = 4,73) ortalama olarak katılımcılar tarafından değerlendirilmiştir. Dolayısıyla konaklama işletmeleri çalışanlarının WVQ (İş değerleri) ölçeğinde yer alan tüm ifadeleri önemli gördükleri söylenebilir. Ancak ankete katılan 4-5 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının işten elde ettikleri gelire ve iş koşullarına verdikleri önem düzeylerinin oldukça yüksek olduğu ve bu değerleri bağlantılı olarak işte başarılı olmak, bilgi ve beceriyi işte kullanmak gibi bilişsel fırsatsal değerlerin takip ettiği dikkat çekmektedir.

Çalışma kapsamında incelenen diğer ölçeklere çalışanlar tarafından verilen cevaplar ise sırasıyla iş tatminine 3,9 ortalama ile katılım yönünde, işten ayrılma niyetine 2,57 ortalama ile kararsızlık yönünde, iş aile çatışması yaşama durumuna 2,88 ortalama ile yine kararsızlık yönünde ve aile iş çatışması yaşama durumuna 2,3 ortalama ile katılmama yönünde şekillenmiştir. Ayrıca korelasyon analizi ile çalışmayı oluşturan tüm konular arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar olduğu saptanmıştır. İlişkilere bakıldığında; iş değerleri ve iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Araçsal, bilişsel faydasal, bilişsel fırsatsal, bilişsel sosyal ve bilişsel ve araçsal iş değerleri boyutları ile işten ayrılma niyetini ve iş aile iş çatışmasını arasında negatif ilişki söz konusudur. Ancak bir diğer iş değerleri boyutu olan duygusal değerler ile iş tatmini arasında negatif ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Duygusal değerlerin ayrıca işten ayrılma niyetini ve iş aile iş çatışmasını arttırıcı etkisi görülmüştür. Bu duruma neden olarak çalışanların

duygularıyla hareket edebilmeleri gösterilebilir. Son olarak iş aile iş çatışması ve işten ayrılma niyeti arasında da pozitif ve anlamlı bir ilişki görülmektedir. İş aile iş çatışması yaşayan bir çalışanın işten ayrılma niyeti de doğal olarak artacaktır.

Fiili olarak işten ayrılmanın en önemli belirtisi olan işten ayrılma niyeti işletmeler için önemli bir problemdir. Bununla beraber konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirilen birçok önemli araştırma iş tatmini, iş aile iş çatışması ve ayrılma niyeti konuları üzerine yoğunlaşmıştır (Chang-qin Lu vd. 2015; Perrewe, Hochwarter ve Kiewitz 1999). Bu çalışma ile iş değerleri de bu konulara dahil edilerek iş değerleri ile işten ayrılma niyeti öncelikle test edilmiş bu konular arasındaki ilişki ve etki düzeyi tespit edilmiştir. Literatürde iş tatmini ve iş-aile-iş çatışması konuları bazı durumlarda bir aracı ve bazı durumlarda ise bir sonuç olarak ele alınmaktadır (Peeters vd. 2004; Açıkgöz 2014; Anafarta 2015).

Önceki çalışmalar iş değerleri-iş tatmini ve iş değerleri-işten ayrılma niyeti arasındaki doğrudan ilişkilere kısmen ışık tutarken, iş değerleri ve işten ayrılma niyeti arasında bir aracı değişken olarak iş tatmininin ve iş aile iş çatışmasının aracılık etkisi dikkate alınmamıştır. Bu çerçevede araştırmanın bulguları üzerinden sorgulanan ilişkilerle elde edilen önemli sonuçlar olarak; iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki iş tatmininin aracı (mediatör) rolü ve yine iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki iş aile iş çatışmasının aracı (mediatör) rolü iki ayrı yapısal eşitlik modeli kurularak (YEM) incelenmiştir. Aracı değişken bağımlı ve bağımsız değişken arasında öngörülen ilişkinin yapısında değişikliğe neden olma potansiyeline sahip farklı gözlem kategorileridir (Meydan ve Şeşen 2015).

Yapısal ilişkiler incelendiğinde, iş değerlerinin tüm boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini, çalışmadaki rolünü tespit etmek için modele dahil edilmiş, iş değerleri bağımlı, işten ayrılma niyeti bağımsız ve iş tatmini ise aracı değişken olarak alınmıştır. Elde edilen bulgulara göre iş değerlerinin tüm boyutları iş tatmini üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. İş tatmini de anlamlı olarak işten ayrılma niyetini etkilemektedir. İş tatmininin araçsal değerler, bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutlarında tam aracılık rolü bulunmuştur. Bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerindeki etkisinde ise kısmi aracılık rolü Sobel (1982) testi ile bulunamamıştır. Dolayısıyla iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasında iş tatmininin aracı değişken rolü oynadığı bu

çalışma ile ortaya konulmuştur. İş değerlerinin iş tatmini aracılığıyla çalışanın işten ayrılma niyetleri üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu söylenebilir. Ayrıca bu çalışmada Kaya'nın (2010) çalışması ile paralel olarak iş tatmini arttıkça işi bırakma eğilimi azaldığı tespit edilmiştir. İş tatmininin düşük olduğu ve işten ayrılma niyetinin yüksek olduğu sektörlerden birisi de konaklama sektörüdür (Deery 2002; Kaya 2010). Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan iş görenin iç içe olduğu bu sektörde, iş tatmini düşük olan iş görenin müşterisine tatmin edici bir hizmet sunması ve müşteri tatmini sağlaması beklenemez. Müşterilerin yüksek bir düzeyde tatmin olarak konaklaması için iş görenlerin hem işlerinden hem de işyerlerinden tatmin olmuş olmaları gerekmektedir (Akıncı 2002: 2). Bu doğrultuda çalışanların önem verdikleri değerleri göz önüne almak iş tatminini arttıracak, işten ayrılma niyetini ise azaltacaktır. Dolayısıyla işletmeye yeniden işe alma ve işe adapte etme gibi ek maliyetler yükleyerek kârlılığın düşmesine neden olmamak için çalışanların iş değerleri tesbit edilmeli ve iş tatminine yönelik çalışmalar yapılmalıdır.

Araştırmanın bulguları üzerinden sorgulanan ilişkilerle elde edilen bir diğer önemli sonuç ise iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş aile iş çatışmasının aracılık rolünün YEM modeli kullanılarak tespit edilmiş olmasıdır. Öncelikle iş değerlerinin tüm boyutlarının iş aile çatışması üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmüştür. Aile iş çatışması açısından ise sadece bilişsel ve araçsal değerler boyutunun sonuçları anlamlı çıkmamıştır. Dolayısıyla iş değerlerinin iş aile iş çatışmasını anlamlı olarak etkilediği söylenebilir. Yapısal ilişkiler incelendiğinde ise iş aile iş çatışmasının bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutlarında tam aracı rolünün olduğu bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerinde ise kısmi aracı değişken rolünün olduğu Sobel (1982) testi neticesinde görülmektedir. Böylelikle iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasında iş aile iş çatışmasının aracı değişken rolü oynadığı ortaya konulmuştur.

İş değerleri bireylerin örgütlerdeki tutum ve davranışlarının temelini anlamak için önemlidir ve genellikle bireylerin kişilik ve davranışlarının bütünleşmesini düzenleyen bir yol olarak hizmet ederler (Carver ve Scheier 1982; Posner ve Munson 1979). İş değerleri literatürü ile İş-aile-iş çatışması literatürünün birleştirilmesi önemlidir çünkü iş değerleri çalışan insanlar için anlam ve eylemi organize etmede merkezi bir görevde bulunmaktadır. İş-aile-iş çatışmasının ise genel olarak bir çalışan için çok önemli iki yaşam alanı olan iş ve aile hayatlarının davranış, gerginlik ve zaman bazında birinin diğeriyle çatışması şeklinde

ortaya çıkan roller arası bir çatışma türü olarak tanımlandığı görülmektedir (Greenhauss ve Beutell 1985: 77). Bu bağlamda çalışmanın sonuçları, Carlson ve Kacmar'ın (2000) çalışmasına paralel olarak çalışanların sahip oldukları iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması üzerinde anlamlı bir şekilde fark yaratmakta olduğunu göstermektedir. Bu çalışma ile çıkan bir diğer sonuca göre konaklama işletmelerinde çalışanların iş-aile- iş çatışma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki vardır. Bu sonuca göre bu tez çalışması literatürdeki birçok çalışma ile benzer sonuçlar göstermektedir (Turunç ve Çelik 2010; Karatepe ve Kılıç 2007; Karatepe ve Baddar 2006). Söz konusu çatışmanın iş değerleri aracılığıyla önlenmesi çalışan, işletme ve toplum için sağlıklı bireylerin sayısının artmasını sağlayacaktır. İş değerlerine bakılarak pozisyonlandırılan çalışanların ailesi ve işi söz konusu olduğunda bir tercih yapmak zorunda bırakılmaması hem bireysel, hem de örgütsel düzeyde bir kazan-kazan durumu yaratacaktır.

Bu çalışma ile paralellik gösteren çalışmalarda iş değerlerindeki farklılaşmanın sadece yaşanan toplumdaki aktarılan özelliklerden kaynaklanmadığı, yaş, cinsiyet, eğitim durumu, işletme sahipliği, çalışılan sektör, meslek grupları, örgüt içerisinde sahip olunan pozisyon, gelir gibi açılardan farklılıkların gözlemlendiği ifade edilmektedir (Hikspoors 2011; Fındıklı 2013: 236). Bu bağlamda öncelikle işgörenlerin çalıştıkları konaklama işletmesinin yıldızı açısından sahip oldukları iş değerleri ele alınmış ve iş değerlerinin bilişsel sosyal değerler boyutunu (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının 4,84 ortalama ile 4 yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarına (ortalama = 4,43) göre daha fazla “önemli” buldukları görülmüştür. İşgörenlerin çalıştıkları konaklama işletmesinin yıldızı açısından sahip oldukları iş değerleri için gerçekleştirilen analizler sonucunda anlamlı çıkan bir başka iş değerleri boyutu ise bilişsel ve araçsal iş değerleri boyutudur. Yine beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılar bilişsel ve araçsal (işyerinde geri bildirimde sahip olmam, işteki konumum, mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları) iş değerlerini 5,00 ortalama ile dört yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan katılımcılara (ortalama = 4,43) göre daha önemli görmektedir. Bu sonuçla örtüşen çalışmasında Ogaard vd. (2007), Marriott, Hilton, Hyatt ve Ritz Carlton gibi beş yıldızlı işletmeleri örnek göstererek, bu işletmelerin insan kaynaklarının bir şirketin diğer kaynaklarından daha önemli olduğunu yavaş yavaş kavradığını belirtmektedir. Bu şirketlere göre misafire kaliteli servis sunulabilmesi için insan kaynağı ve değerlerinin önemini gösterir politikalar gereklidir. Bu nedenle bu işletmeler, çalışanlarına işyerinde

tatmin edici bir çalışma ortamı yaratmak, çalışanların üstleri ve aynı pozisyonda çalışan iş arkadaşlarıyla gösterdikleri çaba karşısında adil bir ödül ve iyi ilişkiler geliştirmeleri için özel program ve politikalar geliştirmektedirler. Bu bağlamda İstanbul ilinde yer alan beş yıldızlı konaklama işletmelerinin de insan kaynağı ve değerlerinin önemini dört yıldızlı işletmelere göre daha iyi anladığı sonucu bu çalışmanın bulgularından çıkarılabilir.

Çalışanların cinsiyetleri açısından sahip oldukları iş değerleri ele alındığında ise sadece duygusal iş değerleri boyutunda (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarının uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) cinsiyete göre farklılıklar bulunmuştur. Erkek çalışanlar duygusal değerleri 5,58 ortalama ile “çok önemli” bulmakta iken kadın çalışanlar 4,52 ortalama ile “önemli” bulmaktadır. Çalışanların cinsiyetleri açısından sahip oldukları iş değerlerini ele alan literatüre bakıldığında Rowe ve Snizek (1995) 1973’den 1990’a kadar olan dönemde gerçekleştirilen akademik çalışmalar arasından tüm önemli mesleki sınıflandırmaları ve tüm önemli endüstrileri temsilen 7.436 tam zamanlı (full time) çalışan erkek ve kadın çalışanların iş değerleri tercihlerini 12 ulustan örnekler alarak değerlendirmiş ve erkek ve kadınların iş değerleri arasındaki genel farklılıklar için hiçbir tutarlı destek bulamamıştır. Lips ve Lawson (2009) ise ‘iş değerleri, cinsiyet, işe bağlılık ve ödemeler hakkında beklentiler: "annelik cezası" için zemin hazırlama’ başlıklı çalışmaları için güneydoğu Amerika Birleşik Devletlerinde yer alan bir üniversitede iki yüz yirmi dokuz (112 kadın, 117 erkek) öğrenci üzerinden veri toplamış ve erkeklerin iş değerlerinin yüksek maaş, değer verilen güç ve kadınlara göre daha az ailevi beklentiler olduğunu saptamıştır. Elizur (1994) ise ‘cinsiyet ve iş değerleri: karşılaştırmalı bir analiz’ başlıklı çalışmada daha önceki çalışmalarda cinsiyet farklılıkları açısından çelişkili bulguların çıkmasını iş değerlerini etkileyen alt yapıdaki farklılıklara bağlamıştır. Araştırmacı bu çalışmada da kullanılan iş değerleri (WVQ) ölçeğini, Macaristan, İsrail ve Hollanda’dan işçi, yönetici, öğrenci olan erkek ve kadınları örneklem alarak, çalışma kapsamında kullanmış ve iş değerleri için tanımsal bir çerçeve önermiş ve test etmiştir. Araştırmada, bu çalışmadan farklı olarak, kadın katılımcıların duygusal değerlerinin yanı sıra araçsal ve bilişsel değerlerinden bazıları da erkek katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur. Erkek katılımcıların ise bazı bilişsel (etki, bağımsızlık, sorumluluk) değerleri ve bir araçsal değeri (ücret) kadın katılımcılara göre yüksek bulunmuştur. Bu çalışmanın sonuçlarının farklı çıkmasının sebebi olarak Türk kültürünün ve çalışma koşullarının bahsi geçen ülkelere göre farklı olması gösterilebilir.

Dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarının medeni durumlarına göre iş değerleri ele alındığında, iş değerlerinin araçsal değerler ve duygusal değerler boyutlarında farklılıklar saptanmıştır. Medeni durum açısından evli çalışanlar araçsal değerleri (aldığım maaş miktarı, elde ettiğim maaş dışı imkânlar, iş güvencesi, uygun çalışma saatleri) 5,58 ortalama ile “çok önemli” bulmakta iken bekar çalışanlar 4,49 ortalama ile ve dul veya ayrı yaşayan çalışanlar 5,12 ortalama ile “önemli” bulmaktadır. Dolayısıyla evli çalışanların ailevi sorumlulukları nedeniyle araçsal değerleri çok önemli bulmaları ülkenin ve iş dünyasının yapısı açısından bakıldığında doğal bir sonuç olarak görülebilir. Medeni durumuna göre çalışanların duygusal değerleri ele alındığında, dul veya ayrı yaşayan çalışanlar duygusal değerleri (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) 5,56 ortalama ile “Çok önemli” buluyorken, evli çalışanlar 5,10 ortalama ile ve bekar çalışanlar 4,47 ortalama ile “önemli” bulmaktadır. Dolayısıyla dul veya eşinden ayrı yaşayan katılımcıların ailevi sorun yaşamış oldukları göz önüne alındığında evli ve bekar çalışanlara göre daha fazla iş yerinde uyumlu bir ortam aramaları, iş yerinde değer görmek istemeleri, amirlerinin adil ve düşünceli olmasını beklemeleri normal bir sonuç olarak karşılanabilir. Literatüre bakıldığında evlilik ve ebeveynliğin insan hayatını değiştiren geçişler olduğu görülmektedir (McGoldrick 1999; Johnson 2005). Bu çalışma ile örtüşen araştırmalarda çoğunlukla araçsal değerlerin medeni duruma göre değiştiği görülmektedir. Hill (1979) çalışmasında evli ve özellikle de çocukları olan erkek ve kadın çalışanların araçsal değerlere daha fazla önem verdiklerini saptamıştır. Özellikle evli kadınların daha az işe gelmek istediği, daha az çalışma eğiliminde olduğu ve işyerinde lokasyon değişimine gitmek istemedikleri görülmüştür. Tolbert ve Moen (1998) ise çalışmalarında evli erkeklerin evli bayanlara göre promosyon fırsatları ve iş güvenliği değerlerine daha fazla önem verdiğini ve evli bayanların evli erkeklere göre işyerinde başarılı olmaya daha fazla önem verdiğini saptamıştır. Benzer bir şekilde Jhonson’da (2005) çocuk sahibi olan erkeklerin olmayanlara göre daha fazla araçsal değerlere önem verdiğini saptamıştır. Bu bağlamda medeni durum rollerinin iş değerlerini şekillendirdiği söylenebilir.

Bir başka önemli değişken olan çalışanların yaşı açısından sahip oldukları iş değerleri ele alındığında ise iş değerlerinin bilişsel fırsatsal değerler boyutunu (başarılı olmak, yaptığım işin ilgi çekici olması, işin bireysel gelişme fırsatı sunması, bilgi ve becerimi işimde kullanmak, güç sahibi ve etkili bir kişi olmak) 34-41 yaş aralığında bulunan çalışanlar 5,47 ortalama ile “çok önemli” bulmaktayken 26-33 yaş aralığında

bulunan çalışanlar bu ifadeleri 5,14 ortalama ile “önemli” görmektedir. Bilişsel ve araçsal değerler (İş yerinde geri bildirimle sahip olma, işteki konumum mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları) açısından ise 42-49 yaş aralığında yer alan çalışanlar (ortalama = 4,76) diğer yaş aralıklarında yer alan çalışanlara göre bu değerleri daha az “önemli” bulmaktadır. İş değerlerinin boyutları açısından bir diğer anlamlı sonucun bulunduğu boyut ise duygusal değerler olmuştur. 26-33 yaş aralığında bulunan çalışanlar duygusal değerleri (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) diğer yaş aralıklarında yer alan çalışanlara göre 4,44 ortalama ile “biraz önemli” bulmaktadır. 42-49 yaş aralığında bulunan çalışanlar ise 5,55 ortalama ile duygusal değerleri “çok önemli” bulmaktayken diğer yaş grupları duygusal değerleri “önemli” bulmaktadır. Bu sonuçlar, iş görenin ne tür olayları ve eylemleri arzu edilebilir ya da edilemez olduğuna karar vermesinde yetiştirdiği dönemin etkisinin gözlemlenmesi ile açıklanabilir. Anlamlı sonuçlarda milenyum jenerasyonunun teknolojinin getirdiği sürekli online olma isteği gibi nedenlerle, diğer kuşağa göre geleneksel, sosyal olma ve beceri eksikliğinin işe yansması ile işe karşı tutumları şekilleniyor olabilir (Armour 2005). 42-49 yaş aralığında bulunan çalışanların bulunduğu jenerasyon X’lerin duygusal değerlere daha fazla önem vermesi ise, bu kuşağın en belirgin özelliklerinden biri olan işi kendilerine özgü becerilerini göstermek için bir mekan olarak görmeleridir. Eğer becerileri tanınmazsa ya da kıymetlendirilmezse ayrılmak için diğer kuşaklara göre daha hazırdırlar (Bell ve Narz 2007).

Literatürde çalışanların kuşaklarına göre iş değerleri ele alındığı gibi kariyer yaşamlarındaki dönemlere bağlı olarak da bazı değerlerin öne çıkabildiği görülmektedir. Yeni mezun, çalışma hayatının ilk aşamasında olan bir insanın iş beklentileri çok yüksektir ve öncelikle maddi değerlere öncelik vermektedir. Bu nedenle erken kariyer yapma, yükselme gibi beklentileri oluşabilir. Erken kariyer sorunlarını en aza indirmek için her şeyden önce çalışanların gerçekçi olmayan iş beklentilerini en aza indirmek gerekir. Kariyerin orta döneminde ise çalışan işte geçen birkaç yıldan sonra kariyer döneminde ortaya koyduğu amaçlarının sonuçlarını tekrar değerlendirmekte ve gerek görüyorsa kariyerinde risk almakta ve değişiklikler yapmaktadır. Çünkü bu aşamada bazen ‘kariyer platosu’ ile çalışanlar karşılaşabilmektedir. Kariyer platosu genellikle iş ortamında önemli değişim yaşanmadan, ilerleme olmadan geçen birkaç yıldan sonra gelinen aşamadır. İleri kariyer döneminde bulunan çalışanlar ise işletmeler için daha güvenilir, daha az devamsızlık yapan, daha iyi davranan, daha iyi becerileri olan ve daha az risk alarak iş

değiştirme eğiliminde olan iş görenlerdir. İleri kariyer dönemindeki çalışanların çoğu oldukça verimlidir ve emekliliğe yaklaştıkları için yüksek beklentileri yoktur (Barutçugil 2004: 327-330).

Literatürde turizm işletmeleri genellikle küçük çaplı, lokal ve işletme sahibinin yerli olduğu işletmeler şeklinde görülmektedir. Özellikle gelişen ekonomilerde kendi sektöründen sıkılan, iş hayatını çeşitlendirmek ve canlandırmak isteyen girişimcilerce konaklama işletmeleri açılabilir. Bu sektöre giren girişimciler kendi işletmecilik anlayışını ve kültürünü çoğunlukla muhafaza etmektedir (Getz, Carlsen ve Morrison 2004: 1-2). Ancak bu çalışma kapsamında İstanbul ilinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri işletme sahipliği açısından ele alındığında, çalışanların iş değerlerinde herhangi bir farklılık görülmemiştir. Bu duruma konaklama işletmelerinin dört ve beş yıldızlı, sahibi yerli bile olsa kurumsal kimliği oluşmuş işletmeler olmaları neden olarak gösterilebilir.

Çalışanların eğitim durumları açısından sahip oldukları iş değerlerine bakıldığında lisansüstü eğitilmiş (ortalama= 5,473) çalışanlar, araçsal değerleri (aldığım maaş miktarı, elde ettiğim maaş dışı imkânlar, iş güvencesi, uygun çalışma saatleri) ilköğretim (ortalama = 5,116) ve lise eğitilmiş (ortalama = 5,188) çalışanlara göre daha fazla “önemli” bulmaktadır. Konaklama işletmeciliği mesleği genellikle, düşük ücret, düşük iş garantisi, uzun çalışma saatleri, kişisel gelişim olanakları sınırlı ve sezonluk özellikleri olan bir meslek olarak bilinmektedir (Baum 2007; Teng 2008; Avcı 2011). Dolayısıyla araçsal değerlere daha fazla önem verme ile yüksek eğitimli çalışanlar eğitim seviyelerinin diğer çalışanlara göre bir fark yaratmasını beklemektedir denilebilir. Eğitim durumuna göre anlamlı bulunan diğer boyut ise duygusal değerlerdir. İlköğretim (ortalama= 4,763) eğitilmiş çalışanların duygusal değerlere (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, Çalışma arkadaşlarının uyumlu olmaları, İş yerinde değerli olduğumu hissetmek, Amirimin adil ve düşünceli olması) verdikleri “önem” diğer eğitim gruplarında yer alan çalışanlara göre daha düşük olduğu saptanmıştır. Literatürde çalışanların eğitim durumu yükseldikçe, işten beklentileri yükselmekte, işte kontrol, başkalarını denetleme, özerk hareket edebilme, daha az rutin iş yapma, parasal kararlarda söz sahibi olma gibi değerlere verdikleri önemin arttığı görülmektedir (Ross ve Reskin 1992). Bu çalışma ile çalışanların eğitim durumlarının artmasıyla kazandıkları değerlere duygusal değerler de eklenebilir.

Çalışanların turizm eğitim durumları açısından sahip oldukları iş değerlerine bakıldığında araçsal değerler, bilişsel fırsatlar, bilişsel faydasal değerler ve

duygusal değerler boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Araçsal değerleri meslek yüksekokullarının turizm bölümleri mezunu (ortalama = 5,479) çalışanlar “çok önemli” görmekteyken diğer turizm eğitimi alan gruplar “önemli” olarak değerlendirmiştir. Bu sonucun çıkmasında meslek yüksekokullarının otelcilik bölümleri mezunu çalışanların konaklama işletmeciliğini meslekleri olarak görmeleri, daha yüksek beklentilerinin olmaması ve bu sektörde diğer turizm eğitim gruplarına göre daha fazla bulunmuş olmaları bir etken olabilir.

İş değerlerinin bilişsel faydasal değerler boyutu ele alındığında ise turizm eğitimi almamış çalışanlar (ortalama = 4,253) bilişsel faydasal değerleri (terfi etme veya işte ilerleme imkânı, işimin benim için anlamlı olması, topluma yararlı olmak, işimde bağımsız hareket edebilmek) “Biraz önemli” bulmaktayken turizm eğitimi almış çalışanlar “Önemli” olarak değerlendirmektedir. Bilişsel fırsatsal değerler boyutu açısından çalışanlar değerlendirildiğinde ise meslek yüksekokullarının otelcilik bölümü mezunu çalışanlar (ortalama = 5,346), turizm eğitimi almamış (ortalama = 5,020) çalışanlara göre ve diğer turizm eğitimi almış gruplardaki çalışanlara göre daha yüksek ortalama ile bilişsel fırsatsal değerleri (başarılı olmak, yaptığım işin ilgi çekici olması, işin bireysel gelişme fırsatı sunması, bilgi ve becerimi işimde kullanmak, güç sahibi ve etkili bir kişi olmak) “Önemli” bulmaktadır. Bir diğer anlamlı sonuçların bulunduğu boyut ise duygusal değerlerdir. Meslek yüksekokullarının otelcilik bölümlerinden mezun (ortalama = 5,508) çalışanlar duygusal değerleri “çok önemli” bulmaktayken turizm eğitimi almamış çalışanlar en düşük ortalama (ortalama = 4,730) almış ve diğer turizm eğitimi almışlarla sınıflanan gruplar duygusal değerleri “önemli” olarak değerlendirmiştir. Literatüre bakıldığında turizm eğitimi alan çalışanların genel olarak eğitim seviyesi yükseldikçe turizm endüstrisine yönelik olumsuz algı ve tutuma sahip oldukları görülmektedir. Özellikle turizm yüksekokulu/fakültesi mezunu çalışanlar mezun olduktan sonra birkaç yıl içerisinde sektörü terk etme yönünde davranış sergilemektedir (Aksu ve Köksal 2005; Jenkins 2001: 13). Bu durum meslek yüksekokullarının otelcilik bölümlerinden mezun olan çalışanlar için farklıdır çünkü bu çalışanlar turizm sektöründe daha önceden deneyimlidirler ve turizm programını bilinçli tercih ederek okumuşlardır (Erdinç 2012). Dolayısıyla meslek yüksekokullarının otelcilik bölümlerinden mezun olan çalışanlar işlerinin koşullarını bildikleri için iş değerlerine verdikleri önemin yüksek çıkıyor olması normaldir.

Konaklama işletmelerinde çalışılan departmana göre çalışanların sahip oldukları iş değerlerine bakıldığında, iş değerlerinin boyutlarından bilişsel ve araçsal değerler dışındaki tüm boyutların anlamlı bir şekilde farklılaştığı görülmüştür. Kat hizmetleri çalışanları Araçsal değerleri (ortalama = 5,008) diğer departmanlarda çalışan katılımcılara göre daha az “önemli” bulmuştur. Araştırmaya katılan 150 kat hizmetleri çalışanlarının 84’ü ilkökul, 56’sı lise ve yalnızca 10’u üniversite mezunudur. Dolayısıyla bu durum kat hizmetlerinde çalışan personelin diğer departmanlarda çalışanlara göre daha az eğitilmiş olmasından kaynaklanıyor olabilir. Yine kat hizmetlerinde çalışanların (ortalama = 4,582) bilişsel faydasal değerleri anlam sonuçların bulunmadığı kat hizmetle departmanı dışındaki departmanlarda çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Ayrıca insan kaynakları departmanında çalışanların (ortalama= 4,468) bilişsel faydasal değerleri (terfi etme veya işte ilerleme imkânı, işimin benim için anlamlı olması, topluma yararlı olmak, işimde bağımsız hareket edebilmek), diğer departmanlarda çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Yine insan kaynakları departmanında çalışanların bilişsel fırsatçı değerler (başarılı olmak, yaptığım işin ilgi çekici olması, işin bireysel gelişme fırsatı sunması, bilgi ve becerimi işimde kullanmak) için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında çalışanlara göre ve satış/pazarlama departmanında çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Bu durumlara, insan kaynakları departmanlarında çalışanların diğer departmanlara göre daha az sayıda iş görenden oluşması (bu çalışma için 581 katılımcının sadece 42’si insan kaynakları departmanında çalışmaktadır), bu iş görenlerin genel olarak ofis işleriyle meşgul olması ve iş görenlerin kademelerine göre mesafesinin kısa olması neden olarak verilebilir. Ayrıca kat hizmetleri departmanında çalışan katılımcıların bilişsel fırsatçı değerler için verdikleri önem yiyecek içecek/mutfak departmanında çalışanlara göre daha düşüktür. Bu sonucun nedeni ise kat hizmetlerinin iş gereksinimlerinin yiyecek içecek/mutfak departmanındaki gibi bireysel yetenek ve uzmanlık gerektirmemesi olabilir.

Çalışılan departman açısından, bilişsel sosyal değerlere (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) önbüro departmanında çalışan (ortalama = 4,593) katılımcıların ve insan kaynakları departmanında çalışan katılımcıların verdikleri önem (ortalama = 4,476), yiyecek içecek/mutfak departmanında çalışanlara (ortalama = 4,951) göre düşük bulunmuştur. Özellikle dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek/mutfak departmanında, departmanın yönetim ve organizasyonu, menü planlaması, menüde yer alan yemeklerin reçetelerini hazırlanması, eğitim programları hazırlayıp uygulanması, personel alımında

bulunması, eksik araç-gereç, ekipman ve malzeme listelerini hazırlayıp satın alınmalarını sağlanması, sıcak bölümü, soğuk bölümü, pastane bölümü, balık bölümü, garnitür bölümü, çorba bölümü, ızgara bölümü, ordövr bölümü ve yedek şeflik gibi bir çok görev ve sorumluluk bulunmaktadır. Aşçı başı tüm mutfaktan ve bölüm şefleri de yukarıda sayılan sorumlulukların yanı sıra bölümüyle ilgili her türlü yemeğin üretiminden sorumludurlar (Aktaş ve Özdemir 2005; Gökdemir 2005). Çalışanlar uzmanlaştıkça ve sorumluluk aldıkça bu departmanda bir üst göreve doğru ilerleyebilirler. Dolayısıyla bu departmanda çalışan iş görenlerin bilişsel sosyal değerlere verdikleri önemin diğer departmanlara göre yüksek çıkması da doğal bir sonuç olarak yorumlanabilir. Çalışılan departman açısından anlamlı sonuçların bulunduğu son iş değerleri boyutu ise duygusal değerlerdir. Satış/ Pazarlama departmanında çalışan katılımcılar duygusal değerleri (ortalama = 5,457) “çok önemli” bulmaktayken diğer departmanlarda çalışan katılımcılar “önemli” bulmaktadır. Bu bağlamda satış/ pazarlama departmanında çalışanların iş verimlilikleri için diğer iş görenlerle ve amirleriyle uyumlu olmaları, satış/ pazarlama yapabilmeleri için gerekli sorumluluğun ve özgüvenin bu çalışanlarda var olması iş görülebilirlikleri açısından kaçınılmazdır. Bu nedenle satış/ pazarlama departmanında çalışanlar için bu sonucun çıkması doğal karşılanabilir.

Aylık gelir açısından çalışanların iş değerlerine bakıldığında, 3500-4499 TL arasında aylık gelir elde eden çalışanlar araçsal değerleri (aldığım maaş miktarı, elde ettiğim maaş dışı imkânlar, iş güvencesi, uygun çalışma saatleri) “çok önemli” bulmaktayken, diğer aylık gelir kategorilerinde yer alan katılımcılar ise “önemli” bulmaktadır. Bu gelir kategorisinde yer alan çalışanlar genel olarak konaklama işletmelerinde üst kademelerde yer alan, daha fazla sorumluluk alan, eğitim düzeyi yüksek olan çalışanlardan oluşmaktadır. Bu bağlamda araçsal değerlere daha fazla önem vermeleri doğal karşılanabilir. Ancak çalışmada yer alan katılımcıların sadece %3,3’ü bu gelir grubunda yer alan çalışanlardan oluşmaktadır. Bu nedenle çıkan bu sonucun genellenebilirliği tartışılabilir. Literatüre bakıldığında ise turizm sektöründe özellikle de konaklama sektöründe çalışanların elde ettikleri ortalama ücretler diğer sektörlerle göre oldukça düşüktür (Riley vd. 2002; Santos ve Varejão 2007). Konaklama sektöründe çalışanların sahip olduğu eğitimin getirilerinin diğer sektörlerle oranla sistematik olarak daha düşük olduğu görülmektedir (Lillo-Bañuls ve Casado-Díaz 2012; Fernandez vd. 2009). Dolayısıyla katılımcıların araçsal değerleri çok önemli bulmaları doğal bir sonuçtur. Aylık gelir değişkenine göre bilişsel sosyal değerler (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde

tanınmam) ele alındığında ise düşük gelirli çalışanlar için bu boyutun biraz daha az ‘önemli’ olduğu saptanmıştır. Uzmanlık ve sorumluluk arttıkça doğal bir sonuç olarak gelirin de artacağı göz önüne alındığında çıkan bu sonuç normal karşılanabilir. Aylık gelir değişkenine göre bilişsel ve araçsal değerler (iş yerinde geribildirime sahip olma, işteki konumum, mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları) ele alındığında ise elde edilen aylık gelir arttıkça çalışanların bu boyutta yer alan maddelere verdikleri önemin de artmakta olduğu dikkat çekmektedir. Ancak genel olarak bütün aylık gelir kategorilerinde yer alan katılımcılar bilişsel ve araçsal değerleri “önemli” görmektedir. Bu çalışma ile benzer sonuçların bulunduğu çalışmalardan Sturman (2001) çalışmasında, turizm sektöründe iş görenlerin elde ettikleri gelirlerin en iyi şekilde eğitim alma durumlarıyla açıklanabileceğini belirtmiştir.

İş görenlerin çalışma saatlerine göre iş değerleri karşılaştırılmış ve iş değerlerinin boyutlarına verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Ayrıca çalışanlar işletmedeki görevleri açısından değerlendirilmiştir. İşletme müdürleri araçsal değerleri (ortalama = 4,476) “çok önemli” olarak görmekteyken, diğer alt pozisyonlarda çalışan iş görenlerin ise araçsal değerleri “önemli” olarak niteledikleri saptanmıştır. İstanbul ilinde yeralan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanların işyerindeki pozisyonu yükseldikçe araçsal değerlere verdikleri önemde artış gösterdiği araştırmanın önemli sonuçlarından birisidir. Önceki araştırmalar da konaklama sektöründe çalışılan pozisyona göre gelir farklılıklarında ve hizmet sektörünün diğer alanları arasındaki gelir farklılıkları arasında önemli bölgesel değişikliklerin olabildiği bulunmuştur (Campos-Soria vd. 2011). Yine çalışılan pozisyona göre, işletme müdürleri (ortalama= 5,458) duygusal değerleri (iyi bir iş yapıyor olarak tanınmak, çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları, iş yerinde değerli olduğumu hissetmek, amirimin adil ve düşünceli olması) diğer alt pozisyonlarda çalışan katılımcılara göre daha önemli bulmaktadır.

Bu çalışma ile mevcut görev yılı açısından gruplanan çalışanların iş değerlerine yönelik verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Literatürde ise çalışanların sektörde görev aldıkları yılların artması ile birlikte gelen iş deneyimleri, iş görenlerin olumlu iş değerleri edinmelerini sağladığı üzerinde durulmaktadır. Bu durum hem çalışanlar hem de işletmeler için istenen durumdur (Kalleberg 1977: 124; George ve Jones 1996).

Çalışanların mevcut işverenleri için çalışma yılları çalışanların bilişsel sosyal iş değerlerinde anlamlı farklılıklara yol açmaktadır. Bu çalışmanın önemli sonuçlarından birisi de çalışanların mevcut işletmelerinde çalışma süresi arttıkça bilişsel sosyal değerlere (sorumluluk almak, şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması, uzman olmam ve bu şekilde tanınmam) çalışanlarca verilen önemin de arttığının görülmesidir. Çünkü çalışanlar için sorumluluk alma ve uzmanlaşma, mevcut işletmede çalışma yıllarının artması ile elde edilebilmektedir. Böylelikle işyerinde yükselme fırsatı elde edebilmektedirler. Bir başka anlamlı sonucun bulunduğu iş değerleri boyutu ise bilişsel ve araçsal değerler olmuştur. 5 yıl ve altı süredir aynı işvereni için çalışanların, 6-10 yıl süresince ve 11-15 yıl süresince çalışanlara göre bilişsel ve araçsal değerlere (iş yerinde geribildirime sahip olma, işteki konumum, mevkim, iş ortamının fiziksel koşulları) verdikleri önem düşük bulunmuştur. İşyerinde uzun yıllar çalışma, işyerine aidiyet hissi, işi mesleği olarak görme, işte tecrübe kazanma ve işyerinde değerli olduğunu hissetmeyi getirmektedir. İşyerinde değerli olduğunu hissetme ve işte adil bir çalışma ortamının olması işten ayrılmayı azaltacak ve dolayısıyla çalışma süresi artmasıyla, bilişsel ve araçsal değerlere verilen önemin de artması beklenecektir.

Bu tez çalışması kapsamında, iş değerlerinin yanı sıra çalışanların yaşadığı iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetinin çeşitli sosyo-demografik özellikler açısından herhangi bir fark yaratıp yaratmadığına da bakılmıştır. Sosyo-demografik özelliklerden ilki olan cinsiyet değişkenine göre, kadın ve erkek çalışanların iş tatmini düzeyleri arasında anlamlı farklılık bulunmadığı görülmüştür. Literatürde yer alan araştırmalar da bu sonucu destekler niteliktedir; cinsiyet değişkeninin iş tatmininde bir etken olmasına rağmen hangi cinsin daha çok tatmin sağladığı konusunda farklı sonuçlar bulunmaktadır (Baş ve Ardıç 2005; Toker 2007). Ayrıca çalışanların işten ayrılma niyetleri açısından anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Erkek katılımcıların (ortalama = 2,705) işten ayrılma niyetinin kadın katılımcılara (ortalama = 2,422) göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak hem erkek çalışanların hem de kadın çalışanların işten ayrılma niyetinin düşük bulunması ilgili literatürle paralellik göstermemektedir. İşten ayrılma niyeti sahil konaklama işletmelerinde ve sezonluk işletmelerde yüksek olabilir. Ancak çalışmanın gerçekleştirildiği İstanbul ilinin hem sahil hem de kırsal bir özellikte olmaması, konaklama işletmelerinin yılın on iki ayı çalışan işletmeler olması nedeniyle işten ayrılma niyetinin düşük bulunduğu değerlendirilmektedir. Turizm ve özellikle de konaklama endüstrisinde işten ayrılma niyetinin ve iş gören devir hızının yüksek olduğu

yapılan birçok çalışmada belirtilmiştir (Sims 2007; Robinson vd. 2014; Kim 2014; Akova, Tanrıverdi ve Kahraman 2015). Akademisyenler konaklama sektöründe işgücünün önemli bir kısmının kadınlardan oluştuğunu düşünmektedir (Riley vd. 2002; Iverson ve Deery 1997). Netemeyer, Boles ve McMurrian'e göre (1996) bir erkek kodlu değer sistemi içinde çalışan kadın için iş-aile-iş çatışmasının ortaya çıkması muhtemeldir. Bu durum kadınların iş tatminini azaltıp, işten ayrılma niyetlerini arttırabilir. Dolayısıyla yöneticiler kadınlara yönelik esnek sınırları olan iş tasarımları yapmalıdır. Konaklama sektöründe kadınlar genellikle erkeklerden çok daha düşük beklentiler ile kendi kariyer hayatlarına başlamaktadır (Blomme, Van Rheede ve Tromp 2010). Bu nedenle iş dağılımında, çalışanların işte yükselme beklentileri ve cinsiyetleri de dikkate alınmalıdır.

Çalışma kapsamında medeni durumları açısından evli olan çalışanların iş tatmini, dul veya eşinden ayrı yaşayanlara göre daha düşük bulunmuştur. Literatürde medeni durumlarına göre çalışanların iş tatminleri konusunda bir fikir birliği yoktur. Toker (2007) İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik çalışmasında medeni durumun iş tatmini üzerinde etkili olmadığını ortaya koymuştur. Kaya (2007) ise otel işletmeleri çalışanlarının iş tatminini incelediği çalışmasında, bu çalışmanın sonuçlarından farklı olarak, evli olan çalışanların bekar olanlara oranla iş tatmini düzeylerinin daha yüksek olduğunu saptamıştır.

Bu çalışmada evli çalışanların işten ayrılma niyetlerinin bekar çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Benzer bir şekilde Yirik ve Yıldırım da (2014) Belek'te beş yıldızlı otel iş görenler üzerine gerçekleştirdikleri çalışmalarında iş görenlerin işten ayrılma algısına ilişkin evli çalışanların bekar çalışanlara oranla işten ayrılma algılarını daha yüksek bulmuştur. Düzensiz, uzun, değişen vardiyalı bir sistemde çalışmak durumunda kalan konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadığı zaman kısıntısı, çalışanların eşleri ve aileleri için ayırmaları gereken zamanı da kısıtlayabilir. Dolayısıyla evli çalışanların daha düzenli bir iş hayatına geçme isteği beklenebilir bir sonuçtur. Çünkü evli çalışanların bekar çalışanlara göre eşi ve çocuklarına karşı daha fazla ailevi sorumlulukları ve daha fazla gelire ihtiyaçları vardır. Ayrıca medeni durum açısından çalışanların aile iş çatışması yaşama durumlarının farklılaşmadığı görülmektedir. İş aile çatışması açısından ise bekar ve dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanların iş aile çatışması algısı evli çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Karatepe ve Uludağ (2007) çalışmalarında iş aile çatışmasının nedeni olarak düşük evlilik doyumunu göstermiştir. Akçadağ ve Özdemir (2005) ise

İstanbul ilindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri üzerine yaptıkları çalışmalarında iş görenlerin medeni durumlarına göre, iş ilişkilerinin aile ilişkilerini etkileme düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık bulamamıştır.

Çalışmada incelenen demografik değişkenlerden çalışanların yaşının aile iş çatışması yaşama durumu, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti açısından verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık yaratmadığı görülmüştür. Ayrıca iş aile çatışması açısından çalışanların yaş farklılıkları değerlendirilmiş ve 34-41 yaş grubunda yer alan çalışanların iş aile çatışması yaşama algısı 26-33 yaş grubunda yer alan çalışanlara göre ve 42-49 yaş grubunda yer alan çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Bu duruma 34-41 yaş grubunda yer alan çalışanların büyük çoğunluğunun yeni evli olması neden olabilir. Bu yaş aralığında yer alan çalışanlar genellikle yeni evli olduklarından eşlerinin beklentileri daha yüksek olabilir. Literatüre bakıldığında işten ayrılma niyeti açısından yaşın önemli bir değişken olarak görüldüğü dikkat çekmektedir. Çalışanlar genç ise organizasyonu bırakma olasılıkları büyüktür (Blomme, Van Rheede ve Tromp 2010). Ayrıca literatürde çalışanların yaşları ilerledikçe işlerinde daha çok tatmin oldukları görülmektedir. İlerleyen yaşla birlikte gelen deneyim nedeniyle çalışanın işe uyumu artmakta ve yükselme ve diğer iş koşullarına yönelik aşırı beklentileri genç çalışanlara göre düşmektedir (Toker 2007; Dawis 1991). Ayrıca yükselme ile birlikte gelirden artmakta ve yeni iş arama konusunda risk alma eğilimi azalmaktadır.

Çalışanların eşlerinin çalışma durumuna göre belirlenen gruplar arasında yapılan analizler sonucunda, aile iş çatışması ve işten ayrılma niyeti yaşama durumları açısından anlamlı fark bulunmamıştır. İş aile çatışması sonuçlarına göre ise eşi tam zamanlı çalışan katılımcıların iş aile çatışması yaşama durumları, eşi çalışmayan katılımcılara göre ve geçerli değil seçeneğini işaretleyen (bekar olan ya da dul veya eşinden ayrı yaşayan çalışanlar) katılımcılara göre yüksek bulunmuştur. Ayrıca eşi çalışmayan katılımcıların iş tatmini eşi yarı zamanlı çalışan katılımcılara göre ve eşi tam zamanlı (full time) çalışan katılımcılara göre daha yüksek bulunmuştur. Dolayısıyla eşi çalışmayan iş görenler (ortalama = 4,081) işlerinden diğer gruplarda yer alan katılımcılara göre daha fazla tatmin olmaktadır denilebilir. İlgili literatüre bakıldığında eşin de çalıştığı çiftlerde (Dual-earner partners) kadınların istihdam durumlarına ve mevkilerine bakılmaksızın genellikle çocuk bakımı ve ev işleri için birincil sorumlulukları devam etmektedir (Gjerdingen vd. 2000; Eby vd. 2005). Konaklama sektörünün fiziki çalışma şartları ve değişebilen mesai saatleri

de göz önüne alındığında eşin çalışması değişkenine bağlı olarak iş görenlerin iş aile çatışması yaşama olasılıkları artarken iş tatminleri de doğal bir sonuç olarak düşecektir.

Çalışanların çocuk sahibi olmaları açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ele alınmış ve üç çocuk ve üzeri çocuk sahibi olan çalışanların (ortalama = 3,604) daha az sayıda çocuk sahibi olan çalışanlara göre daha düşük iş tatmini yaşadıkları saptanmıştır. İlgili yazında iş aile çatışmasının hem iş ve hem de aile tatmini ile ilişkili olduğu belirtilmektedir (Frye ve Breugh 2004). Bireyin yükümlülükleri evlilik ve çocukların gelişi ile genişlemekte, böylelikle iş tatminleri azalmakta ve iş aile çatışması yaşama ihtimali de artmaktadır (Darcy ve McCarthy 2007). Netemeyer ve arkadaşlarına göre (1996) çalışanların evlerindeki çocuk sayısı ve iş aile çatışması yaşama durumları arasında korelasyon vardır.

Bu çalışma kapsamında çalışanların çocuklarının yaşı açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ele alınmış ve yine yalnız iş tatmininde anlamlı değişikliklerin olduğu görülmüştür. Çocukları okul yaşında olan çalışanların iş tatmini çocuklarının hepsi okul sonrası yaşta olanlara göre daha düşük bulunmuştur. Dolayısıyla çocukları okul yaşında olan çalışanların ($\bar{x}=3,829$) diğer çocuk sahibi olma durumuna göre oluşturulan gruplara göre daha düşük iş tatmini yaşadığı görülmektedir. Darcy ve McCarthy'e göre (2007) özellikle küçük çocuklu çalışanların, çocukları okul öncesi yaşta olan çalışanların iş aile çatışmasını daha yüksek seviyede yaşaması ve iş tatmininin düşük olması muhtemeldir. Bu çatışma küçük çocuğun yaşı büyüdükçe azalma eğilimindedir. Dolayısıyla konaklama işletmeleri deneyimli ve yetenekli çalışanlarını kaybetmemek için çalışanlarının ailevi sorumluluklarını destekleyici bir çalışma planı ve ortamı yaratmalıdır. 1989 yılında Avustralya Başbakanlığı'nın yaptığı bir araştırmada, işletmelerinde çocuk bakım ünitesi kuran işverenler, çalışanların işe devamsızlık oranlarında ve işgücü devir kaybının önlenmesinde önemli iyileşmeler sağlamışlardır. Bunun yanında bu işletmeler çalışan başına ortalama % 2 ile % 15 arasında bir tasarruf sağlamışlardır (Brandon ve Temple 2007: 449; Bacak ve Yiğit 2010).

Çalışanlarının eş ve çocuk dışında bakmakla yükümlü olduğu aile bireyi açısından yaşadıkları iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti de analiz edilmiş ve çalışanların verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Bu duruma katılımcıların % 82'lik bir oranının çocukları dışında bakmakla yükümlü olunan bir aile bireyinin olmadığı yönünde görüş bildirmesi neden olabilir. Literatürde ise bakmakla

yükümlü olunan aile bireyleri ilgili dikkat çeken çalışmalar bulunmaktadır (Naldini, Pavolini ve Solera 2016). Crespo (2006) çalışmasında elde ettiği bulgulara göre Kuzey ve Güney Avrupa ülkelerinde yaşlı bir ebeveynin gayri resmi olarak bakımını üstlenme çalışanın işgücü piyasasına katılım olasılığını azaltmaktadır. Kotsadam (2011) çalışmasında sadece gayri resmi yaşlı bakım miktarının ülkeden ülkeye farklılaşmadığını aynı zamanda bakmakla yükümlü olunan aile bireyleri nedeniyle kadın istihdamının da ülkeden ülkeye farklılık gösterdiğini belirtmektedir. Özellikle Kuzey Avrupa ülkelerinde 40-60 yaş aralığında olan kadın çalışanların küçük bir yüzdesi ebeveynlerinden bir tanesine gayri resmi yoğun bakım uygulamaktayken bu oran Güney Avrupa ülkelerinde oldukça artmaktadır. Bu durum kadınların işgücü piyasasına katılımını genel olarak alt düzeye çekmektedir. Bazı ülkeler çalışanların bakmakla yükümlü oldukları aile bireyi nedeniyle çalışanlara çeşitli kolaylıklar getirmiştir. Örneğin İtalya'da iş görenler bir yakın akrabasının bakımını üstlenmek için, ayda üç iş günü olmak şartıyla, ücretli izne ayrılabilir. Portekiz'de ise ücretsiz olmak şartıyla çalışanlar yakın akrabasının bakımını üstlenmek için izne ayrılabilir (Naldini, Pavolini ve Solera 2016).

Çalışanlar eğitim durumları açısından değerlendirildiğinde, lisansüstü eğitim almış çalışanların iş tatmini diğer eğitim gruplarındaki çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların beklentilerinin yüksek olması, iş tatminini azaltıcı bir faktör olarak düşünülebilir. Literatüre bakıldığında bu sonuçlarla benzerlik göstermeyen bazı çalışmaların var olduğu görülmektedir. Üngüren vd. (2010: 2934) çalışmalarında konaklama işletmeleri çalışanlarının eğitim durumlarının iş tatminleri üzerinde anlamlı bir farklılık yaratmadığı sonucuna ulaşmıştır. Bilgiç (1998) Türkiye'de yapılan çalışmaları ele almış ve öğrenim düzeyinin Türk çalışanlarının iş tatminine önemli bir etkisinin olmadığını öne sürmüştür. Ancak yazında çoğunlukla eğitimin, iş doyumunu etkileyen en önemli faktörlerden birisi olduğu üzerinde durulmaktadır. Öğrenim düzeyi bireyin işinin gerektirdiğinden çok yüksekse bu durum iş tatminsizliği yaratmakta; öğrenim düzeyinin işin gerektirdiğinden orta derecede yüksek olması halinde ise bu iki değişken arasındaki etkileşimin çok az olmaktadır (Kök ve Çakıcı 2016: 45). Bununla beraber üniversite eğitimi almış çalışanların işten ayrılma niyetleri lise mezunu olan çalışanlara göre düşük bulunmuştur. Bu sonuç Yelboğa'nın (2007) çalışması ile paralellik göstermektedir. Yelboğa'ya (2007: 5) göre öğrenim düzeyi görece yüksek olan çalışanlar işlerine karşı daha az olumsuz duygu geliştirmişlerdir. Başka bir deyişle bu çalışanlar işle ilgili unsurlar konusunda fazla şikayetçi olmazken, iş performanslarının kalitesi ile daha

çok ilgilidirler. Dolayısıyla konaklama işletmeleri iyi eğitim almış, verimli çalışan personelini elinde tutmak için çalışanların işten beklentilerini ölçmeli ve emek yoğun bir iş ortamında yönetsel hataları minimize etmelidir.

Turizm eğitimi alma durumu açısından çalışanların iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine bakılmıştır. Sonuç olarak, meslek yüksekokullarının turizm bölümünden mezun olan çalışanların iş aile iş çatışması için verdikleri yanıtlar, diğer turizm eğitimi açısından ayrılan gruplara göre yüksek bulunmuştur. Bu durumun bir nedeni olarak meslek yüksekokulları mezunlarının çoğunlukla turizm lisesinden gelen, sektörü iyi bilen ve konaklama işletmeciliğini meslek edinmiş olan çalışanlar olmaları gösterilebilir. Meslek yüksekokullarının turizm bölümlerinden mezun çalışanlar, işlerini nihai meslekleri olarak gördükleri için işlerine daha fazla önem vermekte, işlerini öncelik haline getirmektedir. Konaklama sektörünün çalışma yapısı nedeniyle bu durum, iş aile rollerinin dengede olmasını engelleyerek çoğu zaman aile yaşantılarını ihmal etmelerine neden olmakta ve çatışmaların çıkmasına zemin hazırlayabilmektedir. Dolayısıyla yazında özellikle iş-yaşam çatışmasının konaklama işletmeleri açısından en önemli maliyet olduğu üzerinde durulmaktadır. Turizm eğitimi almış nitelikli iş görenin işten ayrılma maliyeti, yeniden eleman bulma maliyeti, işe yerleştirme maliyeti, eğitim ve göreve getirme maliyeti, verimlilik kaybı gibi maliyetlere katlanmak istemeyen işletmeler, turizm eğitilmiş çalışanlarının aile hayatlarını da hesaba katarak çalışanlarına iş ve sorumluluklar yüklemelidir.

Çalışılan departman açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ele alınmış ve tüm ölçekler için anlamlı sonuçların var olduğu saptanmıştır. Öncelikle konaklama işletmeleri çalışanlarından iş aile iş çatışmasından en fazla etkilenenler, çoğunlukla yoğun çalışan ve müşteri ile birebir iletişim halinde olan ön büro ve yiyecek içecek/mutfak departmanları çalışanları olmuştur. İş tatmini açısından ise ön büro çalışanlarının (ortalama = 3,672) diğer departmanlarda çalışanlara göre düşük iş tatminlerinin var olduğu görülmüştür. Bu duruma müşteri ile gerek telefonda gerek yüz yüze çalışanların sürekli irtibat halinde olmaları ve sürekli denetlenmeleri, gülümsemek zorunda olmaları, yaşadıkları yorgunluk, iş aile iş çatışması gibi durumlarını yansıtmamalarının gerekliliği ve benzeri baskısal faktörleri sürekli hissetmeleri gibi işin getirdiği nedenler etkili olabilir. Konaklama endüstrisinin temel bir çelişkisi de doğrudan

ve düzenli olarak müşterileri ile etkileşim halinde olan çalışanların (örn. garson, komi, barmen gibi) en az gelir elde eden çalışanlar olmasıdır (Solnet ve Hood 2008: 59).

Ayrıca kat hizmetlerinde çalışanların 2,871 ortalama ile diğer departmanlarda çalışanlara göre işten ayrılma niyetleri daha yüksek bulunmuştur. Bu duruma kat hizmetlerinde çalışanların gelirlerinin diğer departmanlarda çalışanlara göre daha düşük olması, çalışma koşulları ve işin fiziki gereksinimleri neden olabilir. Bu araştırmanın bulgularına göre 150 kat hizmetleri çalışanından 143'ü 2500 TL'nin altında aylık gelir elde etmektedir. Magnini (2009: 128) konaklama işletmelerinde iş-aile-iş çatışmasını anlama ve azaltma amacıyla, görünüşte zor olsa da, öncelikle departmanların hizmet yoğunluğunun belirlenmesi ve buna göre yöneticilerin taktik hazırlamaları gerektiğini belirtmektedir.

Bu çalışma ile elde edilen başka bir dikkat çekici sonuç ise çalışma saatleri açısından gruplanan iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine verdikleri cevaplarda anlamlı bir farklılık bulunmamasıdır. Çalışmanın gerçekleştirildiği zamanda dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlerin çalışma saatlerine bakıldığında iş aile iş çatışması yaşamalarına neden olacak kadar bir aksama veya uzun çalışma saatlerine rastlanmamıştır. Literatürde ise iş görenlerin çalışma programlarının esnekliği işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili bulunmuştur (Aryee, Luk ve Stone1998). Dolayısıyla her departman bazında çalışanlarla beyin fırtınası yapılarak mesai saatleri belirlenebilir. Bu sonuçların çıkmasında, araştırmanın örneklemini oluşturan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin şehir konaklama işletmeleri olmaları, sayfiye konaklama işletmelerine nazaran sürekli açık işletmeler olmaları nedeniyle daha düzenli insan kaynakları politikaları belirlemiş olmaları, kısaca kurumsallaşmış işletmeler olmaları neden olabilir.

Çalışılan pozisyon açısından konaklama işletmeleri çalışanlarına bakıldığında, işçi pozisyonunda çalışanların yönetici pozisyonlarında olanlara göre daha fazla aile iş çatışması yaşadığı görülmüştür. Sektörün emek-yoğun bir yapıya sahip olması nedeniyle bu sonuca, iş gören pozisyonlarının fiziki çalışma istemesi, çalışma saatlerinin uzun olması, dinlenme ve tatil sürelerinin az olması ve konaklama sektöründe işçilerin genellikle düşük gelir elde etmesi neden olabilir (Aslan ve Etyemez 2015: 499). Alan yazında iş aile iş çatışmasının tespiti ve çözümü için yöneticilerin çatışma yönetimi ile ilgili stratejilerinin olması, bu stratejilerin uygulanması ve sonuçların değerlendirilmesi aşamasında yönetici kademesinde olmayan çalışanların da sürece dahil edilmesi gerektiği belirtilmektedir.

Böylelikle iş tatmini sağlanacak ve çalışanların işte kalma eğilimi arttırılabilecektir. Ayrıca literatürde turizm sektörünün alt bileşenlerinden biri olarak konaklama işletmelerinin homojen bir yapı sergilemediği üzerinde durulmaktadır. Birbirinden farklı özelliklere sahip bu işletmelerin örgüt yapıları da oldukça farklı şekilde yapılanmıştır. Departmanlar, departman çalışanlarının sayısı pozisyonları ve özellikleri, örgüt çalışanlarının eğitim düzeyi ve turizm alanında eğitim alıp almamaları gibi konularda oldukça farklı yapılar göstermektedir (Gürkan ve Demiralay 2013). Konaklama işletmeleri iş görenlerine değer vererek, iş saatlerini mümkün olduğu kadar kısa tutarak, adil ücretlendirme yaparak ve yıllık izinleri düzenli vererek aile iş çatışmasının önüne geçebileceklerdir.

Çalışanların işvereni için çalışma süreleri dikkate alındığında, 5 yıl ve altı süredir aynı işveren için çalışanların iş aile iş çatışması yaşama düzeyi daha uzun süre aynı işverene çalışanlara göre yüksek bulunmuştur. Çalışma süresi uzadıkça iş aile iş çatışması yaşama düzeyinin düştüğü görülmektedir. Yazında, bu sonuçlar ile benzerlik gösteren çalışmalarda (Yurtseven 2008; Ku 2007; Morkoç 2014), işe yeni başlayanların iş yaşamını henüz tanımamış olmaları nedeniyle iş aile iş yaşamlarının etkilendiği üzerinde durulmaktadır. Çalışma yıllarının ilk dönemleri çalışanlar için işi öğrenmek, çalışma arkadaşlarını tanımak ve işi daha iyi yapabilmek adına yaptığı girişimlerle geçmektedir. İşe ve kariyer yaşamına yeni başlamış olan birey, kendini birdenbire iş yaşamının kuralları ile baş başa bulmakta ve kendisine yardım edecek, yol gösterecek çalışma arkadaşları aramaktadır. İşletme değerlerini tanımaya çalışan birey aynı zamanda iş yerinde kendini ispat etme çabası içerisine girmekte ve bu yüzden daha çok çalışmaktadır. Bu durum da ailevi rollerini yerine getirmesini engelleyebilmektedir. Kendini ispat etme çabası ve bunun getirdiği ilerleme fırsatlarının varlığı, bireyi daha çok iş aile iş çatışması yaşamaya ve strese maruz bırakmaktadır (Özmutaf 2006; Gümüştekin ve Gültekin 2009; Netemeyer vd. 2005).

Çalışma kapsamında iş görenlerin sektördeki görev yılları açısından iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyetine verdikleri cevaplara da bakılmış ve anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. İlgili literatüre bakıldığında Lam, Lo ve Chan (2002) çalışmasında, sektörde işten ayrılmaların en yüksek olduğu dönemin ilk kez sektörde çalışmaya başlayan iş görenlerin ilk birkaç ay içinde işten ayrılmasıyla oluştuğuna dikkat çekmektedir. Sektörde yeni çalışanların işlerinden memnun olabilmesi için beklentilerini yerine getirme son derece önemli bir konudur.

Çalışma kapsamında ele alınan son değişken ise çalışanların aylık gelirleridir. Sonuçlara göre konaklama işletmeleri çalışanlarından düşük gelir elde edenlerin daha fazla aile iş çatışması yaşamaktadır. Ailevi yaşamın sağlıklı bir şekilde yürütülmesinde ekonomik güç gerektiren ihtiyaçlar önemli bir rol oynamaktadır. Ancak çalışmanın bir diğer sonucuna göre düşük gelirli çalışanların işten ayrılma niyetleri de düşük bulunmuştur. Bu duruma kalifiye olmama ve ülkedeki artan işsizlik oranları neden olabilir. Avusturya'da gerçekleştirilen bir araştırmaya göre diğer sektörlerde sadece % 39 olmasına rağmen turizm sektöründeki mesleklerin % 70'i düşük düzey beceriler gerektiren işlerden oluşmaktadır (Industry Commission 1996). Konaklama sektöründe çalışanların işlerinde yükselme fırsatları, yükselmek isteyen çalışanların miktarına göre oldukça sınırlı kalmaktadır. Dolayısıyla sektörün koşullarını anlama ve benimseme evrelerinden sonra iş tatmini artmakta ve işten ayrılmalar düşmektedir.

Öneriler

Genel öneriler: İş değerleri, iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti bakımından iş ile ilgili farklı çıktılarla ilişkilendirilebilir. Bu çalışmada kullanılan WVQ ölçeğinin altı boyut halinde değerlendirilmesi farklı örneklemeler ile yapılacak olan çalışmalarda da kullanılabilir bir nitelik arz etmektedir. İş stresi, tükenme değişkenleri de iş değerleri ile ilişkilendirilerek gelecekte yapılacak çalışmalara dahil edilebilir. Bu tez projesinde ortaya konulan iş aile iş çatışmasının iki boyutlu halinin bir bütün olarak kullanılması, benzer bir şekilde farklı örneklemeler üzerinde de sınanabilir. Araştırmanın analizlerinde yapısal eşitlik modelinin kullanılması ve iki değişken arasında iş tatmini ve iş aile iş çatışmasının aracılık rollerinin de ele alınması, bundan sonraki çalışmaların bakış açısı için faydalı olabilir. İşletmelerin başarılı olmalarında giderek artan sayıdaki değişkenin eşzamanlı optimizasyonun önemli bir yer tuttuğu günümüzde bu araştırmadaki gibi çok sayıda değişkenin yapısal eşitlik modeliyle analizinin daha açıklayıcı sonuçlara varmakta yönetici ve liderlere katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Yönetmel Öneriler: Konaklama işletmelerinin yöneticileri, öncelikle çalışanlarının önem verdiği iş değerlerini saptamalı, özellikle yöneticileri merkeze alarak, iş aile çatışmasını engelleyebilecek, iş tatminini arttıracak tutumlar konusunda meslek içi eğitimler sağlamalıdır. İşe alım sürecinde iş değerleri göz önüne alınarak, işletme yapısı ile uygun çalışanın tercih edilmesi işletmenin personel maliyetini düşürecektir.

Yöneticiler, sadece çalışanları yönetme zorluklarıyla uğraşmamalı aynı zamanda işletmedeki tüm insan kaynaklarının devamlılığını da sağlamalıdır. İşletmeler, yeni işgörenlerin hizmet içi eğitimleri ve işe alıştırma programlarını aksatmadan yerine getirmelidirler. Çalışanların iş değerleri ile kişilikleri de (İçe dönük- dışa dönük kişilik tipi gibi) kişilik testleri yapılarak belirlenmeli, çalışanlar kişiliklerine uygun ve iş değerleri ölçülmüş olarak departmanlara yerleştirilmeli, bu iş değerleri iş akışında da dikkate alınmalıdır. Çalışanların iş aile iş çatışması yaşamaması için düzenli mesai, yıllık izin, bayram vb. tatillerde uzun olmayan çalışma saatleri, fazla çalışanlar için fazla mesai, eğer fazla çalışma olacaksa da önceden haber vererek çalışanların da planlarını yapmasına fırsat verilebilir. Konaklama işletmelerinin yöneticileri çalışanlarıyla etkileşim içinde olmalı, onlara koçluk yapmalı, iş ve aile yaşantıları açısından örnek olmalı, bilgilerini onlarla paylaşmalı, çalışanların iş aile iş çatışması yaşama durumlarını da göz önüne alarak onlara ilgi göstermeli ve onları ilgilendiren kararlara katılmalarını sağlamalıdır. Çalışanların iş tatminleri ve işletmeye yönelik aidiyetlerini arttırmak için ailelerinin de yer aldığı aktiviteler (piknik düzenlenmeli, gezi yapılmalı, yemekler, doğum evlilik gibi kutlamalar konaklama işletmesinde yapılmalı) düzenlenmelidir. Çocuğu olan çalışanlar için kreş, bakıcı gibi hizmetler verilebilir.

Bu çalışma gelecekte yapılacak olan çalışmalar için yeni alanlar açmıştır. İş değerleri, iş aile iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisini incelemek isteyen araştırmacılar konaklama sektörünün dışında farklı meslek gruplarında da (örneğin sağlık sektörü, eğitim sektörü, avukatlar, bankacılar gibi) bu ilişkileri inceleyebilirler. Ayrıca bu çalışma ülke genelinde (sahil otellerinde, kültür turizmi olan destinasyonlarda vb.) uygulanırsa sonuçlar daha genellenebilir olacaktır.

KAYNAKÇA

- Acar, Ahmet Cevat. "İki Kariyerli Aileler ve İşletmeler", *Yönetim*, Cilt: 5, Sayı:17, 1994, 21-29.
- Açıkalın, Cemile. "İçsel ve Dışsal Doyumun Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Eskişehir Üretim Sektörü Örneği", *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 2011, 237 - 254.
- Adams, Dennis A.; Nelson, R. Ryan; Todd, Peter A. "Perceived Usefulness, Ease of Use and Usage of Information Technology: A Replication. Increasing Systems Usage", *Management Information Systems Research Center MIS Quarterly*: Cilt: 16, Sayı: 2, 1992, 227-247.
- Ahmet, Cevizci. *Felsefe Sözlüğü*. Paradigma Yayınları 1996, İstanbul.
- Akalp, Gizem. "İnsan Kaynakları Yönetiminde Ücret Sistemine Genel Bir Bakış", *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 5, Sayı: 1, 2003, 3-28.
- Akçadağ, Sibel ; Ekrem Özdemir. "İnsan kaynakları kapsamında 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde iş tatmini: İstanbul'da yapılan ampirik bir çalışma", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 2, 2005: 67-193
- Akın, Adnan. "Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 34, 2007, 144-151.
- Akıncı, Zeki. "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", *Akdeniz İİBF Dergisi*, Cilt: 4, 2002, 1-25.
- Akova, Orhan; Tanrıverdi, Haluk ve Kahraman, Onur Cüneyt. "Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 6, 12, 2015: 87-107.
- Aksoy, Aybala Demirci. "Tüketimin Dijitalleşmesi", *Tüketici Yazıları*, 4, 2014: 46-64.
- Aksu, Akın A.; Aktaş, Aylin. "Job Satisfaction of Managers in Tourism: Cases in the Antalya Region of Turkey", *Managerial Auditing Journal*, 20, 5, 2005: 479-488.
- Aksu, Akın A. ; C. Deniz Köksal. "Perceptions and Attitudes of Tourism Students in Turkey", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt: 17 Sayı: 5, 2005, 436 – 447
- Aktaş, Ahmet; Bahattin Özdemir. *Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi*, 2005, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Albert, E.M. *Value systems*. In D.L.Sills (Ed.), *International encyclopedia of the social sciences* (7), 1968, 287-91. New York: Macmillan.
- Aldag, Ramon J. ; Stearns, Timothy M. "Management", USA Cincinatti: College Division Thomson International Publishing, .
- Alderfer, Clayton. P. *Existence, Relatedness and Growth: Human Needs in Organizational Settings*, Free Press, 1972, California
- Ali, Nor A'tikah Mat; Panatik, Siti Aisyah. "Work Values and Job Satisfaction among Academician in Public and Private University", *Jurnal Kemanusiaan*, Cilt: 24, Sayı: 2, 2015, 43-58.
- Altun, Aylin; Kovancı, Ahmet. "Personel Seçiminde Mülakat ve Mülakat Yöntemleri", *Havacılık ve Uzay Teknolojileri Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 3, 2004, 55-61
- Altunışık, Remzi; Coşkun, Recai; Bayraktaroğlu, Serkan ve Yıldırım, Engin. *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Geliştirilmiş 7. Baskı, 2012, Sakarya. Sakarya Yayıncılık.

- Anafarta, Nilgün. “Algılanan Örgütsel Destek Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü”, *Yönetim: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi*, Sayı:79, 2015, 112-130.
- Anafarta Nilgün; Sarvan, Fulya ve Yapıcı, Nuray. “Konaklama İşletmelerinde Kadın Yöneticilerin Cam Tavan Algısı: Antalya İlinde Bir Araştırma”, *Akdeniz İ. İ. B.F. Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 15, 2008, 111-137.
- Antonakakis, Nikolao; Dragouni, Mina ve Filis, George. “How strong is the linkage between tourism and economic growth in Europe?”, *Economic Modelling*, Cilt: 44, 2015, 142–155.
- Arda, Berna. “Bilim Üretiminde Dürüstlüğün Anlamı ve “İthal” Üzerine”, *Sağlık Bilimlerinde Süreli Yayıncılık*, 2009, 15-21.
- Ardıç, Kadir. ; Türker, Baş. “Kamu ve vakıf üniversitelerindeki akademik personelin iş tatmin düzeyinin karşılaştırılması”, *9.Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi*, 24-26 Mayıs 2001, Silivri, İstanbul.
- Arı, Güler Sağlam; Bal, D. Hasan ve Bal, Emine Çına. “İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanları Üzerinde Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 15, Sayı: 3, 2010, 143-166.
- Arıkan, Rauf. *Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama*, 2004, Ankara: Asil Yayın.
- Arnold, Hugh J. ; Feldman, Daniel C. A. “Multivariate analysis of the determinants of job turnover”, *J. Applied. Psych.* Cilt: 67, 1982, 350-360.
- Arslan, Mustafa. “İş-Aile ve Aile-İş Çatışmalarının Kadın Çalışanların İş Doyumları Üzerindeki Etkisi”, *Birey ve Toplum*, Cilt: 2, Sayı: 3, 2012, 99-113.
- Aryee, Samuel; Vivienne Luk ve Raymond Stone. "Family-responsive variables and retention-relevant outcomes among employed parents." *Human Relations*, Cilt: 51, Sayı:1, 1998, 73-87.
- Aslan, Zeynep ; Senem Etyemez. “İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 7, Sayı: 3, 2015, 482-507.
- Avcı, Nilgün; Küçükusta, Deniz. “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 1, 2009, 33-44.
- Avcı, Nilgün. “Turizm eğitimi alan lisans öğrencilerinin iş değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu örneği”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 22, Sayı: 1, 2011, 7-18.
- Aydın, Erdem. “Araştırma ve Yayın Etiğinde Araştırmacının Değerler Sistemi”, *Sağlık Bilimleri Süreli Yayıncılık*, 2009, 21-27
- Bacanlı, Hasan. *Duyuşsal Davranış Eğitimi*. Ankara, 2006, Nobel yayıncılık
- Bacak, Bünyamin ve Yusuf Yiğit. "İşe Devamsızlığın Nedenleri, Ekonomik Sonuçları ve Azaltılması İçin Alınması Gereken Önlemler.", *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, Cilt: 5, Sayı:1, 2010, 29-44.
- Back, Ki-Joon, Choong-Ki Lee; JeAnna Abbott. "Internal relationship marketing: Korean casino employees' job satisfaction and organizational commitment.", *Cornell Hospitality Quarterly*, Cilt:52, 2010, 111–24.
- Baloğlu, Mustafa; Esra Balgamiş. "İlköğretim ve Ortaöğretim Yöneticilerinin Öz-Değerlerinin Betimlenmesi: Tokat İli Örneği." *Journal of Values Education*, Cilt :3, Sayı: 10, 2005, 19-31.
- Baltacı, Furkan; Mustafa Kavacık, Faruk Kerem Şentürk, İhsan Kurar (2014) “Yöneticilerin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkisi:

- Alanya’da Bulunan 4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, 59-85.
- Bahar, Ozan; Kurtuluş Bozkurt. "Gelişmekte Olan Ülkelerde Turizm-Ekonomik Büyüme İlişkisi: Dinamik Panel Veri Analizi." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi* Cilt: 21, Sayı: 2, (2010), 255-265.
- Bardi, Anat; Shalom H. Schwartz. "Values and behavior: Strength and structure of relations." *Personality and social psychology bulletin*, Cilt: 29, Sayı: 10, (2003), 1207-1220.
- Barlı, Ömer. "Davranış Bilimleri ve Örgütlerde Davranış." 2008, Erzurum, Aktif Yayınevi.
- Barnea, Marina F.; Shalom H. Schwartz. "Values and Voting." *Political psychology*, Cilt: 19, Sayı: 1, 1998, 17-40.
- Barney, Jay B. "Organizational culture: can it be a source of sustained competitive advantage?." *Academy of management review*, Cilt: 11, Sayı: 3, 1986, 656-665.
- Barutçugil, İsmet. "Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi" Kariyer yayıncılık iletişim, Mart 2004, İstanbul.
- Baş, Türker; Kadir Ardıç. "Yüksek öğretimde iş tatmini ve tatminsizliği." *İktisat İşletme ve Finans*, Cilt:17, Sayı:198, 2002, 72-81.
- Baum, Tom. "Human resources in tourism: Still waiting for change." *Tourism Management*, Cilt: 28, Sayı: 6, 2007, 1383-1399.
- Baum, Tom. *Human resource management in the European tourism and hospitality industry*, 1995, Chapman & Hall, London.
- Beach, Lee Roy. *Image theory: Decision-making in personal and organizational contexts*, 1990, London: Wiley
- Bell, Nancy Sutton; Marvin Narz. "Meeting the challenges of age diversity in the workplace." *The CPA Journal*, Cilt: 77, Sayı: 2, 2007, 56.
- Bellavia, Gina M. ; Michael R. Frone, *Work-family conflict*. In: Barling J, Kelloway EK, Frone M (eds) *Handbook of work stress*. Sage Publications, Thousand Oaks, 2005, 113-147.
- Berberoğlu, Bahar. "Bilgi toplumu ve bilgi ekonomisi oluşturma yolunda Türkiye ve Avrupa birliği.", *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 29, Sayı: 2, 111-131.
- Betz, Michael ; Lenahan O'Connell. "Work Orientations of Males and Females: Exploring the Gender Socialization Approach." *Sociological Inquiry*, Cilt: 59, Sayı: 3, 1989, 318-330.
- Beutell, Nicholas J. ; Jeffrey H. Greenhaus. "Interrole conflict among married women: The influence of husband and wife characteristics on conflict and coping behavior." *Journal of Vocational Behavior*, Cilt: 21, Sayı: 1, 1982, 99-110.
- Bingöl, Dursun. *İnsan kaynakları yönetimi*, Beta, 2010, Ankara.
- Bilgiç, Ramazan. "The Relationship Between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers". *Journal of Psychology*, Cilt: 132, Sayı: 5, 1998, 549-558.
- Blanch, Angel; Anton Aluja. "Work, family and personality: A study of work-family conflict." *Personality and Individual Differences*, Cilt: 46, Sayı: 4, 2009, 520-524.
- Blau, Peter Michael. *Exchange and power in social life*. Transaction Publishers, 1964, New York.
- Blom, Victoria. "Contingent self-esteem, stressors and burnout in working women and men." *Work*, Cilt: 43, Sayı: 2, 2012, 123-131.
- Blomme, R. J.; Van Rheede, A.; Tromp, D. M. "The use of the psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of gender on the turnover intentions of highly educated employees." *The*

- International Journal of Human Resource Management*, 2010, Cilt: 21, Sayı:1, 144-162.
- Bogler, Ronit. "The influence of leadership style on teacher job satisfaction." *Educational administration quarterly*, Cilt: 37, Sayı: 5, 2001, 662-683.
- Bolay, Süleyman Hayri. "Aşkın değerler buhranı." *Değerler ve Eğitimi*, 2007, İstanbul: Dem Yayıncılık.
- Bothma, Chris FC. ; Gert Roodt. "The validation of the turnover intention scale." *SA Journal of Human Resource Management*, Cilt: 11, Sayı:1, 2013, 1-12.
- Boonzaier, Billy; Bernhard Ficker, ; Braam Rust. "A review of research on the Job Characteristics Model and the attendant job diagnostic survey." *South African journal of business management*, Cilt: 32, Sayı:1, 2001, 11-34.
- Boyar, Scott L.; Maertz, C. P.; Mosley, D. C. ve Carr, J. C. "The Impact of Work- Family Demand on Work-Family Conflict." *Journal of Managerial Psychology*, Cilt: 23, Sayı: 3, 215-235.
- Bozkurt, Öznur; İlhan Bozkurt. "İş tatminini etkileyen işletme içi faktörlerin eğitim sektörü açısından değerlendirilmesine yönelik bir alan araştırması." *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 2008, Cilt: 9, Sayı: 1, 1-18.
- Börü, D. "Örgütlerde Güven Ortamının Yaratılmasında İlk Adım." *9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*, Mayıs, 2001: 189-204.
- Brandon, Peter D., Jeromey B. Temple. "Family Provisions at the Workplace and Their Relationship to Absenteeism, Retention, and Productivity of Workers: Timely Evidence from Prior Data" *Australian Journal of Social Issues*, Cilt: 42, Sayı: 4, 2007, 447-460.
- Braithwaite, Valerie A., ; H. G. Law. "Structure of human values: Testing the adequacy of the Rokeach Value Survey." *Journal of personality and social psychology*, Cilt: 49, Sayı: 1, 1985, 250-263.
- Brayfield, Arthur H. ; Walter H. Crockett. "Employee attitudes and employee performance." *Psychological bulletin*, Cilt: 52, Sayı: 5,1955, 396 – 424.
- Brayfield, Arthur H. ; Rothe, H. F. "An Index of Job Satisfaction." *Journal of Applied Psychology*, Cilt: 35, 1951, 307-311.
- Brinkmann, Ralf D., ; Kurt H. Stapf. "Innere Kündigung: wenn der Job zur Fassade wird." 2005, Muenchen: C.H. Beck.
- Brown, Duane. "The role of work and cultural values in occupational choice, satisfaction, and success: A theoretical statement." *Journal of counseling & development*, 2002, 48-56.
- Brown, E. A., Thomas, N. J.; Bosselman, R. H. Are they leaving or staying: A qualitative analysis of turnover issues for Generation Y hospitality employees with a hospitality education. *International Journal of Hospitality Management*, 46, 2015,130-137.
- Brown, T.A. (2015) *Confirmatory Factor Analysis for Applied Research*, Second Edition, The Guilford Press, Londra.
- Burke, R. J.; Greenglass, E. R. (2001) Hospital Restructuring, Work-Family Conflict and Psychological Burnout among Nursing Staff, *Psychology and Health*, 16, (5): 583-594.
- Burke, R. J., Koyuncu, M. ve Fiksenbaum, L. "Work experiences, satisfactions and psychological well-being of female and male managers in the hospitality sector in Turkey", *Equal Opportunities International*, Cilt: 27, Sayı: 6, 2008, 505 – 518.
- Burke, R.J., Koyuncu, M., Durna, U., Çiçek, R. ve Fiksenbaum, L. "Workload, Work Satisfaction and Psychological Well-Being among Nurses in Turkish Hospitals", *İş*

- Güç: Endüstri Güçlükleri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt: 12, Sayı: 3, 2010, 43-55.
- Burke, Ronald. J., Koyuncu, Mustafa; Fiksenbaum, L. "Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Among Frontline Employees in Turkish Hotels." *IUP Journal Of Management Research*, 12(4): 39-55.
- Burke, Ronald. J. "Occupational and Life Stress and the Family: Conceptual Frameworks and Research Findings", *International Review of Applied Psychology*. Cilt: 35, 1986 347-369.
- Burke, Ronald. J., Weir, T.; Duwors, R. E. "Work demands on administrators and spouse wellbeing." *Human Relations*, Cilt: 33, 1980, 253-278.
- Burke, Ronald. J., ve Weir, T. "The Type A experience: Occupational and life demands, satisfaction and wellbeing". *Journal of Human Stress*, Cilt: 6, 1980, 28–38.
- Büte, Mustafa "Perceived Nepotism and its Relations to Job Satisfaction, Negative Word of Mouth and Intention to quit", *Electronic Journal of Social Sciences*, Cilt: 10 Sayı: 3, 2011, 187-203.
- Büyüköztürk, Şener. *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı: İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS uygulamaları ve yorum*, 2011, Ankara: Pegem
- Büyüköztürk, Şener. *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. İkinci baskı, Pegem, Ankara 2005.
- Calo, Thomas J. "The generativity track: A transitional approach to retirement." *Public Personnel Management*, Cilt: 34, Sayı: 4, 2005, 301-312.
- Camgoz, Selin Metin. "The role of savoring in work-family conflict." *Social Behavior and Personality: an international journal*, Cilt: 42, Sayı: 2, 2014, 177-188.
- Campos-Soria, Juan A; A. García-Pozo; José Luis Sánchez-Ollero; Carlos G. Benavides-Chicón. "A comparative analysis on human capital and wage structure in the Spanish hospitality sector", *Journal of Service Science and Management*, 2011, Cilt: 4, 458-468.
- Cano, Jamie; Greg Miller. "A gender analysis of job satisfaction, job satisfier factors, and job dissatisfier factors of agricultural education teachers." *Journal of agricultural education*, Cilt: 33, Sayı: 3, 1992, 40-46.
- Carson, Kerry D.; Arthur G. Bedeian. "Career commitment: Construction of a measure and examination of its psychometric properties." *Journal of Vocational Behavior*, Cilt: 44, Sayı: 3, 1994, 237-262.
- Carlson, Dawn S., K. Michele Kacmar; Lee P. Stepina. "An examination of two aspects of work-family conflict: time and identity." *Women in management review*, Cilt: 10, Sayı: 2, 1995, 17-25.
- Carlson, Dawn S. "Personality and Role Variables as Predictors of Three Forms of Work-Family Conflict", *Journal of Vocational Behavior*, Cilt: 55, Sayı: 2, 1999, 236-253.
- Carrell, M. R., Elbert, N. F., Hatfield, R. D., Grobler, P. A., Max, M., Van der S. *Human Resource Management in South Africa*, Prentice-Hall, Cape Town: 1998.
- Carver, C.S., ve Scheier, M.F. *Attention and self-regulation: A control theory approach*. Springer-Verlag. New York: 1982.
- Ceylan, Adnan; Ulutürk, Yıldırım Hüseyin. "Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini ve Performans Arasındaki İlişkiler", *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 7 (1), 2006, 48-58.
- Chalkiti, Kalotina; Marianna Sigala. "Staff turnover in the Greek tourism industry: A comparison between insular and peninsular regions." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt: 22, 3, 2010, 335-359.
- Chatman, Jennifer A. "Improving interactional organizational research: A model of person-organization fit." *Academy of management Review* Cilt: 14, 3, 1989, 333-349.

- Chang-qin Lu Bei Wang Oi-ling Siu Luo Lu; Dan-yang Du. "Work-home interference and work values in Greater China", *Journal of Managerial Psychology*, Cilt: 30, 7, 2015, 801 – 814
- Chen, R. J., Yu, C. W., Chao, C. M., & Cheng, B. W. "Relationships Among Work Value, Quality Of Work Life, And Turnover Intension İn Nurses İn Yunlin, Taiwan." *International Journal of Organizational Innovation (Online)*, 6(4), 2014, 99-108.
- Chiocchio, François; Jean-Yves Frigon. "Tenure, Satisfaction, Work Environment, Flexibility of People with Mental Retardation", *Journal of Vocational Behavior*, 68, (1), 2005, 175-187.
- Cho, S., Johanson, M. M., ve Guchait, P. "Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay", *International Journal of Hospitality Management*, 28,(3), 2009), 374-381.
- Cohen-Charash, Y. ve Spector, P. E. *The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis, Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 2001, 86, 2, 283.
- Churchill, Gilbert A; Dawn Iacobucci. "Marketing research: methodological foundations." (2010).
- Cinamon, Rachel Gali. "Anticipated work-family conflict: effects of gender, self-efficacy, and family background.", *The Career Development Quarterly*, 54, (3), 2006, 202–215
- Clark, Andrew E. *Job Satisfaction in Britain*, British Journal of Industrial Relations 34, (2), 1996, 189–217.
- Clark, Andrew E.; Andrew J. Oswald. "Satisfaction and comparison income." *Journal of public economics*, 61, 3, 1996, 359-381.
- Clark, Sue Campell. "Work/Family Border Theory: A New Theory of Work/Family Balance" *Human Relations*, Cilt: 53, Sayı: 6, 2000, 754.
- Cohen-Charash, Y.; Spector, P. E. "The Role of Justice in Organizations: A Meta-Analysis", *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86, (2), 2001, 278–321
- Connor, Patrick E., and Boris W. Becker. "Values and the organization: Suggestions for research." *Academy of Management Journal*, 18.3, 1975, 550-561.
- Costa, C., Breda, Z., Malek, A. ve Durão, M. "Employment Situation of Tourism Graduates Working In and Outside the Tourism Sector." *GSTF Business Review (GBR)* 3.1 (2013): 141-146.
- Cotton, John L., Jeffrey M. Tuttle. "Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research." *Academy of management Review*, 11.1, 1986, 55-70.
- Creswell, John W. "Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative." *New Jersey: Upper Saddle River* 2002).
- Crespo, Laura. "Caring for parents and employment status of European mid-life women." *Documentos de Trabajo (CEMFI)*, 15, 2006, 1-53.
- Çalışkan, Zekeriya. "İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama", *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 4, (1), 2005, 9-18
- Çarıkcı, İlker. "İş-Aile Çatışmaları: Etkileşim, Süreç ve Nedenler-Türkiye'deki Banka Çalışanlarında Bir Uygulama", Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta 2001.
- Çeken, Hüseyin. "Turizmin Bölgesel Kalkınmaya Etkisi Üzerine Teorik Bir İnceleme", *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 10, (2), 2008, 293-306.
- Çeken, Hüseyin, Ateşoğlu, L. "Küreselleşme Sürecinde Turizm Endüstrisinin Avrupa Birliği ve Türkiye Ekonomisindeki Yeri ve Önemi", *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 136-151, 2008.

- Çevirgen, Aydin, Üngüren, Engin. "Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi". *Mersin, 10. Ulusal Turizm Kongresi*, 2009, 273-283.
- Çıkın, Ayhan, Çeken, Hüseyin, Uçar, Metin. "Turizmin Tarım Sektörüne Etkisi, Agro-Turizm ve Ekonomik Sonuçları", *Tarım Ekonomisi Dergisi*, 15(1): 1 – 8.
- Coşkuner, Selda. "Akademisyenlerin İş ve Aile Karakteristiklerinin Evlilik, Aile ve Yaşam Tatmini İle İlişkisi: İş ve Aile Çatışmasının Aracı Rolü", *Hacettepe Üniversitesi, Sosyolojik Araştırmalar E-Dergisi*, 1-22, 2013.
- Dallı, Özen. "Turizmde İnsan Kaynakları Planlama ve Geliştirilmesi", *I. Turizm Şurası*, 20-22 Ekim, 1998, Ankara.
- Daly, Joseph P., Paul D. Geyer. "The role of fairness in implementing large-scale change: employee evaluations of process and outcome in seven facility relocations." *Journal of Organizational Behavior*, 15.7, 1994, 623-638.
- Darcy, Colette, Alma McCarthy. "Work-family conflict: An exploration of the differential effects of a dependent child's age on working parents." *Journal of European Industrial Training*, Cilt:31, Sayı: 7, 2007, 530-549.
- Davidov, Eldad, Peter Schmidt, Shalom H. Schwartz. "Bringing values back in the adequacy of the European Social Survey to measure values in 20 countries." *Public opinion quarterly* 72.3, 2008, 420-445.
- Dawis, René V. "Vocational interests, values, and preferences." (1991).
- Deal, Terrence E; Allan A. Kennedy. "Culture: A new look through old lenses." *Journal of Applied Behavioral Science*, 1983.
- Deloitte, LLP. *Hospitality 2015: Game changers or spectators*. London, England 2010.
- Demir, Mahmut; Özkan Tütüncü. "Ağırlama işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21.1 2010, 64-74.
- Dennis, Nickson. "Human Resource Management For The Hospitality and Tourism Industries." USA, 2007.
- Dhar, Rajib Lochan, Mahua Dhar. "Job stress, coping process and intentions to leave: A study of information technology professionals working in India." *The Social Science Journal*, 47, 3, 2010, 560-577.
- Dilber, İlkyay. "Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi Üzerindeki Etkisinin Girdi-Çıktı Tablosu Yardımıyla Değerlendirilmesi." *Yönetim ve Ekonomi Dergisi* 14,2, 2007, 205-220.
- Dinham, Steve, Catherine Scott. "An International Comparative Study of Teacher Satisfaction, Motivation, and Health: Australia, England, and New Zealand.", 1998.
- Drago, Robert William. *Striking a balance: Work, family, life*. Boston: Dollars & Sense, 2007.
- Dries, Nicky, Roland Pepermans, Evelien De Kerpel. "Exploring four generations' beliefs about career: Is "satisfied" the new "successful"?" *Journal of Managerial Psychology* 23,8, 2008, 907-928.
- Domenico, Desirae M., Karen H. Jones. "Career aspirations of women in the 20th century." *Journal of career and technical education*, 22,2 (2007).
- Dose, Jennifer J. "Work values: An integrative framework and illustrative application to organizational socialization." *Journal of occupational and organizational psychology*, 70,3, 1997, 219-240.
- DuBrin, Andrew J. *Fundamentals of organizational behavior: An applied perspective*. Elsevier, 2013.
- Durmuş, Beril, E. Serra Yurtkoru, Murat Çinko. "Sosyal bilimlerde SPSS'le veri analizi." *Baskı, Beta Basım Yayım. İstanbul* (2011).

- Duxbury, Linda E., Christopher A. Higgins. "Gender differences in work-family conflict." *Journal of applied psychology* 76.1, 1991, 60-74.
- Duxbury, Linda, Christopher Higgins, Catherine Lee. "Work-family conflict a comparison by gender, family type, and perceived control." *Journal of family Issues* 15.3, 1994, 449-466.
- Eby, Lillian T.; Casper, W. J.; Lockwood, A.; Bordeaux, C.; Brinley, A. "Work and family research in IO/OB: Content analysis and review of the literature (1980–2002)." *Journal of vocational behavior*, 66, 1 (2005): 124-197.
- Edwards, Jeffrey R., Nancy P. Rothbard. "Mechanisms linking work and family: Clarifying the relationship between work and family constructs." *Academy of management Review* 25,1, 2000, 178-199.
- Edwards, Jeffrey R. "Multidimensional constructs in organizational behavior research: An integrative analytical framework." *Organizational Research Methods* 4,2, 2001, 144-192.
- Efeoğlu, İ. Efe, and Hüseyin Özgen. "İş aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi İş Doyumu Ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma." *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16,2, 2007, 237-254
- Eisner, Susan P. "Managing generation Y." *SAM Advanced Management Journal*, 70, 4, 2005, 4-15.
- Elizur, Dov. "Gender and work values: A comparative analysis." *The Journal of Social Psychology* 134, 2, 1994, 201-212.
- Elizur, Dov, Borg, I., Hunt, R., Beck, I.M. "The structure of work values: A cross cultural comparison." *Journal of Organizational Behavior*, 12,1, 1991, 21-38.
- Elizur, Dov, and Meni Koslowsky. "Values and organizational commitment.", *International journal of Manpower*, 22,7, 2001, 593-599.
- Erdem, Barış. "Kültürün Turistik Tüketime Etkisi." *Akdeniz Sanat Dergisi*, 6,11, 2014, 114-129.
- Erdem, Yonca, Serol Bulkan. "Mevsimsel Taleplere Göre İşgücü Planlaması.", 2011, 701-709.
- Erdoğan, İlhan. *İşletmelerde Davranış*, Beta Basım Yayım, 1994 İstanbul.
- Erdoğan, İlhan. *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No: 266/158, 1996 İstanbul.
- Erdoğan, İlhan. *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul Üniv. İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul 1999.
- Erdoğan, Oral. "Turizm Sektörü." *İMKB Yayını, Sektör* 1995.
- Eren, Erol. *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta Basım Yayım Dağıtım, 2006.
- Eroğlu, Kemal. "Örgütsel iletişim ile iş tatmini unsurları arasındaki ilişkiler: kuramsal bir inceleme." *Ege akademik bakış*, 11,1, 2011, 121-136.
- Ester, Peter, Michael Braun, P. Ph Mohler. "Globalization, value change and generations. A cross-national and intergenerational perspective." Brill Academic Publishers, Tilburg University, 2006.
- Evans, Paul; Fernando Bartolomé. "The changing pictures of the relationship between career and family." *Journal of Organizational Behavior*, 5,1, 1984, 9-21.
- Fernández, Melchor; Pena-Boquete, Yolanda ve Pereira, Xesús. *Labor conditions in the Spanish hotels and restaurants industry*. Tourism Analysis, 2009, 14, 3, 293-312.
- Fındıklı, İlhami. *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Alfa Basım Yayım, 2001
- Fındıklı, Mine Afacan. *İş değerleri ve Çalışma Hayatına Yansımaları*, Beta Basım, İstanbul 2013.

- Fırat, Necla Şahin; Kemal Açıkgöz. "Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin değer sistemleri." *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 43, 2012, 422-435.
- Fox, Marilyn L., Deborah J. Dwyer. "An investigation of the effects of time and involvement in the relationship between stressors and work-family conflict." *Journal of occupational health psychology* 4.2, 1999, 164-174.
- Frazier, Patricia A., Andrew P. Tix, and Kenneth E. Barron. "Testing moderator and mediator effects in counseling psychology research." *Journal of counseling psychology*, 51.1, 2004, 115-134.
- Fresko, Barbara, Drora Kfir, Fadia Nasser. "Predicting teacher commitment." *Teaching and teacher education*, 13, 4, 1997, 429-438.
- Friedman, B., Kahn, P. H., Jr. ve Borning, A. *Value sensitive design and information systems*. In P. Zhang & D. Galletta (Eds.), *Human-computer interaction in management information systems: Foundations* (pp. 348- 372). M. E. Sharpe, New York 2006.
- Frone, Michael R., Marcia Russell, M. Lynne Cooper. "Prevalence of work-family conflict: are work and family boundaries asymmetrically permeable?." *Journal of organizational behavior* 13.7, 1992, 723-729.
- Frye, N. Kathleen ve James A. Breugh. "Family-friendly policies, supervisor support, work-family conflict, family-work conflict, and satisfaction: A test of a conceptual model." *Journal of Business and Psychology*, Cilt: 19, Sayı: 2, 2004, 197-220.
- Fu, Carmen K., and Margaret A. Shaffer. "The tug of work and family: Direct and indirect domain-specific determinants of work-family conflict." *Personnel review*, 30.5 2001, 502-522.
- Gaertner, Stefan. "Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models." *Human resource management review* 9.4, 2000, 479-493.
- Gencer, Zekiye Tamer "Çok Kültürlü Toplumlarda İletişim: Divriği Örneği." *Gümüşhane Üniversitesi İletişim Fakültesi Elektronik Dergisi* 1,1, 2011, 186-205
- George, Jennifer M., Gareth R. Jones. *Organizational Behaviour*, Prentice-Hall International, Inc. Third edition, Upper Saddle River, NJ 2002.
- George, Jennifer M., Gareth R. Jones. *Understanding and managing organizational behavior*, 5th ed., Pearson Prentice-Hall, Upper Saddle River, NJ, 2008.
- Gesinde, Abiodun M., Gbadebo O. Adejumo. "Effects of Age and Work Experience on Job Satisfaction of Primary School Teachers: Implications for Career Counseling." *International Journal of Asian Social Science* 2,3, 2012, 302-309.
- Getz, Donald; Jack Carlsen, Alison Morrison. *The Family Business in Tourism and Hospitality*, CAB International, Oxfordshire, 2004.
- George, Jennifer M., Jones, Gareth R. "The experience of work and turnover intentions: interactive effects of value attainment, job satisfaction, and positive mood." *Journal of Applied Psychology*, Cilt: 81, Sayı: 3, 1996, 318.
- Geurts, Sabine A., Wilmar B. Schaufeli, Christel G. Rutte. "Absenteeism, turnover intention and inequity in the employment relationship." *Work & Stress*, 13.3, 1999, 253-267.
- Gjerdingen, Dwenda, McGovern, P., Bekker, M., Lundberg, U., Willemsen, T. M. "Women's work roles and their impact on health, well-being and career: Comparisons between the United States, Sweden, and the Netherlands." *Women & Health*, Cilt: 31, 2000, 1-20.

- Glissmeyer, Michael, James W. Bishop, R. David Fass. "Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: The case of law enforcement Officers." *Decision Sciences Institute Annual Conference, 38th Southwest*. 40, (1), 2008, 82-111.
- Glisson, Charles, Mark Durick. "Predictors of job satisfaction and organizational commitment in human service organizations." *Administrative Science Quarterly*, 33, 1988, 61-81.
- Schneider, Benjamin, HAROLD W. GOLDSTIEIN, and D. Brent Smith. "The ASA framework: An update." *Personnel psychology* 48.4, 1995, 747-773.
- Gökdemir, Ayhan. *Mutfak Hizmetleri Yönetimi*, 2005, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Grandey, Alicia A., and Russell Cropanzano. "The conservation of resources model applied to work-family conflict and strain." *Journal of Vocational Behavior*, 54, 2, 1999, 350-370.
- Greenberg, Jerald, Robert A. Baron. "Behavior in organizations." Seventh Edition, Prentice Hall, New Jersey 2008.
- Greenhaus, Jeffrey H., and Nicholas J. Beutell. "Sources of conflict between work and family roles." *Academy of management review*, 10, 1, 1985, 76-88.
- Greenhaus, Jeffrey H., Saroj Parasuraman. "Vocational and organizational behavior, 1985: A review." *Journal of vocational Behavior* 29, 2, 1986, 115-176.
- Greenhaus, Jeffrey H., Gary N. Powell. "When work and family are allies: A theory of work-family enrichment." *Academy of management review* 31.1, 2006, 72-92.
- Griffeth, Rodger W., Peter W. Hom, and Stefan Gaertner. "A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium." *Journal of management* 26.3 (2000): 463-488.
- Grimshaw, Jennie. *Employment and health: Psychosocial stress in the workplace*. British Library Board, 1999.
- Grollman, Earl A., Gerri L. Sweder. *The working parent dilemma: How to balance the responsibilities of children and careers*. Beacon Press, 1988.
- Grzywacz, Joseph G. "Work-family spillover and health during midlife: is managing conflict everything?." *American Journal of Health Promotion*, 14, 4, 2000, 236-243.
- Guchait, Priyanko, Seonghee Cho, and James A. Meurs. "Psychological Contracts, Perceived Organizational and Supervisor Support: Investigating the Impact on Intent to Leave Among Hospitality Employees in India." *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14, 3, 2015, 290-315.
- Guth, William D., and Renato Tagiuri. "Personal values and corporate-strategy." *Harvard Business Review*, 43, 5, 1965, 123-132.
- Gümüştekin, Gülten Eren; Fikret Gültekin. "Stres Kaynaklarının Kariyer Yönetimine Etkileri." *Dumlupınar University Journal of Social Sciences*, Sayı: 23, 2009, 147-158.
- Gürkan, Güney Çetin ve Tülay Demiralay. "İlişki ve Görev Çatışması ile İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Araştırılması: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma." *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, 2013, 59-79
- Gursoy, Dogan; Christina Geng-Qing Chi; Ersem Karadag. "Generational differences in work values and attitudes among frontline and service contact employees." *International Journal of Hospitality Management*, 32, 2013, 40-48.
- Gursoy, Dogan; Thomas A. Maier; Christina G. Chi. "Generational differences: An examination of work values and generational gaps in the hospitality

- workforce." *International Journal of Hospitality Management*, 27, 3, 2008, 448-458.
- Haar, Jarrod M.; Spell, C. S., O'Driscoll, M.P; Dyer, S.L. "Examining the relationship between work-related factors and work-family-related factors on work-family conflict." *Journal of Applied Management and Entrepreneurship*, 8, 3, 2003, 98-114.
- Hackman, J. Richard, Greg R. Oldham, *Work redesign*, Philippines, Addison-Wesley, 1980.
- Hackman, J. Richard, Greg R. Oldham. "Job Satisfaction and Job Performance: A Meta Analysis", *Psychological Bulletin*, 97, 1975, 251-273.
- Haile, Getinet A. "Workplace job satisfaction in Britain: evidence from linked employer-employee data.", 2009, CEIS, Fondazione Giacomo Brodolini and John Wiley & Sons Ltd
- Hall, Edward Twitchell; Mildred Reed Hall. *Understanding cultural differences*. Intercultural press, USA, 1990.
- Hill, Martha S. "The wage effects of marital status and children." *Journal of Human Resources*, 1979, 579-594.
- Hammer, L., C. Thompson. "Work-family role conflict, a Sloan Work and Family encyclopedia entry.", Chestnut Hill, MA: Boston College, 2003.
- Hachtmann, Frauke. "Generation X revisited: an exploratory cross-cultural case study." *American Academy of Advertising. Conference. Proceedings (Online)*. American Academy of Advertising, 2008.
- Hara, Tadayuki; Dana Tesone. "Analysis of Japanese Hotel Employees' Job Satisfaction and its Association with Annual Income and other Socio-Economic Variables." *International Journal of Tourism Sciences*, 8,1, 2008, 71-88.
- Harding, Stephen D.; Frans J. Hikspoors. "New work values-in theory and in practice." *International Social Science Journal* 47.3, 1995, 441-455.
- Harpaz, Itzhak, Benson Honig, and Pol Coetsier. "A cross-cultural longitudinal analysis of the meaning of work and the socialization process of career starters." *Journal of World Business*, 37, 4, 2003, 230-244.
- Herzberg, Frederick. "New perspectives on the will to work.", *Management Review*, 1974, 52-54.
- Jeffrey Hill, E., Jakob, J.I., Shannon, L.L., Brennan, R. T., Blanchard, V. L., Martinengo, G "Exploring the relationship of workplace flexibility, gender, and life stage to family-to-work conflict, and stress and burnout." *Community, Work and Family* 11.2, 2008, 165-181.
- Hitlin, Steven, Jane Allyn Piliavin. "Values: Reviving a dormant concept." *Annual review of sociology*, 2004, 359-393.
- Hobfoll, Stevan E. "Conservation of resources: A new attempt at conceptualizing stress." *American psychologist*, 44, 3, 1989, 513-524.
- Hobfoll, Stevan E. "The influence of culture, community, and the nested-self in the stress process: advancing conservation of resources theory." *Applied Psychology* 50.3 (2001): 337-421.
- Hobfoll, Stevan E. "Social and Psychological Resources and Adaptation." *Review of General Psychology*, 6, 4, 2002, 307-324.
- Hodson, Randy. "Workplace Behaviors Good Soldiers, Smooth Operators, and Saboteurs." *Work and Occupations*, 18, 3, 1991, 271-290.
- Hofstede, Geert. *Culture's consequences: International differences in work related values (Abridged ed.)*, Sage, Newbury Park, CA, 1980.

- Hofstede, Geert. *Cultures and Organizations: Software of the Mind*, Mc. Graw- Hill Book Company, England 1991.
- Hofstede, Geert. *Culture's Consequences: Comparing Values, Behaviours, Institutions, and Organizations Across Nations*, 2nd ed. Sage, Thousand Oaks, CA 2001.
- Hom, P. W; Griffeth, R. W. "A structural equation model of the process of employee turnover: Cross-sectional and longitudinal tests", *Journal of Applied Psychology*, 76, 1991, 350-366.
- Hom, Peter W; Rodger W. Griffeth; C. Louise Sellaro. "The validity of Mobley's (1977) model of employee turnover." *Organizational behavior and human performance* 34, 2, 1984, 141-174.
- Hong, Liew Chai, Sharan Kaur. "A relationship between organizational climate, employee personality and intention to leave." *International Review of Business Research Papers*, 4, 3, 2008, 1-10.
- Gary Howard, W., Heather Howard Donofrio, James S. Boles. "Inter-domain work-family, family-work conflict and police work satisfaction." *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*, 27, 3, 2004, 380-395.
- Huang, J. C. "The Study of differential relationships between human resource management practices perception and employees' attitude and performance: Psychological contract and social exchange perspectives." *Management Review*, 21, 4, 2002, 101-127.
- Huang, T. C. *The study of the youth work values and organizational centripetal force*. Research Report for the Youth of Taibei, Taibei Youth Instruction Committee, 1993.
- Hutcheon, Pat Duffy. "Value theory: Towards conceptual clarification." *The British Journal of Sociology*, 23, 2, 1972, 172-187.
- Hwang, I., and J. Kuo. "Effects of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention: An examination of public sector organizations." *Journal of American Academy of Business*, 8, 2, 2006, 254-259.
- Industry Commission. *Tourism Accommodation and Training: Report No. 50*, 1996, Melbourne, Australia: Commonwealth of Australia.
- Iverson, Roderick D., Margaret Deery. "Turnover culture in the hospitality industry." *Human Resource Management Journal*, 7, 4, 1997, 71-82.
- İşcan, Ö. Faruk, M. Kürşat Timuroğlu. "Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 21, Sayı:1, 2007, 119-135.
- İzgi, Berna Balcı, Altınç Olcay. "Çalışma Koşullarının Önemi: Gaziantep İlindeki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10, 1, 2008, 43 – 62
- Jackofsky, Ellen F. "Turnover and job performance: An integrated process model." *Academy of Management Review*, 9, 1, 1984, 74-83.
- Jackson, Susan E.; Sheldon Zedeck, Elizabeth Summers. "Family life disruptions: Effects of job-induced structural and emotional interference." *Academy of Management Journal*, 28, 3, 1985, 574-586.
- Jacobson, Dan; Jean Hartley. "Mapping the context." *Job insecurity: Coping with jobs at risk*, 1991, 1-22.
- Jenkins, Andrew Kevin. "Making a career of it? Hospitality students' future perspectives: an Anglo Dutch study", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt: 13 Sayı: 1, 2001, 13 - 20

- Johnson, Monica Kirkpatrick. "Family roles and work values: Processes of selection and change", *Journal of Marriage and Family*, 67, 2, 2005, 352-369.
- Judge, Timothy A., and Robert D. Bretz. "Effects of work values on job choice decisions." *Journal of applied psychology*, 77, 3, 1992, 261.
- Judge, Timothy A., John W. Boudreau, and Robert D. Bretz. "Job and life attitudes of male executives." *Journal of Applied Psychology*, 79, 5, 1994, 767.
- Kabasakal, Uğur. "Bölgelerarası Kalkınma ve Turizm: Elazığ Örneği", *Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları*, 1, 2007, 7-11.
- Kahn, R. L., Wolfe, M.D., Quinn, R., Snoek, J.D., ve Rosenthal, R.A. *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Ambiguity*, John Wiley & Sons, New York, 1964
- Kalaycı, Şeref. *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri*. Vol. 2. Asil Yayın Dağıtım, 2006, Ankara.
- Kalleberg, Arne L. "Work values and job rewards: A theory of job satisfaction." *American sociological review*, 1977, 124-143.
- Kalleberg, Arne L., Karyn A. Loscocco. "Aging, values, and rewards: Explaining age differences in job satisfaction." *American sociological review*, 1983, 78-90.
- Kandır, Serkan Yılmaz, Mehmet Özmen, and Yıldırım Beyazıt Önal. "Türk Turizm Sektöründe Büyüme Göstergelerinin Turizm İşletmelerinin Finansal Performansına Etkisinin İncelenmesi.", 10, 1, 2008, 211-237.
- Kang, Hee Jung, Anthony Gatling, and Jungsun Kim. "The impact of supervisory support on organizational commitment, career satisfaction, and turnover intention for hospitality frontline employees." *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14, 1, 2015, 68-89.
- Kapız, Serap Özen. "İş-Aile Yaşam Dengesi ve Dengeye Yönelik Yeni Bir Yaklaşım: Sınır Teorisi," *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4, 3, 2002, 139-153.
- Karakuş, Hatice. "Hemşirelerin iş tatmin düzeyleri: Sivas ili örneği." *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 6, 2011, 46-57.
- Karakuş, Şenay, Mecbure Yardım. "Algılanan Örgütsel Değişim, Belirsizlik, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler", 1,1, 2014, 21-31.
- Karasar, Niyazi. *Araştırmalarda Rapor Hazırlama Yöntemi: Kavramlar, İlkeler, Teknikler*. Ankara, 1981.
- Karasar, Niyazi. *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 1999.
- Karatepe, Osman M.; Lulu Baddar. "An empirical study of the selected consequences of frontline employees' work-family conflict and family-work conflict." *Tourism Management*, 27, 5, 2006, 1017-1028.
- Karatepe, Osman M.; Uludağ, O., Meneviş, İ., Hadzimehmetagic, L. Baddar, L. "The Effects of Selected Individual Characteristics on Frontline Employee Performance and Job Satisfaction", *Tourism Management*, 27,4, 2006, 547-560.
- Karatepe, Osman M., Mehmet Tekinkus. "The effects of work-family conflict, emotional exhaustion, and intrinsic motivation on job outcomes of front-line employees." *International Journal of Bank Marketing*, 24, 3, 2006, 173-193.
- Karatepe, Osman M., and Hasan Kilic. "Relationships of supervisor support and conflicts in the work-family interface with the selected job outcomes of frontline employees." *Tourism management*, 28, 1, 2007, 238-252.
- Karatepe, Osman M.; Orhan Uludağ. "Conflict, Exhaustion and Motivation: A Study of Frontline Employees in Northern Cyprus Hotels", *International Journal of Hospitality Management*, Cilt: 26, Sayı: 3, 2007, 645-665.

- Karatepe, Osman M.; Orhan Uludağ. "Affectivity, Conflicts in the Work-Family Interface, and Hotel Employee Outcomes," *International Journal of Hospitality Management*, 27, 1, 2008a, 30-41.
- Karatepe, Osman M. "The effect of positive and negative work-family interaction on exhaustion: Does work social support make a difference?" *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22, 6, 2010, 836-856.
- Karatepe, Osman M., Sokmen, A.; Yavas, U.; Babakus, E. "Work-Family Conflict and Burnout in Frontline Service Jobs: Direct, Mediating and Moderating Effects", *Ekonomika and Management*, 13, 4, 2010, 61-72.
- Karatepe, Osman M. "Job resourcefulness as a moderator of the work-family conflict-job satisfaction relationship: A study of hotel employees in Nigeria." *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 18, 1, 2011, 10-17.
- Karatepe, Osman M. "Perceived organizational support, career satisfaction, and performance outcomes A study of hotel employees in Cameroon", *Contemporary Hospitality Management*, 24, 5, 2012, 735-752
- Karatepe, Osman M. "The effects of work overload and work-family conflict on job embeddedness and job performance: The mediation of emotional exhaustion." *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 25, 4, 2013, 614-634.
- Karatepe, Osman M.; Kilic, Hasan. "Does Manager Support Reduce the Effect of Work-Family Conflict on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions?", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14, 3, 2015, 267-289.
- Karkın, N. "Kamu ve özel sektör yöneticilerinin liderlik davranışları: Bir literatür analizi denemesi." *Türk İdare Dergisi* 44,5, 2004, 11-19.
- Karl, Herman, Scarlett, L., Vargas-Moreno, J.C., Flaxman, M. *Restoring Lands Coordinating Science, Politics and Action: Complexities of Climate and Governance*, Springer, 2012, Newyork.
- Kaya, İlke. "Otel İşletmelerinde İş görenlerin İş Tatminini Etkileyen İş Bırakma Eğilimi.", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19, 2, 2010, 219 - 236.
- Kaynak, T. *Organizasyonel Davranış*, İstanbul, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını No: 223, 1990.
- Kayri, Murat. *Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri*. *Journal Of Social Science*, 19, 1, 2009, 51-64.
- Kuean, W. L.; S. Kaur; E. S. K. Wong. "Intention to quit: The Malaysian companies perspectives." *Journal of Applied Sciences* 10.19 (2010): 2251-2260.
- Keser, Aşkın. "İş doyum ve yaşam doyum ilişkisi: Otomotiv sektöründe bir uygulama." *Çalışma ve Toplum* 4.7, 2005, 77-95.
- Kılıç, Selim. "Örnek büyüklüğü, güç kavramları ve örnek büyüklüğü hesaplaması." *Journal of Mood Disorders* 2, 3, 2012, 140-2.
- Kirel, Çiğdem. "Esnek çalışma saatleri uygulamalarında cinsiyet, iş tatmini ve iş bağlılığı ilişkisi." *İÜ İşletme Fakültesi Dergisi*, 28, 2, 1999, 115-136.
- Kim, Namhyun. "Employee turnover intention among newcomers in travel industry", *International Journal of Tourism Research*, 2014, Cilt:16, Sayı: 1, 56-64.
- Kim, Samuel Seongseop; Guob, Y; Wang, K-C; Agrusa, J. "The Study Motivations and Study Preferences of Student Groups From Asian Nations Majoring in Hospitality and Tourism Management Programs", *Tourism Management*, 28, 2007, 140-151.
- Kim, Hyun Jeong, Cynthia McCahon, and Judy Miller. "Service orientation for contact employees in Korean casual-dining restaurants." *International Journal of Hospitality Management*, 22, 1, 2003, 67-83.

- Kinnunen, Ulla, Saija Mauno. "Antecedents and outcomes of work-family conflict among employed women and men in Finland." *Human Relations* 51, 2, 1998, 157-177.
- Kinnunen, Ulla,, Geurts, S; Mauno, S. "Work-to-family conflict and its relationship with satisfaction and well-being: a one-year longitudinal study on gender differences." *Work and Stress*, 18, 1, 2004, 1-22.
- Kirkpatrick Johnson, M. "Family roles and work values: Processes of selection and change.", *Journal of Marriage and Family*, 67, 2, 2005, 352-369.
- Knoop, Robert. "Relationships among job involvement, job satisfaction, and organizational commitment for nurses." *The Journal of Psychology*, 129, 6, 1995, 643-649.
- Kopelman, Richard E., Jeffrey H. Greenhaus, and Thomas F. Connolly. "A model of work, family, and interrole conflict: A construct validation study." *Organizational behavior and human performance* 32.2 (1983): 198-215.
- Korkmaz, Selin. "Turizmin Ekonomik ve Sosyal Etkileri." *İktisat Fakültesi Mecmuası*, 46, 1988, 391-417.
- Korkmaz Devrani Tülay. "Kişisel Değerlerin Kuramsal Yapısı ve Pazarlamadaki Uygulamalar." *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF dergisi*, 2010, 1, 49-70.
- Kotsadam, Andreas. "Does informal eldercare impede women's employment? The case of European Welfare States.", *Feminist Economics*, Cilt: 17, Sayı: 2, 121-44.
- Koyuncu, Mustafa, Katlav, Eda. Ö. "Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11, 2, 2014, 6-27.
- Kök, Mehmet; Arzu Çakıcı. "Fabrika Çalışanlarının İş Memnuniyetini Etkileyen Etmenler." *İnsan ve İnsan*, Sayı: 7, 40-63.
- Koroğlu, Çağrı, Rafet AKTAŞ. "Turizm Sektöründe Kurumsal Yönetim Anlayışı ve İç Denetim İlişkisi: Marmaris Bölgesinde Bir Uygulama." 6, 3, 2014, 273-290.
- Kluckhohn, Clyde. *Values and value-orientations in the theory of action: An exploration in definition and classification*, Cambridge, MA: Harvard University Press 1951.
- Kuşdil, M.E; Kağıtçıbaşı, Ç. "Türk öğretmenlerin değerler yönelimi ve Schwartz değer kuramı", *Türk Psikoloji Dergisi*, 15, 45, 2000, 59-76.
- Kuşluyan, Zeynep, Kuşluyan, Salih. "Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16, 2, 2005, 183-203.
- Kuzulugil, Ş. "Kamu Hastaneleri Çalışanlarında İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", *Journal Of The School Of Business Administration, Istanbul University*, 41, 1, 2012, 129-141.
- Lam, Terry; Ada Lo, Jimmy Chan. "New employees' turnover intentions and organizational commitment in the Hong Kong hotel industry." *Journal of Hospitality & Tourism Research*, Cilt: 26, Sayı: 3, 2002, 217-234.
- Lambert, Susan J. "Processes linking work and family: A critical review and research agenda." *Human relations* 43.3 (1990): 239-257.
- Lan, G; Ma, Z; Cao, J; Zhang, H. "A comparison of personal values of Chinese accounting practitioners and students." *Journal of Business Ethics*, 88, 2009, 59-76.
- Lane, I. M; Mathews, R. C; Presholdt, P. H. "Determinants of nurses' intentions to leave their profession." *Journal of Organizational Behavior*, 9, (4), 1988, 367-372.
- Lancaster, L.C., Stillman, D. *When Generations Collide: Who They Are. Why They Clash. How to Solve the Generational Puzzle at Work*. Harper Collins, New York, NY 2002.
- L.M. Lapierre, P.E. Spector, T.D. Allen, S. Poelmans, C.L. Cooper, M.P. O'Driscoll, vd. "Family-supportive organization perceptions, multiple dimensions of work-family

- conflict, and employee satisfaction: A test of model across five samples", *Journal of Vocational Behavior*, 73, 2008, 92–106
- Law, Lai Kuen. "The Impact of Work–Family Conflict on Chinese Employees." *Marriage & Family Review*, 47, 8, 2011, 590-604.
- Lee, Thomas W., and Terence R. Mitchell. "An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover." *Academy of Management Review*, 19, 1, 1994, 51-89.
- Leventhal, G. S. *What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships*. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R. H. Willis (Eds.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27–55). New York: Plenum 1980.
- Lewis, J. (2009) *Work Family Balance, Gender and Policy*. Edwar Elgar Publishing Inc.: Cheltenham, UK, 1-241.
- Li, Wanxian, Xinmei Liu, Weiwu Wan. "Demographic effects of work values and their management implications." *Journal of Business Ethics*, 81, 4, 2008, 875-885.
- Lillo-Banuls, Adelaida, DÍAZ José Casado M. *Individual returns to education in the Spanish tourism sector during the economic crisis*. *Tourism Economics*, 2012, Cilt:18, Sayı: 6, 1229-1249.
- Lillo-Banuls, A.; Casado-Diaz, J.M. "Exploring the relationship between educational mismatch, earnings and job satisfaction in the tourism industry", *Current Issues in Tourism*, 18, 4, 2015, 361-375.
- Lips, Hilary, Katie Lawson. "Work values, gender, and expectations about work commitment and pay: Laying the groundwork for the "motherhood penalty"?. " *Sex Roles* 61, 9-10, 2009, 667-676.
- Locke, Edwin A. "The nature and causes of job satisfaction. Handbook of industrial and organizational psychology." *The nature and causes of job satisfaction: Handbook of industrial and organizational psychology*, 1976, 1297-1349.
- Lowther, Malcolm A., Stephen J. Gill, and Larry C. Coppard. "Age and the determinants of teacher job satisfaction." *The Gerontologist* 25.5 (1985): 520-525.
- Lövhöiden, Charlotta, Matthew HT Yap, and Elizabeth M. Ineson. "Work–family conflicts and enrichment in the Norwegian hotel industry." *Scandinavian Journal of hospitality and tourism* 11, 4, 2011, 457-482.
- Lu, Luo, Huang, M. T., Kao, S. F. "The Bi-Directional Conflict of Work and Family: Antecedents, Consequences and Moderators", *Research in Applied Psychology*, 27, 2005, 133–166.
- Lu, L., Gilmour, R., Fang, K. S., Huang, M.T. "A cross-cultural study of work/family demands, work/family conflict and wellbeing: the Taiwanese vs British" *Career Development International*, 11, 1, 2006, 9-27
- Luthans, Fred. *Organizational Behavior*, İstanbul, Literatür Yayıncılık 1995.
- Lyons, S. T., L.E. Duxbury, C. A. Higgins "A Comparison of The Values and Commitment of Private Sector, Public Sector, and Parapublic Sector Employees", *Public Administration Review*, 66, (4), 2006, 605-618.
- Madsen, Susan R. "The effects of home-based teleworking on work-family conflict." *Human Resource Development Quarterly* 14.1 (2003): 35-58.
- Magnini, Vincent P. "Understanding and reducing work-family conflict in the hospitality industry." *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism* 8, 2, 2009, 119-136.
- Maslow, Abraham Harold. *Motivation and Personality*, Harper, New York 1954.

- Marini, Margaret Mooney. "Social values and norms." *Encyclopedia of sociology* 2828 (2000).
- Marks, Stephen R. "Multiple roles and role strain: Some notes on human energy, time and commitment." *American Sociological Review*, 1977, 921-936.
- McClelland, David. C. *The Achieving Society*, Van Nostrand, Princeton 1961.
- Meyer, John P., et al. "Affective, continuance, and normative commitment to the organization: A meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences." *Journal of vocational behavior*, 61, 1, 2002, 20-52.
- Meydan, Cem Harun, and Harun Şeşen. *Yapısal eşitlik modellemesi AMOS uygulamaları*. Detay Yayıncılık, 2011.
- Miles, Shannon R., Lisa DeMarni Cromer, and Anupama Narayan. "Applying Equity Theory to Students' Perceptions of Research Participation Requirements." *Teaching of Psychology*, 42, 4, 2015, 349-356.
- Mitchell T. R; Beach L. R. "...Do I Love Thee? Let Me Count..." Toward an Understanding of Intuitive and Automatic Decision Making. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 47, 1990, 1-20.
- Mobley, William H. "Intermediate linkages in the relationship between job satisfaction and employee turnover." *Journal of applied psychology* 62, 2, 1977, 237.
- Mobley, William H.; Horner, S.O.; Hollingsworth, A.T. "An evaluation of precursors of hospital employee turnover." *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 1978, 408-414.
- Mobley, William H.; Griffeth R.; Hand H; Meglino B. "A Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process", *Psychological Bulletin*, 86, 1979, 493-522.
- Mobley, William H. "Some unanswered questions in turnover and withdrawal research." *Academy of Management Review*, 7, 1, 1982, 111-116.
- Mobley, William H. *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. Addison-Wesley, Reading, MA 1982.
- Moniarou-Papaconstantinou, V., Triantafyllou, K. "Job satisfaction and work values: Investigating sources of job satisfaction with respect to information professionals." *Library & Information Science Research*, 37, 2, 2015, 164-170.
- Morrell, K., Loan-Clarke, J., Wilkinson, A. "Unweaving leaving: the use of models in the management of employee turnover." *International Journal of Management Reviews*, 3, 3, 2001, 219-244.
- MOW International Research Team. *The Meaning of Work*, Academic Press, London 1987.
- Mowday, Richard T., Lyman W. Porter, and Richard M. Steers. *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*, Academic Press, New York, 9, 3, 1982, 24-41.
- Schneider, Benjamin. "The people make the place." *Personnel psychology* 40, 3, 1987, 437-453.
- Steers, Richard M., Richard T. Mowday. *Employee Turnover and post-decision accommodation processes*. In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), *Research in Organizational Behavior*. JAI Press: Greenwich, CT 1981.
- Şimşek, M. Şerif, Tahir Akgemci, and Adnan Çelik. *Davranış bilimlerine giriş ve örgütlerde davranış*. Gazi Kitabevi, 2011.
- McGoldrick, M. *Becoming a couple*. In B. Carter & M. McGoldrick (Eds.), *The expanded family life cycle: Individual, family, and social perspectives* (pp. 231–248). Boston: Allyn and Bacon 1999.
- March, James G., Herbert A. Simon. "Organizations Wiley." *New York* 262 1958.

- Mesci, Muammer. "Örgütsel Sinizmin İşten Ayrılma Üzerine Etkisi: Antalya'da Bir Örnek Olay Çalışması." *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 30, 30, 2014, 183-210.
- Nakip, Mahir. *Pazarlama araştırmaları teknikler ve (SPSS destekli) uygulamalar*. Seçkin Yayıncılık, Ankara 2003.
- Nakip, Mahir. *Pazarlama Araştırma Teknikleri ve (SPSS Destekli) Uygulamaları*. Seçkin Yayınevi, Ankara 2006.
- Naktiyok, Atlıhan, Orhan Küçük. "İşgören (İç Müşteri) ve Müşteri (Dış Müşteri) Tatmini, İşgören Tatmininin Müşteri Tatmini Üzerine Etkileri: Ampirik Bir Değerlendirme." *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17, 1-2 2003, 225-243.
- Naldini, Manuela; Emmanuele Pavolini; Cristina Solera. "Female employment and elderly care: the role of care policies and culture in 21 European countries." *Work, Employment & Society*, 2016, 1-24.
- Netemeyer, Richard G; James S. Boles; Robert McMurrian. "Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales", *Journal of Applied Psychology*, 1996, Cilt: 81, Sayı: 4, 400-410.
- Netemeyer, Richard G; James G. Maxham III; Chris Pullig. "Conflicts in the work-family interface: Links to job stress, customer service employee performance, and customer purchase intent." *Journal of Marketing*, 69, 2, 2005, 130-43
- Ng, Thomas WH, Eby, L. T., Sorensen, K. L., & Feldman, D. C. "Predictors of objective and subjective career success. A metaanalysis." *Personnel Psychology*, 58, 2, 2005, 367-408.
- Nie, Lulu; Luo, Y; Wentworth, W.M; Sturkie, D. K. "Gender, Family, Socioeconomic Status, and Work Values in China", *American International Journal of Social Science*, 3, 2, 2014, 53-64.
- Nippert-Eng, C. *Home and work*. Chicago. University of Chicago Press 1996.
- Noor, Noraini M. "Work-family conflict, work-and family-role salience, and women's well-being." *The Journal of social psychology*, 144, 4, 2004, 389-406.
- Ogaard, Torvald, Einar Marnburg, and Svein Larsen. "Perceptions of organizational structure in the hospitality industry: Consequences for commitment, job satisfaction and perceived performance." *Tourism Management* 29.4 (2008): 661-671.
- O'Fallon, Michael J; Denney G. Rutherford. *Hotel management and operations*. John Wiley & Sons, 2011.
- Oral, Saime; Kurgun, O. A. *Otel İşletmeciliği ve Otel İşletmelerinde Verimlilik Analizleri*, İzmir: Kanyılmaz Matbaası), 185, 1997.
- Örücü, Edip; Füsün Esenkale. "Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)." *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8, 4, 2005, 141-166.
- Örücü, Edip; Özafşarlıoğlu, S. "Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama", *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10, 23, 335-358.
- Özaydın, Mehmet Merve ve Özdemir, Ömer. "Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği", *İşletme araştırmaları dergisi*, 6, 1, 2014, 251-281
- Özcan, Dinç, E. *Kişilik Bakış Açısından Örgüt Yapısı ve İş Tatmini*, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş., 2011.
- Özdamar, Kazım. "Paket programlar ile istatistiksel veri analizi." *Kaan Kitabevi, Eskişehir*, 1999.

- Özdevecioğlu, Mahmut. "Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri." *Amme İdaresi Dergisi*, 37, 4, 2004, 97-115.
- Özen, Yener; Abdulkadir Gül. "Sosyal Ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu/Population-Sampling Issue On Social And Educational Research Studies." *Atatürk Üniversitesi Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi* 15, 2007, 394- 422.
- Özensel, Ertan. "Sosyolojik bir olgu olarak değer." *Değerler Eğitimi Dergisi* 1.3 (2003): 217-239.
- Özer, K. Ozan, Özgür Ergün, And Tuncer Okatan. "Personel Güçlendirmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: İstanbul Otelcilik Sektörü Araştırması." *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 7 (2015): 104.
- Özkalp, Enver, Kırel, A.Ç. *Örgütsel Davranış, Anadolu Üniversitesi Yayınları*, Eskişehir 1996.
- Özkan, Çiğdem; Gümüş, Murat. "Ege Bölgesindeki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt Kültürünün İş Değerlerinin Dönüşümüne Etkileri", *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi* 15, 25, 2013, 01-14.
- Özmete, Emine. *İş yaşamında değerler, Okur offset*, İstanbul 2007.
- Özmete, Emine. ve Eker, U. I. "İş-Aile Yaşamı Çatışması ve Roller: Kamu Sektörü Örneğinde Bir Değerlendirme", *Çalışma ilişkileri dergisi*, 3, 2, 2012, 1-23.
- Özmutaf, Nezh Metin. "Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım." *Su Ürünleri Dergisi*, Cilt: 23, Sayı:1, 2006, 75-81.
- Öztürk, Yüksel, İrfan Yazıcıoğlu. "Gelişmekte Olan Ülkeler İçin Alternatif Turizm Faaliyetleri Üzerine Teorik Bir Çalışma." *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 2002, 1-13.
- Öztürk, Yüksel, Hüseyin Alkış. "Konaklama işletmelerinde çalışanların iş tatmininin ölçülmesi üzerine bir araştırma." *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 7,14, 2012, 437-460.
- Özsoy, Osman. "Geleceğin Meslekleri." *Hayat Yayınları*, İstanbul (2002).
- Pan, Frank C. "Practical application of importance-performance analysis in determining critical job satisfaction factors of a tourist hotel." *Tourism Management* 46 (2015): 84-91.
- Panda, Tapan K. "Job Satisfaction of Dotcom Employees An Indian Experiment." *Management and Labour Studies* 26, 2, 2001, 120-128.
- Park, YoungAh; Charlotte Fritz. "Spousal recovery support, recovery experiences, and life satisfaction crossover among dual-earner couples." *Journal of Applied Psychology* 100, 2, 2015, 557.
- Parry, Emma, Peter Urwin. "Generational differences in work values: A review of theory and evidence." *International journal of management reviews*, 13, 1, 2011, 79-96.
- Peeters, Maria C. W., Jan de Jonge, Peter P. M. Janssen ve Sjaak van der Linden; "Work-Home Interference, Job Stressors, and Employee Health in a Longitudinal Perspective", *International Journal of Stress Management*, 11, 4, 2004, 305-322.
- Pelit, Elbeyi, Yüksel Öztürk. "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye Ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma." *İşletme Araştırmaları Dergisi* 2, 1, 2010, 43-72.
- Perrewé, Pamela L., Wayne A. Hochwarter, Christian Kiewitz. "Value Attainment: An Explanation For The Negative Effects Of Work-Family Conflict On Job And Life Satisfaction." *Journal Of Occupational Health Psychology*, 4, 4, 1999, 318- 326.
- Peters, Lawrence H., Rabi S. Bhagat, Edward J. O'Connor. "An Examination Of The Independent And Joint Contributions Of Organizational Commitment And Job

- Satisfaction On Employee Intentions To Quit." *Group & Organization Management*, 6, 1, 1981, 73-82.
- Petty, Gregory C., Roger B. Hill. "Are Women and Men Different? A Study of the Occupational Work Ethic." *Journal of Vocational Education Research* 19.1 (1994): 71-89.
- Pizam, Abraham. *Managing Cross-Cultural Hospitality Enterprises*. İçinde: Jones, P., Pizam, A. (Eds.), *The International Hospitality Industry: Organizational and Operational Issues*. New York, NY: Wiley, 1993, 51-73.
- Preez, Du Rose; Michael Thomas Bendixen. "The impact of internal brand management on employee job satisfaction, brand commitment and intention to stay." *International Journal of Bank Marketing*, 33, 1, 2015, 78-91.
- Pryor, Robert. "In search of a concept: Work values." *Vocational Guidance Quarterly* 27.3 (1979): 250-258.
- Polat, Seyat, Muhittin Çalışkan. "Ortaokul öğrencilerinin değer yönelimlerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi." *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 26, 2, 2013, 387-404.
- Porter, Lyman W., Richard M. Steers. "Organizational, work, and personal factors in employee turnover and absenteeism." *Psychological bulletin* 80.2 (1973): 151-176.
- Posner, Barry Z., and J. Michael Munson. "The importance of values in understanding organizational behavior." *Human Resource Management* 18.3 (1979): 9-14.
- Poyraz, Kemal, Bülent Kama. "Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi." *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13, 2, 2008, 143-164.
- Rızaoğlu, Bahattin, Ayyıldız, Tuğrul. "Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği", *Anatolia Turizm Araştırmalar Dergisi*, 19, 1, 2008, 7-20.
- Richter, Anne, Karin Schraml, and Constanze Leineweber. "Work-family conflict, emotional exhaustion and performance-based self-esteem: reciprocal relationships." *International archives of occupational and environmental health*, 88, 1, 2015, 103-112.
- Riley, Micheal; Adele Ladkin; Edith Szivas. *Tourism Employment: Analysis and Planning*, Channel View Publications, Sydney 2002.
- Robbins, Stephan: "Organizational Behavior", 3 baskı., NevvJersey, prantion- holl, 1986
- Robbins, S. P., Judge, T. A., *Tutumlar ve İş Tatmini* (ss.70-97), Çev. İlknur Özalp Türetgen ve Gökçe Başbuğ, Motivayon Temelleri (ss.202- 239), 2012.
- Roberts, Karlene H; Frederick Savage. "Twenty questions: Utilizing job satisfaction measures." *California Management Review* 15, 3, 1973, 82-90.
- Robinson, Richard NS; Anna Kraljb; David J. Solneta; Edmund Gohc; Victor Callana. Thinking job embeddedness not turnover: Towards a better understanding of frontline hotel worker retention. *International Journal of Hospitality Management*, 2014, Cilt: 36, 101-109.
- Roe, Robert A., Peter Ester. "Values and work: Empirical findings and theoretical perspective." *Applied psychology* 48.1 (1999): 1-21.
- Rokeach, M. (1973) *The nature of human values*. New York: Free Press.
- Ross, Catherine E ve Barbara F Reskin. "Education, control at work, and job satisfaction". *Social Science Research*, Cilt: 21, Sayı: 2, 1992, 134-148.
- Rounds, J. (1990). The comparative and combined utility of work values and interest data in career counselling with adults. *Journal of Vocational Behavior*, 37, 32-45.

- Routamaa, V. ve Heinasto, K. (2006) Type and Values over Generations, Psychological Type and Culture—East & West: A Multicultural Research Conference Honolulu, Hawaii, January 6-8
- Rothbard, N.P. (2001) Enriching or Depleting? The Dynamics of Engagement in Work and Family Roles, *Administrative Science Quarterly*, Vol. 46, 655 – 684.
- Row, R. ve Snizek, W. (1995) Gender Differences in Work Values Perpetuating the Myth, *Work and Occupations*, 22, (2): 215-229.
- Ruble, M. (2013) Managing generational differences in organizations, Presentation at the Meeting of Central Iowa Chapter of SHRM, West Des Moines, IA
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous III, A.G. (1988) Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31, (3): 599-627.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007) Eğitim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Ege Akademik Bakış*, 7(2): 613-628.
- Sagie, A. ve Elizur, D. (1996) The Structure of Personal Values: A Conical Representation of Multiple Life Areas, *Journal of Organizational Behavior*, 17, 573-586.
- Sagie, A., Elizur, D. ve Koslowsky, M. (1996). Work Values, A Theoretical Overview and a Model of Their Effects. *Journal of Organizational Behavior*, 17, Special Issue, Work Values Worldwide, 503-514.
- Sagie, A., Kantor, J., Elizur, D., ve Barhoum, M. I. (2005). A cross-cultural investigation of personal values: The Israeli-Palestinian Case. *Problems and perspectives in management*, 2, 148-157.
- Santos, Luís Delfim; José Varejão. “Employment, Pay and Discrimination in the Tourism Industry”, *Tourism Economics*, 2007, Cilt: 13, Sayı: 2, 225-240.
- Sarker, S. J; Crossman, A; Chinmettepituck, P. “The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand.” *Journal of Managerial Psychology*, 18, 7, 2003, 745-758.
- Sawyer, O. O., Strauss, J.; Yan, J. Individual value structure and diversity attitudes. The moderating effects of age, gender, race, and religiosity, *Journal of Managerial Psychology*, 20, 6, 2005, 498-521.
- Sloane, Peter J; Melanie E. Ward. "Cohort effects and job satisfaction of academics." *Applied Economics Letters*, 8,12, 2001, 787-791.
- Schwartz, Shalom H. "A theory of cultural values and some implications for work." *Applied psychology*, 48, 1, 1999, 23-47.
- Schwartz, Shalom H. “Universals in the content and structure of values: Theory and empirical tests in 20 countries.” (1992) In M. Zanna (Ed.), *Advances in experimental social psychology*, 25: 1-65, New York: Academic Press.
- Schwartz, Shalom H. “Are there universal aspects in the content and structure of values?” *Journal of Social Issues*, 50, 1994, 19-45.
- Schwartz, Shalom H. "Value Priorities and Behavior: Applying a Theory of Integrated Value Systems." U C. Seligman, JM Olson & MP Zanna (Eds.) *The Ontario Symposium: The Psychology of Values*, Cilt: 8, 1996.
- Schwartz, Shalom H; Klaus Boehnke. "Evaluating the structure of human values with confirmatory factor analysis." *Journal of research in personality*, 38, 3, 2004, 230-255.
- Schwartz, Shalom H., Wolfgang Bilsky. “Toward a universal psychological structure of human values.” *Journal of Personality and Social Psychology*, 53, 1987, 550-562.

- Schwartz, Shalom H., Wolfgang Bilsky. "Toward a theory of the universal content and structure of values: Extensions and cross-cultural replications." *Journal of personality and social psychology*, 58, 5, 1990, 878-891.
- Schwartz, Shalom H., Galit Sagie. "Value consensus and importance a cross-national study." *Journal of cross-cultural psychology*, 31, 4, 2000, 465-497.
- Schwartz, Shalom H., Lilach Sagiv. "Identifying culture-specifics in the content and structure of values." *Journal of cross-cultural psychology*, 26, 1, 1995, 92-116.
- Schaufeli, Wilmar B., Arnold B. Bakker. "Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study." *Journal of organizational Behavior*, 25, 3, 2004, 293-315.
- Seashore, Stanley E., Thomas D. Taber. "Job satisfaction indicators and their correlates." *The American Behavioral Scientist*, 18, 3, 1975, 333.
- Sekaran, Uma. *Research methods for business: A skill building approach*. John Wiley & Sons, 2006.
- Sencer, Muzaffer. *Toplumbilimlerinde yöntem*. İstanbul: Beta Basım 1989.
- Severt, Denver; Lina Xie; Robin B. Dipietro. "Associations between organizational/individual factors and the intentions of employees: A case study of university foodservice." *Journal of Foodservice Business Research*, 10,3, 2007, 25-56.
- Sewell, William H; Robert M. Hauser. "Causes and Consequences of Higher Education: Models of the Status Attainment Process." *American Journal of Agricultural Economics*, 54, 5, 1972, 851-861.
- Sharon, T. R., Goziker, O; Shahrabani, S. "Factors Affecting the Decision to Remain in the Hospitality Industry Among Hotel Front Office Desk Employees: The Case of Israel.", *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 2,9, 2014, 364-375.
- Shaw, Marvin E.; Philip R. Costanzo. "Theories of social psychology." New York Mc Graw-Hill 1970.
- Shye, Samuel; Dov Elizur; Michael Hoffman. *Introduction to facet theory: Content design and intrinsic data analysis in behavioral research*. Sage Publications, Inc, 1994.
- Sims, Wiley J. "Antecedents of Labor Turnover in Australian Alpine Resorts", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Cilt: 6, Sayı: 2, 2007, 1-26
- Singhapakdi, A., Marta, J. K. M., Rao, C. P.& Cıçic, M. "Is cross-cultural similarity an indicator of similar marketing ethics?." *Journal of Business Ethics*, 32,1,2001, 55-68.
- Silahl, Mehmet. Çalışma psikolojisi. Selim Kitabevi, 2001.
- Simons, Tony; Timothy Hinkin. "The effect of employee turnover on hotel profits a test across multiple hotels." *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 42, 4, 2001, 65-69.
- Smith, Henry Clay; Wakeley, J. H, *Psychology of Industrial Behavior*, (3rd ed.). New York: McGraw-Hill1972).
- Smith, Patricia Cain; Kendall, L. M; Hulin, C. L. "The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes." Chicago: Rand McNally 1969.
- O'Driscoll, Michael P., Paul J. Taylor; Thomas Kalliath, eds. *Organisational Psychology in Australia and New Zealand*. Oxford University Press, USA, 2003.
- Smith, Tom William. *A cross-national comparison on attitudes towards work by age and labor force status*. National Opinion Research Center, University of Chicago, 2000.

- Wey Smola, Karen; Charlotte D. Sutton. "Generational differences: Revisiting generational work values for the new millennium." *Journal of organizational behavior*, 23, 4, 2002, 363-382.
- Sokoya, Sesan Kim. "Hofstede's Cultural Dimensions of Values and Personal Value Orientation of Nigerian Managers: Implications for Management Practice." *International Journal of Value-Based Management*, 11, 3, 1998, 225-235.
- Solnet, David; Anna Hood. "Generation Y As Hospitality Employees: Framing A Research Agenda." *Journal of Hospitality and Tourism Management*, Cilt: 15, 1, 2008, 59-68.
- Sousa-Poza, A; Sousa-Poza, A.A. "Taking Another Look at the Gender/Job Satisfaction Paradox". *Kyklos*, 53, 2000, 135-52
- Sousa-Poza, Alfonso; Fred Henneberger. "Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study." *Journal of Economic Issues*, 38, 1, 2004, 113-137.
- Spector, Paul E. "Measurement of human service staff satisfaction: Development of the Job Satisfaction Survey." *American journal of community psychology*, 13, 6, 1985, 693-713.
- Super, Donald E.; Branimir Ed Šverko. *Life roles, values, and careers: International findings of the Work Importance Study*. Jossey-Bass, 1995.
- Super, Donald E. *Work Values Inventory Manual*, Houghton Mifflin, Boston 1970.
- Staines, Graham L. "Spillover versus compensation: A review of the literature on the relationship between work and nonwork." *Human relations*, 33, 2, 1980, 111-129.
- Staw, Barry M. "The consequences of turnover." *Journal of Occupational Behavior*, 1, 4, 1980, 253-273.
- Struch, Naomi, Shalom H. Schwartz, Willem A. Van Der Kloot. "Meanings of basic values for women and men: A cross-cultural analysis." *Personality and social psychology bulletin*, 28, 1, 2002, 16-28.
- Sturman, Michael C. "The compensation conundrum: Does the hospitality industry shortage its employees and itself?" *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 2001, Cilt: 42, Sayı: 4, 70-76.
- Şimşek, Ömer Faruk. "Yapısal eşitlik modellemesine giriş: Temel ilkeler ve LISREL uygulamaları." Ankara: Ekinoks 2007.
- Tabachnick, Barbara G., Linda S. Fidell, Steven J. Osterlind. *Using multivariate statistics*. Pearson Publishing, 2001, New York.
- Tabachnick, Barbara G., Linda S. Fidell. *Using multivariate statistics* (6. Baskı). Boston: Pearson Education 2013.
- Takase, Miyuki, Phillip Maude, Elizabeth Manias. "Nurses' job dissatisfaction and turnover intention: Methodological myths and an alternative approach." *Nursing & health sciences*, 7, 3, 2005, 209-217.
- Taris, Ruben, Jan Feij. "Longitudinal examination of the relationship between supplies-values fit and work outcomes." *Applied Psychology*, 50, 1, 2001, 52-80.
- Tarlan, Deniz, Özkan Tütüncü. "Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 2, 2001, 141-163.
- Tapur, Tahsin. "Konya İlinde Kültür ve İnanç Turizmi", *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 9, 2009, 473-492.
- Taşkent, Savaş. "Ş Güvencesi ve Yeni Yasal Düzenleme." BS Eğitim Yayınları, Ankara, Aydoğdu Ofset 2002.
- Telman, Nursel, Pınar Ünsal, *Çalışan memnuniyeti*, Epsilon, İstanbul 2004.

- Teng, Chih-Ching. "The Effects of Personality Traits and Attitudes on Student Uptake in Hospitality Employment", *International Journal of Hospitality Management*, 27, 2008, 76–86.
- Tezbaşaran, A. A. "Likert tipi ölçek geliştirme kılavuzu." Ankara: Türk Psikologlar Derneği Yayınları 12, 1997, 22-25.
- Rani Thanacoody, P., Timothy Bartram, Gian Casimir. "The effects of burnout and supervisory social support on the relationship between work-family conflict and intention to leave: A study of Australian cancer workers." *Journal of health organization and management*, 23, 1, 2009, 53-69.
- Timms, Noel. "Social work values: An enquiry." London: Routledge & Kegan Paul 1983.
- To, Siu Ming, Hau Lin Tam. "Generational differences in work values, perceived job rewards, and job satisfaction of chinese female migrant workers: Implications for social policy and social services." *Social Indicators Research*, 118, 3, 2014, 1315-1332.
- Toker, Boran. "Demografik değişkenlerin iş tatminine etkileri: İzmir'deki beş ve dört yıldızlı otellere yönelik bir uygulama." *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8, 1, 2011, 92-107.
- Tolbert, Pamela S., Phyllis Moen. "Men's and Women's Definitions of "Good" Jobs Similarities and Differences by Age and Across Time." *Work and Occupations*, 25, 2, 1998, 168-194.
- Ton, Zeynep, Robert S. Huckman. "Managing the impact of employee turnover on performance: The role of process conformance." *Organization Science* 19, 1, 2008, 56-68.
- Tong, Canon, Walder Ip Wah Tak, Anthony Wong. "The impact of knowledge sharing on the relationship between organizational culture and job satisfaction: the perception of information communication and technology (ICT) practitioners in Hong Kong." *International Journal of Human Resource Studies*, 1, 3, 2013, 9-37
- Trompenaars, Fons. *Riding the Waves of Culture: Understanding Cultural Diversity in Business*. Nicholas Brealey Publ., London 1993.
- Tsai, Ming-Chang, Zhenchao Qian. "Introduction to the Symposium of Manufacturing (Un) Happiness in East Asia: Work, Employment and Well-Being.", *Social Indicators Research*, 121, 1, 2015, 1-4.
- Turan, Selahattin, Belgin Durceylan, Mehmet Şişman. "Üniversite yöneticilerinin benimsedikleri idari ve kültürel değerler." *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13, 2005, 181-202.
- Turunç, Ömer. "Örgütsel adaletin çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü.", *İş, Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 1, 2011, 145-168.
- Turunç, Ömer, Mazlum Çelik. "Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İş-Aile, Aile-İş Çatışması, Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Savunma Sektöründe Bir Araştırma/The Effect of Perceived Organizational Support on Work-Family Conflict, Family-Work Conflict, Org." *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 1, 2010, 209-232
- Tutar, Filiz, M. Kocabay, and N. Kılınç. "Turizm sektöründe e-Ticaret uygulamaları: Nevşehir örneği.", *Selçuk Üniversitesi Karaman İİ BF Dergisi*, 9, 12, 2007, 196-206.
- Tütüncü, Özkan. "Kar Amacı Gütmeyen Yiyecek İşletmelerinde İş Doyumunun Analizi", *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2, 3, 2000, 1- 13.

- Tütüncü, Özkan ve Çiçek, O. "İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acentaları Üzerine Bir İnceleme", *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11, 2, 2000, 124 – 128.
- Tütüncü, Özkan; Mahmut Demir. *Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve işgücü hareketlerinin analizi*. Turhan, Ankara 2002.
- Tütüncü, Özkan; Metin Kozak. "An investigation of factors affecting job satisfaction.", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 8, 1, 2007, 1-19.
- Ueda, Yutaka; Yoko Ohzono. "Differences in Work Values by Gender, Marital Status, and Generation: An Analysis of Data Collected from" Working Persons Survey, 2010". *International Journal of Human Resource Studies*, 3, 2, 2013, 28-41.
- Uğuz, Sabriye Çelik; Ferhat Topbaş. "Toplumsal Cinsiyet ve Kadın Emeği: Turizm Sektörüne Betimsel Bir Yaklaşım.", *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 2, 7, 2014, 487-509.
- Ural, Ayhan; İbrahim Kılıç. *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık 2013.
- Uyguç, Nermin. "Cinsiyet, bireysel değerler ve meslek seçimi.", *D.E.Ü İ.İ.B.F. Dergisi*, 18, 1, 2003, 93- 104.
- Üngören Engin; Hulusi Doğan; Mehmet Özmen; Ömer Akgün Tekin. "Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi." *Journal of Yaşar University*, Cilt: 5, Sayı: 17, 2010, 2922-22937.
- Üngören, Engin; Funda Cengiz; Seden Algür. "İş tatmini ve örgütsel çatışma yönetimi arasındaki ilişkinin belirlenmesi: konaklama işletmeleri üzerinde bir araştırma." *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8, 27, 2009, 36-56.
- Üngören, Engin; Hulusi Doğan "Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin Chaid Analiz Yöntemiyle Değerlendirilmesi." *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 11, 2, 2010, 39-52.
- Üngören, Engin; Sevcan Yıldız. "Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Demografik Değişkenlerinin İş Tatminine Etkilerinin Saptanması Yönelik Bir Araştırma." *Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Elektronik Dergisi (DÜSBED)*, 1, 1, 2009, 37-47.
- Van Deth, Jan W., ve Elinor Scarbrough, eds. *The impact of values*. Cilt: 4. Oxford University Press, USA, 1995.
- Verhaest, Dieter; Eddy Omey. "Objective over-education and worker well-being: A shadow price approach." *Journal of Economic Psychology*, 30,3, 2009, 469-481.
- De Juan Vigaray, M. D; M. Hota. *Schwartz's values, consumer values and segmentation: The Spanish fashion apparel case*, Working Paper Series, 2008.
- Vroom, Victor Harold. "Work and Motivation." Wiley, New York 1964.
- Voydanoff, Patricia. "The effects of work demands and resources on work-to-family conflict and facilitation." *Journal of Marriage and family*, 66, 2, 2004, 398-412.
- Voydanoff, Patricia; Brenda W. Donnelly. "Multiple roles and psychological distress: The intersection of the paid worker, spouse, and parent roles with the role of the adult child." *Journal of Marriage and the Family*, 1999, 725-738.
- Walker, Jon E; Curt Tausky; Donna Oliver. "Men and women at work: Similarities and differences in work values within occupational groupings." *Journal of Vocational Behavior*, 21,1, 1982, 17-36.
- Wang, Karen Yuan; Liz Fulop. "Managerial trust and work values within the context of international joint ventures in China." *Journal of International Management*, 13, 2, 2007, 164-186.

- Wang, Jichuan; Xiaoqian Wang. *Structural equation modeling: Applications using Mplus*. John Wiley & Sons, West Sussex 2012.
- Wang, Yi-Shun, Hsin-Hui Lin, and Pin Luarn. "Predicting consumer intention to use mobile service." *Information systems journal*, 16, 2, 2006, 157-179.
- Wanous, John P; Edward E. Lawler. "Measurement and meaning of job satisfaction." *Journal of applied psychology*, 56, 2, 1972, 95-105.
- Warr, Peter. "Work values: Some demographic and cultural correlates." *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 81, 4, 2008, 751-775.
- Warr, Peter. "A national study of non-financial employment commitment." *Journal of occupational psychology*, 55, 4, 1982, 297-312.
- Warr, Peter; John Cook; Toby Wall. "Scales for the measurement of some work attitudes and aspects of psychological well-being." *Journal of occupational psychology*, 52, 2, 1979, 129-148.
- Weiss, David J; Rene V. Dawis; George W. England. "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire." *Minnesota studies in vocational rehabilitation*, 1967.
- Wharton, Amy S; Mary Blair-Loy. "Long Work Hours and Family Life A Cross-National Study of Employees' Concerns." *Journal of Family Issues*, 27, 3, 2006, 415-436.
- White, Christopher. "Towards an understanding of the relationship between work values and cultural orientations." *International Journal of Hospitality Management*, 25, 4, 2006, 699-715.
- Williams, Robin M. "Change and stability in values and value systems: A sociological perspective." *Understanding human values: Individual and societal* 1, 1979, 5-46.
- Winslow, Sarah. "Work-family conflict, gender, and parenthood, 1977-1997." *Journal of Family Issues*, 26, 6, 2005, 727-755.
- Wiese, Bettina S; Christine P. Seiger; Christian M. Schmid; Alexandra M. Freund. "Beyond Conflict: Functional Facets of the Work-Family Interplay", *Journal of Vocational Behavior*, 77, 1, 2010, 104-117.
- Woods, Robert H; Raphael R. Kavanaugh. "Gender discrimination and sexual harassment as experienced by hospitality-industry managers." *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 35, 1, 1994, 16-21.
- Wood, R. C. "Personnel management, labour turnover and the role of trade unions." *Working in Hotels and Catering*, International Thompson Business Press, Oxford 1997.
- Woźniak, Jacek; Katarzyna Łubieńska. "Turnover Models for IT Specialists—Different Markets Create Different Patterns." *International Journal of Advanced Business and Management Research (IJABMR)*, 1, 1, 2013.
- Yang, Yung Sheng. "Relations between employee work values, employee turnover, and job satisfaction in tourism industry." *Актуальні проблеми економіки* 4 (2013): 556-563.
- Yang, Jen-Te. "Effect of newcomer socialisation on organisational commitment, job satisfaction, and turnover intention in the hotel industry." *The Service Industries Journal*, 28, 4, 2008, 429-443.
- Yankelovich, Daniel. "How changes in the economy are reshaping American values." *Values and public policy*, 1994, 16-53.
- Yazıcıoğlu, İrfan; Işıl Gökçe Topaloğlu. "Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama.", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1, 1, 2009, 3-16.
- Yayla, Hilmi Erdoğan; Ekrem Cengiz. "Muhasebe bürolarında algılanan hizmet kalitesi ve mükelleflerin tatmin düzeylerine yönelik yapısal bir model önerisi II." *MUFAD Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 31, 2006, 175-184.

- Yelboğa, Atilla. "Bireysel Demografik Değişkenlerin İş Doyumu İle İlişkisinin Finans Sektöründe İncelenmesi". *Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt: 4, Sayı: 2, 2007, 1-19.
- Yenipınar, Uysal. "Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz." *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7, 3, 2005, 148-176.
- Yıldırım, Burcu Ilgaz; Şevket Yirik. "İşgörenlerin İş Güvencesi Algıları ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Belek Bölgesi Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği", *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6, 2014, 123-140
- Yıldız, Münevver; Bülent Dilmaç; M. Engin Deniz. "Analysis of the Relation between Self-Esteem and Values Held by Candidate Teachers.", *Elementary Education Online*, 12, 3, 2013, 740-748.
- Yılmaz, Gözde; Aşkın Keser; Sayım Yorgun. "Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması." *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6, 1, 2010, 87-107.
- Yoon, Jeongkoo; Shane R. Thye. "A Dual Process Model of Organizational Commitment Job Satisfaction and Organizational Support." *Work and Occupations*, 29, 1, 2002, 97-124.
- Yücel, Cemil; Ebru Karataş. "Eğitim yöneticilerinin benimsedikleri iş değerleri." *Ege Eğitim Dergisi*, 10, 2, 2009, 70-111.
- Yüksel, Atilla; Fisun Yüksel. *Turizmde bilimsel araştırma yöntemleri*. Turhan Kitabevi Yayınları, 2004.
- Yüksel, İhsan. "Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici İş Duyum Ögelerinin Belirlenmesi", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 57,4, 2002, 186-205
- Yüksel, İhsan. "İş-Aile Çatışmasının Kariyer Tatmini, İş Tatmini ve İş Davranışları İle İlişkisi", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19, 2, 2005, 301-314.
- Yürür, Senay ve Keser, Aşkın. "İşe Bağlı Gerginlik İle İş Tatmini İlişkisinde Duygusal Tükenmenin Aracı Rolü.", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65, 04, 2010, 165-193.
- Zhao, Xinyuan Roy; Karthik Namasivayam. "The relationship of chronic regulatory focus to work–family conflict and job satisfaction." *International Journal of Hospitality Management* 31, 2, 2012, 458-467.
- Zhao, Xinyuan Roy; Anna S. Mattila. "Examining the spillover effect of frontline employees' work–family conflict on their affective work attitudes and customer satisfaction." *International Journal of Hospitality Management*, 33, 2013, 310-315.
- Zedeck, Sheldon; Kathleen L. Mosier. "Work in the family and employing organization." *American Psychologist*, 45, 2, 1990, 240-251.
- Zimmerman, Ryan D. "Understanding The Impact Of Personality Traits On Individuals' turnover Decisions: A Meta-Analytic Path Model." *Personnel Psychology*, 61, 2, 2008, 309-348.

Tezler

- Açıkgöz Banu, Çalışan Annelerde Başa Çıkma Stratejilerinin İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkileri: Zonguldak Örneği, (Yayınlanmış Doktora Tezi), 2014, Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak.
- Akpolat Kenan, Beş Yıldızlı Konaklama ve Eğlence Tesislerinde İş Sağlığı ve Güvenliği, (Bitirme Projesi), 2014, Yeni Yüzyıl Üniversitesi, İstanbul.

- Appollis Verna Patricia, The Relationship Between Intention to Quit, Psychological Capital and Job Satisfaction in The Tourism Industry in the Western Cape, 2010, (Magister Commerch), University Of The Western Cape, Cape Town.
- Arıkan Ersin, Örgüt Sağlığının İş Tatmini Üzerine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, 2011, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.
- Ateş Gökhan, Yöneticilerin Liderlik Davranışlarının Çalışanların İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hava Kuvvetleri Komutanlığında Uygulama, 2005, (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Aydın Deniz, Eğitim Kurumları Çalışanlarında İş Doyumu, 2006, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Azam Shafiqul, A Study of Supervisor and Employee Perceptions of Work Attitudes in Information Age Manufacturing Industries, 2002, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Illinois State University, ABD.
- Bartlett Kenneth, The Relationship Between Training and Organizational Commitment in The Health Care Field, 1999, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), The University of Illinois, Urbana.
- Başoda Alaattin, Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, (Yüksek Lisans Tezi), 2012, (Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.
- Bozkurt Hasan, (2010). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Kapsamında İşgören Devrinin ve İşgören Devir Maliyetlerinin Hesaplanması: Antalya Yöresinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Budak Arif, Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesislerinde Bir Uygulama, 2006, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
- Büyükyılmaz Ozan, Akademik Personel Açısından Psikolojik Sözleşme İhlali İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi, 2013, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Bülent Ecevit Üniversitesi Zonguldak.
- Cesur Aylin, İşgörenlerin Çalışma Hayatına İlişkin Sorunlarının İş Tatmini Yönünden İncelenmesi, 1998, (Yayınlanmış Master Tezi), Kocaeli Üniversitesi, Kocaeli.
- Çelik Hatice Necla, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, 2006, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Çerçi Soner, İş Değerlerinin Örgütsel Bağlılık ve İş Performansı Üzerine Etkisi: Osmaniye Korkut Ata Üniversitesinde Bir Araştırma, 2013, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Osmaniye Korkut Ata Üniversitesi, Osmaniye.
- Çıtak Zümrül, Motivasyon ve İş Tatmininin Örgütsel Vatandaşlık Davranışının Etkisi Üzerine Bir Araştırma, 2010. (Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi), Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Dağdeviren Emine, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık: Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama, 2007, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atılım Üniversitesi, Ankara.
- Deery Margaret, Turnover Culture, Internal Labour Markets and Employee Turnover in the Hotel Industry: An Integrated Model, 1999, (Doktora Tezi), School of Tourism and Hospitality, La Trobe University, Melbourne.
- Demirdağ Şerif Ahmet, Örgütsel Güven ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, 2015, (Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.

- Devrani Tülay Korkmaz, Kişisel değer uyumu, müşteri-işletme özdeşleşmesi, müşteri sadakati ilişkisi: Uygulamalı bir çalışma, 2008, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Dil Meltem, İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerlemenin İş Doyumu Üzerindeki Etkisi ve Bir Uygulama, 2005, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Efeoğlu İbrahim Efe, İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma, 2006, (Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Adana.
- Eronat Zeynep, İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; Kobi'lerde Ampirik Bir Uygulama, 2004, (Yüksek Lisans Tezi), Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Hikspoors Franciscus, Work Values Antecedents And Consequences, (2011), Vrije Universiteit, Amsterdam.
- İşçi Ertuğrul, Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü, 2010, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Kasnak Erdem, Çalışanların İş Değerleri ve Bir Özel Sektör Şirketinde Uygulama, 1998, (Yüksek Lisans Tezi), Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Karagüzel Mehmet, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılığa Etkisinin Bir Kamu Kurumunda Araştırılması, 2014, (Yüksek Lisans Tezi), Bilecik Şeyh Edebali Üniversitesi, Bilecik.
- Kaplan İrfan, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İş Tatmini İlişkisi: Konya Emniyet Teşkilatı Üzerinde Bir Uygulama, 2011, (Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kaya Yunus, İstanbul İli, Anadolu Yakası, Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki, 2007, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Yeditepe Üniversitesi, İstanbul.
- Keleş Çelik, İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma, 2006, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Kıroğlu Pelin, Elektronik Turizm Analizi, Uygulamaları ve Beklentiler, 2012, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Köroğlu Özlem, İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma, 2011, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Ku Minyen, An Examination of Work-Family Conflict and Intention to Leave Among College and University Foodservice Managers, 2007, (Yayımlanmış Doktora tezi), Oklahoma State University, Oklahoma.
- Morkoç Tuğba Pala, Otel Çalışanlarında Duygusal Emek ve İş-Aile Çatışması İlişkisi: İzmir Şehir Otelleri Örneği, 2014, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Oksay Aygen, Çalışanlarda İş Tatmini: Sağlık Sektörü Üzerine Bir Araştırma, 2005, (Yayımlanmış Yüksek Lisans Tezi), Süleyman Demirel Üniversitesi, Isparta.
- Ökten Suzan, Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi, 2008, (Yüksek Lisans Tezi), Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Özpehlivan Murat, Kültürel Farklılıkların İşletmelerde Örgüt İçi İletişim, İş Tatmini, Bireysel Performans ve Örgütsel Bağlılık Kavramları Arasındaki İlişkiye Etkileri:

- Türkiye-Rusya Örneği, 2015, (Yayımlanmış Doktora Tezi), Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Pelit Elbeyi, İşletmelerde İşgören Güçlendirilmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, 2008, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Perez Sabaj, Turnover Intent, 2014, (Diploma Tezi), Zurich Üniversitesi, Zürich.
- Pooya Asadi, Do Work Values Add to the Prediction of Entrepreneurial Intent Above and Beyond Personality?, 2011, (Yüksek Lisans Tezi), Jönköping Üniversitesi, İsveç.
- Putman Lewis, (2013), Work Values: Their Emergence and Their Consequences for Labour Market Behaviour, 2013, Amsterdam Institute for Social Science Research, Amsterdam
- Sun Hongyi, İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, 2002, (Uzmanlık Yeterlilik Tezi), Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, Ankara.
- Taner Binnur, Büyük Otellerde Yönetim Biçimlerinin Personel Üzerindeki Etkileri ve Yöneticilerin Personele Yaklaşımlarında Bir Sistem Önerisi, 1993, (Doktora Tezi), Çukurova Üniversitesi, Mersin.
- Urhan Soner, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Bir Alan Araştırması, 2014, (Yüksek Lisans Tezi), Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Wood Olin, An Analysis of Faculty Motivation to Work in the North Carolina Community College System, 1973, (Doctoral Dissertation), North Carolina State University, Raleigh.
- Vural Özkan, İş Yerinde Yıldırma (Mobbing) ve İş Doyumu İlişkisi, 2011, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Yener Serdar, Özel Ortaöğretim Kurumlarında Paylaşılan Liderlik Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Psikolojik Güvenlik Algısının Aracı Değişken İlişkisinin Araştırılması, 2014, (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Haliç Üniversitesi, İstanbul.
- Yanık Oktay, Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü, 2014, (Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Yurtseven Özlem, İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama, 2008, (Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Zorlu Yücel, Örgütsel Güven ve İş Tatmini İlişkisi ve Bir Araştırma, 2006, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

İnternet Kaynakları

- Araştırma, Geert Hofstede'ye Göre Türkler. <<http://opereysin.com/arastirma/5586-geert-hofstedeye-gore-turkler/>> (08.04.2015)
- Armour, S., Generation Y: They've Arrived at Work with a New Attitude. <http://usatoday30.usatoday.com/money/workplace/2005-11-06-gen-y_x.htm> (10.03.2015)
- Burke, Mary Elizabeth. Generational Differences Survey Report. Society for Human Resource Management. <<http://www.shrm.org/Research/SurveyFindings/Documents/Generational%20Differences%20Survey%20Report.pdf>> (12.03.2015)

- Çalışan Devir Oranı Araştırması–2013 I.Yarıyıl İşgücü Analitikleri: Mayıs 2014.
<https://www.peryon.org.tr/wpcontent/uploads/arastirma_raporlari/PERYON_TW_CALISAN_DEVIR_ORANI_ARASTIRMA_RAPORU_6AY2013.pdf>
(10.08.2015)
- Çalışan Devir Oranı Araştırması-İşgücü Analitikleri–Haziran 2015.
<https://www.peryon.org.tr/wpcontent/uploads/arastirma_raporlari/Calisan_Devir_Orani_2014_karsilastirmali.pdf> (10.08.2015)
- Ergin, C., Sağlık Personelinin İş Anlayışları ve Tutumları Araştırması,
<<http://sbu.saglik.gov.tr/Ekutuphane/kitaplar/200702131615140saglikkitap.pdf>>
(02.02.2015)
- Garson, D. Structural Equation Modeling.
<<http://www2.chass.ncsu.edu/garson/pa765/structur.htm>> (12.01.2016)
- İstanbul Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü, 2016 İstanbul Turizm İstatistikleri,
<<http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/tr/turizm-istatistik/2015y%C4%B1%C4%B1-turizm-istatistikleri>> (09.03. 2016)
- Tigev, E. Motivasyonun Tanımı.
<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:myIVXnBWAzEJ:www.emretilev.com/icerik/docs/motivasyon_kavrami.doc+&cd=4&hl=tr&ct=clnk&gl=tr>
(01.07.2015)
- TUROB (Turistik Otelciler, İşletmeciler ve Yatırımcılar Birliği) İstanbul Turizm İstatistikleri, <<http://www.turob.com/istatistikler.aspx>> (20.11.2015).

EKLER**EK-1** Anket Formu

Sayın Katılımcı,

Bu form, **Çanakkale 18 Mart Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı**'nda gerçekleştirilen **Doktora tezi** çalışmasına veri sağlamak üzere hazırlanmıştır. Bu çalışmaya aşağıdaki anketi cevaplayarak katılmanızı dileriz. Düşünce ve tecrübeleriniz, günümüz konaklama işletmelerinde çalışanların iş değerlerini ve bu değerleri etkilediği düşünülen bazı değişkenlerin daha iyi anlaşılmasını sağlayacaktır. Çalışanların gerçekliklerinin neler olduğunun anlaşılmasını sağlayacak olan bu bilgiler, ileriki yıllarda konaklama işletmelerindeki çalışma koşullarının şekillenmesi açısından potansiyel değer taşımaktadır.

Bu bir test değildir. Soruların doğru ya da yanlış cevapları yoktur. Soruları, tecrübelerinizi açıkça ve doğru olarak yansıtır şekilde cevaplamanızı rica ederiz. **Lütfen ankette yer alan tüm soruları eksiksiz olarak cevaplayınız.**

Lütfen anket formunda herhangi bir şekilde isminizi belirtmeyiniz veya kendinizi tanıtmayınız. Görüşlerinizi bizimle paylaşarak çalışmamıza katıldığınız için teşekkür ederiz.

Saygılarımızla,

Doktora Tez Danışmanı

Prof. Dr. Mustafa Koyuncu

Onsekiz Mart Üniversitesi
Turizm Fakültesi
mkoyuncu34@gmail.com

Doktor Adayı

Bekir Eşitti

Onsekiz Mart Üniversitesi
Turizm Fakültesi
bekiresitti@comu.edu.tr

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Terzioğlu Yerleşkesi, 17020 Çanakkale, Tel: (286) 218 0018

	İş yerinde hepimizin önem verdiği bazı şeyler vardır. Aşağıdaki iş değerleri ile ilgili ifadeleri ne ölçüde önemli gördüğünüzü '1) Hiç önemli değil', '6) Çok önemli'ye doğru sıralı şekilde oluşturulmuş her bir ifadenin yanındaki derecelerden kendinize uygun olan bir rakamı işaretleyerek belirtiniz.	Hiç önemli Değil	Çok Önemli Değil	Biraz Önemli Değil	Biraz Önemli	Önemli	Çok önemli
1.	Terfi etme veya işte ilerleme imkânı.	1	2	3	4	5	6
2.	İş yerinde geribildirime sahip olma.	1	2	3	4	5	6
3.	İşteki konumum, mevkim.	1	2	3	4	5	6
4.	Başarılı olmak.	1	2	3	4	5	6
5.	Yaptığım işin ilgi çekici olması.	1	2	3	4	5	6
6.	İşimin benim için anlamlı olması.	1	2	3	4	5	6
7.	İşin bireysel gelişme fırsatı sunması.	1	2	3	4	5	6
8.	Bilgi ve becerimi işimde kullanmak.	1	2	3	4	5	6
9.	Sorumluluk almak.	1	2	3	4	5	6
10.	Topluma yararlı olmak.	1	2	3	4	5	6
11.	İşimde bağımsız hareket edebilmek.	1	2	3	4	5	6
12.	Şirketin ünlü, tanınan bir şirket olması.	1	2	3	4	5	6
13.	Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam.	1	2	3	4	5	6
14.	Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak.	1	2	3	4	5	6
15.	İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak.	1	2	3	4	5	6
16.	Çalışma arkadaşlarımla uyumlu olmaları.	1	2	3	4	5	6
17.	İş yerinde değerli olduğumu hissetmek.	1	2	3	4	5	6
18.	Çeşitli insanlarla tanışmak.	1	2	3	4	5	6
19.	Amirimizin adil ve düşünceli olması.	1	2	3	4	5	6
20.	Aldığım maaş miktarı.	1	2	3	4	5	6
21.	Elde ettiğim maaş dışı imkânlar.	1	2	3	4	5	6
22.	İş güvencesi.	1	2	3	4	5	6
23.	Uygun çalışma saatleri.	1	2	3	4	5	6
24.	İş ortamının fiziksel koşulları.	1	2	3	4	5	6

	Aşağıda yer alan ifadeler iş memnuniyeti ile ilgilidir. Lütfen kendinize uygun olan kutucuğa (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.	Genel olarak işimden memnunum.	1	2	3	4	5
2.	Genel olarak işimi seviyorum.	1	2	3	4	5
3.	Çoğu zaman iyi bir işim olduğumu düşünüyorum.	1	2	3	4	5
4.	İşimden zevk alıyorum.	1	2	3	4	5
5.	İşime karşı ilgimi kaybediyorum.	1	2	3	4	5
	Aşağıda yer alan ifadeler iş ve aile hayatınızla ilgilidir. Lütfen kendinize uygun olan kutucuğa (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.	İşimin talepleri ev ve aile hayatımı kısıtlıyor.	1	2	3	4	5
2.	İşyerimde harcadığım süre, ailevi sorumluluklarımı tam anlamıyla yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5

	Aşağıda yer alan ifadeler iş memnuniyeti ile ilgilidir. Lütfen kendinize uygun olan kutucuğa (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
3.	Evde yapmak istediklerimi iş yerimdeki sorumluluklarım nedeni ile gerçekleştiremiyorum.	1	2	3	4	5
4.	İşimin sebep olduğu gerginlikler ailevi görevlerimi yerine getirmemi zorlaştırıyor.	1	2	3	4	5
5.	Ailevi faaliyetlerime yönelik planlarımı işle alakalı görevlerimden dolayı değiştirmek zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
	Aşağıda yer alan ifadeler aile ve iş hayatınızla ilgilidir. Lütfen kendinize uygun olan kutucuğa (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.	Ailemin veya eşimin istekleri işimle ilgili faaliyetleri kısıtlıyor.	1	2	3	4	5
2.	Ailemin benden istediği zaman nedeniyle işte yapmam gerekenleri ertelemek zorunda kalıyorum.	1	2	3	4	5
3.	Ailemin veya eşimin isteklerinden dolayı işte yapmak istediğim şeyleri yapamıyorum.	1	2	3	4	5
4.	Aile hayatım, işe zamanında gitmek, günlük işlerimi yerine getirmek ve fazla mesaiye kalmak gibi iş hayatımdaki sorumluluklarımı kısıtlıyor.	1	2	3	4	5
5.	Ailevi gerginlikler işle ilgili görevlerimi yapmamı kısıtlıyor.	1	2	3	4	5

	Lütfen kendinize uygun olan kutucuğa (X) işareti koymak suretiyle ilgili ifadeye katılma düzeyinizi belirtiniz.	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum
1.	Çoğu zaman bu meslekte ayrılmayı düşünüyorum.	1	2	3	4	5
2.	Bu meslekte bir süre daha kalmayı (çalışmayı) düşünüyorum.	1	2	3	4	5
3.	Başka bir mesleğe geçme niyetim var.	1	2	3	4	5

HAKKINIZDA

Bu bölümde yer alan sorular demografik bilgiler ile ilgilidir. Cevaplarınız **TAMAMIYLA GİZLİ** tutulacaktır.

- Aşağıdaki seçeneklerden hangisi işletmeniz için uygundur?
Sahibi Yerli Sahibi Yabancı
- Cinsiyetinizi belirtiniz. Erkek Kadın
- Yaşınızı belirtiniz. 25 yaş ve Altı 26-33 34-41 42-49 50 ve üstü
- Şu andaki medeni halinizi belirtiniz. Bekâr Evli Dul veya Ayrı Yaşayan
- Şu andaki çalışma durumunuz belirtiniz.
Tam zamanlı (kadrolu) çalışıyorum Yarı zamanlı (part-time) çalışıyorum

6. Eşinizin çalışma durumu (Evli olanlar cevaplayacaktır.)
 Tam zamanlı çalışıyor Yarı zamanlı (part-time) çalışıyor Çalışmıyor
7. Çocuğunuz var mı? Çocuğum yok 1 2 3 ve üzeri
8. Çocuğunuz varsa yaşı nedir? Hepsi okul öncesi yaşta Okul yaşında
 Hepsi okul sonrası yaşta
9. Eşiniz ve çocuklarınız dışında ailenizde bakmakla yükümlü olduğunuz aile bireyleri var mı?
 Evet Hayır
10. Eğitiminiz nedir? İlköğretim Lise Üniversite Yüksek lisans Doktora
11. Turizm İle İlgili Eğitim Durumunuz nedir? Kısa süreli Turizm Kursu Diğer Kurslar Turizm Lisesi
 M. Yüksekokulu Otelcilik Bölümleri Turizm Fakültesi veya Yüksekokulu Eğitim Almadım
12. Şu anda çalışmakta olduğunuz departman hangisidir?
 1.Kat Hizmetleri 2.Yiyecek- İçecek/ Mutfak 3. Ön büro 4. Muhasebe/ Finans
 5. İnsan Kaynakları 6.Diğer
13. Normal günde kaç saat çalışıyorsunuz? 8 Saat ve altı 9 – 12 Saat 3 – 18 Saat
14. Mevcut pozisyonunuzu nasıl tanımlarsınız?
 Çalışan (iş gören) 2. İlk kademe yönetici (şef) 3. Departman müdürü 4. Müdür
15. Mevcut işvereniniz için kaç yıldır çalışıyorsunuz? 5 yıl veya Altı 6-10 yıl 11-15 yıl
 16-20 yıl 21 ve üzeri
16. Mevcut görevinizde kaç yıldır çalışıyorsunuz? 5 yıl veya Altı 6-10 yıl 11-15 yıl
 16-20 yıl 21 ve üzeri
17. Aylık geliriniz nedir? 999 TL ve altı 1000-1499 TL 1500-2499 TL 2500-3499 TL
 3500-4499 TL 4500 TL ve üstü
18. Günlük kendinize zaman ayırabiliyor musunuz? Hiç zaman ayıramıyorum
 (hobiler veya dinlenmek gibi)
 Zaman ayırabiliyorum ama yetersiz kalıyor Yeterli zaman ayırabiliyorum

ANKETİMİZE KATILDIĞINIZ İÇİN ÇOK TEŞEKKÜR EDERİZ....