



Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi

The Journal of International Social Research

Cilt: 9 Sayı: 43 Volume: 9 Issue: 43

Nisan 2016 April 2016

www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

**OTEL İŞLETMELERİNİN YIYECEK İÇECEK ÜNİTELERİNDE İŞGÖRENLERİN İŞ TATMİN DÜZEYİ VE İŞGÖREN DEVİR HIZI ALGISI: GAZİANTEP İLİNDE ŞEHİR TURİZMİNE HİZMET SUNAN OTEL İŞLETMELERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**  
**THE PERCEPTION OF WORK SATISFACTION AND TURNOVER RATE OF FOOD AND BEVERAGE AMONG FOOD AND BEVERAGE EMPLOYEES IN HOTEL ENTERPRISES: A CASE STUDY ON THE CITY HOTELS OF GAZİANTEP**

**İbrahim GİRİTLİOĞLU\***  
**Büyamin ÖZLÜ\*\***

**Öz**

Son yıllarda bilinçli tüketici sayısında gözlemlenen artış rekabet koşullarının yoğun bir şekilde yaşandığı turizm sektörünü de etkilemiştir. Müşteri odaklı faaliyetlerin gerçekleştirildiği bu sektörde müşteri memnuniyetinin sağlanması işletmeler açısından rakiplerine karşı avantaj sağlayacak önemli bir unsurdur. Emek-yoğun bir sektör olan otelcilik sektöründe müşteri memnuniyetini sağlayabilecek en önemli etken ise işletmelerin sahip olduğu nitelikli işgörenlerdir. Otel işletmeleri sahip olduğu işgörenlerin iş tatmin düzeyini yüksek tutarak ve onların motivasyonunu artırarak işgören verimliliğini en üst seviyeye çıkarmayı amaçlarken işletme adına olumsuz imaj uyandıran işgören devir hızını da mümkün olan en düşük düzeyde gerçekleşmesini hedeflemektedir. Yapılan bu araştırmanın amacı Gaziantep bölgesinde şehir turizmüne hizmet sunan otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların neler olduğunun ortaya konularak işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algı düzeyinin tespit edilmesidir. Bu amacın gerçekleştirilebilmesi için geliştirilen anket formu Gaziantep bölgesinde 17 otelde görev yapan 272 yiyecek içecek işgöreni üzerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırma sonucunda otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmininin; "Kariyer ve İş Ortamı" "Motivasyon" ve "Objektiflik" adı altında üç boyuttan oluştuğu tespit edilirken, işgörenlerin iş tatmininin 'yüksek' düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik üç boyutu olduğu ve bu boyutların; "Çalışma Şart ve Koşulları", "Yönetimsel Unsurlar" ve "Güven Duygusu" başlıkları altında toplandığı tespit edilmekte birlikte işgörenlerin işgören devir hızı algısının ise 'orta' düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelime:** Şehir Turizmi, Yiyecek-İçecek Üniteleri, İş Tatmini, İşgören Devir Hızı, Gaziantep.

**Abstract**

In the recent years Increasing number of conscious consumers has impacted tourism industry confronting a fierce competition environment. Consumer satisfaction in this consumer oriented industry is a significant component for getting market advantage against competitors. In this regard, qualified workforce forms the most important factor for ensuring the consumer satisfaction in hotel management. Hotel enterprises aim to get the utmost benefit from the employees by keeping up the satisfaction level of them and increasing their motivation while struggling for pulling down the turnover rate as much as possible. The aim of this study is to reveal aspects constituting work satisfaction and turnover dimension of employees in food and beverage department of city hotels then determine to what extent employees perceive these dimension. To fulfill this aim, a questionnaire form was conducted on 272 employees working at the food and beverage department in 17 city hotels. In conclusion it was deduced from the study that work satisfaction dimension is constituted from 3 parts labeled as "Career and workplace", "Motivation" and "Objectivity" while general work satisfaction dimension of employees was rated at high degree by the employees. On the other hand, turnover rate dimension was determined to be composed of 3 dimensions which are "working circumstances and condition", "managerial factors", "feeling of trust". A reasonable perception for the turnover rate of employees provides another finding of this study.

**Keywords:** City Tourism, Food and Beverage Units, Work Satisfaction, Turnover Rate, Gaziantep.

**1. GİRİŞ**

Globalleşme eğilimleriyle birlikte insanların ekonomik ve sosyal statülerinin iyileşmesi, insanların yaşam standartlarında büyük değişikliklere neden olmuştur. Yaşam standartlarındaki değişiklikler insanların istek ve ihtiyaçlarını da etkileyerek insanların tüketim ve satın alma kararlarının radikal bir şekilde farklılaşmasını sağlamıştır. İnsanların sahip oldukları boş zamanı değerlendirme arzuları turizm faaliyetlerine katılım şekillerine de önemli düzeyde yansımıştır (Özdemir ve Kervankıran, 2011: 2). İlk zamanlarda kitle turizmüne daha fazla katılma eğilimi içerisinde olan turistler (Gülbahar, 2009), günümüzde deniz-güneş-kum turizminden, alternatif turizm türlerine, sahillerden kültürel mekânlara ve şehir merkezlerine doğru yönelmişlerdir. Bu durum ise turizmin mevsimsellik özelliğinin bertaraf edilerek tüm yıla yayılabilme özelliğinin oluşmasında önemli bir faaliyet olmuştur (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010).

Alternatif turizm türlerinden biri olan şehir turizmi; sosyal, kültürel, sanatsal, birçok amaçla şehirlere yapılan kısa süreli seyahatleri içermektedir (İçellioğlu, 2014; 38). Kültürel gelişim ve yerel

\* Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Yüksekokulu.

\*\* Yüksek Lisans Öğrencisi Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği A.B.D

ekonomiyeye destek olan şehir turizmi (Ashwort ve Page, 2011), en eski turizm türlerinden birisi olma özelliğine de sahiptir. Son dönemde eskiye nazaran yeniden canlılık kazanan şehir turizmi (İçelloğlu, 2014: 42), şehir markalaşması, marka kent ve şehir pazarlaması gibi kavramlarla daha fazla ön plana çıkmaktadır (Çiğerci ve Özmen, 2014: 1). Turistik anlamda şehirlerin pazarlanması, bir şehirde ekonomik, politik ve sosyal değişikliklere ve şehirlerin operasyonel çevrelerinde önemli gelişmelere neden olmaktadır (Giritlioğlu ve Avcıkurt, 2010: 76). Günümüzde şehir turizmi; bir kentin özgünlüğü, kültürü, sahip olduğu turizm işletmeleri, eğlence ve dinlenme amacına yönelik yan hizmetler ile şehir halkının turistler üzerine genel tutumu kısaca şehir yaşamını çekici kılabacak tüm etkinlikleri akla getirmektedir (Emekli, 2011: 30). Bu durum ise turizm açısından şehirlerin önemini ortaya koyarak, şehirlerin bir destinasyon olarak turizmde daha fazla gelişmesini sağlamaktadır (Tunçsiper vd., 2009: 1322).

Turizm faaliyetlerinin temel unsurlarını; turist, seyahat faaliyetleri ve turizm işletmeleri oluşturmaktadır (Keskin, 1998: 44). Turistler, şehirlere yapmış oldukları seyahatler esnasında zorunlu ihtiyaçlarından doğan konaklama, yiyecek içecek ve dinlenme gibi temel ihtiyaçlarını, turizm işletmelerinden karşılarken, turizm işletmeleri içerisinde en fazla etkinliğe sahip işletmelerden birisini ise konaklama işletmeleri oluşturmaktadır (Usta, 2008: 42). Otel işletmeleri konaklama işletmeleri içerisinde bulunan ve bir destinasyonda konaklama işletmelerinin en popüler türünü oluşturan işletmelerden birisi olup (Coşar, 2008), bu işletmeler turistlerin değişik nedenlerle yapmış oldukları yer değiştirme faaliyetlerinde turistlere konaklama, yeme-içme ve diğer ihtiyaçları karşılamak amacıyla kurulmuş kâr amaçlı işletmelerdir (Şener, 2001: 4 ). Yapısı ve hizmet üretim unsurları diğer işletmelerden farklı olan otel işletmeleri (Dönmez vd., 2011: 202), insanın insana yüksek düzeyde hizmet sunması (Pelit ve Öztürk, 2010: 45), üretim ile tüketimin eş zamanlı olması, ürünlerin stoklanamaması gibi kendine has pek çok özelliğinin yanında (Yürür vd., 2008), yoğun çalışma koşulları ile işgörenler açısından iş ve özel hayat arasındaki dengenin sağlanamaması, ağır iş yükü ve yüksek stres faktörü gibi işgörenlerin verimliliğini etkileyen işgören kaynaklı bazı unsurlara da sahiptir (Kılıç ve Selvi, 2009: 907).

Postmodern özellik gösteren günümüz müşterileri, almış oldukları hizmetin içeriği ne olursa olsun sunulan hizmetin kaliteli olmasını yüksek düzeyde arzulamaktadır (Sökmen, 2003: 20). Memnuniyet düzeyi yüksek müşterilere sahip olan bir işletmenin rakipleri ile rekabet edebilme ve kârlılığı artırma olasılığı yüksektir (Çatı ve Koçoğlu, 2008: 168). Çünkü beklentileri karşılanmış müşterilerin, işletmeye tutundurularak işletmeden tekrar satın alma davranışını gerçekleştirmesi oldukça kolaydır (Çiçek ve Doğan, 2009: 200). Emek yoğun işletmelerde işletmenin başarılı olması işgörenlerin performansı ve işletmeyi sahiplenmesiyle doğrudan ilişkilidir (Çalışkan, 2009, 458) “Mutlu çalışanlar tatmin olmuş çalışanlardır” ve “tatmin olmuş çalışanlar daha üretken çalışanlardır” felsefesine göre işgörenlerin memnuniyet düzeyi hem müşteri memnuniyetinin elde edilmesinde hem de işletme kârlılığının artırılmasında son derece önemli unsurlardır (Gürkan vd., 2014: 544).

Yapılan bu araştırmanın amacını; Gaziantep merkezde faaliyet gösteren ve şehir turizmüne hizmet sunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin iş tatmini ve iş tatmininden önemli düzeyde etkilenen işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilerek, işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve iş gören devir hızına yönelik algılarının ortaya konulması oluşturmaktadır. Bu amaçla gerçekleştirilen çalışmada cevap aranacak sorular şunlardır:

- Şehir turizmüne hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin iş tatmin olgusu kaç boyuttan oluşmaktadır?
- Şehir turizmüne hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin işgören devir hızı algısı kaç boyuttan oluşmaktadır?
- Şehir turizmüne hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin iş tatmini hangi düzeydedir?
- Şehir turizmüne hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin işgören devir hızına yönelik algıları hangi düzeydedir?

## **2. LİTERATÜR BİLGİSİ**

### **2.1 Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Üniteleri ve Önemi**

Ticari bir kuruluş olan ve faaliyetlerini devam ettirebilmek için kâr elde etme zorunluluğu bulunan otel işletmelerinde oda gelirlerinden sonra en fazla gelir yiyecek-içecek ünitelerinden elde edilmektedir (Menekşe, 2005: 119; Gönen ve Ergun, 2008: 188). Otel işletmelerinde yüksek düzeyde gelir getirici etkisinin yanında yiyecek-içecek ünitelerinde sunulan hizmetler çok çeşitli, güç ve bir o kadar da sorumluluk gerektirmektedir (Şener, 2001: 143). Çünkü bu ünitelerde hizmetin sunumu yoğun şekilde işgörenler tarafından gerçekleştirilirken (Çoban, 2010) otel işletmelerinin bu hizmet birimlerinde müşteriler de doğrudan bu sürecin içerisinde yer almaktadır (Güler, 2009: 62). Otel işletmelerinde müşteri memnuniyetinin sağlanması; otelin rekabet gücünün korunabilmesi, kâr oranını artırabilmesi ve dolayısıyla

işletme devamlılığının sağlanabilmesi için yiyecek içecek üniteleri oldukça önem arz etmektedir (Öztürk ve Seyhan, 2005: 137).

Otellerde konaklama yapan müşterilerin yeme-içme gereksinimlerinin karşılandığı (Barutçugil, 1989: 55) yiyecek içecek üniteleri; otelin çeşitli restoranlarında, banket salonlarında, bar, pastane ve kafelerinde müşterilere sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin değişik yöntemlerle tedarik edilerek korunmasının, üretilmesinin ve servis edilmesinin sağlandığı bölümdür (Sökmen, 2003; 33). Otel işletmelerinde yiyecek içecek üniteleri farklı tarz ve içerikteki yiyeceklerin hazırlanması ve müşterilere sunulacak hale getirilmesinin sağlandığı mutfak bölümü, mutfakta hazırlanan yiyeceklerin servis personeli tarafından müşterilere sunulmasının sağlandığı servis bölümü ve içeceklerin müşterilere sunulmasına ilişkin faaliyetlerin yürütüldüğü bar bölümü olmak üzere temel olarak 3 bölümden oluşmaktadır (Türksoy, 1992; 16; Gönen ve Ergun, 2008: 189).

Yiyecek ve içeceklerin üretim ve sunumu, otel işletmelerinin en önemli faaliyet alanlarından birisini oluşturmaktadır (Sarışık vd., 2012; 261). Yüksek düzeyde beslenme bilinciyle işletmelere karşı beklentisi daha farklı olan günümüz otel müşterileri (Demirkol vd., 2004; 121) sunulan otel yiyecek-içecek hizmetlerinin kendi beklentilerini karşılayacak düzeyde yüksek olmasını arzu etmektedir (Sökmen, 2008; 1). Müşterilere sunulan hizmetin kalitesi ise işletmenin sahip olduğu işgörenlerin eğitim düzeyi ve niteliği ile yakından ilişkilidir (İlban ve Kaşlı, 2009; 1278). Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde hizmet üretim ve sunum aşamasında otomasyon imkanının oldukça sınırlı olması ve hizmetlerin iş görenler tarafından müşterilerle doğrudan iletişim içerisinde sunulması ve oteldeki diğer hizmetlere nazaran yiyecek-içecek hizmetlerinin daha uzun zaman ve sürekli bir şekilde müşterilere sunulması gibi nedenler bu üniteye çalışan işgörenlerin önemini ortaya koymaktadır (Öneği, 2014: 40). Dürüst bir kişiliğe sahip olma, müşterilere güler yüz ve nezaketli bir şekilde davranma, kişisel hijyen kurallarına uyma, temiz olma, yardımseverlik gibi tutum ve alışkanlıkların düzeyi ve bu kişilik özelliklerinin müşterilere hizmet sunum esnasında kullanılma şekli, otel yiyecek-içecek ünitelerinde müşterilerin temel psikolojik gereksinimleri olan yiyecek-içecek gereksinimlerinin karşılanmasında oldukça etkilidir (Tarkan ve Tütüncü, 2001: 146).

Ekonomik açıdan daha yüksek kâr elde etme amacı olan işletmeler, hizmetten memnun olan müşterileri işletmeye bağlamakta ve bu durum ise satışların artmasını ve daha fazla sadık müşterilerin elde edilmesini sağlamaktadır (Aktaş, 2001; 3). Otel işletmelerinde satış ve kârlılığın artması ancak etkin bir müşteri memnuniyeti ile sağlanabilir (Cakıcı ve Yıldırım, 2012). Otel işletmelerinde iyi organize edilmiş ve verimli çalışan bir yiyecek içecek ünitesi; pazarlama ve reklam, imaj, otel içi satışların artırılması ve müşterilerin otel hizmetlerinde yüksek tatmine ulaşması açısından son derece önem teşkil eden bir hizmet bölümüdür (Karamustafa, 1994; 63). Yiyecek-içecek ünitelerinde işgörenlerin sürekliliği ve müşterilere hizmet sunumundaki başarısı işletmenin kalitesini, standartlarını ve müşteri memnuniyetini sağlayacağı gibi işletmeler hakkında olumlu reklam yapılması ve karlılık düzeyini de önemli düzeyde arttıracaktır (Sarioğlan, 2007; 24). Tüm bu nedenler göz önüne alındığında otel işletmeleri açısından yiyecek-içecek üniteleri son derece önemli ve sunulan hizmetler açısından müşteri memnuniyetine doğrudan etki eden bir bölümdür.

## **2.2 Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı**

Turizm sektöründe konaklama türüne yönelik ürün ve hizmet üreten otel işletmeleri, gerek üretim gerekse ürün ve hizmetlerin müşterilere sunulma koşulları bakımından diğer işletmelere nazaran bazı farklılıklara sahiptir. Otel işletmelerinde üretilen ürün ve hizmetin temelinde müşteri beklentileri yer almakta olup müşterilerin sahip olduğu bu beklentiler diğer işletmelerdeki müşteriler beklentilerine göre daha hassastır (Bulgan ve Soybalı, 2011). Günümüz turizm endüstrisinde müşteri istek ve beklentilerinin değişim göstermesi turizm sektöründe uluslararası alanda daha büyük bir rekabetin ortaya çıkmasına neden olmuştur (Gönen ve Ergun, 2008). İşletmeyi rakipleri karşısında avantajlı duruma getiren ve işletmenin tercih edilmesini sağlayan etkenlerin başında yer alan müşteri memnuniyetinde, sunulan hizmetin kalitesi kadar hizmetin sunumunu gerçekleştiren işgörenlerin sahip olduğu iş tatmin düzeyi de sunulan hizmetin kalitesini etkilediği için önemli bir etkidir. İşletmenin sürdürülebilirliği açısından önem teşkil eden müşteri memnuniyetini elde edebilmenin temel şartı iyi bir konuma, atmosfere yada iyi bir donanımına sahip bir işletme olmakla birlikte nitelikli ve işletmeyi benimseyen işgörenlere sahip olunmasına da yüksek derecede bağlıdır (Bucak, 2007).

İşgörenlerin, iş yerlerindeki istek ve ihtiyaçlarının karşılanmasıyla ilgili olan iş tatmini kavramı (Kaya, 2004), bir işgörenin işini veya iş yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygusal durum olarak tanımlanmaktadır (Dalgın ve Topaloğlu, 2010: 195). Başka bir ifadeyle; iş tatmini, işin özellikleriyle iş görenlerin istekleri birbirine uyduğu zaman gerçekleşen ve işgörenin işinden memnuniyet duymasını ifade eden bir olgudur (Akıncı, 2002: 3). Birey hayatının önemli bir kısmını sahip olduğu işinde kendisine ve çevresine karşı sorumluluklarını yerine getirme çabası içinde geçirmektedir (Öztürk ve Özdemir, 2003: 191). Öte yandan günlük yaşantılarının büyük bir bölümünü işte ve iş ile ilgili faaliyetlerini planlayarak geçiren işgörenlerin (Üngüren vd., 2010: 2922) işletmeler açısından sadece bir

üretim unsuru olmadığı, işgörenlerin ekonomik beklentilerinin yanında, sosyal ve duygusal beklentilerinin de olduğu durumu göz ardı edilmemelidir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168). Çünkü yapılan araştırmalara göre ekonomik beklentilerinin yanında sosyal ve duygusal beklentiler de işletmelerde iş tatminini önemli düzeyde etkilemektedir (Aşan ve Erenler, 2008; Pelit vd., 2009; Erdem ve Kaya; 2013).

Bellirli amaçları gerçekleştirmek için bir araya gelen insanlardan oluşan (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009: 4) organizasyonların başarısında etkili olan bazı faktörler bulunmaktadır (Yeşil ve Erşahan, 2011: 318). Özellikle işgören faktörünün birinci derecede işletme başarısında önem taşıdığı otel işletmelerinde (Akova vd., 2015: 88) müşterilerin daha fazla otelde kalmasını ve daha çok harcama yapmasını sağlayacak olan işgörenlerin nazik, güler yüzlü, cana yakın, saygılı ve neşeli olması gibi bazı kişisel özelliklere sahip olması gerekmektedir (Öztürk ve Alkış, 2011: 454). Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan işgörenin sürekli bir şekilde yüz yüze olduğu otelcilik sektöründe, iş tatmini düşük olan işgörenin müşterisine tatmin edici düzeyde hizmet sunması ve müşteri tatmini elde etmesi son derece zordur (Akıncı, 2002: 2; Köroğlu, 2011).

Otel işletmelerinde iş gücü etkinliğini ve verimliliğini sağlamanın yollarından birisi motivasyonu yüksek, işletmenin temel prensiplerini benimsemiş, işe ve işletmeye bağlı çalışan bireylere sahip olmaktır (Kaya, 2007: 356). İş tatmini yüksek bireylerin fizik ve ruh sağlıkları iyi ise müşterilere ve çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz davranışların oldukça az düzeyde gerçekleştirdiği gözlemlenmektedir. Öte yandan bu tarz işgörenlerin kişisel güveni, iş arkadaşlarıyla yardımlaşması, uyum ve işbirliği de işletmeler açısından beklenen düzeydedir (Köroğlu, 2011: 249). Hizmet kalitesinin temel belirleyicisi olan iş gören performansı (Tengilimoğlu, 2005: 24), işletmenin büyüme hızını, verimliliğini ve nihai olarak da işletmenin başarısını etkileyen en önemli unsurlardan birisidir (Çömen ve Öz 2012, 665). Tatmin olmuş ne yapacağı konusunda motive edilmiş ve istihdam ve sosyal haklar konusunda süreklilik gösteren bir işgücü, işletmeler açısından önemli bir başarı faktörüdür (Sarioğlu, 2007).

Turizm dünya genelinde çok hızlı büyümesinin yanında bir hizmet sektörü olması dolayısıyla önemli oranda istihdam sağlayan bir özelliğe sahiptir (UNWTO, 2015; Özücü ve Boz, 2014: 61). Son yıllarda turizm sektöründeki gelişmeler sektörün iş gücünden beklentilerinin artmasına neden olmuştur (Keskin, 1998: 44). Özellikle hizmet sektöründe; değişime uyum sağlayabilmek, değişen isteklere cevap verebilmek, rekabet ortamında hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyetini sağlayabilmek oldukça zor bir duruma ulaşmıştır (Tütüncü ve Demir, 2003: 147). Turizm sektöründe emek gücüne olan ihtiyaç hiçbir zaman azalmayıp aksine her geçen gün daha yüksek düzeyde artmaktadır (Yanardağ ve Avcı, 2012: 44). Turizm sektöründe organizasyon içerisinde değişimlere ayak uydurabilen ve sürekli kendini geliştirme eğilimi içerisinde olan en önemli ve üretici kaynak insandır (Aksu, 1995: 42). Yaşanan küresel rekabette işletmeler, yalnızca kendine özgü ve verimli insan kaynakları uygulamaları ile başarılı olabilmekte ve yıkıcı rekabette rakiplerine oranla bir adım öne çıkabilmektedir (Avcı ve Küçükusta, 2009: 41).

Otel işletmelerinde hizmet ve ürünlerin kalitesini etkileyen diğer bir önemli unsur da işletmeye yeniden işe alma ve işe adapte etme gibi ek maliyetler yükleyerek işletme kârlılığının düşmesine neden olan işgören devridir (Yazıcıoğlu, 2009: 238). İşgören devri işgörenlerin işveren tarafından veya kendi isteği ile işten ayrılması ve bu kişilerin yerine yeni işgörenlerin alınması şeklinde ortaya çıkan giriş-çıkış hareketleri şeklinde tanımlanmaktadır (Met ve Sarioğlu, 2010: 202). Başka bir tanımda ise personelin kişisel nedenlerden veya çalışma koşullarından dolayı daha iyi iş imkânları sağlayan başka işletmelere geçmeleri anlamına gelmektedir (Demirkıran ve Erdem, 2014: 290).

İlgili yazında yapılan araştırmalara göre otelcilik sektöründe işgören devir oranı diğer sektörlerdeki işgören devir oranından daha yüksektir (Akova vd., 2015: 91; Gün vd., 2011: 253). Sadece bu durum göz önüne alındığında ilgili alanda yapılan bilimsel araştırmaların daha yüksek düzeyde bu konuya odaklanması gerekmektedir. Öte yandan ilgili yazında yazında yapılan bazı araştırmalara göre otelcilik sektöründe işten çıkarılma ya da ayrılmayı gerektiren unsurlar; kişisel faktörler, işletme içi faktörler ve işletme dışı faktörler olmak üzere üç grup da sınıflandırılmaktadır (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005; Ünlüönen ve Şahin, 2011: 18). Genel olarak işletmenin ve işgörenin dışında gelişen ve işletme tarafından kontrol edilmesi güç olan daha çok ülkenin içinde bulunduğu ekonomik, siyasal ve toplumsal durumlarla ilgili olan faktörler işletme dışı faktörler olarak ifade edilmektedir. İşletme içi faktörler ise işgörenden veya işletme yönetiminden kaynaklanan; yönetsel unsurlar, işgörenlerin aldıkları ücret ve ek kazançlarının çeşitli nedenlerden dolayı düşük olması, terfi/yükselme kriterlerinin objektif kriterlere göre yapılmaması veya sınırlı olması, iş yerinde adaletli ve disiplinli bir çalışma ortamının sağlanamaması gibi işgörenin iş tatmin düzeyini etkileyen ve işletme tarafından kontrol altında tutulabilen faktörlerdir. İşletmeden çıkarılmayı veya işgören devir hızı kapsamında işten ayrılmayı gerektiren bir diğer faktör ise kişisel faktörler olup bunlar; işgörenin işe devamsızlığı, performans düşüklüğü, işgörenin disiplinsiz hareketleri, hırsızlık, takım çalışmasına uyum sağlanamaması gibi işgörenden kaynaklanan faktörlerdir (Tütüncü ve Demir, 2003:149-152; Şener, 2001:113). Otelcilik sektörünün doğası gereği bu sektörde işgören devir hızını sıfır düzeyinde tutmak mümkün olmamakla birlikte (Tiritlioğlu, 2006: 90) işgören devir hızına neden olan problemlerin

tespit edilerek; işletmeler tarafından iş gücü devir hızı mümkün olan en düşük seviyede tutulabilir (Altıntaş, 2000: 57). Otel işletmelerinde yaşanan yüksek işgören devir hızı, işletmelerin maliyetlerini yükseltmekle birlikte (Tuna, 2007: 45), işletmelerin, deneyimli ve nitelikli çalışanlarının işletmede tutulmasını etkin bir örgüt ikliminin oluşmasını ve işletme verimliliğinin artırılmasını zorlaştırmaktadır (Gün vd., 2011; 269). Bu durum ise otel işletmeleri açısından yüksek ve çoğu zaman beklenmeyen maliyet artışını ve dolayısıyla otellerin kârlılık oranının da düşmesine neden olmaktadır.

İş tatmini ve işgücü devir hızı algısı otel işletmeleri açısından oldukça önemli kavramlar olmasıyla birlikte ilgili yazında otel işletmelerinde her iki kavrama yönelik yapılmış bazı araştırmalara rastlanılmaktadır (Tablo 1). İlgili tabloda görüldüğü üzere farklı içerikteki araştırmalar farklı örneklem grubu üzerinde yapılmış ve söz konusu araştırmalardan çeşitli sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 1: Otel İşletmelerinde İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı Üzerine Yapılmış Çalışmalar

<p>Aksu (1995) otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş yerinden ayrılma niyetlerini ve ayrılma niyetlerinin işletmeye olan maliyetlerinin tespit edilmesine yönelik Antalya ilinde bulunan 7 adet 5 yıldızlı otel işletmesinin işgören ve personel müdürleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinde iş garantisinin olmaması, düşük ücret ile terfi alma faktörlerinin etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan işgören devir oranının yüksek olmasının işletmenin maliyet kalemlerini ciddi derecede yükselttiği bu araştırmada ortaya konulan diğer bir sonuçtur.</p>
<p>Demir (2002) otellerde işgörenlerin çalışma koşullarını etkileyen ve işten ayrılma yada çıkarılmalarına neden olan faktörlerin belirlenmesine yönelik Muğla bölgesindeki 4 ve 5 yıldızlı oteller ile 1. ve 2. sınıf tatil köylerinde görev yapan işgören ve yöneticiler üzerinde bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda işgören devir hızında, sektörün mevsimsel özelliğinin etkili olduğu ortaya konulmuştur. Araştırmada iş gücü devir oranının söz konusu işletmeler için %49,79 olduğu tespit edilmiş ve işgücü devir hızında en yüksek değişimin yiyecek içecek ünitesinde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işten ayrılmayı etkileyen en önemli etkenin ise "Yönetim" faktörü olduğu, bu araştırmada ortaya konulan diğer bir bulgu olmuştur.</p>
<p>Kaya (2004) turizm sektöründe çalışan işgörenlerin iş tatminlerini doğru olarak ölçebilecek bir ölçeğin geliştirilmesi, iş görenlerin iş tatmin seviyelerinin belirlenmesi ve iş tatminin işten ayrılma eğilimi üzerine etkilerini ortaya koymaya yönelik Doğu Akdeniz Bölgesi'nde (Adana, Mersin ve Alanya) faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 8 adet otel işletmesinin işgörenleri üzerine bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırmanın sonucunda iş görenlerin iş tatmini ve işten ayrılma eğilimlerini etkileyen en önemli faktörlerin "İşin Doğası", "Amirler ve Ücret" ile "Ek İmkanlar" faktörleri olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan araştırmada "Psikolojik ve Sosyal" faktörlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde "Ekonomik" faktörlere göre daha etkili olduğu ortaya konulan bir diğer sonuç olmuştur.</p>
<p>Tiritoğlu (2006) konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin karşılaştıkları stres faktörlerini ve bu faktörlerin işgören devir hızı üzerine etkilerini ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. İstanbul ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı konaklama işletmelerinde görev yapan 774 işgörenin katıldığı araştırmanın sonucunda; örgütsel stres faktörlerinin işgörenlerin işten ayrılma davranışı üzerinde etkisinin olduğu fakat işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerini gösterebilmeleri, ağırlıklı olarak ülkedeki ekonomik durum ve iş bulma imkanları ile yakından ilgili olduğundan, konunun iş bulma olanakları ile ilişkili olduğu sonucu ortaya konulmuştur.</p>
<p>Şahin (2007) Türkiye'de faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde personel güçlendirme iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Ege Bölgesi'nde yer alan dört ve beş yıldızlı otel işletmesi işgörenleri üzerinde gerçekleştirilmiş ve araştırmada 404 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma sonucunda, personel güçlendirme iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde etkisi olduğu, personel güçlendirme otel işletmelerinde iş tatmini ve örgütsel bağlılığı artırdığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Sarıoğlu (2007) Çeşme bölgesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı ve işgören devir hızının turizm sektörü, otel işletmeleri ve işgörenler üzerindeki etkilerini ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Çeşme bölgesinde faaliyet gösteren 9 adet 4 ve 5 yıldızlı otel işletmesinin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan 379 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde işgören devir hızının yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan işgören devir hızının yüksek olmasının işletmenin hizmet kalitesini düşüreceği ve işletmeye ek maliyetler getireceği ortaya konulan bir diğer sonuçtur.</p>
<p>Gün vd. (2011) Kapadokya bölgesindeki otel işletmelerinin "işgören devir hızının" analiz edilmesi ve çalışanların cinsiyeti ve kadro durumu ile iş değiştirme sıklığı arasında ilişki olup olmadığı tespit edilmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma sonucunda Kapadokya Bölgesindeki otel işletmelerinin işgören devir oranının yüksek olduğu ve özellikle en yüksek oranının da yiyecek-içecek bölümünde gerçekleştiği sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanların cinsiyet ve kadro durumları ile iş değiştirme sıklığı arasında bir ilişki olduğu ortaya konulan bir diğer sonuçtur.</p>
<p>Çelik (2010) turizm sektöründe çalışan işgörenlerin, motivasyonuna etki eden faktörlerin saptanması, mevcut iş tatminlerinin ölçülmesi, iş tatmini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, iş tatmini ve işe devam ilişkisi arasındaki ilişkinin ortaya konulmasına yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Antalya'nın Kundu ve Alanya bölgelerinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 723 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda çalışanların motivasyon ve iş tatmini beklentileri ile mevcut algılamaları arasında farklılık olduğu; yani iş tatmin düzeylerin düşük olduğu iş tatminin işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerinde önemli ve belirleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Başoda (2012) konaklama işletmelerinde tüketiciyle yüz yüze iletişimde bulunan işgörenlerin ne derece hizmet vermeye yatkın olduklarını tespit etmek ve hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaya yönelik bir araştırma gerçekleştirmiştir. Araştırma Nevşehir'de bulunan üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ve önbüro departmanında çalışan 263 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, konaklama işletmelerinde işgörenlerin kişilik özelliği olarak hizmet verme yatkınlığı düzeylerinin 'yüksek' olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Öte yandan hizmet verme yatkınlığının iş tatmini ile olumlu ve önemli derecede ilişkisi olduğu, işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin ise istatistikî olarak anlamlı olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.</p>
<p>Öneği (2014) otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeylerinin belirlenerek bu üç boyutun birbirlerine olan etkilerini, hangi değişkenlere göre farklılık gösterdiklerini ortaya koymak ve</p>

çalışanların örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performanslarını yüksek düzeyde tutabilmek amacıyla yöneticiler tarafından alınması gereken önlemlerin neler olduğunu tespit etmeye yönelik bir araştırma gerçekleştirilmiştir. Araştırma Ankara ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 400 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma sonucunda, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans boyutları arasında, pozitif ve anlamlı ilişki bulunduğu tespit edilmiştir. Ayrıca yapılan farklılık testleri sonucunda, örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeylerinin çalışanların demografik değişkenlerine göre de farklılık göstermediği bu araştırmada ortaya konulan diğer bir sonuç olmuştur.

### **3.Araştırmanın Yöntemi**

Araştırmanın bu bölümünde araştırmanın yöntemi ve veri elde etme süreci ile ilgili detaylı bilgilere yer verilecektir. Yöntem başlığında incelenecek ilk konuyu araştırmanın amacı ve önemi oluşturmaktadır.

#### **3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Yapılan bu araştırmanın amacını Gaziantep'te şehir turizmine hizmet sunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların tespit edilerek, bu bölümde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve iş gören devir hızına yönelik algılarının ortaya konulması oluşturmaktadır.

Emek yoğun bir özelliğe sahip olan otelcilik sektöründe otomasyonlaşmanın sınırlı olması ve sektörün insan unsuruna önemli derecede bağlı olması, işletmeler açısından işgörenlerin önemini ortaya koymaktadır. İşletmenin amaç ve hedeflerini olumlu ya da olumsuz yönde etkileyebilecek olan işgören performansı, işgörenlerin iş tatmin düzeyleri ve işletmeyi benimsemeleri ile önemli düzeyde ilişkilidir. İş motivasyonu yüksek olan işgörenler daha verimli bir çalışma ortamına sahip olabileceklerdir. Öte yandan otel yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve iş gören devir hızına yönelik algı düzeyi son derece önemlidir. Otel yiyecek içecek ünitelerinde İş tatmini ve işgören devir hızını oluşturan boyutların ortaya konulması, bu ünitelerde her iki kavramın daha iyi anlaşılmasına olanak sağlayacaktır. Öte yandan ilgili yazında her iki konu üzerine yapılan araştırmalar incelendiğinde bu araştırmaların genellikle kıyı bölgelerinde faaliyet gösteren ve deniz-güneş-kum turizmine hizmet sunan otel işletmeleri üzerine yoğunlaştığı görülürken (Akıncı, 2002; Tütüncü ve Demir 2003; Sarioğlan, 2007; Arslan, 2011), şehir turizmine hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algısına yönelik yapılmış her hangi bir araştırmaya ise henüz rastlanılmamıştır. İlgili yazında şehir turizmine hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algısını konu alan herhangi bir araştırmaya rastlanılmaması yapılan bu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır.

#### **3.2 Araştırmanın Evren ve Örneklemi**

Bir araştırma için evren; soruları cevaplamak için ihtiyaç duyulan verilerin (ölçümlerin) elde edilebileceği ve araştırma sonuçlarının genellendiği elemanlar bütünüdür (Büyüköztürk vd., 2013:80). Gaziantep İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü web sitesinden elde edilen bilgiye göre Gaziantep ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı 17 otel işletmesi bulunmaktadır (Gaziantep İl Kültür Turizm Müdürlüğü, 2015). Otel işletmelerinin yöneticileriyle yapılan görüşmeler sonucunda Gaziantep'te bulunan ve şehir turizmine hizmet sunan otellerin yiyecek içecek ünitelerinde toplam 396 işgörenin çalıştığı tespit edilmiştir. Bu kapsamda, yapılan araştırmanın evrenini otellerin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan 396 işgören oluşturmaktadır. Bilimsel araştırmalara konu olan örneklem ise evrenden belirli kurallara göre seçilmiş ve seçildiği evreni temsil yeterliliği kabul gören nispeten daha küçük sayıya sahip elemanlar bütünü şeklinde tanımlanmaktadır (Karasar, 2012:110). Bu araştırmada evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmış ancak veri elde etme sürecinde bazı işgörenlerin araştırmaya katılmak istememesi, bazı işgörenlerin ise araştırma sırasında izinli olması nedeniyle hazırlanan anket formu 17 otelde görev yapan 317 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Anketlerin uygulanmasından sonra anketlerin doğru ve soruların eksiksiz doldurulup doldurulmadığı kontrol edilmiş ve bunun sonucunda 24 anketin eksik, 21 anketin ise yanlış doldurulduğu tespit edilmiştir. Eksik ve yanlış doldurulan anketlerin analize dahil edilmemesi sonucunda araştırma kapsamında yiyecek-içecek işgörenlerinden elde edilen toplam 272 anket formu değerlendirilmeye alınmıştır.

#### **3.3 Veri Toplama Süreç, Aracı ve Veri Çözümleme Yöntemleri**

Araştırmada elde edilen veriler, Mayıs 2015-Haziran 2015 tarihleri arasında Gaziantep'te faaliyet gösteren 17 otel işletmesinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler üzerinde uygulanmıştır.. Araştırmada verilerin elde edilmesinde anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu ise üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde ankete katılanlar hakkında tanıtıcı bilgilere yönelik (cinsiyet, yaş, medeni durum vb.) dokuz soru yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde, işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin belirlenmesine yönelik onaltı soru bulunmaktadır. Bu bölümde sorulan sorular Keskin (2004) ve Özer (2010)'in araştırmalarından yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket formunun üçüncü ve son bölümünde ise işgörenlerin işgören devir hızı algısının tespit edilmesi amacıyla ondört soru sorulmuştur. İşgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan sorular ise Sarioğlan (2007) ve Karataş (2013)'in araştırmalarından yararlanılarak geliştirilmiştir. Anket formunun ikinci ve



üçüncü bölümünde yer alan soruların cevaplandırılmasında işgörenlere 1 'Kesinlikle Katılmıyorum' ile 5 'Kesinlikle Katılıyorum' arasında değişen 5'li likert tarzında sorular sorulmuştur. Araştırma sonucunda elde edilen veriler SPSS 22.0 istatistik paket programında çözümlenerek verilerin istatistiki analizleri yapılmıştır. Araştırmanın analiz aşamasında cevapların aritmetik ortalamaları 1'e yaklaştıkça işgörenlerin iş tatmininin ve işgören devir hızı algısının düşük, 5'e yaklaştıkça işgörenlerin iş tatmininin ve işgören devir hızı algısının yüksek yönde şekillendiğinin ifade edilmesine karar verilmiştir. Bu araştırmada verilerin analiz aşamasında elde edilen aritmetik ortalamaların değişim aralığı ise şu şekilde hesaplanmıştır:

$$\text{Değişim Aralığı} = 5-1=4$$

$$\text{Değişim Aralığı} = 4/5 = 0,80$$

İşgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısının ortaya konulmasında belirleyici aralıklar ve ölçüm sonuç dereceleri ise aşağıda yer almaktadır (Tablo 2). Yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısının ortaya konulmasında tespit edilen aritmetik ortalamalar ve değer aralığına göre aşağıda belirtilen sonuç tespitinden yararlanılacaktır.

Tablo 2: Aritmetik Ortalamalara Göre Seçeneklerin Sonuç Tespitini Sağlayan Tablo

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalamaların Aralık Değerleri	Sonuç
5	Kesinlikle Katılıyorum	4,20 - 5,00	Çok Yüksek Düzeyde Etkili
4	Katılıyorum	3,40 - 4,19	Yüksek Düzeyde Etkili
3	Kararsızım	2,60 - 3,39	Orta Düzeyde Etkili
2	Katılmıyorum	1,80 - 2,59	Düşük Düzeyde Etkili
1	Kesinlikle Katılmıyorum	1,00 - 1,79	Oldukça Düşük Düzeyde Etkili

#### 4. BULGULAR

Bu bölümde araştırmada elde edilen bulguların analizine yer verilmiştir. Araştırmanın bulgular bölümü üç alt başlıktan oluşmaktadır. Bulgular bölümünün ilk alt başlığında araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgilere yer verilmiştir. Bulgular bölümünün ikinci alt başlığında araştırmanın uygulama bölümünde geliştirilen iki ölçeğin güvenilirliğine yönelik bulgulara yer verilmiştir. Bulgular bölümünün üçüncü alt başlığında otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algısına yönelik bulgular ortaya konulmuştur.

##### 4.1 Araştırmaya Katılan İşgörenler Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Bulgular bölümünün birinci alt başlığını araştırmaya katılan işgörenler hakkında tanıtıcı bilgiler oluşturmaktadır. Ankete katılan işgörenlerin %78,3'ü erkeklerden, %21,7'si ise kadınlardan oluşmaktadır. İşgörenlerin %40,4'ü 25-34 yaş, %28,3'ü 15-24 yaş, %23,2'si 35-44 yaş aralığındadır. Ankete katılan işgörenlerin %56,6'sı lise, %21,3'ü ilköğretim ve %17,3'ünün ise önlisans mezunu olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin %54,8'inin mesleki turizm eğitimi aldığı tespit edilirken; %45,2'si ise herhangi bir mesleki turizm eğitimi almamıştır. Araştırmaya katılan işgörenlerin %51,2'si evli ve çocuklu, %38,2'si bekâr, %8,8'inin ise evli ve çocuksuz olduğu tespit edilmiştir. İşgörenlerin %26,1'inin 10 yıl ve üzeri otelcilik sektöründe çalıştığı tespit edilirken, % 25,4'ü 4-6 yıl arası, %22,4'ü ise 1-3 yıl arasında otelcilik sektöründe çalıştığı belirlenmiştir. Öte yandan işgörenlerin % 14,3'ünün ise 1 yıldan az bir süredir otelcilik sektöründe çalıştığı ortaya konulmuştur. Gaziantep bölgesinde şehir turizmüne hizmet sunan otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin %48,5'i 'Servis' bölümünde, %39,3'ü 'Mutfak' bölümünde, %7,4'ü 'Bar bölümünde' ve %4,8'inin ise 'Oda servisi' ve 'Cost control' bölümünde çalıştığı tespit edilmiştir. İşgörenlerin %53,7'si beş yıldızlı; %46,3'ü ise dört yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Öte yandan işgörenlerin %35,3'ü 1-3 yıl arası, %34,6'sı 1 yıldan az, %18'inin ise 4-6 yıl arasında çalışmakta olduğu işletmede görev yaptıkları bu araştırma kapsamında tespit edilen diğer bir bulgu olmuştur.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Katılımcılar Hakkında Tanıtıcı Bilgiler

Değişkenler	n	Frekans (%)	Değişkenler	n	Frekans (%)
<b>Cinsiyet</b>			<b>Eğitim Durumu</b>		
Erkek	213	78,3	İlköğretim	58	21,3
Kadın	59	21,7	Ortaöğretim	154	56,6
Toplam	272	100	Önlisans	47	17,3
<b>Yaş</b>			Lisans	11	4,1
15-24 Yaş	77	28,3	Lisansüstü	2	0,7
25-34 Yaş	110	40,4	Toplam	272	100
35-44 Yaş	63	23,2	<b>Mesleki Turizm Eğitimi</b>		
45-54 Yaş	16	5,9	Evet	149	54,8

55 ve Üzeri Yaş	6	2,2	Hayır	123	45,2
Toplam	272	100	Toplam	272	100
Medeni Durum			Kaç Yıldır Otelcilik Sektöründe Çalışıyorsunuz		
Evli-Çocuklu	139	51,2	1 Yıldan Az	39	14,3
Evli-Çocuksuz	24	8,8	1-3 Yıl Arası	61	22,4
Bekar	104	38,2	4-6 Yıl Arası	69	25,4
Diğer	5	1,8	7-9 Yıl Arası	32	11,8
Toplam	272	100	10 Yıl ve Üstü	71	26,1
Çalışmakta Olduğunuz Yiyecek-İçecek Bölümü			Toplam		
Servis	132	48,5	Kaç Yıldır Bu İşletmede Çalışıyorsunuz		
Bar	20	7,4	1 Yıldan Az	94	34,6
Mutfak	107	39,3	1-3 Yıl Arası	96	35,3
Diğer	13	4,8	4-6 Yıl Arası	49	18,0
Toplam	272	100	7-9 Yıl Arası	16	5,9
Çalışılan Otel İşletmesinin Sınıfı			10 Yıl ve Üstü		
4 Yıldız	126	46,3	Toplam	272	100
5 Yıldız	146	53,7			
Toplam	272	100			

#### 4.2 Uygulama Ölçümünün Güvenilirliği

Yapılan bu çalışmada ölçeğin güvenilirliğine ilişkin Cronbach's Alpha katsayısına bakılmıştır. Güvenirlik, aynı ölçeğin hedef kitlelere farklı zamanlardaki ölçümleri arasında sahip olduğu kararlılıktır, diğer bir ifadeyle ölçülmek istenen belli bir şeyin, farklı zamanlarda aynı sonuçları elde etme düzeyidir (Karasar, 2012:148). Buna göre anketin ikinci bölümünü oluşturan işgörenlerin iş tatmin düzeylerini ortaya koymayı amaçlayan soruların Cronbach's Alpha katsayısı hesaplanmış ve bu değer 0,807 olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan işgörenlerin işgören devir hızı algılarını ortaya koymak amacıyla sorulan sorularının Cronbach's Alpha katsayısının ise 0,758 olduğu ortaya konulmuştur. Özdamar (2004:632-633)'a göre 0,80'den yukarı Alpha değerine sahip olan ölçek değerleri yüksek derecede güvenilirdir (0,80<Cronbach Alpha<1,00). Diğer bir ifadeyle hem yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmini hem de çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını belirlemeye yönelik geliştirilen her iki ölçek de yüksek derecede güvenilirliğe sahiptir.

Araştırma kapsamında her iki ölçeğin güvenilirliği ortaya konulduktan sonra her iki ölçeğe yönelik soruların faktör yük değerleri hesaplanmıştır. Buna göre anketin ikinci bölümüne ve üçüncü bölüme ait değişkenler arasında yeterli oranda ilişki olup olmadığını anlayabilmek amacıyla Bartlett Küresellik Testi uygulanmış ve anketin ikinci ve üçüncü bölümü için p değeri 0,000 ( $p \leq 0,05$ ) olarak hesaplanmış ve elde edilen bu değer anlamlı olduğu tespit edilmiştir (Tablo 4). Dolayısıyla değişkenlerin faktör analizi yapmaya uygun olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber değişkenler arası korelasyonların faktör analizine uygunluğunu test etmek amacıyla Kaiser Meyer-Olkin (KMO) testi uygulanmış ve iş tatminine yönelik KMO değeri 0,837, yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik soruların KMO değeri ise 0,709 olarak hesaplanmıştır. Buna göre çalışmada yer alan her iki değişkenin faktör analizine uygunluğunun iyi seviyede olduğu görülmüştür.

Tablo 4: Uygulama Ölçümlerinin Güvenilirlik ve Faktör Analizi Yapılmaya Uygunluk Düzeyine İlişkin Sonuçlar

Uygulama	Test Türü	Sonuç
İş Tatminine Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha (11)	0,807
	KMO	0,837
	Barlett Küresellik Testi	0,000
İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Sorular	Cronbach's Alpha (10)	0,758
	KMO	0,709
	Barlett Küresellik Testi	0,000

#### 4.3 Otel Yiyecek İçecek Ünitelerinde İş Tatmini ve İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Bulgular

Bu bölümde otel yiyecek içecek ünitelerinde iş tatmini ve işgören devir hızı algısına yönelik bulgular ortaya konulmuştur. Araştırmada kullanılan veri analiz tekniklerinden bir tanesi olan Faktör analizi, çok sayıda değişkenler arasındaki ilişkilere dayanarak verilerin daha anlamlı ve özet biçimde sunulmasına imkan veren bir analiz tekniğidir. Araştırmalarda çok sayıda değişkeni az sayıda ortak değişkene bu teknik sayesinde indirebilmek mümkün olduğu gibi, bu analiz tekniği araştırmacıları bir boyutu ölçmek için sorulan sorulardan bazılarının, ölçme üzerindeki etkilerinin düşüklüğü nedeniyle elenerek daha az sayıda önermeye indirgenebilme özelliği de sunmaktadır (İslamoğlu, 2003: 190; Bayram, 2004: 131; Akbulut, 2010: 87). Bu çalışmada şehir turizmine hizmet sunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek



ünitelerinde iş tatmini ve işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan boyutların neler olduğunun ortaya konulması amacıyla faktör analizi yapılmıştır. Araştırmada ele alınan örneklem sayısı dikkate alındığında, 0,05 anlamlılık düzeyinde bir sonuca ulaşmak için, faktör ağırlığı veya faktör yükü (factor loadings) katsayılarının 0,5'ten büyük olması, önermelerin faktörü daha iyi ifade edebilmesi açısından göz önünde bulundurulmuştur (İlban, 2008: 133). Bu nedenle yapılan faktör analizinde, mutlak değeri 0,5'ten küçük olan faktör yüklerine analiz sonuç tablolarında yer verilmemiş, bu değere sahip olan ilgili önermeler ölçekten çıkarılmıştır. Araştırmada ortaya konulacak ilk bulguyu otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminine yönelik bulgular oluşturmaktadır.

#### 4.3.1 Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminine Yönelik Bulgular

Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan boyutların ortaya konulması için öncelikle faktör analizi yapılmıştır. İş tatminini oluşturan boyutların belirlenmesinde rotasyona tabi tutulmamış matrisin yorumlanması oldukça güç olduğundan faktör analizinde matrisin rotasyona tabi tutulması gerekmektedir. Faktör analizi yapılarak ortaya çıkan faktörler "Varimax" rotasyonuna tabi tutulmuştur. Anketin ilgili bölümlerine ait değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi yansıtan en az faktör sayısını belirlemek amacıyla Kaiser Kriteri göz önünde bulundurularak döndürülmemiş temel bileşenler (Principal Components) yöntemi kullanılmış ve yiyecek-içecek ünitelerinde işgörenlerin iş tatminine yönelik üç boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Tablo 5'de faktör analizi sonucu elde edilen üç boyut ve bu boyutlara ait özdeğerler ve özdeğerlerin varyansı açıklama oranlarının yanı sıra ölçekte yer alan her bir maddenin hangi faktörle ilişkili olduğunu belirten değerler gösterilmiştir. Faktör analizinde ortaya konulan boyutların toplam varyansı açıklama oranı %60,286 olduğu ve önermelerin faktör yük değerlerinin ise 0,529 ile 0,793 arasında değişim gösterdiği görülmüştür. Yapılan işlemler sonunda iş tatminine yönelik ortaya konulan 16 önermenin 5'i (9, 10, 12, 14 ve 15 sıra numaralı önermeler) ölçekten çıkarılmış ve iş tatminine yönelik oluşturulan ölçeğin toplam 11 önermeden oluştuğu tespit edilmiştir. İş tatminini oluşturan birinci boyutun 'Kariyer ve İş Ortamı' şeklinde adlandırıldığı ve bu boyutun toplam 5 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. İş tatminini oluşturan ikinci boyut 'Motivasyon' olarak adlandırılmış ve bu boyutun da üç önermeye sahip olduğu görülmüştür. Öte yandan yiyecek-içecek ünitelerinde iş tatminini oluşturan üçüncü boyut ise 'Objektiflik' olarak adlandırılarak bu boyutun da üç önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 5 .Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminini Oluşturan Boyutlara Yönelik Bulgular

İfade No	İş Tatminine Yönelik İfadeler	Faktörler		
		1	2	3
<b>Kariyer ve İş Ortamı</b>				
S.7	İşyerimde yükselme olanakları vardır	0,769		
S.8	İş ortamımızda işgörenlerin bilgi ve becerilerini geliştirmek için eğitimler verilir	0,750		
S.13	İşyerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir	0,750		
S.6	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	0,646		
S.11	Oteldeki yönetici-şefler işgörenler ile yakından ilgilenmektedir	0,529		
<b>Motivasyon</b>				
S.4	İşyerimdeki görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir		0,781	
S.5	İşyerimdeki ücret sistemi adildir		0,727	
S.2	İşyerimde adaletli ve disiplinli bir çalışma sistemi vardır		0,656	
<b>Objektiflik</b>				
S.3	İş arkadaşlarımla önyargılardan uzak bir düşünce yapısına sahiptir			0,793
S.1	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri tamamen nesnel kriterlere göre seçmektedir			0,579
S.16	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim			0,542

Özdeğer	4,017	1,491	1,124
Faktörlerin Varyansı Açıklama Oranı (%)	36,517	13,552	10,217
Toplam Varyansın Açıklanma Oranı (%)	60,286		
Ölçeğin Tamamının Cronbach's Alpha Katsayısı	0,807		
Faktörlerin Ortalama Değerleri	3,5125	3,7377	3,3860
Faktörlerin Standart Sapma Değerleri	0,85778	0,96508	0,81454

Bu araştırmanın amacı kapsamında ortaya konulabilecek diğer bir bulgu ise otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin tespit edilmesidir. İşgörenlerin iş tatmin düzeylerine yönelik elde edilen bulgular Tablo 6'da gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin genel olarak 'yüksek' düzeyde ( $\bar{x} : 3,529$ ) olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu ile "Motivasyon" boyutuna yönelik unsurlar 'yüksek' düzeyde iş tatminine; "Objektiflik" boyutuna yönelik unsurlar ise 'orta' düzeyde iş tatmine sahip olduğu ortaya konulmuştur. Öte yandan "Kariyer ve İş Ortamı" boyutu içerisinde yer alan ve yiyecek-içecek işgörenlerinin en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu önermeler 'Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir' ( $\bar{x} : 3,827$ , s.s: 0,98864)', 'İş ortamımızda bilgi ve becerileri geliştirmek için eğitimler verilmektedir' ( $\bar{x} : 3,470$ , s.s: 1,18690) ve 'İş yerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir' ( $\bar{x} : 3,459$ , s.s: 1,13573) önermeleri olduğu ortaya konulmuştur. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin 'Motivasyon' boyutunda en yüksek düzeyde iş tatminine sahip olduğu önermeler ise 'İş yerimde ücret sistemi adildir' ( $\bar{x} : 3,819$ , s.s: 1,10379) önermesi ile 'İş yerimde görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir' ( $\bar{x} : 3,805$ , s.s: 1,16637) önermesi olduğu tespit edilmiştir. Yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatminini oluşturan 'Objektiflik' boyutuna yönelik işgörenlerin en yüksek düzeyde tatmine sahip olduğu önermeler ise 'Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri nesnel kriterlere göre seçmektedir' ( $\bar{x} : 3,455$ , s.s: 1,18020) önermesi ile 'İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir' ( $\bar{x} : 3,415$ , s.s: 1,22106) önermesi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 6: Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İş Tatminin Düzeyinin Belirlenmesine Yönelik Bulgular

İş Tatminine Yönelik İfadeler		Aritmetik Ortalama $\bar{x}$	Standart Sapma s.s
Kariyer ve İş Ortamı	İş yerimde yükselme olanakları vardır	3,286	1,19022
	İş ortamımızda işgörenlerin bilgi ve becerilerini geliştirmek için eğitimler verilmektedir	3,470	1,18690
	İş yerimde çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmektedir	3,459	1,13573
	İş arkadaşlarımla uyumlu bir çalışma ortamına sahibim	3,286	1,25618
	Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir	3,827	0,98864
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,465</b>	<b>1,15153</b>
Motivasyon	İş yerimdeki görev ve sorumluluklarım tam olarak belirgindir	3,805	1,16637
	İş yerimde ücret sistemi adildir	3,819	1,10379
	İş yerimde disiplinli bir çalışma sistemi vardır	3,588	1,21169
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,737</b>	<b>1,16062</b>
Objektiflik	İş arkadaşlarım ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahiptir	3,415	1,22106
	Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri nesnel kriterlere göre seçmektedir	3,455	1,18020
	Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim	3,286	1,25618
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>3,385</b>	<b>1,21915</b>
<b>İş Tatminine yönelik Genel Düzey</b>		<b>3,529</b>	

### 4.3.2 Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik Bulgular

Araştırmanın bulgular bölümünü oluşturan diğer bir başlık ise otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik bulgular oluşturmaktadır. Otel yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik faktör analizi yapılmadan önce elde edilen matris Rotasyona tabi tutulmuştur. Faktör analizi yapılarak ortaya çıkan faktörlere "Varimax" rotasyonu uygulanmıştır. Anketin ilgili bölümlerine ait değişkenler arasındaki ilişkiyi en iyi yansıtan en az faktör sayısını belirlemek amacıyla Kaiser Kriteri göz önünde bulundurularak döndürülmemiş temel bileşenler (Principal Components) yöntemi kullanılmış ve otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısına yönelik üç boyutlu bir yapı ortaya çıkmıştır. Tablo 7'de faktör analizi sonucu elde edilen üç boyut ve bu boyutlara ait özdeğerler ve boyutların varyansı açıklama oranlarının yanı sıra ölçekte yer alan her bir maddenin hangi boyutla ilişkili olduğunu belirten değerler gösterilmiştir. Faktör analizi sonucunda ortaya çıkan üç boyutun toplam varyansı açıklama oranı %63,647 olduğu ve soruların faktör yük değerlerinin 0,624 ile 0,867 arasında olduğu görülmüştür. Yapılan işlemler sonunda işgören devir hızı algısına yönelik ortaya konulan 14 önermenin 4'ü (5, 6, 7 ve 12 sıra numaralı önermeler) ölçekten çıkarılmış ve işgören devir hızı algısına yönelik oluşturulan ölçeğin 3 boyuta bağlı toplam 10 önermeden oluştuğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan birinci boyut 'Çalışma Şart ve Koşulları' şeklinde adlandırılırken bu boyut 3 önermeye, otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan ikinci boyut ise 'Yönetimsel Unsurlar' şeklinde adlandırılırken bu boyutun da 4 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir. İlgili tabloya göre işgören devir hızı algısını oluşturan üçüncü boyut ise 'Güven duygusu' şeklinde adlandırılmakta olup bu boyut ise tıpkı çalışma şart ve koşulları boyutunda olduğu gibi 3 önermeye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 7: Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algısını Oluşturan Boyutların Belirlenmesine Yönelik Bulgular

fade No	İşgören Devir Hızına Yönelik İfadeler	Faktörler		
		1	2	3
<b>Çalışma Şart ve Koşulları</b>				
S.9	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır	0,867		
S.10	Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	0,820		
S.8	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	0,748		
<b>Yönetimsel Unsurlar</b>				
S.2	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işinden ayrılmaktadır		0,835	
S.1	Otelde çalışan işgörenler genellikle yaptıkları işlerin takdir edilmediğinden dolayı işinden ayrılmaktadır		0,726	
S.3	Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkanlarının kısıtlı olmasından dolayı işinden ayrılmaktadır		0,710	
S.4	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır		0,624	
<b>Güven Duygusu</b>				
S.11	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkiler			0,806
S.14	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum			0,774
S.13	Fırsatım/İmkanım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim			0,665
<b>Özdeğer</b>		3,447	1,642	1,276
<b>Faktörlerin Varyansı Açıklama Oranı (%)</b>		34,469	16,421	12,758
<b>Toplam Varyansın Açıklanma Oranı (%)</b>		63,647		
<b>Ölçeğin Tamamının Cronbach's Alpha Katsayısı (10)</b>		0,758		
<b>Faktörlerin Ortalama Değerleri</b>		3,7488	3,1838	2,7635
<b>Faktörlerin Standart Sapma Değerleri</b>		1,02740	0,92960	1,04473

Araştırmanın amacı kapsamında ortaya konulabilecek bulgulardan bir diğeri ise otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerinin tespit edilmesidir. Otel yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan İş görenlerin işgören devir hızı algı düzeylerine yönelik elde edilen bulgular Tablo 8'de gösterilmiştir. İlgili tabloya göre otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeylerinin genel olarak 'orta' seviyede ( $\bar{x}$ : 3,231) olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeyini oluşturan boyutlardan "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu 'yüksek' düzeyde algılanırken "Yönetimsel Unsurlar" boyutu ile "Güven Duygusu" boyutuna yönelik unsurlar ise 'orta' düzeyde algılandığı ortaya konulmuştur. Öte yandan "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu içerisinde yer alan ve yiyecek-içecek işgörenlerinin en yüksek düzeyde algıladığı önermeler 'Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır' ( $\bar{x}$ :3,772, s.s: 1,24175)' ile 'Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır' ( $\bar{x}$ :3,727, s.s: 1,26821) önermeleri olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin 'Yönetimsel Unsurlar' boyutunda en yüksek düzeyde algıladığı önermeler ise 'Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkanlarının kısıtlı olmasından dolayı işinden ayrılmaktadır' ( $\bar{x}$ :3,253, s.s: 1,25304) önermesi ile ' Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işinden ayrılmaktadır' ( $\bar{x}$ :3,187, s.s: 1,18015) önermesi olduğu tespit edilmiştir. Yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısını oluşturan 'Güven Duygusu' boyutuna yönelik işgörenlerin en yüksek algıladığı önermeler ise 'Fırsatım/İmkanım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim' ( $\bar{x}$ :3,253, s.s: 1,34397) önermesi ile 'Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkiler' ( $\bar{x}$ :2,610, s.s: 1,40465) önermesi olduğu tespit edilmiştir.

Tablo 8. Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Ünitelerinde Çalışan İşgörenlerin İşgören Devir Hızı Algı Düzeyine Yönelik Bulgular

İşgören Devir Hızı Algısına Yönelik İfadeler		Aritmetik Ortalama	Standart Sapma
Çalışma Şartları ve Koşulları	Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma saatlerinin fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır	3,772	1,24175
	Otel çalışanları genellikle disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	3,727	1,26821
	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş arkadaşlarıyla uyumlu bir çalışma ortamına sahip olmadıkları için işinden ayrılmaktadır	3,746	1,13238
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>3.748</b>	<b>1,21411</b>
Yönetimsel Unsurlar	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş garantisinin olmaması nedeniyle işinden ayrılmaktadır	3,187	1,18015
	Otelde çalışan işgörenler genellikle yaptıkları işlerin takdir edilmediğinden dolayı işinden ayrılmaktadır	3,169	1,18138
	Otelde çalışan işgörenler genellikle yükselme imkanlarının kısıtlı olmasından dolayı işinden ayrılmaktadır	3,253	1,25304
	Otelde çalışan işgörenler genellikle iş yoğunluğunun fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır	3,125	1,26804
<b>Genel Ortalama</b>	<b>3.183</b>	<b>1.22065</b>	
Güven Duygusu	Çalışma ortamında stres faktörünün yüksek olması motivasyonumu olumsuz etkiler	2,610	1,40465
	Otelde sürekli işten çıkarılma korkusu yaşıyorum	2,426	1,37254
	Fırsatım/İmkanım olursa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim	3,253	1,34397
	<b>Genel Ortalama</b>	<b>2,763</b>	<b>1,37372</b>
<b>İşgören Devir Hızı Algısı Genel Düzey</b>		<b>3,231</b>	

## SONUÇ

Turizm sektörü küreselleşmeyle birlikte teknolojik gelişmelerden yüksek düzeyde etkilenen bir sektör konumundadır. Değişkenlik gösteren günümüz turistlerinin talep yapısı sonucunda ülkeler, farklı bölgelerinde bulunan çeşitli turizm faaliyetlerini hedef kitlelere sunmayı amaçlamaktadır. Turizmin özellikle emek yoğun bir sektör olması hizmetlerin üretim ve sunum aşamasında yüksek düzeyde insan kaynağı gereksinimini ortaya çıkarmaktadır. Turizm faaliyetlerinin gerçekleşmesinde önemli payı olan otel işletmelerinin konaklama hizmeti sunmasının yanı sıra müşterilerle birebir ilişkilerin yoğun olarak yaşandığı yiyecek-içecek hizmetlerinin sunumunu da bünyesinde barındırması bu faaliyetin gerçekleştirilmesini sağlayan nitelikli insan kaynağı gereksinimini üst düzeyde ortaya çıkarmaktadır.

Otel faaliyetlerinin sürdürülebilirliğinin sağlanması otel işgörenlerinin iş tatmini ve işgören devir hızı konularıyla doğrudan ilgilidir. Otellerin kâr elde etme amacıyla olan işletmeler içerisinde yer alması neticesinde özellikle bu konular otel yöneticileri tarafından dikkate alınması en hayati konular olarak ortaya

çıkılmaktadır. İşletmeyi diğer işletmeler karşısında farklı kılan ve işletmeye rakipleri karşısında rekabet avantajı sağlayabilecek en önemli unsur sahip olduğu nitelikli işgörenlerdir. İşletmeler, işgörenlerin ekonomik beklentilerinin yanısıra sosyal ve duygusal beklentilerini de dikkate alması veya bu beklentileri göz ardı etmesi durumu, işgörenlerin iş tatmin düzeyini etkilerken, iş tatmin düzeyinde meydana gelebilecek olumlu yada olumsuz değişimler ise işgörenlerin işgören devir hızı algısının ciddi düzeyde etkilenmesine sebep olacaktır.

Bu araştırma kapsamında Gaziantep ilinde faaliyet gösteren ve şehir turizmüne hizmet sunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısı araştırılmıştır. Öte yandan araştırmada bu ünitelerde görev yapan işgörenlerin iş tatmin olgusunun ve işgören devir hızı algısının kaç boyuttan oluştuğu ve işgörenlerin iş tatmini ve işgören devir hızı algılarının ne düzeyde olduğu da ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda elde edilen bulgular incelendiğinde otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan erkek işgörenlerin oranı (%78,3) kadın işgörenlerin oranından (%21,7) üç katından fazla olduğu tespit edilmiştir. Kadınlar açısından otelcilik sektöründe iş yükünün ağır olması, uzun çalışma saatleri, kadınların anne olma durumu ve sosyal faktörler gibi etkenler (Köroğlu, 2011) kadınların bu bölümde çalışma tercihlerini etkileyebilmektedir. Öte yandan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin önemli bir kısmı (%40,4) 25-34 yaş aralığında olduğu buna karşılık çok sınırlı bir oranın ise 45-54 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu durum ise yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin genellikle genç yaş grubundan oluştuğu orta yaş ve üzerinin ise yiyecek-içecek ünitelerinde çok fazla tercih edilmediği veya bu yaş grubu bireylerin bu bölümlerde çalışmadığı görülmektedir. Bunun yanı sıra işgörenlerin eğitim durumunun ise yüksek düzeyde lise eğitime sahip olduğu tespit edilirken işgörenlerin eğitim durumu açısından oldukça önemli olan işgörenlerin lisans ile lisans üstü eğitim düzeyinin ise oldukça düşük olduğu görülmektedir. İşletmelerin başarısında işgörenlerin çok önemli bir yeri olduğundan dolayı işgörenlerin eğitim durumları önemli bir unsur teşkil etmektedir. Otel işletmeleri açısından büyük önem arz eden yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin önemli bir oranının herhangi bir turizm eğitimi almadığı da araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir bulgudur.

İş tatmini, işletmenin belirlenen amaçlara ulaşmasında zemin hazırlayıcı bir rol oynamakta, ayrıca toplumda fiziksel ve ruh sağlığı açısından sağlıklı ve mutlu bireylerin oluşmasına katkıda bulunmaktadır (Akçadağ ve Özdemir, 2005; 191). Araştırmada otellerin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin olgusunun üç boyut ve onbir önermeden oluştuğu tespit edilmiştir.

Yapılan bu araştırma kapsamında otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin genel olarak iş tatmininin "yüksek" düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. İşgörenlerin iş tatmin düzeyini en fazla etkileyen boyut "Motivasyon" boyutu olurken, bu boyut içerisinde ise 'İş yerimde ücret sistemi adildir' önermesi ön plana çıkmaktadır. Bu önermeden de anlaşılacağı üzere otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin motivasyon düzeylerini aldıkları ücret önemli düzeyde etkilemektedir. Ayrıca işgörenlerin çalışmakta oldukları işletmeler tarafından iş tanımlarının yapılmış olması ve disiplinli bir çalışma ortamına sahip olmaları motivasyon düzeylerini önemli derecede etkilemektedir. Öte yandan bu boyutlar içerisinde işgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyen bir diğer boyut ise "Kariyer ve İş Ortamı" boyutudur. Bu boyut içerisinde öne çıkan önerme ise 'Oteldeki yönetici-şefler işgörenlerle yakından ilgilenmektedir' önermesi olduğu tespit edilmiştir. İlgili önermeden de anlaşıldığı üzere yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler üstlerinin kendileriyle ilgilenmeleri durumunda iş tatmin düzeyleri olumlu şekilde etkilenmektedir. Ayrıca bu boyut içerisinde yer alan önermelerden anlaşıldığı üzere iş yerlerinde yükselme olanaklarının olması, işle ilgili eğitimlerin verilmesi, çalışan işgörenlerin fikir ve önerilerine değer verilmesi ve iş arkadaşlarıyla uyumlu bir iş ortamının sağlanması işgörenlerin iş tatmin düzeylerini etkileyen unsurlardır. Araştırma kapsamında iş tatminini oluşturan diğer boyut ise "Objektiflik" boyutudur. Bu boyut içerisinde yer alan 'Oteldeki insan kaynakları yöneticileri işgörenleri nesnel kriterlere göre seçmektedir' önermesi öne çıkmaktadır. Bu durum işgörenlerin işe alım süreçlerinin çalışanların motivasyon düzeylerini etkilediğini göstermektedir. Ayrıca işgörenler çalışma arkadaşlarının ön yargıdan uzak bir düşünce yapısına sahip olması beklentisi içerisinde olduklarıdır. Son olarak bu boyut içerisinde yer alan 'Başka bir otelde benzer bir görevde çalışmayı tercih ederim' önermesinin en düşük değeri alması genel olarak; Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir.

Otel işletmelerinde ortaya çıkabilecek yüksek oranlı işgören devir hızı sebebiyle otel işletmeleri mali yükümlülüklerin yanı sıra çalışan performansı açısından da olumsuz yönde etkilenebilmektedir (Akova vd., 2015). Bu sebeple işletme başarısı için işgören devir hızı algısına etki eden faktörlerin belirlenmesi otel işletmeleri açısından önem teşkil etmektedir. Bu araştırmada otellerin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısının üç boyut ve on önermeden oluştuğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında ortaya konulan diğer bir soru ise yiyecek-içecek ünitelerinde görev yapan işgörenlerin işgören devir hızı algı düzeyleridir. Araştırma kapsamında Gaziantep'te bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısının genel olarak 'orta' düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Otel işletmelerinin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algısında "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu yüksek düzeyde bir etkiye sahipken "Yönetimsel Unsurlar" ve "Güven Duygusu" boyutları 'orta' düzeyde etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. "Çalışma Şartları ve Koşulları" boyutu içerisinde 'Otelde çalışan işgörenler genellikle çalışma şartlarının fazla olması nedeniyle işinden ayrılmaktadır' önermesi öne çıkmaktadır. Bu durumda yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenler uzun çalışma saatlerinden olumsuz etkilenmekte ve bu durumun işgören devir hızı algısına etkisi olduğu düşünülmektedir. Öte yandan bu boyut içerisinde yer alan diğer önermelerden anlaşıldığı üzere işgörenlerin işgören devir hızı algısında disiplinli bir çalışma ortamına sahip olma ve uyumlu iş arkadaşlarına sahip olma durumları da önemli etkenler olarak ön plana çıkmaktadır. Yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin işgören devir hızı algılarında ortaya çıkan bir diğer boyut ise "Yönetimsel Unsurlar" boyutudur. Bu boyutta işgörenlerin işgören devir hızı algılarının 'orta' düzeyde gerçekleştiği tespit edilmiştir. Bu boyuttaki önermeler genel olarak birbirine yakın değerler almıştır. Bu boyut içerisinde yer alan iş yerinde yükselme imkanlarının kısıtlı olması, iş garantisinin olmaması, yaptıkları işlerin taktir edilmeme durumu ve iş yoğunluğu işgörenlerin devir hızı algılarını 'orta' düzeyde etkilemektedir. Öte yandan işgören devir hızı algısındaki son boyut olan 'Güven Duygusu' boyutu da 'Yönetimsel Unsurlar' boyutu gibi 'orta' düzeyde bir etkiye sahiptir. Bu boyut içerisinde 'Fırsatım/İmkanım olsa çalıştığım sektörü değiştirmek isterim' önermesi çalışma ortamının stresli olması ve işten çıkarılma korkusu durumlarına göre daha yüksek bir değer aldığı araştırma kapsamında tespit edilen diğer bir unsurdur.

Yapılan bu çalışmada çeşitli sınırlılıklar bulunmaktadır. Bu sınırlılıklardan ilkinin araştırmanın sadece Gaziantep ilinde faaliyet gösteren ve şehir turizmine hizmet sunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin dahil edilmesi diğer şehirlerde faaliyet gösteren otellerin ise çalışmaya dahil edilmemesi oluşturmaktadır. Araştırmadaki diğer bir sınırlılık ise araştırma kapsamında sadece 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek ünitelerinde çalışan işgörenlerin çalışmaya dahil edilirken otellerin diğer departmanlarında çalışan işgörenlerin ise araştırma dışında tutulması oluşturmaktadır.

#### KAYNAKÇA

- AKBULUT, Yavuz (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*, İstanbul: İdeal Kültür Yayınları.
- AKÇADAĞ, Sibel. ÖZDEMİR, Ekrem. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul'da Yapılan Ampirik Bir Çalışma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 2, s. 167-193.
- AKINCI, Zeki (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi* S.4, s. 1-25.
- AKOVA, Orhan. TANRIVERDİ, Haluk. KAHRAMAN, Onur. C. (2015). Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızına Etki Eden Risk Faktörlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi* S.12, s. 87-107.
- AKSU, Akın (1995). *Otel İşletmelerinde İşgören Devir Hızının Verimlilikle Olan İlişkinin Değerlendirilmesi ve Antalya Yöresinde Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AKTAŞ, Ahmet (2001). *Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Antalya: Livane Matbaası Yayınları.
- ALTINTAŞ, Nasuh (2000). *Konaklama İşletmelerinde İş Gücü Maliyet Kontrolünü İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından İncelenmesi ve Örnek Bir Model*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ALTUNİŞİK, Remzi. COŞKUN, Recai. BAYRAKTAROĞLU, Serkan. YILDIRIM, Engin (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya Kitabevi Yayınları.
- ARSLAN, Serdar (2011). *Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve Lara-Kundu Otellerinde Bir Alan Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, Kütahya: Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- AŞAN, Öznur. ERENLER, Esra (2008). İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.2 s.203-216.
- ASHWORTH, Gregory. PAGE, Stephen. J. (2011). Urban Tourism Research: Recent Progress and Current Paradoxes, *Tourism Management*, S. 32(1), s. 1-15.
- AVCI, Nilgün. KÜÇÜKUSTA, Deniz (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 20 (1), s. 33-44.
- BARUTÇUGİL, İ. Sabit (1989). *Turizm işletmeciliği*, 3. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- BAŞODA, Alaattin (2012). *Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir: Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BAYRAM, Nuran (2004). *Sosyal Bilimlerde SPSS ile Veri Analizi*, Bursa: Ezgi Kitabevi Yayınları.
- BUCAK, Turgay (2007). *Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitimi ve İş Tatmini İlişkisi: İzmir Merkez ve Çeşme'deki Beş Yıldızlı Oteller İle İlgili Bir Uygulama*, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- BULGAN, Gülay. SOYBALI, H. Hüseyin. (2011). Antalya Belek Bölgesindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Düşük Sezonda Konaklayan Alman Müşterilerin Hizmet Beklentilerinin ve Memnuniyet Düzeylerinin Değerlendirilmesi, *Journal of Yasar University*, S. 21(6), s. 3572-3597.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener (2005). *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı İstatistik, Araştırma Deseni, SPSS Uygulamaları ve Yorum* 5. Baskı, Ankara: Pegem Yayınları.
- BÜYÜKÖZTÜRK, Şener. ÇAKMAK, K. Ebru. AKGÜN, Ö. Erkan. KARADENİZ, Şirin. DEMİREL, Funda (2013). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, 15. Baskı, Ankara: Pegem Akademi Yayınları.
- CİGERCİ, Esra. ÖZMEN, Alparslan (2014). Öğrenen Turizm Bölgelerinin Şehir Pazarlamasına Etkisi Üzerine Kavramsal Bir Çalışma, *International Conference On Eurasian Economies*.



- COŞAR, Yeşim (2008). Otel İşletmelerinde Rekabet Üstünlüğünü Etkileyen Faktörler: Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 1, s. 45-56.
- ÇAKICI, A. Celil. YILDIRIM, Oya (2012). Türk İş İnsanlarının Otel Tercihlerini Etkileyen Faktörler Üzerine Mersin Ve Adana'daki Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Konaklayanlar Üzerinde Bir Araştırma, 13. *Ulusal Turizm Kongresi*, 6-9 Aralık 2012, Antalya.
- ÇALIŞKAN, Osman (2009). Otel Çalışanlarının İş Tatmini Ve İşte Kalma Niyetine Etkisi Bakımından Kurumsal Sosyal Sorumluluk, 10. *Ulusal Turizm Kongresi*, 21-24 Ekim 2009, Mersin.
- ÇATI, Kahraman. KOÇOĞLU, Cenk. Murat. (2008). Müşteri Sadakati İle Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Selçuk University Social Sciences Institute Journal*, (19). s.167-188.
- ÇİÇEK, Recep. DOĞAN, İ. Can (2009). Müşteri Memnuniyetinin Artırılmasında Hizmet Kalitesinin Ölçülmesine Yönelik Bir Araştırma: Niğde İli Örneği, *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi* S. I s.199-217.
- ÇELİK, Pınar (2010). *İşgörenlerin Motivasyon Düzeyleri İle İş Tatmini ve İşe Devam İlişkisi Üzerine Turizm Sektöründe Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya: Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- ÇOBAN, Sultan (2010). *Turizm İşletmelerinde Çalışanların Değer Algılamalarının İş Doyumu Üzerine Algılamaları: İstanbul Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÇÖMEN, Nesli. ÖZ, Ebru. Kadriye (2012). Örgütsel İletişimin İş Tatminine Etkisi: Antalya'daki Belgeli Üç Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma, 13. *Ulusal Turizm Kongresi*, 6-9 Aralık 2012, 665-676, Antalya.
- DALGIN, Taner. TOPALOĞLU, Cafer (2010). Liderlik Davranışları ve İş Tatmini Arasındaki İlişki: Marmaris'te faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama, 11. *Ulusal Turizm Kongresi*, s.193-202.
- DEMİR, Mahmut (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi; Muğla Bölgesi Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- DEMİRKIRAN, Mustafa. ERDEM, Ramazan (2014). Personel Devrinin Nedenlerine İlişkin Geliştirilen Modellerin İncelenmesi, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* S.3, s. 289-311.
- DEMİRKOL, Şehnaz (2004). *Yiyecek İçecek İşletmeleri (İçinde Turizm İşletmeleri)*, Editör: DEMİRKOL Şehnaz. ZENGİN Burhanettin, Değişim Yayınları s. 121-176.
- DÖNMEZ, Adnan. ARICI, Ali. KUTLUK, A. Filiz (2011). Antalya'daki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrolü ve Fiyatlandırma Uygulamaları Üzerine Bir Araştırma, *Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi*, S. 3(1). s. 201-222.
- EMEKLİ, Gözde (2011). Öğrenen Turizm Bölgeleri, Kentler ve Kent Turizmüne Kuramsal Yaklaşım, *Ege Coğrafya Dergisi*, S. 20(2), s. 27-39.
- ERDEM, Barış. KAYA, İsmail (2013). Çalışma Yaşamı Kalitesini Etkileyen Faktörlerin İşgörenler Tarafından Algılanması: Otel Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.35 s. 135-150.
- Gaziantep İl Kültür Turizm Müdürlüğü (2015), Turizm Belgeli Oteller, <http://www.gaziantepturizm.gov.tr/TR,95180/turizmbelgeli-oteller.html> (Erişim Tarihi: 15.04.2015) adresinden alınmıştır.
- GİRİTLİOĞLU, İbrahim. AVCIKURT, Cevdet (2010). Şehirlerin Turistik Bir Ürün Olarak Pazarlanması, Örnek Şehirler ve Türkiye'deki Şehirler Üzerine Öneriler (Derlemeden Oluşmuş Bir Uygulama), *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.4.s. 74-89.
- GÜLBAHAR, Onur (2009). 1990'Lardan Günümüze Türkiye'de Kitle Turizminin Gelişimi ve Alternatif Yönelimler, *Süleyman Demirel University Journal Of Faculty Of Economics & Administrative Sciences*, S. 14(1), s. 151-177.
- Güler, G. Emel (2009). Otel İşletmelerinde Değer Yaratma ve Müşteri Değeri Algılaması Üzerine Bir Araştırma: Edirne'deki Oteller Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 20(1), s. 61-76.
- GÜN, Gül. ÇAKINBERK, Arzu. DERİN, Neslihan (2011). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Açısından İşgören Devir Hızının Analizi: Kapadokya Bölgesi Örneği, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, S.36 s.252-272.
- GÜRKAN, Ç. Güney. TÜKELTÜRK, A. Şule. KÜÇÜKALTAN, Derman (2014). Konaklama İşletmelerinde Birey Örgüt Uyumunun İş Tatmini Üzerindeki Etkisine Yönelik Yönetici Desteğinin Aracılık Rolü, 15. *Ulusal Turizm Kongresi*. 13-16 Kasım, Ankara.
- GÖNEN, Seçkin. ERGUN, Ulkü (2008). Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümünde İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Değerlendirilmesine Yönelik Bir Uygulama, *Ege Academic Review*, S. 8(1), s.183-204.
- İÇELLİOĞLU, Ş. Cansu (2014). Kent Turizmi ve Marka Kentler: Turizm Potansiyeli Açısından İstanbul'un Swot Analizi, *İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, S.1, s.37-55.
- İLBAN. M. Oğuzhan (2008). Seyahat Acenta Yöneticilerinin Destinasyon Marka İmajı Algıları Üzerine Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, S. 8(1), s. 121-152.
- İLBAN. M. Oğuzhan. ve KAŞLI, Mehmet (2009). Termal Turizmin Gelişmesini Etkileyen Sorunları Belirlemeye Yönelik Gönen'de Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, S. 9(4), s.1275-1293.
- İSLAMOĞLU, Ahmet. Hamdi (2003). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*" İstanbul: Beta Yayınları.
- KARAMUSTAFA, Kurtuluş (1994). "Otel İşletmelerinin Yiyecek ve İçecek Bölümünde Maliyet-Fiyat-Verimlilik İlişkileri ve Bir Örnek", *Anatolia Araştırma Dergisi*. 58-63.
- KARASAR, Niyazi (2012). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*, Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- KARATAŞ, Ahmet (2013). *Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KAYA, İlke (2004). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatmininin Ölçülmesi ve İş Tatmininin İşgörenlerin İşlerini Bırakma Tutumları Üzerine Etkileri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü .
- KAYA, İlke (2007). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* S. 2, s. 355-372.
- KESKİN, Gülümser (1998). Doğu Anadolu Bölgesi'nde Bulunan Turizm İşletme Belgeli Otellerin Personel ve Hizmet Kalitesinin Değerlendirilmesi, *Anatolia Turizm Araştırma Dergisi*, s. 44-50.
- KESKİN, Gürkan (2004). *Turizm İşletmelerinde Çalışanları Güdüleyen Etmenler*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin: Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- KILIÇ, Gonca. SELVİ, M. Selim (2009). The Effects Of Occupational Health And Safety Risk Factors On Job Satisfaction İn Hotel Enterprises, *Ege Academic Review*, S. 3, s.903-921.
- KÖROĞLU, Özlem (2011). İşgören Doyumu ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 14 s.245-266.
- KUŞLUVAN, Zeynep. KUŞLUVAN, Salih (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 2, s.183-203.
- Menekşe, Ramazan (2005). Her Şey Dahil Sisteminin ve Sistemden Faydalananlar Açısından Etkilerinin Otel Yöneticilerinin Gözünden Değerlendirilmesi: Marmaris Örneği, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, S.1, s. 97-124.

- MET, L. Ömer. SARIOĞLAN, Mehmet (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Aydınlanma Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 3(5), s. 200-213.
- ÖNEĞİ, Merve (2014). *Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini ve Çalışma Performansına Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü.
- ÖRÜCÜ, Edip. BOZ, Hakan (2014). Konaklama İşletmelerinde İşe Alıştırma Eğitiminin Örgütsel Bağlılığa Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S. 21(1), s. 61-76.
- ÖZDAMAR, Kazım (2004). *Paket Programlarla İstatistiksel Veri Analizi*, Eskişehir: Kaan Kitapevi Yayınları.
- ÖZDEMİR, Mehmet. Ali. KERVANKIRAN, İsmail (2011). Turizm ve Turizmin Etkileri Konusunda Yerel Halkın Yaklaşımlarının Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği, *Marmara Coğrafya Dergisi*, S. (24), s.1-25.
- ÖZER, Erdal (2010). *Yiyecek İçecek Servis Bölümü İşgörenlerinin Hizmet İçi Eğitiminin İş Tatminine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar: Afyon Koca Tepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ÖZTÜRK, Azim. ÖZDEMİR, Fatih (2003). İşletmelerde personel güçlendirmeye dayalı iş doyumunun artırılması, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, S. 17(1-2), s. 189-202.
- ÖZTÜRK, Yüksel ve SEYHAN, Kadir (2005). Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. S. 1, s. 121-140.
- ÖZTÜRK, Yüksel. ALKIŞ, Hüseyin (2011). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma, *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 14, s. 437-460.
- PELİT, Elbeyi. KELEŞ, Yasin. ÇAKIR, Melike (2009). Otel İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamalarının Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi*, S. 2 s.19-30.
- PELİT, Elbeyi. ÖZTÜRK, Yüksel (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S.1, s. 43-72.
- SARIŞIK, Mehmet (2012). *Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi* (İçinde Otel İşletmeciliği) Editör, AKOĞLAN KOZAK. M., Ankara: Detay Yayıncılık, s.261-286.
- SARIOĞLAN, Mehmet (2007). *4. ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Departmanlarında İşgören Devir Hızı: Çeşme Yöresinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir: Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- SÖKMEN, Alptekin (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*, Ankara: Detay Yayınları.
- SÖKMEN, Alptekin (2008). *Yiyecek içecek hizmetleri yönetimi ve işletmeciliği*, 4. Baskı, Ankara: Detay yayınları.
- Şahin, Nülüfer (2007). *Personel Güçlendirilmenin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört Ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- ŞENER, Burhan (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon*, 3.Baskı, Ankara: Detay Yayınları.
- TARLAN, Deniz. TÜTÜNCÜ, Özkan (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S. 2 s. 141-163.
- TENGİLİMOĞLU, Dilaver (2005). Hizmet İşletmelerinde Liderlik Davranışı İle İş Doyumu Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. S. 1 s.23-45.
- TİRİTOĞLU, Esra (2006). *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya: Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TUNA, Muharrem (2007). *Personel Devir Oranı Analizi: Ankarada Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, S. 1, s. 45-52.
- TUNÇŞİPER, Bedriye. GİRİTLİOĞLU, İbrahim. GİRGİN, G, Kemal. AKSU, Murat (2009). Bölgesel Kalkınmada Şehir Turizminin Rolü: Balıkesir Ve Çanakkale Merkezlerinde Bir Araştırma, *10. Ulusal Turizm Kongresi*, 21-24 Ekim 2009, Mersin
- TÜRKSOY, Adnan (1992). *Otel İşletmelerinde Yiyecek Maliyetlerinin kontrolü ve Otomasyon Uygulaması Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- TÜTÜNCÜ, Özkan. DEMİR, Mahmut (2003). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği*, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.2 s. 146-169.
- UNWTO (2015), <http://www2.unwto.org/content/why-tourism> (Erişim tarihi: 20.10.2015).
- USTA, Öcal (2008). *Turizm, Genel ve Yapısal Yaklaşım*, Ankara: Detay Yayınları.
- ÜNGÜREN, Engin. DOĞAN, Hulusi. ÖZMEN. Mehmet. TEKİN, Ö. Akgün (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Jornal of Yasar University*, S. 17 (5), s.2922-2937.
- ÜNLÜÖNEN, Kurban ve ŞAHİN, S. Zeki (2011). Turizmde İstihdam, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 37 s.01-25.
- YANARDAÇ, M. Özgür. AVCI, Mehmet (2012). Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme, *Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi*, S. 3(2), s.39-62.
- YAZICIOĞLU, İrfan ve TOPALOĞLU, I. Gökçe (2009). Örgütsel Adalet Ve Bağlılık İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S. 1, s.3-16.
- YAZICIOĞLU, İrfan (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, S. 30. s.235-249.
- YEŞİL, Salih. ve ERŞAHAN, Esra (2011). Konaklama İşletmelerinde Stratejik Karar Alma İle Yöneticilerin Demografik Özellikleri ve İşletmelerin Özellikleri İlişkisi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, S.2, s.317-329.
- YÜRÜR, Senay. SERENGİL, Melih. USTA, Kağan. M. (2008). Otel Çalışanlarının Örgütsel Çatışma Nedenlerine İlişkin Algılarının Tespit Edilmesine Yönelik Bir Araştırma, *III. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi* 17-19 Nisan.