



**T.C. İSTANBUL TİCARET
ÜNİVERSİTESİ**

**DIŞ TİCARET ENSTİTÜSÜ
WORKING PAPER SERIES**

Tartışma Metinleri

WPS NO/ 103/ 2017-06

**OTEL İŞLETMELERİNDE YAŞAM DOYUMUNUN İŞ TATMİNİNİ ETKİLE-
MESİ ve ÖZ YETERLİLİĞİN ARACILIK ROLÜ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

Burçak SARI*

Osman BAYRAKTAR **

* burcaksari9@gmail.com; İstanbul Ticaret Üniversitesi “İnsan Kaynakları Yöneticiliği” Yüksek Lisans Öğrencisi

** obayraktar@ticaret.edu.tr; İstanbul Ticaret Üniversitesi İşletme Fakültesi Havacılık Yönetimi Öğretim Üyesi

Özet

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinde yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin aracılık rolünün belirlenmesidir. Bu amaçla, otel işletmelerinin insan kaynakları departmanından, iş görenlere anket yapılabilmesi için izin alınmıştır. Araştırmanın evreni, İstanbul'daki hizmet sektörüne yönelik faaliyet gösteren otellerde çalışan, mavi ve beyaz yakalı toplam 230 personellerden oluşmaktadır. Beyaz ve mavi yakalı çalışanların, anket verileri analizi sonucunda bulgular elde edilmiş, bu bulgular sonucunda açıklama ve değerlendirme yapılmıştır. Araştırma sonucunda otel işletmelerinde bağımsız değişken olan yaşam doyumu ile bağımlı değişken olan iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğu ve bu ilişkiye mediatör değişken olan öz yeterliliğin aracılık ettiği saptanmıştır.

Anahtar Kavramlar: İş Tatmini, Yaşam Doyumu, Öz Yeterlilik

Abstract

In this thesis, self-efficacy, in hotel management was supported and the question of whether there was a link and a statistical difference between the attitudes towards the job satisfaction and the attainment of life satisfaction were researched. In order to be able to capture the happiness that forms the basis of life satisfaction self efficacy and job satisfaction. In the study, a link was established between self efficacy, life satisfaction and job satisfaction scales and the staff effects of the questionnaire items determined by the hotel staff were determined. In this context, 230 staff and managers working in İstanbul region city hotels were reached. The result of this research is that the concept of self efficacy was supported and the result of evaluating these three terms together in order to achieve job satisfaction and reach life satisfaction was removed.

Keywords: Self-Efficacy, Life Satisfaction, Job Satisfaction

Giriş

Hizmet sektörünün en önemli işletmelerinin başında oteller gelmektedir. Otel işletmeleri misafire yirmi dört saat kesintisiz hizmet vermek durumundadır. Hizmet vermek için çalışanların işlerini kolaylaştıracak teknoloji ne kadar gelişmiş olursa olsun otel işletmeleri emek yoğun olarak çalışmaktadır. Çünkü hizmet, insan emeğine ve çabasına bağlıdır. Bu çalışmada, otel işletmelerinde iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik kavramları arasındaki ilişki araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların yaşam doyumunun, iş tatminine etkisi öz yeterliliğinde bu etkiye aracılık ettiği belirlenmiştir.

1. İŞ TATMİNİ, YAŞAM DOYUMU VE ÖZ YETERLİLİK İLİŞKİSİ

Emek yoğun olarak çalışan otel işletmelerinde iş görenler zamanlarının büyük bölümünü işyerlerinde geçirdikleri görülmektedir. Durum bu şekilde olunca da işverenler çalışanlarının iş tatmini, yaşam doyumu ve öz yeterlilik seviyelerini bilmeleri gerekmektedir. Araştırmanın amacı bu üç kavramsal yapı arasındaki ilişkiyi incelemektir.

1.1. İş Tatmini

Çalışma hayatı yaşamın çok büyük bir bölümünü kapsamaktadır. Kişinin günde yaklaşık sekiz saati iş yerinde geçmektedir. Çoğunlukla işten çıktıktan sonra bile işle ilgili düşünceler bireyi meşgul etmektedir. Bazı meslekler vardır ki mesai saatleri dışında da çalışanlar iş yerlerine çağırılabilirler. İş, çalışanların yaşayabilmeleri ve ihtiyaçlarını karşılayabilmeleri için gereken maddi kazanç, toplum içindeki diğer insanlarla iyi ilişkiler kurmak ve çalışma hayatının bireyin duyguları ve hareketleri üzerinde olumlu etki yaratmasında katkısı tartışılmazdır (Lindgren, 2011). İşletme, çalışanın ümit ettiği ile gerçekte verilenin kıyaslamasını yapması ve hissettiği reaksiyonudur denilebilir (Oshagbemi, 2011). Locke (2014) anlatımına göre çalışan kişilerin yetenek yönetimini başarı ile sağlamaları, içinde bulunmaktan çok memnun olacakları konumda bulunmalarına neden olur. Bu durumun adı iş tatminidir ve iş tatmini elde etmek için; çalışan kişinin iş hayatına olan bakış açısının pozitif bir önsezi ile yorumlanmasıdır (Testa, 2013). Çalışanlar olumlu bir bakış açısıyla yola çıktıklarında sonuç açısından da olumlu olmaktadır. İş, bireyin hayatının büyük bölümünde yoğunlaştığı yer olduğunu bir gerçektir. Hatta bazıları için ise daha da fazlasıdır. Birçok kişi kendini, işi ile ifade etmektedir. İşlerini tamamladıklarında bile dinlenme saatlerini iş yerinde geçirenler bulunmaktadır (Sertçe, 2015). Bu durum işi olduğu süre için geçerlidir. Çalışanın işini kaybetmesi durumunda insanların gözündeki değeri de düşer. Genellikle işe yaramaz, yetersiz olduğu hissettirilir.

İş hayatının iyi olması, bireyin bütün yaşamına dalga dalga yayılır. Hal böyle olunca kişinin işsiz kalması, umudunun sönmesi anlamına gelir. Kişinin işinden dolayı gelecek ile ilgili planlar yapabilmesi, yine işi nedeniyle saygın olması, çevresine pozitif bakmasına ve karşılaştığı sorunları yapıcı bir mantıkla çözmesini sağlar. Bireyin işini kaybetmesi durumunda kişi boşluğa düşer ve psikolojisi bozulur. Ne kendine ne de çevresine hiçbir faydası olmaz.

1.2. Yaşam Doyumu

Yaşam doyumu, kişinin hayatın kendine çizdiği yoldan memnun olma derecesidir. Yaşam doyumu, bireyin bütün hayatı boyunca iç dünyasında hissettiği etkileri aksettirir ve sevinç hissi uyandırır (Veentoven, 2015). Yaşam doyumu, bireylerin yaşamları boyunca kendileri için önemli olan, elde etmeleri halinde mutlu olacakları taleplerinin, önceliklerine göre, hangileri olduğunu idrak etmesi ve kafasında zihinsel süreçten geçirip yorumlamasıdır (Diener, 1985). Kişinin sezgi gücünü kullanabilmesi ve hislerini açıkça anlatabilmesi, hayata karşı devamlı olarak memnuniyetinin artmasını, çevresi ile geçinmesini ve içinde bulunduğu yaşamdan zevk almasını sağlamaktadır. Bireyin hislerinde yaşadığı karışıklık, çevresi ile arasındaki bozulmasına, sinirsel ve bedensel yorgunluk olarak karşımıza çıkmaktadır (Tümkiye, 2008). Yaşam doyumunu anlamak için; bireyin yaşına, eğitimine, cinsiyetine, yaşadığı ortama, maddi kazancına, birlikte olduğu insanlara, çalıştığı işe ve işyerine, bedensel ve ruhsal sağlığına, hane içinde kurduğu ilişkisine, hayata bakış açısına bakmak gerekir (Köker, 2001).

1.3. Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik sorun çözme kabiliyetidir ve zamanla gelişme gösterir (Bandura, 1997). Sürekli değişen şartlar gereği birey kendini geliştirmek zorunda kalır. Öz yeterlik idraki bireylerin bütün yaşamındaki düzeni etkiler (Shunk, 2012). Öz yeterliğe olan güvenin bireyin davranışlarını direkt etkilediğini yapılan incelemeler göstermektedir (Bandura, 1997). Öz yeterlik bireyin elinden iş gelme durumu ile alakalıdır. Kendini programlaması ve belli bir plan dahilinde skorun daima olumlu olması için öz yeterliğine güvenmesi gerektiğini bilmesi halidir. Sınırını bilir ve buna göre davranır. Araştırmalar gösteriyor ki kişi ne kadar bilgi donanımına ya da tecrübeye sahip olursa olsun öz yeterlilik inancı yoksa kesinlikle başarısız olur. Hatta bazı bazı hallerde işi yapmaya hiç teşebbüs bile edemeyecektir (Özerkan, 2014). Öz yeterlik seviyesinin denemesi kişinin kendini tanımasında, karşılaştığı zorluklar karşısında kritik durumlarda neler yapabileceğini görmesi açısından çok önemlidir (Yaman & Cansüngü, 2014).

1.4. İş Tatmini, Yaşam Doymu ve Öz Yeterlilik Arasındaki İlişki

İş tatmini, iş yerinde ast üst ilişkisi, yapılan iş sayesinde elde edilen saygınlık açısından, iş yaşamında sosyal çevre ve aile ortamında etkisi çok fazla hissedilen bir kavramdır (Uyargil, 1998). Yaşam doymu bireyin yaşamından umduğu ile elde etmeyi başardıklarını kıyaslaması ile ortaya çıkan sonucu açıklar (Özer, 2010). İş yerinde yararlanabileceği uygun koşulları yakalayan çalışanların iş dışında da yani hem sosyal hem de aile çevresinde mutlu oldukları gözlenmiştir. İş tatmini yetersiz olan çalışanların ise hissettikleri mutsuzluğu çevrelerine de yansıttıkları saptanmıştır (Örücü, 2009). Anlaşılacağı üzere, öz yeterlilik, iş tatmini, yaşam doymu arasında zincirleme bir bağ olduğu görülmektedir. Kendine güvenen, üzerine aldığı görevi eksiksiz tamamlamanın verdiği övünçle arzu edilen yaşam doymu yakalanır.

Akgündüz (2013) konaklama işletmelerinde iş doymu, yaşam doymu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi sorgulayan araştırmasında, iş doymu ile yaşam doymu ve öz yeterlilik arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki, yaşam doymu ve öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş doymu ile yaşam doymu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi olduğu bulgularına ulaşmıştır. Aşık (2016) öz yeterlilik ve işle bütünleşmenin iş performansını artırdığını belirlemiştir. Demirel (2014) öğretmenler arasında iş doymu ve yaşam doymu ilişkisini sorguladığı araştırmasında yaşam doymu ile iş doymu arasında pozitif yönlü kuvvetli bir ilişkinin varlığını saptamıştır.

2. ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, otel işletmelerinde yaşam doyumunun iş tatminini etkilemesi ve öz yeterliliğin aracılık rolünün belirlenmesidir.

2.2. Araştırmanın Kapsamı ve Kısıtları

Yapılan araştırma, yalnızca İstanbul şehir otelciliği sektöründe faaliyet gösteren dört otelin beyaz ve mavi yakalı personelini kapsamaktadır. Mavi yakalı olarak belirtilen personeller İstanbul'da otelcilik sektörüne yönelik faaliyet gösteren işletmelerde sahada görevlendirilen daha çok beden gücüne dayalı olarak çalışan iş görenden oluşmaktadır. Beyaz yakalı olarak belirtilen personeller ise İstanbul'da otelcilik sektörüne yönelik faaliyet gösteren işletmelerde görevlendirilen yönetici ve idari iş görenlerden oluşmaktadır. Araştırmada otelcilik sektörün-

de faaliyet gösteren dört otelden anket uygulanabilmesi için izin alınmıştır ve istatistiksel analizleri yapılmıştır. Dört otelin toplam beyaz yakalı iş göreni 147, toplam mavi yakalı iş göreni ise 83 olarak belirlenmiştir. Çalışmadaki anket, toplam 230 iş gören üzerinde uygulanmıştır.

2.3. Örneklem Seçimi ve Verilerin Toplanması

Araştırmada İstanbul ilinde bulunan dört şehir otellinde öz yeterlilik, iş doyumunu ve yaşam doyumunu ölçmek için çalışanlara ayrı ayrı, çeşitli sorular yöneltilmiştir. Araştırmanın evrenini, İstanbul ili şehir otelciliğine yönelik çalışan işletmelerde yönetici, idari personele mavi yakalı olarak adlandırılan teknik personel belirlemektedir. Kolayda örnekleme, veri toplamak amacıyla ana kütleyi oluşturan beyaz ve mavi yakalı çalışanlara gönderilen anket formlarından geri dönenlerin hepsinin örnekleme dahil edilmiş olmasıdır. İşletmeler çalışmada katılımcıların bireysel kimliğini ve firma kimliğini ortaya çıkaracak bilgilerin yer almasını istemektedir. Ayrıca çalışma sonucunun güvenilirliği açısından da bireysel kimlik ve firma kimliğinin belirtilmemesi uygun görülmüştür.

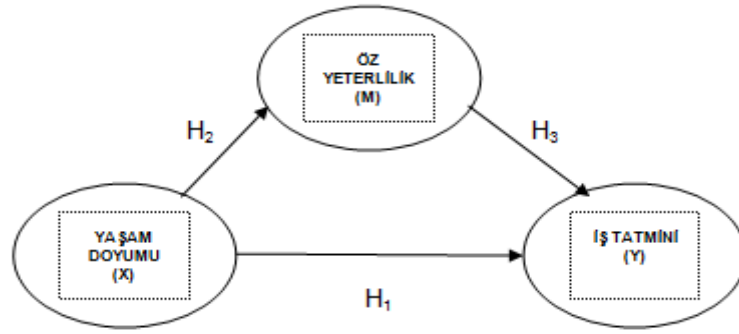
2.4. Ölçüm Aracı Ve Kullanılan Değişkenler

Çalışmada uygulanan anket üç kısımdan meydana gelmektedir. İlk sırada katılımcılara yöneltilen olan yaş, çalışma süresi, eğitim durumu gibi demografik sorular yer almaktadır. İkinci kısımda ise, katılımcıların iş tatminini esas alan verilerini ölçmeyi amaçlayan Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Weiss ve arkadaşları (1967) hazırladığı ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Bu ölçekte 20 alt boyut bulunmaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile cevap aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum* şıkları yer almıştır. Çalışma örnekleminde iş tatmini ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı 0,909 olarak bulunmuştur. Üçüncü bölümde ise, ankete katılanların yaşam doyumuna ilişkin sonuçlarını hesaplamayı amaçlayan Diener (1985) Yaşam Doyum Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Bu ölçekte 5 alt boyut bulunmaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile yanıt aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılıyorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4. Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum* şıkları yer almıştır. Çalışma örnekleminde yaşam doyumunu ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı $\text{Alpha}=0,829$ olarak bulunmuştur. Uygulanan anketin dördüncü kısmında ise, iştirakçilerin öz yeterlilik açısından sonuçlarını hesaplamayı hedefleyen Jerusale' in (1979) Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri adlı ölçeğinden faydalanılarak saptama yapılmıştır. Bu ölçekte 10 adet bağımsız soru yer almaktadır ve ifadelere 5 dereceli Likert tipi ile yanıt aranmıştır. Ölçekte; *1. Kesinlikle Katılı-*

yorum, 2. Katılıyorum, 3. Kararsızım, 4.Katılmıyorum, 5. Kesinlikle Katılmıyorum şıkları bulunmaktadır. Çalışma örnekleminde öz yeterlilik ölçeğinin iç tutarlılık katsayısı Alpha=0,855 olarak bulunmuştur.

2.5. Araştırmanın Tasarımı ve Modeli

Çalışmanın ilk sırasında yer alan bağımlı değişkeni iş tatmini ve iş tatminin boyutları olan bireysel tatmin, örgütsel tatmin ve genel tatmin, ikinci sırasında bulunan bağımsız değişkeni yaşam doyumu ve yaşam doyumu boyutları olan düşünsel doyum ve duygusal doyum olarak belirlenmiştir. Çalışmanın mediator değişkeni olan öz yeterlilik ve öz yeterliliğin alt boyutları olan doğrudan pekiştirme, içsel pekiştirme ve dolaylı pekiştirme olarak sayabiliriz.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3. VERİ ANALİZİ

Araştırma ortaya çıkarılan bilgiler SPSS 22.0 programı kullanılarak çözümlenmiştir.

3.1. Araştırmada Kullanılan İstatistiksel Teknikler

Çalışma verilerinin değerlendirilmesinde açıklayıcı istatistiksel yöntem olarak birkaç değişkene yönelik frekansları gösteren frekans tablolarından faydalanılmıştır. İki grup arasında niceliksel sürekli verileri karşılaştırıp, değer elde etmek için t-testi, ikiden fazla grup arasında niceliksel sürekli verileri karşılaştırıp değer elde etmek için tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. Varyans analizi yapıldıktan sonra ayrımlarını belirlemek için tamamlayıcı post- hoc analizi olarak Scheffe testi kullanılmıştır. Araştırmanın devamlı değişkenlerinden pearson korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Korelasyon analizi sürekli değişkenler arasın-

da doğrusal ilişkinin derecesi ve yönünün belirlenmesi için çalışmanın değişkenleri arasında nedensellik ilişkisini belirlemek üzere; bağımsız değişkenler yardımıyla zor elde edilen bağımlı değişken değerini kestirmek için regresyon analizi yapılmıştır.

3.2. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Çalışmanın anket kısmında kullanılan ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliği yapılan araştırma neticesinde elde edilen değerlerin geçerliliğini anlatacaktır. Çalışma neticesinde elde edilen bulgular %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5'lik hata payı dikkate alınarak değerlendirilmiştir. Ankete katılan bireylerin iş tatmini algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "İş Tatmini" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur. Katılımcıların yaşam doyumu algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "Yaşam Doyumu" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,83 olarak bulunmuştur. Katılımcıların öz yeterlilik algılarına yönelik puanlarını ölçmeyi hedefleyen "Öz Yeterlilik" ölçeğinin güvenilirlik katsayısı 0,86 olarak bulunmuştur.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

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

Hipotez 1 H_0 : Yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. $\beta_1 = 0$ (Y değişkeninin X değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur.)

H_1 : Yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. $B_1 \neq 0$ (Y değişkeninin X değişkenine doğrusal bağımlılığı vardır.)

Hipotez 2 H_0 : Yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. $\beta_3 = 0$ (M'nin X değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur.)

H_1 : Yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. $B_3 \neq 0$ (değişkeninin X değişkenine doğrusal bağımlılığı vardır.)

Hipotez 3 H_0 : Öz yeterlilik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi yoktur. $\beta_2 = 0$ (Y değişkeninin M değişkenine doğrusal bir bağımlılığı yoktur.)

H_1 : Öz yeterlilik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır. $B_2 \neq 0$ (Y değişkeninin M değişkenine doğrusal bağımlılığı vardır.)

4. BULGULAR

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

4.1. Demografik Bulgular

Çalışmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre elde edilen veriler; katılımcıların %61'i erkek, %39'u kadındır. Katılımcıların %14'ü ilköğretim, %38'i lise, %45'i lisans ve %3'ü yüksek lisans eğitim ayarındadır. Katılımcıların %6'sı üst düzey yönetici konumundadır, %33,4'ü orta düzey yönetici konumundadır, %9,2'si alt düzey yönetici konumundadır, %35'i idari personel konumundadır ve %16,4'ü diğer konumunda çalışmaktadır. Katılımcıların %44,6'sı 5 yılın altında iş tecrübesine sahiptir, %30,8'i 5-10 yıl aralığında iş tecrübesine sahiptir, %13,8'i 11-15 yıl aralığında iş tecrübesine sahiptir ve %10,38'i 16 yıl ve üzerinde iş tecrübesine sahiptir. İştirakçilerin %15'si 15-25 yaş arasında, %22'si 26-35 yaş arasında, %35'i 36-45 yaş arasında ve %28'i 45 yaş ve üzerindedirler. Bu bulgulardan da araştırmanın demografik sonuçları çıkartılmış olup istatistiki verilerle belirtilmiştir.

4.2. İş Tatmini ile İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların işletmelerinin iş tatmini anlayışına ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada iş tatmini ölçeğinin ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir. Araştırmada yer alan Tablo 1'e bakıldığında, çalışmada yer alan personelin "bireysel tatmin" seviyesi ortalama 3,49, standart sapma(\pm) 0,67; "örgütsel tatmin" seviyesi ortalama 3,62, standart sapma (\pm) 0,68; "genel tatmin" seviyesi ortalama 3,67, standart sapma (\pm) 0,67; "iş tatmini - genel" seviyesi ortalama 3,60, standart sapma (\pm) 0,60 verilerine dayanarak belirlenmiştir. Araştırmada

bulunan tablo incelendiğinde, otel personeli iş tatmini hakkında farklı cevaplar verdiği görülmüştür. Çalışanlar genel olarak işlerinden oldukça memnun olduğu saptanmıştır. Bu memnuniyetin genel tatmindeki payı da büyüktür. Bireysel ve örgütsel tatmin seviyelerinin de genel ortalamayı etkilediği görülmüştür.

Tablo 1. İş tatmini ile ilgili bulgular

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

4.3. Yaşam Doyumu ile İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların işletmelerinin yaşam doyumu anlayışına ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada yaşam doyumu ölçeğinin ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir. Araştırmada yer alan Tablo 2'ye bakıldığında, çalışmada yer alan personelin “düşünsel doyum ” seviyesi ortalama 3,38, standart sapma (\pm) 0,82; “duygusal doyum” seviyesi ortalama 3,11, standart sapma (\pm) 0,86; “yaşam doyumu - genel” seviyesi ortalama 3,34, standart sapma (\pm) 0,61 verilerine dayanarak belirlenmiştir. Araştırmada bulunan tablo incelendiğinde, otel personeli yaşam doyumu hakkında farklı cevaplar verdiği görülmüştür. Çalışanlar genel olarak yaşamlarından oldukça memnun olduğu görülmüştür. Bu memnuniyetin genel yaşam doyumundaki payı da büyüktür. Düşünsel ve duygusal doyum seviyelerinin de genel ortalamayı etkilediği görülmüştür.

Tablo 2. Yaşam doyumu ile ilgili bulgular

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

4.4. Öz Yeterlilik ile İlgili Bulgular

Çalışmanın bu bölümünde araştırmaya katılan çalışanların işletmelerinin öz yeterlilik anlayışına ilişkin verdiği yanıtlar doğrultusunda elde edilen bulgular yer almaktadır. Burada öz ye-

terlilik ölçeğinin ve alt boyutlarının ortalama, standart sapma, minimum ve maksimum değerleri belirlenerek, ilişki analizlerinin yapılması için veriler elde edilmiştir. Araştırmada yer alan Tablo 3'e bakıldığında, çalışmada yer alan personelin "doğrudan pekiştirme" seviyesi ortalama 3,52, standart sapma (\pm) 0,70; "içsel pekiştirme" seviyesi ortalama 3,69, standart sapma (\pm) 0,71; "dolaylı pekiştirme" seviyesi ortalama 3,67, standart sapma (\pm) 0,66; "öz yeterlilik - genel" seviyesi ortalama 3,54, standart sapma (\pm) 0,65 verilerine dayanarak belirlenmiştir. Araştırmada bulunan tablo incelendiğinde, otel personeli öz yeterlilik kavramı hakkında farklı cevaplar verdiği görülmüştür. Çalışanlar genel olarak kendi öz benliklerinden oldukça memnun olduğu görülmüştür. Bu memnuniyetin iç pekiştirmedeki payı da büyüktür. Doğrudan ve dolaylı pekiştirme seviyelerinin de genel ortalamayı etkilediği görülmüştür.

Tablo 3. Öz yeterlilik ile ilgili bulguları

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

4.5. Hipotezlerin Sorgusu

Birinci hipotezin sorgusu. Çalışmanın birinci hipotezi "Yaşam doyumu puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." olarak belirlenmiştir. İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 4. Çalışanların iş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkisi

Bağımlı Değişken	Bağımsız Değişken	β	T	P	F	Model (p)	R ²
İş Tatmini	Sabit	1,62	5,79	0,00	39,64	0,00	0,22
	Yaşam Doyumu	0,46	6,28	0,00			

Çalışmada uygulanan iş tatmini ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur $F=39,64$; $p<0,05$; $R^2=0,22$. Çalışmada bu iki kavram niteliğinde olan ilişkinin anlamlı olması sebebiyle birinci hipotez ispatlanmıştır. İş tatmini ile yaşam doyumu değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün çok güçlü olduğu görülmüştür $R^2=0,22$. Buradan çıkarılacak sonuç oteller personel-

lerinin yaşam doyumu seviyelerini anlayabilirlerse iş tatminini aynı oranda yükseltebileceği görülmektedir. İş görenlerin yaşam doyumu düzeyleri, iş tatminini pozitif yönde etkileyecektir ($\beta=0,46$). Bu durumda yaşam doyumuna ulaşmış bireylerin iş tatminlerinin yüksek olacağı söylenebilir. Ayrıca bu bölgedeki konaklama işletmesi yöneticilerinin iş görenleri iş doyumuna ulaşabilecekleri departmanlarda, uygun görevlerde çalıştırmalarının iş görenlerin iş doyumuna ulaşmalarını kolaylaştıracağı ve bunun iş görenlerin yaşam doyumlarını da olumlu olarak etkileyeceği söylenebilir.

Tablo 5. İş tatmini ve yaşam doyumu arasındaki ilişkiye göre korelasyon analizi

		Yaşam Doyumu
İş Tatmini	r	0,49**
	p	0,00

İş tatmini ile yaşam doyumu puanları arasında %49 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır $r=0.49$; $p<0.05$. Bu durumda çalışmanın birinci hipotezi doğrulanmıştır.

İkinci hipotezin sorgusu. Çalışmanın ikinci hipotezi “Yaşam doyumu puanlarının öz yeterlilik puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.” olarak belirlenmiştir. İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 6. Yaşam doyumunun öz yeterlilik üzerindeki etkisi

Bağımsız Değişken	Mediator Değişken	β	t	p	F	Model (p)	R ²
Yaşam Doyumu	Sabit	0,08	0,27	0,76	36,49	0,00	0,45
	Doğrudan Pekiştirme	0,23	1,91	0,04			
	İçsel Pekiştirme	0,29	2,50	0,01			
	Dolaylı Pekiştirme	0,34	2,97	0,00			

Çalışmada uygulanan öz yeterlilik ile yaşam doyumu arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan regresyon analizi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunmuştur $F=36,49$; $p<0,05$; $R^2=0,45$. Çalışmada bu iki kavram niteliğinde olan ilişkinin anlamlı olması sebebiyle ikinci hipotez ispatlanmıştır. Öz yeterlilik ile yaşam doyumu değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün çok güçlü olduğu görülmüştür $R^2=0,45$. Buradan çıkarılacak sonuç oteller

personellerinin öz yeterlilik seviyelerini anlayabilirlerse yaşam doyumunu da aynı oranda yükslebileceği görülmektedir. İş görenlerin yaşam doyumunu düzeyi, öz yeterlilik düzeylerini pozitif yönde etkileyecektir ($\beta=0,45$). Konaklama işletmelerinde kendi yeteneklerinin farkında olan ve yeteneklerine güvenen iş görenlerin genel olarak hayattan daha fazla keyif alacakları ve mutlu olacakları söylenebilir. Ayrıca bu bölgedeki yöneticilerin, iş görenlerin öz yeterlilik düzeylerinin artmasına yönelik gerçekleştirecekleri her uygulamanın aynı zamanda iş görenlerin iş ve yaşam doyumları üzerinde olumlu etkiler yaratacağını da söylemek mümkündür.

Tablo 7. Öz yeterlilik ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiye göre korelasyon analizi

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

Öz yeterlilik ile yaşam doyumunu puanları arasında %71 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır $r=0.71$; $p<0.05$. Bu durumda çalışmanın ikinci hipotezi doğrulanmıştır.

Üçüncü hipotezin sorgusu. Çalışmanın üçüncü hipotezi “Öz yeterlilik puanlarının iş tatmini puanları üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”olarak belirlenmiştir. İki kavramsal yapı arasındaki ilişkinin test edilebilmesi için regresyon analizi yapılmıştır.

Tablo 8. Öz yeterliliğin iş tatmini üzerindeki etkisi

Bağımlı Değişken	Mediator Değişken	β	T	P	F	Model (p)	R ²
İş Tatmini	Sabit	0,08	0,28	0,77	37,01	0,00	0,52
	Doğrudan Pekiştirme	0,24	1,92	0,05			
	İçsel Pekiştirme	0,30	2,51	0,02			
	Dolaylı Pekiştirme	0,36	2,98	0,01			

Çalışmada uygulanan öz yeterlilik ile iş tatmini arasında anlam taşıyan bağıın olduğu ortaya koyulmuştur. $F=37,01$ $p<0,05$; $R^2=0,52$. Çalışmada bu iki kavram niteliğinde olan bağıın anlamlı olması sebebiyle üçüncü hipotez ispatlanmıştır. Öz yeterlilik ile iş tatmini değişkenleri ile ilişkisinin açıklayıcılık gücünün çok güçlü olduğu görülmüştür $R^2=0,52$. Buradan çıkarılacak sonuç oteller personellerinin öz yeterlilik seviyelerini anlayabilirlerse iş tatmini de aynı oranda yükslebileceği görülmektedir. İş görenlerin öz yeterlilik düzeyi, iş tatminini pozitif yönde etkileyecektir ($\beta=0,52$). Bağımsız değişken olan öz yeterliliğin alt kavramı doğrudan

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

Tablo 9.Öz yeterlilik ve iş tatmini arasındaki ilişkiye göre korelasyon analizi

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

Öz yeterlilik ile iş tatmini puanları arasında %74 oranında pozitif yönde anlamlı ilişki bulunmaktadır $r=0.74$; $p<0.05$. Bu durumda çalışmanın üçüncü hipotezi doğrulanmıştır.

Sonuç ve Değerlendirme

Öz yeterlilik ‘‘Bireyin kendine güvenmesi ve kendi içindeki başarıma isteğini coşturan hisse inanmaktır’’ diye tanımlanabiliriz. Bu hissi içinde taşıyan insanların başarıma oranları da diğerlerine göre fazladır. Çünkü ortada kendine güvenen bir insan ve O’nun, çaba, azim, zorluklara göğüs germe ve kazanma arzusu vardır. Bu saydıklarımız çok önemli özelliklerdir ve biliniyor ki her bireyin içinde bu hisler barınmaz. Bireyin zaman içinde, kendine olan inancı sayesinde, başarıları arttıkça öz yeterlilik idraki de doğru orantılı artmaktadır. Karşılaşılan durumların üstesinden geldikçe bir sonrakinde de nasıl davranacağı konusunda yol gösterici olmaktadır. Ayrıca belli bir gayretin neticesinde istenilen biçimde sonuçlandırmak bireyin kendine olan inancını olumlu olarak destekleyecektir. Öz yeterlilik bireyin içinde bulunduğu koşullara göre farklılık gösterebilir. Bireyin fiziksel ve ruhsal şartları, karşılaşılan vaziyeti nasıl anladığı ve yorumladığı, daha önce yaşadığı tecrübeler, çevreden gelen olumlu ya da olumsuz tepkiler çok dikkat edilmesi gereken faktörler arasında sayılabilir. Araştırmalara göre, öz yeterlilik idraki içinde olan insanlar, yapabileceklerine olan inançları sayesinde, farklarını ortaya koymaktadırlar. Bu kişiler hangi işi yaparlarsa yapsınlar çabaları ile çoğunlukla üstlendikleri görevleri istenilen biçimde tamamladıkları gözlenmiştir. Çalışan kişilerin yaşamının büyük bir bölümünü iş hayatında geçirmekte olduğu herkes tarafından bilinmektedir. İş sahibi olmanın sosyal çevrede de saygınlık vesilesi olduğunun da altını çizmek gerekir. Hal böyle olunca hem çalışılan iş hem de yapılan işi olumlu neticelendirmek önem kazanıyor. Öz yeterliliği tanımlarken, bireyin kendine olan inancını hissetmesi dedik, iş tatmini de yine kişinin yaptığı işi sevmesi ve işyerinden memnun olması halidir diyebiliriz. İki kavramda bireyin ne hissettiği ve nasıl yorumladığı ile alakalıdır. Yani kişiye özel duygulardır. Çalışan kişi yaptığı işi seviyorsa, iş yerinden memnunsa, işini iyi yaptığı zaman takdir ediliyorsa burada iş tatmininin varlığından bahsedilebilir. İş tatmini sağlanan iş görenlerin, diğer çalışanlara göre, işlerine ve işyerlerine çok daha fazla bağlı oldukları, çalışma isteklerinin süreklilik arz ettiği ve hiçbir zaman işten ayrılmayı düşünmedikleri ortaya çıkmaktadır. İş tatmininin devam etmesi içinde bulunulan koşullara bağlıdır. Çalışanın beklentisini karşılırsa olumlu, umduğundan farklı sonuçlarla karşılaşması halinde olumsuz etki eder. Beklenen şartların işverenler tarafından sağlanması ve takibinin yapılması çok önemlidir. İşveren çalışanın duygu ve düşüncelerinin de yapılan işe yansıtacağını bilmelidir. Her iki taraf da kazançlı çıkacaktır, çalışanın memnuniyeti işe yansıtacağı için işveren de karlı olacaktır. Yaptığımız çalışmada, yaşam doyumunun iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. İşverenlerin yapması gereken kendi işletmelerinin istenilen amaca ulaşması için öncelikle iş gördürdükleri

alışanlarının iş tatmininin sağlanmasının önemini benimseyip gereken koşulları sağlamalarıdır. Yaşam doyumunu kavramını tanımlamak için, bireyin iş hayatı ve özel hayatının tamamını ele alarak incelemek gerekir. Yaşam doyumunu kişinin hayatına baktığında, kendi değerleri bazında yaşadıklarından memnun olması halidir diyebiliriz. Hayatından memnun olan bireyler, karşılaşacakları her türlü işte verimi ve pozitif yönlülüğü sağlamakta oldukları görülmüştür. Bireyin bedensel ve ruhsal sağlığı yerindeyse, sosyal çevresiyle ilişkileri iyiye, sevdiği bir işi varsa, kendinin ve ailesinin isteklerini karşılayacak maddi geliri yeterliyse yaşam doyumunu tam anlamı ile sağlanır.

Kaynakça

- Akgündüz, Y. (2013). Konaklama işletmelerinde İş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin analizi. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(1), 180-204.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini etkileyen Faktörler; Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2-4.
- Aşık, N. A. (2016). Öz Yeterlik Ve İşle Bütünleşmenin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 4(32), 24-34.
- Bandura, A. (1997). *Self-Efficacy: The Exercise of Control*. New York: W.H. Freeman and Company.
- Cribbin, J. (2011). *Effecitive Managerial Leadership* . New York: American Management Association.
- Demirel, H. (2014). An investigation of the relationship between job and life satisfaction among teachers. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(116), 4925 – 4931.
- Diener, E. (1985). The Satisfaction With Life Scale. *Journal of Personality Assessment*, 1161-1170.
- Köker, S. (2001). Normal ve Sorunlu Ergenlerin yaşam Doyumu Düzeylerinin Karşılaştırılması,Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü*, 54-58.
- Lindgren, E. (2011). Hospitality Manager's Stres and Quality of Life: Recommendation For Change. *Journal of Hospitality&Tourism Research*, 239-245.
- Oshagbemi, T. (2011). The Influence of Rank on the Job Satisfaction of Organizational Members. *Journal of Managerial Psychology*, 12.
- Örücü, E. (2009). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 25-27.
- Özer, M. (2010). *Yaşlılarda Yaşam Doyumu*. İstanbul: Geriatri Yayınları.
- Özerkan, E. (2014). Öğretmenlerin Öz-yeterlik Alguları ile Öğrencilerin Sosyal Bilgiler Benlik Kavramları Arasındaki İlişki Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. *Trakya Sosyal Bilimler Dergisi*, 41-47.
- Sertçe, S. (2015). Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma. İstanbul.
- Shunk, D. (2012). *Social-Cognitive Theory and Self-Regulated Learning*. New York: Springer-V.
- Testa, M. R. (2013). Satisfaction With Organizational Vision, Job Satisfaction and Service Effort. *Leadership & Organization Development Journal* , 154-161.
- Tümkaya, S. (2008). Duygusal Zeka Mizah Tarzı ve Yaşam Doyumu: Üniversite Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma . *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 1-18.

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

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

Yaman, E., & Cansüğü, S. (2014). Fen Bilgisi Öğretmen Adaylarının Öz Yeterlik İnancı Düzeylerinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma. *Türk Eğitim Bilimleri Dergisi*, 98-99.