

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İŞ DOYUMU, YAŞAM DOYUMU VE ÖZ YETERLİLİK ARASINDAKİ İLİŞKİNİN ANALİZİ

Yrd. Doç. Dr. Yılmaz AKGÜNDÜZ
Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi,
Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü

ÖZ

Bu çalışmanın amacı konaklama işletmelerinde iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu amacı başarmak için Weiss ve arkadaşları tarafından geliştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeği, Diener ve arkadaşları tarafından geliştirilen Yaşam Doyum Ölçeği ile Jerusalem ve Schwarzer tarafından geliştirilen Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri Ölçeğini içeren bir anket uygulanmıştır. Kuşadası bölgesindeki konaklama işletmelerinde çalışan 233 işgören örneklem olarak basit rastgele örnekleme yöntemi ile seçilmiştir ve her bir işgörenin iş doyumunu, yaşam doyumunu, öz yeterliliği bu anket ile ölçülmüştür. Yapılandırılmış anket tekniği ile elde edilen verilerle ilgili olarak önce SPSS 18.0 Programı yardımıyla tanımlayıcı istatistikler yapılmış ve veriler LISREL 8.8 Programı kullanılarak çok değişkenli istatistik yöntemlerinden Yapısal Eşitlik Modeli ile analiz edilmiştir. Çalışmada değişkenler arasında doğrudan ve aracılık ilişkilerini içeren üç model önerilmiş ve sınanmıştır. Elde edilen bulgulara göre konaklama işletmelerinde iş doyumunu ile yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasında anlamlı pozitif yönlü bir ilişki, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki, iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş doyumunu, yaşam doyumunu, öz yeterlilik, insan kaynakları yönetimi

ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN JOB SATISFACTION, LIFE SATISFACTION, AND SELF-EFFICACY IN HOSPITALITY BUSINESS

ABSTRACT

The purpose of this study is to reveal the relationships between the job satisfaction, life satisfaction and self-efficacy in hospitality business. In order to achieve this goal a survey that contains the measure of Minnesota Job Satisfaction Questionnaire developed by Weiss et al, Life Satisfaction Questionnaire developed by Diener et al and General Perceived Self-Efficacy Scale developed by Jerusalem and Schwarzer were used 233 employees of hospitality business in the region of Kusadasi were determined by using simple random sampling method as a sample, and job satisfaction, life satisfaction, self-efficacy of employees were measured by this survey. The data gathered through structured questionnaire technigue were firstly analyzed by means of SPSS 18.0 programme and descriptive statistics were defined. Then by means

of LISREL 8.8 programme, the data were analyzed by one of the multivariate statistical tests, Structural Equation Modeling. According to the data gathered it was found that there is a significant and positive relationship between job satisfaction and life satisfaction; between job satisfaction and self-efficacy; between life satisfaction and self-efficacy. it was observed that self-efficacy has a partially mediation effect in the relationship between job satisfaction and life satisfaction.

Keywords: *Job satisfaction, life satisfaction, self-efficacy, human resources management.*

Giriş

Konaklama işletmeleri teknolojik gelişmelere rağmen emek yoğun işletmelerdir. Bu işletmelerde hizmetlerin yürütülmesi ve müşterilerin tatmin edilmesi büyük ölçüde işgörenlerin çabalarına bağlıdır (Özdemir ve Akpınar, 2002:87). İşletmede geçirdikleri zaman göz önüne alındığında işgörenlerin yaşamlarının önemli bir bölümünün işyerinde geçtiği görülmektedir. Bu nedenle işgörenlerin yaptıkları işlerden elde ettikleri doyum yaşamlarını önemli ölçüde etkilemekte, işinden aldığı haz ve bunun yaşamı üzerindeki etkisi işgörenlerin hem ruhsal hem de bedensel sağlığı üzerinde olumlu etkiler yaratmaktadır. Bu olumlu etkilerin görülmesi için motivasyonu yüksek, işletmenin temel prensiplerini benimsemiş, işe ve işletmeye bağlı işgörenler yaratmaktır önemlidir (Örücü vd., 2006:36).

Konaklama işletmelerinde hizmetin hazırlanma ve sunulma sürecinde emeğin önemli bir rolü vardır. İşinden memnun olmayan ve beklentileri karşılanmamış işgörenler, konaklama işletmeleri için ciddi sorunların kaynağı olabilmektedir. İşletmelerin amaçlarına ulaşabilmesi için işletmede çalışan işgörenlerin iş ile ilgili beklentilerini karşılayarak iş doyumuna ulaşmaları önemli olmaktadır (Gavcar ve Topaloğlu,2008: 60). Ayrıca işgörenlerin iş doyumunu, sadece iş yaşamı ile sınırlı kalmayıp, genel yaşam doyumunu üzerinde de etkilidir (Keser, 2005; Yapraklı ve Yılmaz, 2007).

Gerek ulusal gerekse uluslararası yazında iş doyumunu ve yaşam doyumunu üzerine yapılmış çok sayıda çalışma vardır. Yapılan bu çalışmalarda özellikle iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişki, iş doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişki, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişki ayrı ayrı incelenmiştir. İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkide öz yeterliliğin etkisini doğrudan inceleyen çalışma sayısı sınırlıdır. Kuşadası'nda bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde yapılan bu araştırma ile işgörenlerin iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik ilişkisi incelenmiştir.

I. İş Doyumu

İş doyumunu kavramı 1920'li yıllarda incelenmeye başlanmasına rağmen konunun önemi 1940'lı yıllara kadar tam olarak anlaşılammıştır. İşgörenlerin çalışma yaşamı süresince işe yönelik çeşitli zihinsel ve duygusal tutumları oluşmaktadır. İşe yönelik olumsuz tutumlar işinden ve işyerinden memnun olmayan mutsuz çalışanlar; olumlu tutumlar ise işinden ve işyerinden memnun, iş doyumuna ulaşmış işgörenler ortaya çıkarmaktadır (Eğinli, 2009:36).

Zhao ve arkadaşları (2011:46) iş doyumunu duygusal ve-veya bilişsel olarak tecrübe edilen bir işe ilişkin hoşlanma veya hoşlanmamanın bir değerlendirmesi olarak; Spector (1997) tarafından insanların işleri hakkında kendilerini nasıl hissettikleri ile ilgili bir kavram olarak; Shamir ve Salomon (1985) tarafından ise işgörenin işinden dolayı kendini iyi hissetme derecesi ve işinin kişi açısından ne derece anlamlı ve tatmin edici olduğu ile ilgili bir kavram olarak tanımlanmıştır.

İş doyumunu işgörenlerin işi olumlu ve zevk veren bir duygu olarak değerlendirmesinin sonucudur. İş doyumunu işin özellikleriyle çalışanların istekleri birbiriyle uyumlu olduğunda gerçekleşir (Davis, 1982:96). İşgörenin kişisel özellikleri ne kadar işin özellikleri ile örtüşüyorsa iş doyumunu o kadar artmaktadır. İşgörenlerin iş doyumsuzluğu yaşaması işe geç gelme, devamsızlık, iş değiştirme, performans düşüklüğü gibi sonuçlara neden olabilmektedir (Eğinli, 2009:36).

İş doyumunun içeriğini etkileyen çeşitli faktörler ve bunların sonuçlarından doğan denge, eşitlik, iyilik kavramları iş doyumunu etkilemektedir. İşyerinde denge ve eşitliğin olduğunu kabul eden işgörenler işi tatmin edici olarak değerlendirirken; işyerinde denge ve eşitliğin olmadığını düşünen işgörenler ise işin tatmin düzeyini düşük olarak değerlendirmektedirler (Korman, 1978). İş doyumunu ancak işin özellikleri ile işgörenin istekleri birbirine uyduğu zaman ortaya çıkmaktadır (Bingöl, 1997). Ayrıca iş doyumunun sağlanmasında işletmenin işgörenlerine sunduğu örgütsel olanaklar da belirleyici olmaktadır. Ancak örgütsel olanakların yeteri düzeyde olması iş doyumunun sağlanacağını garanti edemez. Bunun nedeni her bir işgörenin kişisel özelliklerinin birbirinden farklı olmasıdır (Baysal, 1981:194).

İşgörenlerin iş doyumlarını etkileyen faktörleri bireysel ve örgütsel faktörler olarak sınıflandırmak mümkündür (Lam, 1995:75). Bireysel faktörler kişinin doğuştan sahip olduğu özellikler ile yaşamı boyunca elde ettiği deneyimleri kapsamaktadır. Örgütsel faktörler Schultz ve Schultz (1998) tarafından statü, ücret ve çalışma koşulları olarak; Aşık (2010) ve Yelboğa (2007) tarafından ise işin gerektirdiği bilgi düzeyi ve becerilerden, işin işgörene sağladığı sosyo-ekonomik çıkarlara kadar uzun bir liste halinde değerlendirilmektedir.

II. Yaşam Doyumu

İlk kez Neugarten ve arkadaşları (1961) tarafından kullanılan yaşam doyumunu, dayandığı kurama bağlı olarak farklı tanımlanmıştır. Bilişsel kuramda göre yaşam doyumunu, bireyin kendi yaşam koşullarının daha önceden belirlediği standartlara uygunluğuna ilişkin karşılaştırmalarına bağlı olarak oluşan bilişsel yargısı” olarak tanımlanmaktadır (Diener vd., 1985). Duyuşsal kurama göre ise yaşam doyumunu bireyin olumlu duygularının olumsuz duygularına baskınlığına ilişkin bilinçli deneyimi olarak ifade edilmiştir (Frish, 2006). Bilişsel yaşam doyumunun ölçümü, duyguların ölçümüne göre daha kolay olup, geçerlilik ve

güvenirlilik açısından daha tutarlı olduğu için yaşam doyumunun bilişsel tanımı alan yazınında daha fazla kullanılmaktadır (Diener, 1994; Larsen vd., 1985).

Yaşam doyumu ölçmek için iki ana yaklaşımdan yararlanılmaktadır. Bunlar tavandan tavana yaklaşımı (top-down) ve tabandan tavana (bottom-up) yaklaşımıdır (Hsieh, 2003:227) . Tabandan-tavana yaklaşımına bağlı olarak kişi anlık haz ve acılarının bir değerlendirmesini genele yarararak kendini mutlu ya da mutsuz olarak görür. Tabandan-tavana yaklaşımında ise kişilerin genel yaşam doyumu bir kez oluştuktan sonra farklı alanlardan alacakları doyumu da etkilemektedir (Diener, 1984; Hsieh, 2003).

Shin ve Johson (1978) yaşam doyumunun kişinin kriterlerine göre yaşam kalitesinin genel bir değerlendirmesi sonucu ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Her birey için yaşam doyumu daha önceden belirlediği yaşam standartları (ne istediği) ile güncel durumu (neye sahip olduğu) karşılaştırması sonucunda elde ettiği sonuca bağlı olarak ortaya çıkar (Diener vd., 1985; Özer ve Karabulut, 2003). Bireyin istek ve başarıları arasındaki uyumsuzluk ne kadar az ise o kadar çok yaşam doyumu olacağı kabul edilmektedir (Diener vd., 2003). Yaşam doyumunu etkileyen standartları Heady ve arkadaşları (1991) evlilik, iş, boş zaman, yaşam standartları, arkadaşlık ve sağlık olarak; Brown ve Duan (2007) kişilerin demografik özellikleri, psikolojik özellikleri ve yaşam deneyimi olarak; Schmitter (2003) günlük yaşamdan mutluluk duymak, yaşamı anlamlı bulmak, amaçlara ulaşma konusunda uyum, pozitif bireysel kimlik, fiziksel olarak bireyin kendisini iyi hissetmesi, ekonomik güvenlik ve sosyal ilişkiler olarak belirlemiştir.

Yaşam doyumunu etkileyen faktörler dikkate alındığında yaşam doyumunu etkileyen faktörlerin başında bireyin yaşamında önemli bir yer tutan iş yaşamı gelmektedir. Bu nedenle iş yaşamından elde edilen doyum ile yaşam doyumu arasında bir etkileşim olduğu yerleşmiş bir kanıdır (Keser, 2005:80). Çalışma yaşamındaki doyumsuzluk, mutsuzluk, hayal kırıklığı ve isteksizlik işgörenlerin genel yaşamına etki ederken; yaşam doyumunun da azalmasına neden olmaktadır. Bu durum bireyin çevresini, ailesini ve arkadaşlık ilişkilerini de olumsuz etkileyerek, fiziksel ve ruhsal sağlığını bozabilmektedir (Çetinkanat, 2000).

Bu çalışma kapsamında yaşam doyumu “ bireyin işyeri dışındaki yaşamına yönelik duygusal tepkisi, yani hayata karşı genel tutumu” olarak ele alınacaktır. Bu tercihin temel nedeni araştırma kapsamında iş doyumunun ve yaşam doyumunun birbiriyle ilişkili fakat farklı değişkenler olarak ele alınmış olmasıdır.

III. Öz Yeterlilik

Öz yeterlilik, Bandura'nın (1986) davranışlar üzerinde etkili olduğunu düşündüğü sosyal bilişsel kuramın temel kavramlarından birisidir. Öz yeterlilik, bireyin karşılaştığı güçlüklerde nasıl başarılı olabileceğine ilişkin kendisi hakkındaki inancı, kısacası kişinin kendini bilmesidir (Korkmaz, 2002:209). Kişilerin yeterlilikleri hakkındaki inançları, kendilerine ilişkin sahip

oldukları bilgilerle ilgilidir. Öz yeterlilik inançları; kişilerin kendi deneyimlerinden ve başkalarının deneyimlerinden, diğer kişilerin sözel olarak ikna etmelerinden, kendi fiziksel ve duygusal durumlarından etkilenir (Bandura, 1986:399-401; Bandura, 1997:79). Kişilerin yeterlilik inançları, bazen bu kaynaklardan sadece birinden oluşur, bazen de birden fazla kaynağın birleşiminden meydana gelir.

Bandura (1986:13) öz yeterlilik inançlarının ancak belirli bir görevle ilişkilendirilerek açıklanabileceğini ve mikro yaklaşım kullanılarak, kişilerin sahip olduğu yetki ve becerilerin görevleri özelinde incelenmesi gerektiğini belirtmiştir. Bu nedenle göreve özel öz yeterlilik inancı, kişilerin görevlerine bağlı olarak incelenen bir inanç çeşidi olarak ele alınmaktadır. Bandura'nın dışında konu ile ilgilenen araştırmacılar (Eden, 1996; Gardner ve Pierce, 1998; Judge vd., 1997; Judge vd., 1998a), öz yeterliliğin sadece bir görev veya alanla genellenemeyeceğini ifade ederek, öz yeterliliğin genel ve özel öz yeterlilik olarak ayrılabilceğini belirtmişlerdir. Genel yeterlilik, bireyin yaşamın mücadele gerektiren alanlarında ortaya koyacağı performans açısından kendisini ne kadar yeterli hissedeceği ile doğrudan ilgilidir.

Öz yeterlilik algısı literatürde birçok farklı bağlamda (yazma öz yeterliliği, akademik öz yeterlilik, genel öz yeterlilik gibi) ele alınabilmektedir. Bu çalışma kapsamında genel öz yeterlilik, yani "kişinin karşılaşılabileceği bir dizi stresli durumla baş etmede, değişmesi güç bir yetkinliğine olan inancı" (Luszczynska vd., 2005:82) olarak ele alınacaktır. Bu tercihin temel nedeni kişilerin iş yaşamlarında ve iş dışı yaşamlarında karşılarına çıkacak problemlerle baş edebileceklerine inanıyor olmalarının, iş doyumlarını ve yaşam doyumlarını olumlu şekilde etkileyeceği düşüncesidir.

IV. Konaklama İşletmelerinde İş Doyumu, Yaşam Doyumu ve Öz Yeterlilik

Konaklama işletmelerinde bir işgören tarafından verilen aynı türdeki hizmetler birbirinden farklılık gösterebilmektedir. Bunun nedeni işgörenin iş doyumunun, hizmeti verdiği sıradaki duygu ve düşüncelerinin değişebilir olmasıdır. Dolayısıyla konaklama işletmelerinde işgörenin iş doyumunu ile müşterilerin memnuniyeti ve işletmenin başarısı arasında doğru orantılı bir ilişkinin bulunmaktadır (Örücü ve Esenkal, 1992:144).

Konaklama işletmelerinin sektörel özellikleri (7/24 hizmet sunması, düşük ücretli mevsimlik iş olanakları, yüz-yüze iletişimin zorunlu olması, talebin esnekliği) çalışan işgörenlerin iş doyumuna ve yaşam doyumuna ulaşmalarında önemli etkilere sahip olabilmektedir. Ayrıca konaklama işletmelerinde işgörenlerin tutumlarının üretilen mal ve hizmet nihai kalitesini belirleyen önemli bir unsur olması nedeniyle iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin varlığı şartıcı olmayacaktır. Otel işletmelerinde iş doyumunun ortaya çıkardığı sorunların belli başlıları Oral (1994:169) tarafından şu şekilde sıralanmıştır:

- Müşteri ve personel şikayetlerinde artış,

- Hizmetlerde önemli aksamalar ve gecikmeler,
- Dayanıklı tüketim maddelerinde aşırı arızaların ortaya çıkması,
- Restoran malzemelerinde kırılmaların artması veya malzemelere zarar verilmesi,
- Donanım ve materyalin kötü kullanım eğilimlerinin artması,
- Toplam satış ve kârda önemli ölçüde bir düşüş meydana gelmesi,
- Yiyecek-içecek üretim yerlerinde kayıpların çoğalması,
- Yiyecek-içecek kalitesinde baş gösteren bozulmalar,
- İşletmede ek mesai ücretlerinin gereksiz yere artması,
- Özellikle kayıt ve hesap ödemelerinde resepsiyonda meydana gelen müşteri yoğunluğu,
- İş kazalarında meydana gelen artış vb. gibi problemlerin ortaya çıkmasıdır.

Yaşam doyumunu üzerinde çok fazla çalışma yapılmasına rağmen yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasındaki ilişki tam olarak ortaya konulamamıştır. Örneğin Ghiselli vd (2001) iş tatmini ve rol çatışması arasında negatif bir ilişki belirlemiş olmasına rağmen Allen vd (2000) yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasında anlamlı negatif bir ilişki belirlemiştir. Bedeian vd (1988) ise yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasında pozitif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. O'Driscoll vd (1992) iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında anlamlı fakat çok zayıf bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Yaşam doyumunu ve iş doyumunu arasında bazı çalışmalarda (Thompson ve Blau, 1993; Wiley, 1987) ise anlamlı bir ilişki belirlenememiştir.

Judge vd. (1998b) bireylerin kendilerini değerlendirmeleri ile ilgili bir kavram olan temel benlik değerlendirme (TBD) göstergelerinin (öz saygı, genel öz yeterlilik, duygusal denge ve kontrol odağı) görev değerlendirme algısı, iş doyumunu ve yaşam doyumunu ile ilişkisini, ayrıca TBD ile yaşam doyumunu ile olan ilişkisinde iş doyumunun aracılık etkisini belirlemek amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada kendilerini olumlu yönde değerlendiren ya da öz benlik değerlendirme algısı yüksek düzeyde olan işgörenlerin, iş doyum düzeylerinin yüksek olduğunu belirlemiştir. Gürbüz ve Erkuş (2010) temel benlik değerlendirmesinin işgörenlerin iş doyumunu ve iş performansını ile ilişkisini belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada temel benlik değerlendirmesinin iş doyumunu ve iş performansını anlamlı derecede yordadığı ve temel benlik değerlendirmenin iş doyumunu açıklama gücünün, iş performansına göre daha fazla olduğunu belirlemiştir.

Yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi (Şahan vd., 2012; Verbruggen ve Sels, 2010; Wiese ve Freud, 2005), iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkiyi (Uyguç vd., 1998; Iverson ve Maguire, 1999; Saldamlı, 2008), iş doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiyi (Biçer 2009; Telef, 2011; Adebomi, vd., 2012) belirlemek amacıyla yapılmış farklı çalışmalar da bulunmaktadır. Ancak iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik değişkenlerini bir arada inceleyen çalışma (Judge vb., 1998) ise oldukça

sınırlıdır. Kuşadası'nda bulunan otel işletmelerinde yapılan bu araştırmada iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkinin bir arada incelenmesi amaçlanmaktadır. Çalışma kapsamında geliştirilen hipotezler ve bu hipotezlerin oluşturulma nedenleri şunlardır:

H₁ : İş doyumunu ile öz yeterlilik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₁ hipotezi konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş doyumunu ve öz yeterlilik düzeyleri arasındaki ilişkiye belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

H₂ : İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₂ hipotezi farklı hizmet ve üretim sektörlerinde ortaya konulan iş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisinin konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenler için de geçerli olup olmadığını belirlemek için oluşturulmuştur.

H₃ : Yaşam doyumunu ile öz yeterlilik arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır.

H₃ hipotezinin oluşturulma nedeni konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenlerin öz yeterlilik düzeyinin yaşam doyumları üzerindeki etkisini belirlemektir.

H₄ : İş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında, öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi vardır.

Çalışmanın son hipotezi ise konaklama işletmelerinde işgörenlerin iş doyumları ve yaşam doyumları arasındaki ilişkide öz yeterliliklerinin aracılık etkisini belirlemek amacıyla oluşturulmuştur.

Hipotezler LISREL 8.8 programı kullanılarak test edilmiştir.

V. Araştırmanın Yöntemi

Literatür incelendiğinde iş doyumunu ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik birçok ölçek geliştirildiği görülmektedir. Bu çalışmada işgörenlerin iş doyumlarını ölçmek için Minnesota İş Doyum Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Weiss ve arkadaşları (1967) tarafından geliştirilen ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. İlgili yazında Minnesota Doyum Ölçeği (Minnesota Satisfaction Questionary-MSQ), olarak bilinen söz konusu bu ölçek diğer iş doyum ölçeklerine oranla daha kapsayıcı boyutlar içermektedir (Ezzedeen, 2003:8).

Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin 20 alt boyutu; yeteneğin ifadesi, başarı, aktivite, ilerleme, otorite, işletme politika ve uygulamaları, ücret, çalışma arkadaşları, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, takdir, sorumluluk, güvenlik, sosyal hizmet, sosyal statü (mevki), yönetim (insan ilişkileri), yönetim (teknik konular), çeşitlilik ve çalışma koşullarını kapsamaktadır (Weiss vd., 1967:3). Minnesota Doyum Ölçeği, "iş doyumunu; bireyin ihtiyaçlarıyla bu ihtiyaçları karşılamayı beklediği iş sistemleri arasındaki uyumdan doğan" hipotezine dayanmaktadır. Ölçek yukarıda verilen 20 boyut sonucuna göre de genel iş doyum durumunu ortaya koymaktadır ki bu sonuç, ölçeğin 21. boyutu olarak da ele alınmaktadır ve ölçekte yer alan ifadeler doyuma yol açan içsel, dışsal ve genel faktörler boyutlarında da gruplandırılmaktadır (Weiss vd.,

1967:2). Ölçekte, temel olarak çalışma koşulları ile iş doyumu ilişkilendirilmektedir (Kantarıcı, 1997: 21).

Yaşam doyumu ölçeği için Diener vd (1985) tarafından geliştirilen Yaşam Doyum Ölçeği'nden yararlanılmıştır. Köker (1991) tarafından Türkçeye uyarlanan ölçeğin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Yaşam doyumunu ölçmek amacıyla kullanılan ve genel yaşam doyumunu ölçmeyi amaçlayan “Yaşam Doyumu Ölçeği” ergenlerden yetişkinlere kadar tüm yaşlara uygundur (Dost, 2007:135).

İşgörenlerin öz yeterlilik düzeylerini ölçmek için ise Jerusalem ve Schwarzer tarafından 1979 yılında geliştirilmiş olan “Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri Ölçeği” (General Perceived Self-Efficacy Scale - GSE) kullanılmıştır. Orijinali Almanca olan ölçeğin Türkçeye çevirisi Yeşilay, Schwarzer ve Jerusalem (1996) tarafından yapılmıştır. Ancak orijinal ölçek 4’lu Likert olmasına rağmen Tayfur (2006) çalışmasında ölçeği 5’li Likert olarak kullanmıştır. Ölçeğin bu şeklinin daha güvenilir olduğu değerlendirildiğinden, bu çalışmada da ölçeğin 5’li olarak kullanılması benimsenmiştir. Ülkemizde yapılan bir araştırma sonucunda (Tayfur, 2006; Basım vd., 2008) ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu belirlenmiştir.

Anket formunda katılımcıların demografik özelliklerine yönelik olmak üzere 6 adet kapalı uçlu soru, Likert türü ölçekte iş doyumu ile ilgili 20, yaşam doyumu ile ilgili 5 ve öz yeterlilik ile ilgili 10 adet bağımsız soru yer almaktadır.

Kuşadası bölgesinde tatil turizmine yönelik faaliyet gösteren toplam 10 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır. Bu otel işletmelerinin insan kaynakları departmanlarından edinilen bilgiye göre sezon dışı olarak kabul edilen 2012 Ocak-Mart döneminde 508 işgören işletmelerin çekirdek kadrosunda görev yapmaktadır. Ana kütlede %95 güvenilirlik sınırları içerisinde %5’lik bir hata payı dikkate alınarak örneklem büyüklüğü 219 kişi olarak hesaplanmıştır (Sekaran, 2000:295). Araştırmaya dahil edilen konaklama işletmelerine 35’er anket dağıtılmıştır. Otel işletmelerinde işgörenlere araştırmacı tarafından yaptırılan anketler doldurulduktan sonra yine araştırmacı tarafından elden teslim alınmıştır. Dağıtılan 350 anketten geri dönen toplam 246 anketin 13’ünde çok sayıda cevaplandırılmamış soru olduğundan, bu anketler elenmiş ve analiz edilmemiştir.

VI. Bulgular

Çalışmada katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin sayısal ve yüzdesel dağılım SPSS 18.0 programı ile analiz edilmiştir. Araştırmaya toplam 233 kişi katılmış olup elde edilen bulgular Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1: Demografik Özelliklere İlişkin Sayı

Değişkenler	n	%	Değişkenler	n	%
Yaş (n=233)			Medeni Durum (n=221)		
20 ve altı	3	1	Bekar	132	63
21-25	36	15	Evli	89	37
26-30	51	22	İş Tecrübesi (n=233)		
31-35	65	28	5 yıl ve altı	42	18
36 ve üstü	78	34	6 yıl ve üstü	191	72
Cinsiyet(n=233)			Eğitim Durumu (n=223)		
Bayan	91	39	İlköğretim	31	14
Erkek	142	61	Lise	89	40
Gelir (n=209)			Üniversite	97	43
1000 TL'den az	85	41	Lisansüstü	6	3
1001 TL ve üstü	124	59			

Demografik verilere ilişkin bulgulardan sonra çalışmanın güvenilirliği ve geçerliliği test edilmiştir. İş doyumu ölçeğine, yaşam doyumu ölçeğine ve öz yeterlilik ölçeğine açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

Verilere uygulanan temel bileşenler (Principal Component) analizinde döndürme (Varimax) seçeneği kullanılmış ve elde edilen öz değerlerin (Scree Plot) dağılımına göre 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır.

Tablo 2: İş Doyumu Ölçeği İle İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüklü	Özdeğer	Varyansın Açıklanma Oranı	M	F Değeri	Alpha Değeri	p
1.Faktör- İş Doyumu		74,113	74,113	3,520	9,911	,909	,001
Kendi kararlarımı uygulayabilme özgürlüğüm yönünden	,895						
Üstlendiğim işleri başarıyla tamamlamış olma hissi yönünden	,883						
Vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması yönünden	,869						
İşimin beni her zaman meşgul etmesi yönünden	,861						
İşimde kalıcı olma olanağı yönünden	,842						
Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları	,823						

gerektiğini söyleme şansı olması yönünden							
Diğerlerinden ayrı çalışma şansının olması yönünden	,799						
Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkanı bulduğum şeyleri, yapabilme şansının verilmesi yönünden	,764						
Bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanlarımın olması yönünden	,752						
Başkaları için bir şeyler yapabilme şansı olması yönünden	,745						
Toplumda “saygın” bir kişi olma şansını bana sağlaması yönünden	,731						
Zaman zaman farklı işler yapabilme şansı olması yönünden	,712						
İşimde yükselebileme olanakları yönünden	,694						
Şirket politikaları ve onların uygulanışı yönünden	,682						
Aldığım ücret karşılığında yaptığım iş miktarı yönünden	,640						
İyi bir iş yaptığımda övgü almak yönünden	,635						
Üstümün karar vermedeki becerisi yönünden	,626						
Üst yönetimin çalışanları kontrol etme yöntemi yönünden	,619						
İş yeri şartları (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb) yönünden	,603						
İş ortamındaki kişilerin birbirleriyle anlaşması (iyi geçinmesi) yönünden	,590						
<p>Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans %74,113 Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği %857 ; Barlett Küresellik Testi : X^2 5138,884 ; $p < .001$ Genel Ortalama: 3,520 ; Alpha ,909;</p>							

Tablo 2 incelendiğinde, veri setinin tek bir boyut altında olduğu görülmektedir. Faktörün tanımladığı fark yüzdesi 74,113'dür ve 20 değişkenle ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan ifadeler incelendiğinde değişkenlerin "Genel İş Doymu" ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır ve özdeğeri 74,113'dür. Faktöre ankete katılanlar ortalama değer olarak 3,520 vermişlerdir. İş doymu faktörünün güvenilirliği 0,909'dur ve $p < 0,05$ düzeyinde anlamlıdır. Ölçeğin orijinali 20 madde ve iki faktörden oluşmaktadır. Ölçeğin orijinali ile bu çalışma arasındaki faktör dağılımları arasındaki farklılığın algı farklılığından kaynaklandığı söylenebilir.

Tablo 3 : Yaşam Doymu Ölçeği İle İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yüklü	Özdeğer	Varyansın Açıklanma Oranı	M	F Değeri	Alpha Değeri	P
1.Faktör-Yaşam Doymu		79,011	79,011	3,618	10,062	,829	,001
Yaşamım birçok açıdan idealime yakındır.	,713						
Yaşam koşullarım mükemmeldir.	,681						
Yaşamımdan memnunum.	,590						
Şu ana kadar, yaşamdan istediğim önemli şeyleri elde ettim.	,584						
Eğer yaşamımı yeni başkanı yaşayabilsem, hemen hemen hiçbir şeyi değiştirmeydim.	,546						
Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans %79,011 Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği %77 ; Barlett Küresellik Testi : X^2 1433,792 ; $p < ,001$ Genel Ortalama: 3,618; Alpha ,829;							

Tablo 3 incelendiğinde, yaşam doymu veri setinin tek bir boyut altında olduğu görülmektedir. Faktörün tanımladığı fark yüzdesi 79,011'dir ve 5 değişkenle ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan ifadeler incelendiğinde değişkenlerin "Yaşam Doymu" ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır ve özdeğeri 79,011'dir. Faktöre ankete katılanlar ortalama değer olarak 3,618 vermişlerdir. Yaşam doymu faktörünün güvenilirliği 0,829'dur ve $p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

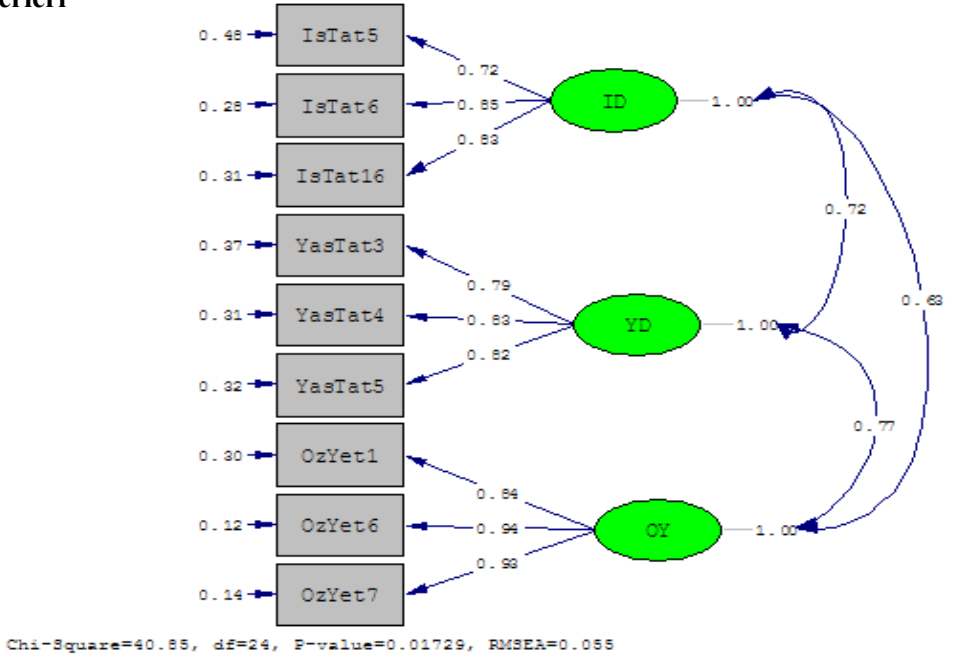
Tablo 4: Öz Yeterlilik Ölçeği İle İlgili Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

	Faktör Yükü	Özdeğer	Varyansın Açıklanma Oranı	M	F Değeri	Alpha Değeri	p
1. Faktör – Öz Yeterlilik		78,045	78,045	4,280	6,679	,855	,001
Bir değişiklikle karşılaştığımda ne yapmam gerektiğini bilir.	,843						
Her durumda kendimi kabul ettirecek yolu bulurum.	,820						
Her türlü zorluğun üstesinden gelirim.	,804						
Eğer gayret edersem güç sorunların çözümünü her zaman bulurum.	,755						
Hedeflerime ulaşmak bana zor gelmez.	,749						
Bir sorunla karşılaştığım zaman farklı çözüm yolları üretebilirim.	,732						
Yeteneklerime her zaman güvendiğim için güçlükleri soğukkanlılıkla karşılarım.	,715						
Beklenmedik durumlarda nasıl davranmam gerektiğini her zaman bilirim.	,657						
Aniden ortaya çıkan sorunların üstesinden geleceğime inanıyorum.	,604						
Her sorun için bir çözümlüm vardır.	,558						
Varimax rotasyonlu temel bileşenler analizi. Açıklanan toplam varyans %78,045 Kaiser-Meyer-Olkin örneklem yeterliliği %893; Barlett Küresellik Testi : X^2 1969,240 ; p<,001 Genel Ortalama: 4,280; Alpha ,855;							

Tablo 4 incelendiğinde, veri setinin tek bir boyut altında oluştuğu görülmektedir. Faktörün tanımladığı fark yüzdesi 78,045’dir ve 10 değişkenle ifade edilmektedir. Bu faktörün altında bulunan ifadeler incelendiğinde değişkenlerin “Genel Öz Yeterlilik” ile ilgili olduğu anlaşılmaktadır ve özdeğeri 78,045’dir. Faktöre ankete katılanlar ortalama değer olarak 4,280 vermişlerdir. Öz yeterlilik faktörünün güvenilirliği 0,855’dur ve $p<0,001$ düzeyinde anlamlıdır.

İş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik değişkenleri için yapılan doğrulayıcı faktör analizine ait çözümlenme değerleri Şekil 1’de yer almaktadır.

Şekil 1: Ölçme Modeline İlişkin Şema ve Standardize Çözümleme Değerleri



Şekil 1’de görüldüğü gibi ID değişkeni 3 ifade, YD değişkeni 3 ifade, OY değişkeni de 3 ifade ile açıklanmaktadır. Her bir örtük değişkenden gözlenen değişkenlere yol çizilmiştir. Yollar üzerinde değişkenleri açıklayan ifadelerin faktör yükleri bulunmaktadır.

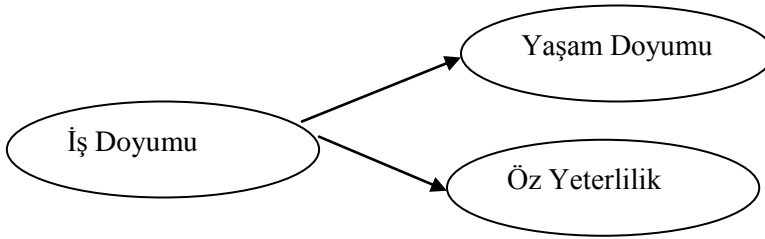
Tablo 5: Ölçme Modeline İlişkin Değerler

Örtük ve Gözlenen Değişkenler	Standardize Değerler	Standart Hatalar	t Değerleri	R ²
İş Doyumu (ID)				
Başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması yönünden	0,72	0,48	12,05	0,52
Diğerlerinden ayrı çalışma şansının olması yönünden	0,85	0,28	15,03	0,72
Sahip olduğum yetenekleri kullanabilme imkanı bulduğum şeyleri, yapabileme şansının verilmesi yönünden	0,83	0,31	14,61	0,69
Yaşam Doyumu (YD)				
Yaşamım birçok açıdan idealime yakındır.	0,79	0,37	13,87	0,63
Yaşam koşullarım mükemmeldir.	0,83	0,31	14,86	0,69
Yaşamımdan memnunum.	0,82	0,32	14,66	0,68

Örtük ve Gözlenen Değişkenler	Standardize Değerler	Standart Hatalar	t Değerleri	R ²
Öz Yeterlilik (OY)				
Her türlü zorluğun üstesinden gelirim.	0,84	0,30	15,57	0,70
Eğer gayret edersem güç sorunların çözümünü her zaman bulurum.	0,94	0,12	18,72	0,88
Hedeflerime ulaşmak bana zor gelmez.	0,93	0,14	18,24	0,86

Değişkenler arasında aracılık etkisini test etmek için iç içe geçmiş modeller stratejisi uygulanacaktır. Bunun için de değişkenler arasındaki ilişkiler tek tek incelenecektir.

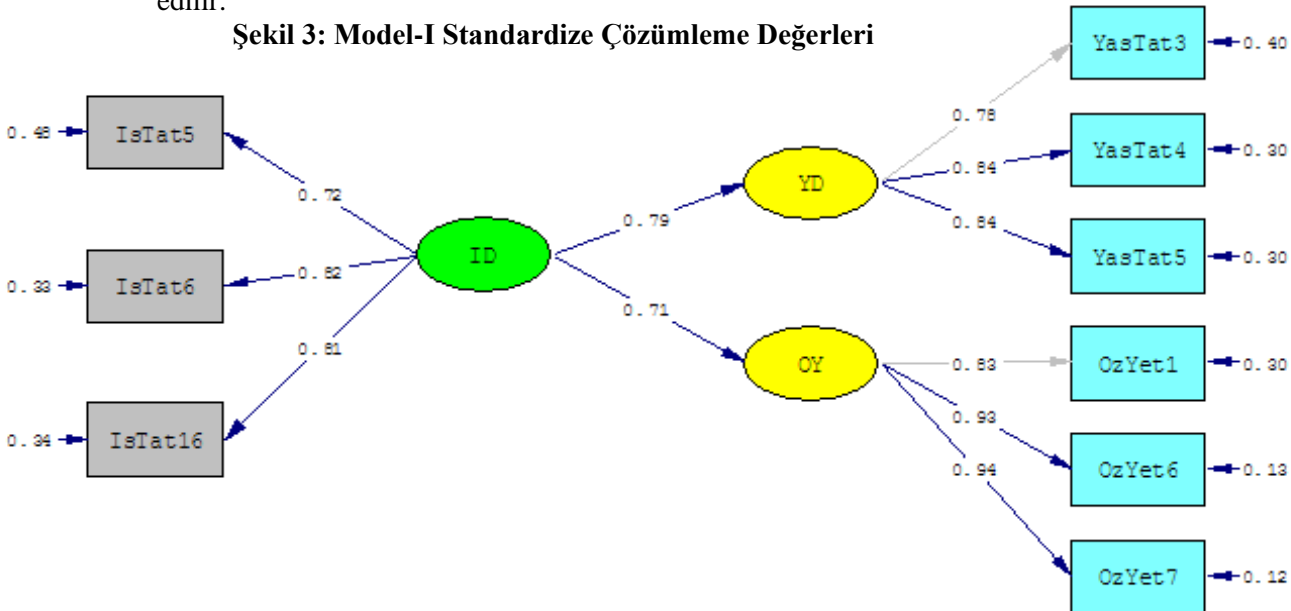
Şekil 2: Model I Önerisi



Model I'de tek dışsal değişken olan iş doyumu (ID) değişkeni ile içsel değişkenler olan yaşam doyumu (YD) ve öz yeterlilik (OY) arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığına bakılacaktır.

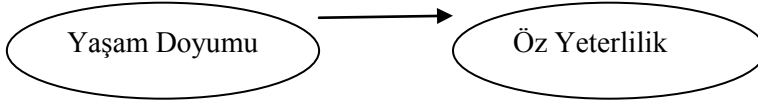
Şekil 3'de önerilen Model-I'in LISREL programındaki diyagramı görülmektedir. Model test edildiğinde dışsal değişken olan ID'nin içsel değişkenleri anlamlı bir şekilde yordadığı görülmektedir. ID ile YD arasında pozitif yönde anlamlı (0.79), ID ile OY arasında yine anlamlı ve pozitif (0.71) yönlü bir ilişki vardır. Elde edilen sonuçlara göre H₁ ve H₂ hipotezleri kabul edilir.

Şekil 3: Model-I Standardize Çözümleme Değerleri



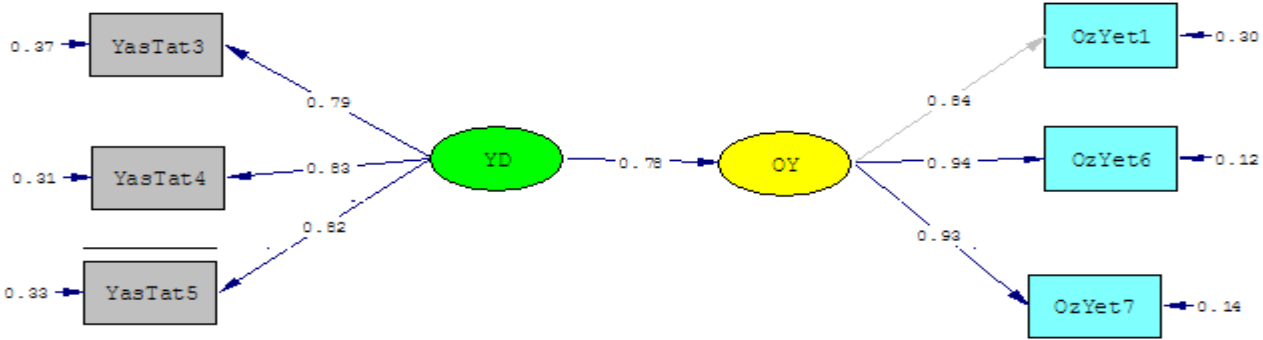
Yaşam doyumu ve öz yeterlilik arasındaki ilişkiye belirlemek amacıyla oluşturulan H3 hipotezini test etmek amacıyla geliştirilen model önerisi Şekil 4’de yer almaktadır.

Şekil 4: Model II Önerisi



Model-II’ye göre YD değişkeni OY değişkeni doğrudan etkilemektedir. Test edilen Model II’ye ait standardize çözümleme değerleri Şekil 5’de yer almaktadır.

Şekil 5: Model-II Standardize Çözümleme Değerleri

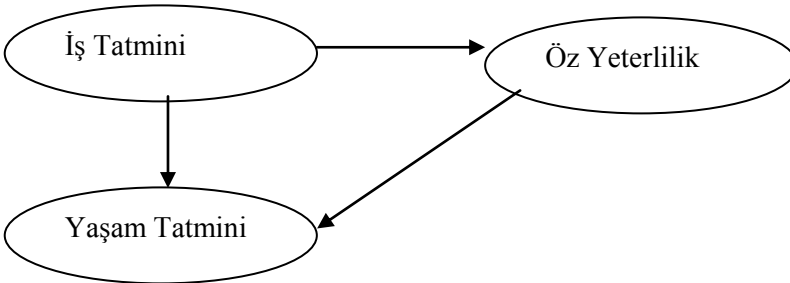


Chi-Square=44.79, df=25, P-value=0.00884, RMSEA=0.058

Şekil 5’de önerilen Model-II’nin LISREL programındaki diyagramı görülmektedir. Model-II’de YD değişkeni OY’yi 0.78 faktör yüküyle doğrudan etkilemektedir. Bu ilişkiye bağlı olarak H₃ hipotezi kabul edilir.

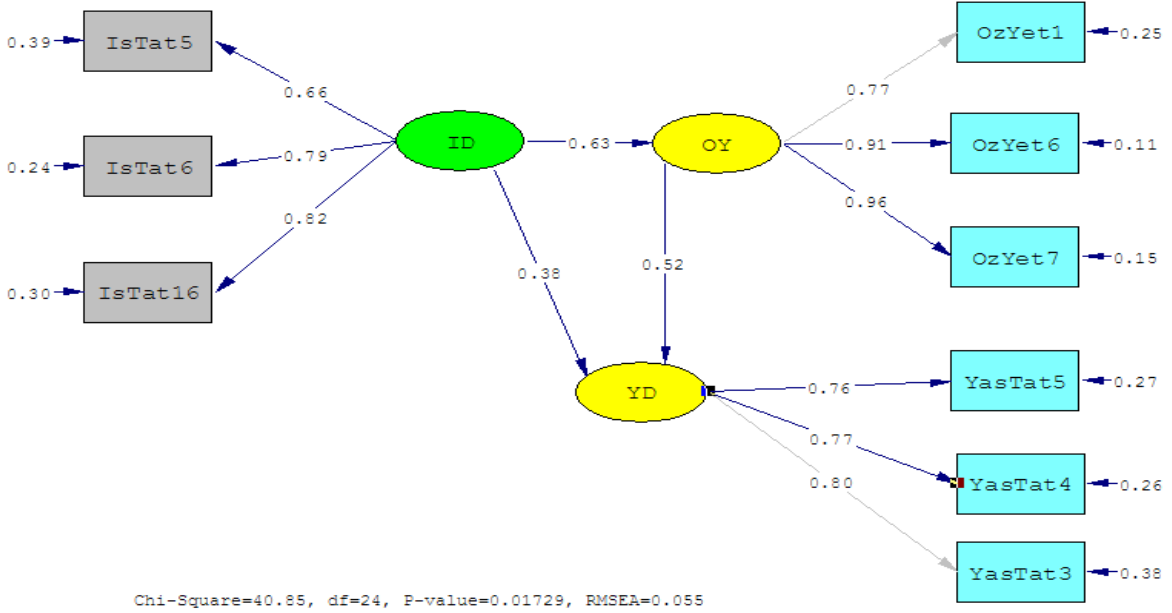
Çalışmada önerilen son model Şekil 6’de yer almaktadır. Model III’e göre iş doyumu (İD) ve yaşam doyumu (YD) arasındaki ilişkide öz yeterlilik (OY) değişkeni kısmi aracılık etkisi göstermektedir.

Şekil 6: Model III Önerisi



Şekil 7’de önerilen Model-III’ün LISREL programındaki diyagramı görülmektedir.

Şekil 7: Model-III Standardize Çözümleme Değerleri



Şekil 7’de yer alan Model III’ün standardize çözümleme değerlerine göre ID değişkeni ile YD değişkeni arasında OY değişkeni kısmi aracılık etkisi göstermektedir. Bu ilişkiye bağlı olarak H_4 hipotezi kabul edilir. İş doyumu (ID) değişkeni ile yaşam doyumu (YD) değişkeni arasındaki öz yeterlilik (OY) aracı değişken olarak kullanıldığında Model I’e göre chi-square’da önemli bir değişiklik olmamasına rağmen ID değişkeninin YD değişkeni olan ilişkisinde Model I’e göre ilişki düzeyinde önemli oranda azalma görülmektedir.

Ölçme modeli ile ilgili veriler Tablo 5’de sunulmuştur. Tablo 5’de ölçme modelinin standardize değerleri, standart hataları, t değerleri ve R^2 değerleri bulunmaktadır. Standardize değerlerin 1’in üzerinde olmaması gerekmektedir. t değerinin de en az 1,96 olması gerekmektedir. Tablo 5’de de görüldüğü gibi tüm değerler uygundur. Ölçme modelinde tüm t değerlerinin yani tüm parametre değerlerinin anlamlı olması modelin doğru ya da kabul edilebilir bir model olarak kabul edilebilmesi için tek başına yeterli değildir. Ölçme modelinin bir bütün olarak kabul edilebilmesi için uyum iyiliği istatistiklerinin (Goodness-of-fit statistics) de istenen düzeyde olması gerekmektedir (Şimşek, 2007:7).

Tablo 6: Ölçme Modellerine İlişkin Uyum-İyiliği İndeksleri

Uyum İyiliği İndeksleri	Uyum-İyiliği Değerleri			Standart Değerler
	Model I	Model II	Model III	
RMSEA- Root Mean Square Error of Approx.	,061	,058	,055	≤ .08 ya da .10
NFI- Normed Fit Endeks	,98	,97	,98	≥ .90
NNFI- Non-normed Fit Index	,99	,97	,99	≥ .90
PNFI- Parsimony Normed Fit Index	,66	,67	,66	≥ .50
CFI- Comparative Fit Index	,99	,98	,99	≥ .90
IFI- Incremental Fit Index	,99	,98	,99	≥ .90
RFI- Relative Fit Index	,98	,95	,98	≥ .90
GFI- Goodness of Fit Index	,96	,93	,96	≥ .90
AGFI- Adjusted Goodness of Fit Index	,93	,87	,93	≥ .90

Önerilen üç modele ilişkin uyum iyiliği indekslerinin yer aldığı Tablo 6 incelendiğinde önerilen tüm modellere ait uyum iyiliği istatistiklerinin standart değerler arasında olduğu görülmektedir. Bu değerlere bağlı olarak modellerin kabul edilebilir olduğu söylenebilir.

VII. Sonuç

Kuşadası'nda faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş doyumları, yaşam doyumları ve öz yeterlilikleri arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçlayan bu çalışmanın bulguları ile ilgili tartışma, sonuç ve önerileri kuramsal ve uygulamaya yönelik çıktılar başlıkları altında değerlendirilecektir.

Kuramsal Çıktılar

Yang (2010) Taiwan'da faaliyet gösteren 11 turizm işletmesi üzerinde yaptığı çalışmada iş doyumunun örgütsel bağlılık ve işgören devir hızı ile arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu belirlemiştir. Tütüncü ve Çiçek (2000) İzmir bölgesi seyahat acentelerinde görev yapan yöneticilerin işlerinden beledikleri doyum düzeyleri ile elde ettikleri doyum düzeyleri (algıladıkları) arasında çok büyük farklılıkların olmadığını ortaya koymuştur. Günlü vd. (2010) Türkiye'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin iş tatmini ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik yaptıkları çalışmada normatif bağlılık ve duygusal bağlılık ile iç, dış ve genel iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur.

Pelit ve Öztürk (2010) 114 otel işletmesinde yaptıkları çalışmada şehir otellerinde çalışan işgörenlerin iş doyum düzeylerinin, sayfiye otel

işletmelerinde çalışan işgörenlerden daha yüksek düzeyde olduğunu ve işgörenlerin iş doyumlarının eğitim düzeylerine göre farklılaştığını belirlemişlerdir. Gu ve Sin (2009) gazino oteli çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmada eğitim fırsatlarının, ücretin ve birlikte çalışmanın iş doyumunu olumlu olarak etkilediğini belirlemişlerdir. Zhao vd. (2011) Çin’de bulunan 26 otel işletmesinde çalışan 121 satış müdürü üzerinde yaptıkları çalışmada iş doyumunu ile yaşam doyumunu arasında anlamlı negatif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Kuşadası’nda faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerinde yapılan bu çalışmada ise iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Bu ilişkiye bağlı olarak iş doyumunu sağlamış bireylerin aynı zamanda yaşam doyumunu da sağlayacaklarını da söylemek mümkündür.

Judge vd. (1998b) yaptığı araştırma temel benlik değerlendirmesinin göstergelerinden biri olan öz yeterliliğini yüksek olarak algılayan işgörenlerin iş doyum düzeylerinin yüksek olduğunu belirlemiştir. Kuşadası’nda yapılan bu çalışmada da iş doyumunun bireylerin öz yeterlilik düzeylerinden etkilendiği belirlenmiştir. Buna göre genel öz yeterlilik düzeyleri yüksek olan bireylerin iş doyumlarının da yüksek olacağı söylenebilir.

Orpen (1978) yaptığı araştırmada iş doyumunun yaşam doyumunu üzerinde daha etkili olduğunu belirlemesine rağmen Blood ve Hulin (1967) ve Hulin (1969) yaşam doyumunun iş doyumunu üzerindeki etkisinin daha fazla olduğunu belirlemişlerdir. Kuşadası’nda yapılan bu çalışmada iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasında tespit edilen anlamlı ilişkiye bağlı olarak iş doyumunu sağlamış bireylerin yaşam doyumlarını da sağlayabilecekleri söylenebileceği gibi bunun tersi yani işgörenlerin ailelerinden ve sosyal yaşamlarından doyumlu olmasının iş doyumları üzerinde etkili olacağını da söylemek mümkündür.

Kuşadası’nda faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmeleri üzerinde yapılan bu çalışmada yaşam doyumunu ve öz yeterlilik arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Bu ilişki öz yeterlilik düzeyi yüksek olan bireylerin yaşam doyumunun da yüksek olacağı şeklinde yorumlanabilir. Ayrıca yaşam doyumunu yüksek olan bireylerin öz yeterlilik düzeyinin de artacağı söylenebilir. Çalışmanın en önemli bulgularından biri de konaklama işletmelerinde iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkide öz yeterlilik değişkeninin kısmi aracılık etkisi olduğunun ortaya konulmasıdır. Öz yeterliliğin kısmi aracılık etkisi, iş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisini açıklayan başka değişkenlerin varlığını işaret etmektedir. Buna bağlı olarak iş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkide tek belirleyici faktörün işgörenlerin öz yeterliliğinin olmadığı söylenebilir. İş doyumunu ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkide öz yeterlilik ile birlikte farklı değişkenlerin modele dahil edilerek yeni modellerin geliştirilmesi iş doyumunun öncüllerinin daha kapsamlı anlaşılmasına katkı sağlayacaktır.

Uygulamaya Yönelik Çıktılar

Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin temel girdisi olan işgörenlerin hem özel hem de iş yaşamlarında mutlu olmaları sundukları hizmetin kalitesini doğrudan etkilemektedir. İş doyumunu yüksek işgörenlerin çalıştıkları işletmeye bağlılıkları artmakta ve kendilerini mutlu hissetmektedirler. İşgörenlerin iş doyumunun yüksek olmasında maddi koşullarla birlikte yöneticileri ve beraber çalıştıkları mesai arkadaşları ile kurdukları ilişkiler de önemli olmaktadır. Kuşadası'nda yapılan bu çalışma sonuçlarına bağlı olarak, bu bölgede faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki işgörenlerin iş doyumlarının yüksek olmasının örgütsel amaçlara ulaşmayı kolaylaştıracağını söylemek mümkündür.

Kuşadası'nda bulunan konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş doyumları ile yaşam doyumları arasında anlamlı pozitif yönlü ilişki olduğu belirlenmiştir. Buna bağlı olarak Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde çalışan iş doyumuna ulaşmış bireylerin yaşam doyumlarının yüksek olacağı söylenebilir. Ayrıca bu bölgedeki konaklama işletmesi yöneticilerinin işgörenleri iş doyumuna ulaşabilecekleri departmanlarda uygun görevlerde çalıştırmalarının işgörenlerin iş doyumuna ulaşmalarını kolaylaştıracağı ve bunun işgörenlerin yaşam doyumlarını da olumlu olarak etkileyeceği söylenebilir.

Kuşadası'nda yapılan bu çalışmada öz yeterliliğin iş doyumunu ve yaşam doyumunu ile arasında anlamlı pozitif yönde ilişkili olduğu belirlenmiştir. Buna bağlı olarak Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenlerin kendilerini ifade etmelerine ve geliştirmelerine olanak tanınması öz yeterliliklerin yükselmesine bağlı olarak hem yaşam doyumlarının hem de iş doyumlarının artmasına katkı sağlayacağı şeklinde yorumlanabilir.

Kuşadası'nda faaliyette bulunan konaklama işletmelerinde kendi yeteneklerinin farkında olan ve yeteneklerine güvenen işgörenlerin genel olarak hayattan daha fazla keyif alacakları ve mutlu olacakları söylenebilir. Ayrıca bu bölgedeki yöneticilerin, işgörenlerin öz yeterlilik düzeylerinin artmasına yönelik gerçekleştirecekleri her uygulamanın aynı zamanda işgörenlerin iş ve yaşam doyumları üzerinde olumlu etkiler yaratacağını da söylemek mümkündür.

Çalışmanın Kısıtları

Bu çalışma Kuşadası bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan işgörenlerle sınırlandırılmıştır. Çalışmanın turizm alanında faaliyet gösteren diğer alt sektörlerde uygulanması, daha farklı ve sağlıklı yorumların yapılmasına katkıda bulunabilir. Ayrıca çalışmanın daha geniş bir örneklem grubuna uygulanması, genellenebilir çıkarımların yapılmasına yardımcı olabilecektir.

Çalışmada yararlanılan anket formunda Weiss vd. (1967) tarafından geliştirilen Minnesota İş Doyum Ölçeği, Diener vd (1985) tarafından geliştirilen Yaşam Doyumu Ölçeği, Jerusalem ve Schwarzer (1979) tarafından geliştirilmiş olan "Genelleştirilmiş Öz Yeterlilik Beklentileri Ölçeğinden" yararlanılmıştır. Bu

alandaki diğer çalışmalarda Neugarten vd. (1961) tarafından geliştirilmiş olan Yaşam Doyum İndeksi -Life Satisfaction Index-, Hackman ve Oldham (1980) tarafından geliştirilen İş Doyum Ölçeği, Brouwers ve Tomic (2002) tarafından geliştirilmiş olan Kişilerarası Öz Yeterlik Ölçeği (Interpersonal Self-Efficacy Scale) de kullanılabilir. Ayrıca bundan sonraki çalışmalarda iş doyumunu, yaşam doyumunu ve öz yeterlilik ile birlikte öznel iyi oluş, tükenmişlik ve örgütsel bağlılığa ilişkin ifadelere yer verilmesi daha farklı hipotezlerin sınanmasına ve yeni çıkarımlarda bulunulmasına katkıda bulunabilir.

KAYNAKLAR

ADEBOMİ, O., İBİTOYE, H.O., SANNİ, O.B., (2012). “Job satisfaction and self-efficacy as correlates of job commitment of special education teachers in oyo state”, *Journal of Education and Practice*, Vol.3, No.9, 95-103.

ALLEN, T.D., HERST, D.E.L., BRUCK, C.S., SUTTON, M., (2000). “Consequences associated with work-to-family conflict: a review and agenda for future research”. *Journal of Occupational and Health Psychology*, Vol.5, No.2, 278–308.

AŞIK, N.A., (2010). “Çalışanların iş doyumunu etkileyen bireysel ve örgütsel faktörler ile sonuçlarına ilişkin kavramsal bir değerlendirme”. *Türk İdare Dergisi*, Vol.467, 31-51.

BANDURA, A., (1986). “*Social Foundations of Thought And Action: A Social Cognitive Theory*”, NJ: Prentice-Hall.

BANDURA, A., (1997). “*Self:Efficacy: The Exercise of Control*”, NY: Freeman.

BARON, R. A., (1986). “*Behavior in organizations:understanding and managing the human side of work*, Second Edition, Boston: Allyn And Bacon Inc.

BASIM, H. N., KORKMAZYÜREK, H., TOKAT, A. O., (2008). “Çalışanların öz yeterlilik algılamasının yenilikçilik ve risk alma üzerine etkisi: kamu sektöründe bir araştırma”, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.19, 121-130.

BAYCAN, F.A., (1985). “*Farklı Gruplarda Çalışan Gruplarda İş Doyumunun Bazı Yönlerinin Analizi*”. Basılmamış Bilim Uzmanlığı Tezi, Boğaziçi Üniversitesi.

BAYSAL, A.C., (1981). “*Sosyal ve Örgütsel Psikolojide Tutumlar*”, İstanbul:Yalçın Ofset Matbaası

BEDEİAN, A.G., BURKE, B.G., MOFFETT, R.G., (1988). “Outcomes of work–family conflict among married male and female professionals”, *Journal of Management*, Vol.14, 475–491.

BİÇER, O., (2009). “*Osmaniye ilinde çalışan sağlık personelinin iş tatmininin, öz yeterlilik düzeyinin ve bunlara etki eden faktörlerin incelenmesi*”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü,

BİNGÖL, D., (1997). “İnsan Kaynakları Yönetimi”, İstanbul: Beta Yayınları.

BLOOD, M.A. ve HULİN, C.L., (1967), “Alienation, work characteristics and worker responses”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.51, 284-290.

BROWN, C. ve DUAN, C. (2007). “Counselling psychologists in academia: Life satisfaction and work and family role commitments”. *Counselling Psychology Quarterly*, Vol.20, No.3, 267-285.

BROUWERS, A. ve TOMİC, W. (2002). “The factorial validity of scores on the teacher interpersonal self-efficacy scale”. *Educational and Psychological Measurement*. Vol.61, No.3, 433-445.

ÇETİNKANAT, C., (2000). “Örgütlerde güdülenme ve iş doyumunu”, Ankara: Anı Yayıncılık.

DAVİS, K., (1982). “İşletmelerde İnsan Davranışı Örgütsel Davranış”, Çev. Kemal Tosun v.d. 5. Basım, İstanbul: İstanbul Matbaası

DIENER, E. (1984). “Subjective well-being”, *Psychological Bulletin*, Vol.95, 542-575.

DIENER, E. (1994). “Assesing subjective well-being: progress and opportunities”, *Social Indicators Research*, Vol.31, 103-157

DIENER, E., EMMONS, R.A., LARSEN, R.J., GRİFFİN, S. (1985). “The satisfaction wiht life scale”, *Journal of Personality Assessment*, Vol.49, No.1, 71-75.

DIENER, E., OİSHİ, S., & LUCAS, R. E. (2003). “Personality, culture, and subjective well-being: Emotional and cognitive evaluations of life”. *Annu. Rev.Psychol*, Vol.54, 403-25.

DOST, M.T., (2007). “Üniversite öğrencilerinin yaşam doyumunun bazı değişkenlere göre incelenmesi”, *Pamukkale Üniverstiesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Vol.2, No.22, 132-143.

EDEN, D., (1996). “From Self-efficacy to Means Efficacy: Internal and External Sources of General and Specific Efficacy”, *Presented at the 56th Annual Meeting of the Academy of Management*. OH: Cincinnati.

EĞİNLİ, A.T. (2009). “Çalışanlarda İş Doyumu: Kamu ve Özel Sektör Çalışanlarının İş Doyumuna Yönelik Bir Araştırma”, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Vol.23, No.3, 35-52.

EZZEEDEN, S. R., (2003). “Research note on job satisfaction”, Pennsylvania:The Pennsylvania State University.

FRİSH, M. B. (2006). “Quality of life therapy: Applying a life satisfaction approach to positive psychology and cognitive therapy”, New Jersey: John Wiley & Sons

GARDNER, D.G. ve PIERCE, J.L. (1998). “Self-esteem and self-efficacy within the organizational context: an empirical examination”, *Group & Organization Management*, Vol.23, No.1, 48-70.

GAVCAR, E. ve TOPALOĞLU, C. (2008). “Kamuya ait konaklama işletmelerinin yöneticilerinde iş doyumu (öğretmenevi müdürleri örneği)”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Vol.6, No 2, 59-74

GHISELLI, R.E., LA LOPA, J.M., BAİ, B., (2001). “Job satisfaction, life satisfaction, and turnover intent among food-service managers”. *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, Vol.42, No.2, 28-37.

GU, Z., SİN, R.C.S., (2009). “Drivers of Job satisfaction as related to work performance in macao casino hotels”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.21, No.5, 561–578.

GÜNLÜ, E., AKSARAYLI, M., PERÇİN, N.S., (2010). “Job satisfaction and organizational commitment of hotel managers in Turkey”. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol.22, No.5, 693–717.

GÜRBÜZ, S. ve ERKUŞ, A. (2010). “İş Tatmini ve İş Performansının Yeni Öncülü: Temel Benlik Değerlendirmesi”, *Sosyal ve Beşeri Bilimler Dergisi*, Cilt.2, No.1, 69-76 (Online).

HACKMAN, J. R. ve G. R. OLDHAM (1980). “*Work redesign*”, Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.

HEADY, B., VEENHOVEN, R., WEARİNG, A. (1991). “Top-down versus bottom-up theories of subjective well-being”, *Social Indicators Research*, Vol.24, 81-100.

HSIEH, C.M. (2003).” Counting Importance: The case of life satisfaction and relative domain importance”, *Social Indicators Research*, Vol.61, 227–240.

HULİN, C.L., (1969). “Sources of variation in job and life satisfaction: the role of community and job-related variables”, *Journal Of Applied Psychology*, Vol.53, 279-291.

IVERSON, R.D. ve MAGUIRE, C., (1999). “The relationship between job and life satisfaction : evidence from a remote mining community”, *Department of Management Working Paper*, No :14

JERUSALEM. M. ve SCHWARZER, R., (1979). “The General Self-Efficacy Scale (GSE)”, <http://userpage.fu-berlin.de/health/engscal.htm>. (18.Ocak.2010).

JUDGE, T.A., EREZ A., BONO, J.A., (1998a). “The power of being positive: the relation between positive self-concept and job performance”, *Human Performance*, Vol.11, 167-187.

JUDGE, T.A., LOCKE, E.A., DURHAM, C.C. (1997). “The dispositional causes of job satisfaction: a core evaluations approach”, *Research in Organizational Behavior*. Vol.19,151-188.

JUDGE, T.A., LOCKE, E.A., DURHAM, C.C. ve KLUGER, A.N. (1998b). “Dispositional effects on job and life satisfaction: the rule of core evaluations”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.83, 17-34

KANTARCI, K., (1997). “Otel işletmelerinde iş tatmininin ölçülmesi ve işgören performansına etkileri”, Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

KESER, A., (2005). “İş doyumunu ve yaşam doyumunu ilişkisi: otomotiv sektöründe bir uygulama”, *Çalışma ve Toplum*, Vol.4, 77-96.

KORKMAZ, İ., (2002). “Gelişim ve Öğrenme Psikolojisi”, Ankara: Pegem Yayıncılık

KORMAN, A. K., (1978). “Endüstriyel ve Organizasyonel Psikoloji”, Çev: İ. Akhun ve C. Alkan, Ankara: Milli Eğitim Basımevi.

KÖKER, S., (1991). “Normal ve Sorunlu Ergenlerin Yaşam Doyumu Düzeyinin Karşılaştırılması”, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

LAM, S., (1995). “Quality management and job satisfaction”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.12, No.4, 72–78.

LARSEN, R. J., DIENER, E., & EMMONS, R. A. (1985). “An evaluation of subjective well-being measures”, *Social Indicators Research*, Vol.17, 1-17.

LUSZCZYNSKA, A., MOHAMED, N.E., SCHWARZER, R., (2005). “Self-efficacy and social support predict benefit finding 12 months after cancer surgery: the mediating role of coping strategies”. *Psychology, Health & Medicine*, Vol.10, No.4, 365–375

NEUGARTEN, B. L., HAVIGHURST, R. J., & TOBIN, S. S. (1961). “The measurement of life satisfaction”, *Journal of Gerontology*, Vol.16, 134-143.

O’DRISCOLL, M.P., ILGEN, D.R., HILDRETH, K., (1992). “Time devoted to job and off-job activities: interrole conflict, and affective experiences”, *Journal of Applied Psychology*, Vol.77, No.3, 272–279.

ORAL, S. (1994). “Otel İşletmelerinde İşin ve İşgücünün Verimliliği”, İzmir: Doğruluk Matbaacılık San.ve Tic. Ltd.Şti.

ORPEN, C., (1978). “Work and nonwork satisfaction : a causal correlational analysis”, *Journal Of Applied Psychology*, 530-532.

ÖRÜCÜ, E. ve ESENKAL F. (2005). “Konaklama işletmelerinde işgören tatmini etkileyen faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitü Dergisi*, Vol.8, No.14, 141-166.

ÖZDEMİR, E. ve AKPINAR, A. T. (2002). “Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi çerçevesinde alanya’daki otel ve tatil köylerinde insan kaynakları profili”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Vol.3, No.2, 85-105.

ÖZER, M. ve KARABULUT, Ö. Ö., (2003). “Yaşlılarda yaşam doyumunu”, *Turkish Journal Of Geriatrics*, Vol.6, No.2, 72-74.

PELİT, E. ve ÖZTÜRK, Y. (2010)., “Otel işletmeleri işgörenlerinin iş doyum düzeyleri: sayfiye ve şehir otel işletmeleri işgörenleri üzerinde bir araştırma”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, Vol.2, No.1, 43-72.

SALDAMLI, A., (2008). “Otel işletmelerinde bölüm yöneticilerinin iş ve yaşam tatminini belirlemeye yönelik bir alan araştırması”, *Marmara Üniversitesi İİBF Dergisi*, Vol.15, No.2, 693-719.

SCHMİTTER, C., “Life Satisfaction in Centenarians Residing in Long-Term Care”, <http://www.mmhc.com/articles/NHM9912/cutillo.html> , 21.02.2003

SCHULTZ, D.P. & SCHULTZ, S.E. (1998). “*Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*”, New York: Macmillan Publishing Company.

SEKARAN, U., (2000). “*Research Methods for Business: A Skill Building Approach*”, (3rd Ed). USA:Wiley and Sons.

SHAMİR, B. ve SALOMON, L., (1985). “Work at home and the quality of working life”, *Academy of Management Review*, Vol.10, No.3, 455-463.

SHİN, D.C. ve JOHNSON, D.M. (1978). “Avowed happiness as an overall assessment of the quality of life”, *Social Indicators Research*, Vol.5, 475-492.

SPECTOR, P.E., (1997). “*Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequence*”, CA: Sage Publication.

ŞAHAN, H., TEKİN, M., YILDIZ, M., ERASLAN, M., YILDIZ, M., SİM, H., YARAR, N. D., (2012). “Examination of self-efficacy and life satisfaction levels of students receiving education in schools of physical education and sports”, *World Academy of Science, Engineering and Technology*, Vol. 66, 942-944

ŞİMŞEK, Ö. F., (2007). “*Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş*”, Ankara: Ekinoks.

TAYFUR, O., (2006). “*Antecedents of feedback seeking behavior*”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, ODTU Sosyal Bilimler Enstitüsü.

TELEF, B. B., (2011). “Öğretmenlerin öz-yeterlikleri, iş doyumları, yaşam doyumları ve tükenmişliklerinin incelenmesi”, *Elementary Education Online*, Vol.10, No.1, 91-108,

THOMPSON, C.A., BLAU, G., (1993). “Moving beyond traditional predictors of job involvement: exploring the impact of work–family conflict and overload”. *Journal of Social Behavior and Personality*, Vol.8, 635–646.

TÜTÜNCÜ, Ö. ve ÇİÇEK, O., (2000). “İş doyumunun ölçülmesi: İzmir il sınırlarında faaliyet gösteren seyahat acentaları üzerine bir inceleme”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Vol.11, No.2, 124-128.

UYGUÇ, N., ARBAK, Y., DUYGULU, E., ÇİRAKLAR, N.H., (1998). “İş ve yaşam doyumunu arasındaki ilişkinin üç temel varsayım altında incelenmesi”, *DE İİBF Dergisi*, Vol.13, No.2, 193-204.

VERBRUGGEN, M., & SELS, L., (2010). "Social-cognitive factors affecting clients' career and life satisfaction after counseling", *Journal of Career Assessment*, Vol.18, 3–15

WEISS, D., DAWIS, R., ENGLAND, G., LOFQUIST, L., (1967). "Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire", Minneapolis:University of Minnesota.

WIESE, B. S., & FREUND, A. M., (2005). "Goal progress makes one happy, or does it? longitudinal findings from the work domain", *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, Vol.78, 287–304.

WILEY, D.L., (1987). "The relationship between work/nonwork role conflict and job related outcomes: some unanticipated findings", *Journal of Management*, Vol.13, 467–472

YANG, J.T., (2010). "Antecedents and consequences of job satisfaction in the hotel industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.29, 609–619.

YAPRAKLI, Ş. ve YILMAZ, M.K., (2007). "Çalışanların iş stresi algılarının iş tatminleri üzerindeki etkisi: Erzurum'da ilaç mümessilleri üzerinde bir saha araştırması", *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Vol.21, No.1, 155-183.

YELBOĞA, A., (2007). "Bireysel demografik değişkenlerin iş doyumu ile ilişkisinin finans sektöründe incelenmesi", *Sosyal Bilimler Dergisi*, Vol.4, No.2, 1-18.

YEŞİLAY, A., SCHWARZER, R. ve JERUSALEM, M. (1996). "Turkish Adaptation of the General Perceived Self-Efficacy Scale", <http://userpage.fu-berlin.de/~health/turk.htm> (18.Ocak.2010).

ZHAO, X., QU, H., GHISELLI, R., (2011). "Examining the relationship of work–family conflict to job and life satisfaction: a case of hotel sales managers", *International Journal of Hospitality Management*, Vol.30, 46–54