

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Elif ÖZDEMİR

İÇSEL İŞ ÇEVRESİ, KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE SEKTÖR ALGISİNİN
İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ALANYA
KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

İşletme Ana Bilim Dalı
(Alanya İşletme Fakültesi)
Yönetim ve Organizasyon Programı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2015

AKDENİZ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ

Elif ÖZDEMİR

İÇSEL İŞ ÇEVRESİ, KİŞİLİK ÖZELLİKLERİ VE SEKTÖR ALGISININ
İŞ TATMİNİ VE İŞ PERFORMANSI ÜZERİNDEKİ ETKİSİ: ALANYA
KONAKLAMA İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ

Danışman

Yrd. Doç. Dr. Engin ÜNGÜREN

İşletme Ana Bilim Dalı
(Alanya İşletme Fakültesi)
Yönetim ve Organizasyon Programı
Yüksek Lisans Tezi

Antalya, 2015

Akdeniz Üniversitesi
Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğüne,

Elif ÖZDEMİR'in bu çalışması, jürimiz tarafından İşletme Ana Bilim Dalı (Alanya İşletme Fakültesi) Yönetim ve Organizasyon Programı Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Başkan : Prof. Dr. Kazim DEVELİOĞLU (İmza)

Üye (Danışmanı) : Yrd. Doç. Dr. Engin ÜNGÜREN (İmza)

Üye : Prof. Dr. Mehmet Emin İNAL (İmza)

Tez Başlığı: İçsel İş Çevresi, Kişilik Özellikleri ve Sektör Algısının İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Alanya Konaklama İşletmeleri Örneği

Onay : Yukarıdaki imzaların, adı geçen öğretim üyelerine ait olduğunu onaylarım.

Tez Savunma Tarihi : 18/09/2015

Mezuniyet Tarihi : 08/10/2015

Prof. Dr. Zekeriya KARADAVUT
Müdür

İÇİNDEKİLER

| | |
|------------------------|-----|
| ŞEKİLLER LİSTESİ | iv |
| TABLolar LİSTESİ | v |
| ÖZET | vii |
| SUMMARY..... | ix |
| ÖNSÖZ..... | xi |
| GİRİŞ..... | 1 |

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL YAŞAMDA KİŞİLİK VE SEKTÖR ALGISI

| | | |
|-----------|----------------------------------------------------------------------|----|
| 1.1 | Kişilik Tanımı ve Kişilik Kavramı | 4 |
| 1.1.1 | Mizaç | 5 |
| 1.1.2 | Karakter | 6 |
| 1.1.3 | Zekâ | 6 |
| 1.2 | Kişilik Kavramının Örgüt Açısından Önemi | 6 |
| 1.3 | Kişilik Kuramları | 7 |
| 1.3.1 | Psikanalitik Kişilik Kuramları | 7 |
| 1.3.1.1 | Sigmund Freud Kişilik Kuramı | 7 |
| 1.3.1.2 | Alfred Adler Kişilik Kuramı | 8 |
| 1.3.1.3 | Carl G. Jung Kişilik Kuramı..... | 8 |
| 1.3.1.4 | Karen Horney Kişilik Kuramı | 8 |
| 1.3.2 | Davranışçı Kişilik Kuramları..... | 9 |
| 1.3.3 | Fenomenolojik (Hümanist) Kişilik Kuramları..... | 10 |
| 1.3.4 | Özellikler Kişilik Kuramı | 10 |
| 1.3.4.1 | Beş Faktör Kişilik Kuramı..... | 10 |
| 1.3.4.1.1 | Dışa Dönüklük / İçedönüklük (Extraversion) | 12 |
| 1.3.4.1.2 | Yüksek Uyumluluk/ Düşük Uyumluluk (Agreeableness) | 13 |
| 1.3.4.1.3 | Yüksek Sorumluluk / Düşük Sorumluluk (Conscientiousness) | 14 |
| 1.3.4.1.4 | Duygusal Denge / Nevrotiklik (Neuroticism) | 15 |
| 1.3.4.1.5 | Deneyime Açıklık / Deneyime Kapalılık (Openness to Experience) | 17 |
| 1.4 | Sektör Algısı | 18 |
| 1.4.1 | Algı ve Algılama..... | 18 |
| 1.4.2 | Algı ve İş tatmini İlişkisi | 18 |
| 1.4.3 | Turizm Sektörü Algılaması..... | 19 |

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ – İÇSEL İŞ ÇEVRESİ ÖZELLİKLERİ - İŞ PERFORMANSI

| | | |
|---------|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.1 | İş Tatmini Kavramı | 20 |
| 2.1.1 | İş Tatminin Önemi | 22 |
| 2.1.2 | İş Tatmininin Boyutları..... | 23 |
| 2.1.2.1 | Çalışma Arkadaşları | 24 |
| 2.1.2.2 | Yönetici | 25 |
| 2.1.2.3 | İşin Kendisi..... | 27 |
| 2.1.2.4 | Yönetim Tarzı..... | 28 |
| 2.1.2.5 | Ücret | 29 |
| 2.1.2.6 | Kariyer | 30 |
| 2.1.2.7 | Sosyal İmkânlar | 31 |
| 2.1.2.8 | İş Tatmininin Diğer Belirleyicileri | 31 |
| 2.1.3 | İş Tatmininin Kişi ve Örgüt Üzerindeki Sonuçları..... | 33 |
| 2.1.4 | İş Tatmini - Demografik Bileşenler | 35 |
| 2.1.4.1 | İş Tatmini - Cinsiyet..... | 35 |
| 2.1.4.2 | İş Tatmini-Eğitim Durumu | 37 |
| 2.1.4.3 | İş Tatmini-Deneyim..... | 37 |
| 2.1.4.4 | İş Tatmini-Yaş İlişkisi | 38 |
| 2.1.4.5 | İş Tatmini – Pozisyon..... | 39 |
| 2.1.4.6 | İş Tatmini – Medenî Durum..... | 39 |
| 2.1.5 | İş Tatmini – Kişilik İlişkisi | 40 |
| 2.2 | İş Performansı | 41 |
| 2.2.1 | Görev (Rol İçi) Performansı | 44 |
| 2.2.2 | Bağlamsal (Rol Dışı) Performans | 44 |
| 2.2.2.1 | Kişilerarası İlişkileri Kolaylaştırma (<i>Interpersonal Facilitation</i>) | 45 |
| 2.2.2.2 | Kendini İşine Adama (<i>Job Deduction</i>)..... | 45 |
| 2.2.3 | İş Performansı - Kişilik İlişkisi | 45 |
| 2.2.4 | İş Performansı – İş Tatmini İlişkisi | 49 |

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ VE BULGULARI

| | | |
|-----|-------------------------|----|
| 3.1 | Araştırmanın Amacı..... | 53 |
| 3.2 | Araştırma Yöntemi | 55 |
| 3.3 | Evren ve Örneklem..... | 55 |

| | | |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 3.4 | Veri Toplama Aracı | 56 |
| 3.5 | Araştırmanın Bulguları | 59 |
| 3.5.1 | Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular | 59 |
| 3.5.1.1 | Çapraz Tablo Analizi Bulguları..... | 61 |
| 3.5.2 | Faktör Analizi Bulguları | 65 |
| 3.5.3 | Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular | 73 |
| 3.5.3.1 | Araştırma Değişkenlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırdığı T-Testi Bulguları | 74 |
| 3.5.3.2 | Araştırma Değişkenlerine İlişkin ANOVA Testi Bulguları | 81 |
| 3.5.4 | Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler | 98 |
| 3.5.5 | Regresyon Analizi Bulguları | 108 |
| SONUÇ | | 117 |
| KAYNAKÇA | | 126 |
| EK 1- Anket Formu | | 138 |
| ÖZGEÇMİŞ | | 144 |

ŞEKİLLER LİSTESİ

| | |
|------------------------------------------------------------------------------|----|
| Şekil 1.1 Kişiliğin Oluşumuna Etki Eden Faktörler | 5 |
| Şekil 2.1 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Davranışa Etkileri..... | 47 |

TABLOLAR LİSTESİ

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tablo 1.1 McCrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanmış Oldukları Sıfatlar | 12 |
| Tablo 3.1 Evren Büyüklüğü İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri | 56 |
| Tablo 3.2 John vd.. (1991) BFKÖ ile İlgili Elde Ettikleri Güvenilirlik Katsayıları..... | 58 |
| Tablo 3.3 Alkan'ın (2007) Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Boyutlarından Elde Ettiği Güvenilirlik Katsayıları | 58 |
| Tablo 3.4 Katılımcıların Demografik ve Meslekî Özelliklerine İlişkin Bulgular | 60 |
| Tablo 3.5 Çalışanların Cinsiyet ve Eğitim Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı | 61 |
| Tablo 3.6 Çalışanların Departman ve Eğitim Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı..... | 62 |
| Tablo 3.7 Çalışanların Pozisyon ve Cinsiyetlerinin Çapraz Tablo Dağılımı..... | 62 |
| Tablo 3.8 Çalışanların Pozisyon ve Yaş Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı | 63 |
| Tablo 3.9 Çalışanların Eğitim ve Meslekleri Doğrultusunda Çalışmalarının Çapraz Tablo Dağılımı | 63 |
| Tablo 3.10 Çalışanların Departman ve Cinsiyet Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı | 64 |
| Tablo 3.11 Çalışanların Departman ve Pozisyon Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı | 64 |
| Tablo 3.12 KMO Değerleri ve Yorumları | 66 |
| Tablo 3.13 İçsel İş Çevresi Etkinlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları | 67 |
| Tablo 3.14 İçsel İş Çevresi Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Katsayıları | 70 |
| Tablo 3.15 İçsel İş Çevresi Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler | 71 |
| Tablo 3.16 Turizmde Sektör Algısı Faktör Analizi | 72 |
| Tablo 3.17 Üçlü Likerte Göre Turizm Sektörü Algısı Ölçek Maddelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler | 72 |
| Tablo 3.18 İş Tatmini Ölçeği Maddelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler..... | 73 |
| Tablo 3.19 Üçlü Likerte Göre İş Tatmini Ölçeğinin Betimleyici İstatistik Verileri | 73 |
| Tablo 3.20 Araştırma Değişkenlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları | 74 |
| Tablo 3.21 Araştırma Değişkenlerinin Medenî Duruma Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları | 78 |
| Tablo 3.22 Araştırma Değişkenlerinin Katılımcıların Meslekleri Doğrultusunda Çalışmalarına Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları | 79 |
| Tablo 3.23 Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Bulguları | 82 |
| Tablo 3.24 Eğitim Gruplarına Göre ANOVA Testi Bulguları | 88 |
| Tablo 3.25 Çalışma Süresine Göre ANOVA Analizi Bulguları..... | 91 |

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| Tablo 3.26 Mesleki Deneyime Göre Anova Testi Bulguları | 93 |
| Tablo 3.27 Katılımcıların Pozisyonlarına Göre ANOVA Analizi Bulguları | 95 |
| Tablo 3.28 Departmanlara Göre ANOVA Analizleri..... | 96 |
| Tablo 3.29 Çalışma Kapsamında Yer Alan Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Bulguları | 99 |
| Tablo 3.30 Sektör Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi | 109 |
| Tablo 3.31 Sektör Algısı ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları..... | 109 |
| Tablo 3.32 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi..... | 110 |
| Tablo 3.33 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları..... | 110 |
| Tablo 3.34 İçsel İş Çevresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi..... | 111 |
| Tablo 3.35 İçsel İş Çevresi Faktörleri ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları | 112 |
| Tablo 3.36 Sektör Algısının Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi..... | 113 |
| Tablo 3.37 Sektör Algısı ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları | 113 |
| Tablo 3.38 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi | 113 |
| Tablo 3.39 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları | 114 |
| Tablo 3.40 İçsel İş Çevresinin Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi | 115 |
| Tablo 3.41 İçsel İş Çevresi Faktörleri ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları..... | 115 |
| Tablo 3.42 İş Tatminin İş Performansı Üzerindeki Etkisi | 116 |
| Tablo 3.43 İş Tatmini ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları..... | 116 |

ÖZET

İş tatmini ve iş performansı üzerinde oldukça araştırma yapılmış konular olmakla beraber, bu konuları etkileyen bağımsız değişkenler zaman içinde tema olarak aynı kalmasına rağmen, içerik olarak farklılıklar göstermektedir. Bu farklılıkların temel sebebi “insan” varlığının durağan olmayıp sürekli gelişim ve değişim içinde olmasıdır. Ayrıca çalışma şartları, çalışma ortamları teknolojinin gelişmesiyle de sürekli bir değişim sözkonusudur. Bunlara bağlı olarak işletmelerin en temel faktörü olan çalışanların, geçmişte doyuma ulaştığı ve performansını etkileyen sebepler, günümüzde daha farklı bir yapıya bürünmektedir.

Çalışanların iş tatmini ve performanslarını etkileyen birçok etmen vardır. Bu etmenler, bizzat işletme sahipleri ve yöneticileriyle yapılan istişareler sonucunda; “Beş Faktör Kişilik Özellikleri”, “Sektör Algısı” ve sekiz faktörden oluşan ve “İçsel İş Çevresi” olarak adlandırılan “Yönetici Davranışı”, “Sosyal Haklar ve İmkânlar”, “Çalışma Arkadaşları”, “Maaş”, “Kariyer İmkânları”, “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “İşe Yüklenen Anlam” ve “Yönetim Politikası” olarak tespit edilmiştir.

Araştırmanın, örnekleme tezin tasarım aşamasında tekstil, inşaat ve turizm sektörleri olarak planlanmıştır. Gerekli ön görüşmeler yapıldıktan sonra inşaat sektöründen tasarım aşamasında, tekstil sektöründen ise uygulama aşamasında vazgeçilmiştir. Araştırma, Alanya’daki beş yıldızlı oteller üzerinde gerçekleştirilmiştir. Gerekli literatür araştırması yapıldıktan sonra, anketler geliştirilmiştir. Anketlerin uygulanabilirliği 15 kişilik bir pilot grup üzerinde denenmiş ve buna bağlı olarak bazı düzenlemeler yapılarak anketler çalışanlara sunulmuştur. Görüşme yaptığımız 30 adet beş yıldızlı otelden 14 adedi anketleri çalışanları üzerinde uygulayabileceğini ifade etmiş, diğerleri turizm sezonu başlangıcı olması nedeniyle araştırmaya katılamayacaklarını belirtmişlerdir. Bu bağlamda 900 adet anket hazırlanmış ve otellere dağıtılmıştır. Anketlerin 705 adedi geri dönmüştür. Bunlardan 73 adedi eksik doldurma, birden fazla cevap verilmesi, cevaplardaki tutarsızlık ve bazı anketlerde baştan sona aynı şıkkın işaretlenmesi sebepleriyle geçersiz sayılmıştır. 632 anket geçerlidir. Anketler SPSS 20 programına aktarılmış, gerekli analizler ve değerlendirmeler yapılmıştır.

Öncelikle katılımcıların farklı özelliklerine göre genel profilleri belirlenmiştir. T- testi ve ANOVA analizleriyle katılımcıların farklı özelliklerine göre araştırma kapsamında yer alan değişkenler incelenmiştir. Yapılan korelasyon analizleri sonucunda iş tatmini ve iş performansının belirlenen bağımsız değişkenlerle ilişkili olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Çalışmanın temel amaçları doğrultusunda gerçekleştirilen regresyon analizleri ile çalışma kapsamında yer alan beş faktör kişilik özellikleri, sektör algısı ve içsel iş çevresi

boyutlarından oluşan bağımsız değişkenlerin iş tatmini ve iş performansı üzerinde etkili olduğu sonucu elde edilmiştir. Beş faktör kişilik özelliklerinden dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, deneyime açıklık boyutlarının iş tatminini pozitif yönde etkilediği, nevroitiklik özelliğinin ise negatif yönde etkilediği bulunmuştur. İş performansını etkileyen boyutların ise, uyumluluk ve sorumluluk olduğu bulgusu elde edilmiştir. Sektör algısının hem iş tatmini hem de iş performansını pozitif yönde yordadığı tespit edilmiştir. “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden, “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “Yönetim Politikası”, “Çalışma Arkadaşları”, “İşe Yüklenen Anlam” ve “Maaş” faktörlerinin iş tatminini, “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “Çalışma Arkadaşları” ve “Maaş” faktörlerinin de iş performansını pozitif yönde yordadığı sonucuna varılmıştır.

Anahtar Kelimeler: Beş Faktör Kişilik Özellikleri, Sektör Algısı, İçsel İş Çevresi, İş Tatmini, İş Performansı

SUMMARY

THE IMPACT OF INTERNAL BUSINESS ENVIRONMENT, PERSONALITY TRAITS AND SECTOR PERCEPTION ON THE JOB SATISFACTION AND ON THE JOB PERFORMANCE: THE EXAMPLE OF ALANYA ACCOMMODATION BUSINESSES

However the issues were quite researched on job satisfaction and job performance, the theme of the independent variables affecting these issues remains the same over time, while they vary in content. The main reason for the severiances is that "human" is not stable in the presence of continuous improvement and change. In addition, working conditions and the working environment are subject to change with the development of technology. The employees are the most basic factors of enterprises. The reasons that were satisfactory and had an affect on their performance in the past, are different structures today.

There are many factors that influence employee job satisfaction and job performance. As a result of consultations with business owners and managers personally, these factors have been identified as, "Five Factor Personality Traits", "Sector Perception" and "Internal Job Environment" consisting eight factors, which are called "Manager Behavior", "Social Rights and Opportunities", "Colleagues", "Salary", "Career Opportunities", "Job Personality of Eligibility", "Job Uploaded Meaning "and" Management Policy ".

In the design phase of thethesis, sample of the survey was planned as textiles, construction and tourism sectors. After the necessary preliminary interviews, it was abandoned from the construction sector at the design phase, from the textile sector at the implementation phase due to various short comings in the textile and construction sector. Five-star hotels in Alanya, has been included in the sample. After the necessary literature survey, questionnaires were developed. The applicability of the questionnaire wastested on a pilot group of 15 people and made some adjustments to the survey, and then presented to the employees accordingly. We had an interview with 30 five-star hotels for the research, 14 hotels of them accepted, the others could not participate in the research due tot he start of tourism season. In this context, a total of 900 questionnaires were prepared and distributed to the hotels, only 705 of them returned us. 73 of them are invalid because of missing filling, giving more than one answer, marking the same case from start to finish and some in consistencies in the survey responses. There are 632 valid questionnaires. We have transferred the results to SPSS 20 program and made necessary analysis and evaluation.

First, the overall profile was determined by the different characteristics of the participants. The variables in this study were examined via the t-tests and ANOVA analysis. As a result of correlation analysis, it was extrapolated that job satisfaction and job performance are correlated with determined independent variables. As a result of regression analysis, the independent variables in this study consisting of five-factor personality traits, sector perception and internal work environment are affected on job satisfaction and job performance.

It was found that the five personality traits of extraversion, agreeableness, conscientiousness and openness to experience affect job satisfaction positively, while neuroticism has a negative effect on our dependent variables. The dimensions of five factor personality properties affecting the job performance are agreeableness and conscientiousness. It was found that industry perception are affected positively both by job satisfaction and job performance. It was obtained that the results of “Job Personality of Eligibility”, “Management Policy”, “Colleagues”, “Job Uploaded Meaning” and “Salary” from the dimensions of Internal Job Environment affected job satisfaction. . It was also obtained that the results of “Job Personality of Eligibility”, “Colleagues” and “Salary” from the dimensions of Internal Job Environment affected job performance.

Keywords: Five Factor Personality Traits, Sector Perception, Internal Job Environment, Job Satisfaction, Job Performance

ÖNSÖZ

Yüksek lisans öğrenim hayatım boyunca her zaman bilgi ve deneyimlerini paylaştan, fikir ve düşünceleriyle akademik hayatımda ufkumu açan, maddi manevî yardımını esirgemeyen, kendisine her zaman rahatça ulaşabildiğim, akademik hayatta öğrencileriyle diyalogunda örnek bir eğitmeni olan değerli danışman hocam Yrd. Doç. Dr. Engin ÜNGÜREN Beyefendi'ye, bilimsel hazırlık ve yüksek lisans eğitimim boyunca bilgi ve deneyimlerinden oldukça istifade ettiğim, nezaketi ve zerafetiyle örnek bir akademisyen olan değerli hocam Prof. Dr. Kâzım DEVELİOĞLU Beyefendi'ye ve şu anda adımı saymadığım tüm hocalarıma şükranlarımı sunarım.

Yüksek Lisans kararı verdiğimde benim için zorlu bir yolculuk başladı. Bu yolculuktaki en büyük destekçim sevgili eşim Süleyman ÖZDEMİR Beyefendi'ye, hayatımın anlamı biricik çocuklarıma, başlangıçta benim için imkânsız gibi görünen bu yolculukta bana manevî destekleriyle her zaman güç veren ve yanımda olan çok değerli büyüğüm Şadiye Hanımefendi'ye ve sevgili arkadaşlarıma, bugünlere gelmemde maddi manevî birçok emekleri olan sevgili anneme ve babama, öğrenim sürecim boyunca tanıştığım tüm arkadaşlarıma ve özellikle de anketleri uygulayacak bir otel aradığımda çok sıkıştığım bir zamanda kendi çalışmış olduğu Katya Otel'de, anketleri çalışma arkadaşlarına bizzat teker teker uygulatarak bana büyük yardımları dokunan değerli Kırgızistanlı arkadaşım Azamat DZHOLLOEV'e çok teşekkür ederim. Ayrıca tezime yapmış oldukları maddi desteklerinden dolayı Alanya Ticaret Odası'na teşekkürü borç bilirim.

Elif ÖZDEMİR

Antalya, 2015

GİRİŞ

Her bilim dalının temel kavramları olduğu gibi, işletme yönetiminin temel kavramlarından bir diğeri de, organizasyon yapısı içinde insanı ve insan davranışlarını esas alan “örgütsel davranış”tır. Organizasyonlarda davranış, organizasyon yapısı içinde, insan davranışlarını inceleyen, davranışları anlamaya ve açıklamaya çalışan akademik bir disiplindir (Koçel, 2013, s.73-74).

Organizasyonlarda arzulanan hedef ve amaçlara ulaşmanın yolu insan faktörünü anlamaktan geçer. Doğru analiz edilmiş ve buna bağlı olarak da doğru işe yerleştirilmiş çalışanlarla yola çıkan firmaların başarıya ulaşmasında hiçbir engel yoktur. Çalışanın işletme amaç ve hedeflerine odaklanarak, işletme ile bütünleşmesi ve azami performans ile çalışması, işletmelerin çalışanlarının kişilik, bilgi, beceri, algıları, istek ve beklentilerini doğru olarak tespit etmesi ve aldığı bilgileri yoğurarak çalışanların lehine kullanabilmesi hedefe ulaşmalarında en önemli etkidir. Bu amaçlar çerçevesinde yola çıkarak hazırladığımız tez çalışmamızda iş dünyasına katkıda bulunmak hedefine odaklanılmıştır.

Hawthorne araştırmaları olarak bilinen ve Harvard Üniversitesi’nden F. Roethlisberger ve Elton Mayo önderliğindeki bir grup bilim adamının Western Elektrik Şirketi’nin Chicago’nun banliyösü olan Cicero’daki Hawthorne fabrikasında yaptıkları ve aslında amacı Klasik Teori’nin bir nevi uygulaması olan araştırmalar, yönetim ve organizasyon konusuna davranış açısından yaklaşmanın (davranışsal yaklaşımın) başlangıcı olmuştur (Koçel, 2013, s.236). Bu kapsamlı çalışma, örgütlerin birer sosyal sistem olduğu ve çalışanların performanslarının artışında, fiziksel şartların iyileştirilmesinden ziyade, beşeri ilişkilerin geliştirilmesinin önemli olduğunu ortaya çıkaran verilere dayanıyordu (Mercanlıoğlu, 2012, s.121).

İşletmelerde insan faktörü diğer üretim faktörlerinden daha özel bir yere sahiptir ve örgüt içerisinde yer alan bireylerin kişiliğinin analiz edilebilmesi ve kişi-örgüt bütünleşmesinin sağlanabilmesi halinde işletmede etkinliğin sağlanması konusunda önemli ilerlemeler kaydedilebilir. Ayrıca yöneticiler kimlerle çalıştıklarını anlama noktasında bireysel farklılıklar ve özelliklerle ilgili mümkün olduğu kadar çok bilgi sahibi olmak istemektedirler. Kişilik özelliklerini anlamak çalışanların farklılıklarını değerlendirme konusunda yöneticilere yardımcı olabilmektedir (Kaya, 2010, s.9).

İşini severek yapan ve böylelikle işinde mutlu olan çalışanın bu mutluluğunu ürettiği ürüne, iş arkadaşlarına, amirlerine, müşterilere ve sosyal yaşamına yansıtması beklenir. Bu

durum ise çalışanlar, örgüt ve toplum açısından pozitif sonuçlar elde edilmesine katkı sağlayabilir. Bu bakımdan çalışanların işlerinden memnuniyet derecelerini ifade eden iş tatmini kavramı, örgütün başarısını etkileyebilecek birçok faktöre etki edebileceği için örgüt araştırmaları bakımından oldukça önemli bir konu haline almıştır (Özsoy, 2013, s.1).

Hem üretim işletmelerinde hem de hizmet işletmelerinde işten tatmin sağlayıp sağlamama önemli bir unsur olarak karşımıza çıkmaktadır. İşinden memnun olan her çalışan bu memnuniyetini işine de yansıtacaktır. İşinden memnun olan kişinin artan verimliliği işletmenin genel performansına da yansiyacak ve dolayısıyla işletme verimliliğini artırıcı bir etki yapabilecektir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.15).

Hizmet üretiminde standardizasyon mümkün olmasa da yöneticiler çalışanlarından benzer davranışlar beklemektedir (Erkuş ve Günlü, 2009, s.19). Hizmet mükemmeliyetini sürdürmenin ana unsuru iyi performans sergileyen çalışanlardır (Li, Sanders ve Frenkel, 2012). Özellikle turizmin emek yoğun bir sektör olması nedeniyle çalışanların hizmet kalitesi oldukça önemlidir. Çalışan performansının niteliği doğrudan müşterilere yansımaktadır ve bu da bütünsel işletme performansı algısını etkilemektedir (Kurt, 2013, s.4).

Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründe yer alan konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlerle göre çok daha fazladır. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin iç içe, yüz yüze olduğu bir sektörde, iş tatmini düşük olan işgörenin müşteriye tatmin edici bir düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatminini sağlaması mümkün değildir. Bu çerçevede, işgörenin iş tatmini, hizmet verdiği sırada taşıdığı duygu ve düşünceler hizmetin kalitesini etkileyebilmektedir (Toker, 2006, s.154).

İşletmeler, belirlenmiş hedef ve amaçlara, yüksek iş tatminine sahip çalışanlarla ulaşabilir. Bundan dolayı, işletmeler çalışanların iş tatminlerini etkileyen faktörleri belirlemek ve iyileştirmek zorundadırlar. Türkiye'nin önemli ihraç sektörlerinden biri olan tekstil sektörü, özellikle işgücüne dayalı olarak çalışmakta ve bu sektördeki çalışanların iş tatminlerinin yüksek olması tekstil firmalarının performanslarını ve rekabet güçlerini artırmaktadır (Erdil vd., 2004, s.17).

Bu tez çalışması, turizm çalışanlarının kişilik özellikleri, sektör algıları ve içsel iş çevresi özelliklerinin tespit edilerek, bu özelliklerin onların iş tatminleri ve iş performanslarına etkilerini araştırmak amacıyla tasarlanmıştır. Başlangıçta araştırmaya tekstil ve inşaat sektörleri de dahil edilerek hizmet ve üretim sektörlerinin mukayesesi amaçlanmıştır. Fakat çeşitli sebeplerden dolayı tasarım aşamasındaki amaca ulaşamamıştır. Araştırmanın evrenini Alanya'da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Nicel

yöntemle anket formu aracılığıyla elde edilen veriler doğrultusunda istatistik analizleri gerçekleştirilmiş ve önemli bulgulara ulaşılmıştır.

Tez çalışması üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde bağımsız değişkenlerden örgütsel yaşamda kişilik ve sektör algısı ile ilgili literatür araştırmasına yer verilmiştir. İkinci bölüm iş tatmini, iş performansı ve içsel iş çevresi özelliklerinin incelenmesinden oluşmaktadır. İçsel iş çevresi koşulları olarak; maaş, kariyer imkânları, yönetici davranışı, işin kendisi, yönetim politikası, çalışma arkadaşları, ve sosyal imkânlardır. İş tatmini-demografik bileşenler, iş tatmini-kişilik özellikleri, iş tatmini-içsel iş çevresi özellikleri; iş performansı-demografik bileşenler, iş performansı-kişilik özellikleri, iş performansı-içsel iş çevresi özellikleri literatürdeki araştırma ve makaleler taranarak çeşitli örneklerde yapılmış olan araştırmalar esas alınarak okuyucuya canlı bir şekilde aktarılması hedeflenmiştir. Üçüncü bölümde ise araştırmanın amacı, evreni, metodu üzerinde durulmuş, araştırmanın aşamaları hakkında kapsamlı bilgi verilmiş, araştırma sonuçları ortaya konularak değerlendirmeye alınmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

ÖRGÜTSEL YAŞAMDA KİŞİLİK VE SEKTÖR ALGISI

Çalışmanın bu bölümünde kişilik tanımı, kişiliği oluşturan faktörler, kişilik kavramının örgüt açısından önemi ve kişilik kuramlarından bahsedilmiştir. Araştırmanın temelini oluşturan çalışanların kişilik özelliklerinin belirlenmesinde beş faktör kişilik kuramı esas alındığı için bu kuramla ilgili literatüre yer verilmiştir.

1.1 Kişilik Tanımı ve Kişilik Kavramı

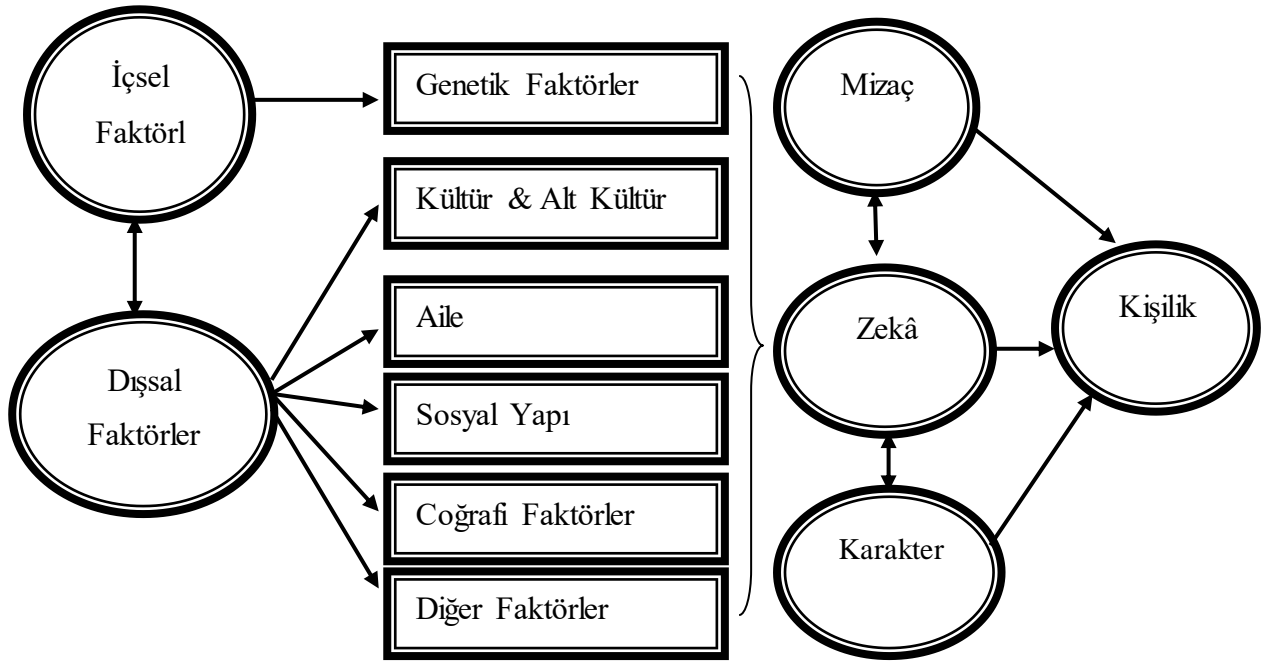
Dilimizde kişilikle aynı anlamda kullanılan “Şahsiyet” kelimesi ise Arapça bir kelime olup, “şhs” kökünden türeyerek “yükselmek, görünmek, ortaya çıkmak, açıklamak” gibi anlamlara gelmektedir. Bu kapsam çerçevesinde İslam Tasavvufu’nda şahıs kavramı, “tek ve başkalaşmış, hukukun bir objesi olan, aynı zamanda manevi bir varlık, bilhassa kendi öz hayatına sahip, bağımsız bir özne” halinde kullanılmaktadır (Üngüren, 2011, s.11).

Kişilik, bireyin kendi açısından, fizyolojik, zihinsel ve ruhsal özellikleri hakkındaki bilgisidir. İnsanın başkaları açısından kişiliği ise, onun toplum içindeki belirli özelliklere ve rollere (göreve) sahip olmasıdır (Eren, 2012, s.83). Kişilik, bireyin bakış, konuşma, düşünme hissetme şekilleri, sevdiği ve nefret ettiği şeylerle, becerileri ve ilgilendiği şeyler, ümit ve arzularıdır. Kişilik en basit tanımı ile insanın tüm kendisidir (Ordu, 2013, s.167).

Kişilik; bireylerin doğuştan getirdiği özellikler ile sonradan toplum içerisinde yaşamının kazandırdığı özelliklerin toplamıdır. Doğuştan getirilen özellikler biyolojik temellidir ve değiştirilmesi güçtür. Ancak, çevreden kazanılan özellikler, içinde yaşanılan toplumun, grubun, işletmenin veya işin niteliğine göre farklılıklar arz edecektir (Özdevecioğlu, 2002, s.115). Doğuştan getirilen özelliklerle birlikte; kültür ve kişilik, psikolojik yaklaşımlarda birbirini etkileyen iki unsurdur. Farklı kültürde olanların farklı bakış açılarının davranışı yönlendirmesi dikkate alınmalıdır. Çünkü hiçbir insan içinde bulunduğu kültürden bağımsız olarak davranamaz. Kültürel yapı dikkate alınmak zorundadır. İnsan davranışları içinde bulunduğu kültürden etkilenir. Kültür ve kişilik arasında karşılıklı bir ilişki, etkileşim söz konusudur (Keskin ve Saltürk, 2008, s.196).

Bireyin, doğuştan getirdiği biyolojik yapıyı içeren donanımlar (duygusal yön) mizaç özelliklerini, sonradan toplum içerisinde kazanılan donanımlar (ahlaki yön) ise karakter özelliklerini oluşturmaktadır. Kısaca mizaç doğuştan gelen, genetik ve yapısal etkileri bünyesinde barındırırken, karakter de öğrenilmiş psikososyal yaşantıları ifade etmektedir.

Zekâ da hem doğuştan hem de sosyal özelliklere katkı yapmakta ve bütün kişilik işlevlerini düzeltmektedir. Kişilik ise, mizaç ve karakterin bir bileşimi olarak kabul edilmektedir. Sonuç olarak kişilik biyopsikososyal bir bütündür ve bütünün kendisini meydana getiren parçaların toplamından fazla farklı bir şey olması esprisi içerisinde kişilik de bütün bunların toplamından fazla, farklı ve o kişiye has bir olgudur. Yani kişilik bir bütün olarak değerlendirmelidir (Üngüren, 2011, s.17).



Şekil 1.1 Kişiliğin Oluşumuna Etki Eden Faktörler

Kaynak: Üngüren, 2011, s.17

Kişiliğin bileşenleri olan mizaç, karakter ve zekâ kavramlarını şöyle tanımlayabiliriz:

1.1.1 Mizaç

Kalıtımla geçen ve yaşam boyu çok az oranda değişen yapısal özellikler mizaç (*temperament*) olarak ifade edilmektedir. Çabuk kızmak, sıkılmak, öfkelenmek, neşelenmek, hareketli ya da hareketsiz olmak vb. bireylere göre değişen mizaç özellikleridir (Ordu, 2013, s.167). Mizaç yapısal, genetik ve biyolojik temele dayanan tavır ve davranışları, potansiyel kabiliyetleri anlatmaktadır (Üngüren, 2011, s.18).

1.1.2 Karakter

Çevrenin ve yetiştirilmenin etkisi altında gelişmiş, öğrenilmiş tutumlar, zamanla değiştirilebilecek özellikleri içeren kavram, karakter (*character*) olarak ifade edilir (Ordu, 2013, s.167). Daha detaylı bir anlatımla karakter, çocuk doğduktan sonra kendi mizaç potansiyelinde var olan eğilimlerin, kabiliyetlerin, insani, ahlaki değerlerin, anne baba ve yakın çevresinin ona öğrettikleri ve kazandırdığı alışkanlıklar ile karşılıklı münasebeti sonucunda, onda şekillenen alışkanlıklar, tutum ve davranışlar ile varlıkları, nesnelere kullanma tarzlarıdır (Üngüren, 2011, s.21).

1.1.3 Zekâ

Zekâ, insanın düşünme yeteneğinin bütünüdür. Yeni durumlara ve uyaranlara uyabilme yeteneğidir. Psikoloji sözlüğüne göre soyut düşünme, kavrama, problem çözme, bildiklerini yeni durumlara uygulama, akıl yürütme, bellek, geçmiş deneyimlerden kazanılan bilgileri kullanma vb. de dahil olmak üzere zihinsel yetilerin toplamından oluşan zekâ basit bilgiyi elde edip, onu yeni durumlarda kullanma yeteneği olarak da tanımlanmaktadır (Akbolat ve Işık, 2012, s.110).

1.2 Kişilik Kavramının Örgüt Açısından Önemi

Her birey özgün bir kişilik yapısına sahiptir. Bireyin kişilik yapısı ile özellikleri onun özel yaşamını etkilediği kadar iş yaşamını da etkiler. Sağlıklı ve dengeli bir kişiliğe sahip olan bireyler hem özel, hem de örgütsel yaşamlarında başarılı olabilmektedir. Mesleki açıdan bilgili olmak iş başarısı için yeterli sayılmamaktadır. Bilginin yanında bazı tavır, tutum ve davranışlara sahip olmak da gerekmektedir. Örgüt ortamında yönetici ile işgörenler arasında iyi insan, meslektaş ve ast-üst ilişkilerinin kurulabilmesi ve sürdürülebilmesi, tüm yönetsel süreçlerin özgün anlamlarına uygun işlevsellik kazanabilmesi, dolayısıyla örgütsel amaç ve hedeflerin gerçekleşmesi büyük ölçüde örgüt üyelerinin kişilik yapısı ve özellikleri ile yakından ilgilidir. Bu nedenle sağlıklı kişilik özelliklerine sahip personel istihdamı örgütler için hayati bir önem taşımaktadır. Personel seçme ve istihdam ölçütleri içerisinde kişilikle ilgili kriterlerin de yer alması bir zorunluluk haline gelmektedir (Sarıtaş, 1997, s.545-546).

Kişiliğin bir başka boyutu da meslek seçimi ile ilişkilidir. Kişilik özelliklerine uygun meslek seçimi yapmış bireylerin doyum düzeyleri, böyle bir seçimde başarılı olmamış bireylere göre daha yüksek olmaktadır. Her meslek ya da örgüt belli kişilik yapısındaki insanları daha fazla tatmin etmektedir. İçedönük kişiler için fazla dışsal uyaranla karşılaşmak stres verici olabilir, ancak dışa dönük bir kişi dışsal uyaranları daha fazla arzu etmektedirler. İçe dönük kişiler mümkün olduğunca daha az kişiyle iletişim içinde olmayı tercih edip, kendi

başına kaldığı (makinalarla çalışmak, mühendislik gibi) işlerde daha fazla doyum sağlarken; dışa dönükler insan ilişkileri gerektiren işlerde (halkla ilişkiler, öğretmenlik, turist rehberliği gibi) doyum sağlamaktadırlar. Dolayısıyla, bireyin istediği, sevdiği, kişiliğine uygun olduğunu düşündüğü bir işte çalışıyor olması iş doyumunu da olumlu yönde etkilemektedir (Akt., Köroğlu, 2014, s.141; Keser, 2006:122).

Aslan vd. (2012) araştırmalarında, turizm eğitimi alan öğrencilerin duygusal dengesizlik, deneyime açıklık ve dışadönüklük özelliklerinden aldıkları puanların orta, sorumluluk ve yumuşak başlılık özelliklerinden aldıkları puanların yüksek olduğunu göstermektedir. Böylece, öğrencilerin baskın (ön plana çıkan) kişilik özelliklerinin sorumluluk ve yumuşak başlılık olduğu ortaya çıkmaktadır. Kişilik-iş uyumunun; birey, işletme ve toplum açısından olumlu sonuçlar doğurduğu görülmektedir. Köroğlu (2014), araştırması sonucunda turizm rehberliği eğitimi alan öğrencilerin baskın kişilik özelliklerinin “Gelişime açıklık” ve “Özdenetim/Sorumluluk” olduğu, ayrıca meslek seçimi ile kişilik özelliği arasında olumlu düzeyde bir ilişki olduğu tespit etmiştir.

1.3 Kişilik Kuramları

Kişilik kuramları genel olarak neden birbirimizden farklı olduğumuzu ve bu farklılıkların nasıl geliştiğini (benzersizlik), bu özellikler ile davranışlarımız arasındaki istikrarlı ilişkileri (tutarlılık), bu özellikler ile üstlendiğimiz rolün ya da sosyal çevrenin beklentileri arasındaki ilişkileri (uygunluk) açıklamaya çalışmaktadır (Ordu, 2013, s.168). Kişiliği inceleyen bilim adamları, kişiliğin oluşumu, gelişimi ve davranışlara yansımaları konusunda pek çok araştırma yaparak çeşitli kişilik kuramları geliştirmişlerdir (Camgöz, 2009, s.36).

Geçtiğimiz yüzyılda ortaya atılmış birbirinden farklı kişilik kuramlarını daha iyi anlamak adına, bu kuramlar, aşağıda ana hatları ile sunulmaya çalışılmıştır.

1.3.1 Psikanalitik Kişilik Kuramları

Bu gruptaki çalışmalar, ağırlıklı olarak, Freud, Adler, Jung, Horney gibi psikanalizci yaklaşımı savunan bilim adamlarınca ortaya konulmuştur (Tekin, 2012, s.102).

1.3.1.1 Sigmund Freud Kişilik Kuramı

Freud'a göre kişiliğin güdüsü ve kişinin en büyük yoksunluğu sevgidir. İnsan bilinçli davranışlardan çok bilinç-dışı güçlerle hareket etmektedir. Çoğu kez kendisi de bu bilinç dışı davranışlarının kökenine inemez. Ancak, insanın bilinç-dışı davranışları derinlemesine analiz edilirse (psikanaliz) altından sevgi arayışı yatmaktadır. İnsanın herhangi bir nedenle tatmin

edemediği sevgi (aşk) yoksunluğu onu bunalımlara ve anormal davranışlara itmektedir (Eren, 2012, s.85). Freud'a insan kişiliği üç temel birimden oluşmaktadır. Bunlar id (alt benlik), ego (benlik) ve süper ego (üst benlik) olarak ifade edilmektedir. İd, bireyin en kaba, en ilkel, kalımsal dürtü ve arzularını içeren bölümdür. Ego, id'i denetim altında tutmaya çalışan; id'in libido denem biyolojik hayvansal yaşam enerjisini dengeleyip, ortamın gereklerine uygun bir biçimde ifade etmesini sağlayan kişilik birimidir. Süper ego, vicdanın yer aldığı kişilik birimi olup, bireyin davranışlarını sürekli süzgeçten geçirerek bireyi ahlaksal doğruluğa iletir (Ordu, 2013, s.168-169).

1.3.1.2 Alfred Adler Kişilik Kuramı

Alfred Adler'in kuramsal yaklaşımı psikodinamik yaklaşım olarak bilinir. Bu yaklaşıma göre insan doğuştan sahip olduğu içgüdülerle davranışta bulunur, yaşam içerisinde karşılaştığı durumlara ilişkin duyduğu kaygıları yine sahip olduğu savunma mekanizmalarıyla gidermeye çalışır. Davranışların sebeplerinden ziyade bireyin davranış anındaki durumunu saptamaya ve anlamaya yönelik Adler'in psikolojisi, kullandığı psikoterapi yönteminin etkisiyle bireysel psikoloji olarak da bilinir (Eker, 2012, s.168-169). Adler'in teorisine göre kişilik, ferden kendisine, diğer insanlara ve topluma karşı geliştirdiği tutumların ürünü olarak gelişir. Buna ek olarak insan davranışlarının gerisindeki temel motif "üstünlük ve egemenlik" içgüdü ile "güç ve prestij" motivasyonlarıdır. Adler, insan davranışlarının hayatın ilk gününden başlayarak, toplumsal bir yapı içinde geliştiğini vurgular (Ordu, 2013, s.169-170).

1.3.1.3 Carl G. Jung Kişilik Kuramı

Jung ekolünde kişiliğin tümü psişe olarak adlandırılır. Psişe kavramıyla Jung, insanı bir bütün olarak ele alır ve kişiliğin birbirinden farklı yapıda parçaların bir araya gelmesinden oluştuğunu kabul etmez. Jung' a göre bireyin davranışları, bireyselliğin ve kalımsallığın yanı sıra amaçları ve idealleri ile şekillenir (Eren, 2012, s.88). Jung bireyleri sınıflandırmaya çalışmış, içe dönük (*introvert*) ve dışa dönük (*extravert*) diye ikiye ayırmıştır. İçe dönük tip, kendi içine kapanık ve dış dünyanın etkisini kabul etmeyen bir tiptir. Dışa dönük tip ise, dış dünyaya açık bir kişiliktir. Her bireyde bu iki eğilim bulunur. Ama bir tanesi ağır basar (Ordu, 2013, s.170).

1.3.1.4 Karen Horney Kişilik Kuramı

Horney'e göre, kişiliğin temel elemanı endişe ve korkudur. Her birey endişelerini ve korkularını yenmek amacıyla faaliyette bulunur kendilerini endişelendiren ve korkuya düşüren şeylerle baş edebilmek için bireyler bazı davranış kalıpları (taktikleri) geliştirirler. Bu

taktikler bireyi sinirsel gerilimlerden kurtarmayı amaçlar ve sosyal ilişkilerini yönlendirir (Eren, 2012, s.89). Karen Horney, kuramında; kişiliğin, davranışların ve davranış bozukluklarının oluşmasında toplumsal çevreye ve kültüre öncelik vermiştir (Tekin, 2012, s.106).

1.3.2 Davranışçı Kişilik Kuramları

Davranışçı kişilik kuramları olarak adlandırılan bu çalışmaların genel olarak bireyin davranışları ve toplumsal kişilik üzerinde yoğunlaştığı görülmektedir. Bu kuramın en ünlü araştırmacıları Eysenck, Watson ve Skinner'dır (Tekin, 2012, s.108).

Kişiliğe boyutsal yaklaşımı ilk savunan ve ortaya atanlardan birisi kuşkusuz Eysenck'tir. Eysenck kişilik teorisi ilk geliştirildiğinde nörotisizm-stabilite ve dışadönüklük-içe dönüklük boyutlarını içerirken, daha sonra psikotisizm boyutu da eklenmiştir. Dışa dönüklük, sosyalliği ve dürtüsellliği temsil ederken, bu boyutta yüksek puan alan kişiler, insanlarla iletişimi seven, girişken ve yalnız olmaktansa insanlarla olmayı tercih eden biri olarak tanımlanmıştır. Nörotisizm boyutunun duygusal tutarlılığa veya aşırı tepkiselliğe işaret etmekte olduğu ve bu boyutta yüksek puan alan bir kişinin kaygılı, depresif, gergin, çekingen, aşırı duygusal ve düşük öz-güveni olabileceği öne sürülmüştür. Psikotisizm boyutu ise soğuk, mesafeli, saldırgan, güvensiz, duygusuz, tuhaf ve empati kuramama, suçluluk ve diğer insanlara karşı duyarsızlık gibi daha çok sıra dışı kişilik özelliklerini ifade etmektedir (Ekinci ve Ekinci, 2013, s.16). Eysenck, insan kişiliğini, kişinin kalıtsal mirasına bağlamaktadır. Bu doğrultuda Eysenck'in yaptığı yorum şu şekildedir; kişiliğimizi değiştirmek için yapabileceğimiz bir şeyler olsaydı, belki de o kadar kötü olmayacaktı, ne yazık ki durum böyle değildir. Kişilik, büyük ölçüde kişinin genleri tarafından belirlenmektedir. Kişi, ana ve babanın genlerinin rastlantısal düzeni ile oluşan kişidir. Çevrenin dengeyi düzeltme konusunda etkisi olmakla birlikte bu son derece kısıtlı bir etkidir (Akt., Tekin, 2013, s.110; Eysenck ve Wilson, 1995, s.20).

Watson, kişilik kuramı üzerine yaptığı çalışmaların neticesinde, kişinin uyarılara vermiş oldukları tepkilere odaklanmayı tercih etmiştir. Watson'a göre, uyarılara karşı verilen öğrenilmemiş duygusal tepkiler; korku, öfke ve sevgi olmak üzere üç tanedir. Bu duygusal tepkiler koşullanmamış tepkiler olarak değerlendirilebilir.

Skinner'a göre, bireyler çevrelerinde bulunan çeşitli nesnelere etkileşim halinde hareket ederek farklı davranışlar sergileyebilirler. Bireyler öğrenmeyi, başkalarını izleyerek gerçekleştirmektedirler. Bu nedenle kişilik gelişiminde farklı insanlar ile etkileşim halinde olmanın ciddi bir etkisi olduğu söylenebilir (Tekin, 2012, s.110).

1.3.3 Fenomenolojik (Hümanist) Kişilik Kuramları

Maslow, Rogers, Kelly, gibi araştırmacılar tarafından ortaya konulmuş kuramlardan oluşur. Bu araştırmacılar, mevcut durumsal şartlar ile bireylerin karakter özellikleri arasında bir etkileşim bulunduğunu ve dış güçlerin etkisiyle hareket etmenin kişiliği açıklamaya yeterli olamayacağından hareketle yeni bir kişilik yaklaşımı geliştirmişlerdir. Bu yaklaşımda davranış, bireyin ve diğer insanların dünyayı algılamalarına göre oluşmaktadır. Dolayısıyla bireylerin kişilik yapılarındaki farklılıkların, bireylerin dünyaya bakış açıları ile yakın bir ilgisi bulunmaktadır. Bu yaklaşımı benimseyen araştırmacılar, bireylerin ihtiyaçları, beklentileri ve algılamalarını kişilik yapılarının oluşmasında önemli etkenler arasında saymaktadırlar. Bu bağlamda bu kuramın en göze çarpan ismi Maslow, bireyin gösterdiği her davranışın, bireyin sahip olduğu belirli ihtiyaçları gidermeye yönelik olduğunu ve bu ihtiyaçların bir hiyerarşisi olduğunu ifade eder. Bunlar; fiziksel ihtiyaçlar (yeme, içme vs.), güvenlik ihtiyaçları (can ve iş güvenliği, tehlikelerden korunma), sosyal ihtiyaçlar (gruba mensup olma, kabul edilme, dostluk kurma), saygınlık ihtiyacı (tanınma ve saygınlık kazanma, kendine güven ve saygı duyma), kendini tamamlama ihtiyacı (yaratıcılığını kullanabilme, sahip olunan tüm beceri, yetenek ve potansiyelini açığa çıkarma) olarak sınıflandırılır (Kaşlı, 2009, s.24).

1.3.4 Özellikler Kişilik Kuramı

Kişilik yapısı üzerinde yapılan ilk çalışmalarda, bireyin temel özelliklerini belirten ve devamlılık gösteren bazı karakteristikleri (utangaçlık, saldırganlık, uysallık, tembellik, güvenilirlik, sakinlik vb.) üzerinde durulmuştur. Karakteristik özellikler, birçok durumda aynı şekilde devamlılık gösterdiği takdirde bunlara özellikler (trait) adı verilmektedir. Bu yaklaşımda, kişilik özelliklerini tanımlayan sıfatlar ele alınmakta, kişilik yapısını kapsayacak bir sınıflama oluşturulmaya çalışılmaktadır. G. Allport ve Odbert kişilik özelliklerini belirlemek için Webster sözlüğünden 18.000'e yakın sıfat tespit etmiş, fiziksel özellikler geçici ve sosyal değerlemeleri içeren sıfatların elenmesinin ardından kişilik özelliklerini tanımlayabilecek 4.000'den fazla sıfat belirtilmiştir. Son dönemde kabul gören yaklaşımlardan biri Costa ve McCrea tarafından geliştirilen beş büyük faktör kuramıdır (Ordu, 2013, s.171).

1.3.4.1 Beş Faktör Kişilik Kuramı

Eysenck'in kişilik faktörlerini (dışa dönüklük-içe dönüklük) temel alarak, Costa ve McCrae tarafından geliştirilen bir başka boyutsal kişilik modeli, Beş Faktör Kişilik Kuramı olmuştur. Beş faktör sınıflandırmasının kökenini "dil varsayımı" oluşturmaktadır. Bu

varsayımına göre, dil kişilik özellikleri araştırmalarının temel hareket noktasıdır. İnsanların gösterdiği tüm farklılıklar dünyadaki bütün dillerde kodlanmakta ve bu farklılıklar sözcüklerle yansıtılmaktadır (Sevi Tok ve Arkar, 2012, s.263). Paul Costa ve Robert McCrae tarafından 1985'te geliştirilen Beş Faktör Kişilik Kuramı bütün kişilik özelliklerini bünyesinde toplayan ve bu özellikleri geniş kapsamlı olarak açıklayan bir kuramdır (Merdan, 2013, s.142). Beş Faktör Modeli (*The Five Factor Model*) ve söylenme şekli itibarıyla "Büyük Beş- Big Five" ampirik araştırmalar neticesinde keşfedilen kişilik özelliğinin beş faktörünü ifade eder (Bitlisi vd., 2013, s.461).

Beş faktör kişilik özellikleri ve onunla ilgili ölçümler, son zamanlarda kişilik araştırmalarında önemli bir konu olmuştur. Bazı araştırmacılar, insanların benzer kişilik yapılarına sahip olduğunu tartıştılar. Örneğın McCrae ve Costa (1997) altı farklı örneği (Alman, Portekiz, Yahudi, Çinli, Koreli ve Japon) karşılaştırdılar ve daha sonra büyük bir Amerikan örneklemindeki yine beş faktör kişilik özellikleri kapsamında yapılan çalışmalarla büyük oranda benzerlik gösterdiğini buldular. Onlar, beş faktör kişilik yapısının evrensel olduğu ve tüm insanlara uygulanabileceği sonucuna vardılar. Bununla birlikte, diğeri araştırmacılar, farklı kültürlerdeki insanların farklı kişilik yapılarına sahip olduğunu vurguladılar. Örneğın, Shweder (1991), farklı kültürlerdeki insanların farklı yaşam baskılarıyla yüzleşebildiğinden dolayı, kültürel farklılıkların kişilikteki farklılıklara yol gösterebileceğini ileri sürdüler. Birçok araştırmacı, farklı kültürlerde oldukça farklı kişilik yapılarını buldu (Zhang vd., 2007, s.1283).

Kuram, (Hough, 1997; Hough & Schneider, 1996) tarafından kapsayıcı olmaması nedeniyle eleştirilmiştir. Aşağıda sıralanacak değışkenler beş faktör kişilik kuramında sunulmamıştır. Çeşitli araştırmacıların sunmuş olduğu kişilik özellikleridir.

- Erkeklik ve kadınlık,
- Düşünme,
- Saldırganlık ve düşmanlık,
- Dürtüsellik, duygu arama, risk alma, zarardan kaçınma,
- Sosyal beceri ve sosyal kavrama,
- Dindarlık veya aşırı dindarlık, saygı
- Ahlâk, dürüstlük, etik olmayan inançlara karşı etik ve sahte arkadaşlıklar,
- Hainlik ve kaba kişilik,
- Kurnaz, sinsî, aldatıcı, manipülatif kişilik,
- Muhafazakâr, Ortodoks, gerçekçi,
- Egoist, kibirli, züppe,

- Duygusal, baştan çıkarıcı, erotik, seksilik,
- Tutumluluk, cimrilik, materyalizme karşı tutumluluk,
- Esprili, komik, eğlendirici kişilik,
- Başkalarına verilen özerklik,
- Yaratıcı ve estetik duyarlılık (Borman vd., 2003, s.135).

Bu beş faktör genellikle şu şekilde adlandırılmaktadır; (Sudak ve Zehir, 2013, s.143)

1. Dışadönüklük
2. Uyumluluk
3. Sorumluluk
4. Duygusal Dengelilik
5. Deneyime Açıklık

Beş faktör kişilik özelliklerini alt boyutlarıyla birlikte aşağıdaki gibi tablolaştırabiliriz:

Tablo 1.1 McCrea ve Costa'nın Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Boyutlarına Göre Kişileri Tanımlamak İçin Kullanmış Oldukları Sıfatlar

| Dışadönük | Nevrotik | Uyumlu | Sorumlu | Deneyime Açık |
|----------------|--------------------------|---------------|-------------------------------------|---------------|
| Girişken | Endişeli | Güvenilir | Özdisiplinli | Fantastik |
| Aktif | Düşmanca duygulara sahip | Dürüst | Görev bilincine sahip | Estetik |
| İddialı | Depresif | Diğergam | Kabiliyetli | Duygusal |
| Heyecan Odaklı | Kendinin farkında | Uyumlu | Düzenli | Aktif |
| İyimser | Düşüncesiz | Açık gönüllü | İhtiyatlı | Fikir sahibi |
| Sıcakkanlı | Kırılgan | Yumuşak huylu | Başarı için mücadele güdüsüne sahip | Değer sahibi |

Kaynak: Tekin, 2012, s.127

1.3.4.1.1 Dışa Dönüklük / İçedönüklük (Extraversion)

Dışadönüklük, iddialı, baskın, enerjik, aktif, konuşkan, coşkulu insanların ölçülerini tanımlar. Yüksek derecede dışa dönük bireyler, kendi başlarına daha fazla zaman geçirmeyi tercih eden ve ayrı ve bağımsız karakterize edilen daha az dışadönük insanlara göre heyecan ve sosyal uyarım aramak eğilimindedirler. İş yerinde, yüksek oranda dışadönük bireyler, eğitim çalışmalarında ve sosyal etkileşim gerektiren diğer durumlarda daha iyi performans gösterme eğilimindedirler, fakat, diğerlerinden daha yardımsever olduğu tespit edilmemiştir (Gore vd., 2012, s.2434). Dışa dönük bireylerin, dış dünyaya açık bireyler olduğu ifade edilebilir. Bu boyutun tam karşıtı ise "içe dönüklük"tür. İçedönüklük kişilik özelliğine sahip olan bireyler genellikle kendi başlarına kalmayı tercih ederler, çekingen, sessiz, dış

gerçeklikten çok iç gerçekliğe yönelimlidirler, içlerine kapanıktırlar, insanlardan çok kitaplardan hoşlanırlar ve çok yakın arkadaşları haricinde kalan kimselere mesafeli davranırlar. Bu kişilik özelliğindeki bireyler, ilerisi için plan yapmayı, konuşmadan ve eyleme geçmeden önce düşünmeyi, heyecanla yapılan hareketlerden kaçınmayı tercih ederler ve düzenli yaşamdan hoşlanırlar (Tekin, 2012, s.120).

Caligiuri (2000) kültürler üzerinde yapmış olduğu çalışmanın sonuçlarında, dışa dönüklük kişilik özelliğine sahip olan bireylerin, diğer bireylere göre farklı kültürlerle karşı daha açık, iyimser oldukları ve kültürel adaptasyonda daha başarılı olduklarını belirtmiştir. Mount ve Barrick (1998)'in satış pazarlama görevi yürüten, dışa dönüklük kişilik özellikleri baskın olan bireyler üzerinde yapmış oldukları çalışmada, bireylerdeki dışa dönüklük özellikleri ile meslekteki başarıları arasında anlamlı ilişkiler tespit etmişlerdir.

Doğan (2013), olumlu duyguların sık, olumsuz duyguların az yaşanması ve yüksek yaşam doyumu alma şeklinde tanımlanan öznel iyi oluş kavramı ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında, nevrotik kişilik özelliğinin öznel iyi oluşu negatif yönde; dışadönüklük kişilik özelliğinin ise pozitif yönde anlamlı düzeyde yordadığı sonucuna ulaşmıştır.

Shaye (2009), dışa dönük kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat belirtmiştir. Bu sıfatlar şu şekildedir:

- Girişken
- Aktif
- İddialı
- Heyecan Odaklı,
- İyimser (olumlu duygular besleyen)
- Sıcakkanlı (Akt.,Tekin, 2012, s.121).

1.3.4.1.2 Yüksek Uyumluluk/ Düşük Uyumluluk (Agreeableness)

Uyumluluk kişiler arası ilişkilerde gözlemlenebilen bir özelliktir. Uyumsuz veya geçimsiz bireylerle karşılaştırıldığında uyumlu bireyler günlük yaşamlarında daha az kavgacı ve daha az rekabetçidirler (Ode ve Robinson, 2007, s.2138). Uyumluluk, kişilerarası ilişkileri başarmak için bireyleri motive eder ve daha iyi ilişkiler kurmak için teşvik eder (Zhai vd., 2013 s.1102). Manipülatif, bencil, şüpheli ve acımasız olarak karakterize edilebilen daha az uyumlu insanlara göre, yüksek oranda uyumluluk sahibi insanlar, güvenilir, sevecen ve fedakâr olarak karakterize edilir. Dışa dönük meslektaşları gibi yüksek oranda uyumlu bireyler sosyal ortamlarda iyi performans gösterirler. Yüksek oranda dışa dönük kimselerin

aksine, uzlaşmacılık ve yardım etme arasındaki ilişki zayıf olmasına rağmen, uyumlu bireyler meslektaşlarına yardım ederler (Gore vd., 2012, s.2434-2435). Uyumluluk kişilik özelliklerinin tam tersi bir kişilik yapısına sahip olan bireyler ise; işbirliğinden uzak, kaba, çevresine karşı düşmanca duygular besleyen, bencil, çevresine karşı her anlamda vurdumduymaz bir şekilde davranan, empati kabiliyetinden yoksun ve kıskanç bir profile sahiptirler (Tekin, 2012, s.123).

Watson (2014) materyalizm ile kişilik özellikleri ilişkisini incelemiş olduğu çalışmasında, yüksek derecede materyalist bireylerin, düşük uyumluluk ve yüksek nevrotik kişilik özelliğine sahip olduğu bulgusuna ulaştı. Orta derecede materyalist bireylerin ya yüksek uyumlu, yüksek nevrotik ya da düşük uyumlu düşük nevrotik; düşük materyalist bireylerin ise, yüksek uyumlu, düşük nevrotik olduklarına dair sonuçları olan ilginç bir çalışmadır.

Furnham ve Cheng (2014), uyumluluk kişilik özelliğinin ortaya çıkmasını etkileyen etmenleri araştırdıkları çalışmalarında, ebeveynin sosyal statüsü, çocukluk zekâsı, eğitim, meslek ve cinsiyet gibi özelliklerin belirgin derecede uyumluluk kişiliği özelliği ile ilişkili olduğu sonucuna varmışlardır.

Shaye (2009), uyumlu kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat belirtmiştir. Bu sıfatlar şu şekildedir:

- Güvenilir,
- Dürüst,
- Diğergam (yer yer başkalarını kendinden fazla düşünen),
- Uyumlu,
- Alçakgönüllü,
- Yumuşak huylu (Akt.,Tekin, 2012, s.124).

1.3.4.1.3 Yüksek Sorumluluk / Düşük Sorumluluk (Conscientiousness)

Sorumluluk, gelecek zaman perspektifiyle ilgilidir. Yüksek düzeyde öz disiplin, yetkinlik ve mükemmeliyetçilik; gelecekte daha iyi sonuçlar için plan yapma ile alakalıdır (Milfont ve Sibley, 2012, s.188). Sorumluluk, organizasyon, sebat, çalışkanlık ve motivasyon yönünde kişinin eğilimli olduğunu gösterir (Gore vd., 2012, s.2435). Diğer yandan sorumluluk boyutu, bireylerin aktif planlama, organize etme ve görevleri gerçekleştirme özelliklerini kapsar. Sorumlu bireyler, hedef odaklıdır ve hedefte başarıya ulaşmaya yüksek oranda bağlılık gösterirler (Packer, 2010, s.204). Sorumlu kişilik özelliğinin tersi bir yapıya sahip olan düşük düzeyde sorumlu bireyler ise; sorumsuz, güvenilmez, tembel, unutkan, vurdumduymaz ve dikkatsiz gibi özelliklerle nitelendirilir (Akt., Tekin, 2012, s.124; Church, 1993, s.10).

Barrick ve Mount (1991) ile Tett ve Jackson (1991) tarafından yapılan çalışmalardaki en göze çarpan bulgu, beş faktör kişilik özelliklerinden sorumluluğun iş performansının en tutarlı belirleyicisi olduğu yönündedir (Rust, 1999, s.99). Bu konuda ilginç bir sonuç, sorumlu kişiler daha az sorumlu olanlara göre daha uzun yaşamaktadırlar. Çünkü onların kendilerine yönelik ilgisi de daha fazladır. Yani, beslenme düzenlerine dikkat ederler, egzersiz yaparlar ve sigara, alkol kullanımı gibi davranışları daha az sergilerler. Sorumluluk ile ilgili dezavantaj, oldukça düzenli olduklarından değişen durumlara o kadar iyi adapte olamayabilirler. Genellikle performans odaklı kişilerdir ve özellikle sanatsal faaliyetlerde daha az yeteneklidirler (Kaya, 2010, s.41).

Sorumluluk (*conscientousness*), bireylerin dürtülerini nasıl kontrol ettiğini ifade eder. Sorumlu bireyler, bozmaktan kaçınan (*distruption*), genellikle hedef yönelimlidir, genelde zeki ve güvenilir olarak ifade edilirler. Olumsuz yanları ise sorumluluğu yüksek olan bireyler, işkolik ve mükemmeliyetçi olabilirler. Sorumluluk kişilik özelliği bir bireyin başarı yönelimli, güvenilir, organize olmuş ve sorumlu olma derecesini ifade eder (Bitlisli vd., 2013, s.462).

Clark ve Schroth (2010), kişilik ve akademik güdülenme arasındaki ilişkiyi ölçümleyebilmek üzere yapmış oldukları araştırmalarında sorumluluk ve dışa dönüklük kişilik özelliklerinin hem içsel hem de dışsal güdülenme ile ilişkili olduğu, açıklık kişilik özelliğinin içsel motivasyonla ve duygusal kişilik özelliğinin dışsal güdülenmeyle ilişkili olduğu saptanmıştır. Motivasyondan yoksun bireyler, uyumsuz ve dikkatsiz olmaya meyillidirler.

Shaye (2009), sorumlu kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat belirtmiştir. Bu sıfatlar şu şekildedir:

- Özdisiplinli,
- Görev bilincine sahip,
- Kabiliyetli,
- Düzenli,
- İhtiyatlı,
- Başarı için mücadele güdüsüne sahip (Akt.,Tekin, 2012, s.125).

1.3.4.1.4 Duygusal Denge / Nevrotiklik (Neuroticism)

Duygusal denge kişilik özelliğindeki bireyler, çevrelerindeki stres faktörleri ile başa çıkmada kendilerini daha iyi adapte edebilirler (Wasykiw vd., 2010, s.476). Bu bireyler, kendine güvenli, sakin ve rahat kişilerdir (Zhao ve Seibert, 2006, s.260).

Nevrotizm, yeni koşullara uyum ve duygusal dengeyi sağlamada kişinin yeteneğini gösterir. Yüksek nevrotik kişiler, daha az nevrotik bireylerin kendine güvenen, sakin ve soğukkanlı eğiliminin aksine, anksiyete, düşmanlık ve depresyon gibi yüksek derecede negatif etkiyi tecrübe etme eğilimindedir (Gore vd., 2012, s.2435). Nevrotizm, depresyon, kaygı, öfke ve güvensizlik gibi özellikleri içerir. Bu kişilik boyutu, diğerlerini reddetme sinyallerinin olabildiğince daha fazla izlendiği kapalı ilişkilerdeki yatırımları yansıtmaya eğilimindedir (Milfont ve Sibley, 2012, s.188).

Costa ve McCrea, genel olarak nrotizmde yüksek puan alan bireyler, kendilerine yüksek düzeyli amaçlar oluşturan ve kendi performanslarını kmseyen kişilerdir. Nrotizmden dşuk puan alan bireyler ise (duygusal açıdan istikrarlı olarak ifade edilir) sakin, rahat, dengeli veya soğukkanlı (*unflappable*) olarak algılanırlar (Bitlisli vd., 2013, s.463-464).

Merdan (2013), banka çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada, nevrotiklikle tüm iş değerleri boyutları arasında negatif yönlü anlamlı ilişkiler olduğunu gözlemiştir. Buradan hareketle nevrotiklik arttıa iş ilişkilerine, etkileme ve ilerleme düzeyine, özerklik ve yeteneklerin kullanımına, finansal koşullar ve çalışma koşullarına verilen önemin azaldığını söylemek mümkündür. Burada nevrotik bireylerin aşırı derecede gergin, endişeli, stresli, kaygılı, kötümser ve güvensiz olmalarının etkili olduğu söylenebilir. Bunun da bireyin bağımsızlığa ve özerkliğe önem vermemesine, bitkin olmasına, iş ilişkilerini nemsememesiyle sonuçlandığı söylenebilir.

Arıkan ve diğerleri (2013), 190 çalışan üzerinde yapmış oldukları araştırma sonuçlarında, kişilik özelliklerinden “nevrotiklik” boyutunun işkolikliğin iki faktörü olan aşırı çalışma ve kompulsif çalışmayı yordadığını göstermişlerdir.

Shaye (2009), nevrotik kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat belirtmiştir. Bu sıfatlar şu Şekildedir:

- Endişeli,
- Düşmanca duygulara sahip,
- Depresif,
- Kendinin farkında,
- Düşüncesiz,
- Kırılgan (Akt.,Tekin, 2012, s.124).

1.3.4.1.5 Deneyime Açıklık / Deneyime Kapalılık (Openness to Experience)

Deneyime açıklık, bireylerin yaratıcı, hayal edebilen, estetiğe duyarlı, meraklı, bağımsız düşünen yeni fikirlere, tecrübeler ve sıra dışı perspektiflere yatkın olmasıdır. Açıklığın inovasyon, bilimsel ve sanatsal çalışmalar içeren çeşitli faaliyetlerde yaratıcılık ile ilişkili olması sürpriz değildir (Packer, 2010, s.204). Belirsizlik ve değişimle daha uyumludurlar. Örgütsel değişimle daha iyi baş edebilirler, değişen koşullara daha iyi uyum sağlayabilirler (Kaya, 2010, s.43). Deneyime açıklık skoru yüksek olan kişiler işlerine daha fazla dahil olmak isteyebilirler. Bu kişiler işlerini, yeni bakış açıları keşfetmek için kendi ilgilerini gerçekleştirebilecekleri alanlar olarak görmektedirler. Kendilerinin dahil oldukları aktiviteler için gerçek bir ilgi sergileme eğilimindedirler (Kaya, 2010, s.42). Deneyime açıklık derecesi yüksek olan çalışanlar, işlerindeki çeşitlilik, yenilik ve öğrenme fırsatlarından tatmin olurlar (Zhang vd., 2007, s.1285).

Deneyime açıklık boyutunun karşıt ucu olan deneyime kapalılık veya gelenekçilik boyutu ise, bireyin ilgi ve merakını dar bir alanda tutması ve görüşlerinde daha pragmatik ve sade olmasını ifade etmektedir. Benzer şekilde, bu bireylerin kişilerarası ilişkiler konusunda oldukça geleneksel tutumlara sahip, kuralcı, otoriteye itaat eden bireyler olduğu belirtilmiştir. Deneyime açıklık boyutu yüksek puan alan bireyler, gelenek dışı ve bağımsız düşüncelere sahiptirler. Daha düşük olan kişiler ise, daha gelenekseldirler ve yeni bir şeydence bilineni tercih ederler. Yenilikçi bilim adamlarının ve yaratıcı sanatçıların deneyime açıklık boyutunda yüksek düzeyde olduğu söylenmektedir (Camgöz, 2009, s.65).

Beş faktör kişilik özelliklerinden özellikle, dışadönüklük, deneyime açıklık ve uyumluluk özellikleri, mesleki ilgilerle yakın olarak değerlendirilir (Zhang vd., 2007, s.1285). Minbashian, Earl ve Bright (2013), deneyime açık kişilerin zamanla performans hızlarının deneyime kapalı kişilere göre daha yavaş bir oranda düştüğüne ilişkin bir araştırmaları vardır.

Bir takımdaki bireylerin kişilik özelliklerinin takım çıktıları üzerinde önemli etkileri olmakla birlikte, takım yaratıcılığı üzerindeki etkileri daha az bilinmektedir. Bu amaçla çalışma yapan Schilpzand ve arkadaşları (2011), deneyime açık kişilik özelliğinin takım yaratıcılığı ile önemli derecede ilişkili olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Shaye (2009), deneyime açık kişilik yapısı ile ilgili altı adet temel sıfat belirtmiştir. Bu sıfatlar şu şekildedir:

- Fantastik,
- Estetik,
- Duygusal,

- Aktif,
- Fikir sahibi,
- Değer sahibi (Tekin, 2012, s.124).

1.4 Sektör Algısı

1.4.1 Algı ve Algılama

Algıyı, kişilerin çevreleri ile ilgili bilgiyi (uyarıyı) duyma, organize etme, anlama ve değerlendirme süresi olarak tanımlamak mümkündür. Kişiler, özellikle görme ve duyma organları kanalı ile binlerce uyarı almaktadır. Bu uyarılardan bazıları hemen hemen hiç dikkate alınmamakta, geri kalanı ise kişilerin zihnine sınıflanarak daha önceki tecrübelerle ve bilgi ile ilişkisi kurulmakta, bunlara değişen ölçülerde önem atfedilmekte, bu önem derecesine göre bir anlam verilmekte ve bunun sonucu olarak kişi belirli bir davranışı göstermektedir (Koçel, 2013, s.523-524).

Bir insanın belli bir yönde eyleme geçebilmesi için ön koşul; amaçlanan yöndeki alternatifin varlığını bilmesi ve bu alternatif bilgiyi algılamasıdır. Bu nedenle örneğin bireyin belli bir ürünün tüketicisi, belli bir görüşün yanısı durumuna getirilebilmesi için, konu ve içeriği hakkında iletilen bilgileri algılayabilmesi gerekir (İnceoğlu, 2010, s.67).

Algılayan kişinin özellikleri oldukça önemlidir. Kişinin kendisini iyi anlamış olması başkalarını da doğru olarak anlayabilmesini kolaylaştırır. Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri bireyin diğer kişileri o özellikler doğrultusunda algılamasını etkiler. Kendini anlayıp kabul edebilen kişi, diğerlerini de anlayıp kabul edebilecektir (Akt., Özer, 2012, s.153; Kaynak, 1990, s.82).

Bir mesleğin sosyal statüsü, o mesleğin toplum tarafından değerlendirilmesiyle belirlenir. Sosyal değerlendirmesi yüksek olan bir meslek birçok insan tarafından aranır, itibar görür ve onunla meşgul olan kimseler daha yüksek bir sosyal değerlendirmeye tabi tutulurlar ve toplum içinde saygı görürler (Zhang vd., 2007, s.1289).

1.4.2 Algı ve İş tatmini İlişkisi

Algı ve bilgi, iş tatmini teorilerinde önemli bir rol oynamaktadır (James ve James, 1989). Moyle (1995), negatif duygulanım skalası yüksek olan bireylerin çevrelerini genellikle negatif bir şekilde algıladığı ve böylece bu bireyler işlerini düşük iş tatminiyle sonuçlanacak şekilde negatif olarak algırlar.

Çalışanlar işlerinden tatmin oldukları zaman, işletmenin ürün ve hizmetleri ile ilgili pozitif algılara sahip olurlar ve böylece daha iyi hizmet verirler (Akt., Mat Ali vd., 2013, s.47; Bontis, Richards ve Serenko, 2011).

1.4.3 Turizm Sektörü Algılaması

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin donanımları kadar otelcilik mesleğine duydukları sevgi, saygı ile olumlu algıları büyük önem taşımaktadır. Başlangıçta çalışma koşulları hakkında yetersiz bilgiye sahip olmaktan dolayı çok cazip gelen otelcilik mesleği içine girdikçe zor ve çetin yüzünü göstermekte, ağır çalışma koşulları işgörenleri yıpratmakta, meslekten soğutmakta ve işgörenlerin farklı mesleklere kaymasına neden olmaktadır. Yapılan araştırmalar çeşitli boyutlarıyla bu saptamayı desteklemektedir (Olçay ve Çelik, 2010, s.282). Bununla beraber, turizm eğitimi ve öğrencilerin tutum ve algılarını belirlemeye yönelik gerek yurt içinde gerekse yurt dışında yakın tarihli ve önceki tarihli araştırmalardan turizm eğitimi almış özellikle üniversite mezunlarının sektörü terk etme ve başka sektörlerde çalışmak istedikleri görülmektedir. Bu sorunların önceki dönemlerden bugüne değin devam ediyor olması, yapılan çalışmalarda öne sürülen çözüm önerilerinin uygulamaya dönüştürülmesinde başarıya ulaşamadığı izlenimini vermektedir (Ehtiyar ve Üngüren, 2008, 163).

Koç ve arkadaşları (2009), Muğla yöresindeki dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan 440 çalışan üzerinde yaptıkları çalışma sonucunda, mesleğinin toplumda hak ettiği itibarı görmesi değişkeni ile tatmin boyutları arasında istatistiki bir farklılaşmaya rastlamamışlardır. Yani araştırmalarında inceledikleri iş tatmini boyutlarından; yöneticiden tatmin, işin niteliğinden tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin ve yönetsel yaklaşımdan ve ücretten tatmin boyutları ile mesleğin toplumda itibar görmesi değişkeni arasında bir farklılaşma bulamamışlardır.

İKİNCİ BÖLÜM

İŞ TATMİNİ – İÇSEL İŞ ÇEVRESİ ÖZELLİKLERİ - İŞ PERFORMANSI

2.1 İş Tatmini Kavramı

Tatmin, Türkçe Büyük Sözlük'te, istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum, şeklinde açıklanmaktadır (<http://www.tdk.gov.tr>). Kanar'ın Osmanlı Türkçesi Sözlüğü'nde; “manen doyum, manen rahatlama, insanın kalbini emin etmek rahatlandırmak” olarak açıklanmıştır (Kanar, 2009, s.673). Tatmin kavramının İngilizce karşılığı “satisfaction”dır. Satisfaction, Latince satis (yeterli) ve facere (yapmak) köklerinin birleşiminden gelmektedir. Sözlük anlamı olarak satisfaction, ihtiyaç, beklenti, arzu ve isteklerin karşılanması; gereksinimlerin karşılanması anlamına gelmektedir (Üngüren, 2011, s.172).

“Tatmin” kavramının yorumlanmasında iki temel ilke vardır. Bu ilkelere birincisi tatmini bir süreç, ikincisi ise bir sonuç olarak görür. Bir süreç olarak tatmine bakıldığında tatminin kendisinden ziyade temelinde yatan unsurlar ve psikolojik süreçler üzerinde durulur. Bu bakış açısı, alınan ve beklenen arasındaki bir değerlendirmeyi ortaya koyar. Sonuç açısından tatmin ise beklentinin karşılanması olarak görülebilir. İş tatmini ise; bir çalışanın yaptığı işin ve elde ettiklerinin ihtiyaçlarıyla ve kişisel değer yargılarıyla örtüştüğünü ya da örtüşmesine olanak sağladığını fark etmesi sonucu yaşadığı bir duygu olarak tanımlanabilir (Yapraklı ve Yılmaz, 2007, s.67).

Locke, (1976) iş tatminini “Kişinin işini veya iş tecrübelerini değerlendirmesi sonucu oluşan hoş giden veya pozitif bir duygu durumu” şeklinde ifade etmektedir. İş tatmini, çalışanların işi ile ilgili önemli görülen şeyleri ne kadar iyi algılamasının bir sonucudur (Luthans, 1992, s.114). Judge, Hulin ve Dalai (2009) iş tatminini “Kişinin işine yönelik değerlendirici ve duygusal bileşenlerle beraber çoklu psikolojik cevaplar” olarak tanımlamıştır (Coughlan vd., 2014, s.98). Lawler (1973) ise, iş tatmini kavramını açıklayabilecek en önemli unsurun çalışanın işten beklentileri ile işin çalışana gerçekte sundukları arasındaki ilişki olduğunu ifade ederken, iş tatmininin kişinin hak ettiğini düşündüğü ile elde edebildiği arasındaki fark ile ortaya çıktığını ifade etmektedir (Pınar vd., 2008, s.152). İş tatmini, en basit ifadeyle çalışanın işinde ne kadar mutlu olduğunu gösterir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.2).

İş tatmini; insanların diğer insanlar, nesnelere ve fikirler hakkında genel ve nispeten kalıcı değerlendirmeler yapması olarak tanımlanan (Petty vd., 2003, s.2) bir tutum konusudur. İş

tatmini davranış değil, tutumdur ve tutumlar davranışa öncülük etmektedir (Kaya, 2010, s.122). Tutum çalışmaları, tutum-davranış ilişkilerinde olduğu gibi, hem sosyal psikolojiyi hem de endüstriyel ve örgütsel psikolojiyi bu akademik disiplinleri neredeyse kurdukları günden bu yana meşgul etmektedir. Endüstriyel ve örgütsel psikolojide tutum çalışmaları geleneksel olarak, çalışanın işe karşı bilişsel ve duygusal cevapları olarak tanımlanan iş tatmini üzerine odaklanmıştır (Zeigler vd., 2012, s.2019).

İş tatmini, farklı kişiler için farklı şeyler ifade edebilen karmaşık ve çok yönlü bir kavramdır. Genellikle motivasyonla ilişkili olmakla beraber, bu ilişki çok açık değildir. Tatmin motivasyon ile aynı değildir. İş tatmini bir tutumdur ve içsel bir durumdur. Başarının kişide nitel veya nicel olarak hissedilmesiyle ilgilidir (Mullins, 2007, s.277). İş tatmini, bireyin işe yönelik duygusal tecrübeler ve iş hakkındaki inançları (bilişsel) ile ilgili genel bir değerlendirmesi demek olan bir tutum konusudur (Zeigler vd., 2012, s.2019).

Herzberg ve arkadaşlarının 1959 yılından yapmış oldukları araştırmaya göre işyerinde, işgörenleri etkileyen olayların insan davranışları üzerinde etkili olduğu ortaya konulmuştur. Olumlu gelişmelerin iş tatmini sağladığını ve olumsuz gelişmelerin de iş tatminsizliğine sebep olduğu belirtilmiştir (Öztürk ve Alkış, 2011, s.439). Herzberg çift faktör teorisinde iş tatmini ya da tatminsizliğini etkileyen farklı birtakım faktörleri ortaya koymuştur. İş tatminsizliği çalışanların; ücret, çalışma şartları, kişiler arası ilişkiler ve şirket politikaları gibi iş çevresi algıları sonucu elde edilir. Tüm bu hijyenik faktörler, iş tatminsizliğini engellemek için bir ön şarttır. Diğer taraftan, Locke modelinde ifade ettiği gibi, çalışanların tanınma, ilerleme gibi bazı güdüleyici (içsel faktörler) faktörlere bağlıdır. Locke ve Herzberg'in yaklaşımları arasındaki en önemli farklılık; iş tatmini konseptinde güdüleyici ve hijyenik faktörler arasındaki bağımlılık düzeyi hakkındadır. Diğer bir deyişle, Herzberg bu faktörleri bağımsız olarak ele alırken, birbirine bağımlı iki farklı sınıf içerisinde belirtir. Locke'un Değer Teorisi'ne göre, iş tatmini, işte yüzleşilen durumların önemi ve iş çıktıları arasında bir uyumluluk varsa elde edilir. Lawler iş tatmini belirleyicilerine yönelik benzer bir yaklaşıma sahiptir. Lawler tarafından oluşturulan "tatminle buluşma modeli", işte karşılaşılacak ve bunlarla ilgili çalışanların algıları arasındaki ilişkiyi kurmak hakkındadır (Yahyağil ve İkie, 2009, s.43-44).

İş tatmini çalışanların algılamasıyla ilişkili olabilmektedir. Bu farklı çalışanların aynı işi farklı şekilde algılamasıyla gerçekleşir. Yani bir çalışanın işten tatmin olup olmamasının göstergesi bireysel algılardır. Örneğin iş çevresinin iyileştirilmesi bazı çalışanların tatmin düzeyini etkileyebilir, bazılarını ise etkilemez. Çünkü çevre herkesi tatmin etmez (Riggio, 2009, s.215).

İş tatmini son derece dinamik bir yapı gösterir. Yöneticiler bir kez yüksek iş doyumunu sağlayıp sonra bu konuyu birkaç yıl gözden uzak tutamazlar. İş doyumunu geldiği kadar çabuk gidebilir (genellikle daha çabuk); bu nedenle iş doyumunun genellikle yıllık olarak, hatta aylık olarak dikkatlice izlenmesi ve korunması gerekir. Söz konusu dinamik yapısı gereği zaman zaman bireyin iş doyumunda değişiklik gözlenebileceği gibi, bazı konularla ilgili doyum yüksekken diğer bazı konularla ilgili olarak düşük doyum olabilir. Örneğin işletmedeki arkadaşlık ilişkilerinden memnun olan iş gören, prim uygulamalarından memnun olmayabilir (Barlı, 2008, s.344).

Ayrıca iş tatmininin belirleyicileri, kültürler ve ülkeler arasında farklılıklar gösterebilir (Scott vd., 2003, s.8). Kültürün bireylerin iş ile ilgili değerlerini biçimledikleri ve işe yönelik değerlerin kültürler arası farklılıkları ortaya konmuştur. Örneğin işe ilgi Almanya, Amerika ve Hollanda gibi batılı ülkelerin gözünde en önemli bir değer iken doğu ülkelerinde daha orta değerlerdedir. Bunun sebebi olarak da Hofstede (1984) insanların ihtiyaçlarının ve işe veya hayata yönelik atfettikleri değerlerin kültürler arası farklılaşması olarak gösterilebilmektedir (Aktaş, 2011, s.16-17).

2.1.1 İş Tatminin Önemi

Çalışanların işlerinden doyum sağlamaları, işletme yönetiminin dolayısıyla işletmenin faaliyetlerini gerçekleştirmesine yardımcı olur (Barlı, 2008, s.345). Tatmin olmuş bir çalışanın bir organizasyonun başarısındaki katkısı büyüktür (Sypniewska, 2014, s.70). İşletmelerin en üst düzeyde başarıyı ve uzun dönemli karlılığı ancak işgörenlerin işlerine yönelik tutumları ve davranışları ile yakalayabileceği inancı, iş doyumunun önemini daha da arttırmaktadır (Köroğlu, 2011, s.249). İş tatmini işgören performansını, işgören devir hızını, örgütün büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da örgütün başarısını etkileyen önemli öğelerden birisidir (Örücü ve Esenkal, 2005, s.145).

İş tatmininin önemli olmasının bir nedeni, yaşam tatmini ile ilişkili olmasıdır ki, bu durum kişinin fizik ve ruh sağlığını doğrudan etkilemektedir (Sevimli ve İşcan, 2005, s. 55). İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkiye saçılma etkisi denir ve birinin diğeri üzerine saçılması anlamına gelir (Barlı, 2008, s.345). Dabke (2014) araştırmasında yaşam tatmininin en güçlü belirleyicisi olarak iş tatmini sonra dışadönüklük kişilik özelliğini bulmuştur. Günümüzde insanlar, hayatlarının önemli bir kısmını işte geçirdiklerinden bu bulgular sürpriz değildir (Dabke, 2014, s.29).

İş tatmininin önemine dair bir diğer neden ise üretkenlikle ilgilidir (Sevimli ve İşcan, 2005, s.55). Çalışanları iş tatmini arttırdıkça, performans ve işe bağlılıklarının artacağı,

böylelikle örgütle bütünleşerek daha etkin, daha üretken, aynı zamanda çalışma mutluluğuna ulaşan bir birey olma duygusuna sahip olabileceklerinin üzerinde durulmuştur (Uçkun vd. 2004, s. 42). Bu çalışmada incelenecek konulardan birisi de iş tatmini ve iş performansı ilişkisidir.

İş tatmininin önemini ifade eden bir diğer çalışmada Üngüren ve arkadaşlarına (2009) aittir. Alanya bölgesinde bulunan beş yıldızlı konaklama tesisleri çalışanları üzerinde yapılan çalışmada; özetle ifade edilirse, düşük iş tatminine sahip olan çalışanların, örgütsel çatışma yönetiminde kendi isteklerinin gerçekleştirilmesine dayalı, karşı tarafın isteklerini göz ardı eden yıkıcı çatışma stratejisini uyguladıkları anlaşılmaktadır. Yüksek iş tatminine sahip çalışanların örgütsel çatışma yönetiminde ise çatışmayı olumlu yönde yönetip, çatışmaya yapıcı özellik kazandırdığını, hem kendi hem de karşı tarafın isteklerine önem vererek kazan-kazan yaklaşımı içerisinde yapıcı stratejiyle hareket ettikleri söylenebilir.

2.1.2 İş Tatmininin Boyutları

Araştırmacılar, araştırma yaptıkları sektöre, işletmeye ve örnekleme göre çeşitli iş tatmini boyutlarından bahsederler. Örneğin; A. Pocztowski (2003); çalışan tarafından tecrübe edilen iş tatmini düzeyini; ücret miktarı, ilerleme fırsatları, yönetim tarzı, işin içeriği, kişilerarası ilişkiler, çalışma şartları, çalışılan organizasyon, yönetim ve kurumsal itibara bağlı olarak tanımlar. Bununla birlikte P. Makin, G. Cooper ve Ch. Cox (2000), iş tatmininin, kişilerin iş ve tecrübelerini pozitif ve memnun algılamaları sonucu oluşan duygusal ruh hali olduğunu iddia ederler. İş tatminini etkileyen faktörlerin; ilginç bir iş, yüksek ücret, ilerleme ihtimali olan, iyi yöneticiler ve iyi arkadaşlık ilişkileri olduğunu ifade ederler (Akt., Sypniewska, 2014, s.59). Değerlendirme ölçekleri arasında en popüler olan “Minnesota iş tatmini anketi”nde (MSQ) ise 20 farklı boyutta iş tatminini ölçmeyi amaçlanmıştır (Luthans, 1992, s.114). Bu ölçekte sorgulanan boyutlar; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi, ücret, yönetim ilişkileri, başarıma, tanınma, sorumluluk, şirket politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, yapılan faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları ve teknik yardımdır (Koç vd., 2009, s.147). Bunların dışında yaş, cinsiyet, deneyim, eğitim durumu, unvan, medenî durum ve çalışma süresi gibi demografik bileşenler de iş tatmininde önem arzeder (Mercanlıoğlu, 2012; Çubuk ve Keleş, 2011; Üstüner ve Özçelik, 2012; Koç vd., 2009; Öztürk ve Alkış, 2011; Köroğlu, 2011; Lam vd., 2001).

Örgüt iş çevresi kavramı bazı yazarlar tarafından iş iklimi ya da iş ortamı olarak da kullanılmaktadır. İş çevresi örgütün amaçları, yapısı, motivasyon sistemi, liderlik tarzı, ödül

sistemleri, sahip olduğu kaynaklar, bireyler ve takımın özellikleri gibi unsurlardan oluşmaktadır. Örgüt iklimi organizasyonun içsel çevresinin niteliğine dayanır ve organizasyon üyelerinin ve özellikle üst yönetimin politika ve davranışlarından oluşur. (Eren ve Gündüz, 2002, s.69).

İş çevresi bireyin performansını ve bütün olarak organizasyonun performansını arttırmada kritik rol oynar. Kötü bir iş çevresinde üretken ve tatmin edici bir iş yaşamını elde etmek zorlaşır ve özellikle çalışma başarısını tehdit eder. ABD’de yapılan çalışmalar, bir çalışanın bir şirkette kalmasını veya iş çevresi daha iyi olan başka bir şirkete geçmesini belirleyen en önemli faktörü iş çevresi olduğunu göstermiştir (Agarwal ve Mehta, 2014, s.75).

Araştırmalar, başarılı liderlerin öncülüğünde işin ve iş çevresinin yaratıcı özelliklere sahip olmasının bireylerin verimliliği ve iş doyumunu üzerinde olumlu etkiler yarattığını ortaya koymuştur (Chang ve Chiang, 2007: 2).

Bu çalışmada iş tatmini, “İçsel İş Çevresi” olarak adlandırılan; ücret, çalışma arkadaşları, yönetici, yönetim tarzı, işin kendisi, sosyal imkânlar ve kariyer boyutlarıyla incelenecektir (Kaya, 2007; Öztürk ve Alkış, 2011; Kalay vd., 2013; Bozkurt ve Bozkurt, 2008; Pınar, 2008; Ünal, 2013; Mert, 2011; Ordun ve Demirtaş, 2012; Koç vd., 2009; Akıncı, 2002; Erdil vd., 2004; Scott vd., 2003). “İçsel İş Çevresi” araştırmanın bağımsız değişkenlerinden olduğu halde, literatürde her zaman iş tatmini ile beraber anıldığı için ikinci bölümde yer alması uygun görülmüştür.

2.1.2.1 Çalışma Arkadaşları

Yerli ve yabancı literatür incelendiğinde çalışma arkadaşlarının iş tatmini üzerinde yordalayıcı bir etkisi olduğu görülmektedir (Scott vd., 2003; Erdil vd., 2004; Ordun ve Demirtaş, 2012).

Kişinin çalışma grubundaki kişilere inanması, onların yetenek ve özelliklerine güvenmesi, ihtiyacı olduğunda yardım alabileceğini bilmesi iş tatminini arttıracaktır. Bazı durumlarda kişinin çalışma arkadaşları ile uyumlu ilişkileri kişinin kuruma bağlılığını da olumlu etkileyecektir. Yeni bir ortama uyum sağlayamama endişesi, mevcut olumlu ilişkileri kaybetme düşüncesi kişinin çalışma arkadaşları nedeniyle kuruma bağlılık duymasına neden olabilir (Ordun ve Demirtaş, 2012, s.104-105).

Scott ve diğerleri (2003), Çinli çalışanlar üzerinde yapmış oldukları çalışmada, iş tatmini çalışanların birbirleriyle gönüllü olarak işbirliği yapmalarıyla ve işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olmasıyla pozitif yönlü ilişkilidir. Çalışmaları neticesinde örgütlere tavsiyeleri;

çalışan katılımını arttırmak, işte birbirlerini desteklemelerini cesaretlendirici politika ve uygulamalar oluşturmak, işleri beraberce tasarlamalarına destek olmaktır.

Erdil ve arkadaşlarının (2004) tekstil sektöründe yapmış oldukları araştırma sonuçlarına göre, yönetim tarzı ve çalışma koşullarının iyileştirilmesi, arkadaşlık ortamının mevcudiyeti ve takdir edilme duygusu çalışanların iş tatmini üzerinde olumlu bir yönde katkı sağlamaktadır. Çalışma sonucunda iş tatminini en fazla arkadaşlık ortamının etkilediği bulunmuştur.

Ayrıca takım desteği algısı, çalışma gruplarının kendi katkılarına değer olduğu algısı dolaylı olarak iş performansı ile ilişkilidir. Çünkü destekleyici bir çalışma grubu iş rollerine yardım eder ve destek verir (Scott vd., 2003, s.7).

2.1.2.2 Yönetici

Liderlik davranışının örgütün amaçlarına ulaşmasında etkili olduğu düşüncesi giderek daha çok tartışılmaktadır. Liderlik davranışına olan ilginin artmasının en önemli nedenlerinden birisinin liderin sergilediği davranışların örgütün performansını etkilediğine ilişkin yaygın düşüncedir. Liderlik davranışının örgütteki işgörenlerin performansını etkileyerek örgütsel hedeflere ulaşılmasında özellikle etkili olduğu düşünülmektedir (Rowe vd., 2005'den Akt., Yılmaz ve Karahan, 2010, s.157). Çünkü liderliğin çalışanlar üzerindeki pozitif etkileri gerek kendi hedeflerine, gerekse örgütün hedeflerine ulaşmada çalışanları motive etmesidir (Mihalcea, 2013, s.443). Araştırmalar, iş doyumunun yönetim politikaları ve yönetici davranışlarından etkilendiğini göstermektedir (Tengilimoğlu ve Yiğit, 2005, s.377). Cummings ve Schwab (1973), örgütteki çalışanların performansını etkileyen en önemli değişkenin liderlik olduğunu ileri sürmüştür. Yazarlar yaptıkları bir çalışmada, liderlik özellikleri, liderlik davranışları ve işgören performansı arasında bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Akt., Yılmaz ve Karahan, 2010, s.147-148). İş süreçlerinde çalışanların fikirlerini almayan, onların sorunlarıyla ilgilenmeyen ve iş bilgisi düzeyi düşük olan yöneticiler personelde tatminsizlik duygularına yol açmaktadırlar (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.4). Tengilimoğlu ve Yiğit yaptıkları çalışmada (2005), üstleri tarafından desteklenen, üstlerinden maddi ve manevi destek gören, iyi çalışmalarını takdir edilen astların, yönetim ve işletmeye bağlılıklarının yüksek olacağı dolayısıyla da iş doyumlarının yüksek olacağı sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca alt üst ilişkilerinde yöneticinin; nazik ve samimi olması, bireylerin iş ve iş dışı sorunlarıyla ilgilenmesi, güven ve önem vermesi, sözlerini dikkate alması, yapılanları takdir etmesi, olayları açıklayıcı olması, bireyin ve işin gerekliliğini hissettirmesinin personelin iş doyumunu artıracaklarını düşünülmektedir. Örgütlerde, astların

kendi yaptıkları işlerle ilgili konularda verilecek kararlara katılımının sağlanması halinde iş doyumunun artacağı bunun da örgütsel verimliliği yükselteceği söylenebilir. Ayrıca yöneticinin iletişim yeteneği de örgüt içerisinde önemli bir etmendir. Yönetici dünyanın en iyi planını yapabilir veya kararını verebilir. Ancak bu uygulamaya aktarılmadığı sürece anlamsızdır. Uygulamaya aktarmanın ilk şartı ise iletişimdir (Koçel, 2013, s.522). İletişim tek yönlü veya iki yönlü olarak gerçekleşebilmektedir. Tek yönlü iletişimde genelde daha güçlü olan yöneticiden, daha az güçlü çalışana doğru bilgi akışı söz konusudur. İki yönlü iletişimde ise yöneticiler hem çalışanlarına bilgi aktarır, hem de onlardan gelecek girdileri aktif olarak gözlemler. Karabey ve Karcioğlu (2008), iki yönlü iletişimin iş tatmini ve performansı ile pozitif yönde ilişkili olduğu sonucuna varmıştır.

Liderin izleyenlerine gösterdiği güven, saygı, değer ve iyi ilişkiler bireyi dikkate alma (ilişki yönelimlilik) davranışları olarak bilinen ilişki yönelimli lider; izleyenlerin rollerini tanımlamak ve örgütlemek, görevlerin gerçekleştirilmesi için her üyenin hangi etkinlikleri ne zaman, nerede, nasıl yapacağını açıklamak, açık ve seçik tanımlanmış görev yapısının kurulmasına, iletişimin sağlanmasına, iş yapma yöntemlerinin ve yönergelerinin gösterilmesine çaba harcayan görev yönelimli liderdir. Genel olarak yapılan çalışmalarda gözlemlenen; ilişki yönelimli liderle çalışan gruplarda iş kalitesinin, iş tatmininin daha yüksek olduğu, görev yönelimli liderlikte ise performansın yükseldiği ancak tatminin düştüğü yönündedir. Ancak farklı gruplarla farklı sürelerde yapılan çalışmaların sonuçları arasında tutarsızlıklar da mevcuttur. Bu yüzden ideal bir liderlik tarzı belirlenememiştir (Özdevecioğlu ve Kangür, 2009).

Yöneticiler iş yerlerinde iş tatmin düzeyini yükseltmek için çalışanlarla fikir birliği ve uyum tahsis etmeli, takım çalışmasını, bağlılığı, yeniliği ve girişimciliği cesaretlendirmelidir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s.133).

Örgütlerin başarısında güven önemli bir role sahiptir. Güven, bir kişinin, diğer kişiye karşı, o kişinin davranışlarını izleme ve kontrol etme gücü olmadan, kendisi için önemli davranışlar sergileyeceği beklentisiyle, kendi isteğiyle savunmasız hale gelmesidir. Güven olmadan, çalışanların üstün performans göstermeleri mümkün değildir. Yöneticiler, izleyicilerin kuruma güvenlerini sağlama ve onlarla olumlu ilişkiler kurmak konusunda çok önemli role sahiptir. Bu durumun örgütün performansını arttırdığı tespit edilmiştir. Yöneticiye güvenin az olduğu kurumlarda iş yapma maliyetleri artmaktadır. Butler, astların güvenini oluşturan liderlik davranışlarını ulaşılabilirlik, yeterlilik, bağlılık, ihtiyatlılık, adillik, dürüstlük, sadakat, açıklık, sözünde durma, önerileri kabul etme ve genel güven şeklinde ortaya koymuştur (Yolaç, 2011, s.64-65). Yöneticiye güven üç boyutta incelenmektedir. Çalışanlar öncelikle

yöneticilerinin uzmanlığına güvenmelidir. İhtiyaç duyduklarında amirlerinin kendilerine yardım edeceklerine inanmaları da güvenin bir diğer boyutudur. Amirlerin sözlerinin ve davranışlarının arkasında durması güvenin son boyutu olarak açıklanmaktadır (Ordun ve Demirtaş, 2012, s.104). Yolaç (2011) çalışmasında dönüşümcü liderlik tarzının yöneticiye duyulan güveni açıklamada önemli etkisinin olduğu bulunmuştur. Koç ve Yazıcıoğlu (2011), yöneticiye duyulan güven ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi, kamu ve özel sektörler arasında karşılaştırmalı olarak inceledikleri araştırmalarında, yöneticiye duyulan güven hissi ile işgörenlerin işlerinden edindikleri tatmin duygusu arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu ilişkinin şiddetinin özel sektörde daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

2.1.2.3 İşin Kendisi

Çalışanın kendi yaptığı işe karşı olan duygu ve düşünceleri onun iş tatminini etkileyen önemli bir faktördür. Çalışanın yaptığı işten hoşnut olması, işini anlamlı bulması ve yaparken zevk alması bu tatmini arttıran hususlardır (Mert, 2011, s.123). Pınar ve arkadaşları (2008) yaptıkları araştırmada, mavi yakalı çalışanların iş tatminlerini en çok etkileyen boyutun işin kendisi olduğunu bulunmuşlardır. Ayrıca Koç ve arkadaşlarının (2009) yaptıkları araştırmada araştırmaya katılan konaklama işletmeleri işgörenlerinin mesleğini isteyerek seçenlerin diğerlerine göre iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. Diğer yandan mesleğini kendine uygun bulan işgörenlerin de iş tatmini düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir.

Bir iş yerinin işgörene sağladığı tatmin, o iş yerindeki işin niteliğine ve bunun işgörenler tarafından nasıl algılanıp, kabul gördüğüne bağlıdır. İşin muhtevasının ilginç ve zevkli olması, işgörenin ilgi ve yetenekleri ile uyum sağlaması, iş tatminini etkileyen başlıca faktördür. Bu faktörün en önemli üç unsuru; bağımsızlık, çeşitlilik, beceri ve yeteneklerin kullanılabilmesidir. Özel bilgi ve yetenek gerektiren işlerde çalışan işgörenlerin, yaptıkları işlerden daha fazla tatmin sağladıkları belirlenmiştir. Aksine montaj hattı gibi monoton çalışmayı gerektiren işler işgören tatminini olumsuz etkilemektedir. Yapılan işin tek bir kişi tarafından yapılabilirliği, alternatif çalışma programları ve esnek çalışma saatlerinin uygulanabilirliği, yapılan işin işgörenin yaratıcılığını gerektirmesi, iş rotasyonu ve iş zenginleştirmenin mümkün olup olmaması, iş tatminini doğrudan etkilemektedir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s.125).

Kariyer bağlılığı çalışanların işe karşı tutumunun değişken bir göstergesidir. “Bir kişinin motivasyonu, seçtiği meslekte çalışmasıdır” (Carson ve Bedeian, 1994). Kariyer bağlılığı; mesleklerinde kalmada çalışanların gönüllü veya arzulu olmaları ile tanımlanır ve kişisel

kariyer hedeflerine katılım ve bu hedeflerin geliştirilmesi ile somutlaşır. Bir mesleği bireyin kabul edebilirliği ne kadar fazla ise, birey o kadar sorumluluk üstlenmede gönüllü olacak ve işyeri hedeflerini gerçekleştirmede o kadar istekli olacaktır (Zhang vd., 2014, s.811). Murphy vd., (2008) kariyer bağlılığı, iş tatmininde önemli bir değişken olarak düşünülmüştür. Çünkü oldukça düşük seviyede kariyer bağlılığı olan bireyler işteki hedefleri gerçekleştirmek için nadiren daha fazla enerji harcayacaklardır, böylece, psikolojik tatminsizlik önemli derecede şiddetlenecek mesleklerinden daha az getiri elde edeceklerdir (Zhang vd., 2014, s.811).

2.1.2.4 Yönetim Tarzı

Örgüt yönetimi ve yöneticilerin tutumu işgörenlerin doyumunu etkileyen en önemli faktörler olarak ortaya çıkmıştır (Köroğlu, 2011, s.259). Yönetim tarzı ve örgütsel uygulamalar faktörü; sorumluluğa göre yetki göçerilmesi, iş ile ilgili alınacak kararlara katılma, emir alınan amir sayısı, görüş ve önerilere değer verme, performans ve yeteneğe göre terfi olanağı, bilgi akışı ve disiplin uygulamalarında haklılık oramı ile ilgili değişkenlerden oluşturulmuştur (Akıncı, 2002, s.12).

Yöneticilerin yaşam tarzı, işin yapılıp yapılmaması veya nasıl yapılması gerektiği hakkındaki düşünceleri veya iş yapma felsefeleri onların değer yargılarını ifade etmekte ve kültürlerini yansıtmaktadır. Yöneticiler yürütme fonksiyonunu yerine getirirken kültür öğelerinin çoğuyla ve insan faktörüyle karşı karşıya geleceklerdir. Yönetici işletmenin amaçlarını uygun bir şekilde çalışanlarına emretmelidir. Emirler verilirken emretme biçimi önem taşır. Çalışanların emir kabul alanının kestirilmesi için örgütün inanç ve değerlerinin ve çalışanların kültürel özelliklerinin bilinmesini gerektirir (Karakaya vd., 2013, s.83).

“Basamaklar sırası” olarak ifade edilen hiyerarşi kavramı, bir organizasyon içinde çalışanların, buldukları organizasyon kademesine ve kendilerine verilen karar verme hakkının genişliğine (yetki derecesine) göre farklılaşmalarını ifade etmektedir. Yaptırım gücünü de içeren hiyerarşik farklılık, çalışanların amaçları doğrultusunda davranmalarını sağlamada kullanılan en önemli yönetim aracı olmuştur (Koçel, 2013, s.570). İşcan ve Timuroğlu (2007) araştırmalarında hiyerarşik düzene dayalı bir yönetim tarzının iş tatminini azalttığı bulgusuna ulaşmışlardır.

Çalışanın yaptıkları iş ile ilgili konularda alınan kararlarda etkili olabilmeleri, iş tatminini oluşturan önemli bir etken olmaktadır (Pehlivan, 2004, s.72). İşletmelerde çalışanların kararlara katılımının sağlanması, iş tatmininin artırılması yanında işletme içinde nihai kararların iyileştirilmesine de hizmet edecektir. Kararlara katılan personel, işine, iş arkadaşlarına ve yönetime karşı olumlu duygular geliştirecek ve iş tatminleri yükselecektir

(Erdil vd., 2004, s.19). Bakan ve Büyükbeşe (2008), araştırmalarında işgörenlerin özellikle kendi bölümlerini ve kendi işlerini ilgilendiren konularda kararlara katılmak istedikleri ortaya çıkarılmışlardır. İşletmenin amaçlarını daha iyi anlama, üstlerle yakın ilişkiler içerisinde olma ve kararların kalitesini artırma gibi unsurların işgörenleri kararlara katılmaya teşvik eden unsurlar olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Ayrıca kararlara katılmanın iş tatmini üzerinde olumlu etkisi bulunduğunu ortaya koymuşlardır. Yöneticiler; başarılı fikirleri ödüllendirmeli, yönetim tarafından alınan kararlara işgörenlerin belli ölçülerde katılmalarını sağlayabilmeli ve çalışanların yaptıkları işlerde inisiyatif kullanabilmelerine olanak sağlayacak bir örgüt kültürü oluşturabilmelidirler (Erdem ve Kaya, 2013, s.144).

Diğer bir yönetim tarzı unsuru da; çalışan merkezli olmaktır. Yani, alışanlara yönelik olma ve onlarla destekleyici ilişkiler geliştirmektir. Yönetimin personel ilişkilerini desteklemesi ve katkıda bulunması, çalışanların iş tatminini artırmaktadır (Erdil vd., 2004, s.19). Kaya (2007), araştırması sonucunda, “yöneticilerin uyguladığı yönetim biçimi, işgörenlerin bekleedikleri yönetim biçimi ile uyumlu olduğu takdirde tatmin sağlanmaktadır” sonucuna ulaşmıştır.

Sypniewska (2013), farklı organizasyonlardan 215 kişi üzerinde yaptığı araştırmada iş tatminini en çok etkileyen faktörün işyerindeki atmosfer, en az etkileyenin ise, şirket kültürü olduğunu buldu. Bu faktörler gruplanarak ve farklı kategorilerde incelenerek ortaya ıktı. En önemli faktörler kişiler arası ilişkiler ve işin ekonomik yönü olarak değerlendirilmekle beraber, faktörler arasında karşılaştırma yapıldığı zaman, istihdam istikrarı en önemli olarak ortaya ıktı. Yani deneklere göre iş tatmini üzerindeki en önemli etken iş istikrarıdır.

2.1.2.5 Ücret

Literatürde ücret, bedenî ve fikrî emeğin üretime katkısı karşılığında ödenen bedeldir; diğer bir ifadeyle, işgörenin çalışması ve/veya çalışmaya hazır bulunması karşılığında sağladığı maddî (para, mal ve hizmet biçimindeki) yararlar olarak tanımlanabilir (Ataay ve Acar, 2013, s.352). Ücret, alışanlar için ekonomik ihtiyaçların karşılanması açısından belirgin bir önem taşımaktadır. Ücret, kişilerin tutum ve davranışlarını etkileyebildiği gibi, tatmin olmaları açısından da önemlidir. Araştırmalar, ücret tatminsizliğinin, pekçok çalışan üzerinde önemli ve istenmeyen etkileri olduğu yönünde sonuçlandırmıştır. Çalışanın ücretten tatmin olmaması; örneğin, işe bağlılığını azaltmakta, hırsızlık olaylarını arttırmakta ve personel devrini tetiklemektedir (Singh ve Loncar, 2010, s.470).

Ücretin adil olup olmaması da önem taşır. İşgören aldığı ücreti, hem kendi çalıştığı işyerindeki hem de diğer işletmelerde benzer işlerde çalışan işgörenlerin ücreti ile mukayese

edecektir. Bu bakımdan, ücretin yeterliliği yanında adil olması da gerekir. Aksi takdirde, çalıştığı işyerinde ücret adaletsizliği olduğuna inanan işgören, tatminsizlik eğilimi gösterir (İşcan ve Timuroğlu, 2007, s.126).

Tekstil sektörü oldukça sık işgücü değişiminin yanı sıra ücretlerin yeterli olmaması ile de bilinmektedir. Çalışanların çalışma saatlerinin fazla olması ve bunun karşılığı olan ücreti alamamaları durumunda, çalışanlar ücret açısından memnun olmayacak ve iş tatmini kaybına neden olacaktır (İmamoğlu vd., 2004, s.175). Pınar ve arkadaşlarının (2008) yapmış oldukları çalışmalar sonucunda, yapılan araştırmada, mavi yakalı çalışanların iş tatminlerini en çok etkileyen boyutlardan ikincisinin ödemeler olduğu belirtilmiştir.

2.1.2.6 Kariyer

Yükselme emeğin ve gösterilen başarının bir gereği, karşılığı ya da ödül olarak düşünülmektedir. Çalışanlar başarılarının ardından bir takdir ya da bunun somut bir görüntüsü olarak yükselme durumu beklemektedir. İşletmede çalışanlarına yükselme olanağı sunuluyorsa, terfi sistemi gerçekten performansa dayalı ve objektif bir sistemse ve çalışanlar bu sisteme güveniyorlarsa, bu durumda çalışan, emeğinin boşa gitmeyeceği ve iyi değerlendirileceği duygusuyla çalışacaktır. Bunun sonucunda gelen başarının terfi ile sonuçlanması çalışanı, imkânlarının artması, prestij sağlaması gibi birçok yönden etkileyerek tatmin duymasını sağlayacaktır (Pehlivan, 2004, s.73).

Kariyer seçimleri ile tatmin olma ve çalışanın kariyerinde ilerlemesi aynı zamanda, iş tatminini etkileyebilmektedir (Scarpello ve Vandenberg, 1992, Akt.,Riggio, 2009, s.215). Çalışan işinde başarılı olduğu takdirde yükselme beklentisi içine girer. İşletme içinde kariyer yollarının belli olması ve adil bir terfi sisteminin varlığı olumlu bir çalışma ortamı meydana getirecektir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.6).

Pınar ve arkadaşlarının, gıda, tekstil ve otomotiv alanlarında faaliyet gösteren beş firmada, toplam 796 mavi yakalı çalışana uygulamış oldukları, üniversite mezunu çalışanları sadece %3.5 oranında olduğu örnekleme, en göze çarpan sonuçlardan birisi çalışanların kariyer planları ile ilgili soruların analizden çıkartılması ve dolayısı ile kariyer olanaklarının iş tatmini boyutu olarak tanımlanamaması olmuştur. Çünkü, mavi yakalı çalışanlar kuvvetle muhtemel olarak kendileri için çok fazla yükselme ihtimali olmadığını ya da çalışma alanlarını değiştiremeyeceklerini düşünmekte ve bu yüzden çalışanlar açısından kariyer olanaklarının olması ya da olmamasının iş tatmini üzerinde bir etkisi görülmemektedir.

Gül ve Oktay (2009), Karaman Valiliğindeki araştırmaları sonucunda, iş tatmini ile ilişkili boyutlar üzerindeki literatürün aksine, ödeme beklentileri ve kariyer ihtimali ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler bulamamışlardır. Kariyer ve performans arasında literatüre paralel pozitif ilişkiler bulunmuştur.

Bazı bireyler kariyer sahibi olmayı meslek sahibi olmaktan daha çok isterler (Coughlan ve ark., 2014, s.103). Kariyer bağlılığı çalışanların işe karşı tutumunun değişken bir göstergesidir. “Bir kişinin motivasyonu, seğtiği meslekte çalışmasıdır” (Carson ve Bedeian, 1994). Kariyer bağlılığı; mesleklerinde kalmada çalışanların gönüllü veya arzulu olmaları ile tanımlanır ve kişisel kariyer hedeflerine katılım ve bu hedeflerin geliştirilmesi ile somutlaşır. Bir mesleği bireyin kabul edebilirliği ne kadar fazla ise, birey o kadar sorumluluk üstlenmede gönüllü olacak ve işyeri hedeflerini gerçekleştirmede o kadar istekli olacaktır (Zhang vd., 2014, s.811).

2.1.2.7 Sosyal İmkânlar

Hong ve arkadaşlarının yaptıkları araştırmalar sonucunda işletmelerin çalışanlara sunacağı ve çalışanların motivasyonlarını ve verimliliklerini etkileyecek uygulamaların; yurt dışı seyahat yardımları, araç-gereç eğitimi, ulaşım olanakları, danışmanlık hizmetleri, kreş hizmetleri, annelik ve babalık izinleri, iş güvencesi, kâr payı, yıl sonu primleri, tasarruf yardımları, acil durum ödemeleri, kaza ve hastalık tazminatları, ücretli izin, ulusal bayram izinleri, indirimli mal verme, kira yardımları, esnek çalışma saatleri, part-time çalışma ve gıda yardımları olduğunu ileri sürmüşlerdir (Hong vd., 1995; Akt., Yapraklı ve Yılmaz, 2007, s.64-65).

Kuşlivan ve Kuşlivan (2005) otel işletmelerinde işgören tatmini belirleyicilerini araştırdıkları çalışmalarında, işgörenlere sağlanan çeşitli sosyal hakların da (ücretli izin, mesai ücreti, üniforma, ücretsiz yemek ve ulaştırma imkânı, kreş imkânları, vb.) iş tatmini üzerindeki etkisi açısından önemli olduğu görüldüğünü vurgulamışlardır.

Coughlan ve arkadaşlarının (2014) Güney Afrika’da, Batı Cape bölgesinde seğtikleri beş yıldızlı otellerde yaptıkları araştırmaya göre, beş yıldızlı otel yöneticileri, çalışanların genel iş tatminlerini sağlamanın dışsal iş tatminleriyle, yönetimin sunacağı sosyal olanaklarla, ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

2.1.2.8 İş Tatmininin Diğer Belirleyicileri

Aşağıda mevcut literatürden derlediğimiz farklı iş tatmini boyutlarını, bilgi amaçlı olarak, kısaca özetlemeye çalışacağız. Bununla birlikte bu boyutlardaki çeşitli araştırma zorlukları

sebebiyle araştırmamızı yukarıda değindiğimiz ve işsel iş çevresi olarak adlandırdığımız boyutlar üzerinden yapmayı uygun gördük.

Örgüt dışındakilerin rgt nasıl gördüklerine dair çalışanların zihinlerinde oluşan algılar, algılanan kurumsal imaj olarak karşımıza çıkmaktadır. Algılanan kurumsal imaj, kamuoyunda oluşan genel düşüncenin örgüt üyelerine yansımaları şeklinde düşünülebilir. Bu kavram yapılandırılmış dışsal imaj olarak da adlandırılmaktadır. Örgüt yeleri, yapılanmış dışsal imajı çekici bulması, ya da rgt diğer örgütlerden farklılaştıran ve olumlu bir takım özellikler ihtiva eden bir kurumsal değer olarak görmesi durumunda, yapılanmış dışsal imaj, üyelerin örgütle bütünleşmesini artırabilir. Örgütle ilgili olumlu intiba ve imaj, kişiye sembolik olarak örgüt yeliği ya da örgütle bütünleşmesine yol açacak, bu da bireyin örgütsel bağlamda işine karşı daha olumlu tutumlara sahip olmasına neden olabilecektir (Gürbüz, 2010, s.231-232). Aksine, alışanların, örgütlerinin bütünlükten yoksun yani yapmacık olduğuna ve verilen sözleri tutamadığına inanmaları halinde gelişen sinizm, hem iş tatmini hem de iş performansını kısmen ve negatif yönde etkilediği bulgusuna, Khya (2013), araştırması sonucunda ulaşmıştır.

Sypniewska (2013) araştırmasında iş tatmini üzerindeki en önemli etkenin istihdam istikrarı olduğu bulgusuna ulaşmıştır. Çalışmada kişiler arası ilişkiler şu şekilde sınıflandırılmıştır: Iř arkadaşları ve yöneticilerle iyi ilişkiler, iletişim yönetimi, diğer gruplarla iletişim ve yöneticilerin tanınmasıdır. Çalışmada bireysel faktörlerin iş tatmini üzerinde daha az etkisi olduğunu görüyoruz. Bağımsız karar verme ve işin içeriği, kişiler arası ilişkiler kadar fazla rol oynamaz. Diğer yandan iş güvenliği unsurunun, işin içeriği ve gelişme olasılığına göre daha büyük öneme sahiptir. Maslow ihtiyaçlar teorisinde, kişilerin fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını karşılamadan diğer ihtiyaçların motive edici olamayacağını belirtmiştir. Iř güvencesi tatmin açısından önem taşımaktadır. alışan işi kaybetme endişesi olmadan daha rahat ve huzurlu çalışacaktır (Ordun ve Demirtaş, 2012, s.105). Günümüzde özellikle ülkemizde kamu sektöründe çalışmanın tercih edilmesinin en büyük nedeni insanın emniyet ve güvenlik ihtiyaının ağır basmasıdır. Bunlar, emeklilik, tazminat, işsizlik tazminatı, kaza ve ölüm durumunda güvence sayılabilir (Budak, 2006, s.29). İnfal ve Bodur (2011), hemşireler üzerinde yaptıkları araştırmada, hemşirelerin en çok önem verdikleri motivasyon araçlarının “iş güvencesi” ve “sosyal güvence” olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Bu başlık altında işçi sağlığı da önemli bir unsurdur. Meydana gelebilecek iş kazalarına karşı gerekli önlemlerin alınmış olması gerekmektedir. Ayrıca yeterli sağlık hizmetlerinin olması kurumun çalışanlara verdiği önemin bir göstergesi olarak algılanmaktadır (Ordun ve Demirtaş, 2012, s.105). Bu konuyla ilgili Azadeh ve Ahranjani (2014), İnan’da elektrik

santrali çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada iş güvenliğinin insan faktörü üzerinde en önemli etken olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İş stresi, iş güvenliği ve iş tatmini genel örgüt performansı üzerinde önemli bir rol oynar.

Bireylerin işlerine ve iş ortamlarına ilişkin tutum ve davranışlarını ülkenin sahip olduğu işsizlik oranı da etkilemektedir. İşsizlik oranının yüksek olması, bireylerin bir iş sahibi olmanın değerini daha iyi anlamalarına ve işlerine daha iyimser bir gözle bakmalarına neden olmaktadır. Bunun da en önemli nedeni işsiz kalma korkusudur. İşinden ayrıldığında ya da çıkarıldığında iş bulma olanaklarının kısıtlı olması, bireylerin işlerine daha çok önem vermelerine, işlerinden daha az şikâyet etmelerine ve beklentilerini azaltmalarına neden olmakta, bu durum da iş doyumsuzluğu nedeniyle işten ayrılma eğiliminin azalmasına zemin hazırlamaktadır (Köroğlu, 2011, s.254).

Emek yoğun bir hizmetin verildiği konaklama işletmelerinde, insan unsurunun ön plana çıkması nedeniyle etik davranışlar önem kazanmaktadır. Yöneticiler, işgörenler ve aynı zamanda müşteriler arasındaki yoğun ilişkiler içinde ortaya çıkabilecek etik olmayan davranışlar, işletme içinde stresli bir ortamın oluşmasına neden olabilmekte ve bu durum işgörenlerin iş tatminini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Çevirgen ve Üngüren (2009), otel işletmelerindeki örgütsel etik iklimin, çalışanların iş tatmini üzerindeki etkilerini inceledikleri çalışmada, işgörenlerin etik iklim algılamaları ile iş tatmini arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Çevirgen ve Üngüren, 2009, s.273).

2.1.3 İş Tatmininin Kişi ve Örgüt Üzerindeki Sonuçları

Üretken ve mutlu insan sadece işinde değil aynı zamanda sosyal yaşamında da tatminlidir. Organizasyonlarda iş görenlerin iş tatmininin düşük olması diğer bir ifade ile iş tatminsizliğinin yaşanması sadece bireysel anlamda olumsuz sonuçlar doğurmayacaktır. Olayın 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 yaşanabilecektir (Ardıç ve Türker, 2001). Örgütlerde, özellikle işgücü piyasasındaki akışkanlığın en önemli belirleyicilerinden biri olarak karşımıza iş tatmini çıkmaktadır (Özdemir, 2008, s.80). Kawaguchi, 2002' de, yaptığı bir çalışmada tatminsizliğe dayalı iş değiştirme oranlarının oldukça yüksek olduğunu belirtmektedir (Bozkurt ve Bozkurt, 2008, s.3). İş tatmininin olmadığı durumlarda ise yüksek iş gören devir hızı, devamsızlık, örgütsel bağlılıkta zayıflama, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar verme, zihinsel ve bedensel rahatsızlıklar ile verimsizlik artmaktadır. Cavanagh (1990), Irvine ve Evans (1995), yüksek işgören devir hızının ve işten ayrılma niyetinin iş

tatminsizliği ile bağlantılı olduğunu belirtmişlerdir. Bunun sonucu, düşük performans ve verimlilik düzeyi gösteren işgörenler işi sabote edebilmekte ve nihayetinde işten ayrılabilirler (Adıgüzel ve Keklik, 2011, s.307). İş tatmini çalışan devir hızını açıklamada merkezi bir faktördür (Scott vd., 2003, s.8).

Yüksek iş tatminine sahip bireyler, daha az iş stresi, diğerleri ile daha olumlu ilişkiler, iş arkadaşları ve ailelerinden daha fazla destek aldıkları bildirilmiştir (Sunal vd., 2011). Yine yüksek oranda iş tatmini olana bireylerin düşük oranda iş tatminine sahip bireylere göre, daha yüksek duygusal doyum ve işteki öz yeterlilik (*job self-efficacy*), böylece daha az kaygı ve depresyon, daha yüksek umut, daha geniş kişisel kontrol ve genel olarak daha iyi ruh sağlığı belirtilmiştir (Sunal vd., 2011). İş tatmininin pozitif etkileri temel olarak iki alana yoğunlaşmıştır. Birincisi, performans üzerine pozitif etkiler gibi iş yerinin kendisi; diğeri ise, pozitif psikolojide iş tatmini ile oluşan yararlı duygulanımdır. Birçok araştırmada, iş tatmini ve iş performansı arasında pozitif ilişki olduğu belgelenmiştir. Konuşma diline özgü olarak “mutlu çalışan, iyi bir çalışandır” olarak nitelendirilir (Zhang vd., 2014, s.810).

İş tatminsizliğinin bireyde, sinirsel ve duygusal bozukluklara yol açtığı bilinmektedir. İştahsızlık, uykusuzluk, nefes darlığı yorgunluk, baş ağrısı terleme vb. gibi etmenler ile iş tatminsizliği arasında ilişkiler vardır. İş tatminsizliği işgörenlerin ruh sağlığı üzerinde de etkili olmaktadır. Bireyde kaygı, gerilim, kişilerarası ilişkilerin oluşturduğu huzursuzlukların iş tatmini eksikliğinden kaynaklandığı söylenebilir (Öztürk ve Alkış, 2011, s.441-442).

Yetişmiş insan gücünün yitirilmesi, örgütle maliyetlerin artmasına neden olabilmektedir. Çünkü, örgütten ayrılan bir personelin yerine yenisinin alınması, yetiştirilebilmesi belirli bir yatırımı gerektirmekte, bu da örgütün verimliliğini olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bugünün teknolojik sistemi içinde, bireylerin işlerinden tatmin olmaları sağlanabilirse, bireyin içinde çalıştığı örgütün amaçlarını benimsemesi ve buna yönelik çabaların artırılmasına yardımcı olunabilecektir (Yıldırım, 1995, s.443).

Devamsızlık “iş yerinden kaçış” olarak tanımlanabilir. Bu durum ya kişisel nedenlerden (hastalık, aile üyelerinin durumu, alkolü fazla kaçırma vb.) ya da iş yerindeki nedenlerden (ağır, standart olmayan ve monoton çalışma, fiziksel açıdan güvenli olmayan koşullar vb.) kaynaklanmaktadır. İşletmede üretim ve verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir (Gülova, 2013, s.459).

İş tatmini tükenmişlik ile beraber değerlendirilen bir kavram olup yönetim psikolojisi dalında en sık çalışılan konulardan bir tanesidir. Tükenmişlik sendromu bireylerle yüz yüze çalışılan meslek gruplarında sık yaşanan bir sorundur. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve

kişisel başarı noksanlığı olarak üç boyutta değerlendirilen tükenmişlik sendromu, çalışanların performansını ve dolayısıyla da işletmenin hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir (Üngüren vd., 2010, s.2922). Yapılan birçok araştırmada, tükenmişliğe neden olan örgütsel faktörlerin başında aşırı iş yoğunluğu, rol karmaşası, rol belirsizliği, meslektaşlar ve yöneticilerle ilişkilerin etkisizliği, çatışma, yeterlik sorunları, karara katılmada yetersizlik gibi birçok faktör yer almaktadır (Aküzüm ve Özmen, 2014, s.35). Dinç vd. (2013), yüksek öğretim elemanları üzerinde yaptıkları araştırmada, özellikle duygusal istikrarsızlık, dışadönüklük, deneyime açıklık, geçimlilik ve sorumluluk kişilik özellikleri duygusal tükenmişliği ve duyarsızlaşmayı daha az, kişisel başarı hissini daha fazla yaşadıkları, ve dolayısıyla bu bulgu yüksek düzeyde duygusal istikrarsızlık; düşük düzeyde dışadönüklük, deneyime açıklık, geçimlilik ve sorumluluk kişilik özelliklerinin tükenmişliği teşvik edeceğini ortaya koymuştur.

Araştırmacılar iş tatmini ile yabancılaşma arasındaki ilişkiye de değinmişlerdir. Örgüt içi pek çok etmene bağlı olarak işinden doyum sağlayamayan ve yabancılaşmaya maruz kalan bireylerde birtakım bedensel ve ruhsal rahatsızlıklar ortaya çıkmaktadır. Çeşitli bunalımlarla birlikte “iş” görmeye çalışan birey hem çalışırken hem de çalışma hayatı dışında mutsuz bir birey olmaktadır. Turan ve Parsak (2011) Çukurova Üniversitesi Rektörlük Çalışanları üzerinde yaptıkları araştırma bulgularına göre yabancılaşma ve iş tatmini arasında anlamlı ters yönlü bir ilişki bulunmuştur.

2.1.4 İş Tatmini - Demografik Bileşenler

2.1.4.1 İş Tatmini - Cinsiyet

İş tatmini ile cinsiyet ilişkisini inceleyen pek çok araştırma mevcuttur. Bunların bir kısmı, cinsiyetin iş tatmini üzerinde etkili olduğunu, bir kısmı ise aralarında anlamlı bir farklılık olmadığını tespit etmişlerdir. “Hulin ve Smith 1964, Rosenbach Dailey ve Morgan 1979, Greenberg ve Baron 1997, Sheppard ve Herrick 1972, Wingard ve Patitu 1993, Sauser ve York 1978, Gallie 1997’de yaptıkları çalışmalarda erkek çalışanların kadın çalışanlara göre daha yüksek tatmin düzeyine rastlamışlardır” (Mercanlıoğlu, 2012, s.131). Bununla birlikte, kadımlarla erkekler arasında iş tatmininin belirleyicileri açısından fark olmadığı birçok çalışmada (Vlosky ve Aguilar, 2009; Mason, 1995) görülmüştür. Kadımların; özellikle kadına özgü işlerde çalışmaları durumunda iş tatminleri artarken, altı yaşından küçük çocuğa sahip olmaları durumunda ise iş tatminsizliklerinde artış (Hadson, 1989) görülmektedir (Akt., Çubuk ve Keleş, 2011, s.24).

Clark (1997), cinsiyetler arasındaki iş tatmini farklılıklarının güçlü bir şekilde geçici olduğunu ifade eder. Yüksek iş tatmini olan kadınların beklentilerini yorumlamalarının geçici bir durum olduğunu ifade eder. Bu duruma kadınların beklentileri ile ilişkili bir şekilde iş gücü dahilinde iyileştirilmiş pozisyonların neden olduğunu ifade eder (Akt. Sousa-Poza ve Sousa-Poza, 2003, s.691).

Sousa-Poza ve Sousa Poza (2003), 1991-2000 yılları arasında İngiltere’de kadın ve erkek çalışanların iş tatmin oranlarını karşılaştırmalı olarak incelemiş oldukları çalışmalarında, kadın çalışanların iş tatmini oranlarında erkek çalışanlara göre önemli oranda pozitif yönde farklılık olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Mercanhoğlu (2012), Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi’nde çalışan tesadüfi seçilmiş 550 kişi üzerine MSQ formunda yer alan iş tatminini oluşturan 20 boyut (yeteneğin ifadesi, başarı, aktivite, ilerleme imkânı, otorite, işletme politikaları, ücret, iş arkadaşları, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlâkî değerler, takdir, sorumluluk, güvenlik, sosyal yardım/hizmet, süpervizyon-insan ilişkileri, süpervizyon-teknik alan, sosyal statü, çeşitlilik, çalışma şartları) ile demografik bileşenler arasındaki ilişkiyi tespiti yönelik yaptığı araştırmalarda; 8 boyutta (başarı, yaratıcılık, takdir, sorumluluk, güvenlik, sosyal yardım/hizmet, süpervizyon-insan ilişkileri, süpervizyon teknik alan) kadınların erkeklere göre tatmin düzeyleri düşük olarak bulunmuştur.

Üstüner ve Özçelik, (2012) Çukurova bölgesinde lojistik faaliyet gösteren Aras kargonun 100 çalışanı üzerinde yapmış oldukları araştırmada, bayan çalışanların iş tatmini oranlarının erkek çalışanlardan fazla olduğunu ortaya çıkardı. Erkek çalışan personel ise dışarı hizmet ve fiziksel güce dayalı ve mesai sürelerinin esnek olmasından dolayı memnuniyet oranı düşük çıkmaktadır.

Çubuk ve Keleş’in, (2011) Adana’da 250 satış elemanı üzerine yaptıkları çalışmada elde ettikleri bulgular, kadın ve erkek satışçıların, genel iş tatmini ve iş tatmini boyutları açısından ortalama tatmin düzeylerinin eşit olduğunu ve benzerlik gösterdiğini açığa çıkarmıştır. Yine benzer bir sonuç da Tengilimoğlu ve Yiğit’in (2005) çalışmasında görülmektedir. Bu araştırmada cinsiyete göre iş doyum düzeyleri arasında bir farklılık bulunmamıştır.

Koç ve arkadaşlarının (2009), Muğla’daki konaklama işletmelerinde 440 kişi üzerine yapmış oldukları çalışmada, cinsiyet değişkenine göre ise tatmin boyutları incelendiğinde; yöneticiden tatmin, iş arkadaşlarından tatmin, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatmin boyutlarında erkek işgörenlerin daha yüksek düzeyde tatmin olduğu, işin niteliğinden tatmin boyutunda ise istatistiksel bir fark olmadığı anlaşılmaktadır.

2.1.4.2 İş Tatmini-Eğitim Durumu

Eğitim, işle ilgili hem iç hemde dış ödülleri arttırmak suretiyle iş tatminini yükseltmeye katkıda bulunduğu ve beklentileri arttırmak suretiyle tatmini azalttığı görüşü nedeniyle literatürde etkisi hala tartışılmaktadır (Öztürk ve Alkış, 2011, s.440).

Lee and Moreo (2007) tarafından iş doyumunun belirlenmesi amacıyla sezonluk faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 124 işgören üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda; eğitim düzeyi düşük işgörenlerin iş doyumunun diğerlerine göre daha yüksek bulunmuştur (Akt., Koroğlu, 2011, s.259).

Vollmer ve Kinney (1955), bir çalışanın eğitim düzeyi ne kadar yüksekse, o kadar tatmin olmama ihtimali sonucuna varmıştır. Bu durum, eğitim seviyesi yüksek çalışanın düşük eğitimli birinden daha çok finansal ve yönetsel fayda beklentisi içinde olacağı şeklinde açıklanmıştır. Bununla birlikte, Sansa ve Sarma (1962), Hindistan'da 100 işçi üzerinde yaptıkları çalışmada, sendika üyeliğine karşı tutum ve iş doyumunu arasındaki ilişkiyi incelemiş ve iş doyumunu ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki olmadığını görmüşlerdir (Akt.,Lam vd., 2001, s.159). Yine Lam ve arkadaşları (2001), iş tatmini üzerinde eğitim seviyesinin etkisi ile ilgili farklı argümanların olmasına rağmen, yüksek eğitimli çalışanlar; daha yüksek maaş, teşvik ve tanınma beklentisi içinde olduğunu belirttiler. Yüksek beklentiler, iş yapmada yüksek gerilim meydana getirir. Eğer yüksek beklentiler tamamiyle karşılanabilirse, daha yüksek iş tatminin gerçekleşecektir.

Koç ve arkadaşlarının (2009) yaptıkları çalışmanın sonuçları göre, eğitim düzeyi yükseldikçe tatmin düzeylerinin arttığı yönündedir. Yöneticiden tatmin, işin niteliğinden tatmin, yönetsel yaklaşım ve ücretten tatmin boyutlarından lisans ve lisansüstü mezunların daha yüksek bir tatmin düzeyine sahip olduğu, çalışma arkadaşlarından tatmin boyutunda ise istatistiksel bir fark olmadığı anlaşılmaktadır.

Gül ve Oktay (2009), Karaman Valiliğinde görev yapan 116 çalışan üzerinde yaptıkları araştırma sonucunda, demografik özelliklerden sadece eğitim düzeyinin çalışanların ücret, kariyer, iş tatmini ve performans düzeylerini farklılaştırmakta olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

2.1.4.3 İş Tatmini-Deneyim

Mercanloğlu (2012) araştırmasında, iş tatmini boyutlarından, ücret ve çalışma şartlarındaki tatmin düzeyi, (1-4 yıl) arası kıdem ve mesleki deneyime sahip deneklerde, daha uzun kıdemli olan ve daha uzun çalışmış deneklere göre daha düşük olduğunu bulmuştur. Kıdem ve çalışma süresi arttıkça, işi daha iyi öğrenen çalışanın deneyiminin artacağı, iş ile

özdeşleşeceği ve başarıma hissini artacağı, buna bağlı olarak, kurumun da çalışanına geniş olanaklar sağlayacağı görüşü yaygındır.

Demirtaş'ın (2010) öğretmenler üzerine yapmış olduğu çalışmasında, en yüksek iş doyumunun 6-10 yıllık mesleki kıdeme sahip öğretmenlerde görüldüğünü ortaya çıkarmıştır. Sonra sırasıyla; 16-20 yıl arası, 1-5 yıl arası ve en az tatmin düzeyi de 21 yıl ve sonrası hizmet etmiş öğretmenlerde görülmektedir. Öğretmenlik kariyerlerinin ilk yıllarında yeterince profesyonel olmadıklarından işlerinden tatmin düzeyi düşük olmaktadır. 6-20 yıl arası deneyim kazandıklarından dolayı, tatmin düzeyi en üst düzeye ulaşmaktadır. 20 yıl deneyimden sonra düşük bir iş tatmini görülmektedir.

2.1.4.4 İş Tatmini-Yaş İlişkisi

Yapılan pek çok araştırmada yaş ile iş tatmini arasında pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Çalışan işte deneyim ve beceri kazandıkça iş performansı artar ve iyi iş çıkarmanın iş tatmini üzerindeki olumlu etkisi kendisini gösterir (Gülova, 2013, s. 42-43).

Genç çalışanlar, daha yaşlı meslektaşlarına göre daha az tatmin olmuş görünürler. Bunun birtakım sebepleri vardır. Bunlardan biri, genç çalışan, iş yerine karşılanamayabilen yüksek beklentiler ile gelir. Tatminsizliğin diğer bir sebebi; birçok genç mezun, işleri için fazla nitelikli olabilir. Yüksek niteliklere rağmen, düşük gelir ve düşük statüde çalışmak zorunda kalmak çalışanda tatminsizliğe neden olur. Genç çalışanların işlerinde otorite ve kontrole sahip olmamalarını da tatminsizliğin bir diğer sebebi olarak gösterebiliriz (Luthans, 1992, s.119-120).

Bazı çalışmalar, 60 yaşına kadar artan iş tatmininde bu yaştan sonra keskin bir şekilde azaldığını ifade eden bir U dönüşü ile şekillenen eğrisel bir ilişkiyi bildirmişlerdir (Luthans & Thomas, 1989; Saleh & Otis, 1964). Luthans ve Thomas (1989), 60 yaşından sonra tatmindeki bu keskin düşüşü; karşılanamayan beklentilere ve küçülme stratejilerinde erken emeklilik için daha yaşlı çalışanların hedeflenmesine bağlamıştır (Yücel ve Bektaş, 2012, s.1602). Diğer bir deyişle bu durum, bireyin zaman içerisinde deneyimleri ve başarısının artışına, mesleki alternatiflerinin azalmasına, ya da aynı işte kalma süresine bağlı olabileceği belirtilmektedir, araştırmalarında, personelin yaş gruplarına göre iş doyum düzeylerinin aynı düzeyde oldukları görülmüştür (Tengilimioğlu ve Yiğit, 2005, s.396).

Teorik olarak mantıklı benzer eğrisel şekil, iş tatmini teorisinde ortaya çıkmıştır. U şekilli eğrisel teoriyi destekleyen bazı çalışmalar vardır (Clark, Oswald, & Warr, 1996; Van Maanen & Katz, 1976; Warr, 1997). Özellikle, yıllar arttıkça kademeli olarak artan iş tatmini,

emeklilikten önce keskin bir düşüş göstermektedir (Yücel ve Bektaş, 2012, s.1601). Robins'e göre; birçok araştırma, 60 yaşına kadar pozitif doğrusal bir ilişkiden söz ederken, diğer çalışmalar iş tatmini, yaş ilişkisinin "U" şeklinde bir eğri niteliği taşıdığını belirtir (Akt. Mercanlioğlu, 2012, s.131). Oysa Mercanlioğlu'nun 2012 yılında Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi'nde 550 kişi üzerinde yapmış olduğu araştırmada, yeteneğin ifadesi ve otorite boyutlarında tatmin düzeyi 40 yaş ve üstü çalışanlarda daha düşükçkmıştır. Yine Tengilimoğlu ve Yiğit (2005), yaptıkları çalışmada, benzer bir sonuç ile karşımıza çıkmaktadırlar. En yüksek iş doyumu 26-33 yaş, en düşük iş doyumu ise 34-41 yaş grubundaki personele ait olduğu gözlemlenmiştir.

2.1.4.5 İş Tatmini – Pozisyon

Çalışanın unvanının da iş tatminini etkilediği bilinmektedir. Kişileri unvanları ile iş tatmini arasında da pozitif yönlü ilişkiden söz edebiliriz. Unvanın yükselmesi daha iyi mevkilere gelme, daha fazla gelir olanağı sağlamakta dolayısıyla iş tatmini bundan olumlu etkilenmektedir (Gülova, 2013, s. 42-43).

Bu konu ile ilgili olarak, Uzun (2010), bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerle ilgili yaptığı çalışmada, hemşireler arasında işteki pozisyonu gereği idari görevi ya da sorumluluğu olanların iş doyum puanlarının anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

Tengilimoğlu ve Yiğit (2005), hastanelerde çalışan personel üzerinde yaptığı araştırmalarda, en düşük iş doyumu teknisyenlere, en yüksek iş doyumu şef olarak çalışan personele ait olduğu sonucuna ulaşmıştır. Yine, hemşire, ebe ve sağlık memurlarının iş doyumlarının hekimlere oranla daha düşük olduğunu tespit etmişlerdir.

2.1.4.6 İş Tatmini – Medenî Durum

Medeni durumun, iş tatminini etkileyen bir değişken olduğu kabul edilmektedir. Evliliğin kişilere daha düzenli bir hayat sağlaması sebebiyle iş tatminini arttırdığını destekleyen araştırmaların yanısıra, medeni durum ile iş tatmini arasında anlamlı ilişki bulmayan (Cimete, 1996; Yıldırım, 1996) araştırma sonuçları da görülmektedir (Mercanlioğlu, 2012, s.131).

Mercanlioğlu (2012) , çalışmasında, iş tatmininin otorite, ücret ve iş arkadaşları boyutunda evlilerde, takdir ve sorumluluk boyutunda ise bekârlarda tatmin düzeyi yüksek bulurken, diğer boyutlarda anlamlı fark bulamamıştır.

Doğan ve Harlak (1991) tarafından iş doyumunu etkileyen etmenlerin belirlenmesi amacıyla üç ayrı otelde çalışan 175 işgören üzerinde araştırma yapılmıştır. Sonuçta, evli

olanların bekar olanlardan, genel olarak işleri ve işyerleri, ücret ve çalışma koşulları, üstleri ve iş arkadaşlıklarından sağladığı doyumun daha yüksek olduğu bulunmuştur.

Uzun (2010), bir üniversite hastanesinde çalışan hemşirelerle ilgili yaptığı çalışmada, evli hemşirelerin genel ve içsel iş doyum düzeylerinin bekar hemşirelerden anlamlı olarak yüksek bulunmuştur.

2.1.5 İş Tatmini – Kişilik İlişkisi

İş tatmini araştırmalarının en önemli hedefi iş tatmini ve tatminsizliğinin sebeplerini tespit etmektir. Bu sebeplerden en yaygın çalışanlarından biri de kişiliktir. Kişiliğin iş tatmini ve tatminsizliği üzerinde etkisini kanıtlayan çalışmalar bulunmaktadır. Özellikle, dışadönükler ve nevrotikler (duygusal tutarsızlık) ile iş tatmini arasındaki ilişkiler diğer üç boyuta nazaran daha fazla irdelenmiştir (Furnham vd., 2002, s.1333).

Mathieu (2013), 224 kamu hizmeti çalışanı üzerinde yapmış olduğu araştırmasında, iş tatmini ile sorumluluk ve uyumluluk kişilik özellikleri arasında önemli derecede pozitif ilişkiler, nevrotiklik ile de negatif yönlü ilişkiler bulunmuştur. Bruk-Lee ve arkadaşlarının (2009) yaptıkları meta analiz sonuçlarına göre; nevrotik kişilik özelliği ile iş tatmini arasında güçlü negatif ilişki, sorumluluk ve deneyime açıklık boyutu ile de güçlü pozitif ilişkiler bulunmuştur.

Judge ve arkadaşları (2002), iş tatmini ile beş faktör kişilik özellikleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yaptıkları meta analiz araştırması sonucunda, nevrotik kişilik özelliği ile iş tatmini arasında güçlü negatif yönlü ilişkiler, dışadönüklük ve sorumluluk kişilik özelliği ile iş tatmini arasında pozitif yönlü ilişkiler tespit etmişlerdir. Uyumlu ve deneyime açık kişilik özellikleri ve iş tatmini arasında zayıf ilişkiler bulunmuştur. Sonuçta, davranışsal olarak, duygusal dengeli, dışadönük ve sorumlu çalışanlar daha mutludurlar; çünkü, işteki tatmin edici sonuçları başarmaya isteklidirler.

Judge ve arkadaşları (2002), “sorumlu çalışanlar daha iyi performans gösterirler, yüksek performansın sağladığı içsel ve dışsal ödüller nedeniyle daha çok tatmin olurlar” sonucuna ulaşmışlardır.

Christiansen ve arkadaşları (2014) yaptıkları araştırma sonucunda, uyumluluk ve sorumluluk özelliği düşük çalışanların daha fazla bıkkınlık algıladıkları ve bunun sonucu olarak işlerinden daha az tatmin oldukları bulgusuna ulaşmışlardır. Buna ilaveten yüksek nevrotik bireyler dışadönük bireylere göre, işlerini daha olumsuz değerlendirmeye meyillidirler.

Furnham ve arkadaşları (2002) sorumluluk kişilik özelliği dışında kalan hiçbir kişilik özelliğinin genel iş tatmini belirleyicisi olmadığı sonucuna ulaştılar. Zhai ve arkadaşları (2013) yaptıkları araştırma sonucunda dışadönüklük kişilik özelliğinin iş tatmininin önemli bir yordayıcısı olduğu sonucuna ulaştılar.

Demir (2012) kişilik özellikleri ile iş tatmini arasında ilişkinin var olduğu temel varsayımına dayanılarak yapılan üniversite çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, iş tatmini ile tüm kişilik özellikleri arasında pozitif yönde düşük seviyede ilişki olduğuna dair bulgular elde edilmiştir. Benzer sonuçları Kutlay (2012) da banka çalışanları üzerine yaptığı çalışmasında elde etmiştir.

2.2 İş Performansı

Performans Fransızca kökenli bir kelime olup; yapılan iş, uygulama, icraat; kişinin yapabileceği en iyi derece; herhangi bir eseri, oyunu, işi ve benzerini ortaya koyarken gösterilen başarı gibi anlamlara gelir (<http://www.tdk.gov.tr>).

Performans, bir çalışanın mesleğini oluşturan görevlerdeki başarı derecesi olarak tanımlanır. Performans, bir çalışanın mesleğinin gereksinimlerini tam olarak ne kadar iyi bir şekilde yerine getirdiğini yansıtır. Sıkça enerji harcamak yerine geçen çaba ile karıştırılsa da, performans, sonuçlar aracılığı ile ölçülür. Örneğin, bir öğrenci, bir sınavı hazırlanırken büyük bir çaba göstermiş olabilir, fakat hâlâ düşük not alabiliyordur. Bu durumda gösterilen çaba yüksek, ancak performans düşüktür (Byars ve Rue, 2008, s.216). Performans en basit anlamıyla personelin işletmenin amaçlarına yapmış olduğu katkıdır (Tüttüncü ve Kılınç, 2000, s.173).

İş performansı basit olarak yapılan işin kalitesi ve ürün miktarı şeklinde tanımlanmasına karşın, birçok araştırmacı bu yaklaşımın yeterince detaylandırılmamış ve uygulaması zor olduğunu ispatlamıştır. İş performansı, alternatif olarak, çalışanın kontrol altında olan davranış ve aksiyonlarını vurgulamak ve örgütün hedeflerine ulaşmasına yardım etmek (Compbell, 1990; Rotundo & Sockett, 2002; Smith, 1976) olarak tanımlanabilir (Peng, 2014, s.75). Bir başka tanıma göre de performans, “bir işi yapan bir bireyin, bir grubun ya da bir teşebbüsün o işle amaçlanan hedefe yönelik olarak neleri sağlayabileceğinin nicel ve nitel olarak anlatımıdır” şeklinde ifade edilebilir (Kahya, 2013, s.36).

İş performansı, araştırmacılar için olduğu kadar örgütler, yöneticiler ve çalışanlar için de temel bir olgudur (Yelboğa, 2006, s.200). İşletmelerde rekabet avantajı sağlayan önemli unsurlardan biri olan insan kaynağının performansının belirlenmesi ve geliştirilmesi, örgütsel

hedeflere ulaşmak açısından her zaman kritik bir konu olmuştur. Yöneticiler her ne kadar çalışanları gözlemleyip kanaat sahibi olsalar da, kişilere ilişkin örgütsel kararların adil bir biçimde verilebilmesi için işletmelerde biçimsel ve sistematik performans değerlendirme sistemlerine ihtiyaç olduğu kaçınılmazdır (Uyargil, 2013, s.211). Yüksek iş performansı, örgütler için olduğu kadar çalışanlar içinde önemlidir. Görevlerini gereği gibi tamamlamak ve işinde yüksek başarı göstermek, kişiler için bir gurur, beceri ve tatmin kaynağı olduğu gibi; iş performansı, daha yüksek gelir, daha iyi bir kariyer ve sosyal itibar gibi bireyler için önem taşıyan birçok iş sonucunun da temel koşuludur (Sonntag ve Freese, 2002., Akt., Yelboğa, 2006, s.200).

Organizasyonlarda çalışanların performanslarının sistematik ve biçimsel olarak değerlendirilmesinin ilk örnekleri 1900'li yılların başlarında ABD'de kamu hizmeti verilen kurumlarda görülmektedir. Daha sonraları F. Taylor'un iş ölçümü uygulamaları aracılığı ile çalışanların verimliliklerini ölçmesi sonucu, performans değerlendirme kavramı organizasyonlarda bilimsel olarak kullanılmaya başlanmıştır. 1. Dünya Savaşı izleyen yıllarda kişilik özelliklerini kriter olarak alan çeşitli performans değerlendirme teknikleri geliştirilmiş, ancak daha sonraları, 1950'li yıllardan sonra, kişinin ürettiği iş ya da sonuçlara yönelik kriterleri temel alan teknikler ABD'deki organizasyonlarda daha yaygın olarak kullanılmaya başlanmıştır (Uyargil, 2013, s.212).

Performans ölçümü, verimlilik ve verimlilik aksiyonlarını ölçme işlemi olarak tanımlanır. Yine aynı zamanda, verimliliği ve bir aksiyondaki verimliliği ölçmek için kullanılan bir ölçüm aracı olarak da tanımlanır (Sani, 2013, s.60). Performans değerlendirme ve ödüller bir organizasyon içinde bireyleri motive eden ana unsurlardır (Lau ve Oger, 2012, s.323).

İşletmelerde çalışanların değerlendirilmesi, performans yönetimi süreci olarak ele alındığında daha çok çalışanların geliştirilmesini amaçlar. Kişilerin planlanan performans hedeflerine ulaşmalarını sağlamak ve onların çabaları doğrultusunda kariyer başarılarını arttırmak için performanslarının geliştirilmesi öncelikli amaçtır. Araştırmalarda görüldüğü üzere kişinin çabası ile elde edeceği ödülleri arasındaki ilişkinin varlığı performansın artmasında önemli bir faktördür (Uyargil, 2013, s.216).

Yılmaz ve Karahan (2010), Uşak'ta tekstil sektöründe faaliyet gösteren orta ve büyük ölçekteki 12 işletmede görev yapan 110 işgören üzerinde yapmış oldukları araştırma sonucunda: "İşgören performansında işgörenlerin gelecekte olacak ve yapılacakla ilgili öngörü sahibi olmasını sağlaması demek olan vizyon odaklı liderlik davranışı, işgören performansı üzerinde pozitif yönde etkilidir" bulgusuna ulaşmışlardır. İşgören performansı

ve liderlik davranışları arasında yapılan bir diğer çalışma da Özdevecioğlu ve Kanıgür'e (2009) aittir. Araştırmanın bulguları özellikle otel yöneticileri için hangi liderlik tarzlarının performansı ne yönde etkilediğine dair veriler sunmaktadır. Bulgulara göre ilişki yönelimli liderlik tarzının hem görev hem de bağlamsal performansı daha yüksek oranda etkilediği görülmüştür. Dolayısıyla bu tarzı benimseyen liderlerin performansı artacağı düşünülebilmektedir. Akkoç ve Erdoğan (2011) 229 tıbbî satış temsilcisi üzerinde yaptıkları benzer bir çalışmalarında, dönüştürücü liderlik ve ödüle dayalı yönetsel liderlik iş performansı ile pozitif ve anlamlı olarak ilişkili, serbestiyetçi liderliğin ve istisnaya dayalı yönetsel liderliğin iş performansı ile ilişkili olmadığı tespit edilmiştir.

Kale (2015), Kapadokya Bölgesinde yer alan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda, lider desteği ile iş arkadaşları desteğinin iş performansı üzerinde direkt bir etkisi bulunmadığı ancak lider desteğinin iş tatmini ve yaşam tatmini aracılığıyla, iş arkadaşları desteğinin ise yaşam tatmini aracılığıyla iş performansını etkilediğini ifade etmiştir.

Çalışanların performanslarını ilgilendiren unsurlardan birisi de maruz kaldıkları strestir. Stres, kişinin karşılaştığı olumsuz duruma karşı verdiği tepki olarak tanımlanmaktadır. Bireyler hangi meslekte olurlarsa olsunlar, fark etmeseler bile stresle karşılaşmaktadırlar. Çalışanlar açısından stresin neden olduğu olumsuz sonuçlar ise verimsizlik ve iş gücü performansında yaşanan düşüştür (Gökgöz ve Altuğ, 2014, s.519). Korkmaz ve Ceylan (2012), araştırmalarında, stres faktörünün sosyal hayat başta olmak üzere çalışanların iş yaşam kalitesini düşürdüğü, performans ve verimlilik üzerinde olumsuz etki yarattığı sonucuna ulaşmışlardır. Gökgöz ve Altuğ (2014), 340 öğretim elemanı üzerinde yaptıkları araştırmanın sonuçları öğretim elemanlarının karşılaştıkları örgütsel stresin orta düzeylerde olduğunu ve bunun da performanslarına olumlu etkide bulunduğunu göstermektedir.

İş performansı ile organizasyon yapı boyutları arasındaki ilişkiyi gözlemlemeye yönelik araştırmalar da vardır. Organizasyon yapısının dört ana boyutu; karmaşıklık (*complexity*), formalleşme (*formalization*), merkezileşme ve merkezileşmeme (*centralization and decentralization*) ve kontrol alanı (*span of control*) olduğu konusunda araştırmacılarda uzlaşma mevcuttur. Bu faktörler arasında çeşitli düzeylerde ilişki veya ilişkisizlik bulgusu elde eden çeşitli araştırmalar vardır. Akkoç ve Erdoğan (2011), araştırmalarında merkezileşme / merkezileşmeme, kontrol alanı, karmaşıklık ve formalleşmenin iş performansı ile ilişkili olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Pekdemir vd (2014), farklı alanlardan çalışanların dahil olduğu bu araştırmalarının sonucunda, ödüllendirme ve özerklik algılarının çalışanın performansı üzerinde pozitif yönlü etkisi olduğunu ortaya koymaktadır.

Borman ve Motowidlo (1993) iş performansını, örgütsel hedeflerin gerçekleştirilmesine yönelik bireyin katkı düzeyi ile ölçülebilen, iş ile ilişkili davranışlar olarak tanımlamıştır. Ayrıca araştırmacılar iş performansını görev ve içeriksel performans olmak üzere iki boyutta sınıflandırdılar (Akt., Lin vd., 2014, s.1540).

2.2.1 Görev (Rol İçi) Performansı

Görev performansı (rol içi performans), direkt olarak ürün, hizmet veya işletmenin temel teknik süreçlerinde dolaylı destek sağlayan faaliyetlerin üretimindeki davranış modelleridir. Çalışanlar bir görevi gerçekleştirmek için teknik beceri ve bilgilerini kullandıkları zaman, görev (rol içi) performans sergilemektedirler (Van Scotter vd., 2000, s.526). Görev performansı resmi iş tanımı içinde yer alan temel dönüşümlerin sağlanması ve faaliyetlerin gerçekleştirilmesine ilişkin performanstır. Görev performansı bir işin yerine getirilmesi gereken temel sorumluluklarını ifade eder ve görevler bir işten diğerine göre değişir (Onay, 2011, s.590).

2.2.2 Bağlamsal (Rol Dışı) Performans

Rol dışı performans (bağlamsal), iş faaliyetleri gerçekleştirilirken, psikolojik ve sosyolojik bağlamda destek veren davranışsal modelleri içerir. Çalışanlar bir görevi yerine getirmede diğerlerine yardım ediyorsa, yöneticileriyle iş birliği yapıyorlarsa veya örgütsel süreçleri iyileştirmede önerilerde bulunuyorlarsa, rol dışı performans gösteriyorlar demektir (Van Scotter vd., 2000, s.526). Borman ve Motowidlo (1993) ve Motowidlo ve Scotter (1994) tarafından tanımlandığı gibi, bağlamsal performansın (rol dışı performans) yapısı oldukça geniştir. O hem iyi çalışma ilişkileri kazanımı ve diğer çalışanlarla işbirliği gibi kişiler arası unsurları içerdiği gibi, hem de ek görev almada gönüllülük ve zorluklar karşısında sebat etme gibi istemli veya güdüleyici unsurları da içerir. İş performansında kişiler arası ve güdüleyici unsurlar arasındaki bu ayrım, personel seçimi, mesleki stres ve örgütsel vatandaşlık davranışı gibi diğer çalışma alanlarında da yerini almıştır (Van Scotter ve Motowidlo, 1996, s.525-526).

Bağlamsal performans, görev performansından bazı açılardan farklılıklar sergilemektedir. Bunlardan biri, göreve yönelik faaliyetler, bir işten diğerine ciddi şekilde farklılaşmaktadır. Fakat, bağlamsal faaliyetler, farklı işlerde de benzer olma eğilimindedir. İkincisi, göreve yönelik faaliyetler performans değerlendirme formlarında daha açık görülebilmektedir.

Dolayısıyla bu faaliyetler bağlamsal faaliyetlere kıyasla öngörülen role daha fazla uygundur. Üçüncüsü, bağlamsal performansın öncülerinin kişilik değişkenlerini kapsamı daha fazla muhtemel iken; görev performansının öncülerinin bilişsel yetenekleri içermesi olasılığı daha fazladır.

Sonuç olarak bağlamsal performans kavramı; görev tanımı içerisinde yer almayan ancak görev performansını destekleyen ve dolayısıyla çoğu işletme için benzer olan, bireyin kişilik ve niyetinin belirleyici olduğu davranışlardan oluşmaktadır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009, s.62).

2.2.2.1 Kişilerarası İlişkileri Kolaylaştırma (*Interpersonal Facilitation*)

Kişilerarası kolaylaştırma, örgütsel hedefleri gerçekleştirmeye yardımcı eden kişilerarası yönelimli davranışlardan oluşur. İşe has görev performansından farklıdır. Smith ve diğerleri tarafından (1983) “alturizm” fedakârlık olarak adlandırılan, George ve Brief (1992) tarafından da iş arkadaşlarına yardım eden olarak etiketlenmiş kendiliğinden yardımcı davranışlara ek olarak, kişilerarası kolaylaştırma; moral yükselten, işbirliğine teşvik eden, performans engellerini kaldıran bilinçli faaliyetleri kapsar veya birlikte çalışanların görev odaklı iş faaliyetlerini yapmalarına yardım eder. Böylece, kişilerarası kolaylaştırma örgütsel ortamda etkin görev performansı desteklemek için gerekli kişilerarası ve toplumsal bağlamı korumaya yardımcı kişilerarası eylemler dizisini kapsamaktadır (Van Scotter ve Motowidlo, 1996, s.526).

2.2.2.2 Kendini İşine Adama (*Job Deduction*)

Kendini işine adama; kurallara uyma, sıkı çalışma, işte bir problem çözmek için inisiyatif alma gibi kişinin kendi kendisini disiplin altına aldığı davranışlardır. Kendini işine adama, iş performansı için güdüleyici bir temeldir. İşe adanmışlık neticesinde sorumluluk, genel görev başarı beklentisi ve hedef yönelimi gibi güdüleyici ve istemli davranışsal çıkarımlar beklenir (Van Scotter ve Motowidlo, 1996, s.526).

2.2.3 İş Performansı - Kişilik İlişkisi

Kişilik ve performans arasındaki ilişkilere yönelik olarak gerçekleştirilen çalışmaları iki evrede incelemek mümkündür. İlk evre 1900’lerin başından 1980’lerin ortalarına kadar gerçekleştirilen çalışmaları içermektedir. Bu çalışmalarda kişilik ve performans arasında anlamlı ilişkiler tespit edilememiştir. İkinci evre 1980’lerin ortasından itibaren başlayan evre olup, bu çalışmalar daha çok beş faktör ve benzeri modellere dayandığından anlamlı bulgular içermektedir (Barrick vd., 2001, s.9-10).

Çalışma yaşamında, kişilik-rol arasında önemli bir ilişki vardır ve her rol, farklı kişilik özellikleri gerektirmektedir. Örneğin, çekingen ve utangaç bir kişiye satış ile ilgili bir pozisyon; sert, kaba ve duyarsız bir kişiye de tüketici hizmetleri (örn; ön büro) rolünün verilmesi birtakım olumsuz sonuçlar (örn; rol çatışması) doğurabilir. Kişinin işletmede üstlendiği roller incelendiğinde, işletme tarafından kişiye verilen resmi rolün (örn; resepsiyonist) dışında bir takım sorunların çözümünde, çatışmaların giderilmesinde veya gruba yön verilmesinde etkili olan psikolojik rollerinin de bulunduğu görülmektedir. Psikolojik rollerin temelinde ise kişilik yer almaktadır. Bu nedenle, kişilik-rol uyumu sağlandığı takdirde kişinin performansı artmakta, kişi-işletme amaçları uyuşmakta ve böylece hem kişi üstlendiği rolden tatmin olmakta hem de işletme kişiden memnun olmaktadır (Hogan, 2009; Akt., Aslan vd., 2012, s.206).

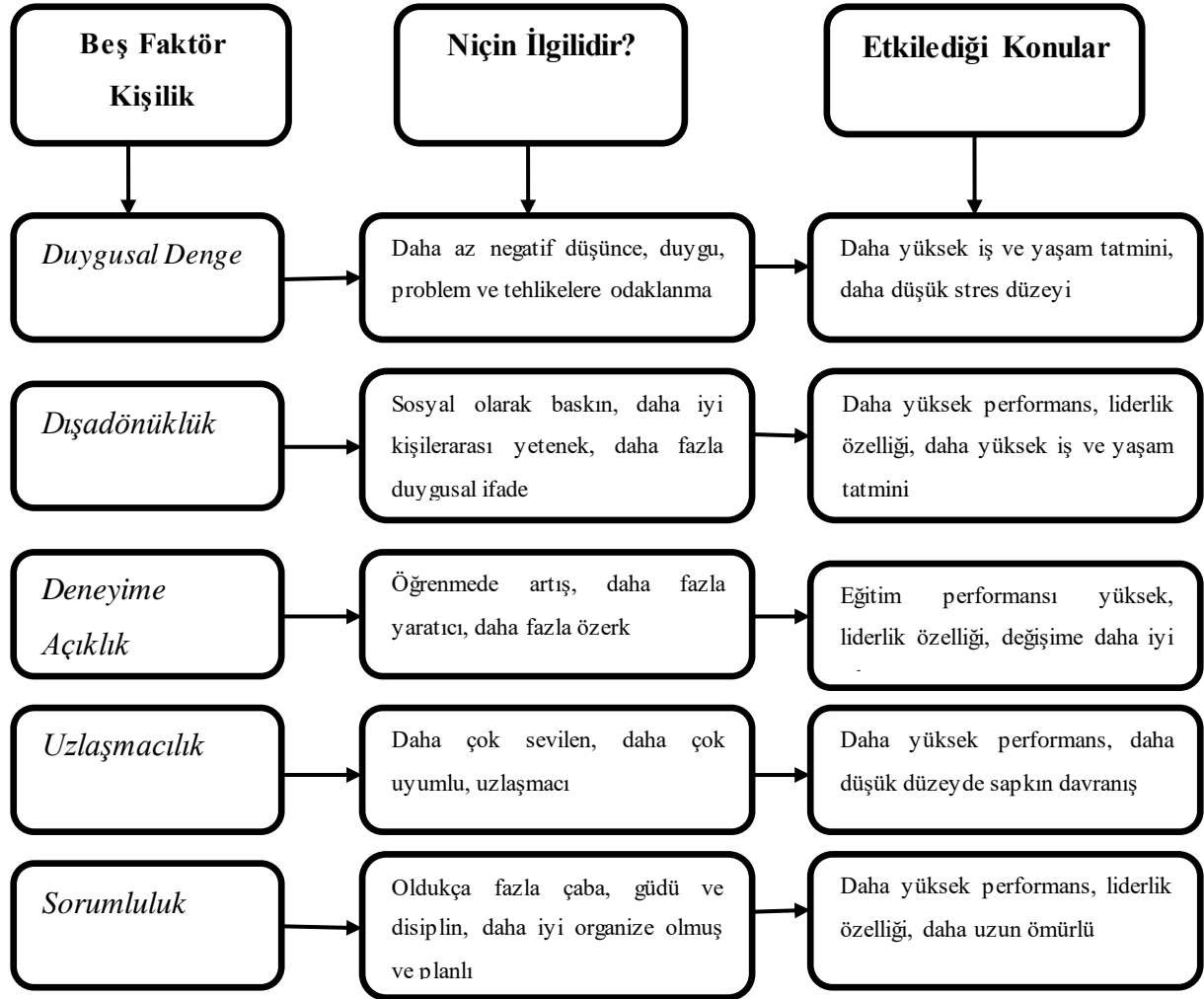
Kişilik ile performans arasındaki ilişkiyi açıklamaya yönelik Tett, Jackson ve Rothstein (1991)'in yaptıkları çalışmada beş faktör kişilik özellikleri ile performans arasında anlamlı ilişkiler çıkmıştır. Bu konuda çalışma yapan Van Scotter ve Motowidlo (1996)'nın sonuçları da aşağıdaki gibidir:

- Sorumluluk, görev performansı ile önemli düzeyde ilişkilidir.
- Uzlaşmacılık, dışa dönüklük, sorumluluk kişilerarası kolaylaştırma ile ilişkilidir.
- Uzlaşmacılık ve sorumluluk işe kendini adanma ile ilişkilidir.
- Beş kişilik faktöründen sorumluluk, dışadönüklük, duygusal denge ve uzlaşmacılık boyutlarının çeşitli mesleklerde bağlamsal performansla ilişkili olduğu da tespit edilmiştir.

Kantların çoğu; güvenilir, dikkatli, çalışkan, plan yapma yeteneği olan, istikrarlı ve başarı odaklı bireylerin daha fazla iş performansı sergileyeceğini göstermektedir. Sorumluluk açısından yüksek skora sahip olanlar iş konusunda daha fazla çaba gösterdiklerinden işle ilgili daha fazla bilgi üretmektedirler. İş bilgisi ne kadar yüksek düzeyde olursa bu daha yüksek düzeyde iş performansı demektir. Sorumluluk, iş performansı ile en fazla ilişkili olan kişilik boyutu (Hurtz ve Donovan, 2000) olmasına rağmen, diğer boyutların da performansla ilişkili olduğu Şekil 4.2'de görülmektedir (Kaya, 2013, s.156-157).

Thoresen ve diğerleri (2004), uyumluluk ile temel performans ve performans geliştirme arasında güçlü pozitif ilişkiler bulmuşlardır. Performansın belirleyicisi olarak sorumluluk kişilik özelliği öngörülmesine rağmen (Witt, Burke, Barrick, & Mount, 2002), uyumluluk nadiren performans üzerinde ana etkiye sahip varsayılmaktadır (Thoresen vd., 2004, s.848). Manipulatif, alaycı ve kendine hizmet eden insanların aksine, geçimli insanların en temel özelliği güvenilir olmalarıdır. Uyumluluk çalışan bütünlüğünün önemli bir bileşenidir

(Thoresen ve ark., 2004, s.848). Motovidlo vd. (1997) kişiliğin; alışkanlıklar, yetenek ve bilgi açısından performansa katkıda bulunduğunu, ve gönüllü ekstra rol davranışları, çalışma arkadaşlarına yardım etme gibi bağlamsal performans kriterleri ile görev performansına kıyasla çok daha güçlü ilişkisi olduğunu önermişlerdir (Akt., Kaya, 2013, s.160).



Şekil 2.1 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Örgütsel Davranışa Etkileri

Kaynak: Kaya, 2013, s.157

Mevcut literatür dışadönüklük ile genel iş performansı üzerinde durmuş ve genel olarak farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Barrick, Mounth ve Judge'ye (2001) göre dışadönüklük genel iş performansına öncülük etmemektedir. Barrick, Mounth ve Strauss (1993) da benzer bir sonuca ulaşmışlardır. Buna karşın Robbins ve Judge'ye (2009) göre dışadönük bireyler daha yüksek iş ve yaşam tatmini duymakta, bu durum daha yüksek iş performansına yolaçmaktadır. Bozionelos'a (2004) göre de dışadönüklük iş performansı ile pozitif ilişkilidir. Van Scotter ve Motovidlo'ya (1996) göre dışadönüklük bağlamsal performansla ilişkilidir. Bu çalışmada dışadönüklük ile görev performansı, bağlamsal performans arasında ilişki tespit

edilememiştir. Dışadönüklük Barrick ve Mounth (1991) tarafından sosyal etkileşim gerektiren işlerde performans için geçerli bir öncül olarak değerlendirilmektedir. Çünkü sosyal yeteneğe sahiptirler, çok sayıda arkadaşları vardır ve sosyal ortamlarda çok zaman geçirmektedirler. Bu çalışmanın örnek kütlesi sosyal ortamlarda çalışan kişilerden oluşmadığı için dışadönüklük ile performans arasında ilişki çıkmaması da uyumsuz bir sonuç olarak değerlendirilmeyebilir (Kaya, 2013, s.219-220).

Meraklı, bilgili, yeni fikirlere açık özellikler sergileyen deneyime açık bireylerin özellikle eğitim performanslarının yüksek olduğu Robbins ve Judge (2009) tarafından belirtilmektedir. Kaya'nın (2013) araştırma sonuçlarına göre, hem görev hem de bağlamsal performans deneyime açıklık ile pozitif ilişkilidir. Amaca yönelik çalışma özelliği olan kişiler için sonuç beklenen bir durumdur.

Barrick, Mounth ve Judge'ye (2001) göre duygusal denge performans için geçerli bir öncüdür. Van Scotter ve Motovidlo'ya (1996) göre duygusal denge ile bağlamsal performans arasında ilişki söz konusudur. Kaya çalışmasında (2013), duygusal denge hem bağlamsal hem de görev performansı ile pozitif ilişkili olduğunu bulmuştur. Duygusal denge arttıkça bireylerin görev ve bağlamsal performans düzeyleri de artabilmektedir.

Mount ve Barrick (1998), üç iş performansı kriteri; iş yeterliliği, eğitim yeterliliği ve kişisel veriler ile beş faktör kişilik boyutları arasındaki ilişkiyi profesyoneller, polisler, yöneticiler, satış elemanları ve yarı vasıflı çalışanlar olmak üzere beş farklı meslek grubunda değerlendirmişlerdir. Sonuçta tüm meslek grupları için, sorumluluk kişilik boyutu tüm iş performansı kriterleriyle ilişkili olduğu görülmüştür. Diğer boyutlarda dışadönüklük boyutu, sosyal etkileşim gerektiren yönetici ve satış elemanları arasında geçerli bir belirleyicidir. Deneyime açıklık ve dışadönüklük boyutlarının her ikisi eğitim yeterliliği kriterinde geçerli belirleyicilerdir.

Fullarton, Tyszkiewicz ve Treuer (2014) çalışmalarında, nevrotilik ve iş performansı ilişkisinde yönetici desteğinin aracı etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Dışadönüklük kişilik özelliğinin iş katılımı üzerinde etkisi gözlenmiştir. Bulgular, uyumluluk, dışadönüklük ve nevrotilik kişilik özelliklerinin iş performansı ile dolaylı ilişkisi olduğu, iş çevresi algılarının bu ilişki içerisinde rol oynadığı yönündedir.

Kişilik ve iş performansı arasındaki ilişkiyi ülkemizde çalışan araştırmacılardan birisi de Atilla Yelboğa'dır. Yelboğa'nın (2006) finans sektöründeki bir firmada 177 kişi üzerinde yaptığı araştırması incelendiğinde; cinsiyet, duygusal dengesizlik, geçimlilik ve sorumluluk değişkenlerinin iş performansı üzerinde anlamlı ($p < .01$) bir yordayıcı olduğu görülmektedir.

Diğer değişkenlerin ise önemli bir etkiye sahip olmadığı görülmektedir. Yelboğa'nın araştırma sonuçları; yurtdışında gerçekleştirilen (Borman ve Motowidlo, 1997; Barrick vd, 2001) , kişilik özellikleri ve iş performansı ilişkisini açıklamaya çalışan araştırmalara benzer sonuçlar vermektedir.

2.2.4 İş Performansı – İş Tatmini İlişkisi

İş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişki, örgütsel psikoloji araştırmalarında ilgi odağı olmuştur. Ampirik çalışmalar ve meta-analizler, iş performansının özellikle iş tatmini ile ilgili olduğu (Iaffaldano & Muchinsky, 1985; Judge vd., 2001; Organ, 1977, 1988; Petty, Mcgee & Cavender, 1984) sonucunu ortaya çıkarmıştır (Peng, 2014, s.75). Mevcut bulgular, bireyler işlerine karşı çelişkili olmadıkları, iş ile çatışan inançlarını değerlendirmedikleri ve iş üzerine hem olumlu hem de olumsuz etkiler tecrübe etmedikleri zaman, iş tatmini, iş performansının en iyi belirleyicisidir (Zeigler vd., 2012, s.2035). İşgörenleri nelerin motive ettiği belirlenirse, onlardaki gizli potansiyel keşfedilir. Bu durum ise, çalışanların bütün yaratıcılığını işe yönelik olarak ortaya koymasını sağlayacaktır (Bayram, 2006, s.49). İş doyumuna ulaşmış sağlıklı işgörenden daha yüksek düzeyde etkinlik ve performans artışları elde edilmektedir. Diğer yandan tatminsizlik işgörenden psikolojik sağlıklarını etkilemekte dolayısı ile işgören etkinliğinde ve performansta düşüşe sebep olmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010, s.244). İş tatmini ile performans arasındaki ilişkinin anlamlı olabilmesi için işgörenin kişilik özelliklerinin yanı sıra, ödül beklentisi ve eşitlik duygusu gibi diğer destekleyici unsurların da olması gerekmektedir. İş tatmini yüksek işgörenden, iş tatmini düşük olan işgörenden oranla daha fazla performans göstereceği beklenilmektedir (Akıncı, 2002).

Meta analizler, iş tatmini ve iş performansı arasında korelasyon olduğunu gösterir. Peki bu nedensel ilişki nedir? İş tatmini iş performansına sebep olur mu? İş tatmini ile iş performansı arasındaki ilişkiyi öne süren ilk teori, iyi iş performansının iş tatminine neden olacağı yönündedir. (Tabii basit değil, diğer aracı faktörlerin etkisinde) Porter ve Lawler tarafından önerilen bu ilk teori, bu sürecin nasıl işleyebileceğini açıklar. Onlara göre, iş tatmini ve iş performansı doğrudan bağlantılı değildir. Etkili iş performansı ücret artışı, promosyonlar veya başarı duygusu gibi iş ilişkili ödüllere öncülük eder. Ödüllerin sunumundaki sürecin adil olarak algılanması halinde, ödüllerin kabulü hem iş tatminine yol açar, hem de daha yüksek seviyede iş performansına neden olur (Riggio, 2009, s. 222).

Diğer birçok faktör, potansiyel olarak iş tatmini ve iş performansı ilişkisini etkileyebilir. Örneğin, insanların yaptıkları işler. Deliller; yöneticilik, bilim adamlığı ve mühendislik gibi kompleks mesleklerin, muhasebe ve satışlar gibi yapılandırılmış mesleklere oranla, iş tatmini,

bireyler için daha güçlü bir şekilde iş performansı ile ilişkilendirilebilir olduğu yönündedir. Kompleks işler rutin işlere göre, daha çok beceri ve yaratıcılık gerektirdiğinden, tatmin ve performans arasındaki ilişkiyi güçlendirebilen daha çok içsel takviye fırsatı sunabilir (Riggio, 2009, s. 223).

Özetle iş tatmini ve iş performansı karmaşık iş çıktılarıdır. İki değişkenin ilişkili olduğuna dair bazı deliller vardır, fakat, ilişki doğrudan değildir, iş ile ilişkili ödüller, işin karmaşıklığı, adalet ve eşitlik duygusu gibi diğer değişkenlerden etkilenebilir (Riggio, 2009, s. 223).

Çalışanların tatmini ile performansı arasındaki ilişkinin üç görünümü vardır:

1. İş tatmini performansı artırır,
2. Performans iş tatminine neden olur,
3. Tatmin ile performans arasındaki ilişkiyi üçüncü bir değişken olan ödüller belirler.

İş tatmini muhakkak belirli sınırlar dâhilinde performansı etkileyecektir. İşgörenler mutlu olurlarsa, daha verimli çalışarak buna karşılık vereceklerdir. Yüksek başarı da görünür yöntemlerle ödüllendirilir ve özendirilirse iş tatmini artar. Genellikle ödüller iyi bir performansın sonucu olarak ortaya çıkar. Eşit olarak algılanan bu ödüller tatmini, tatmin performansı etkiler (Akt., Kutlay, 2011, s.21-22; John ve Matteson, 1996).

Örgütlerin etkinliği çalışanlarının görev ve sorumluluklarıyla ilgili faaliyetlerinin kalitesiyle yakından ilişkilidir. Çalışanlar işlerinden ve örgütlerinden ne kadar çok memnun olurlarsa örgüt lehine kendilerinden ekstra bir şeyler katmaya o kadar istekli ve arzulu olurlar. Dolayısıyla örgütler, çalışanlarının doyum düzeylerini artırmaya yönelik birtakım yönetsel çabalar içerisinde bulunmak suretiyle onların işe yönelik performanslarında pozitif gelişmeler sağlayabilirler (Yazıcıoğlu, 2010, s.245). İş doyumunun, çalışanların etkinliği ve işe yönelik performanslarının yükselmesinde son derece önemli paya sahip olması araştırmacıları bu iki değişken arasındaki ilişkiyi incelemeye sevk etmiştir. Bu konuyla ilgili literatürdeki iş tatmini ve iş performansı arasında ilişki bulan çalışmalardan bazıları aşağıda verilmiştir:

Bağcı (2014), çeşitli sektörlerde çalışan 217 katılımcı üzerinde yürütülen çalışmasındaki analiz sonuçlarına göre, iş doyumunun hem görev performansı hem de bağlamsal performansın önemli bir yordayıcısı olduğunu göstermiştir.

Diaz ve Park (1992) tarafından iş doyumunu ve performans arasındaki ilişkinin incelenmesi amacıyla otel işletmelerinde çalışan işgörenler üzerinde araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda; çevresel ve çalışma koşullarının iş görenlerin iş doyumunu ve performanslarını etkilediği ortaya çıkmıştır (Akt., Köroğlu, 2011, s.256).

Farooquia ve Nagendra (2014), kişi-örgüt uyumu, iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkileri incelemişlerdir. İş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişki pozitif iken, kişi-örgüt uyumu performansın önemli bir öncülüdür. Mantıksal olarak, kişi işi ile ne kadar iyi uyum sağlarsa, yapmak zorunda olacağı ayarlamalar o kadar az olacaktır.

İlginç bir çalışma da Hayati ve Caniigo (2012) tarafından Endonezya'da 149 İslâmî Bankacılık sektöründe çalışanlar üzerinde yapılmıştır. İslâmî çalışma ahlâkının, içsel motivasyon, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve iş performansı üzerindeki etkisini araştırmak amaçlı yürütölen çalışma sonucunda, "İslâmî çalışma ahlâkının içsel motivasyon ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi, iş tatmini ve iş performansının etkilerinden daha fazladır" bulgusuna ulaşılmıştır.

Peng (2014), üniversite kütüphanesi çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada, belli yönleriyle iş tatmininin görev performansı ve bağlamsal performansının güçlü bir belirleyicisi olduğu bulgusuna ulaşılmıştır.

Zeigler, Hagen ve Diehl (2012), kişinin işini pozitif ve negatif olarak birlikte değerlendirmesi demek olan iş kararsızlığının (job ambivalence) aracılık etkisinde iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Bilişim şirketi yöneticileri üzerinde yapılan bu çalışma sonucunda bireyler, düşük iş kararsızlığını tecrübe ettiklerinde, yüksek iş kararsızlığını tecrübe eden bireylerle mukayese edildiğinde iş tatmini iş performansının güçlü bir belirleyicisi olduğu yani daha yüksek tatminin daha yüksek performansla ilişkili olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

Akkoç, Çalışkan ve Turunç (2012), araştırmaları sonucunda algılanan örgütsel desteğin ve gelişim kültürünün çalışanların iş tatmini ve iş performansı üzerine etkilerinin bulunduğu, iş tatmininin iş performansını pozitif ve anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Algılanan örgütsel destek ve gelişim kültürünün çalışanların hem iş tatmini hem de iş performansı üzerine etkisinde güvenin kısmi aracılık rolü olduğu belirlenmiştir.

Ceylan ve Ulutürk (2006) tarafından, rol çatışması, rol belirsizliği, iş doyumunu ve performans arasındaki ilişkilerin belirlenmesi amacıyla yönelik gerçekleştirilen araştırmada iş doyumunun iş performansı ile olan ilişkisinin pozitif yönlü ve anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Gül, Oktay ve Gökçe (2008), Tokat Devlet Hastanesi'nde görevli sağlık personeli üzerinde yaptıkları araştırmada, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde, performansı ise pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

Yazıcıoğlu (2010) tarafından, Türk ve Kazak öğretmenlerin iş doyumları ile iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkinin belirlenmesi amacıyla yapılan çalışmada Türk ve Kazak öğretmenlerin iş doyumları ile iş performansları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı tespit edilmiştir.

Örgütsel davranış alanında yapılan çalışmalarda üzerinde en çok durulan konular arasında yer alan iş doyumunu ve iş performansı arasındaki ilişki halen tartışmaya açık bir konudur. İş doyumunun çalışanlarda yüksek performansa neden olacağını ya da yüksek performans gösteren çalışanların mutlaka işlerinden memnun olan çalışanlar olduklarını baştan kabul etmek hiç de akıllıca olmayacaktır. Çünkü literatürde mevcut olan bazı araştırma bulgularına göre bir takım araştırmacılar tarafından bu iki değişken arasındaki ilişki “yetersiz” (Brief, 1998), “zayıf” (Cote, 1999), “beklenmedik düzeyde düşük” (Spector, 1997), “mütevazı” (Katzell, Thomson ve Guzzo, 1992), “hayal kırıklığı” (Wiley, 1996), “ihmal edilebilir” (Weiss ve Cropanzano, 1996) ve “önemsizlik sınırında” (Landy, 1989) gibi ifadeler ile açıklanmaya çalışılırken (Judge, Thoresen, Bono ve Patton, 2001, 388) diğer bazı araştırmacılar tarafından çok önemli olarak kabul edilmektedir (Ziegler, Hagen ve Diehl, 2012; Coomber ve Barriball, 2007). Dolayısıyla değişkenler arasındaki sebep sonuç ilişkisi net değildir. Bu sebeple ilgili konulara ilişkin farklı ölçme araçları kullanılarak daha fazla sayıda çalışma yapılması önerilmektedir (Bağcı, 2014, s.59). İş tatmini iş performansı ilişkisini inceleyen Sani (2013), süreç adaletinin, örgütsel bağlılığın ve iş doyumunun iş performansı üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının aracılık rolünü incelediği araştırmasında iş doyumunun iş performansı üzerinde pozitif bir etkisinin bulunmadığı sonucuna varmıştır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ VE BULGULARI

3.1 Araştırmanın Amacı

Örgüt iş çevresi kavramı bazı yazarlar tarafından iş iklimi ya da iş ortamı olarak da kullanılmaktadır. İş çevresi örgütün amaçları, yapısı, motivasyon sistemi, liderlik tarzı, ödül sistemleri, sahip olduğu kaynaklar, bireyler ve takımın özellikleri gibi unsurlardan oluşmaktadır. Örgüt iklimi organizasyonun içsel çevresinin niteliğine dayanır ve organizasyon üyelerinin ve özellikle üst yönetimin politika ve davranışlarından oluşur (Eren ve Gündüz, 2002, s.69).

Bir mesleğin sosyal statüsü, o mesleğin toplum tarafından değerlendirilmesiyle belirlenir. Sosyal değerlendirmesi yüksek olan bir meslek birçok insan tarafından aranır, itibar görür ve onunla meşgul olan kimseler daha yüksek bir sosyal değerlendirmeye tabi tutulurlar ve toplum içinde saygı görürler (Zhang vd., 2007, s.1289).

İşletmelerde insan faktörü diğer üretim faktörlerinden daha özel bir yere sahiptir ve örgüt içerisinde yer alan bireylerin kişiliğinin analiz edilebilmesi ve kişi-örgüt bütünleşmesinin sağlanabilmesi halinde işletmede etkinliğin sağlanması konusunda önemli ilerlemeler kaydedilebilir. Ayrıca yöneticiler kimlerle çalıştıklarını anlama noktasında bireysel farklılıklar ve özelliklerle ilgili mümkün olduğu kadar çok bilgi sahibi olmak istemektedirler. Kişilik özelliklerini anlamak çalışanların farklılıklarını değerlendirme konusunda yöneticilere yardımcı olabilmektedir (Kaya, 2010, s.9).

İş ile ilgili bir tutum konusu olan iş tatmini çalışanların işlerinden duydukları memnuniyettir. Performans en basit anlamıyla personelin işletmenin amaçlarına yapmış olduğu katkıdır (Tütüncü ve Kılınç, 2000, s.173). İş doyumuna ulaşmış sağlıklı işgörenlerden daha yüksek düzeyde etkinlik ve performans artışları elde edilmektedir. Diğer yandan tatminsizlik işgörenlerin psikolojik sağlıklarını etkilemekte dolayısı ile işgören etkinliğinde ve performansta düşüşe sebep olmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010, s.244).

Tezin tasarım aşamasında, turizm, tekstil ve inşaat sektörlerinde çalışanların kişilik özelliklerinin tespit edilerek içsel iş çevresi etmenleri (işin kendisi, maaş, iş arkadaşları, yönetici, yönetim kültürü, sosyal imkânlar ve kariyer) ve sektör algısının, çalışanların iş tatmini ve iş performansına etkilerinin araştırılması planlanmıştır. Turizm, tekstil ve inşaat sektörlerinin incelemeye katılması ile hizmet ve üretim sektörlerinin mukayesesi

amaçlanmıştır. Bu sektörlere alınacak elemanların istenilen performansı sergilemesi ve beklenen iş tatminine ulaşması için gerekli kişilik özellikleri, sektör algıları ve içsel iş çevresi özelliklerinin tespit edilmesi hedeflenmiştir. İnşaat sektörü, gerekli ön görüşmelerden sonra uygulamadaki kısıtlar sebebiyle iptal edilmiştir. Tekstil sektörü ise işletme yöneticileri ile yapılan ön görüşmelerden sonra uygulama kararı verilmiştir. Bununla beraber, araştırmanın planlandığı tekstil işletmeleri, uygulama aşamasında anketleri çalışanlarına uygulamakta zorluklar çekmişler, 300 adet olarak gönderilen anketlerin ancak 56 adedinden geri dönüşüm almıştır. Bu 56 adet anket içinden geçerli anket sayısı 5 olarak tespit edilmiştir. İstenilen sonuçlara ulaşabilecek yeter sonucu elde edilemediği için, tekstil sektörünü araştırma kapsamı dışına çıkartılmıştır. Böylece araştırma, turizm sektörüyle sınırlı kalmıştır.

Araştırmanın temel amacı, demografik özellikler, içsel iş çevresi yapısı, çalışanların kişilik özellikleri ve sektörü algılayış şeklinin; çalışanların iş tatminleri ve iş performanslarına etkisini ortaya koymaktır. Bu kapsamda araştırma; işletmelerin insan kaynakları yönetimlerine; çalışanların kişilik özelliklerini ve demografik özelliklerini tespit ederek doğru çalışana ulaşmalarına, çalışanların yaptıkları işten memnuniyeti anlamına gelen iş tatminine ulaşmalarında gerekli olan iş çevresinin sağlanmasına referans olabilecek niteliktedir. Ayrıca algı yönetiminin birçok alanda oldukça kullanıldığı günümüzde; işletme sahiplerine sektörün çalışanlar tarafından nasıl algılandığı konusunda kaynaklık edecek, oluşan kötü algılamaların tespit edilmesini sağlayacak ve bunların düzeltilebilmesi için işletmelere fayda sağlayacaktır.

Araştırmanın alt amaçlarını aşağıdaki gibi açıklayabiliriz:

- Çalışanların demografik ve mesleki özelliklerinin kişilik özellikleri, sektör algıları, içsel iş çevresi özellikleri, iş tatmini ve iş performanslarına göre farklılıklarını araştırmak,
- Çalışanların demografik ve mesleki özelliklerinin birbirleriyle çapraz ilişkilerini saptamak,
- Çalışanların demografik ve mesleki özelliklerinin iş tatmini ve iş performansı ile ilişkilerini tespit etmek,
- Çalışanların sektör algıları, kişilik özellikleri ve işletmenin içsel iş çevresi özelliklerinin iş tatmini ve iş performansı ile ilişkilerini belirlemek,
- Çalışanların içsel iş çevresi koşullarının iş tatmini ve iş performansına etkisini belirlemek,
- Çalışanların kişilik özelliklerinin iş tatmini ve iş performansına etkisini tespit etmek,
- Çalışanların sektörü algılayış tarzlarının iş tatminine ve iş performansına etkisini belirlemek.

- Çalışanların iş tatminlerinin iş performanslarına etkisini araştırmak.

3.2 Araştırma Yöntemi

Araştırmada nicel yöntem kullanılmıştır. Veri toplama tekniği olarak anket tekniği uygulanmıştır. Nicel araştırma yöntemleri, ampirik veya sayısal yaklaşım şeklinde de adlandırılmaktadır. Nicel araştırma yönteminde araştırılmak istenen konu ile ilgili evreni temsil eden bir örneklem üzerinden sayısal veriler elde edilir. Elde edilen sayısal veriler üzerinden yorum ve genellemeler yapılır. Nicel araştırmada değişkenler arasındaki ilişkiler kanıtlanmaya çalışılır ve bu ilişkilerin nedenleri araştırılır (Büyüköztürk vd., 2011, s.23). Bu çalışmada nicel yaklaşım doğrultusunda sayısal veriler elde etmek için anket formları kullanılmıştır. Anket formu aracılığıyla çalışanların kişilik özelliklerine, sektör algılarına, içsel iş çevresini değerlendirerek genel iş tatminleri ve buna bağlı olarak iş performanslarına yönelik veriler elde edilmiştir.

Anket formları hazırlandıktan sonra, öncelikle iki öğretim üyesinin görüşüne sunulmuştur. Öğretim üyelerinin görüşleri doğrultusunda bazı önermelerin üslubu değiştirilmiştir. Daha sonra örneklem içinde olmayan öğretmen ve idarecilerden oluşan 15 kişilik okul çalışanı üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmaya katılan 5 kişi yönetici kademesindedir. Pilot çalışmada katılımcıların anket formlarını doldurmaları ve hatalı, eksik ya da anlamsız olan önermeler ile ilgili görüş bildirmeleri istenmiştir. Pilot çalışmaya katılan kişilerle bizzat görüşülmüş ve onların tavsiyeleri doğrultusunda içsel iş çevresi anketinde birtakım düzenlemeler yapılmıştır.

3.3 Evren ve Örneklem

Anket formları daha önceden görüşülen toplam 300 çalışanı bulunan iki tekstil işletmesine posta yoluyla gönderilmiştir. İki hafta sonra 56 anketin geri dönüşümü alınmış ve bu anketler içinden ancak 5 tanesinin geçerli olduğu görülmüştür. Yöneticilere bu sorun aktarıldığında çalışanların anketleri doldurmak istemediği daha iyi bir sonuç alabilmek için daha fazla zamana ihtiyaçları olduklarını ifade etmişlerdir. İhtiyaçları olan zaman iki ay olarak tespit edildiği halde, yine de istenilen sonuca ulaşamamış anketlerin geri dönüşümü alınamamıştır. Turizm sektöründen de 30 adet beş yıldızlı otel ile görüşmüş bunların 14 adedi olumlu olarak dönmüşlerdir. Diğer 16 adedi zaman ayıramayacaklarını belirterek araştırmaya katılmamıştır. Anketlerin 900 adet anket formu dağıtılarak gerçekleştirilmiştir. Anketlerin 705 adedi geri dönmüştür. Bunlardan 73 adedi eksik doldurma, birden fazla cevap verilmesi, cevaplardaki tutarsızlık ve bazı anketlerde baştan sona aynı şikâyetin işaretlenmesi sebepleriyle geçersiz sayılmıştır. 632 anket geçerlidir.

Araştırmanın evrenini Alanya’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin çalışanları oluşturmaktadır. Tekstil sektörü ile karşılaştırmalı olarak incelemek üzere anlaşmış olduğumuz toplam 300 çalışanlı iki tekstil işletmesinden yeteri kadar veri toplanamadığından araştırmamızın tekstil ayağı iptal edilmiştir. Alanya Ticaret Odası verilerine göre Alanya’da toplam 53 adet beş yıldızlı otel bulunmaktadır (<https://www.altso.org.tr/e-oda/otel.asp?l=0&f=1>). Bu otellerden 14 adedine anket uygulaması yapılmıştır. 6 bölümden oluşan anket, otel çalışanları tarafından uzun bulunduğu, turizm sezonunun başlaması sebebiyle oluşan yoğunluktan dolayı yeterli zaman ayıramadıkları için tasarım aşamasında 900 çalışan olarak tahmin ettiğimiz katılımcı sayısı 73 adet geçersiz anket çıkarıldıktan sonra 632 olarak belirlenmiştir. Bu sayı, Krejcie ve Morgan’ın (1970) evren hacmini büyüklüğüne karşılık örneklem büyüklüğünü gösteren tablolara göre, 100.000 kişi üzerindeki bir evreni temsil edebilecek düzeydedir.

Tablo 3.1 Evren Büyüklüğü İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

| N-S | N-S | N-S | N-S | N-S |
|-------|---------|---------|-----------|-------------|
| 10-10 | 100-80 | 280-162 | 800-260 | 2.800-338 |
| 15-14 | 110-86 | 290-165 | 850-265 | 3.000-341 |
| 20-19 | 120-92 | 300-169 | 900-269 | 3.500-346 |
| 25-24 | 130-97 | 320-175 | 950-274 | 4.000-351 |
| 30-28 | 140-103 | 340-181 | 1.000-278 | 4.500-354 |
| 35-32 | 150-108 | 360-186 | 1.100-285 | 5.000-357 |
| 40-36 | 160-113 | 380-191 | 1.200-291 | 6.000-361 |
| 45-40 | 170-118 | 400-196 | 1.300-297 | 7.000-364 |
| 50-44 | 180-123 | 420-201 | 1.400-302 | 8.000-367 |
| 55-48 | 190-127 | 440-205 | 1.500-306 | 9.000-368 |
| 60-52 | 200-132 | 460-210 | 1.600-310 | 10.000-370 |
| 65-56 | 210-136 | 480-241 | 1.700-313 | 15.000-375 |
| 70-59 | 220-140 | 500-217 | 1.800-317 | 20.000-377 |
| 75-63 | 230-144 | 550-226 | 1.900-320 | 30.000-379 |
| 80-66 | 240-148 | 600-234 | 2.000-322 | 40.000-380 |
| 85-70 | 250-152 | 650-242 | 2.200-327 | 50.000-381 |
| 90-73 | 260-155 | 700-248 | 2.400-331 | 75.000-382 |
| 95-76 | 270-159 | 750-254 | 2.600-335 | 100.000-384 |

(N= Evren Büyüklüğü, S= Örneklem Büyüklüğü)

Kaynak: Ural ve Kılıç, 2005, s.43

3.4 Veri Toplama Aracı

Veri toplamak üzere hazırlanan anket formu toplamda beş bölümden oluşmaktadır. Anket, demografik bilgiler, kişilik ölçeği, genel iş tatmini, içsel iş çevresi ölçeği, iş performansı ve sektör algısı ölçekleri olmak üzere beş bölümden oluşmaktadır. Anketin ilk bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ve işleriyle ilgili bazı bilgilerin edinilmesine yönelik sorular yer almaktadır.

İkinci bölümde, Çevirgen ve Üngüren (2009) çalışmalarında kullandıkları 3 sorudan oluşan Michigan Örgütsel Değerlendirme Anketi İş Tatmini Alt Ölçeği genel iş tatmini anketi kullanılarak ölçülmüştür. Bu ölçek kullanılarak daha önce yapılmış olan araştırmalarda ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliğinin yüksek olduğu belirlenmiş olup (Spector, 1997, s.19), en son Bowling ve Hammond (2008) ölçeğin yapısal geçerliliğini kanıtlayan bir çalışma gerçekleştirmişlerdir (Çevirgen ve Üngüren, 2009, s.276). Toplamda 3 adet önermeden oluşan ölçeğin güvenilirlik katsayısı (cronbach's alpha) 0,656 düzeyinde hesaplanmıştır.

Üçüncü bölümünde, literatüre ve genel olarak turizm sektörü gözlemlerine dayanarak, çalışanların sektör algısını ölçmek amacıyla tamamen tarafımızdan oluşturulan 5 soruluk bir sektör algısı anketi mevcuttur (Olçay ve Çelik, 2010; Ehtiyar ve Üngüren, 2008; Koç vd., 2009).

Dördüncü bölümde ise; İçsel İş Çevresi olarak adlandırılan (Eren ve Gündüz, 2002; Agarwal ve Mehta, 2014) anket öncelikle gerekli literatür araştırması yapıldıktan sonra, soru havuzu oluşturulmuştur. Sorular konunun uzmanlarına gönderilmiştir. Uzmanların incelemesi neticesinde aynı anlama gelen sorular çıkartılmıştır. Bundan sonraki aşamada öğretmen ve idarecilerden oluşan 15 kişilik okul çalışanı üzerinde pilot çalışma gerçekleştirilmiştir. Pilot çalışmaya katılan 5 kişi yönetici kademesindedir. Pilot çalışmada katılımcıların anket formlarını doldurmaları ve hatalı, eksik ya da anlamsız olan önermeler ile ilgili görüş bildirmeleri istenmiştir. Katılımcıların görüş ve tavsiyeleri doğrultusunda "İçsel İş Çevresi" ölçeği yeniden düzenlenerek nihai bir karara varılmıştır.

Beşinci bölümde ise iş performansı anketi Kafdağlı'nın (2007) araştırmasında kullandığı "İş Performansı Anketi" anketi uyguladığımız sektörler göz önünde bulundurularak bazı değişikliklerle kullanılmıştır. Katılımcıların oluşturulan 17 başlık altında kendilerini 0-100 puan arası değerlendirmeleri beklenmiştir. Buradaki sıfır değeri katılımcının bahsedilen önerme ile ilgili performansını tamamen yetersiz olarak değerlendirmesinin ifadesidir. "100" değeri ise, katılımcının bahsedilen önerme ile ilgili performansını tamamen yeterli olarak değerlendirmesinin ifadesidir. Ayrıca bizzat tarafımızdan oluşturduğumuz 17 başlık altındaki tüm bu özelliklerin meslekteki gereklilikleri yine katılımcılar tarafından 0-100 puan arasında değerlendirmeleri istenmiştir. Buradaki sıfır değeri katılımcının bahsedilen önermenin meslekte hiçbir gerekliliğinin olmadığını belirtmektedir. "100" değeri ise katılımcının bahsedilen önermeyi meslekte tamamen gerekli olarak değerlendirmesidir. Meslekteki gereklilik maddesi ölçekte yer almasına rağmen, katılımcılar tarafından eksiz, yetersiz ve geçersiz doldurma neticesinde değerlendirmeye alınmamıştır.

Altıncı bölümünde Tekin (2012), doktora tezinde kullandığı beş faktör kişilik ölçeği esas alınmıştır. Tekin'in (2012) çalışmasında kullanmış olduğu Beş Faktör Kişilik Ölçeği (BFKÖ) John, Donahue ve Kentle (1991) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçekte insanların kendilerini ve kişilik özelliklerini betimlemede kullandıkları bazı ifadeler bulunmaktadır. Katılımcılardan her bir ifadeyi okumaları ve genel olarak kendilerini ne derece betimlediğini, uygun rakamı işaretleyerek belirtmeleri istenmektedir.

BFKÖ 44 sorudan ve 5 alt boyuttan oluşmaktadır. Bu alt boyutlar;

- Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik),
- Dışadönüklük,
- Geçimlilik (Uyumluluk),
- Sorumluluk ve
- Deneyime Açıklık

John ve arkadaşlarının (1991) BFKÖ ile ilgili elde ettikleri güvenilirlik katsayıları şöyledir:

Tablo 3.2 John vd.. (1991) BFKÖ ile İlgili Elde Ettikleri Güvenilirlik Katsayıları

| Boyut İsmi | Güvenilirlik Katsayısı |
|------------------------------------|------------------------|
| Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik) | ,84 |
| Dışadönüklük | ,88 |
| Geçimlilik (Uyumluluk) | ,79 |
| Sorumluluk | ,82 |
| Deneyime Açıklık | ,81 |

Tablo 3.3 Alkan'ın (2007) Beş Faktör Kişilik Ölçeğinin Boyutlarından Elde Ettiği Güvenilirlik Katsayıları

| Boyut İsmi | Güvenilirlik Katsayısı |
|------------------------------------|------------------------|
| Duygusal Dengesizlik (Nevrotiklik) | ,79 |
| Dışadönüklük | ,89 |
| Geçimlilik (Uyumluluk) | ,67 |
| Sorumluluk | ,79 |
| Deneyime Açıklık | ,79 |

Kaynak: Akt., Tekin, 2012, s.156; Gümüş, 2009, s.142

Soruların hazırlanmasında ise 5'li Likert ölçeği ("hiç katılmıyorum" ifadesi için 1, "katılmıyorum" ifadesi için 2, "kararsızım" ifadesi için 3, "katılıyorum" ifadesi için 4 ve

“tamamen katılıyorum” ifadesi için 5 rakamı) kullanılmıştır. SPSS 20 veri analiz programı ile veriler değerlendirilmeye alınmıştır.

3.5 Araştırmanın Bulguları

Araştırmanın bulguları beş alt başlık altında incelenmiştir. Birinci alt başlık altında katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri ile meslekleri doğrultusunda çalışıp çalışmadıklarına dair frekans analizi bulguları yer almaktadır. İkinci alt başlık altında katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerinin kendi aralarında karşılaştırıldığı çapraz tablo analizleri yer almaktadır. Üçüncü alt başlık altında faktör analizi bulgularına yer verilmiştir. Dördüncü alt başlıkta katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerine göre iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi ve kişilik özelliklerine değişkenlerinin farklılık gösterip göstermediğini ortaya koyan t-testi ve ANOVA analizi bulguları sunulmuştur. Beşinci alt başlık araştırma kapsamında yer alan değişkenler arasındaki korelasyon analiz bulgularını içermektedir. Altıncı alt başlıkta araştırma kapsamında yer alan değişkenlere ilişkin regresyon analizi bulguları yer almaktadır.

3.5.1 Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Anket formunun demografik özellikleri ile birlikte mesleki özelliklerinin de yer aldığı bölümünde katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştığı departman, çalıştığı pozisyonu, işletmede ne zamandan beri çalıştığı, çalışma hayatında ne zamandır yer aldığı ve mesleği doğrultusunda çalışıp çalışmadığı sorularına cevap aranmıştır.

Tablo 3.4’de katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Çalışmaya katılan kadın (n=322; %50,9) ve erkek (n=310; %49,1) katılımcı sayılarının birbirine yakın bir dağılım gösterdiği görülmektedir. Katılımcılar toplam 632 kişidir. Cinsiyete göre pozisyon, departman ve eğitim özelliklerine ilişkin çapraz tablo analizleri ileride daha geniş olarak verilmiştir. Katılımcılar medeni duruma göre incelendiğinde Bekârlar (n=310) ile %49,1 oranında, evliler ise (n=322) ile %50,9 oranındadır.

Tablo 3.4 Katılımcıların Demografik ve Meslekî Özelliklerine İlişkin Bulgular

| Cinsiyet | n | % | Medeni Durum | n | % |
|---------------------------------|----------|----------|------------------------------------------|----------|----------|
| Kadın | 322 | 50,9 | Bekar | 310 | 49,1 |
| Erkek | 310 | 49,1 | Evli | 322 | 50,9 |
| Toplam | 632 | 100,0 | Toplam | 632 | 100,0 |
| Yaş | n | % | Eğitim | n | % |
| 18-27 Yaş | 257 | 40,7 | İlköğretim | 112 | 17,7 |
| 28-37 Yaş | 230 | 36,4 | Lise | 191 | 30,2 |
| 38-47 Yaş | 101 | 16,0 | Ön Lisans | 108 | 17,1 |
| 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 6,3 | Lisans | 208 | 32,9 |
| Yaşını Belirtmeyenler | 4 | 0,6 | Yüksek Lisans | 11 | 1,7 |
| | | | Eğitimi Belirtmeyenler | 2 | 0,3 |
| Departman | n | % | Çalışılan Pozisyon | n | % |
| Restoran | 142 | 22,5 | Departman Çalışanı | 475 | 75,2 |
| Ön büro | 113 | 17,9 | Departman Yön.Yrd | 42 | 6,6 |
| Kat Hizmetleri | 103 | 16,3 | Departman Yöneticisi | 65 | 10,3 |
| Mutfak | 76 | 12,0 | Diğer | 50 | 7,9 |
| Muhasebe | 75 | 11,9 | Meslek Doğrultusunda İşte Çalışma | | |
| Bar | 31 | 4,9 | Evet | 440 | 69,6 |
| Yönetim | 23 | 3,6 | Hayır | 191 | 30,2 |
| Diğer | 59 | 9,3 | Pozisyonunu Belirtmeyenler | 1 | 0,2 |
| Departmanını Belirtmeyenler | 10 | 1,6 | | | |
| Kurumdaki Çalışma Süresi | n | % | Mesleki Deneyim | n | % |
| 1-3 Yıl | 301 | 47,6 | 1-3 Yıl | 128 | 20,3 |
| 4-6 Yıl | 124 | 19,6 | 4-6 Yıl | 144 | 22,8 |
| 7-9 Yıl | 105 | 16,6 | 7-9 Yıl | 88 | 13,9 |
| 10 Yıl ve Üzeri | 92 | 14,6 | 10 Yıl ve Üzeri | 268 | 42,4 |
| Çalışma Süresini Belirtmeyenler | 10 | 1,6 | Mesleki Deneyimini Belirtmeyenler | 4 | 0,6 |

Araştırmaya katılan çalışanların %40,7 si (n=257) oranı ile 18-27 yaş arası katılımcılar oluşturmaktadır. Yaş arttıkça katılımcı dağılımları sırasıyla 28-37 yaş grubu (n=230) %36,4 oranında, 38-47 yaş grubu (n=101) %16 oranında, 48 yaş ve üzeri (n=40) %6,3 oranında, yaşını belirtmeyenler ise (n=4) %0,6 oranında temsil edilmektedir. Örneklem genel yaş ortalaması 31,5 olarak tespit edilmiştir.

Katılımcılar eğitim durumlarına göre incelendiğinde, en yüksek oran lisans (n=208) %32,9 daha sonra da lise düzeyindeki (n=191) %30,2 eğitim düzeyleri görülmektedir. Buradan Alanya'da turizm sektöründe çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olduğu bulgusuna ulaşılır. Diğer eğitim düzeyleri ilköğretim (n=112) %17,7, yüksek lisans (n=11) %1,7 ve eğitimi belirtmeyenler ise (n=2) %0,3 oranında temsil edilmektedir.

Tabloda katılımcıların çalıştıkları departmanlara ilişkin bulgular incelendiğinde, en yüksek oran restoran departmanında (n=142) %22,5 görülmektedir. Diğer bölümler; ön büro (n=113) %17,9, kat hizmetleri (n=103) %16,3, mutfak (n=76) %12, muhasebe (n=75) %11,9, bar (n=31) %4,9, yönetim (n=23) %3,6, diğer (n=59) %9,3, departman belirtmeyenler (n=10) %1,6 oranlarında temsil edilmektedir. Katılımcıların buldukları kurumlarda çalışma süreleri incelendiğinde 1-3 yıl arası (n=301) %47,6, 4-6 yıl arası (n=124) %19,6, 7-9 yıl arası (n=105)

%16,6, 10 yıl ve üzeri (n=92) %14,6, çalışma süresi belirtmeyenler (n=10) %1,6 oranlarındadır. Katılımcıların ortalama kurumda bulunma süreleri 4,93 olarak belirlenmiştir. Bu durum özellikle turizm sektöründe konaklama işletmelerinde iş yükü yoğunluğu, çalışma koşullarının ağır olması, işletmelerin haftanın yedi günü günde 24 saat açık olması ve dolayısıyla hizmetin kesintisiz verilmesi sonucunda çalışanların üzerinde strese ve yorgunluğa neden olması ve ayrıca işgücünün sezonluk olarak tercih edilmesi gibi sebeplerle açıklanabilir. Literatürde turizm sektöründeki personel devir hızına ilişkin birçok çalışma mevcuttur (Ertan ve Kaya, 2012). Katılımcıların çalışma hayatındaki süreleri 1-3 yıl arası (n=128) %20,3, 4-6 yıl arası (n=144) %22,8, 7-9 yıl arası (n=88) %13,9, 10 yıl ve üzeri çalışanlar ise (n=268) %42,4 oranındadır. Çalışma sürelerini belirtmeyenler (n=4) %0,6 'lık dilimdedir. Katılımcıların ortalama çalışma hayatları 9,34 olarak tespit edilmiştir. Katılımcıların kurumdaki pozisyonları dört bölümde incelenmiştir. Departman çalışanları (n=475) %75,2, departman yönetim yardımcısı (n=42) %6,6, departman yöneticisi (n=65) %10,3, diğerleri (n=50) %7,9 oranındadır. Katılımcıların asıl meslekleri doğrultusundaki işte çalışmaları sorusuna katılımcılar (n=440) %69,6 oranı ile "Evet" cevabını (n=191) %30,2 oranı ile de "Hayır" cevabını vermişler. Soruya cevap vermeyenler (n=1) %0,2'dir.

3.5.1.1 Çapraz Tablo Analizi Bulguları

Çapraz tablolama iki veya daha fazla değişkene ait cevapların aynı tablo üzerinde gösterilmesi işlemidir. Bu gösterimde tabloda yer alan her alana ait bilgiler ham veri sayımı (frekans), satır yüzdesi, kolon yüzdesi vb çeşitli şekillerde sunulabilmektedir (Altunışık vd., 2012, s.223). Araştırmada çalışanların özelliklerinin kendi aralarında karşılaştırıldığı bazı önemli görülen durumlarla ilgili çapraz tablo analizleri yapılmıştır. Bunlardan bazıları çalışanların eğitim durumlarına göre departman dağılımları, yaş ve pozisyon karşılaştırması, hangi eğitim grubu meslekleri doğrultusunda çalışıyor, eğitim pozisyon ilişkisi, yaş cinsiyet ilişkisidir.

Tablo 3.5 Çalışanların Cinsiyet ve Eğitim Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | Eğitim Durumunuz | | | | | Toplam | |
|----------|-------|------------------|-------|-----------|--------|---------------|--------|--------|
| | | İlköğretim | Lise | Ön Lisans | Lisans | Yüksek Lisans | | |
| Cinsiyet | Kadın | n | 66 | 128 | 54 | 72 | 2 | 322 |
| | | % | %20,5 | %39,8 | %16,8 | %22,4 | %0,6 | %100,0 |
| | Erkek | n | 46 | 63 | 54 | 136 | 9 | 308 |
| | | % | %14,9 | %20,5 | %17,5 | %44,2 | %2,9 | %100,0 |
| Toplam | | n | 112 | 191 | 108 | 208 | 11 | 630 |
| | | % | %17,8 | %30,3 | %17,1 | %33,0 | %1,7 | %100,0 |

Tablo 3.5'teki sonuçlara göre, kadın ve erkek katılımcıların eğitim düzeyleri görülmektedir. Kadın katılımcıların %60,3'ü ilköğretim ve lise düzeyinde eğitim almışken,

erkek katılımcıların %%35,4'ü bu düzeyde eğitim almıştır. Lisans düzeyinde eğitim erkek katılımcıların oranı (%44,2), kadın katılımcılara oranla (%22,4) daha yüksektir. Ön lisans eğitim düzeyi kadın ve erkek katılımcılarda (n=54) eşit sayıdadır.

Tablo 3.6 Çalışanların Departman ve Eğitim Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | Eğitim Durumunuz | | | | | Toplam | |
|---------------------|-----------|------------------|-------|-----------|--------|---------------|--------|--------|
| | | İlköğretim | Lise | On Lisans | Lisans | Yüksek Lisans | | |
| Çalışılan Departman | Restorant | n | 30 | 39 | 32 | 41 | 0 | 142 |
| | | % | %21,1 | %27,5 | %22,5 | %28,9 | %0,0 | %100,0 |
| Kat Hizmetleri | | n | 45 | 56 | 2 | 0 | 0 | 103 |
| | | % | %43,7 | %54,4 | %1,9 | %0,0 | %0,0 | %100,0 |
| Mutfak | | n | 30 | 28 | 12 | 6 | 0 | 76 |
| | | % | %39,5 | %36,8 | %15,8 | %7,9 | %0,0 | %100,0 |
| Ön Büro | | n | 2 | 20 | 26 | 62 | 2 | 112 |
| | | % | %1,8 | %17,9 | %23,2 | %55,4 | %1,8 | %100,0 |
| Bar | | n | 0 | 1 | 10 | 19 | 1 | 31 |
| | | % | %0,0 | %3,2 | %32,3 | %61,3 | %3,2 | %100,0 |
| Yönetim | | n | 0 | 5 | 0 | 18 | 0 | 23 |
| | | % | %0,0 | %21,7 | %0,0 | %78,3 | %0,0 | %100,0 |
| Muhasebe | | n | 0 | 13 | 15 | 39 | 8 | 75 |
| | | % | %0,0 | %17,3 | %20,0 | %52,0 | %10,7 | %100,0 |
| Diğer | | n | 5 | 25 | 9 | 20 | 0 | 59 |
| | | % | %8,5 | %42,4 | %15,3 | %33,9 | %0,0 | %100,0 |
| Toplam | | n | 112 | 187 | 106 | 205 | 11 | 621 |
| | | % | %18,0 | %30,1 | %17,1 | %33,0 | %1,8 | %100,0 |

Tablo 3.6'da çalışılan departman ve eğitim durumları arasındaki tespitler ortaya konulmuştur. En yüksek eğitim düzeyi ön büro (%55,4 lisans, %1,8 yüksek lisans), bar (%61,3 lisans %3,2 yüksek lisans), yönetim (%78,3 lisans), muhasebe (%52 lisans, %10,7 yüksek lisans) ve diğerlerinde (%33,9 lisans) görülmektedir. Kat hizmetleri (%43,7 ilköğretim, %54,4 lise) ve mutfak departmanlarında (%39,5 ilköğretim, %36,8 lise) eğitim seviyesi düşmektedir. Restoran departmanında (%21,1 ilköğretim, %27,5 lise, %22,5 ön lisans, %28,9 lisans), departmanın her eğitim düzeyinden çalışana hitap etmesinden dolayı eğitim düzeyi tabloda görüldüğü üzere benzer bir dağılım göstermektedir.

Tablo 3.7 Çalışanların Pozisyon ve Cinsiyetlerinin Çapraz Tablo Dağılımı

| POZİSYON | Departman Çalışanı | n | CİNSİYET | | Toplam |
|----------|----------------------|---|----------|-------|--------|
| | | | Kadın | Erkek | |
| | | n | 269 | 206 | 475 |
| | | % | %56,6 | %43,4 | %100,0 |
| | Departman Yön. Yrd. | n | 15 | 27 | 42 |
| | | % | %35,7 | %64,3 | %100,0 |
| | Departman Yöneticisi | n | 21 | 44 | 65 |
| | | % | %32,3 | %67,7 | %100,0 |
| | Diğer | n | 17 | 33 | 50 |
| | | % | %34,0 | %66,0 | %100,0 |
| | Toplam | n | 322 | 310 | 632 |
| | | % | %50,9 | %49,1 | %100,0 |

Tablo 3.7 incelendiğinde, departman çalışanı pozisyonunda kadınların yoğunlaştığı (n=269; %56,6), Departman yönetim yardımcısı (n=27; %64,3) ve departman yöneticisi (n=44; %67,7) pozisyonlarında ise erkek çalışanların yoğunlaştığı görülmüştür.

Tablo 3.8 Çalışanların Pozisyon ve Yaş Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | | POZİSYON | | | | Toplam |
|--------------|-----------------|---|--------------------|---------------------|----------------------|-------|--------|
| | | | Departman Çalışanı | Departman Yön. Yrd. | Departman Yöneticisi | Diğer | |
| YAŞ GRUPLARI | 18-27 Yaş | n | 228 | 3 | 0 | 26 | 257 |
| | | % | %88,7 | %1,2 | %0,0 | %10,1 | %100,0 |
| | 28-37 Yaş | n | 181 | 26 | 13 | 10 | 230 |
| | | % | %78,7 | %11,3 | %5,7 | %4,3 | %100,0 |
| | 38-47 Yaş | n | 49 | 13 | 30 | 9 | 101 |
| | | % | %48,5 | %12,9 | %29,7 | %8,9 | %100,0 |
| | 48 Yaş ve üzeri | n | 16 | 0 | 21 | 3 | 40 |
| | | % | %40,0 | %0,0 | %52,5 | %7,5 | %100,0 |
| | Toplam | n | 474 | 42 | 64 | 48 | 628 |
| | | % | %75,5 | %6,7 | %10,2 | %7,6 | %100,0 |

Tablo 3.8. incelendiğinde genç olarak nitelendireceğimiz 18-27 yaş grubu çalışanın departman çalışanı (%88,7) ve diğer pozisyonlarında (%10,1) yoğunlaştığı görülmüştür. Bu yaş grubunda departman yönetici yardımcısı pozisyonunda yalnızca 3 kişi (%1,2) görülmektedir. Yaş arttıkça yönetim kademesinde artışlar gözlemlenmekte departman yönetici pozisyonundaki en yüksek grup %29,7 ile 38-47 yaş grubu çalışanda görülmektedir.

Tablo 3.9 Çalışanların Eğitim ve Meslekleri Doğrultusunda Çalışmalarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | Mesleği Doğrultusunda Bir İşte mi Çalışıyor? | | |
|---------------|---|----------------------------------------------|-------|--------|
| | | Evet | Hayır | Toplam |
| İlkokul | n | 69 | 43 | 112 |
| | % | %61,6 | %38,4 | %100,0 |
| Lise | n | 102 | 89 | 191 |
| | % | %53,4 | %46,6 | %100,0 |
| On Lisans | n | 93 | 15 | 108 |
| | % | %86,1 | %13,9 | %100,0 |
| Lisans | n | 164 | 43 | 207 |
| | % | %79,2 | %20,8 | %100,0 |
| Yüksek Lisans | n | 11 | 0 | 11 |
| | % | %100,0 | %0,0 | %100,0 |
| Toplam | n | 439 | 190 | 629 |
| | % | %69,8 | %30,2 | %100,0 |

Tablo 3.9'da katılımcıların aldıkları eğitim doğrultusunda çalışıp çalışmadıklarını öğrenmek amacıyla çapraz analizler yapılmıştır. Çalışanların %69,8'i aldığı eğitim doğrultusunda %30,2'si aldığı eğitim dışında bir meslekte çalıştıklarını belirtmişlerdir. Aldığı eğitim

doğrultusunda çalışan grup yüksek lisans kademesidir. Eğitimleri dışında çalışan en yüksek grup ise lise eğitimi (%46,6) almış katılımcılardır.

Tablo 3.10 Çalışanların Departman ve Cinsiyet Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | CİNSİYET | | | |
|------------------------|----------------|----------|-------|--------|--------|
| | | Kadın | Erkek | Toplam | |
| ÇALIŞILAN DEPARTMAN | Restorant | n | 59 | 83 | 142 |
| | | % | %41,5 | %58,5 | %100,0 |
| | Kat Hizmetleri | n | 98 | 5 | 103 |
| | | % | %95,1 | %4,9 | %100,0 |
| | Mutfak | n | 39 | 37 | 76 |
| | | % | %51,3 | %48,7 | %100,0 |
| | On Büro | n | 46 | 67 | 113 |
| | | % | %40,7 | %59,3 | %100,0 |
| | Bar | n | 5 | 26 | 31 |
| | | % | %16,1 | %83,9 | %100,0 |
| | Yönetim | n | 8 | 15 | 23 |
| | | % | %34,8 | %65,2 | %100,0 |
| | Muhasebe | n | 33 | 42 | 75 |
| | | % | %44,0 | %56,0 | %100,0 |
| | Diğer | n | 30 | 29 | 59 |
| | | % | %50,8 | %49,2 | %100,0 |
| | Toplam | n | 318 | 304 | 622 |
| | | % | %51,1 | %48,9 | %100,0 |

Tablo 3.10 incelendiğinde kat hizmetleri departmanında yoğun olarak bayan katılımcıların (%95,1) hizmet verdiği görülmektedir. “Kat Hizmetleri”, “Mutfak” ve “Diğer” grubu dışında kalan tüm gruplarda erkek katılımcıların sayısı daha fazladır. Erkek çalışanların yoğun olarak “bar” (%83,9) ve “Yönetim” (%65,2) departmanlarında yoğunlaştığı görülmektedir.

Tablo 3.11 Çalışanların Departman ve Pozisyon Durumlarının Çapraz Tablo Dağılımı

| | | POZİSYON | | | | Toplam | |
|------------------------|----------------|---------------|----------------|-----------|-------|--------|--------|
| | | Dep. Çalışanı | Dep. Yön. Yrd. | Dep. Yön. | Diğer | | |
| ÇALIŞILAN DEPARTMAN | Restorant | n | 131 | 0 | 0 | 11 | 142 |
| | | % | %92,3 | %0,0 | %0,0 | %7,7 | %100,0 |
| | Kat Hizmetleri | n | 89 | 0 | 0 | 14 | 103 |
| | | % | %86,4 | %0,0 | %0,0 | %13,6 | %100,0 |
| | Mutfak | n | 47 | 7 | 14 | 8 | 76 |
| | | % | %61,8 | %9,2 | %18,4 | %10,5 | %100,0 |
| | Ön Büro | n | 91 | 2 | 16 | 4 | 113 |
| | | % | %80,5 | %1,8 | %14,2 | %3,5 | %100,0 |
| | Bar | n | 24 | 0 | 0 | 7 | 31 |
| | | % | %77,4 | %0,0 | %0,0 | %22,6 | %100,0 |
| | Yönetim | n | 0 | 6 | 17 | 0 | 23 |
| | | % | %0,0 | %26,1 | %73,9 | %0,0 | %100,0 |
| | Muhasebe | n | 45 | 18 | 10 | 2 | 75 |
| | | % | %60,0 | %24,0 | %13,3 | %2,7 | %100,0 |
| | Diğer | n | 41 | 8 | 8 | 2 | 59 |
| | | % | %69,5 | 13,6% | %13,6 | %3,4 | %100,0 |
| | Toplam | n | 468 | 41 | 65 | 48 | 622 |
| | | % | %75,2 | %6,6 | %10,5 | %7,7 | %100,0 |

Tablo 3.11’de departman pozisyon ilişkisi incelenmiştir. Restoran (%92,3), kat hizmetleri (%86,4) ve bar (%77,4) çalışanlarının rakamlarda görüldüğü üzere ağırlıklı çoğunluğunun

departman çalışanı olarak hizmet verdiği görülmektedir. Yönetici pozisyonunda çalışanların mutfak (%18,4), önbüro (%14,2), yönetim (%73,9) ve muhasebe (%13,3) departmanlarında yoğunlaştığı görülmektedir. Tamamen işgücüne dayalı olarak hizmet veren kat hizmetleri, restoran ve bar departmanlarında yönetim kademesinde hiçbir çalışan bulunmamaktadır.

3.5.2 Faktör Analizi Bulguları

Araştırmada bu başlık altında, veri elde etmek için geliştirilen ölçeklere uygulanan faktör analizi bulguları yer almaktadır. Bu kavramı açıklamak için bazı terimlerin anlamlarının verilmesi uygun olur.

- **Faktör:** Analize giren orijinal değişkenlerin lineer kombinasyonu şeklinde ifade edilen bir büyüklük veya gözlemlenen bir değişkenler setine temel teşkil eden ve özetleyen boyutları temsil eden büyüklüktür.
- **Faktör yükleri:** Bir faktör ile orijinal değişken arasındaki korelasyon. Faktör yüklerinin karesi bir değişkendeki varyansın ne kadarının söz konusu faktör tarafından açıklandığının göstergesidir (Altunışık vd., 2012, s.268).

Faktör analizi, değişkenler arasındaki temel boyutları veya faktörleri tespit etmeye yönelik, değişkenler arasında herhangi bir bağımlı veya bağımsız ayrımı yapılmaksızın tüm değişkenler arasındaki bağımlılığı (ilişkileri) dikkate alan bir analiz tekniğidir (Altunışık vd., 2012, s.163). Faktör analizi çoğu kez araştırmalarda kullanılan çok sayıdaki değişkenin aslında bir kaç temel değişkenle ifade edilebilir edilemeyeceğinin merak edildiği durumlarda kullanılır. Özellikle sosyal bilimlerde, her bir maddenin hangi diğer maddelerle gruplaşma yaptıklarını (benzer amaca yöneldiklerini), bu maddelerin bu gruplara ne kuvvetle bağlandıklarını görmek amacıyla keşfedici (*exploratory*) faktör analizi sıklıkla kullanılmaktadır (<http://istatistik.gen.tr/faktoer-analizi-spss-ile-nasl-yaplr/>).

Faktör analizi ile ilgili teknikleri genel olarak iki başlık altında incelemek mümkündür:

- **Açıklayıcı faktör analizi:** Araştırmacı araştırma yaptığı konuyla ilgili olarak değişkenler arasındaki ilişkiye yönelik herhangi bir fikrinin veya öngörüsünün olmaması sebebiyle değişkenler arasındaki muhtemel ilişkiyi ortaya çıkarmaya çalışır.
- **Onaylayıcı faktör analizi:** Araştırmacı tarafından daha önceden belirlenen bir ilişkinin doğruluğunu test etmek amaçlanmaktadır (Altunışık vd., 2012, s.266).

Analiz sonucunda ortaya çıkan faktörlerin sayısının tespit edilmesinde çeşitli yöntemler kullanılmaktadır. Çalışmada, öz değerlere göre boyut belirleme yaklaşımı esas alınmıştır. Bu yaklaşımda genellikle öz değeri 1'den büyük olan faktörler analize dahil edilerek uygun faktör çözümüne karar verilir. Değişken sayısının 20-50 arasında olduğunda oldukça güvenilir

sonuçlar verirken, değişken sayısının 20’den düşük olduğu durumlarda ise az sayıda boyut ortaya koyma eğilimindedir. Değişken sayısının 50’den fazla olması durumunda ise çok sayıda faktör çıkarma eğilimi yüksektir (Altunışık vd., 2012, s.274). Bu çalışmada kullanılan yöntemle, özdeğeri 1’den büyük olan faktörler dikkate alınmış ve böylece uygun bir çözümle ulaşılmıştır. Öz değer, hem faktörlerce açıklanan varyansı hesaplamada, hem de önemli faktör sayısına karar vermede dikkate alınan bir katsayıdır (http://w3.balikesir.edu.tr/~demirci/faktor_analiz.pdf). 30.07.2015.

Herhangi bir veri setine faktör analizi uygulanabilirliğinin testi ise KMO testi ve Bartlett Küresellik testi ile ölçülmektedir (Altunışık vd., 2012, s.272). Geliştirilen ölçeklere uygulanan faktör analizi sırasında KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) ve Bartlett Küresellik Testi değerleri belirlenmiştir. KMO değeri, örneklem yeterliliğini gösteren bir ölçüttür. Gözlenen korelasyon katsayılarının büyüklüğü ile kısmi korelasyonların büyüklüğü karşılaştırılır. KMO testi sonucunda elde edilen değerler ve yorumları şu şekildedir (Sharma 1996 akt. Kalaycı, 2010, s.322):

Tablo 3.12 KMO Değerleri ve Yorumları

| KMO Değeri | Yorumu |
|-------------------|----------------|
| 0,50’nin altı | Kabul edilmez. |
| 0,50 | Zayıf |
| 0,60 | Orta |
| 0,70 | İyi |
| 0,80 | ok iyi |
| 0,90 | Mükemmel |

Bartlett küresellik testi ile evrende yer alan değişkenler arasında korelasyonun olmadığı hipotezi (null hipotezi) test edilmektedir (Altunışık vd., 2012, s.272). Bu hipotezin reddedilmesi, değişkenler arasında yüksek korelasyonların var olduğunu ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğunu gösterir (Hair vd., 1998 akt. Kalaycı, 2010, s.322).

Ölçeklere uygulanan faktör analizi sürecinde her bir ölçek için güvenilirlik katsayıları da belirlenmiştir. Güvenilirlik, bir test yada anket formunda yer alan önermelerin birbirleriyle tutarlılığı ve ilgili formun sorunun ne ölçüde yansıttığı ile ilgilidir. Bu bağlamda güvenilirlik analizi, ölçeklerin özelliklerini ve güvenilirliklerini değerlendirmek üzere geliştirilmiş olan bir uygulamadır. Güvenilirlik analizinde en çok kullanılan yöntemlerden biri Cronbach’s Alpha (α) modelidir. Bu yöntemle ölçekte yer alan önermelerin homojen bir bütünü ifade edip etmediği araştırılır. Ölçekteki önermelerin varyansları toplamının genel varyansa oranlanması

sonucu 0 ile 1 arasında bir katsayı belirlenir. Elde edilen bu katsayıya göre ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanır (Kalaycı, 2010, s.405):

- $0.00 \leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşüktür
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilirdir.

Faktör analizi sonucu elde edilen boyutların yorumlanmasında güçlük ile karşılaşılır ise, döndürme işlemi gerçekleştirilir. Faktör döndürme işleminin amacı, belirli değişkenlerin belirli faktörlere yükleme yapmasını sağlayarak ortaya çıkan faktörlerin adlandırılmasını kolaylaştırmaktır. Faktör döndürme işlemleri genel olarak 2 ana başlık altında değerlendirmek mümkündür. Bunlar orthogonal (dikey) rotasyon ve oblique (eğik) rotasyondur. Faktör döndürme işleminde en çok kullanılan rotasyon türü, dikey rotasyondur. Dikey rotasyonda elde edilen faktörler arasında korelasyon bulunmaz. Dikey döndürme yöntemleri arasında yaygın bilinenler Varimax, Quartimax ve Equimax'tır. Varimax faktörlerin isimlendirilmesinde sağladığı kolaylık sebebiyle en yaygın kullanılan yöntemdir (Altuşik vd., 2012, s. 278-279). Bu çalışmada faktörlerin yorumlanma sürecinde Varimax yöntemi tercih edilmiştir.

Tablo 3.13 İçsel İş Çevresi Etkinlik Ölçeği Faktör Analizi Sonuçları

| Faktör 1: Yönetici Davranışı | Faktör Yükları | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|---------|-------------------------|------------------|
| • Departmanındaki yöneticiler çalışanların sorunlarına karşı yeterince duyarlı değildir. | ,916 | | | |
| • Departmanındaki yöneticiler tarafsızdır ve herkese eşit davranır. | ,902 | | | |
| • Departmanındaki yöneticiler çalışanların yaptıkları işle ilgili düşüncelerine önem verirler | ,667 | 7,772 | 25,072 | ,739 |
| • Departmanındaki yöneticiler kendilerine ilettiğimiz sorunlarla yakından ilgilenir. | ,630 | | | |
| • Departmanındaki yöneticilerin çalışanlara karşı adil davranmadığını düşünüyorum. | -,551 | | | |
| Faktör 2: Sosyal Haklar ve İmkanlar | Faktör Yükları | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • İzinlerimi rahatlıkla kullanabiliyorum | ,775 | | | |
| • İş yerimdeki çalışma saatlerimden memnunum. | ,663 | | | |
| • İşimi yaparken kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir. | ,606 | 3,322 | 10,715 | ,794 |
| • Çalıştığım ortamın sağlıklı ve rahat olduğunu düşünüyorum | ,601 | | | |
| • Gerekli durumlarda rahatlıkla izin alabiliyorum. | ,601 | | | |
| Faktör 3: Çalışma Arkadaşları | Faktör Yükları | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • Burada karşılaştığımız sorunları çözmek için çalışma arkadaşlarımla birlikte hareket ederiz. | ,816 | | | |
| • Çalışma arkadaşlarım her zaman her konuda yardımcı olur. | ,764 | | | |
| • Birlikte çalıştığım insanlar işi ile ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. | ,566 | 1,827 | 5,892 | ,885 |
| • Birlikte çalıştığım insanların yetersizliklerinden dolayı daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum | -,552 | | | |
| • Birlikte çalıştığım insanları samimi bulmuyorum. | -,511 | | | |
| Faktör 4 : Maaş | Faktör Yükları | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |

| | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------|-------------------------------|---------------------|
| • Türkiye koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum | ,880 | | | |
| • Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti aldığımı düşünüyorum. | ,850 | 1,723 | 5,559 | ,881 |
| • Maaş zam oranlarından memnunum. | ,758 | | | |
| • Aldığım maaştan memnunum | ,744 | | | |
| Faktör 5: Kariyer İmkanları | Faktör Yükleri | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • İşletmemde işini iyi yapanlar adil bir şekilde terfi imkânı bulur. | ,658 | | | ,823 |
| • Burada mesleğinde gerekli ve yeterli bilgiye sahip olanlar kolay terfi ederler. | ,648 | 1,666 | 5,376 | |
| • İşletmemin sunmuş olduğu yükselme (terfi-kariyer) olanaklarından memnunum | ,646 | | | |
| Faktör 6: İşin Kişiliğe Uygunluğu | Faktör Yükleri | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • Kişiliğime ve yeteneklerime uygun bir işte çalıştığım için memnunum. | ,860 | 1,362 | 4,395 | |
| • Yaptığım işten keyif alıyorum. | ,831 | | | ,798 |
| • Yaptığım iş sayesinde kendimi geliştirebiliyorum. | ,533 | | | |
| Faktör 7: İşe Yüklenen Anlam | Faktör Yükleri | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • Bazen işimin anlamsız olduğu hissine kapılıyorum. | -,732 | | | |
| • Başka bir alanda meslek sahibi olmayı isterdim. | 0,632 | 1,243 | 4,010 | ,839 |
| • Yaptığım işten zevk almıyorum. | 0,590 | | | |
| Faktör 8: Yönetim Politikası | Faktör Yükleri | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
| • Yapılan küçük hatalara hoşgörü gösterilmez. | -,654 | | | |
| • Kurumunda bir iş planlanırken öncelikle o işi yapan kişilerin fikir ve düşünceleri alınır. | ,596 | 1,168 | 3,768 | ,706 |
| • İşimle ilgili kararlara katılabiliyorum. | ,586 | | | |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | | | ,794 |
| Bartlett's Test of Sphericity | | | 1923,619; df 465; Sig. 000 | |
| Toplam Varyansı Açıklama Oranı | | | | % 64,78 |
| Cronbach's Alpha | | | | ,941 |

Katılımcıların işletmelerindeki içsel iş çevresi ile ilgili görüşlerini almak amacıyla hazırlanan ölçek, 49 önermeden oluşmaktadır. Ölçeğe uygulanan faktör analizi sonucunda, önermelerin özdeğeri 1'in üzerinde olan 8 adet faktör etrafında toplandığı görülmüştür. Ancak ortak varyans değeri 0,50'nin altında kalan 18 adet önerme, ölçekten çıkarılmıştır. Sekiz faktör ve 31 adet önermeden oluşan "İçsel İş Çevresi Ölçeği" elde edilmiştir. Tablo 3.14'de faktör analizi sonucu elde edilen sekiz adet faktörün öz değerlerine, varyansı açıklama oranlarına ve ölçekte yer alan her bir önermenin hangi boyutla ilişkili olduğunu gösteren faktör yük değerlerine yer verilmiştir.

İçsel İş Çevresi Ölçeği için güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,941 düzeyinde çok yüksek bir değer olarak hesaplanmıştır. Elde edilen KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri de 0,794 verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler ve değişkenler çıkarılabileceğini gösteren Bartlett's Test of Sphericity değerinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (1923,619; df= 465; Sig.= 000).

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin birinci faktörünün öz değeri 7,772 ve varyansı açıklama oranı 25,072 olarak hesaplanmıştır. Birinci faktörle ilgili ölçek maddeleri; "Departmanımdaki yöneticiler çalışanların sorunlarına karşı yeterince duyarlı değildir.", "Departmanımdaki yöneticiler tarafsızdır ve herkese eşit davranır.", "Departmanımdaki yöneticiler çalışanların yaptıkları işle ilgili düşüncelerine önem verirler", "Departmanımdaki yöneticiler kendilerine

iletmiş sorunlarla yakından ilgilenir.”, “*Departmanımdaki yöneticilerin çalışanlara karşı adil davranmadığını düşünüyorum.*” önermelerinden oluşmaktadır. Birinci faktör, “*Yönetici Davranışı*” olarak adlandırılmıştır. Birinci faktör yönetici adaleti ve duyarlılığını ölçmektedir. Bu faktörden elde edilecek yüksek puan çalışanların yöneticilerini olumlu değerlendirdiğini göstermektedir

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin ikinci faktörünün öz değeri 3,322 ve varyansı açıklama oranı 10,715 olarak hesaplanmıştır. İkinci faktörle ilgili ölçek maddeleri; “*İzinlerimi rahatlıkla kullanabiliyorum.*”, “*İş yerimdeki çalışma saatlerimden memnunum.*”, “*İşimi yaparken kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir.*”, “*Çalıştığım ortamın sağlıklı ve rahat olduğunu düşünüyorum.*” “*Gerekli durumlarda rahatlıkla izin alabiliyorum.*” önermelerinden oluşmaktadır. Birinci faktör, “*Sosyal Haklar ve İmkânlar*” olarak adlandırılmıştır.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin üçüncü faktörünün öz değeri 1,827 ve varyansı açıklama oranı 5,892 olarak hesaplanmıştır. Üçüncü faktörle ilgili ölçek maddeleri; “*Burada karşılaştığımız sorunları çözmek için çalışma arkadaşlarımla birlikte hareket ederiz.*”, “*Çalışma arkadaşlarım her zaman her konuda yardımcı olur.*”, “*Birlikte çalıştığım insanlar işi ile ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir.*”, “*Birlikte çalıştığım insanların yetersizliklerinden dolayı daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum.*”, “*Birlikte çalıştığım insanları samimi bulmuyorum.*” önermelerinden oluşmaktadır. Üçüncü faktör, “*Çalışma Arkadaşları*” olarak adlandırılmıştır. Bu faktörden alınacak yüksek puan çalışma arkadaşlarından memnuniyeti gösterir.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin dördüncü faktörünün öz değeri 1,723 ve varyansı açıklama oranı 5,559 olarak hesaplanmıştır. Dördüncü faktörle ilgili ölçek maddeleri; “*Türkiye koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum.*”, “*Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti aldığımı düşünüyorum.*”, “*Maaş zam oranlarından memnunum.*”, “*Aldığım maaştan memnunum.*” önermelerinden oluşmaktadır. Dördüncü faktör, “*Maaş*” olarak adlandırılmıştır.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin beşinci faktörünün öz değeri 1,666 ve varyansı açıklama oranı 5,376 olarak hesaplanmıştır. Beşinci faktörle ilgili ölçek maddeleri; “*İşletmemde işini iyi yapanlar adil bir şekilde terfi imkânı bulur.*”, “*Burada mesleğinde gerekli ve yeterli bilgiye sahip olanlar kolay terfi ederler.*”, “*İşletmemin sunmuş olduğu yükselme (terfi-kariyer) olanaklarından memnunum.*” önermelerinden oluşmaktadır. Beşinci faktör, “*Kariyer İmkânları*” olarak adlandırılmıştır.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin altıncı faktörünün öz değeri 1,362 ve varyansı açıklama oranı 4,395 olarak hesaplanmıştır. Altıncı faktörle ilgili ölçek maddeleri; “*Kişiliğime ve yeteneklerime uygun bir işte çalıştığım için memnunum.*”, “*Yaptığım işten keyif alıyorum.*”,

“Yaptığım iş sayesinde kendimi geliştirebiliyorum.” önermelerinden oluşmaktadır. Altıncı faktör, “İşin Kişiliğe Uygunluğu” olarak adlandırılmıştır.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin yedinci faktörünün öz değeri 1,243 ve varyansı açıklama oranı 4,010 olarak hesaplanmıştır. Yedinci faktörle ilgili ölçek maddeleri; “Bazen işimin anlamsız olduğu hissine kapılıyorum.”, “Başka bir alanda meslek sahibi olmayı isterdim.”, “Yaptığım işten zevk almıyorum.” önermelerinden oluşmaktadır. Yedinci faktör, “İşe Yüklenen Anlam” olarak adlandırılmıştır.

İçsel İş Çevresi Ölçeğinin sekizinci faktörünün öz değeri 1,168 ve varyansı açıklama oranı 3,768 olarak hesaplanmıştır. Sekizinci faktörle ilgili ölçek maddeleri; “Yapılan küçük hatalara hoşgörü gösterilmez.”, “Kurumunda bir iş planlanırken öncelikle o işi yapan kişilerin fikir ve düşünceleri alınır.”, “İşimle ilgili kararlara katılabiliyorum.” önermelerinden oluşmaktadır. Sekizinci faktör, “Yönetim Politikası” olarak adlandırılmıştır. Yönetimin çalışanlara gösterdiği hoşgörü ve yönetsel kararlara katılım ilkesi ölçümlenmiştir.

Tablo 3.14 İçsel İş Çevresi Ölçeğinin Alt Boyutlarına İlişkin Güvenilirlik Katsayıları

| Faktörler | n | Cronbach's Alpha |
|---------------------------|---|------------------|
| Yönetici Davranışı | 5 | ,739 |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | 5 | ,794 |
| Çalışma Arkadaşları | 5 | ,885 |
| Maaş | 4 | ,881 |
| Kariyer İmkânları | 3 | ,823 |
| İşin Kişiliğe Uygunluğu | 3 | ,798 |
| İşe Yüklenen Anlam | 3 | ,839 |
| Yönetim Politikası | 3 | ,706 |

Tablo 3.14’de görüldüğü gibi İçsel İş Çevresi Ölçeği toplamda sekiz adet faktörden (boyuttan) oluşmaktadır. Ölçeğin genel güvenilirlik katsayısı elde edildikten sonra, ölçeği oluşturan faktörlere de güvenilirlik analizi uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre ölçeğin tüm alt boyutları 0,70 ve üzeri Cronbach’s Alpha değeri almaktadır. Bu sonuç, İçsel İş Çevresi Ölçeğinde yer alan boyutların da oldukça güvenilir ($0.60 \leq \alpha < 0.80$) olduğunu göstermektedir.

Dağılımları tanımlayıcı olan bu istatistiksel yöntemlerin temel amacı “karmaşayı düzene sokmak” olarak ifade edilebilir. Bu tür istatistiklerin genel olarak kullanım alanları verilerin sınıflandırılarak özet tabloların oluşturulması ve eğilim ve dağılım ölçülerinin elde edilmesidir (Boyacıoğlu ve Güneri, 2006, s.77). Tablo 3.15’de içsel iş çevresi ölçeğinin ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Görüldüğü üzere ölçeği oluşturan maddeler arasında anormal değere sahip herhangi bir madde bulunmamaktadır. Ortalama değerleri, genel olarak “3” yani kararsız seçeneği etrafında toplanmıştır. En düşük ortalama değerler “Maaş” faktöründe Türkiye koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum (%17,1 –

Katılıyorum), Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti aldığımı düşünüyorum. (%19,8 – Katılıyorum), Maaş zam oranlarından memnunum. (%16,8 – Katılıyorum), Aldığım maaştan memnunum (%20 – Katılıyorum), en yüksek ortalama değerler ise “Sosyal Haklar ve İmkânlar” faktöründe İzinlerimi rahatlıkla kullanabiliyorum (%40,3 – Katılıyorum), İş yerimdeki çalışma saatlerimden memnunum (%38,6 – Katılıyorum), İşimi yaparken kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir (%56,2 – Katılıyorum), Çalıştığım ortamın sağlıklı ve rahat olduğunu düşünüyorum (58,2 – Katılıyorum), Gerekli durumlarda rahatlıkla izin alabiliyorum (%35,4 – Katılıyorum) yer almaktadır.

Tablo 3.15 İçsel İş Çevresi Ölçeğine İlişkin Betimleyici İstatistikler

| | Katılmıyorum % | Kararsızım % | Katılıyorum % |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Faktör 1: Yönetici Davranışı | | | |
| •Departmanımdaki yöneticiler çalışanların sorunlarına karşı yeterince duyarlı değildir. | 41,5 | 17 | 41,5 |
| •Departmanımdaki yöneticiler tarafsızdır ve herkese eşit davranır. | 37,2 | 17,1 | 45,7 |
| •Departmanımdaki yöneticiler çalışanların yaptıkları işle ilgili düşüncelerine önem verirler | 38,8 | 22,3 | 38,9 |
| •Departmanımdaki yöneticiler kendilerine ilettiğimiz sorunlarla yakından ilgilenir. | 37,5 | 17,2 | 45,3 |
| •Departmanımdaki yöneticilerin çalışanlara karşı adil davranmadığını düşünüyorum. | 43,2 | 13,4 | 43,4 |
| Faktör 2: Sosyal Haklar ve İmkânlar | | | |
| •İzinlerimi rahatlıkla kullanabiliyorum | 33,2 | 26,3 | 40,3 |
| •İş yerimdeki çalışma saatlerimden memnunum. | 21,8 | 39,6 | 38,6 |
| •İşimi yaparken kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir. | 13,8 | 30,1 | 56,2 |
| •Çalıştığım ortamın sağlıklı ve rahat olduğunu düşünüyorum | 14,4 | 27,2 | 58,2 |
| •Gerekli durumlarda rahatlıkla izin alabiliyorum. | 25,2 | 39,4 | 35,4 |
| Faktör 3: Çalışma Arkadaşları | | | |
| •Burada karşılaştığımız sorunları çözmek için çalışma arkadaşlarımla birlikte hareket ederiz. | 36,1 | 25,0 | 38,9 |
| •Çalışma arkadaşlarım her zaman her konuda yardımcı olur. | 34,5 | 25,9 | 39,6 |
| •Birlikte çalıştığım insanlar işi ile ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. | 37,2 | 15,3 | 47,5 |
| •Birlikte çalıştığım insanların yetersizliklerinden dolayı daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum | 47,2 | 10,0 | 42,9 |
| •Birlikte çalıştığım insanları samimi bulmuyorum. | 33,5 | 24,7 | 41,8 |
| Faktör4 : Maaş | | | |
| •Türkiye koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum | 57,3 | 25,6 | 17,1 |
| •Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti aldığımı düşünüyorum. | 54,6 | 25,6 | 19,8 |
| •Maaş zam oranlarından memnunum. | 54,3 | 29,0 | 16,8 |
| •Aldığım maaştan memnunum | 52,4 | 26,9 | 20,7 |
| Faktör 5: Kariyer İmkânları | | | |
| •İşletmemde işini iyi yapanlar adil bir şekilde terfi imkânı bulur. | 30,7 | 26,7 | 42,6 |
| •Burada mesleğinde gerekli ve yeterli bilgiye sahip olanlar kolay terfi ederler. | 31,8 | 25,3 | 42,9 |
| •İşletmemin sunmuş olduğu yükselme (terfi-kariyer) olanaklarından memnunum | 37,3 | 26,4 | 36,2 |
| Faktör 6: İşin Kişige Uygunluğu | | | |
| •Kişiliğime ve yeteneklerime uygun bir işte çalıştığım için memnunum. | 38,9 | 16,1 | 44,9 |
| •Yaptığım işten keyif alıyorum. | 38,6 | 14,9 | 46,5 |
| •Yaptığım iş sayesinde kendimi geliştirebiliyorum. | 38,1 | 22,3 | 39,6 |
| Faktör 7: İşe Yüklenen Anlam | | | |
| •Bazen işimin anlamsız olduğu hissine kapılıyorum. | 39,4 | 15,2 | 45,4 |
| •Başka bir alanda meslek sahibi olmayı isterdim. | 50,5 | 10,3 | 39,2 |
| •Yaptığım işten zevk almıyorum. | 38,1 | 8,5 | 53,3 |
| Faktör 8: Yönetim Politikası | | | |
| •Yapılan küçük hatalara hoşgörü gösterilmez. | 42,7 | 16,8 | 40,5 |
| •Kurumunda bir iş planlanırken öncelikle o işi yapan kişilerin fikir ve düşünceleri alınır. | 43,6 | 22,5 | 33,9 |
| •İşimle ilgili kararlara katılabiliyorum. | 43,5 | 19,5 | 37,0 |

Tablo 3.16 Turizmde Sektör Algısı Faktör Analizi

| | Faktör Yükleri | Özdeğer | Varyansı Açıklama Oranı | Cronbach's Alpha |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|---------------------------|-------------------------------|---------------------|
| •Turizm, son derece prestijli bir sektördür. | ,866 | | | |
| •Turizm, sektörünün geleceğini olumlu görüyorum | ,865 | | | |
| •Turizm sektöründe iş bulması kolaydır. | ,821 | 3,10 | 61,39 | ,860 |
| •Turizm sektöründe, Türkiye şartlarına göre iyi maaşlar verilmektedir. | ,752 | | | |
| •Turizm sektöründe kariyer olanakları çok iyidir | ,577 | | | |
| Kaiser-Meyer-Olkin | | | ,843 | |
| Bartlett's Test of Sphericity | | 1297,887; df 10; Sig. 000 | | |

Katılımcıların turizm sektörü algısını ölçmek amacıyla 5 önermeden oluşan bir ölçek geliştirilmiştir. Ölçeğe uygulanan faktör analizinde, önermelerin özdeğeri 1'in üzerinde 3,10 değerinde hesaplanmıştır.

Sektör Algısı Ölçeği için güvenilirlik katsayısı (Cronbach's Alpha) 0,860 düzeyinde yüksek bir değer bulunmuştur. Elde edilen KMO (Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy) değeri de 0,843 verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Araştırma verilerinden anlamlı faktörler ve değişkenler çıkarılabileceğini gösteren Bartlett's Test of Sphericity değerinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu belirlenmiştir (1297,887; df=10; Sig.= 000). Faktör analizi sonucu elde edilen faktörün varyansı açıklama oranı %61,39 düzeyinde gerçekleşmiştir.

Tablo 3.17 Üçlü Likerte Göre Turizm Sektörü Algısı Ölçek Maddelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

| | Katılmıyorum % | Kararsızım % | Katılıyorum % |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------------|------------------|
| Genel Turizm Sektörü Algılaması | | | |
| •Turizm, sektörünün geleceğini olumlu görüyorum | 35,2 | 20,8 | 44,1 |
| •Turizm, son derece prestijli bir sektördür. | 35,0 | 19,7 | 45,3 |
| •Turizm sektöründe iş bulması kolaydır. | 13,2 | 34,9 | 52,0 |
| •Turizm sektöründe kariyer olanakları çok iyidir | 38,5 | 24,1 | 37,4 |
| •Turizm sektöründe, Türkiye şartlarına göre iyi maaşlar verilmektedir. | 40,7 | 23,3 | 36,0 |

Tablo 3.17'de turizm sektörü algısı ölçeğinin üçlü likerde göre betimleyici frekans analizi verileri sunulmuştur. En fazla "katılmıyorum" seçeneği "*Turizm sektöründe, Türkiye şartlarına göre iyi maaşlar verilmektedir*" (%40,7) önermesinde görülmektedir ki, bu sonuç içsel iş çevresi faktörlerinden "Maaş" faktörünün betimlemesi ile de örtüşmektedir. En yüksek "katılıyorum" seçeneği "*Turizm sektöründe iş bulması kolaydır*" (%52,0) önermesinde olarak bulunmuştur. Bu seçeneği turizm sezonu dahilinde iş bulmak kolaydır şeklinde değerlendirebiliriz. Sezon dışında otel çalışanlarının azaldığını görmekteyiz.

Tablo 3.18 İş Tatmini Ölçeği Maddelerine İlişkin Betimleyici İstatistikler

| | Ortalama | Std. Sapma | Cronbach's Alpha |
|----------------------------------------------|----------|------------|------------------|
| Genel İş Tatmini | 3,24 | 1,16 | |
| •Her yönüyle işimden memnunum. | 3,22 | 1,28 | |
| •Genel olarak işimden hoşlanmam. | 3,31 | 1,18 | ,911 |
| •Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanırım. | 3,17 | 1,32 | |

Tablo 3.18’de iş tatmini ölçeğinin ortalama ve standart sapma değerlerine yer verilmiştir. Görüldüğü gibi ortama değer 3,24 olup, önermelerin değerleri birbirlerine çok yakındır. Ortalama standart sapma 1,16 ve Cronbach’s Alpha değeri 0,911 olarak hesaplanmıştır. α değeri, $0.80 \leq \alpha < 1.00$ olduğundan, ölçek, yüksek derecede güvenilirdir.

Tablo 3.19 Üçlü Likerte Göre İş Tatmini Ölçeğinin Betimleyici İstatistik Verileri

| | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum |
|----------------------------------------------|--------------|------------|-------------|
| | % | % | % |
| Genel İş Tatmini | | | |
| •Her yönüyle işimden memnunum. | 31,8 | 16,1 | 52,1 |
| •Genel olarak işimden hoşlanmam. | 30,7 | 16,5 | 52,8 |
| •Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanırım. | 33,0 | 15,2 | 51,8 |

Tablo 3.19’da iş tatmini ölçeğinin üçlü likerte göre betimleyici istatistik verileri görülmektedir. Önermelerde “Katılıyorum” seçeneğini değerlendirmeye alan katılımcılar; “Her yönüyle işimden memnunum” (%52,1), “Genel olarak işimden hoşlanmam” (%52,8), “Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanırım” (%51,8) skorlarıyla değerlendirmişlerdir.

3.5.3 Katılımcıların Demografik ve Mesleki Özelliklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların çeşitli özelliklerine göre araştırma kapsamında yer alan değişkenlere ilişkin t-testi ve ANOVA analizi bulguları sunulmuştur. Bu bağlamda katılımcıların demografik ve mesleki özelliklerine, içsel iş çevresi, iş tatmini, sektör algısı, kişilik özellikleri ve iş performansı konularında anketlere aktardıkları görüşlerine göre, araştırma kapsamında yer alan değişkenler incelenmiştir. t-testi analizi iki grup arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak amacıyla yapılmışken, ANOVA testi ise ikiden fazla grubun karşılaştırılmasında kullanılmaktadır. ANOVA testi karşılaştırma yapılan gruplar arasında herhangi bir farklılığın olup olmadığını göstermekle beraber, bu farklılığa sebep olan grubun hangi grup veya gruplardan kaynaklandığı konusunda herhangi bir bilgi vermemektedir. One-way ANOVA testi menüsünde gruplar arası farklılığın hangi gruptan kaynaklandığının tespitine yönelik çok sayıda istatistik (Post Hoc menüsünde) bulunmaktadır. Bunlar arasında en yaygın kullanılanı Scheffé testidir (Altunışık vd., 2012, s.191-201).

3.5.3.1 Araştırma Değişkenlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları

Araştırmanın bu bölümünde katılımcıların çeşitli özelliklerine göre araştırma kapsamında yer alan cinsiyet, medeni durum ve mesleği doğrultusunda çalışıp çalışmadığına dair değişkenleri ile katılımcıların içsel iş çevresi, iş tatmini, sektör algısı, kişilik özellikleri ve iş performansı konularında anketlere aktardıkları görüşlerine ilişkin t-testi analizi bulguları sunulmuştur.

Tablo 3.20 Araştırma Değişkenlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları

| Değişkenler | Cinsiyet | n | \bar{x} | s.s. | t | p |
|---------------------------|----------|-----|-----------|-------|--------|------|
| İş Tatmini | Kadın | 322 | 3,11 | 1,16 | -2,710 | ,007 |
| | Erkek | 309 | 3,36 | 1,15 | | |
| Turizm Sektörü Algısı | Kadın | 322 | 3,03 | 0,97 | -3,010 | ,003 |
| | Erkek | 309 | 3,25 | 0,92 | | |
| Yönetici Davranışı | Kadın | 322 | 2,95 | 1,10 | -2,502 | ,013 |
| | Erkek | 309 | 3,16 | 1,01 | | |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | Kadın | 322 | 3,27 | 0,73 | -1,420 | ,156 |
| | Erkek | 309 | 3,35 | 0,75 | | |
| Çalışma Arkadaşları | Kadın | 322 | 2,97 | 1,04 | -2,292 | ,022 |
| | Erkek | 309 | 3,16 | 1,00 | | |
| Maaş | Kadın | 322 | 2,35 | 0,86 | -3,259 | ,001 |
| | Erkek | 309 | 2,59 | 0,95 | | |
| Kariyer İmkanları | Kadın | 322 | 3,04 | 1,00 | -1,817 | ,070 |
| | Erkek | 309 | 3,18 | 0,98 | | |
| İşin Kişige Uygunluğu | Kadın | 322 | 2,98 | 1,19 | -2,513 | ,012 |
| | Erkek | 309 | 3,22 | 1,15 | | |
| İşe Yüklenen Anlam | Kadın | 322 | 2,97 | 1,23 | -2,394 | ,017 |
| | Erkek | 309 | 3,20 | 1,19 | | |
| Yönetim Politikası | Kadın | 322 | 2,75 | 1,04 | -3,138 | ,002 |
| | Erkek | 309 | 3,01 | 1,02 | | |
| Dışadönüklük | Kadın | 322 | 3,38 | 0,56 | -1,336 | ,182 |
| | Erkek | 310 | 3,44 | 0,60 | | |
| Uyumluluk | Kadın | 322 | 3,65 | 0,61 | -2,657 | ,008 |
| | Erkek | 309 | 3,78 | 0,61 | | |
| Öz disiplin | Kadın | 322 | 3,66 | 0,66 | -1,728 | ,085 |
| | Erkek | 310 | 3,74 | 0,58 | | |
| Duygusal Değişkenlik | Kadın | 322 | 2,87 | 0,57 | 0,851 | ,395 |
| | Erkek | 309 | 2,83 | 0,57 | | |
| Deneyime Açıklık | Kadın | 322 | 3,05 | 0,61 | -3,651 | ,000 |
| | Erkek | 309 | 3,23 | 0,64 | | |
| Genel İş Performansı | Kadın | 248 | 68,4 | 12,81 | -1,922 | ,055 |
| | Erkek | 272 | 70,5 | 11,93 | | |

Çalışmaya katılan katılımcılar tamamen tesadüfi bir şekilde belirlenmiştir. Erkek (n=309) ve bayan (n=322) katılımcıların sayılarının birbirlerine çok yakın olması karşılaştırmanın daha gerçekçi bir şekilde yapılmasına imkân vermektedir. Katılımcıların cinsiyetlerine göre içsel iş çevresinin 8 faktörü ile katılımcıların iş tatmini ve sektör algısında anlamlı bir farklılık gösterip gösteremediğini belirlemek amacıyla t-testi uygulanmıştır. “Genel İş Tatmini” ölçeği cinsiyet değişkenine göre anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-2,710$; $p=0,007<0,05$). Tablo 3.20’de yer alan aritmetik ortalamalar incelendiğinde, hem kadınların hem erkeklerin iş

tatminine yönelik kararsız düşünceye sahip oldukları görülmektedir. Erkeklerin iş tatmin düzeyi ($\bar{x}=3,36$), kadınlara göre ($\bar{x}=3,11$) kısmen de olsa istatistiksel olarak yüksektir. Bu çalışma, “Hulin ve Smith 1964, Rosenbach Dailey ve Morgan 1979, Greenberg ve Baron 1997, Sheppard ve Herrick 1972, Wingard ve Patitu 1993, Sauser ve York 1978, Gallie 1997” (Mercanlıoğlu, 2012, s.131) araştırmacıların yapmış oldukları çalışmaları doğrulamaktadır.

“Sektör Algısı” ölçeği cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-3,010$; $p=0,003<0,05$). Tablo 3.20’de yer alan aritmetik ortalamalar incelendiğinde, hem kadınların hem erkeklerin iş tatminine yönelik kararsız düşünceye sahip oldukları görülmekle beraber, erkeklerin turizm sektörü algısının ($\bar{x}=3,25$), kadınlarınkine göre ($\bar{x}=3,03$) kısmen yüksek olduğu görülmektedir. Bu çalışmada erkeklerin iş tatmin düzeyleri kadınlarınkinden fazla olduğundan “*çalışanlar işlerinden tatmin oldukları zaman, işletmenin ürün ve hizmetleri ile ilgili pozitif algılara sahip olurlar*” (Akt., Mat Ali vd., 2013, s.47; Bontis, Richards ve Serenko, 2011) ifadesiyle de örtüşmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetici Davranışı”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-2,502$; $p=0,013<0,05$). Erkeklerin yönetici davranışlarına bakış açısı ($\bar{x}=3,16$), kadınların yönetici davranışına olan bakış açısına ($\bar{x}=2,95$) göre daha olumludur. Erkeklerin yönetici davranışından memnuniyet derecelerinin yüksek olması, onların iş tatmin düzeylerinin ve sektörü olumlu algılamalarına sebep olabileceği şeklinde bir yorum yapılabilir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Sosyal Haklar ve İmkânlar”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t=-1,420$; $p=0,156>0,05$). Erkeklerin “Sosyal Haklar ve İmkânlar” boyutunu ($\bar{x}=3,35$), kadınlara ($\bar{x}=3,27$) göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-2,292$; $p=0,022<0,05$). Erkeklerin “Çalışma Arkadaşları” ($\bar{x}=3,16$) boyutunu, kadınlara ($\bar{x}=2,97$) göre daha olumlu değerlendirdikleri gözlemlenmektedir. Çalışma arkadaşlarından memnuniyet erkek çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmaktadır. Bu çalışma aynı zamanda Erdil ve arkadaşlarının (2004) yaptıkları çalışmayı doğrular niteliktedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Maaş”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-3,259$; $p=0,001<0,05$). Erkeklerin “Maaş” ($\bar{x}=2,59$) boyutunu, kadınlara ($\bar{x}=2,35$) göre daha olumlu değerlendirdikleri gözlemlenmektedir. Maaştan

memnuniyet aynı zamanda erkek çalışanların iş tatmin düzeylerini arttırmaktadır. Genele baktığımızda hem erkeklerde hem de kadınlarda maaştan memnuniyet düzeyi 3'ün altında olup düşük olarak değerlendirilebilir. Bu çalışma Pınar ve arkadaşlarının (2008) yapmış oldukları araştırmada, mavi yakalı çalışanların iş tatminlerini en çok etkileyen boyutlardan ikincisinin ödemeler bulgusunu doğrulamaktadır.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Kariyer İmkânları”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t=-1,817$; $p=0,070>0,05$). Bu durum, Gül ve Oktay'ın (2009), Karaman Valiliğindeki araştırmaları sonucunda, iş tatmini ile ilişkili boyutlar üzerindeki literatürün aksine, ödeme beklentileri ve kariyer ihtimali ile iş tatmini arasında anlamlı ilişkiler bulamamış oldukları çalışmalarıyla paralel bir sonuç göstermektedir. Örneklemin frekans analizlerinde pozisyonlarına bakıldığında departman çalışanı kademesinde ($n=475$) kişi görülmektedir. Buna departmanı tanımlanmamış diğer çalışanları da eklersek ($n=50$) 525 olduğunu görmekteyiz. Bu rakam da örneklemin ($n=632$) %84 ü demektir. Ayrıca eğitim pozisyon ilişkisine yönelik çapraz tablo analizlerinde çalışanların %48,1'i ilköğretim ve lise mezunlarından oluşmaktadır. Dolayısıyla kariyer beklentileri ön lisans ve lisans mezunlarına göre fazla olmaz. Pınar ve arkadaşları (2008), araştırmalarında, “*mavi yakalı çalışanlar kuvvetle muhtemel olarak kendileri için çok fazla yükselme ihtimali olmadığını ya da çalışma alanlarını değiştiremeyeceklerini düşünmekte ve bu yüzden çalışanlar açısından kariyer olanaklarının olması ya da olmamasının iş tatmini üzerinde bir etkisi görülmemektedir*” sonucuna ulaşmışlardır.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-2,513$; $p=0,012<0,05$). Erkeklerin “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunu ($\bar{x}=3,22$), kadınlara ($\bar{x}=2,98$) göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir. Bunu doğru olarak değerlendirmek için kadın ve erkeklerin beş faktör kişilik özelliklerini göz önüne almak gerekir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-2,394$; $p=0,017<0,05$). Erkeklerin “İşe Yüklenen Anlam” boyutunu ($\bar{x}=3,20$), kadınlara ($\bar{x}=2,97$) göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetim Politikası”, cinsiyet değişkenine göre, anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-3,138$; $p=0,017<0,002$). Erkeklerin “Yönetim Politikası” boyutunu ($\bar{x}=3,01$), kadınlara ($\bar{x}=2,75$) göre daha olumlu değerlendirdikleri görülmektedir.

Beş faktör kişilik özelliklerinin cinsiyet değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini incelediğimiz analizler sonucunda, uyumluluk kişilik özelliği ($t=-2,657$; $p=0,008<0,05$) ile deneyime açık kişilik özelliğinde ($t=-3,651$; $p=0,000<0,05$) erkek ve kadın katılımcılar arasında fark görülmektedir. Uyumluluk kişilik özelliği erkek katılımcılarda ($\bar{x}=3,78$), bayan katılımcılarda ($\bar{x}=3,65$) nisbetinde gözlemlenmektedir. Yani erkek katılımcılar bayan katılımcılara göre daha uyumlu kişilik özelliğine sahiptir. Deneyime açık kişilik özelliği erkek katılımcılarda ($\bar{x}=3,23$), bayan katılımcılarda ($\bar{x}=3,05$) nisbetinde gözlemlenmektedir. Yani erkek katılımcılar bayan katılımcılara göre daha deneyime açıktır sonucuna ulaşılır. Diğer dışadönüklük, sorumluluk ve nevrotiklik kişilik özelliklerinde, cinsiyete göre herhangi bir fark olmadığı sonucunu elde edildi.

“Genel İş Performansı” cinsiyete değişkenine göre değerlendirildiğinde ($t=-1,922$; $p=0,055>0,050$) anlamlı bir farklılık görülmemektedir.

Medeni duruma göre farklılıkları ortaya çıkarmak amacıyla yapılan t-testi analizi bulgularına göre, iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi ve genel iş performansı değişkenlerinde herhangi bir fark gözlemlenmemiştir (Bkz. Tablo 3.21). Beş faktör kişilik özellikleri değişkenlerine göre incelendiğinde ise sadece deneyime açık kişilik özelliğinde evliler ve bekârlar arasında bir fark ($t=3,592$; $p=0,000<0,05$) olduğu görülmektedir. Bekâr katılımcılar ($\bar{x}=3,23$) evli katılımcılara göre ($\bar{x}=3,05$) daha deneyime açık bireylerdir. Bu durum bekâr katılımcıların daha az sorumluluk sahibi olmaları ve dolayısıyla yeni deneyimlere karşı daha istekli ve daha girişimci oldukları şeklinde değerlendirilebilir.

Tablo 3.21 Araştırma Değişkenlerinin Medenî Duruma Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları

| Değişkenler | Medeni Durum | n | \bar{x} | s.s. | t | p |
|---------------------------|--------------|-----|-----------|-------|--------|------|
| İş Tatmini | Bekar | 310 | 3,25 | 1,15 | 0,397 | ,692 |
| | Evli | 321 | 3,21 | 1,17 | | |
| Turizm Sektörü Algısı | Bekar | 309 | 3,14 | 0,94 | 0,125 | ,900 |
| | Evli | 322 | 3,13 | 0,96 | | |
| Yönetici Davranışı | Bekar | 310 | 3,07 | 1,03 | 0,539 | ,590 |
| | Evli | 322 | 3,02 | 1,08 | | |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | Bekar | 310 | 3,33 | 0,74 | 0,816 | ,415 |
| | Evli | 322 | 3,28 | 0,73 | | |
| Çalışma Arkadaşları | Bekar | 310 | 3,08 | 1,01 | 0,418 | ,676 |
| | Evli | 322 | 3,04 | 1,03 | | |
| Maaş | Bekar | 310 | 2,42 | 0,88 | -1,125 | ,261 |
| | Evli | 322 | 2,50 | 0,94 | | |
| Kariyer İmkânları | Bekar | 310 | 3,11 | 1,01 | 0,105 | ,917 |
| | Evli | 322 | 3,10 | 0,97 | | |
| İşin Kişige Uygunluğu | Bekar | 310 | 3,13 | 1,20 | 0,785 | ,433 |
| | Evli | 322 | 3,06 | 1,14 | | |
| İşe Yüklenen Anlam | Bekar | 310 | 3,08 | 1,18 | 0,012 | ,990 |
| | Evli | 322 | 3,08 | 1,24 | | |
| Yönetim Politikası | Bekar | 309 | 2,91 | 1,03 | 0,824 | ,410 |
| | Evli | 322 | 2,84 | 1,03 | | |
| Dışadönüklük | Bekar | 310 | 3,37 | 0,60 | -1,489 | ,137 |
| | Evli | 322 | 3,44 | 0,55 | | |
| Uyumluluk | Bekar | 309 | 3,71 | 0,611 | 0,044 | ,965 |
| | Evli | 322 | 3,71 | 0,617 | | |
| Öz disiplin | Bekar | 310 | 3,70 | 0,632 | 0,243 | ,808 |
| | Evli | 322 | 3,69 | 0,616 | | |
| Duygusal Değişkenlik | Bekar | 310 | 2,89 | 0,579 | 1,588 | ,113 |
| | Evli | 322 | 2,81 | 0,562 | | |
| Deneyime Açıklık | Bekar | 310 | 3,23 | 0,645 | 3,592 | ,000 |
| | Evli | 321 | 3,05 | 0,602 | | |
| Genel İş Performansı | Bekar | 251 | 69,67 | 12,84 | 0,302 | ,763 |
| | Evli | 269 | 69,34 | 11,98 | | |

İnsanlar çeşitli sebeplerden dolayı almış oldukları meslekî eğitimle aynı doğrultuda çalışamayabilirler. Çalışmada bu değişkenin de değerlendirmeye alınması planlanmıştır. Bu doğrultuda “evet” ve “hayır” olmak üzere iki cevaplı bir soru hazırlanmıştır. Tablo 3.9 incelendiğinde turizm sektöründe araştırmaya katılan 440 mesleği doğrultusunda çalışan, 190 da mesleği doğrultusunda çalışmayan katılımcı bulunmaktadır. Katılımcıların bu soruya verdikleri cevaba göre içsel iş çevresinin 8 faktörü, katılımcıların iş tatmini, sektör algısı ve kişilik özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla t-testi uygulanmıştır.

Tablo 3.22 Araştırma Değişkenlerinin Katılımcıların Meslekleri Doğrultusunda Çalışmalarına Göre Karşılaştırıldığı T-Testi Bulguları

| Değişkenler | Mesleği doğrultusunda işte çalışmak | | n | \bar{x} | s.s. | t | p |
|---------------------------|-------------------------------------|-------|-------|-----------|---------|------|---|
| | Evet | Hayır | | | | | |
| İş Tatmini | Evet | 440 | 3,05 | 1,23 | -7,039 | ,000 | |
| | Hayır | 190 | 3,66 | 0,87 | | | |
| Turizm Sektörü Algısı | Evet | 439 | 2,98 | 0,98 | -6,935 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,49 | 0,78 | | | |
| Yönetici Davranışı | Evet | 440 | 2,81 | 1,07 | -10,028 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,59 | 0,81 | | | |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | Evet | 440 | 3,21 | 0,73 | -5,445 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,55 | 0,70 | | | |
| Çalışma Arkadaşları | Evet | 440 | 2,85 | 1,05 | -9,256 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,54 | 0,77 | | | |
| Maaş | Evet | 440 | 2,40 | 0,97 | -3,315 | ,001 | |
| | Hayır | 191 | 2,63 | 0,76 | | | |
| Kariyer İmkânları | Evet | 440 | 2,91 | 0,99 | -8,080 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,55 | 0,87 | | | |
| İşin Kişige Uygunluğu | Evet | 440 | 2,89 | 1,22 | -8,012 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,59 | 0,90 | | | |
| İşe Yüklenen Anlam | Evet | 440 | 2,84 | 1,22 | -8,878 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,66 | 1,00 | | | |
| Yönetim Politikası | Evet | 440 | 2,68 | 1,07 | -8,421 | ,000 | |
| | Hayır | 190 | 3,33 | 0,79 | | | |
| Dışadönüklük | Evet | 440 | 3,40 | 0,58 | -0,805 | ,421 | |
| | Hayır | 191 | 3,44 | 0,57 | | | |
| Uyumluluk | Evet | 439 | 3,65 | 0,64 | -4,333 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 3,86 | 0,53 | | | |
| Öz disiplin | Evet | 440 | 3,66 | 0,64 | -2,648 | ,008 | |
| | Hayır | 191 | 3,80 | 0,57 | | | |
| Duygusal Değişkenlik | Evet | 440 | 2,90 | 0,57 | 3,587 | ,000 | |
| | Hayır | 191 | 2,73 | 0,56 | | | |
| Deneyime Açıklık | Evet | 440 | 3,14 | 0,62 | -0,153 | ,879 | |
| | Hayır | 190 | 3,15 | 0,65 | | | |
| Genel İş Performansı | Evet | 400 | 69,07 | 12,55 | -1,431 | ,154 | |
| | Hayır | 119 | 70,87 | 11,82 | | | |

“Genel İş Tatmini” ölçeği ile mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermektedir ($t=-7,039$; $p=0,000<0,05$). Tablo 3.22 de yer alan aritmetik ortalamalar incelendiğinde, hem evet cevabı verenlerin hem de hayır cevabı verenlerin iş tatminine yönelik olumlu yönde düşünceye sahip oldukları görülmektedir. Bununla beraber bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,66$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=3,05$) belirgin derecede daha fazla iş tatminine sahip oldukları görülmektedir. Bu durumu bir meslek sahibi olan bireylerin eğitimleri esnasında elde ettikleri bilgi donanımları doğrultusunda mesleklerinden daha fazla bir beklentiye girdikleri ve mesleğinde çalışmaya başlayınca bu beklentilerini elde edemedikleri şeklinde açıklanabilir. Ayrıca “hayır” cevabı veren katılımcıların o meslek doğrultusunda eğitim almadıkları halde, işsizlik oranının yüksek olduğu ülkemiz şartlarında bir iş bulabilmenin memnuniyeti içerisinde olduklarını söylemek mümkündür.

“Sektör Algısı” ölçeği ile mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-6,935$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,49$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,98$) belirgin derecede daha olumlu bir sektör algısına sahip oldukları görülmektedir. Bu durum, mesleki eğitim alanların beklentilerinin daha yüksek olması ve sektörü almış oldukları eğitim dahilinde daha derin değerlendirebildikleri şeklinde açıklanabilir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetici Davranışı”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-10,028$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,59$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,81$) yöneticileri konusunda belirgin derecede daha olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Sosyal Haklar ve İmkânlar”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-5,445$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,55$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=3,21$) işletmelerinin çalışanlara sağlamış olduğu sosyal hak ve imkânlar konusunda belirgin derecede daha olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-9,256$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,55$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=3,21$) işletmelerinin çalışanlara sağlamış olduğu çalışma arkadaşları konusunda belirgin derecede daha olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Maaş”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-3,315$; $p=0,001<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=2,63$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,40$) işletmelerinin çalışanlara sağlamış olduğu maaş konusunda belirgin derecede daha olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Kariyer İmkânları”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-8,080$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,55$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,91$) kariyer imkânları konusunda belirgin derecede daha fazla olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-8,012$; $p=0,000<0,05$).

Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,59$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,89$) belirgin derecede daha fazla olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-8,878$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,66$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,84$) belirgin derecede daha fazla olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

“İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetim Politikası”, mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık gözlemlenmektedir ($t=-8,878$; $p=0,000<0,05$). Bu soruya “hayır” cevabı veren katılımcıların ($\bar{x}=3,33$), “evet” diyen katılımcılara göre ($\bar{x}=2,68$) belirgin derecede daha fazla olumlu değerlendirmeye sahip oldukları görülmektedir.

Beş faktör kişilik özelliklerinin katılımcıların meslekleri doğrultusunda çalışma değişkenine göre farklılık gösterip göstermediğini incelediğimiz analizler sonucunda, uyumluluk kişilik özelliği ($t=-4,333$; $p=0,000<0,05$), sorumluluk kişilik özelliği ($t=-2,648$; $p=0,008<0,05$) nevrotilik (duygusal değişkenlik) kişilik özelliğinde ($t=3,587$; $p=0,000<0,05$) belirgin farklar gözlemlenmiştir. Uyumluluk kişilik özelliği hayır cevabını veren katılımcılarda ($\bar{x}=3,86$), evet cevabını veren katılımcılara ($\bar{x}=3,65$) göre daha fazla gözlemlenmektedir. Sorumluluk (özdisiplin) kişilik özelliği hayır cevabını veren katılımcılarda ($\bar{x}=3,80$), evet cevabını veren katılımcılara ($\bar{x}=3,66$) göre daha fazla gözlemlenmektedir. Nevrotiklik (duygusal değişkenlik) kişilik özelliği evet cevabını veren katılımcılarda ($\bar{x}=2,90$), hayır cevabını veren katılımcılara ($\bar{x}=2,73$) göre daha fazla gözlemlenmektedir. Beş faktör kişilik özelliklerinden dışadönüklük ($t=-0,805$; $p=0,421>0,05$) ve deneyime açıklık kişilik özelliklerinin ($t=-0,153$; $p=0,879>0,05$) katılımcıların meslekleri doğrultusunda çalışıp çalışmadığı ile ilgili değişkene göre farklılık göstermediği gözlemlenmiştir.

“Genel İş Performansı” ölçeği ile mesleği doğrultusunda çalışma değişkeni arasında anlamlı bir farklılık göstermemektedir ($t=-1,431$; $p=0,154>0,05$). Çalışanların performansında meslekleri doğrultusunda çalışıp çalışmamları etkili değildir.

3.5.3.2 Araştırma Değişkenlerine İlişkin ANOVA Testi Bulguları

Araştırmada yer alan gruplar; yaş grupları, eğitim grupları, pozisyon grupları, departman grupları işletmedeki çalışma süresi, çalışanların mesleki deneyimleri olmak üzere altı gruptur. Analizler bu kapsamda gerçekleştirilmiştir. Post Hoc Scheffe testi ile bir grubun hangi gruplarla farklılaşma gösterdiği tablolarda Post Hoc sütunu altında verilmiştir.

Tablo 3.23 Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Bulguları

| Değişkenler | Yaş Grupları | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|------------------------------------|-----------------|-----|-----------|-------|--------|------|---------------------|
| İş Tatmini | 18-27 Yaş | 257 | 2,71 | 1,18 | 57,181 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,27 | 1,09 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 4,07 | 0,54 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 4,26 | 0,36 | | | (18-27)(28-37) |
| Turizm Sektörü Algısı | 18-27 Yaş | 257 | 2,66 | 0,87 | 63,002 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,22 | 0,93 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,84 | 0,59 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,88 | 0,49 | | | (18-27)(28-37) |
| Yönetici Davranışı | 18-27 Yaş | 257 | 2,55 | 0,96 | 55,451 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,13 | 1,12 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,72 | 0,54 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 4,03 | 0,42 | | | (18-27)(28-37) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | 18-27 Yaş | 257 | 3,09 | 0,73 | 24,439 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,31 | 0,71 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,65 | 0,61 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,85 | 0,65 | | | (18-27)(28-37) |
| Çalışma Arkadaşları | 18-27 Yaş | 257 | 2,59 | 0,98 | 53,863 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,14 | 1,02 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,75 | 0,55 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,91 | 0,42 | | | (18-27)(28-37) |
| Maaş | 18-27 Yaş | 257 | 2,14 | 0,85 | 42,404 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 2,44 | 0,81 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,01 | 0,81 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,33 | 0,85 | | | (18-27)(28-37) |
| Kariyer İmkanları | 18-27 Yaş | 257 | 2,66 | 0,99 | 46,504 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,20 | 0,94 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,68 | 0,67 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,92 | 0,47 | | | (18-27)(28-37) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | 18-27 Yaş | 257 | 2,56 | 1,16 | 52,305 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,19 | 1,15 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,85 | 0,62 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 4,11 | 0,48 | | | (18-27)(28-37) |
| İşe Yüklenen Anlam | 18-27 Yaş | 257 | 2,41 | 0,99 | 71,100 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,29 | 1,26 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,95 | 0,77 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 4,04 | 0,72 | | | (18-27)(28-37) |
| Yönetim Politikası | 18-27 Yaş | 257 | 2,43 | 1,03 | 46,543 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 2,94 | 1,02 | | | (18-27)(38-47)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,55 | 0,58 | | | (18-27)(28-37) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,68 | 0,49 | | | (18-27)(28-37) |
| Dışadönüklük | 18-27 Yaş | 257 | 3,30 | 0,56 | 8,333 | ,000 | (38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,44 | 0,60 | | | (18-27) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,51 | 0,55 | | | (18-27) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,71 | 0,55 | | | (18-27) |
| Uyumluluk | 18-27 Yaş | 257 | 3,56 | 0,61 | 14,655 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,73 | 0,62 | | | (18-27)(48+) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,92 | 0,56 | | | (18-27) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 4,10 | 0,35 | | | (18-27)(28-37) |
| Sorumluluk (Ozdisiplin) | 18-27 Yaş | 257 | 3,54 | 0,57 | 11,775 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,76 | 0,61 | | | (18-27) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,91 | 0,49 | | | (18-27) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,88 | 0,96 | | | (18-27) |
| Nevrotiklik (Duygusal Değişkenlik) | 18-27 Yaş | 257 | 3,01 | 0,57 | 13,620 | ,000 | (28-37)(38-47)(48+) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 2,80 | 0,55 | | | (18-27) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 2,68 | 0,52 | | | (18-27) |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 2,60 | 0,56 | | | (18-27) |
| Deneyime Açıklık | 18-27 Yaş | 257 | 3,22 | 0,63 | 5,759 | ,001 | (28-37) |
| | 28-37 Yaş | 230 | 3,00 | 0,64 | | | (18-27) |
| | 38-47 Yaş | 101 | 3,20 | 0,58 | | | |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 40 | 3,23 | 0,56 | | | |
| Genel İş Performansı | 18-27 Yaş | 240 | 68,31 | 13,10 | 1,434 | ,232 | |
| | 28-37 Yaş | 178 | 70,50 | 11,97 | | | |
| | 38-47 Yaş | 70 | 70,76 | 11,98 | | | |
| | 48 Yaş ve Üzeri | 28 | 70,46 | 8,73 | | | |

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İş Tatmini” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=57,181$; $p=0,000<0,05$). Tablo 3.17 incelendiğinde iş tatmin düzeylerinin yaş arttıkça yükseldiği gözlemlenmiştir. Bu durum (Luthans, 1992; Gülova, 2013) çalışmalarıyla örtüşmektedir. Genç çalışanların işinden daha fazla beklenti içinde oldukları, deneyimlerinin yetersiz olması sebebiyle işlerinde sorunlar yaşadıkları, daha düşük maaşla çalışmak zorunda oldukları ile açıklanabilir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffé testine tabii tutulmuştur. Scheffé testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlendi. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,71$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,27$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=4,07$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=4,26$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek iş tatmini bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “Sektör Algısı” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=63,002$; $p=0,000<0,05$). İş tatmininde olduğu gibi sektör algısında da yaşın yükselmesiyle beraber olumlu değerlendirmeler gözlemlenmektedir. Bunun sebebi olarak kişilerin sektördeki deneyimlerinin artması sonucunda, sorunlara çözüm geliştiren bireylerin sektöre bakış açısının pozitif yönde değişimi, resmin tamamını görebilecek seviyeye gelmelerini gösterilebilir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffé testine tabii tutulmuştur. Scheffé testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlendi. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,66$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,22$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,84$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,88$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek sektör algısı ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetici Davranışı” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=55,451$; $p=0,000<0,05$). Yaşın artmasıyla beraber yönetici davranışlarını değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi

Scheffé testine tabii tutulmuştur. Scheffé testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,55$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,13$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,71$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=4,03$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek sektör algısı ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23'de yer alan bulgulara göre "İşsel İş Çevresi" ölçeği faktörlerinden "Sosyal Haklar ve İmkânlar" boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=24,439$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça sosyal haklar ve imkânları değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. Tüm yaş grupları bu boyutu olumlu olarak değerlendirmiştir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffé testine tabii tutulmuştur. Scheffé testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=3,09$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,31$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,65$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,85$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek sosyal haklar ve imkânları değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23'de yer alan bulgulara göre "İşsel İş Çevresi" ölçeği faktörlerinden "Çalışma Arkadaşları" boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=53,863$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça çalışma arkadaşlarını değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. Yaş arttıkça köklü arkadaşlıklar kurulabilmekte, insanlar çeşitli deneyimlerle daha iyi tanınabilmekte, hatalara karşı hoşgörü ve esneklik artışı görülebilmektedir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffé testine tabii tutulmuştur. Scheffé testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,59$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,14$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,75$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,90$), katılımcılar ise

38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek çalışma arkadaşlarını değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Maaş” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=42,404$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça maaş kavramını değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. Bunun sebebi de deneyimli çalışanların genç çalışanlara göre daha fazla maaş almaları şeklinde ifade edilebilir. Yaş arttıkça pozisyon yükselmekte ve dolayısıyla daha yüksek bir gelir elde edilebilmektedir (Bkz. Tablo...). ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Scheffe testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlendi. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,14$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=2,44$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,01$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,33$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek maaş değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Kariyer İmkânları” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=46,504$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça kariyer imkânlarını değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. Bunun sebebi de pozisyon-yaş ilişkisi “Crosstabs” Çapraz analiz tablosunda görüleceği üzere 18-27 yaş grubundaki çalışanların %88,7 sinin, 28-37 yaş grubu çalışanların %78,7’sinin, 38-47 yaş grubu çalışanların %48,5, 48 yaş ve üzeri çalışanların ise %40,0’ının departman çalışanı kademesindedir (Bkz. Çapraz Analizler, Tablo 3.8). Yaş arttıkça alt kademelerdeki pozisyon azalmakta, üst kademelere doğru bir yükseliş görülmektedir. Herhangi bir kariyer basamağında yer almayan deneyimsiz çalışan geleceğe dair endişelidir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Scheffe testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,67$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,20$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,68$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,91$), katılımcılar ise

38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek kariyer imkânlarını değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=52,305$; $p=0,000<0,05$). Yaş artışı ile beraber işin kişiliğe uygunluğunu değerlendirmede pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. Bu sonuç, aynı zamanda Koroğlu (2014)’nin araştırmasında meslek seçimi ile kişilik özelliği arasında olumlu düzeyde bir ilişki olduğu tespitini de doğrulamaktadır. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Scheffe testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,56$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,19$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,85$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=4,11$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek işin kişiliğe uygunluğunu değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=71,100$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça işe yüklenen anlam değerlendirmesinde pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Scheffe testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlendi. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,41$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=3,29$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,95$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=4,04$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek işe yüklenen anlam değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre “İçsel İş Çevresi” ölçeği faktörlerinden “Yönetim Politikası” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=46,543$; $p=0,000<0,05$). Yaş arttıkça yönetim politikasını değerlendirmede

pozitif yönde bir eğilim kaydedilmiştir. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Scheffe testi sonucu gruplar arasında 4 anlamlı farklılık gözlemlenmiştir. Birinci farklılık 18-27 yaş grubu ($\bar{x}=2,43$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 28-37 yaş grubu ($\bar{x}=2,94$) katılımcılar, diğer tüm yaş gruplarıyla anlamlı farklılıklar göstermektedir. 38-47 yaş grubu ($\bar{x}=3,55$) çalışanlar, 48 ve üzeri yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermektedir. 48 yaş ve üzeri grup ($\bar{x}=3,68$), katılımcılar ise 38-47 yaş grubu dışında diğer iki grup ile anlamlı farklılıklar göstermekte olup, en yüksek yönetim politikasını değerlendirme ortalaması bu grupta çok açık görülmektedir.

Tablo 3.23’de yer alan bulgulara göre Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin “Dışadönüklük” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=8,333$; $p=0,000<0,05$). Dışadönüklük kişilik özelliği yaş arttıkça artmaktadır. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin “Uyumluluk” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=14,655$; $p=0,000<0,05$). Uyumluluk kişilik özelliği yaş arttıkça artmaktadır. Tablo 3.24’de yer alan bulgulara göre Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin “Sorumluluk” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=11,775$; $p=0,000<0,05$). Katılımcıların sorumluluk kişilik özelliğine karşı olumlu değerlendirmeleri yaş arttıkça artmaktadır (18-27 yaş grubu için $\bar{x} = 3,54$; 28-37 yaş grubu için $\bar{x} = 3,76$; 38-47 yaş grubu için $\bar{x} = 3,91$; 48 ve üzeri yaş grubu için $\bar{x} = 3,88$). Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin “Nevrotiklik” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=13,620$; $p=0,000<0,05$). Katılımcıların nevrotiklik kişilik özelliği aritmetik ortalaması değerlendirmesi yaş arttıkça azalmaktadır (Bkz. Tablo 3.24). Bu sonuç, gençlerin geleceğe dair kaygı ve endişeleri olabileceği şeklinde açıklanabilir. Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin “Deneyime Açıklık” boyutunun yaş gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=5,759$; $p=0,001<0,05$). Katılımcıların deneyime açıklık kişilik özelliği aritmetik ortalaması değerlendirmesi 18-27 ve 48 yaş üzeri gruplarda daha yüksek görülmektedir (Bkz. Tablo 3.24). ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi yaş grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Hangi gruplar arasında farklılıklar olduğu Tablo 3.24’de görülmektedir.

Tablo 3.23’te “Genel İş Performansı” ölçeğinin yaş gruplarına göre karşılaştırması yapıldığında anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir ($F=1,434$; $p=0,232>0,05$).

Tablo 3.24 Eğitim Gruplarına Göre ANOVA Testi Bulguları

| Araştırma Boyutları | Eğitim Grupları | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|---------------------------|-----------------|-----|-----------|------|--------|------|------------------------------|
| İş Tatmini | İlköğretim | 112 | 3,77 | 0,82 | 16,506 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,42 | 1,10 | | | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,74 | 1,19 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 3,07 | 1,22 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,24 | 0,76 | | | (ilköğ)(lise) |
| Turizm Sektörü Algısı | İlköğretim | 112 | 3,57 | 0,74 | 13,776 | ,000 | (lise)(ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,21 | 0,93 | | | (ilköğ)(ön lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,77 | 0,94 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 3,07 | 0,99 | | | (ilköğ) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,21 | 0,44 | | | (ilköğ)(lise) |
| Yönetici Davranışı | İlköğretim | 112 | 3,50 | 0,80 | 15,898 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,23 | 1,04 | | | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,62 | 1,03 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 2,89 | 1,20 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,03 | 0,80 | | | (ilköğ)(lise) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | İlköğretim | 112 | 3,50 | 0,74 | 5,766 | ,000 | (ön lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,34 | 0,74 | | | (yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 3,17 | 0,69 | | | (ilköğ) |
| | Lisans | 208 | 3,28 | 0,73 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,60 | 0,49 | | | (ilköğ)(lise) |
| Çalışma Arkadaşları | İlköğretim | 112 | 3,52 | 0,74 | 15,767 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,21 | 1,02 | | | (ön lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,66 | 1,00 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 2,95 | 1,06 | | | (ilköğ)(yük lis) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,00 | 0,59 | | | (ilköğ)(lise)(lis) |
| Maaş | İlköğretim | 112 | 2,82 | 0,87 | 7,991 | ,000 | (lise)(ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 2,45 | 0,89 | | | (ilköğ) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,20 | 0,89 | | | (ilköğ) |
| | Lisans | 208 | 2,45 | 0,92 | | | (ilköğ) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 1,84 | 0,82 | | | (ilköğ) |
| Kariyer İmkanları | İlköğretim | 112 | 3,46 | 0,79 | 11,795 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,27 | 0,95 | | | (ön lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,74 | 0,99 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 3,00 | 1,05 | | | (ilköğ) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,27 | 0,57 | | | (ilköğ)(lise) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | İlköğretim | 112 | 3,65 | 0,93 | 15,744 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,28 | 1,10 | | | (ön lis)(lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,64 | 1,19 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 2,91 | 1,20 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,21 | 0,98 | | | (ilköğ) |
| İşe Yüklenen Anlam | İlköğretim | 112 | 3,65 | 1,06 | 18,010 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,34 | 1,21 | | | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,56 | 1,08 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 2,88 | 1,20 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,09 | 1,06 | | | (ilköğ)(lise) |
| Yönetim Politikası | İlköğretim | 112 | 3,29 | 0,79 | 12,552 | ,000 | (ön lis)(lis)(yük lis) |
| | Lise | 191 | 3,03 | 1,03 | | | (ön lis)(yük lis) |
| | Ön Lisans | 108 | 2,50 | 1,10 | | | (ilköğ)(lise) |
| | Lisans | 208 | 2,75 | 1,04 | | | (ilköğ) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,00 | 0,58 | | | (ilköğ)(lise) |
| Dışadönüklük | İlköğretim | 112 | 3,34 | 0,58 | 0,991 | ,412 | |
| | Lise | 191 | 3,44 | 0,58 | | | |
| | Ön Lisans | 108 | 3,36 | 0,59 | | | |
| | Lisans | 208 | 3,45 | 0,57 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 3,46 | 0,50 | | | |
| Uyumluluk | İlköğretim | 112 | 3,87 | 0,52 | 3,334 | ,001 | (ön lis) |
| | Lise | 191 | 3,71 | 0,65 | | | |
| | Ön Lisans | 108 | 3,58 | 0,60 | | | (ilköğ) |
| | Lisans | 208 | 3,72 | 0,61 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 3,57 | 0,72 | | | |
| Sorumluluk | İlköğretim | 112 | 3,81 | 0,60 | 2,442 | ,046 | |
| | Lise | 191 | 3,74 | 0,67 | | | |
| | Ön Lisans | 108 | 3,57 | 0,57 | | | |
| | Lisans | 208 | 3,68 | 0,62 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 3,62 | 0,55 | | | |
| Nevrotiklik | İlköğretim | 112 | 2,78 | 0,53 | 3,226 | ,012 | |
| | Lise | 191 | 2,86 | 0,56 | | | |
| | Ön Lisans | 108 | 3,02 | 0,55 | | | (Lis) |
| | Lisans | 208 | 2,80 | 0,60 | | | (ön lis) |
| | Yüksek Lisans | 11 | 2,87 | 0,63 | | | |

| Araştırma Boyutları | Eğitim Grupları | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|----------------------|-----------------|-----|-----------|-------|-------|------|----------|
| Deneyime Açıklık | İlköğretim | 111 | 3,02 | 0,66 | 3,519 | ,007 | (lis) |
| | Lise | 191 | 3,07 | 0,63 | | | |
| | Ön Lisans | 108 | 3,17 | 0,66 | | | |
| | Lisans | 208 | 3,25 | 0,58 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 3,20 | 0,77 | | | (ilkög) |
| Genel İş Performansı | İlköğretim | 86 | 68,96 | 12,62 | 0,438 | ,781 | |
| | Lise | 149 | 70,43 | 12,40 | | | |
| | Ön Lisans | 94 | 69,11 | 12,43 | | | |
| | Lisans | 178 | 69,42 | 12,23 | | | |
| | Yüksek Lisans | 11 | 66,45 | 14,73 | | | |

Tablo 3.24’de yer alan bulgulara göre ‘İş Tatmini’ boyutunun eğitim gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık oluşturduğu belirlenmiştir ($F=16,506$; $p=0,000<0,05$). Tablo 3.25 incelendiğinde iş tatmin düzeylerinin eğitim seviyesi arttıkça azaldığı gözlemlenmiştir. Bu durum literatürde Lee and Moreo’nun (2007) çalışmalarıyla örtüşmektedir. Eğitim seviyesi yüksek çalışanın düşük eğitim düzeyine sahip bir çalışana göre daha çok finansal ve yönetsel fayda beklentisi içinde olacağı şeklinde açıklanabilir. Özellikle yüksek lisans eğitim grubundaki ($\bar{x}=2,24$) tatminsizlik bariz olarak görülmektedir. ‘Sektör Algısı’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılıklar göstermektedir ($F=13,776$; $p=0,000<0,05$). Sektörü değerlendirme aritmetik ortalaması ($\bar{x}=3,57$) en yüksek grup ilköğretim grubudur. ‘Genel İş Performansı’ boyutu katılımcıların eğitim gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık göstermemektedir ($F=0,438$; $p=0,781>0,05$). İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘Yönetici Davranışı’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=15,898$; $p=0,000<0,05$). Yönetici davranışını değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,50$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘Sosyal Haklar ve İmkânlar’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=5,766$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,50$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘Çalışma Arkadaşları’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=15,767$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,52$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘Maaş’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=7,991$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘Kariyer İmkânları’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=11,795$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,46$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘İşin Kişiliğe Uygunluğu’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=15,744$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,65$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından ‘İşe Yüklenen Anlam’ boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=18,010$; $p=0,000<0,05$). Bu

boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,65$) aittir. İçsel İş Çevresi boyutlarından “Yönetim Politikası” boyutu eğitim gruplarına göre istatistiksel olarak anlamlıdır ($F=12,552$; $p=0,000<0,05$). Bu boyutu değerlendirmede en yüksek aritmetik ortalama ilköğretim grubuna ($\bar{x}=3,29$) aittir. İlköğretim grubunda iş tatmini, sektör algısı ve içsel iş çevresi boyutlarını değerlendirmedeki yüksek aritmetik ortalamayı, eğitim seviyelerinin düşüklüğüne rağmen iş bulabilmenin verdiği memnuniyete bağlayabiliriz. Eğitimli çalışanların işlerinden beklentilerinin yüksek olması ve beklentilerini karşılayamamaları bu tatminsizliği tetikleyen temel sebeplerdendir. Bulunan sonuçlar Üstüner ve Özçelik (2012), Lee ve Moreo (2007) sonuçlarıyla uyumludur.

Katılımcıların kişilik özellikleri ile eğitim düzeyleri arasındaki farklılıkları gözlemek amacıyla yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre uyumluluk ($F=3,334$; $p=0,001<0,05$), nevroitiklik ($F=3,226$ $p=0,012<0,05$) ve deneyime açıklık ($F=3,519$; $p=0,007<0,05$). Kişilik özellikleri ile eğitim düzeyleri arasında fark vardır. Yapılan Post Hoc analizi Scheffé testine göre, uyumluluk kişilik özelliğinde ilköğretim ve önlisans grupları arasında, nevroitiklik kişilik özelliğinde lisans ve önlisans grupları arasında, deneyime açık kişilik özelliğinde ise, ilköğretim ve lisans grupları arasında farklılıklar gözlemlenmektedir.

ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi eğitim grupları arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffé testine tabii tutulmuştur. Gruplar arasındaki farklılıkları Tablo 3.24’den görmek mümkündür.

Tablo 3.25’de katılımcıların işletmedeki çalışma süreleri ile iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi boyutları ve kişilik özellikleri arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla uygulanan ANOVA testi bulguları görülmektedir. İş tatmini ile çalışma süreleri arasında ($F=133,102$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. İşletmedeki çalışma süresi arttıkça katılımcıların iş tatmin düzeylerinin arttığı gözlemlenmektedir. Bu durumu zaman geçtikçe çalışanların işletmenin içsel çevre şartlarına adaptasyon, kendini kabul ettirmenin verdiği memnuniyet ve buna bağlı olarak iş şartlarındaki düzelmeler şeklinde açıklanabilir. Sektör algısı ve çalışma süreleri arasında ($F=185,689$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. İşletmedeki çalışma süresi arttıkça çalışanların sektörü algılama düzeylerinde artış gözlemlenmektedir. İşletmedeki çalışma sürelerinin artmasıyla beraber algılama bileşenlerinden olan bilgi düzeyleri ve iş tatminleri artmakta ve böylece sektörü pozitif olarak değerlendirebilmektedirler. “Genel İş Performansı” boyutu katılımcıların çalışma süreleri gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık göstermemektedir ($F=1,897$; $p=0,129>0,05$).

Tablo 3.25 Çalışma Süresine Göre ANOVA Analizi Bulguları

| Araştırma Boyutları | Çalışma Süresi | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|------------------------------------|-----------------|-----|-----------|-------|---------|------|-----------------|
| İş Tatmini | 1-3 yıl | 301 | 2,49 | 1,11 | 133,102 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 123 | 3,64 | 0,85 | | | (1-3)(7-9)(10+) |
| | 7-9 yıl | 105 | 4,10 | 0,49 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 4,10 | 0,59 | | | (1-3)(4-6) |
| Turizm Sektörü Algısı | 1-3 yıl | 301 | 2,47 | 0,78 | 185,689 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,54 | 0,71 | | | (1-3)(7-9)(10+) |
| | 7-9 yıl | 104 | 3,93 | 0,44 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,89 | 0,62 | | | (1-3)(4-6) |
| Yönetici Davranışı | 1-3 yıl | 301 | 2,28 | 0,86 | 195,234 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,56 | 0,86 | | | (1-3)(7-9) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,92 | 0,46 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,81 | 0,52 | | | (1-3) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | 1-3 yıl | 301 | 2,96 | 0,67 | 61,187 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,57 | 0,66 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,71 | 0,55 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,70 | 0,63 | | | (1-3) |
| Çalışma Arkadaşları | 1-3 yıl | 301 | 2,36 | 0,89 | 158,044 | ,000 | 4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,55 | 0,84 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,79 | 0,47 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,81 | 0,47 | | | (1-3) |
| Maaş | 1-3 yıl | 301 | 2,01 | 0,78 | 72,280 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 2,65 | 0,72 | | | (1-3)(7-9)(10+) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,06 | 0,81 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,05 | 0,88 | | | (1-3)(4-6) |
| Kariyer İmkanları | 1-3 yıl | 301 | 2,45 | 0,82 | 142,157 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,55 | 0,83 | | | (1-3)(7-9) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,83 | 0,62 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,77 | 0,66 | | | (1-3) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | 1-3 yıl | 301 | 2,35 | 1,06 | 125,992 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,63 | 0,98 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,88 | 0,57 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,88 | 0,69 | | | (1-3) |
| İşe Yüklenen Anlam | 1-3 yıl | 301 | 2,19 | 0,85 | 222,572 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,73 | 1,10 | | | (1-3)(7-9) |
| | 7-9 yıl | 105 | 4,17 | 0,56 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,93 | 0,75 | | | (1-3) |
| Yönetim Politikası | 1-3 yıl | 301 | 2,19 | 0,93 | 148,780 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 123 | 3,36 | 0,81 | | | (1-3)(7-9) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,67 | 0,49 | | | (1-3)(4-6) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,56 | 0,51 | | | (1-3) |
| Dışadönüklük | 1-3 yıl | 301 | 3,31 | 0,55 | 6,703 | ,000 | (4-6)(7-9) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,51 | 0,54 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,54 | 0,62 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,49 | 0,60 | | | |
| Uyumluluk | 1-3 yıl | 301 | 3,50 | 0,61 | 27,398 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,78 | 0,63 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,96 | 0,47 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 4,00 | 0,46 | | | (1-3) |
| Sorumluluk (Ozdisiplin) | 1-3 yıl | 301 | 3,51 | 0,56 | 21,289 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,77 | 0,62 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 4,00 | 0,50 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 3,90 | 0,75 | | | (1-3) |
| Nevrotiklik (Duygusal Değişkenlik) | 1-3 yıl | 301 | 3,00 | 0,56 | 14,076 | ,000 | (4-6)(7-9)(10+) |
| | 4-6 yıl | 124 | 2,72 | 0,60 | | | (1-3) |
| | 7-9 yıl | 105 | 2,72 | 0,53 | | | (1-3) |
| | 10 yıl ve üzeri | 92 | 2,68 | 0,53 | | | (1-3) |
| Deneyime Açıklık | 1-3 yıl | 301 | 3,14 | 0,65 | 0,858 | ,463 | |
| | 4-6 yıl | 124 | 3,10 | 0,61 | | | |
| | 7-9 yıl | 105 | 3,14 | 0,59 | | | |
| | 10 yıl ve üzeri | 91 | 3,21 | 0,63 | | | |
| Genel İş Performansı | 1-3 yıl | 293 | 68,42 | 13,12 | 1,897 | ,129 | |
| | 4-6 yıl | 83 | 70,30 | 11,12 | | | |
| | 7-9 yıl | 76 | 71,98 | 11,51 | | | |
| | 10 yıl ve üzeri | 59 | 68,89 | 10,56 | | | |

Katılımcıların işletmedeki çalışma süreleri ile İçsel iş çevresi boyutlarından “Yönetici Davranışı” ($F=195,234$; $p=0,000<0,05$), “Sosyal Haklar ve İmkânlar” ($F=61,187$; $p=0,000<0,05$), “Çalışma Arkadaşları” ($F=158,044$; $p=0,000<0,05$), “Maaş” ($F=72,280$; $p=0,000<0,05$), “Kariyer İmkânları” ($F=142,157$; $p=0,000<0,05$), “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($F=125,992$; $p=0,000<0,05$), “İşe Yüklenen Anlam” ($F=222,572$; $p=0,000<0,05$), ve “Yönetim Politikası” ($F=148,780$; $p=0,000<0,05$), arasında önemli farklılıklar gözlemlenmektedir. Katılımcıların işletmedeki çalışma süreleri ile Beş Faktör Kişilik Özellikleri boyutlarından “Dışadönüklük” ($F=6,703$; $p=0,000<0,05$), “Uyumluluk” ($F=27,398$; $p=0,000<0,05$), “Sorumluluk” ($F=21,289$; $p=0,000<0,05$), “Nevrotiklik” ($F=14,076$; $p=0,000<0,05$) farklılıklar gözlenmiş, “Deneyime Açıklık” ($F=0,858$; $p=0,463<0,05$) kişilik boyutu ile de herhangi bir farklılık gözlenmemiştir. Dışadönük, uyumlu, sorumlu ve daha az nevrotiklik düzeyine sahip bir çalışanın bulunduğu işletmede daha fazla kalabilmesi doğal bir sonuçtur.

ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Gruplar arasındaki farklılıkları Tablo 3.25’den görmek mümkündür.

Tablo 3.26’da katılımcıların işletmedeki mesleki deneyimleri ile iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi boyutları ve kişilik özellikleri arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla uygulanan ANOVA testi bulguları görülmektedir. İş tatmini ile mesleki deneyim arasında ($F=94,220$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. Mesleki deneyim arttıkça katılımcıların iş tatmin düzeylerinin arttığı gözlemlenmektedir. Sektör algısı ile mesleki deneyim arasında ($F=120,070$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar gözlenmektedir. Mesleki deneyim arttıkça katılımcılar buldukları sektörü daha pozitif değerlendirebilmektedirler. “Genel İş Performansı” boyutu katılımcıların meslekî deneyim gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık göstermektedir ($F=1,897$; $p=0,045<0,05$). “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” ve mesleki deneyim arasında ($F=112,370$; $p=0,000<0,05$), “Sosyal Haklar ve İmkânlar” $F=50,108$; $p=0,000<0,05$) “Çalışma Arkadaşları” ($F=103,810$; $p=0,000<0,05$), “Maaş” ($F=99,140$; $p=0,000<0,05$), “Kariyer İmkânları” ($F=91,117$; $p=0,000<0,05$), “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($F=90,814$; $p=0,000<0,05$), “İşe Yüklenen Anlam” ($F=134,014$; $p=0,000<0,05$) ve “Yönetim Politikası” ($F=93,019$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar gözlenmektedir.

Tablo 3.26 Mesleki Deneyime Göre Anova Testi Bulguları

| Araştırma Boyutları | Mesleki Deneyim | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|------------------------------------|-----------------|-----|-----------|-------|---------|------|-----------------|
| İş Tatmini | 1-3 yıl | 127 | 2,57 | 1,23 | 94,220 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,84 | 1,05 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,56 | 1,15 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,98 | 0,66 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Turizm Sektörü Algısı | 1-3 yıl | 128 | 2,57 | 0,85 | 120,070 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,76 | 0,89 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 87 | 2,57 | 0,87 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,80 | 0,58 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Yönetici Davranışı | 1-3 yıl | 128 | 2,45 | 0,90 | 112,370 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,61 | 1,06 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,43 | 0,96 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,77 | 0,66 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | 1-3 yıl | 128 | 3,08 | 0,70 | 50,108 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 3,10 | 0,70 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,90 | 0,72 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,68 | 0,60 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Çalışma Arkadaşları | 1-3 yıl | 128 | 2,50 | 0,93 | 103,810 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,66 | 1,01 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,45 | 0,97 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,74 | 0,61 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Maaş | 1-3 yıl | 128 | 2,16 | 0,92 | 99,140 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,16 | 0,78 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,14 | 0,81 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 2,88 | 0,83 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Kariyer İmkanları | 1-3 yıl | 128 | 2,61 | 0,96 | 91,117 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,75 | 0,95 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,50 | 0,80 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,73 | 0,68 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | 1-3 yıl | 128 | 2,51 | 1,17 | 90,814 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,66 | 1,15 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,39 | 0,98 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,84 | 0,76 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| İşe Yüklenen Anlam | 1-3 yıl | 128 | 2,25 | 0,85 | 134,014 | ,000 | (4-6)(10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,61 | 1,16 | | | (1-3)(10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,42 | 1,11 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,96 | 0,82 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Yönetim Politikası | 1-3 yıl | 128 | 2,32 | 1,00 | 93,019 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,47 | 1,04 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,32 | 0,97 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,54 | 0,62 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Dışadönüklük | 1-3 yıl | 128 | 3,24 | 0,54 | 9,597 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 3,41 | 0,58 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 3,28 | 0,56 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,54 | 0,57 | | | (1-3)(7-9) |
| Uyumluluk | 1-3 yıl | 128 | 3,59 | 0,65 | 23,736 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 3,60 | 0,60 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 3,42 | 0,62 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 267 | 3,93 | 0,52 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Sorumluluk (Ozdisiplin) | 1-3 yıl | 128 | 3,51 | 0,59 | 17,065 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 3,60 | 0,60 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 3,54 | 0,55 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,90 | 0,62 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Nevrotiklik (Duygusal Değişkenlik) | 1-3 yıl | 128 | 2,99 | 0,55 | 13,127 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 2,96 | 0,60 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,97 | 0,54 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 2,69 | 0,54 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Deneyime Açıklık | 1-3 yıl | 128 | 3,32 | 0,59 | 9,259 | ,000 | (10+) |
| | 4-6 yıl | 144 | 3,07 | 0,71 | | | (10+) |
| | 7-9 yıl | 88 | 2,88 | 0,56 | | | (10+) |
| | 10 yıl ve üzeri | 268 | 3,17 | 0,59 | | | (1-3)(4-6)(7-9) |
| Genel İş Performansı | 1-3 yıl | 124 | 67,89 | 13,30 | 2,698 | ,045 | |
| | 4-6 yıl | 129 | 68,43 | 12,87 | | | |
| | 7-9 yıl | 81 | 68,74 | 12,92 | | | |
| | 10 yıl ve üzeri | 183 | 71,48 | 10,86 | | | |

“Beş Faktör Kişilik Özellikleri” ile mesleki deneyim arasında “Dışadönüklük” ($F=9,597$; $p=0,000<0,05$), “Uyumluluk” ($F=23,736$; $p=0,000<0,05$), “Sorumluluk” ($F=17,065$; $p=0,000<0,05$), “Nevrotiklik” ($F=13,127$; $p=0,000<0,05$), “Deneyime Açıklık” ($F=9,259$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar vardır. Mesleki deneyimle beraber özellikle hizmet sektöründeki çalışanların mesleklerinin gerektirdiği şekilde daha dışadönük, daha uyumlu, daha sorumlu, daha az nevroitik ve daha çok deneyime açık olabilecekleri bulgusuna ulaşılmaktadır. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffè testine tabii tutulmuştur. Gruplar arasındaki farklılıkları Tablo 3.26’da görmek mümkündür.

Tablo 3.27’de katılımcıların işletmedeki pozisyonları ile iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi boyutları ve kişilik özellikleri arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla uygulanan ANOVA testi bulguları görülmektedir. İş tatmini ile pozisyon arasında ($F=52,060$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. İş tatmininin katılımcıların işletmedeki pozisyonları yükseldikçe arttığı görülmektedir. Yönetim kadrosunun daha yüksek maaş, diğer çalışanlara göre daha rahat çalışma koşullarına sahip olması iş tatmininin yüksek olmasının önemli sebepleri arasında gösterilebilir. Katılımcıların sektör algısı ile pozisyon arasında ($F=53,035$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. “Genel İş Performansı” boyutu katılımcıların pozisyon gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık göstermemektedir ($F=1,997$; $p=0,114>0,05$). “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” ve pozisyon arasında ($F=39,614$; $p=0,000<0,05$), “Sosyal Haklar ve İmkânlar” ($F=22,217$; $p=0,000<0,05$) “Çalışma Arkadaşları” ($F=37,192$; $p=0,000<0,05$), “Maaş” ($F=57,449$; $p=0,000<0,05$), “Kariyer İmkânları” ($F=44,383$; $p=0,000<0,05$), “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($F=42,534$; $p=0,000<0,05$), “İşe Yüklenen Anlam” ($F=30,324$; $p=0,000<0,05$) ve “Yönetim Politikası” ($F=45,122$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar gözlenmektedir. “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” ile pozisyon arasında “Dışadönüklük” ($F=23,804$; $p=0,000<0,05$), “Uyumluluk” ($F=16,461$; $p=0,000<0,05$), “Sorumluluk” ($F=10,397$; $p=0,000<0,05$), “Nevrotiklik” ($F=11,255$; $p=0,000<0,05$), “Deneyime Açıklık” ($F=27,198$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar vardır. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffè testine tabii tutulmuştur. Gruplar arasındaki farklılıkları Tablo 3.2’de görmek mümkündür.

Tablo 3.27 Katılımcıların Pozisyonlarına Göre ANOVA Analizi Bulguları

| Araştırma Boyutları | Pozisyon | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|------------------------------------|--------------------|-----|-----------|-------|--------|------|------------------------------|
| İş Tatmini | Departman Çalışanı | 474 | 2,94 | 1,15 | 52,060 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 4,03 | 0,45 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,33 | 0,41 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,92 | 0,83 | | | (depçalışan) |
| Turizm Sektörü Algısı | Departman Çalışanı | 474 | 2,90 | 0,93 | 53,035 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,87 | 0,59 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,11 | 0,38 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 3,48 | 0,74 | | | (depçalışan)(depyön) |
| Yönetici Davranışı | Departman Çalışanı | 475 | 2,82 | 1,08 | 39,614 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,95 | 0,49 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,93 | 0,43 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 3,31 | 0,61 | | | (depçalışan)(depyön) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | Departman Çalışanı | 475 | 3,20 | 0,70 | 22,217 | ,000 | (depyar)(depyön) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,81 | 0,59 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,81 | 0,49 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 3,32 | 1,00 | | | (depçalışan)(depyön)(depyar) |
| Çalışma Arkadaşları | Departman Çalışanı | 475 | 2,84 | 1,04 | 37,192 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,85 | 0,39 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,88 | 0,42 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,44 | 0,80 | | | (depçalışan) |
| Maaş | Departman Çalışanı | 475 | 2,24 | 0,79 | 57,449 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,14 | 0,75 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,46 | 0,76 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 2,80 | 1,07 | | | (depçalışan)(diğ) |
| Kariyer İmkanları | Departman Çalışanı | 475 | 2,87 | 0,97 | 44,383 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,91 | 0,66 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,96 | 0,47 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,52 | 0,83 | | | (depçalışan) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | Departman Çalışanı | 475 | 2,82 | 1,17 | 42,534 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,98 | 0,65 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,05 | 0,54 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,73 | 0,91 | | | (depçalışan) |
| İşe Yüklenen Anlam | Departman Çalışanı | 475 | 2,87 | 1,25 | 30,324 | ,000 | (depyar)(depyön) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,94 | 0,72 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,09 | 0,66 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 3,10 | 0,80 | | | (depyön)(depyar) |
| Yönetim Politikası | Departman Çalışanı | 474 | 2,63 | 1,03 | 45,122 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,63 | 0,46 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,77 | 0,40 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,43 | 0,78 | | | (depçalışan) |
| Dışadönüklük | Departman Çalışanı | 475 | 3,33 | 0,55 | 23,804 | ,000 | (depyar)(depyön) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,89 | 0,43 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,77 | 0,60 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Diğer | 50 | 3,33 | 0,55 | | | (depyön)(depyar) |
| Uyumluluk | Departman Çalışanı | 475 | 3,62 | 0,62 | 16,461 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 4,01 | 0,46 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,06 | 0,42 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,90 | 0,59 | | | (depçalışan) |
| Sorumluluk (Ozdisiplin) | Departman Çalışanı | 475 | 3,63 | 0,63 | 10,397 | ,000 | (depyön) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,87 | 0,56 | | | |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 4,04 | 0,48 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,79 | 0,57 | | | |
| Nevrotiklik (Duygusal Değişkenlik) | Departman Çalışanı | 475 | 2,90 | 0,58 | 11,255 | ,000 | (depyar) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 2,42 | 0,51 | | | (depçalışan)(diğ) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 2,71 | 0,50 | | | |
| | Diğer | 50 | 2,93 | 0,48 | | | (depyar) |
| Deneyime Açıklık | Departman Çalışanı | 475 | 3,02 | 0,61 | 27,198 | ,000 | (depyar)(depyön)(diğ) |
| | Dep. Yön. Yrd. | 42 | 3,53 | 0,45 | | | (depçalışan) |
| | Dep. Yönetimi | 65 | 3,41 | 0,45 | | | (depçalışan) |
| | Diğer | 50 | 3,61 | 0,68 | | | (depçalışan) |
| Genel İş Performansı | Departman Çalışanı | 391 | 68,95 | 12,29 | 1,997 | ,114 | |
| | Dep. Yön. Yrd. | 20 | 75,11 | 16,35 | | | |
| | Dep. Yönetimi | 59 | 71,18 | 8,69 | | | |
| | Diğer | 50 | 69,59 | 14,58 | | | |

Tablo 3.28 Departmanlara Göre ANOVA Analizleri

| Araştırma Boyutları | Pozisyon | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|---------------------------|----------------|-----|-----------|------|--------|------|-----------------------------------|
| İş Tatmini | Restoran | 142 | 3,03 | 1,17 | 12,553 | ,000 | (yön)(diğ) |
| | Kat Hizmet | 103 | 3,14 | 1,11 | | | (yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 3,00 | 1,31 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 112 | 3,30 | 1,08 | | | (yön)(diğ)(bar) |
| | Bar | 31 | 2,38 | 1,17 | | | (önbüro)(yön)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 4,52 | 0,30 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,16 | 1,17 | | | (yön)(diğ) |
| | Diğer | 59 | 3,98 | 0,52 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar) |
| Turizm Sektörü Algısı | Restoran | 142 | 3,08 | 0,97 | 10,218 | ,000 | (yön) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,02 | 0,94 | | | (yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,99 | 1,02 | | | (yön) |
| | Ön Büro | 113 | 3,07 | 0,89 | | | (yön) |
| | Bar | 31 | 2,50 | 0,74 | | | (yön)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 4,30 | 0,32 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,17 | 1,02 | | | (yön) |
| | Diğer | 58 | 3,59 | 0,60 | | | (kat)(bar) |
| Yönetici Davranışı | Restoran | 142 | 2,97 | 1,06 | 10,811 | ,000 | (bar)(yön)(diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,98 | 1,04 | | | (bar)(yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,77 | 1,13 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 3,07 | 1,11 | | | (bar)(yön)(diğ) |
| | Bar | 31 | 2,15 | 0,52 | | | (res)(kat)(önbüro)(yön)(muh)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 4,00 | 0,35 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,07 | 1,13 | | | (bar)(yön) |
| | Diğer | 59 | 3,69 | 0,59 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar) |
| Sosyal Haklar ve İmkanlar | Restoran | 142 | 3,19 | 0,68 | 5,999 | ,000 | (yön) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,27 | 0,76 | | | (yön) |
| | Mutfak | 76 | 3,15 | 0,75 | | | (yön) |
| | Ön Büro | 113 | 3,38 | 0,81 | | | |
| | Bar | 31 | 2,94 | 0,56 | | | (yön) |
| | Yönetim | 23 | 3,98 | 0,34 | | | res)(kat)(mut)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,39 | 0,70 | | | |
| | Diğer | 59 | 3,49 | 0,67 | | | |
| Çalışma Arkadaşları | Restoran | 142 | 2,98 | 1,01 | 11,858 | ,000 | (bar)(yön)(diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,00 | 1,04 | | | (bar)(yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,79 | 0,98 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 3,09 | 1,07 | | | (bar)(yön)(diğ) |
| | Bar | 31 | 2,20 | 0,72 | | | res)(kat)(önbüro)(yön)(muh)(bar) |
| | Yönetim | 23 | 3,96 | 0,35 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,00 | 1,08 | | | (bar)(yön)(diğ) |
| | Diğer | 59 | 3,78 | 0,59 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| Maaş | Restoran | 142 | 2,31 | 0,79 | 12,263 | ,000 | (yön) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,34 | 0,81 | | | (yön) |
| | Mutfak | 76 | 2,62 | 1,12 | | | (yön)(bar) |
| | Ön Büro | 113 | 2,42 | 0,87 | | | (yön) |
| | Bar | 31 | 1,88 | 0,69 | | | (mut)(yön) |
| | Yönetim | 23 | 3,87 | 0,41 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(muh)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 2,57 | 0,96 | | | (yön) |
| | Diğer | 59 | 2,56 | 0,82 | | | (yön) |
| Kariyer İmkanları | Restoran | 142 | 3,06 | 1,01 | 8,435 | ,000 | (yön)(bar) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,04 | 0,93 | | | (yön)(bar) |
| | Mutfak | 76 | 2,94 | 1,04 | | | (yön) |
| | Ön Büro | 113 | 3,07 | 1,03 | | | (yön)(bar) |
| | Bar | 31 | 2,26 | 0,69 | | | (res)(kat)(önbüro)(yön)(muh)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 4,01 | 0,49 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,24 | 1,00 | | | (bar) |
| | Diğer | 59 | 3,49 | 0,77 | | | (bar) |
| İşin Kişiğe Uygunluğu | Restoran | 142 | 2,94 | 1,16 | 8,296 | ,000 | (yön)(diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,98 | 1,10 | | | (diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,97 | 1,31 | | | (diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 3,12 | 1,24 | | | (bar)(diğ) |
| | Bar | 31 | 2,25 | 1,09 | | | (önbüro)(yön)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 3,94 | 0,45 | | | (res)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,10 | 1,20 | | | |
| | Diğer | 59 | 3,80 | 0,63 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar) |
| İşe Yüklenen Anlam | Restoran | 142 | 3,03 | 1,26 | 11,665 | ,000 | (diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,99 | 1,19 | | | (diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,67 | 1,16 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 3,06 | 1,24 | | | (bar)(diğ) |
| | Bar | 31 | 2,16 | 0,82 | | | (önbüro)(yön)(muh)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 3,93 | 0,81 | | | (mut)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,14 | 1,28 | | | (bar)(diğ) |
| | Diğer | 59 | 4,03 | 0,67 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar)(muh) |

| Araştırma Boyutları | Pozisyon | n | \bar{x} | s.s. | F | p | Post Hoc |
|------------------------------------|----------------|-----|-----------|-------|--------|------|-----------------------------------|
| Yönetim Politikası | Restoran | 142 | 2,78 | 1,05 | 10,197 | ,000 | (yön)(diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,00 | 1,06 | | | (yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 2,55 | 1,04 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 2,93 | 1,06 | | | (yön)(diğ) |
| | Bar | 31 | 2,20 | 0,83 | | | (yön)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 3,81 | 0,40 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar)(muh) |
| | Muhasebe | 75 | 2,84 | 1,03 | | | (yön)(diğ) |
| | Diğer | 59 | 3,53 | 0,56 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar)(muh) |
| Dışadönüklük | Restoran | 142 | 3,25 | 0,56 | 9,707 | ,000 | (yön)(diğ)(muh) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,27 | 0,52 | | | (yön)(diğ)(muh) |
| | Mutfak | 76 | 3,38 | 0,62 | | | (yön) |
| | Ön Büro | 113 | 3,39 | 0,53 | | | (yön) |
| | Bar | 31 | 3,24 | 0,65 | | | (yön) |
| | Yönetim | 23 | 3,91 | 0,31 | | | (res)(kat)(önbüro)(mut)(bar) |
| | Muhasebe | 75 | 3,63 | 0,52 | | | (res)(kat) |
| | Diğer | 59 | 3,70 | 0,59 | | | (res)(kat) |
| Uyumluluk | Restoran | 142 | 3,73 | 0,60 | 3,009 | ,004 | |
| | Kat Hizmetleri | 102 | 3,60 | 0,63 | | | |
| | Mutfak | 76 | 3,62 | 0,62 | | | |
| | Ön Büro | 113 | 3,74 | 0,63 | | | |
| | Bar | 31 | 3,53 | 0,62 | | | |
| | Yönetim | 23 | 4,07 | 0,46 | | | |
| | Muhasebe | 75 | 3,72 | 0,64 | | | |
| | Diğer | 59 | 3,88 | 0,56 | | | |
| Sorumluluk (Özdisiplin) | Restoran | 142 | 3,69 | 0,61 | 7,127 | ,000 | (diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 3,56 | 0,74 | | | (yön)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 3,61 | 0,59 | | | (yön)(diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 3,72 | 0,58 | | | |
| | Bar | 31 | 3,43 | 0,65 | | | (yön)(diğ) |
| | Yönetim | 23 | 4,17 | 0,46 | | | (kat)(bar)(mut) |
| | Muhasebe | 75 | 3,66 | 0,56 | | | (diğ) |
| | Diğer | 59 | 4,07 | 0,46 | | | (res)(kat)(muh)(mut)(bar) |
| Nevrotiklik (Duygusal Değişkenlik) | Restoran | 142 | 2,96 | 0,50 | 4,594 | ,000 | (diğ) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,84 | 0,57 | | | |
| | Mutfak | 76 | 2,93 | 0,53 | | | (diğ) |
| | Ön Büro | 113 | 2,91 | 0,59 | | | (diğ) |
| | Bar | 31 | 2,92 | 0,58 | | | |
| | Yönetim | 23 | 2,80 | 0,52 | | | |
| | Muhasebe | 75 | 2,72 | 0,60 | | | |
| | Diğer | 59 | 2,54 | 0,57 | | | (önbüro)(mut)(res) |
| Deneyime Açıklık | Restoran | 142 | 3,13 | 0,65 | 8,218 | ,000 | (kat) |
| | Kat Hizmetleri | 103 | 2,83 | 0,56 | | | (res)(bar)(yön)(muh)(diğ) |
| | Mutfak | 76 | 3,10 | 0,65 | | | |
| | Ön Büro | 113 | 3,10 | 0,62 | | | |
| | Bar | 31 | 3,41 | 0,65 | | | (kat) |
| | Yönetim | 23 | 3,56 | 0,29 | | | (kat) |
| | Muhasebe | 75 | 3,18 | 0,53 | | | (kat) |
| | Diğer | 59 | 3,42 | 0,66 | | | (kat) |
| Genel İş Performansı | Restoran | 142 | 69,79 | 11,28 | 5,982 | ,000 | (kat) |
| | Kat Hizmetleri | 70 | 63,03 | 12,94 | | | (res)(önbüro)(yön)(diğ) |
| | Mutfak | 75 | 68,84 | 12,55 | | | |
| | Ön Büro | 107 | 70,06 | 12,14 | | | (kat) |
| | Bar | 31 | 70,20 | 13,26 | | | |
| | Yönetim | 23 | 75,32 | 8,50 | | | (kat) |
| | Muhasebe | 48 | 69,03 | 10,79 | | | |
| | Diğer | 15 | 81,51 | 13,38 | | | (kat) |

Tablo 3.28’de katılımcıların hizmet verdikleri departman ile iş tatmini, sektör algısı, içsel iş çevresi boyutları ve kişilik özellikleri arasındaki farklılıkları ölçmek amacıyla uygulanan ANOVA testi bulguları görülmektedir. İş tatmini ile departman arasında ($F=12,553$; $p=0,000<0,05$) önemli farklılıklar görülmektedir. İş tatmininin yönetim departmanında yüksek ($\bar{x}=4,52$) olduğu görülmekte ve bu durum da Tablo 3.27’deki sonuçlarla benzer bir durum arz etmektedir. En düşük iş tatmini barda ($\bar{x}=2,38$) çalışan katılımcılarda gözlemlenmektedir. Sektör algısı ve departman arasındaki farklılıklar incelendiğinde

($F=10,218$; $p=0,000<0,05$), istatistiksel farklılıklar olduğu bulgusuna ulaşılmaktadır. En yüksek sektör algısı değerlendirmesi yönetim departmanında ($\bar{x}=4,30$), en düşük değerlendirme ise, bar departmanında ($\bar{x}=2,50$) gözlemlenmektedir. “Genel İş Performansı” boyutu katılımcıların departman gruplarına göre istatistiksel anlamda farklılık göstermektedir ($F=5,982$; $p=0,000<0,05$). “Diğer” ($\bar{x}=81,51$) ve “Yönetim” ($\bar{x}=75,32$) departmanı çalışanları performanslarını diğer departman gruplarına göre oldukça yüksek değerlendirmişlerdir. “İşsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” ve departman arasında ($F=10,811$; $p=0,000<0,05$), “Sosyal Haklar ve İmkânlar” ($F=5,999$; $p=0,000<0,05$) “Çalışma Arkadaşları” ($F=11,858$; $p=0,000<0,05$), “Maaş” ($F=12,263$; $p=0,000<0,05$), “Kariyer İmkânları” ($F=8,435$; $p=0,000<0,05$), “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($F=8,296$; $p=0,000<0,05$), “İşe Yüklenen Anlam” ($F=11,665$; $p=0,000<0,05$) ve “Yönetim Politikası” ($F=10,197$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar gözlenmektedir. “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” ile pozisyon arasında “Dışadönüklük” ($F=9,707$; $p=0,000<0,05$), “Uyumluluk” ($F=3,009$; $p=0,000<0,05$), “Sorumluluk” ($F=7,127$; $p=0,000<0,05$), “Nevrotiklik” ($F=4,594$; $p=0,000<0,05$), “Deneyime Açıklık” ($F=8,218$; $p=0,000<0,05$) istatistiksel olarak farklılıklar vardır. ANOVA analizi ile ortaya konan anlamlı farklılığın hangi gruplar arasında olduğunu belirlemek için Post Hoc analizi Scheffe testine tabii tutulmuştur. Gruplar arasındaki farklılıkları Tablo 3.28’de görmek mümkündür.

3.5.4 Araştırma Değişkenleri Arasındaki İlişkiler

Bu başlık altında çalışmadaki değişkenler arasındaki ilişkileri inceleyen korelasyon analizi bulgularına yer verilmiştir. Korelasyon analizi, aralık ve rasyo seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin ve bağımlılığın şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniğidir. Korelasyon analizi neticesinde hesaplanan korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile $+1$ arasında değerler alabilir. Katsayının $+1$ olması iki değişken arasında mükemmel bir doğrusal ilişkinin (x değeri 1 birim artarken, y değeri de bir birim artmaktadır) olduğunu gösterirken, katsayının -1 olması ise, değişkenler arasında mükemmel bir ilişkinin olduğu fakat ilişkinin ters olduğu (x değeri artarken y değeri azalmaktadır) anlamına gelmektedir. Katsayının sıfır olması durumunda ise iki değişken arasında herhangi bir açık/görülebilir bir ilişkinin olmadığı anlamına gelmektedir (Altunışık vd., 2012, s.228).

Tablo 3.29 Çalışma Kapsamında Yer Alan Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Bulguları

| Faktörler | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
|---------------------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|-------|----|
| İş Tatmini | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sektör Algısı | ,825* | 1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Genel İş Performansı | ,263* | ,199* | 1 | | | | | | | | | | | | | |
| Yönetici Davranışı | ,816* | ,824* | ,222* | 1 | | | | | | | | | | | | |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | ,621* | ,656* | ,139* | ,699* | 1 | | | | | | | | | | | |
| Çalışma Arkadaşları | ,827* | ,791* | ,274* | ,858* | ,683* | 1 | | | | | | | | | | |
| Maaş | ,667* | ,674* | ,098* | ,663* | ,625* | ,644* | 1 | | | | | | | | | |
| Kariyer İmkânları | ,765* | ,810* | ,183* | ,843* | ,657* | ,768* | ,683* | 1 | | | | | | | | |
| İşin Kişiliğe Uygunluğu | ,814* | ,801* | ,305* | ,824* | ,658* | ,826* | ,645* | ,785* | 1 | | | | | | | |
| İşe Yüklenen Anlam | ,774* | ,773* | ,252* | ,834* | ,556* | ,799* | ,529* | ,706* | ,773* | 1 | | | | | | |
| Yönetim Politikası | ,825* | ,808* | ,206* | ,871* | ,696* | ,858* | ,654* | ,791* | ,798* | ,792* | 1 | | | | | |
| Dışadönüklük | ,255* | ,232* | ,110* | ,250* | ,208* | ,232* | ,216* | ,191* | ,236* | ,273* | ,236* | 1 | | | | |
| Uyumluluk | ,452* | ,461* | ,245* | ,477* | ,373* | ,517* | ,354* | ,418* | ,470* | ,444* | ,448* | ,200* | 1 | | | |
| Sorumluluk | ,399* | ,403* | ,224* | ,389* | ,260* | ,404* | ,300* | ,337* | ,412* | ,397* | ,387* | ,214* | ,493* | 1 | | |
| Nevrotiklik | -,276* | -,270* | -,086 | -,301* | -,209* | -,319* | -,253* | -,258* | -,268* | -,318* | -,308* | -,224* | -,297* | -,240* | 1 | |
| Deneyime Açıklık | ,259* | ,250* | ,141* | ,188* | ,203* | ,205* | ,227* | ,180* | ,264* | ,113* | ,220* | ,371* | ,217* | ,172* | -,060 | 1 |

*Korelasyon p=0,01 düzeyinde anlamlıdır.

Yapılan korelasyon analizi sonucunda aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

- “İş Tatmini” ile “Sektör Algısı” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,825$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların iş tatmini arttıkça, çalışanların sektörü oldukça kuvvetli pozitif şekilde algıladıkları görülmektedir. Korelasyon sayısının (r) 0,825 olarak hesaplanması iki değişken arasında yüksek düzeyde bir ilişki olduğunu ortaya koymaktadır.
- “İş Tatmini” ile “Genel İş Performansı” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,263$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların iş tatmini arttıkça, genel iş performansları da artmaktadır. Bu durum literatürde ortaya konulan çalışmalarla (Bağcı, 2014; Peng, 2014; Yazıcıoğlu, 2010) uyumludur. İşgörenleri nelerin motive ettiği belirlenirse, bu motivasyon araçları iş tatminine sebep olacak, işinden memnun olan çalışan performansını yüksek düzeyde tutacaktır.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” ” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,816$; $p=0,000<0,01$). Yönetici davranışınca görülen olumlu algılamalar iş tatminin çok kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürde (Koç ve Yazıcıoğlu, 2011) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Haklar ve İmkânlar” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,621$; $p=0,000<0,01$). Çalışanlar sosyal hak ve imkânlarda olumlu algılamalar gördükçe, iş tatminleri kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürde (Yapraklı ve Yılmaz, 2007; Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005; Coughlan vd., 2014) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,827$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların çalışma arkadaşları ile uyum içinde olması, iş tatminlerini kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürde (Scott vd., 2003; Erdil vd., 2004) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,667$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların çalışma arkadaşları ile uyum içinde olması, iş tatminlerini kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürde (Singh ve Loncar, 2010; İmamoğlu vd., 2004; Pınar vd., 2008) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,765$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların yönelik kariyer planlarının yapılması, çalışanların geleceğe güvenle bakmasını

sağlayacak, çalıştıkları kuruma bağlılıklarını arttıracak, iş tatminlerini kuvvetli yönde pozitif olarak etkileyecektir. Literatürde (Scarpello ve Vandenberg, 1992, Akt.,Riggio, 2009) çalışmalarıyla uyumludur.

- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,814$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların kişiliğiyle uyumlu bir işte çalışması, iş tatminlerini kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürde (Pinar vd., 2008; Koç vd., 2009; İşcan ve Timuroğlu, 2007) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,774$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların işlerine bakış açısı, işin yaşamlarındaki yeri ve önemi iş tatminlerini kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir.
- “İş Tatmini” ve “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetim Politikası” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,825$; $p=0,000<0,01$). İşletmelerin çalışan merkezli, çalışanların kararlara etkin olarak katılabildiği, işini bağımsız olarak dizayn edebildiği, hiyerarşik kademenin daha az olduğu yönetim politikaları çalışanların iş tatminlerini çok kuvvetli yönde pozitif olarak etkilenmektedir. Literatürdeki (Bakan ve Büyükbeşe, 2008; Erdil vd., 2004) çalışmalarıyla uyumludur.
- “İş Tatmini” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikler”i arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ile ($r=0,255$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ile ($r=0,452$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ile ($r=0,389$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ile ($r=0,259$; $p=0,000<0,01$) pozitif yönde ilişkiler; Nevrotiklik ile de ($r=-0,276$; $p=0,000<0,01$) negatif yönlü ilişkiler görülmektedir. Yani iş tatmini artan çalışanlar daha dışadönük, daha uyumlu, daha sorumlu ve daha deneyime açık, nevroitiklik düzeyi daha az bireyler olarak görülmektedir. Literatürde (Furnham vd., 2002; Mathieu, 2013; Judge vd., 2002) çalışmalarıyla uyumludur.
- “Genel İş Performansı” ile “Sektör Algısı” arasında ($r=0,199$; $p=0,000<0,01$) pozitif yönlü ilişkiler görülmektedir. Çalışanların sektörü pozitif olarak algılamaları iş performanslarının artmalarına sebep olmaktadır.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,222$; $p=0,000<0,01$). Çalışanların sektörü pozitif olarak algılamaları iş performanslarının artmalarına sebep olmaktadır.

- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,139$; $p=0,000<0,01$). İşletmenin sağladığı sosyal hak ve imkânlar çalışanların performansını olumlu etkilemektedir.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,274$; $p=0,000<0,01$). Çalışma arkadaşlarıyla uyumlu ve güvene dayalı ilişkiler, çalışanların performansını olumlu etkilemektedir.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,098$; $p=0,000<0,01$). Maaş ve performans arasında zayıf yönlü pozitif bir ilişki söz konusudur.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,183$; $p=0,000<0,01$). İşletmenin çalışanlarına sağladığı kariyer imkânları, çalışanların performansını olumlu etkilemektedir.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,305$; $p=0,000<0,01$). Kişilikleriyle uyumlu bir işte çalışan bireylerin performansları da yüksek olmaktadır.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ($r=0,252$; $p=0,000<0,01$). Çalışanlar, işlerine yükledikleri pozitif anlam nisbetince daha yüksek performans sergilemektedir.
- “Genel İş Performansı” ile “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetim Politikası” arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. ($r=0,206$; $p=0,000<0,01$). İşletmenin yönetim politikasından memnun olan çalışan daha yüksek performans sergilemektedir.
- “Genel İş Performansı” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ile ($r=0,110$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ile ($r=0,245$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ile ($r=0,224$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ile ($r=0,141$; $p=0,000<0,01$) pozitif yönde ilişkiler; Nevrotiklik ile de ($r=-0,086$; $p=0,051>0,01$) herhangi bir ilişki görülmemektedir. Yani daha dışadönük, daha uyumlu, daha sorumlu ve daha deneyime açık, bireylerin genel iş performansı daha yüksektir.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “Sosyal Hak ve İmkânlar” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,699$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, çalışanların işletme içindeki çalışma şartları ile sıkı bir şekilde bağlantılıdır.
- İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “Çalışma Arkadaşları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,858$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, çalışanların çalışma arkadaşları ile ilişkisini çok kuvvetli bir şekilde yordamaktadır. Yöneticisinin davranışından memnun olan çalışan, çalışma arkadaşlarıyla da daha iyi ilişkiler geliştirebilmektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “Maaş” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,663$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, çalışanların aldıkları maaştan memnuniyetlerini arttırmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “Kariyer İmkânları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,843$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, çalışanlara işletmenin sağlamış olduğu kariyer imkânları ile sıkı bir şekilde bağlantılıdır. Aralarında oldukça yüksek bir korelasyon (r) 0,843 vardır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,824$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Kişiliğine uygun bir işte çalışan katılımcının işine karşı pozitif bakış sergilemesi yönetici davranışını da yüksek bir korelasyon dahilinde (r) 0,824 değerlendirmesine sebep olmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,834$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, katılımcıların işe yükledikleri anlam ile kuvvetli (r) 0,834 bir şekilde bağlantılıdır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” nın “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,871$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetim politikası, yöneticilerin davranışlarının işletme yönetimine yansımalarıdır. Dolayısıyla birbiriyle sıkı bir korelasyon içindedir. Araştırma sonuçları bunu ispatlamaktadır.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı”nın “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,834$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Yönetici davranışındaki olumlu değerlendirmeler, katılımcıların işe yükledikleri anlam ile kuvvetli (r) 0,834 bir şekilde bağlantılıdır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Yönetici Davranışı” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,250$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,477$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,389$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,301$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,188$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “Yönetici Davranışı”ni daha olumlu değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “Çalışma Arkadaşları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,683$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanlar çalışma arkadaşlarını değerlendirirken daha olumlu bir tutum sergilemektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “Maaş” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,625$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanlar, “Maaş” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “Kariyer İmkânları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,657$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanların işletmenin sunduğu kariyer imkânlarına karşı tutumu daha olumlu olmaktadır. Kariyer, işletmenin çalışanına sunduğu terfi hakkı olduğuna göre sosyal hak ve imkanlar boyutuyla pozitif bir korelasyon içinde olması son derece anlamlıdır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,658$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanlar, “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,556$; $p=0,000<0,01$)

görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanlar, “İşe Yüklenen Anlam” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler. İşe yüklenen anlamın pozitif olmasında işletmenin sunmuş olduğu sosyal hak ve imkanların önemi yadsınmaz.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,696$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. İşletmenin çalışanına sunmuş olduğu sosyal hak ve imkânlar neticesinde çalışanlar, “Yönetim Politikası” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler. İşe yüklenen anlamın pozitif olmasında işletmenin çalışanlarına karşı uyguladığı yönetim politikası, çalışanların işle ilgili memnuniyetini ve dolayısıyla işe yükledikleri anlamı arttırmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Sosyal Hak ve İmkânlar” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,208$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,373$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,260$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,209$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,203$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “Sosyal Hak ve İmkânlar” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “Maaş” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,644$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Katılımcıların çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkileri neticesinde çalışanlar, “Maaş” boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “Kariyer İmkânları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,768$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Katılımcıların çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkileri neticesinde çalışanlar, “Kariyer İmkânları” boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,826$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Katılımcıların çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkileri neticesinde çalışanlar, “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,799$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Katılımcıların çalışma arkadaşları ile olumlu ilişkileri neticesinde

çalışanlar, “İşe Yüklenen Anlam” boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmektedirler. İşe yüklenen anlamda çalışanların çalışma arkadaşlarıyla geliştirdikleri pozitif ilişkilerin rolü büyüktür. Çalışma arkadaşlarıyla güven ve yardımlaşma temelinde gerçekleştirilen olumlu ilişkiler çalışanların işe yükledikleri anlamı daha pozitif değerlendirmelerine sebep olmaktadır. Bu son derece anlamlı ve doğal bir sonuçtur.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde güçlü anlamlı bir ilişki ($r=0,858$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Çalışma arkadaşları ile uyumlu ilişkiler içinde olan çalışanların işletmenin yönetim politikasını oldukça pozitif olarak değerlendirdikleri görülmektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Çalışma Arkadaşları” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,232$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,517$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,404$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,319$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,205$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “Çalışma Arkadaşları” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” ile “Kariyer İmkânları” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,826$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Maaş memnuniyeti çalışanları, “Kariyer İmkânları” boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmelerine yol açmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” ile “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,645$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Maaş memnuniyeti, çalışanların işin kişiliğe uygunluğu boyutunu oldukça pozitif bir şekilde değerlendirmelerine yol açmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” ile “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,529$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Maaş memnuniyetiyle beraber çalışanların işe yükledikleri anlam yükselmekte ve pozitif bir tutum sergilemelerine sebep olmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir şekilde ($r=0,654$; $p=0,000<0,01$) yordamaktadır. Maaş memnuniyeti çalışanların, işletme yönetim politikasını olumlu olarak değerlendirmelerine sebep olmaktadır.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Maaş” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,216$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,354$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,300$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,253$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,227$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “Maaş” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” ile “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunu pozitif yönde anlamlı bir ($r=0,785$; $p=0,000<0,01$) ilişki görülmektedir. İşletmenin sağladığı kariyer imkânlarından memnun olan çalışanlar, çalıştıkları işin kendilerine uygunluğu konusunda pozitif bir tutum sergilemektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” ile “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,706$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Kariyer olanaklarından memnuniyetle beraber çalışanların işe yükledikleri anlam yükselmekte ve pozitif bir tutum sergilemelerine sebep olmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,791$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Kariyer olanaklarından memnuniyet, çalışanların, işletme yönetim politikasını olumlu olarak değerlendirmelerine sebep olmaktadır.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “Kariyer İmkânları” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,191$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,418$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,337$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,258$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,180$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “Kariyer İmkânları” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ile “İşe Yüklenen Anlam” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,773$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Kişiliğine uygun bir işte çalışan katılımcıların işe yükledikleri anlam da yükselmektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,798$; $p=0,000<0,01$)

görülmektedir. Kişiliğine uygun bir işte çalışan katılımcıların çalıştıkları işletmenin yönetim politikasını oldukça pozitif bir şekilde değerlendirdikleri görülmektedir.

- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,236$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,470$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,412$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,268$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,264$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “İşin Kişiliğe Uygunluğu” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam” ile “Yönetim Politikası” boyutu arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r=0,792$; $p=0,000<0,01$) görülmektedir. Kişiliğine uygun bir işte çalışan katılımcıların işe yükledikleri anlam da yükselmektedir.
- “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden “İşe Yüklenen Anlam” ile “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” arasındaki ilişkilere bakıldığında; “Dışadönüklük” ($r=0,273$; $p=0,000<0,01$), “Uyumluluk” ($r=0,444$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,397$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,318$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,113$; $p=0,000<0,01$) düzeylerinde olup, pozitif yönde anlamlıdır. Bu kişilik özelliklerine uyumlu davranış sergileyen kişiler “İşe Yüklenen Anlam” boyutunu daha olumlu bir şekilde değerlendirmektedirler.
- Beş faktör kişilik özelliklerinin birbirleri arasındaki korelasyon sonuçlarını incelendiğinde “Dışadönüklük” kişilik özelliği ile “Uyumluluk” ($r=0,200$; $p=0,000<0,01$), “Sorumluluk” ($r=0,214$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,224$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,371$; $p=0,000<0,01$) ilişki görülmektedir. Dışadönük katılımcılar, daha uyumlu, daha sorumlu, daha az nevroitik ve daha çok deneyime açıktırlar. “Uyumluluk” kişilik özelliği ile “Sorumluluk” ($r=0,493$; $p=0,000<0,01$), “Nevrotiklik” ($r=-0,297$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,217$; $p=0,000<0,01$) ilişki görülmektedir. “Sorumluluk” kişilik özelliği ile “Nevrotiklik” ($r=-0,240$; $p=0,000<0,01$), “Deneyime Açıklık” ($r=0,172$; $p=0,000<0,01$) ilişki görülmektedir. “Nevrotiklik” ile “Deneyime Açıklık” arasında ($r=-0,060$; $p=0,132>0,01$) olduğundan herhangi bir korelasyon yoktur.

3.5.5 Regresyon Analizi Bulguları

Regresyon analizi metrik bir bağımlı değişken ile bir veya daha fazla sayıda metrik bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla kullanılan istatistiksel bir yöntemdir

(Altunışık, 2012, s.233). Tek bağımsız değişken var ise tek değişkenli regresyon analizi, birden çok bağımsız değişken var ise çok değişkenli regresyon analizi adını alır. Çalışmada her iki yöntem de kullanılmıştır.

Analiz sonucunda oluşturulan tablolarda yer alan R değeri bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki korelasyonu ifade etmektedir. Bu değer yüksek ise, bağımsız değişkenin bağımlı değişkeni önemli bir şekilde açıkladığını ifade eder. R^2 değeri bağımlı değişkendeki varyansın (değişimin) % kaçının bağımsız değişken tarafından açıklandığını ifade etmektedir. Regresyon modeline eklenen her bir bağımsız değişken, R^2 değerinin yükselmesine neden olmaktadır. Bu bağlamda R^2 değerinin değişken sayısına göre yeniden hesaplanması sonucu ortaya çıkan, regresyon modelinin gerçek açıklama gücünü gösteren “Uyarlanmış R^2 ” (Adjusted R Square) değeri dikkate alınmalıdır (Altunışık, 2012, s.236-237).

Çalışmadaki bağımsız değişkenler; sektör algısı, içsel iş çevresi ve beş faktör kişilik özellikleridir. Bu değişkenlerin çalışmadaki iş tatmini ve genel iş performansından oluşan bağımlı değişkenler üzerindeki etkisini incelemek için ayrı ayrı 6 adet regresyon analizi yapılmıştır. Analizlerin bulgularına dair açıklamalar aşağıda verilmiştir:

Tablo 3.30 Sektör Algısının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|-------|-------------------|----------|------|
| R | R^2 | Düzeltilmiş R^2 | F | p |
| 0,825 | 0,680 | 0,680 | 1337,388 | ,000 |

Bağımsız Değişken: Sektör Algısı
Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.30’da sektör algısının iş tatmini üzerindeki etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=1337,388$; $p=0,000<0,05$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,680 düzeyinde hesaplanmıştır. Çalışanların iş tatminlerindeki değişimin %68’si çalışanların sektörü olumlu algılamaları ile açıklanmaktadır.

Tablo 3.31 Sektör Algısı ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|-------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|-------|
| | B | Std. Hata | B | t | |
| Sabit Değer | 0,077 | 0,090 | | 0,856 | 0,392 |
| Sektör Algısı | 1,007 | 0,028 | 0,825 | 36,570 | ,000 |

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.31’de yer alan katsayı tablosu, regresyon denklemi için kullanılan katsayıları ve bunların anlamlılık düzeylerini belirtmektedir. Elde edilen bulgulara göre sektör algısı iş tatmini üzerinde istatistiksel anlamda farklılık oluşturmaktadır ($p < 0,05$). β değerine göre sektör algısının iş tatminine etkisi ($\beta=0,825$; $t=36,570$) olduğu görülmektedir.

Tablo 3.32 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|--------|------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,538 | 0,290 | 0,284 | 50,790 | ,000 |

Bağımsız Değişken: Beş Faktör Kişilik Özellikleri
Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.32’de beş faktör kişilik özelliklerinin iş tatmini üzerinde etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=50,790$; $p=0,000 < 0,05$). Düzeltilmiş R² değeri 0,284 düzeyinde hesaplanmıştır. Bu bağlamda iş tatmininin %28,4’ü; beş faktör kişilik özellikleri tarafından açıklanmaktadır. Daha kapsamlı bir ifadeyle katılımcıların iş tatmin düzeyleri üzerindeki değişimin %28,4’ü katılımcıların dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik ve deneyime açıklık alt boyutlarından oluşan beş faktör kişilik özellikleri ile açıklanmaktadır.

Tablo 3.33 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|-------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|
| | β | Std. Hata | β | t | |
| Sabit Değer | -0,695 | 0,465 | | -1,493 | ,136 |
| Dışadönüklük | 0,184 | 0,076 | 0,092 | 2,436 | ,015 |
| Uyumluluk | 0,523 | 0,076 | 0,276 | 6,877 | ,000 |
| Sorumluluk | 0,358 | 0,073 | 0,192 | 4,875 | ,000 |
| Nevrotiklik | -0,241 | 0,073 | -0,119 | -3,281 | ,001 |
| Deneyime Açıklık | 0,228 | 0,068 | 0,124 | 3,345 | ,001 |

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.33’debeş faktör kişilik özelliklerinden “Dışadönüklük”, “Uyumluluk”, “Sorumluluk”, “Nevrotiklik” ve “Deneyime Açıklık” olmak üzere her bir faktörün iş tatmini üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bağımsız değişkenler arasındaki önem sırasını gösteren Beta (β) değerine göre iş tatminini etkileyen en önemli değişkenleri sırasıyla “Uyumluluk” ($\beta=0,276$; $t=6,877$), “Sorumluluk” ($\beta=0,192$; $t=4,875$), “Deneyime Açıklık” ($\beta=0,124$; $t=3,345$), Nevrotiklik” ($\beta=-0,119$; $t=-3,281$), “Dışadönüklük” ($\beta=0,092$; $t=2,436$) olduğu görülmektedir.

Tablo 3.34 İçsel İş Çevresinin İş Tatmini Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|---------|------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,884 | 0,781 | 0,779 | 277,602 | ,000 |

Bağımsız Değişken: İçsel İş Çevresi Faktörleri
Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.34’te içsel iş çevresi faktörlerinin iş tatmini üzerindeki etkisi, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=277,602$; $p=0,000<0,05$). Düzeltilmiş R² değeri 0,779 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda içsel iş çevresi faktörleri, iş tatmini üzerindeki değişimin %77,9’una etkilemektedir ki, bu oldukça yüksek bir orandır. Daha kapsamlı bir ifade ile katılımcıların iş tatmin düzeyleri üzerindeki değişimin %77,9’u; yönetici davranışı, sosyal hak ve imkânlar, çalışma arkadaşları, maaş, kariyer imkânları, işin kişiliğe uygunluğu, işe yüklenen anlam ve yönetim politikası tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 3.35 İçsel İş Çevresi Faktörleri ve İş Tatmini Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|---------------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|-------------|
| | β | Std. Hata | β | t | |
| Sabit Değer | 0,192 | 0,104 | | 1,843 | ,066 |
| Yönetici Davranışı | 0,034 | 0,057 | 0,031 | 0,599 | ,549 |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | -0,084 | 0,045 | -0,053 | -1,854 | ,064 |
| Çalışma Arkadaşları | 0,232 | 0,050 | 0,204 | 4,608 | ,000 |
| Maaş | 0,166 | 0,035 | 0,131 | 4,702 | ,000 |
| Kariyer İmkânları | 0,091 | 0,045 | 0,078 | 2,036 | ,042 |
| İşin Kişiliğe Uygunluğu | 0,219 | 0,038 | 0,221 | 5,698 | ,000 |
| İşe Yüklenen Anlam | 0,136 | 0,036 | 0,143 | 3,803 | ,000 |
| Yönetim Politikası | 0,249 | 0,050 | 0,221 | 4,965 | ,000 |

Bağımlı Değişken: İş Tatmini

Tablo 3.35’de yer alan bulgularda görüldüğü üzere “İçsel İş Çevresi” boyutlarından “Çalışma Arkadaşları”, “Maaş”, “Kariyer İmkânları”, “İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “İşe Yüklenen Anlam” ve “Yönetim Politikası” değişkenleri iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ($p < 0,05$). “Yönetici Davranışı” ve “Sosyal Haklar ve İmkânlar” faktörleri ise iş tatmini üzerinde $p > 0,05$ olduğu için anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bağımsız değişkenler içerisindeki önem sırasını gösteren Beta (β) değerine göre iş tatminini etkileyen en önemli değişkenler sırasıyla “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($\beta=0,221$; $t=5,698$), “Yönetim Politikası” ($\beta=0,221$; $t=4,965$), “Çalışma Arkadaşları” ($\beta=0,204$; $t=4,608$), “İşe Yüklenen Anlam” ($\beta=0,143$; $t=3,803$), “Maaş” ($\beta=0,131$; $t=4,702$) ve “Kariyer İmkânları” ($\beta=0,078$; $t=2,036$) olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.36 Sektör Algısının Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|--------|------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,199 | 0,039 | 0,038 | 21,285 | ,000 |

Bağımsız Değişken: Sektör Algısı
Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.36’da sektör algısının genel iş performansı üzerinde etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur (F=21,285; p=0,000<0,05). Düzeltilmiş R² değeri 0,039 düzeyinde hesaplanmıştır. Bu bağlamda iş tatmininin yaklaşık %3,9’u; sektör algısı tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 3.37 Sektör Algısı ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|-------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|
| | β | Std. Hata | β | t | |
| Sabit Değer | 61,915 | 1,729 | | 35,834 | ,000 |
| Sektör Algısı | 2,528 | 0,548 | 0,199 | 4,614 | ,000 |

Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.37’de yer alan katsayı tablosu, regresyon denklemi için kullanılan katsayıları ve bunların anlamlılık düzeylerini belirtmektedir. Elde edilen bulgulara göre sektör algısı iş tatmini üzerinde istatistiksel anlamda farklılık oluşturmaktadır (p<0,05). β değerine göre sektör algısının iş tatminine etkisi (β=0,199; t=4,614) olduğu görülmektedir.

Tablo 3.38 Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|-------|------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,283 | 0,080 | 0,071 | 8,935 | ,000 |

Bağımsız Değişken: Dışadönüklük, Uyumluluk, Sorumluluk, Nevrotiklik, Deneyime Açıklık
Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.38’de beş faktör kişilik özelliklerinin genel iş performansı üzerinde etkisi istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=8,935$; $p=0,000<0,05$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,071 düzeyinde hesaplanmıştır. Bu bağlamda genel iş performansının %7,1’i; beş faktör kişilik özellikleri tarafından açıklanmaktadır. Daha kapsamlı bir ifadeyle katılımcıların genel iş performansı düzeyleri üzerindeki değişimin %7,1’i katılımcıların dışadönüklük, uyumluluk, sorumluluk, nevrotilik ve deneyime açıklık alt boyutlarından oluşan beş faktör kişilik özellikleri ile açıklanmaktadır.

Tablo 3.39 Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|-----------------------------------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|
| | β | Std. Hata | β | t | |
| Sabit Değer | 44,874 | 6,091 | | 7,367 | ,000 |
| Dışadönüklük | 0,267 | 1,017 | 0,012 | 0,262 | ,793 |
| Uyumluluk | 2,953 | 1,017 | 0,149 | 2,903 | ,004 |
| Sorumluluk | 2,707 | 1,046 | 0,131 | 2,589 | ,010 |
| Nevrotiklik | -0,503 | 1,011 | -0,022 | -0,498 | ,619 |
| Deneyime Açıklık | 1,438 | 0,908 | 0,074 | 1,583 | ,114 |
| Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı | | | | | |

Tablo 3.39’da beş faktör kişilik özelliklerinden “Uyumluluk” ve “Sorumluluk”, iki kişilik faktörünün genel iş performansı üzerinde anlamlı bir farklılık oluşturduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bağımsız değişkenler arasındaki önem sırasını gösteren Beta (β) değerine göre iş tatminini etkileyen en önemli değişkenleri sırasıyla “Uyumluluk” ($\beta=0,149$; $t=2,903$), “Sorumluluk” ($\beta=0,131$; $t=2,589$) olduğu görülmektedir. Diğer faktörlerin katılımcıların genel iş performansını açıklamada herhangi bir etkileri yoktur.

Tablo 3.40’da içsel iş çevresi faktörlerinin genel iş performansı üzerindeki etkisi, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=9,489$; $p=0,000<0,05$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0,116 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda içsel iş çevresi faktörleri, genel iş performansı üzerindeki değişimin %11,6’sını etkilemektedir. Daha kapsamlı bir ifade ile katılımcıların genel iş performansı düzeyleri üzerindeki değişimin %11,6’sı; yönetici davranışı, sosyal hak

ve imkânlar, çalışma arkadaşları, maaş, kariyer imkânları, işin kişiliğe uygunluğu, işe yüklenen anlam ve yönetim politikası tarafından açıklanmaktadır.

Tablo 3.40 İçsel İş Çevresinin Genel İş Performansı Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|-------|------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,360 | 0,129 | 0,116 | 9,489 | ,000 |

Bağımsız Değişkenler: Yönetici Davranışı, Sosyal Haklar ve İmkânlar, Çalışma Arkadaşları, Maaş, Kariyer İmkânları, İşin Kişiliğe Uygunluğu, İşe Yüklenen Anlam, Yönetim Politikası
Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.41 İçsel İş Çevresi Faktörleri ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | p |
|---------------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|------|
| | β | Std. Hata | β | t | |
| Sabit | 63,439 | 2,393 | | 26,512 | ,000 |
| Yönetici Davranışı | -0,425 | 1,308 | -0,036 | -0,325 | ,746 |
| Sosyal Haklar ve İmkânlar | -0,938 | 1,042 | -0,055 | -0,901 | ,368 |
| Çalışma Arkadaşları | 3,022 | 1,190 | 0,251 | 2,539 | ,011 |
| Maaş | -2,081 | 0,808 | -0,160 | -2,574 | ,010 |
| Kariyer İmkânları | -1,028 | 1,057 | -0,083 | -0,972 | ,183 |
| İşin Kişiliğe Uygunluğu | 3,899 | 0,876 | 0,376 | 4,448 | ,000 |
| İşe Yüklenen Anlam | 0,657 | 0,834 | 0,063 | 0,788 | ,431 |
| Yönetim Politikası | -1,355 | 1,158 | -0,114 | -1,170 | ,243 |

Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.41’de yer alan bulgularda görüldüğü üzere “İçsel İş Çevresi” boyutlarından “Çalışma Arkadaşları”, “Maaş” ve “İşin Kişiliğe Uygunluğu” değişkenleri genel iş performansı üzerinde anlamlı bir etkiye sahiptir ($p < 0,05$). “Yönetici Davranışı” ve “Sosyal Haklar ve İmkânlar”, “Kariyer İmkânları”, “İşe Yüklenen Anlam” ve “Yönetim Politikası” faktörleri ise genel iş performansı üzerinde $p > 0,05$ olduğu için anlamlı bir etkiye sahip değildir. Bağımsız

değişkenler içerisindeki önem sırasını gösteren Beta (β) değerine göre, genel iş performansını etkileyen en önemli değişkenler sırasıyla “İşin Kişiliğe Uygunluğu” ($\beta=0,376$; $t=54,448$), “Çalışma Arkadaşları” ($\beta=0,251$; $t=2,539$), “Maaş” ($\beta=-0,160$; $t=-2,574$) olarak belirlenmiştir.

Tablo 3.42 İş Tatminin İş Performansı Üzerindeki Etkisi

| ANOVA | | | | |
|-------|----------------|----------------------------|--------|-------------|
| R | R ² | Düzeltilmiş R ² | F | p |
| 0,263 | 0,069 | 0,068 | 38,508 | ,000 |

Bağımsız Değişken: İş Tatmini
Bağımlı Değişken: İş Performansı

Çalışma kapsamında yer alan iş tatmini ve iş performansı bağımlı değişkenleri arasındaki regresyon sonuçları incelenirse; Tablo 3.42’de iş tatmininin, genel iş performansı üzerindeki etkisi, istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur ($F=38,508$; $p=0,000<0,05$). Düzeltilmiş R² değeri 0,068 olarak hesaplanmıştır. Bu bağlamda içsel iş çevresi faktörleri, genel iş performansı üzerindeki değişimin %6,8’sini etkilemektedir.

Tablo 3.43 İş Tatmini ve Genel İş Performansı Arasında Regresyon Analizi Katsayıları

| Bağımsız Değişken | Standartlaşmamış Katsayılar | | Standartlaşmış Katsayılar | | |
|-------------------|-----------------------------|-----------|---------------------------|--------|-------------|
| | β | Std. Hata | β | t | p |
| Sabit Değer | 61,915 | 1,439 | | 43,533 | ,000 |
| İş Tatmini | 2,705 | 0,436 | 0,263 | 6,205 | ,000 |

Bağımlı Değişken: Genel İş Performansı

Tablo 3.43’de yer alan katsayı tablosu, regresyon denklemi için kullanılan katsayıları ve bunların anlamlılık düzeylerini belirtmektedir. Elde edilen bulgulara göre iş tatmini genel iş performansı üzerinde istatistiksel anlamda farklılık oluşturmaktadır ($p<0,05$). β değerine göre iş tatmininin etkisi genel iş performansı üzerindeki etkisi görülmektedir. ($\beta=0,263$; $t=4,614$) olduğu görülmektedir. Araştırma literatürdeki (Bağcı, 2014; Diaz ve Park, 1992; Farooquia ve Nagendra, 2014; Peng, 2014) çalışmalarıyla örtüşmektedir.

SONUÇ

Ülkelerin ekonomik yönden refah ve özgürlüğü, çalışanların işlerinden duyduğu memnuniyete ve dolayısıyla gösterecekleri performansa bağlıdır. Çalışanlarını tanıyan, onları işe odaklayacak motivasyon araçlarını iyi bilen, içsel iş çevresine hakim işletmeler, zirvede yerini hızla alacaklardır.

İşe alım süreci hem masraflı hem de uzun bir süreçtir. Bu yüzden işin özelliklerine göre aday seçimi yapmak, hem adayın performansının yüksek olması ve dolayısıyla şirketin verimliliğini etkiler hem de çalışanların işlerine motive olarak tatmin olmalarına sebep olur. İşin gerektirdiği özelliklere uygun olarak adayların demografik ve kişilik özelliklerinin tespiti ve bu özellikler doğrultusunda aday seçimi yapılması insan kaynakları departmanlarının etkinliğinin göstergesidir.

Tez çalışmasında, iş tatmini ve iş performansını etkileyen sebepler öncelikle gerekli literatür taraması ile araştırılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların işleriyle uyumlu olarak gösterecekleri “Örgütsel Kişilik Özellikleri”, sektörü algılama biçimleri ve “İçsel İş Çevresi” değişkenleri olarak adlandırılan “Yönetici Davranışı”, “Sosyal Haklar ve İmkanlar”, “Çalışma Arkadaşlar”, “Maaş”, “Kariyer İmkânları”, İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “İşe Yüklenen Anlam” “Yönetim Politikası” olmak üzere sekiz faktörün iş tatmini ve iş performansını etkileyen önemli değişkenler olduğu tespit edilmiştir. Bu tespitlerden yola çıkılarak uygun anket formları oluşturulmuş, anketler pilot çalışma ile netleştirildikten sonra tesadüfi olarak seçilmiş katılımcılara anket formları dağıtılmıştır. Ankette katılımcıların demografik özellikleri, kişilik özellikleri, sektör algıları, içsel iş çevresi özellikleri, iş tatmini ve iş performansları tespit edilerek SPSS 20 paket programına veri girişi yapılmıştır.

Frekans analizleri ile katılımcıların demografik ve mesleki özellikleri tespit edilmiştir. Katılımcılara cinsiyetlerine göre sınıflandırıldığında % 50,9 bayan, %49,1 erkek; medeni durumlarına göre sınıflandırıldığında %49,1 bekâr, %50,9 evli; yaşlarına göre sınıflandırıldığında %77,1 oranındaki katılımcının 18-37 yaş arasında olduğu görülmüştür.

Katılımcıların demografik ve mesleki değişkenlere ait cevaplarını aynı tablo üzerinde göstermek amacıyla çapraz tablo analizleri yapılmıştır. Böylece bağımlı değişkenleri etkileyebilecek olası değişkenlerin aynı tablo üzerinde görülmesiyle daha net yorumlar ortaya çıkmıştır. Örneğin cinsiyete göre eğitim durumlarına bakıldığında kadınların eğitim durumlarının daha düşük olduğu ve dolayısıyla kat hizmetleri, mutfak gibi departmanlarda

yoğunlaştığı gözlemlenmiştir. Eğitim seviyesi yüksek olan grupların ön büro, yönetim, bar, muhasebe departmanlarında toplandığı görülmüştür. Yaş ve pozisyon ilişkisine bakıldığında 18-37 yaş grubunun departman çalışanı olarak görev aldığı, yaş ilerledikçe pozisyonun da yükseldiği gözlemlenmiştir. Yönetim pozisyonunda çalışanların yaş düzeyi yüksek olan grupta toplandığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim gruplarına göre meslekleri doğrultusunda çalışıp çalışmadıklarını irdelemek amacıyla yapılan çapraz tablo analizinde, %69,8 oranında katılımcının eğitimleri doğrultusunda bir meslekte çalıştıkları gözlemlenmiştir.

Anketlerin daha açık bir şekilde değerlendirilebilmesi amacıyla, aslında beşli likert olarak tasarlanan anketler üç şıkka indirgenmiş, “Hiç Katılmıyorum” ve “Katılmıyorum şıkları birleştirilerek “Katılmıyorum” şikkı oluşturulmuş, “Kararsızım” ve “Tamamen Katılıyorum” ve “Katılıyorum” şıkları birleştirilerek “Katılıyorum” şıkları oluşturulmuş ve bu üç şikkın esas alındığı üçlü likerte göre “İçsel İş Çevresi”, “Sektör Algısı” ve “Genel İş tatmini” anket sorularının her birine betimleyici analizler uygulanmıştır. Sektör algısı anketinde sektör olarak pozitif değerlendirilmiştir. Sektörde iş bulmakta olumlu değerlendirme görülmekle beraber, bu durum turizm sezonunda iş bulmanın kolay olduğu şeklinde değerlendirilmelidir. Çünkü turizm, sezon dışında oteller boşaldığı için, çalışanların personel devir hızlarının en yüksek olduğu sektörlerden biridir. Katılımcılar genel olarak sektördeki maaş düzeyinden memnun değildir. Kariyer olanaklarını pozitif (%37,4) ve negatif (%38,5) olarak değerlendirenler hemen hemen eşit seviyededir. İçsel iş çevresi betimleyici analizlerine göre “Yönetici Davranışını” katılımcılar tarafından adalet, duyarlılık ve kararlara katılım konusunda değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Olumlu ve olumsuz değerlendirmelerde genel olarak bir eşitlik göze çarpmaktadır. Bununla beraber katılımcıların bazı çekinceleri yüzünden görüşlerini sakladıkları düşünülebilir. “Sosyal Haklar ve İmkânlar” genel olarak olumlu değerlendirilmekle beraber kararsızlar da azımsanmayacak kadar çoktur. Katılımcıların izinler konusunda sorunları olduğu gözlemlenmektedir. “Çalışma Arkadaşları” destek, yardımlaşma ve sorumluluklarını yerine getirmede değerlendirilmeye tabi tutulmuş genel olarak memnuniyet görülmekle beraber ilişkilerde samimiyetsizlik göze çarpmaktadır. “Maaş” boyutu, en olumsuz değerlendirilen boyuttur. Katılımcıların memnuniyetsizliklerinin en yüksek olduğu içsel iş çevresi faktörüdür. Katılımcılar “Kariyer İmkânları” boyutunu değerlendirirken terfi imkânlarını genel olarak olumlu değerlendirmiş, bununla beraber, terfi fırsatlarından memnun olmadıklarını ifade etmişlerdir. Bu boyutta kararsızların oranı da azımsanmayacak kadar çoktur. Katılımcılar işlerini kişiliklerine uygun olarak değerlendirmekle beraber, kendilerini geliştirme konusunda olumlu ve olumsuz

değerlendirmeler birbirine yakın oranda kalmıştır. Katılımcılar genel olarak başka bir meslek düşünmedikleri halde, şu andaki mesleklerinden çok zevk aldıkları söylenemez. Araştırma yaptığımız turizm sektöründe yönetimde katılımcılık ilkesinin uygulandığını söyleyemeyiz. Yönetimde hoşgörü ilkesindeki pozitif ve negatif değerlendirmelerde hemen hemen eşitlik görülmektedir. “Genel İş Tatmini” anketindeki betimleyici istatistiklerde katılımcıların işlerinden memnun oldukları gözlemlenmektedir.

Katılımcıların genel bir profili elde edildikten sonra, demografik ve meslekî grupların, iş tatmini, sektör algısı ve genel iş performansları farklılıkların ortaya konması amacıyla, t-testi ve ANOVA testleriyle karşılaştırılmıştır. T-testi ve ANOVA testi analizlerine ilişkin bulgular, aşağıdaki şekilde özetlenmiştir:

- Cinsiyet değişkenine göre yapılan t-testi sonuçlarına göre kadınların erkeklere göre iş tatmini, turizm sektörünü algılamaları ve genel iş performanslarını daha negatif değerlendirdikleri gözlemlenmektedir. “İçsel İş Çevresi” faktörlerinden; “Yönetici Davranışı”, “Çalışma Arkadaşları”, “Maaş”, İşin Kişiliğe Uygunluğu”, “İşe Yüklenen Anlam” ve “Yönetim Politikası”nı erkeklerin daha olumlu değerlendirdikleri gözlemlenmektedir. Beş faktör kişilik özelliklerine göre erkeklerin daha uyumlu ve deneyime açık olduğu tespit edilmiştir.
- Medeni durum değişkenine göre yapılan t-testi sonuçlarında, belirgin bir farklılık göze çarpmamakla beraber, sadece deneyime açıklık kişilik özelliğinin bekârlarda evlilere oranla daha yüksek bir ortalamaya sahip olduğu görülmüştür.
- Araştırmada ortaya koyduğumuz çalışanların meslekleri doğrultusunda çalışıp çalışmadığı ve bu cevaplar doğrultusunda değişkenler arasında farklılıklar olup olmadığı tespit edildiğinde istatistiksel olarak şaşırtıcı sonuçlara ulaşılmıştır. Meslekleri doğrultusunda çalışmayan katılımcıların çalışanlara göre iş tatminleri daha yüksek, turizm sektörünü değerlendirmeleri daha pozitif, içsel iş çevresi değişkeninin sekiz boyutunu da daha olumlu değerlendirdikleri belirlenmiştir. Beş faktör kişilik özelliklerine göre ise; daha uyumlu, daha sorumlu ve daha az nevroitik olduğu gözlemlenmiştir. Meslekleriyle uyumlu eğitim alan katılımcılar, mesleklerinden beklentileri daha fazladır. İşin içine girdiğinde beklentilerini elde edemeyince doğal olarak bir memnuniyetsizlik oluşur.
- İki'den fazla olan diğer gruplara ANOVA analizi uygulanmıştır. Bunlardan yaş grupları arasındaki farklılıkları ortaya çıkarmak amacıyla yapılan ANOVA analizi sonucu yaş yükseldikçe iş tatminleri daha yüksek, turizm sektörünü değerlendirmeleri daha pozitif, içsel iş çevresi değişkeninin sekiz boyutunu da daha

olumlu değerlendirdikleri belirlenmiştir. Yaş değişkeniyle beraber beş faktör kişilik özelliklerinin tüm boyutlarının aritmetik ortalamalarında anlamlı ve göze çarpan bir artış gözlemlenmektedir. Yaşı daha yüksek olan katılımcılar, genç katılımcılara göre daha dışadönük ve daha uyumlu kişilik özellikleri sergilemekte; sorumluluk ve nevroitiklik ortalamaları yaş gruplarına göre genel bir artış göstermekle beraber 48 yaş ve üzeri katılımcılarda düşüşe geçmektedir. Yaşın vermiş olduğu yorgunluk ve fiziksel rahatsızlıklar şeklinde yorumlamamız muhtemeldir. Deneyime açıklık özelliği 18-27 ve 48 yaş üzeri gruplarda yüksek bir ortalamaya sahiptir.

- Katılımcıların eğitim gruplarına göre yapılan ANOVA analizi sonuçlarına göre, eğitim durumu yükseldikçe beklentiler arttığından iş tatmini, sektör algısı ve içsel iş çevresi değişkenlerinde aritmetik ortalamalarda düşüş gözlemlenmektedir. Beş faktör kişilik özelliklerinde ise, dışadönüklük kişilik özelliği dışındaki uyumluluk, sorumluluk, nevroitiklik ve deneyime açıklık kişilik özellikleri gruplar arasında farklılık göstermektedir. Genel iş performansı değerlendirmesinde herhangi bir farklılık gözlemlenmemiştir. Eğitim seviyesi arttıkça kişilerin neyi bilmediklerine dair farkındalıkları artar. Kendilerini daha düşük değerlendirme eğilimi içine girerler. Bu çalışmada da özellikle yüksek lisans grubu en düşük performans değerlendirme ortalamasına sahiptir.
- Katılımcıların buldukları oteldeki çalışma sürelerine göre yapılan ANOVA analizi sonuçlarında, 7-9 yıl arası çalışma süresi bulunan katılımcılarda maksimum aritmetik ortalamalar gözlemlenmekte, 10 yıl ve üzeri çalışma süresi bulunan katılımcılarda ise düşüşe geçmektedir. Araştırma, Demirtaş'ın (2010) çalışmasıyla örtüşmektedir. Yıllar geçtikçe kıdem, kariyer, maaşında deneyim ve başarılarından dolayı artış görülen çalışanlarda memnuniyet zirveye ulaşmakta daha sonra ise düşüş görülmektedir.
- Katılımcıların meslekî deneyim sürelerine göre yapılan ANOVA analizleri incelendiğinde, meslekî deneyimle beraber iş tatmini aritmetik ortalaması 4-6 yıl arasında ($\bar{x}=2,84$) değerinde kaydedilmekte, 7-9 yıl arasında en düşük düzeyde görülmekte, 10 yıl ve üzeri grupta ise keskin bir artış ($\bar{x}=3,98$) görülmektedir. Turizm sektörü değerlendirmeleri de 1-3 yıl ve 7-9 yıl arası eşitlik arz etmekte ($\bar{x}=2,57$) 10 yıl ve üzeri grupta ($\bar{x}=3,80$) en yüksek değerini almaktadır. İçsel iş çevresi boyutlarının hepsinde 10 yıl ve üzeri grupta en yüksek pozitif değerlendirmeler görülmektedir. Beş faktör kişilik özellikleri değerlendirmelerinde de gruplar arasında anlamlı farklılıklar göze çarpmaktadır. Dışadönüklük kişilik özelliği 1-3 ve 7-9 yıl arası meslekî deneyim grubunda düşük bir ortalama seyrederken, 4-6 ve 10 yıl üzeri

grupta daha yüksek ortalamalara ulaşmaktadır. Uyumluluk kişilik özelliği en düşük ortalama değerini 7-9 yıllar arasında almakta, en yüksek ortalama değerine ise 10 yıl ve üzeri grupta ulaşmaktadır. Sorumluluk ve nevrotilik kişilik özelliği ilk yıllarda ortalama bir seyir izlerken, 10 yıl ve üzeri grupta sorumluluk artmakta, nevrotilik düşmektedir. Deneyime açık katılımcılar, 1-3 yıl arası grupta yoğunlaşmaktadır. Genel iş performansı değerlendirmeleri deneyim arttıkça artmaktadır. Çalışmada, zaman geçtikçe kıdem, maaş ve sosyal hak ve imkânlarında doyuma ulaşan katılımcılar, performanslarını daha yüksek olarak değerlendirmişlerdir. Kişi kendi performansını ne kadar yüksek değerlendirirse, gereksinimlerinin karşılanma derecesi o kadar yüksek olur (Yıldırım, 1995, s.443).

- Katılımcıların pozisyonlarına göre yapılan ANOVA analizleri incelendiğinde, pozisyon yükseldikçe iş tatmini, sektör algısı ve içsel iş çevresi faktörlerini değerlendirmedeki aritmetik ortalamalar düzenli bir artış göstermektedir. Pozisyonlara göre katılımcıların beş faktör kişilik özelliklerinin istatistiki analizleri incelendiğinde “Dışadönüklük” kişilik özelliği departman yönetim yardımcılarında en yüksek seviyeye ulaşmaktadır. Konumları gereği alt pozisyonlar ve üst pozisyonlar arasında köprü vazifesi gören bu konumdaki katılımcıların dışadönük olmaları örgütsel bir gerekliliktir. “Uyumluluk” ve “Sorumluluk” kişilik özellikleri en yüksek aritmetik ortalama değerlerine departman yönetimi pozisyonunda ulaşmaktadır. “Nevrotiklik” düzeyi diğer ve departman çalışanı kademesinde diğer pozisyonlara göre en yüksek değerde gözlemlenmektedir. Pozisyon arttıkça çalışanlardaki endişe, tasa ve kaygı azalmaktadır. “Deneyime Açıklık” kişilik özelliği departman yönetim yardımcısı ve diğer kademesindeki katılımcılarda yüksek bir aritmetik ortalama görülmektedir. “Genel İş Performansı” değerlendirmelerinde gruplar arasında anlamlı bir farklılık yoktur.
- Katılımcıların çalıştıkları departmanlara göre yapılan ANOVA analizleri incelendiğinde, iş tatmin düzeylerinin en yüksek olduğu grup, yönetim ve diğer departman gruplarındadır. En düşük grup ise bar departmanındadır. Yönetim grubu katılımcılar, kararlardaki bağımsızlık, daha serbest çalışma saatleri, daha dolgun ücret ve yüksek statüden kaynaklanan bir doyuma sahiptir. İleriki çalışmalarda araştırmacılara, bu doyumun hangi departmanlardan kaynaklandığının daha net bir şekilde gözlemlenebilmesi için departmanların daha açık bir şekilde kategorize edilmesi önerilir. Olumsuz değerlendirmeler ise yoğun olarak “bar”, “mutfak”, “kat hizmetleri” ve “restoran” departmanlarında görülmektedir. Bu durumu tetikleyen

sebebin departmanlardaki iş yükü ve buna bağlı olarak stres olduğu düşünülebilir. Ayrıca bu departmanlar, sosyal statü olarak düşük düzeyde algılanmaktadır.

Araştırma kapsamında yer alan değişkenlerin birbirleriyle olan ilişkilerini irdelemek amacıyla korelasyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına dair bulguların özeti yukarıda detaylı olarak verilmiştir. Genel İş Tatmini ile İçsel İş Çevresi faktörleri, Sektör Algısı ve Beş Faktör Kişilik Özelliklerinden Nevrotiklik boyutu dışında kalan değişkenler arasında olumlu yönde anlamlı ilişkiler olduğu görülmüştür ($p<0,01$). Nevrotiklik boyutunda negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir. Analizler sonucu elde edilen korelasyon katsayıları, bu ilişkilerin oldukça yüksek düzeyde gerçekleştiğini ortaya koymuştur. Sonuç olarak iş tatmini-sektör algısı, iş tatmini-içsel iş çevresi faktörleri, iş tatmini-genel iş performansı ve iş tatmini-beş faktör kişilik özellikleri boyutları arasında ilişki olduğu ifade edilebilir.

Sektör algısı ile iş tatmini, içsel iş çevresi faktörleri, genel iş performansı ve beş faktör kişilik özelliklerinden Nevrotiklik boyutu dışında kalan değişkenler arasındaki korelasyon katsayıları incelendiğinde, aralarında güçlü pozitif ilişkiler olduğu gözlemlenmiştir ($p<0,01$). Nevrotiklik boyutunda negatif yönlü anlamlı ilişkiler tespit edilmiştir.

İçsel iş çevresi faktörlerinin kendi aralarındaki korelasyon analizi bulguları, her boyutun birbiri ile istatistiksel anlamda ilişki halinde olduğunu göstermiştir. Aynı sonuç deneyime açıklık ve nevrotiklik boyutları dışında kalan beş faktör kişilik özellikleri boyutları için de geçerlidir ($p<0,01$).

Genel iş performansının Nevrotiklik boyutu dışında kalan tüm boyutlarla istatistiksel anlamda ilişki halinde olduğu görülmüştür ($p<0,01$).

Araştırma kapsamında yer alan bağımlı değişkenler iş tatmini ve genel iş performansı üzerinde araştırma kapsamındaki bağımsız değişkenlerden hangisi ya da hangilerinin daha etkili olduğunu belirlemek üzere tekli ve çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Regresyon analizinde bağımsız değişkenler; sektör algısı, içsel iş çevresi boyutları ve beş faktör kişilik boyutlarıdır.

Araştırmada tekli regresyon analizi sektör algısı bağımsız değişkeninin, iş tatmini ve genel iş performansı bağımlı değişkenleri üzerine etkisini ortaya çıkarmak amacıyla uygulanmıştır. Sonuç olarak sektör algısının iş tatminini %68 oranında açıkladığı, genel iş performansını ise %3,9 oranında açıkladığı görülmüştür. Bireylerin doyuma ulaşmasında, çalıştıkları sektöre bakış ve algıları çok önemli bir etkidir. Sektörü değerlendirirken bireyin kişisel özellikleri, bireyin çalıştığı ortam, toplumun sektöre bakışı, devletin sektöre verdiği destek gibi birçok

faktör rol oynar. Diğer araştırmalarda sektöre bakışı etkileyen etmenler üzerinde durulabilir. Sektör algısının genel iş performansını açıklamadaki etkisi azdır.

Araştırmadaki içsel iş çevresi boyutlarının iş tatminini açıklama oranını ortaya koymak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonucunda, katılımcıların iş tatmin düzeyleri üzerindeki değişimin %77,9'u; yönetici davranışı, sosyal hak ve imkânlar, çalışma arkadaşları, maaş, kariyer imkânları, işin kişiliğe uygunluğu, işe yüklenen anlam ve yönetim politikası faktörlerinden oluşan içsel iş çevresi tarafından açıklandığı bulgusu elde edilmiştir. Bu değişimi oluşturan en büyük faktörün Beta (β) değerine göre iş tatminini etkileyen en önemli değişkenlerin eşit β değerlerini paylaşan "İşin Kişiliğe Uygunluğu" ($\beta=0,221$) ve "Yönetim Politikası" ($\beta=0,221$) olduğu saptanmıştır. Sonra sırasıyla "Çalışma Arkadaşları" ($\beta=0,204$), "İşe Yüklenen Anlam" ($\beta=0,143$), "Maaş" ($\beta=0,131$) ve "Kariyer İmkânları" ($\beta=0,078$) olarak belirlenmiştir. "Yönetici Davranışı" ve "Sosyal Haklar ve İmkânlar" faktörleri $p>0,05$ olduğu için iş tatminini açıklamada önemli bir etkiye sahip değildir. Katılımcıların genel iş performansı üzerindeki değişimin %11,6'sını içsel iş çevresi değişkenleri açıklamaktadır. "İşin Kişiliğe Uygunluğu" ($\beta=0,376$), "Çalışma Arkadaşları" ($\beta=0,251$) ve "Maaş" ($\beta=-0,160$) değişkenlerinin iş performansını açıklayan değişkenler olduğu tespit edilmiştir. "Yönetici Davranışı" ve "Sosyal Haklar ve İmkânlar", "Kariyer İmkânları", "İşe Yüklenen Anlam" ve "Yönetim Politikası" faktörleri ise genel iş performansı üzerinde $p>0,05$ olduğu için istatistiksel olarak anlamlı bir etkiye sahip değildir.

Katılımcıların kişilik özelliklerinin iş tatmini ve genel iş performansına etkisini araştırmak amacıyla yapılan çoklu regresyon analizleri yapılmıştır. Katılımcıların iş tatmin düzeyleri üzerindeki değişimin %28,4'ü, katılımcıların sırasıyla uyumluluk ($\beta=0,276$), sorumluluk ($\beta=0,192$), deneyime açıklık ($\beta=0,124$), nevrotilik ($\beta=-0,119$) ve dışadönüklük ($\beta=0,092$) kişilik özellikleri ile açıklanmaktadır. Bu kriter aynı zamanda iş tatmini en çok yordayan içsel iş çevresi boyutlarından "İşin Kişiliğe Uygunluğu" faktörü ile de birebir örtüşmektedir. Katılımcıların genel iş performansları üzerindeki değişimin %7,1'i, katılımcıların sırasıyla uyumluluk ($\beta=0,149$) ve sorumluluk ($\beta=0,131$) kişilik özellikleri ile açıklanmaktadır. Araştırma, uyumluluk ile temel performans ve performans geliştirme arasında güçlü pozitif ilişkiler bulan Thoresen ve arkadaşlarının (2004) çalışmasıyla örtüşmektedir. Aynı zamanda sorumluluk kişilik özelliğinin, iş performansı ile en fazla ilişkili olan kişilik boyutu olduğunu ortaya koyan Hurtz ve Donovan (2000) çalışmalarıyla paralellik göstermektedir. Uyumluluk boyutunun ön plana çıkması sektörün hizmet sektörü olması ile ilgili olabilir. İnsanlar arasındaki uyumlu ve geçimli ilişkilerin ön plana çıktığı hizmet sektöründe performansı en çok yordayan kişilik faktörünün "uyumluluk" olması şaşırtıcı değildir. Çalıştıkları işletmeye,

sundukları ürün ve hizmetin kalitesine karşı sorumluluk taşıyan çalışanların performansları yüksek olacaktır.

Son olarak iki bağımlı değişkenin birbirlerini etkileme değerine yönelik yapılan regresyon analizi bulgularına göre, katılımcıların genel iş performansı üzerindeki değişimin %6,8'i katılımcıların işten duydukları tatmin düzeyleri ile açıklamaktadır. İşinden memnuniyet duyan çalışan, şirketin amaç ve hedeflerini gerçekleştirmesinde daha fazla performans gösterecektir. Bu sebeple işletmeler düşen, çalışanlarının tatmin düzeyini arttıracak etkenleri araştırmak ve bu uğurda çaba sarf etmektir.

Sonuç olarak, iş tatmini ve genel iş performansını etkileyen bu değişkenler yöneticiler ve insan kaynakları departmanları tarafından irdelenmeli öncelikle işe alım sürecinde işin etkin ve etkili bir şekilde yerine getirilebilmesi için işin gerektirdiği kişilik özellikleri tespit edilmeli ve bu özelliklere uygun personel seçimi yapılmalıdır. İşletme kendi iç dinamiklerini gözden geçirmeli işe ve çalışana uygun adil, güven veren ve çalışanların kararlara rahatlıkla katılabileceği yönetim politikaları geliştirilmelidir. Böylece çalışanların işi sahiplenmeleri sağlanmalıdır. Çalışanlara performanslarına göre desteklenen uygun maaş ve prim politikaları geliştirilmeli, performans, çeşitli ödüllerle desteklenmelidir. Çalışanı sürekli dinamik tutan bir sistem oluşturulmalıdır. Çalışma arkadaşları ile rekabeti değil de sürekli ve zorunlu yardımlaşma ve dayanışmayı destekleyen çalışma sistemleri araştırılmalıdır. Böylece çalışanlar çalışma arkadaşları ile sorun yaşamayacaklardır. İşletmenin her pozisyonundaki çalışan için geçerli, uygulanabilen, çalışanın geleceğini tahmin edebileceği kariyer planları işletmeler tarafından mutlaka geliştirilmiş olmalıdır. Varacağı hedefi görebilen çalışanlar, hedefe ulaşmak için işin gerektirdiği çalışmaları yapmak için çaba sarf edecektir. İşletmeler yöneticilerini kişisel gelişim ve değişim eğitimleri ile desteklemelidir. Çalışanlara tanınan sosyal hak ve imkânlar çağa uygun olarak mutlaka güncellenmelidir.

Konuyla ilgili olarak araştırma yapmak isteyen araştırmacılara aşağıdaki öneriler sunulabilir:

- Araştırma tasarım aşamasında hizmet ve üretim sektörlerinde planlanmış, çeşitli aksaklıklardan dolayı üretim sektöründe gerçekleştirilememiştir. Aslında aksaklıkların temelinde çalışanını tanımayan ve onları motive edemeyen bir yönetim politikası söz konusudur. Araştırmanın üretim sektöründe tekrarlanması önerilebilir. Hizmet sektöründe sadece turizm ile sınırlı kalmış olan araştırma sağlık, eğitim, finans gibi sektörlerde tekrarlanarak sektörler arası mukayese yapılabilir. Yine

Alanya dışındaki farklı turistik beldelede araştırma yapılarak ülkemizdeki genel durum hakkında bilgi sahibi olunabilir.

- Hem iş tatminini hem de iş performansını önemli derecede yordayan “İşin Kişiliğe Uygunluğu” değişkeninin alt boyutları ortaya konup, bu konu daha derinden irdelenebilir.
- Sektör algısını etkileyen iç ve dış etkenler net bir şekilde ortaya konulup boyutlandırılabilir. Bu boyutlar ile iş tatmini ve iş performansı arasındaki ilişkiler ortaya konabilir. Sektörü olumsuz algılamaya sebep olan konular ortaya konularak çözüm yolları araştırılabilir.
- “Beş Faktör Kişilik Özellikleri” alt boyutlarıyla beraber araştırmaya dahil edilebilir.
- İçsel iş çevresiyle beraber dışsal iş çevresi de araştırma konusu olarak ortaya konulabilir. İç ve dış çevre arasında mukayese yapılarak sorunlar ortaya konulur ve çözümler sunulur.

KAYNAKÇA

- Adıgüzel, O. ve Keklik, B., “Sağlık Kurumlarındaki İşgörenlerin İş Tatmini Ve Bir Uygulama”, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (2011), 305-318.
- Agarwal, R.N. ve Mehta, A., “Impact of Performance Appraisal and Working Environment on the Job Satisfaction and Attrition Problem in the Indian IT Industry”, Paradigm, Cilt. 18, Sayı. 1, (2014), 73–85.
- Akbolat, M. ve Işık, O., “Sağlık Çalışanlarının Duygusal Zekâ Düzeylerinin Motivasyonlarına Etkisi”, Cilt. 1, Sayı. 32,(2012), 109-124.
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö., “Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü”, Yönetim Ve Ekonomi, Cilt. 19, Sayı. 1, (2012), 105-135.
- Aktaş, A.A, “Amaç Karşıtı İş Davranışları İle Kişilik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli İle İncelenmesi”, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Tezi, Antalya, 2011.
- Aktaş, M.,“Kültürel Değerler ve Kişi Örgüt-Kişi İş Uyumu İlişkisi: Kavramsal Bir Çerçeve”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt. 26, (2011), 13-23.
- Alan, A.A., “Amaç Karşıtı İş Davranışları ile Kişilik ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Yapısal Eşitlik Modeli ile İncelenmesi”, Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 2011, Antalya.
- Alini, S., Ali, M., Said, N.A., Yunus, N.M., Abd Kader, Sri F., Ab Latif, D.S. ve Munap, R., “Hackman and Oldham’s Job Characteristics Model to Job Satisfaction”, Social and Behavioral Sciences Sayı. 129, (2014), 46-52.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E., Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamaları, Sakarya Yayıncılık, 7. Baskı, Sakarya, 2012.
- Arıkan, S.Ç., Çalışkan, S.C. ve Bal, E.A., “İşkolikliğin Bireysel Öncelleri Üzerine Bir Araştırma: Kişilik, Değerler Ve Kariyer Hedeflerinin İşkoliklik Üzerindeki Etkisi”, 1. Örgütsel Davranış Kongresi Bildiriler Kitabı, 1. Basım, Sakarya, (2013), 287-293.
- Aslan, Z., Ünüvar, Ş. ve Başoda, A., “Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Kişilik Özelliklerinin Belirlenmesi ve Turizm Sektörüne Uyumu Açısından Değerlendirilmesi”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt. 23, Sayı. 2, (2012), 203 – 219.
- Azadeh, A. ve Ahranjani, P.M., “The Impact of Job Security, Satisfaction and Stress on Performance Assessment and Optimization of Generation Companies”, Journal of Loss Prevention in the Process Industries, Sayı. 32, (2014), 343-348.

- Bağcı, Z., “Çalışanların İş Doyumunun Görev Ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, Sayı. 24 (2014), 58-72.
- Bakan, İ. ve Büyükbeşe, T., “Katılımcı Karar Verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, Cilt.13, Sayı.1, (2008), 29-56.
- Barrick, M.R., Mount, M.K. ve Judge, T.A., “Personality and Performance at the Beginning of the New Millennium: What Do We Know and Where Do We Go Next?”, *Personality and Performance*, Cilt. 9, Sayı. ½. (2001)
- Bayram, L., (2006), “Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme” *Sayıştay Dergisi* , Sayı. 62, (2006), 47–65.
- Bitlisli, F., Dinç, M., Çetinceli, E. ve Kaygısız, Ü., “Beş Faktör Kişilik Özellikleri İle Akademik Gütülenme İlişkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Isparta Meslek Yüksekokulu Öğrencilerine Yönelik Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt .18, Sayı.2, (2013), 459-480.
- Bowling, N.A., “Is The Job Satisfaction – Job Performance Relationship Spurious? A Meta – Analytic Examination”, *Journal of Vocational Behavior* Cilt. 71, (2007), 167–185.
- Boyacıoğlu, H. ve Güneri, P., “Sağlık Araştırmalarında Kullanılan Temel İstatistik Yöntemler”, *Hacettepe Dişhekimliği Fakültesi Dergisi* Cilt. 30, Sayı. 3, (2006), 33-39.
- Bruk-Lee, V., Khoury, H.A., Nixon, A.E., Goh, A. ve Spector, P.E., “Replicating and Extending Past Personality/Job Satisfaction Meta-Analyses”, *Human Performance*, Cilt. 22, Sayı. 2, (2009), 156-189.
- Borman, W.C., Ilgen, D.R., Klimoski, R.J. ve Weiner, I.B., (Editör-in-Chief), *Handbook of Psychology*, John Wiley & Sons, Inc, New Jersey, USA, 2003.
- Büyüköztürk, Ş., Çakmak Kılıç, E., Akgün, Ö., Karadeniz, Ş., ve Demirel, F., *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi, Ankara, 2011.
- Caligiuri, P.M., “The Big Five Personality Characteristics As Predictors Of Expatriate’s Desire To Terminate The Assignment And Supervisor-rated Performance”, *Personnel Psychology*, Cilt: 53, (2000), 67-88.
- Camgöz M.S., *Kişilik Özellikleri İle Finansal Performans Arasındaki İlişkiler: A-Tipi Yatırım Fonu Yöneticileri Üzerinde Bir Değerlendirme*, Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara, 2009.
- Ceylan, A. ve Ulutürk, Y.H., “Rol Belirsizliği, Rol Çatışması, İş Tatmini Ve Performans Arasındaki İlişkiler”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 7, Sayı. 1, (2006), 48-58.

- Christiansen, N., Sliter, M. ve Frost, C.T., “What Employees Dislike About Their Jobs: Relationship Between Personality-Based Fit and Work Satisfaction”, *Personality and Individual Differences*, Sayı.71, (2014), 25–29.
- Clark, M.H. ve Schroth, C.A., “Examining Relationships Between Academic Motivation and Personality Among College Students”, *Learning and Individual Differences*, Sayı. 20, (2010), 19–24.
- Connolly, J.J., “The role of affectivity in job satisfaction: a meta-analysis”, *Personality and Individual Differences* Cilt 29, (2000), 265-281.
- Coughlan, L., Moolman, H. ve Haarhoff, R., “External job satisfaction factors improving the overall job satisfaction of selected five-star hotel employees”, *S.Afr.J.Bus.Manage*, Cilt. 45, Sayı. 2, (2014), 97-107.
- Çevirgen, Aydın ve Üngüren, Engin., “Konaklama İşletmelerinde Etik İklim ve İş Tatmini İlişkisi”, *Mersin Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Ulusal Turizm Kongresi,Mersin*, (2009), 273-283.
- Çubuk, S. ve Keleş, C., “Satış Yönetiminde Cinsiyet ve İş Tatmini”, *e-Journal of New World Sciences Academy Social Sciences*, Cilt. 6, Sayı. 1, (2011), 18-33.
- Demirtaş, Z., “Teachers’ Job Satisfaction Levels”, *Procedia Social and Behavioral Sciences* Cilt. 9, (2010), 1069–1073.
- Develioğlu, K. ve Tekin, Ö.A., “Beş Faktör Kişilik Özellikleri ve Yabancılaşma Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Uygulama”. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt. 18, Sayı. 2, (2013), 15-30.
- Diñç, M., Bitlisli, F., Çetinceli, E. ve Aydın, S.Z., “Öğretim Elemanlarının Tükenmişliğinde Beş Faktör Kişilik Özelliklerinin Etkisi: Süleyman Demirel Üniversitesi Meslek Yüksekokulları Örneği”, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, Cilt.4, Sayı. 9, (2013), 44-69.
- Doğan, T., “Beş Faktör Kişilik Özellikleri Ve Öznel İyi Oluş”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 14, Sayı. 1,(2013), 56-64.
- Eker, S., “Alfred Adler’in Kişilik Kuramı’nın Demokrasi Düşüncesi Açısından Önemi”, *U.Ü. Fen-Edebiyat Fakültesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 13, Sayı. 22, (2012)
- Ekinci, O. ve Ekinci, A., “Major Duygudurum Bozukluklarında Kişiliğin Üç Boyutlu Değerlendirilmesi ve Klinik Özelliklerle İlişkisi”, *Araştırma Makalesi, Nöropsikiyatri Arşivi*, Cilt 50,(2013), 15-22.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S.Z. ve Erat, S., (2004) “Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile Tatmin Arasındaki

- İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama” *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 5, Sayı. 1, (2004), 17-26.
- Eren, E., ve Gündüz, H., “İş Çevresinin Yaratıcılık Üzerindeki Etkileri ve Bir Araştırma”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, Cilt. 5, (2002), 65-84.
- Eren, E., *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Yayıncılık, 13. Baskı, İstanbul, 2012.
- Erkuş, A. ve Günlü, E., “İletişim Tarzının ve Sözsüz İletişim Düzeyinin Çalışanların İş Performansına Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt. 20, Sayı. 1, (2009), 7-24.
- Ertan, H ve Kaya, İ., “Edremit Körfezi’ndeki Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının İş Motivasyon Düzeylerinin Demografik ve Meslekî Özelliklere Göre İncelenmesi”, *Sosyal Bilimler Dergisi / Cilt. 14, Sayı. 1, (2012), 155-168.*
- Eryılmaz, A. ve Ercan, L., “Öznel İyi Oluşun Cinsiyet, Yaş Grupları ve Kişilik Özellikleri Açısından İncelenmesi” *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, Cilt. 4, Sayı. 36, (2011), 139-151.
- Farooquia, S. ve Nagendra, A., “The Impact of Person Organization Fit on Job Satisfaction and Performance of the Employees”, *Procedia Economics and Finance* Cilt. 11, (2014), 122-129.
- Fullarton, C., Tyszkiewicz, M.F. ve Von Treuer, K., “The Mediating Role of Work Climate Perceptions in the Relationship Between Personality and Performance”, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, Cilt.23, Sayı. 4, (2014), 525-536.
- Furnham, A. ve Schaeffer, R., “Person-Environment Fit, Job Satisfaction and Mental Health”, *Journal of Occupational Psychology*, Cilt. 57, (1984), 295-307.
- Furnham, A., Petries, K. V., Jackson, C.J. ve Cotter, T., “Do Personality Factors Predict Job Satisfaction?”, *Personality and Individual Differences* Cilt. 33, (2002), 1325–1342.
- Furnham, A. ve Cheng, H., “Early indicators of adult trait Agreeableness”, *Personality and Individual Differences* Cilt. 73, (2014), 67–71.
- Gore, J.S., Kiefner, A.E. ve Combs, K.M., “Personality Traits That Predict Academic Citizenship Behavior”, *Journal of Applied Social Psychology*, Cilt. 42, Sayı. 10, (2012), 2433–2456.
- Gökgöz, H. ve Altuğ, N., “Örgütsel Stresin Öğretim Elemanlarının Performansı Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt. 14, Sayı. 4, (2014), 519-530.

- Gül, H., Oktay, E. ve Gökçe, H., “İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama”, Akademik Bakış, Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi, Sayı. 15, (2008).
- Gül, H. ve Oktay, E., “Relations Between Pay, Career, Job Satisfaction And Performance: An Application In Karaman Governorship”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Sayı. 21,(2009), 223-238.
- Gürbüz, S., “Algılanan Kurumsal İmajın Yöneticilerin Bazı Tutum ve Davranışlarına Etkisi”, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Sayı. 24, (2010), 229-240.
- Hayati, K. ve Caniogo, I., “Islamic Work Ethic: The Role of Intrinsic Motivation, Job Satisfaction, Organizational Commitment and Job Performance”, Procedia - Social and Behavioral Sciences International Congress on Interdisciplinary Business and Social Science. Sayı. 65, (2012), 1102-1106.
- Hurtz, G.M. ve Donovan, J.J., “Personality and Job Performance: The Big Five Revisited”, Journal of Applied Psychology, Cilt. 85, Sayı. 6 (2000), 869-879.
- İnfal, S. ve Bodur, S., “Hemşirelerin Önem Verdikleri Motivasyon Araçları”, İ.Ü.F.N. Hem. Dergisi, Araştırma Yazısı, Cilt. 19, Sayı 2, (2011), 77-82.
- Judge, T.A., Heller, D. ve Mount, M.K., “Five-Factor Model of Personality and Job Satisfaction: A Meta-Analysis”, Journal of Applied Psychology, Cilt. 87, Sayı. 3, (2002), 530–541.
- Kafdağlı, T., Çalışanların Örgüte Bağlılıkları ile İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Ana Bilim Dalı, İstanbul, 2007.
- Kahya, C., “Örgütsel Sinizm, İş Performansını Etkiler mi? İş Tatminin Aracılık Etkisi”, Global Journal of Economics and Business Studies Küresel İktisat ve İşletme Çalışmaları Dergisi, Sayı. 3, (2013), 34-46.
- Kale, E., “Lider Desteği ve İş Arkadaşları Desteğinin İş Performansı Üzerine Etkileri: İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Aracı Rolü”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Yıl. 7, Sayı. 14, (2015).
- Karabey, C. ve Karcioğlu, F., “Yöneticilerin İletişim Tarzı ile Çalışanların İş Performansı, İş Tatmini ve Rol Belirsizliği Arasındaki İlişki”, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, Cilt. 3, Sayı. 2, (2008), 25-42.
- Karakaya, A., Ay, F.A. ve Gürel, S., “Stratejik Yönetim Süreci Bağlamında Kültür ve Yönetim Tarzı Etkileşimi: Karadeniz Bölgesindeki Belediyelere Yönelik Bir Araştırma”, CÜ Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 37, Sayı. 2, (2013).

- Kaşlı, M., Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi, Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Balıkesir, 2009.
- Kaya, İ., “Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği”, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt. 7, Sayı. 2, (2007), 355-372.
- Kaya, Y., Örgütsel Yaşamda Kişilik ve Davranışlar Arasındaki İlişkiler: Duyguların Aracı Rolü, Doktora Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri, 2010.
- Keski, F. ve Saltürk, M., “Stratejik Hedeflere Ulaşmada Yöneticilerin Kişisel Davranış Farklılıkları”, H.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Cilt. 26, Sayı. 1, (2008), 187-212.
- Koç, H., Boylu, Y. ve Arslantürk, Y., “İş Tatminine Etki Eden Kimi Faktörlerin Konaklama İşletmeleri Açısından İncelenmesi”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt. 7, Sayı. 1(2009), 143-158.
- Koç, H. ve Yazıcıoğlu, İ., “Yöneticiye Duyulan Güven İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Kamu ve Özel Sektör Karşılaştırması”, Doğu Üniversitesi Dergisi, Cilt. 12, Sayı. 1, (2011),46-57.
- Koçel, T., İşletme Yöneticiliği, Beta Yayıncılık, 14. Baskı, İstanbul, 2013.
- Koroğlu, Ö., “Meslek Seçimi İle Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Turizm Rehberliği Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi Y.2014, Cilt.19, Sayı.2, (2014), 137-157.
- Kurt, E.,“Algılanan Sosyal Destek ve İş Performansı İlişkisinde İşe Bağlılığın Aracı Etkisi: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma”, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon ve Örgütsel Davranış Bilim Dalı, Ankara, 2013.
- Kutlay, M., İşgören Kişilik Özelliklerinin İş Tatmini ve Tükenmişlik Üzerine Etkileri ve Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Niğde, 2011.
- Lam, T., Zhang, H. ve Baum, T., “An Investigation of Employees' Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong”, Tourism Management Sayı. 22, (2001), 157-165.
- Lau, C.M. ve Oger, B., “Behavioral Effects of Fairness in Performance Measurement and Evaluation Systems: Empirical Evidence From France”, Advances in Accounting, Incorporating Advances in International Accounting Sayı. 28, (2012), 323–332.

- Lin, Yi-C., Yu, C. ve Yi, C.C., “The Effects of Positive Affect, Person-Job Fit, and Well-Being on Job Performance”, *Social Behavior And Personality*, Cilt. 42, Sayı. 9, (2014), 1537-1548.
- Luthans, F., *Organizational Behaviour*, 6. Baskı, McGraw-Hill, Inc., Singapore, 1992.
- Mathieu, C., “Personality and Job Satisfaction: The Role of Narcissism”, *Personality and Individual Differences*, Sayı. 55, (2013), 650-654.
- Merdan, E., “Beş Faktör Kişilik Kuramı İle İş Değerleri İlişkisinin İncelenmesi: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma”, *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, Sayı. 7, (2013), 140-159.
- Mercanlıoğlu, A. Ç., (2012), “Demografik Değişkenler Bazında İş Tatmini Boyutlarında Oluşan Farklılıklar: Okmeydanı Eğitim ve Araştırma Hastanesi Personeline Yönelik Bir Araştırma”, *Öneri.Cilt. 10, Sayı. 37, (2012),121-138.*
- Mihalcea, A., “Leadership, Personality, Job Satisfaction and Job Performance”, *Procedia - Social and Behavioral Sciences* Sayı. 127, (2014), 443-447.
- Milfont, T.L. ve Sibley, C.G., “The big five personality traits and environmental engagement: Associations at the individual and societal level”*Journal of Environmental Psychology*, Cilt. 32, Sayı. 2, (2012), 187–195.
- Minbashian, A.,Earl, J. ve Bright, J.E.H., “Openness to Experience as a Predictor of Job Performance Trajectories, *Applied Psychology: An International Review*, Cilt. 62, Sayı. 1, (2013), 1–12.
- Mount, M.K. ve Barrick, M.R., “Five Reasons Why The "Big Five" Article Has Been Frequently Cited”, *Personnel Psychology*,Cilt.51, Sayı. 4, (1998), 849-857.
- Ode, S. ve Robinson, M.D., “Agreeableness and the Self-Regulation of Negative Affect:Findings Involving the Neuroticism/SomaticDistress Relationship”, *Personality and Individual Differences* Sayı. 43, (2007), 2137-2148.
- Olçay, A. ve Çelik, Z., “Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında Öğrenim Gören Öğrencilerin Otelcilik Mesleğine İlişkin Algıları”, *Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt. 9, Sayı. 2, (2010), 279 -301..
- Onay, M., “Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeginin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi”, *Ege Akademik Bakış*, Cilt. 11, Sayı. 4, (2011), 587-600.
- Ordun, G. ve Demirtaş, H.T., “İş Tatmini, Örgüt Kültürü ve Kuruma Bağlılık Arasındakiİlişkilerin İncelenmesine Yönelik Tekstil Sektöründe Bir Araştırma”, *Yönetim*, Yıl. 23, Sayı. 71, (2012).

- Ordu, G., (2013). Kişilik, Duygu ve Değerler. Edip Örucü ve Engin Üngüren (Ed.), (Örgütsel Davranış), Lisans Yayıncılık, İstanbul, 2013,(165-200).
- Örucü, Edip. ve Üngüren, Engin., (Editörler), Örgütsel Davranış, Lisans Yayıncılık, 1. Baskı, İstanbul, 2013.
- Özdemir, A.A., (2008), “Çalışanların İş Tatminlerinin Arttırılmasında Örgütsel Sosyal Sermaye Yeni Bir Belirleyici Olabilir Mi?”, Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt. 6, Sayı. 1, (2008), 77-89.
- Özer, M.A., “Bir Modern Yönetim Tekniği Olarak Algılama Yönetimi ve İç Güvenlik Hizmetleri”, Karadeniz Araştırmaları, Sayı. 33, (2012), 147-180
- Özdevecioğlu, M., “Kamu ve Özel Sektör Yöneticileri Arasındaki Davranışsal Çalışma Koşulları ve Kişilik Farklılıklarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Sayı. 19, (2002), 115-134.
- Özdevecioğlu, M. ve Kangür, S., “Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri”, KMU İİBF Dergisi, Yıl. 11, Sayı. 16, (2009), 53-82.
- Özsoy, E., A Tipi ve B Tipi Kişilik İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Yönetim ve Organizasyon, Sakarya, 2013.
- Packer, D.J., “The Interactive Influence of Conscientiousness and Openness to Experience on Dissent”, Social Influence, Psychology Press, Cilt. 5, Sayı. 3, (2010), 202–219.
- Pekdemir, I., Koçoğlu, M. ve Gürkan, G.Ç., “Özerklik ve Ödüllendirme Algılarının Çalışan Performansı Üzerindeki Etkisinde Çalışanın İnovasyona Yönelik Davranışının Aracılık Rolüne Yönelik Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt. 43, Sayı. 2, (2014), 332-350.
- Peng, Yu-Ping., “Job Satisfaction and Job Performance of University Librarians: A Dissaggregated Examination”, Library & Information Science Research, Sayı. 36, (2014), 74-82.
- Petty, R. E., Wheeler, S. C., ve Tormala, Z. L., “Persuasion and Attitude Change”, Comprehensive Handbook of Psychology, der. Millon, I. T. Ve Lerner, M. J. , 2-58, Kohn Wiley & Sons Yayıncılık, New York, 2003.
- Pınar, İ., Kamaşak, R. ve Bulutlar, F., “İş Tatmini Oluşturan Boyutların Toplam Tatmin Üzerindeki Etkilerinin Doğrulayıcı Faktör Analizi İle İncelenmesi Üzerine Türk İşletmelerinde Bir Araştırma”, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt. 37, Sayı. 2, (2008), 151-166.

- Riggio, R.E., Introduction To Industrial / Organizational Psychology, 5. Baskı, Pearson Education, Inc., New Jersey, 2009.
- Rust, J., “Discriminant Validity of The Big Five Personality Traits in Employment Settings” *Social Behaviour and Personality*, Cilt. 27, Sayı. 1, (1999), 99-108.
- Sadullah, Ö., Uyargil, C., Acar, A.C., Özçelik, A.O., Dündar, G., Ataay, İsmail D., Adak, Z. ve Tüzüner, L., *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Beta Yayıncılık, Yenilenmiş 6. Baskı, İstanbul, 2013.
- Sarıtaş, M., “Yönetimde Kişilik Faktörü”, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, Yıl.3, Sayı. 4, (1997), 527-548.
- Tok, S.,Sevinç, E. ve Arkar, H., “Psikobiyolojik Kişilik Modeli ile Beş Faktör Kişilik Kuramının Türk Örnekleminde Karşılaştırılması”, *Anatolian Journal of Psychiatry* Sayı. 13, (2012), 262-269.
- Schilpzand, M.C., Herold, D.,Shalley, M. ve Christina, E., “Members’ Openness to Experience and Teams’ Creative Performance”, *Small Group Research* Cilt. 42, Sayı. 1, (2011) 55 –76.
- Scott, D., Bishop, J.W. ve Chen, X., (2003), “An Examination Of The Relationship Of Employee Involvement With Job Satisfaction, Employee Cooperation, And Intention To Quit In U.S. Invested In China”, *The International Journal of Organisational Analysis*, Cilt. 11, Sayı. 1, (2003), 3-19
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F.,“Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu”, *Ege Üniversitesi, G.Ğ.B.F. Akademik Bakış Dergisi*, Cilt. 5, Sayı. 1, (2005), 55-64.
- Sousa-Poza, A. ve Sousa-Poza, A.A., “Gender Differences in Job Satisfaction in Great Britain, 1991–2000: Permanent or Transitory?”, *Applied Economics Letters*, Sayı. 10, (2003), 691–694.
- Sudak, M.K. ve Zehir, C., “Kişilik Tipleri, Duygusal Zeka, İş Tatmini İlişkisi Üzerine Yapılan Bir Araştırma”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt. 11, Sayı. 22, (2013), 141-165.
- Tekin, Ö.A., *Yabancılaşma ve Beş Faktör Kişilik Özellikleri Arasındaki İlişkiler: Antalya Kemer’deki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama*, Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2012.
- Tengilimoğlu, D. ve Yiğit, A., (2005), “Hastanelerde Liderlik Davranışlarının Personel İş Doyumuna Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Alan Çalışması”, *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, Cilt. 8, Sayı. 3, (2005), 374-400.

- Thoresen, C.J., Bradley, J.C., Bliese, P.D. ve Thoresen, J.D., “The Big Five Personality Traits and Individual Job Performance Growth Trajectories in Maintenance and Transitional Job Stages”, *Journal of Applied Psychology* , Cilt. 89, Sayı. 5, (2004), 835-853.
- Turan, M. ve Parsak, G., “Yabancılaşma Ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Devlet Üniversitesi İdari Personeli Üzerinde Araştırma”, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt. 20, Sayı. 2, (2011), 1-20.
- Tütüncü, Ö. ve Kılınç, İ., “Sürekli Süreç Geliştirme Kapsamında Performans Değerlemenin Kar Amacı Gütmeyen Kuruluşlar Açısından Analizi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi, İşletme Fakültesi Dergisi*, Cilt. 1, Sayı. 1, (2000).
- Ural, A. ve Kılıç, İ., *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Detay Yayıncılık, Ankara, 2005.
- Üngüren, E., Cengiz, F. ve Algür, S., (2009), “İş Tatmini ve Örgütsel Çatışma Yönetimi Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi: Konaklama İşletmeleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.8, Sayı.27, (2009), 36-56.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A., “Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi” , *Journal of Yaşar University*, Cilt. 17, Sayı. 5, (2010), 2922-2937.
- Üngüren, E., *Psikobiyojik Kişilik Kuramı Ekseninde Yöneticilerin Kişilik Özellikleri, Karar Verme Stilleri ve Örgütsel Sonuçlara Yansımaları*, Doktora Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 2011.
- Üstüner, M. ve Özçelik, E., “Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre İş Tatminindeki Tutumsal Farklılıkların Bir Lojistik İşletmesinde Uygulama Örneği”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı. 28, (2012), 225-235.
- Van Scotter, J.R. ve Motowidlo, S.J., “Interpersonal Facilitation and Job Dedication as Separate Facets of Contextual Performance”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt. 81, Sayı. 525, (1996), 5-11.
- Van Scotter, J.R., Motowidlo, S.J. ve Cross, T.C., “Effects of Task Performance and Contextual Performance on Systemic Rewards”, *Journal of Applied Psychology*, Cilt. 85, Sayı. 4, (2000), 526-555.
- Wasyliw, L., Fabrigar, L.R., Sarah, R., Reid, A. ve Steen, C., “Neuroticism and the Architecture of the Self: Exploring Neuroticism as a Moderator of the Impact of Ideal Self-Discrepancies on Emotion”, *Journal of Personality*, Cilt. 78, Sayı. 2, (2010).
- Watson, D.C., “Materialism: Profiles of Agreeableness and Neuroticism”, *Personality and Individual Differences*, Sayı. 56, (2014), 197–200.

- Xichao Z., Yan-Ling L., Shuang M., Jing H. ve Li J., (2014), "A Structured Reading Materials-Based Intervention Program to Develop the Psychological Capital of Chinese Employees", *Social Behavior And Personality*, Cilt. 42, Sayı. 3, (2014), 503-516.
- Yahyagil, M.Y. ve İker, S., "Job Satisfaction, Emotion Regulation, Stress Relations and Aging", *Öneri*.Cilt.8, Sayı. 31, (2009), 43-51.
- Yapraklı, Ş. ve Yılmaz, M.K., "Satış Gücü Motivasyonu - İş Tatmini Ölçeklerinin Test Edilmesi ve Motivasyonun İş Tatmini Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesi: İlaç Sektöründe Bir Uygulama, "İş,Güç" Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt. 9, Sayı. 3, (2007).
- Yelboğa, A., "Kişilik Özellikleri Ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", *İş,Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt. 8, Sayı. 2, (2006), 196-211.
- Yıldırım, S., "Yöneticilerin Algıladıkları İş Tatmini", *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, Cilt: 50 Sayı: 1, (1995), 441-451.
- Yılmaz, H. ve Karahan, A., "Liderlik Davranışı, Örgütsel Yaratıcılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Uşak'ta Bir Araştırma", *Yönetim Ve Ekonomi*, Cilt. 17, Sayı. 2, (2010), 145-158.
- Yolaç, S., "Yöneticinin Algılanan Liderlik Tarzı ile Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişkide Lider-Üye Etkileşiminin Rolü", *Öneri*, Cilt.9, Sayı. 36,(2011), 63-72.
- Yücel, İ. ve Bektaş, Ç., "Job satisfaction, organizational commitment and demographic characteristics among teachers in Turkey: Younger is better?", *Social and Behavioral Sciences*, Sayı. 46, (2012), 1598-1608.
- Ziegler, R., Hagen,B. ve Diehl M., "Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: Job Ambivalence as a Moderator", *Journal of Applied Social Psychology*, Cilt. 42, Sayı. 8, (2012), 2019-2040.
- Zhai, Qingguo., Willis, Mike., O'Shea, Bob., Zhai, Yubo. ve Yang, Yuwen., "Big Five Personality Traits, Job Satisfaction and Subjective Wellbeing in China", *International Journal of Psychology*, 2013, Vol. 48, No. 6, 1099-1108.
- Zhang, D., Wang, D., Yang, Y. ve Teng, F., "Do Personality Traits Predict Work Values of Chinese College Students?", *Social Behavior and Personality*, Cilt. 35, Sayı. 9,(2007), 1281-1294.
- Zhao, H. ve Seibert, S.E., "The Big Five Personality Dimensions and Entrepreneurial Status: A Meta-Analytical Review", *Journal of Applied Psychology*, 2006, Cilt. 91, Sayı. 2, (2006), 259-271.

Ziegler, R., Hagen, B. ve Diehl, M.,“Relationship Between Job Satisfaction and Job Performance: Job Ambivalence as a Moderator”, Journal of Applied Social Psychology, Cilt. 42, Sayı. 8, (2012), 2019-2040.

İnternet Kaynakları

<http://istatistik.gen.tr/faktoer-analizi-spss-ile-nasl-yaplr/> erişim tarihi:30.07.2015

http://w3.balikesir.edu.tr/~demirci/faktor_analiz.pdf erişim tarihi:30.07.2015

<https://www.altso.org.tr/e-oda/otel.asp?l=0&f=1> erişim tarihi:29.07.2015

EK 1- ANKET FORMU**Değerli Katılımcılar**

Bu anket, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon programında yürütülmekte olan bir bilimsel araştırmada kullanılmak üzere geliştirilmiştir. Elde edilecek bilgiler bilimsel amaçla kullanılacak ve 3. şahıslarla paylaşılmayacaktır. Vereceğiniz cevapların doğru olması çalışmanın sağlığı açısından önem taşımaktadır. İsim belirtmenize gerek yoktur.

Katkılarınız için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Yrd.Doç.Dr. Engin ÜNGÜREN

Elif ÖZDEMİR

DEMOGRAFİK BİLGİLER

| |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Cinsiyetiniz |
| <input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek |
| 2. Medeni Durumunu |
| <input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli |
| 3. Yaşınız (Lütfen Yazınız) |
| <input type="checkbox"/> |
| 4. Eğitim Durumunuz |
| <input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Yüksek Lisans |
| 5. Çalıştığınız Departman (Lütfen Yazınız) |
| <input type="checkbox"/> |

| |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Çalıştığınız Pozisyon |
| <input type="checkbox"/> Departman Çalışanı <input type="checkbox"/> Departman Yönetici Yardımcısı <input type="checkbox"/> Departman Yöneticisi <input type="checkbox"/> Diğer |
| 7. Çalıştığınız işletmedeki çalışma süreniz (Lütfen yazınız) |
| <input type="checkbox"/> |
| 8. Kaç yıldır çalışma hayatında yer alıyorsunuz? (lütfen yazınız) |
| <input type="checkbox"/> |
| 9. Mesleğim Doğrultusunda bir işte çalışıyorum |
| <input type="checkbox"/> Evet <input type="checkbox"/> Hayır |

| (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| BÖLÜM I : GNL İŞ TAT | | | | | |
| 1. Her yönüyle işimden memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Genel olarak işimden <u>hoşlanmam</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Genel olarak burada çalışmaktan hoşlanırım. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| BÖLÜM II: SEK ALG | | | | | |
| 1. Turizm, sektörünün geleceğini olumlu görüyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2. Turizm, son derece prestijli bir sektördür. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3. Turizm sektöründe iş bulması kolaydır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4. Turizm sektöründe kariyer olanakları çok iyidir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. Turizm sektöründe, Türkiye şartlarına göre iyi maaşlar verilmektedir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1.Maaş zam oranlarından memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2.Yaptığım iş karşılığında hak ettiğim ücreti aldığımı düşünüyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3.Türkiye koşullarında iyi bir maaş aldığımı düşünüyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4.Her ay düzenli maaş almaktan memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5.Aldığım maaştan memnunum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6.İşletmemde işini iyi yapanlar adil bir şekilde terfi imkânı bulur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7.Burada terfi etmek için başarılı olmaktan çok yöneticilerle iyi ilişkiler kurmak gerekiyor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8.İşletmemin sunmuş olduğu yükselme (terfi-kariyer) olanaklarından memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 9.Burada yöneticiye yakın kişiler kolaylıkla terfi ederler. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10. Burada mesleğinde gerekli ve yeterli bilgiye sahip olanlar kolay terfi ederler. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. Departmanımdaki yöneticiler işinde uzman kişilerdir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12. Departmanımdaki yöneticilerin çalışanlara karşı adil davranmadığını düşünüyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13. Departmanımdaki yöneticiler çalışanlarının duygularını pek <u>dikkate almaz</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14. Departmanımdaki yöneticiler kendilerine ilettiğimiz sorunlarla yakından ilgilenir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15. Departmanımdaki yöneticiler çalışanlarını tanımaya özen <u>göstermezler</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16. Departmanımdaki yöneticiler çalışanların sorunlarına karşı yeterince <u>duyarlı değildir</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17. Departmanımdaki yöneticiler tarafsızdır ve herkese eşit davranır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18. Departmanımdaki yöneticiler çalışanların yaptıkları işle ilgili düşüncelerine önem verirler | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. Yaptığım işin takdir edilmediğini hissediyorum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20. Çabalarım yönetim tarafından yeterince desteklenmektedir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21. Yaptığım başarılı iş karşılığında yöneticilerimden övgü alırım. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22. Departmanımdaki yöneticiler kolay kolay çalışanların yaptığı işi <u>takdir etmez</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 23. Yapılan küçük hatalara hoşgörü <u>gösterilmez</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. İş yoğunluğumdan dolayı işlerimi yetiştirmekte zorlanıyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 25. Kurumumda bir iş planlanırken öncelikle o işi yapan kişilerin fikir ve düşünceleri alınır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 26. Burada görev, yetki ve sorumlulukların tanımlı olmaması nedeniyle işlerimi yaparken zorlanıyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 27. Burada hiyerarşik kademenin çok fazla olması işlerin yapılmasını zorlaştırıyor. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 28. İşimle ilgili kararlara katılabiliyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29. Departmanımdaki çalışanlar arasında çatışma oldukça fazladır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 30. Departmanımdaki çalışanlar işin uzmanıdır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 31. Burada kişiler hakkında dedikodu çok fazla yapılmaktadır. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 32. İş arkadaşlarımı eğlenceli buluyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33. Birlikte çalıştığım insanların yetersizliklerinden dolayı daha fazla çalışmak zorunda kalıyorum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 34. Birlikte çalıştığım insanlar işi ile ilgili görev ve sorumluluklarını yerine getirmektedir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 35. Birlikte çalıştığım insanları samimi <u>bulmuyorum</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 36. Çalışma arkadaşlarım her zaman her konuda yardımcı olur. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 37. Burada karşılaştığımız sorunları çözmek için çalışma arkadaşlarımla birlikte hareket ederiz. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38. Yaptığım işten <u>zevk almıyorum</u> . | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 39. Yaptığım işten keyif alıyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 40. Kişiliğime ve yeteneklerime uygun bir işte çalıştığım için memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 41. Bazen işimin anlamsız olduğu hissine kapılıyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 42. Yaptığım iş sayesinde kendimi geliştirebiliyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 43. Başka bir alanda meslek sahibi olmayı isterdim. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44. Burada sosyal, sportif, sanatsal ve kültürel ortamların yeterli olduğunu düşünüyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 45. Gerekli durumlarda rahatlıkla izin alabiliyorum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 46. İş yerimdeki çalışma saatlerimden memnunum. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 47. İzinlerimi rahatlıkla kullanabiliyorum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 48. Çalıştığım ortamın sağlıklı ve rahat olduğunu düşünüyorum | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 49. İşimi yaparken kullandığım araç-gereç ve teknoloji yeterlidir. | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| <ul style="list-style-type: none"> ■ Aşağıdaki soruları cevaplariken puanlamayı en yüksek 100 puan, en düşük 0 puan olmak üzere değerlendirme yapınız. ■ İkinci sütuna ise, ifade edilen özelliklerin sizin mesleğinizde ne kadar gerekli olduğunu en yüksek 100 puan ve en düşük 0 puan olmak üzere değerlendirme yapınız. | Puan | Bu özelliğin meslekteki gerekliliği |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------|
| 1. Meslekî Bilgi ve Beceri: Göreviyle ilgili teknik kural ve uygulamaları bilme. | | |
| 2. Verimlilik ve İş/Hizmet Kalitesi: Meslekî bilgi ve becerisini kullanarak hatasız ve etkin iş sonuçlarına ulaşma. | | |
| 3. Sorumluluklarını Yerine Getirme: Görevinin gerektirdiği sorumluluğu yüklenebilme, kişisel yaratıcılığını istekli olarak kullanma. | | |
| 4. Zaman Yönetimi: İstenen sonuçlara ulaşmak için verilen işleri zaman, önem ve öncelik sırasına göre planlayarak iş görme. | | |
| 5. Kaynak Yönetimi: İstenen sonuçlara ulaşmak için iş yeri tarafından sunulan kaynakları gerektiği gibi kullanabilme. | | |
| 6. Sorun Çözme: İşinde karşılaşılabileceği sorunları önceden belirleme ve bunlara çözüm bulmak. | | |
| 7. Mesleğe Karşı İlgisi ve Merak: Görevini doğrudan ya da dolaylı etkileyen konuları araştırma, detaylı olarak öğrenme, verimliliği arttırıcı yeni ve uygulanabilir öneriler sunma. | | |
| 8. Kişilerarası İlişkiler: Kişilerin duygu, düşünce ve bakış açılarına saygı gösterebilme, yapıcı ve etkin iletişim kurabilme, olaylara önyargısız yaklaşabilme becerisi. | | |
| 9. Ekip Çalışması ve İşbirliği: Ekip çalışmalarında uyumlu ve verimli olma, işbirliği sağlama, işlerin sağlıklı bir şekilde yürütülebilmesi için kendi sorumluluğunda olmayan konularda ihtiyaç halinde yardımlaşma. | | |
| 10. Müşteri Odaklılık: Hizmet verdiği kişi ya da birimlerin şikayetlerini, ihtiyaçlarını saptamaya çalışma. Müşterilerine verdiği hizmeti iyileştirmenin yollarını arama. Güler yüzlü ve saygılı tutum içinde olma | | |
| 11. İş Odaklılık: Yaptığı işi beklentiler dahilinde en güzel şekilde yapma çabasında olma | | |
| 12. Şirket Prosedür ve Kurallarını Uygulama: Gerek görev tanımına, gerekse şirket genel düzen, prosedür ve sistemlerine uygun davranışlarda bulunma. | | |
| 13. Devamlılık ve İş Saatlerine Uyum: Çalışma ve dinlenme saatlerine uyma, devamlılığa özen gösterme, gerekli durumlarda özverili davranma. | | |
| 14. Dış Görünüm ve Genel Bakım: Giyim ve dış görünüşüne özen gösterme, bakımlı olma, temizlik kurallarına uyma, kendine güven duyma ve başkalarına güven verme, şirketi her yönüyle temsil edebilme | | |
| 15. Bilgisayar Bilgisi: İş sorumluluklarını yerine getirecek düzeyde bilgisayar bilgisine sahip olunması. | | |
| 16. Stres Altında Çalışabilme: Olumsuz çalışma şartlarında yüksek sorumluluk, dikkat ve hız gerektiren işlerde sakin, paniğe kapılmadan faaliyetlerini sürdürebilme. | | |
| 17. Yabancı Dil Bilgisi: İş sorumluluklarını yerine getirecek düzeyde yabancı dilde sözlü ve yazılı iletişim becerisi. | | |

BEŞ FAKTÖR KİŞİLİK TESTİ

| (1) Hiç Katılmıyorum (2) Katılmıyorum (3) Kararsızım (4) Katılıyorum (5) Tamamen Katılıyorum | | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------|--------------|------------|-------------|---------------------|
| 1 | Konuşkan biriyim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2 | Başkalarının hatasını bulmaya yatkınım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3 | Bir işi tam yaparım | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4 | Karamsar, hüzünlü biriyim | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5 | Orijinal biriyim, yeni fikirler üretirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6 | İçine kapanık biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7 | Yardımsverim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 8 | Bazen dikkatsiz davranabiliyorum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9 | Rahatım, strese girmem. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10 | Pek çok şeyi merak ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11 | Enerji doluyum. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12 | Başkaları ile ağız dalaşı, (sözlü kavga) başlatırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13 | Bir görevin (çalışma, ödev, iş) verilmesi için güvenilir biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 14 | Gergin olabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15 | Zeki, derin düşünen biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16 | Diğer insanları heveslendiririm. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 17 | Bağışlayıcıyım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 18 | Dağınık biriyim, çok derli toplu biri değilim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19 | Endişeli biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20 | Hayal gücüm kuvvetlidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21 | Sessizim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22 | Başka insanların güvendiği biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 23 | Tembel olmaya eğilimliyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24 | Duygusal olarak dengeliyim, kolay kolay mutsuz olmam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25 | Yaratıcıyım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26 | Çekingen değilim, girişkenim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27 | Başka insanlara karşı soğuk ve ilgisizim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28 | Bir iş bitirmeden yarım bırakmam. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 29 | Duygu durumum değişkendir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 30 | Sanatsal ve estetik şeyler benim için önemlidir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 31 | Bazen utangaç ve çekingenim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 32 | Herkese karşı düşünceli ve saygılıyım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 33 | Yaptığım şeyleri etkin, hakkını vererek yaparım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 34 | Gergin durumlarda ortamlarda sakin kalabilirim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 35 | Rutin, tekdüze şeyleri yapmayı tercih ederim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 36 | Dışadönük, sosyal biriyim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 37 | Bazen diğer insanlara kaba davranırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 38 | Plan yapar ve bu planları uygularım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 39 | Çabuk heyecanlanırım. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 40 | Fikirlerle oynamayı, benim için ne anlama geldiklerini | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| | (1) Hiç Katılmıyorum | (2) Katılmıyorum | (3) Kararsızım | (4) Katılıyorum | (5) Tamamen Katılıyorum | |
|----|------------------------------------------|------------------|----------------|-----------------|-------------------------|---|
| | Hiç Katılmıyorum | Katılmıyorum | Kararsızım | Katılıyorum | Tamamen Katılıyorum | |
| | düşünmeyi severim. | | | | | |
| 41 | Sanata karşı pek ilgili değilim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 42 | Başkaları ile yardımlaşmayı severim. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 43 | Dikkatim çabuk dağılır. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 44 | Sanat, müzik ve edebiyatla ilgiliyimdir. | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

ÖZGEÇMİŞ

Adı-SOYADI : Elif ÖZDEMİR
Doğum Tarihi ve Yeri : 09.10.1974 - Bursa
Medeni Durumu : Evli

Eğitim Durumu

Mezun Olduğu Lise : Mustafakemalpaşa Lisesi, Bursa, 1991
Lisans Diploması : İstanbul Teknik Üniversitesi, Makina Fakültesi, Tekstil Mühendisliği, 1996
Yüksek Lisans Diploması : Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, (Alanya İşletme Fakültesi) Yönetim ve Organizasyon Programı, Antalya, 2015
Tez Konusu : İçsel İş Çevresi, Kişilik Özellikleri ve Sektör Algısının İş Tatmini ve İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Alanya Konaklama İşletmeleri Örneği
Yabancı Dil : İngilizce

İş Deneyimi

1997-1999 : Dünya Dış Ticaret A.Ş. Müşteri Temsilcisi
2007-2009 : Sivil Toplum Kuruluşlarında Yöneticilik
E-Posta : elif0910@windowslive.com