

T.C.
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE, İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM
UYGULAMALARI VE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİ ANALİZİ:
BİTLİS – VAN ÖRNEĞİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

HAZIRLAYAN
MEHMET EMİN ÇELİKÇİ

DANIŞMAN
Doç. Dr. ZEKERİYA NAS

VAN-2020

KABUL VE ONAY SAYFASI

Mehmet Emin ÇELİKÇİ tarafından hazırlanan “KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE, İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM UYGULAMALARI VE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİ ANALİZİ: BİTLİS – VAN ÖRNEĞİ” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ / OY ÇOKLUĞU ile Yüzüncü Yıl Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.	
Danışman: Doç. Dr. Zekeriya NAS Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum	
Başkan: Prof. Dr. Faruk ALAEDDİNOĞLU Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum	
Üye: Dr. Öğr. Ü. Caner GÜÇLÜ Bitlis Eren Üniversitesi Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum	
Yedek Üye : Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum	
Yedek Üye : Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum/onaylamıyorum	
Tez Savunma Tarihi:	26/08/2020
Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini ve imzaların sahiplerine ait olduğunu onaylıyorum. Doç. Dr. Bekir KOÇLAR Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü	

ETİK BEYAN

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü **Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;**

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim. (26/08/2020)

(İmza)

(Mehmet Emin ÇELİKCİ)

(Yüksek Lisans Tezi)
Mehmet Emin ÇELİKÇİ
VAN YÜZÜNCÜ YIL ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Ağustos, 2020

**(KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE, İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM
UYGULAMALARI VE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİ ANALİZİ:
BİTLİS – VAN ÖRNEĞİ)**

ÖZET

Yaşadığımız zaman aralığında insan doğasına ilişkin olarak elde edilen bulgular, hemen her ortamda insan ilişkilerinin gün geçtikçe önem kazanmasına etkisi olmuştur. Diğer taraftan ise bilgi çok büyük bir yükseliş göstermektedir. Edinilen bu bilgiler sonucunda ile gelişme, dijitalleşme çağına uyum sağlamak birey, kurumlar ve toplumlar üzerinde yeni arayışlara yönelme ihtiyacını doğurmuştur. İnsanın duygusal ve manevi bakımından özünü bulması gerektiği gibi, işletmelerin de çalışanlarını bilmesi ve tanınması gerekmektedir.

İşgücü olarak insana ihtiyaç duyan konaklama işletmelerinde, sürdürülebilir başarının sağlanması önemli ölçüde çalışanların iş tatminine bağlıdır. İş tatmini çalışanın moral ve motivasyonunun yüksek olması ile doğrudan bağlantılıdır. Çalışanların moral ve motivasyonu ne kadar yüksek olursa, hedeflere ulaşmak için gösterecekleri azim ve performansları da aynı düzeyde artacaktır.

Yapılan araştırma üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde konaklama işletmeleri, insan kaynakları yönetimi ve iş tatmini konuları incelenmiştir. İkinci bölüm araştırmanın yapıldığı üçüncü bölümde ise çalışma kapsamında elde edilen bulgular ve değerlendirmeler bulunmaktadır.

Araştırmanın amacı insan kaynakları yönetimi uygulamaları ile çalışanların iş tatmini ilişkisini analiz etmektir. Araştırma evrenini oluşturan konaklama

işletmelerinde yapılan çalışma sonucu Bitlis'te bulunan 9 ve Van ilinde bulunan 18 adet işletme belgeli konaklama işletmesinde çalışan 460 çalışandan kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 315 kişiye anket çalışması yapıldı. Elde edilen veriler SPSS 22 programı ile analiz edilerek iş görenlerin iş tatminine ilişkin sonuçlar elde edilmeye çalışıldı. Elde edilen sonuçlar; her iki ilde de konaklama işletmelerindeki çalışanların insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi pozitif yönde ve güçlü olarak değerlendirdikleri görüldü.

Bu çalışmanın sonuçlarından faydalanılarak, konaklama işletmeciliği sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yaklaşımları ve uygulamalarının çalışanların iş tatmini üzerine olan etkisini ve sonuçlarını bilerek yapıcı politikalar geliştirip işletmede verimliliğin arttırılmasının mümkün olabileceği düşünülmektedir.

Anahtar Kelimeler: Konaklama İşletmesi, İnsan Kaynakları, İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları, Tatmin, İş Tatmini.

Sayfa Sayısı: XIII + 98

Tez Danışmanı: Do. Dr. Zekeriya NAS

(Master Thesis)
Mehmet Emin ÇELİKÇİ
VAN YÜZÜNCÜ YIL UNIVERSITY
INSTITUTE OF SOCIAL SCIENCES
August, 2020

**(HUMAN RESOURCES MANAGEMENT PRACTICES AND WORK
SATISFACTION LEVEL ANALYSIS IN ACCOMMODATION
COMPANIES: BİTLİS – VAN CASE)**

ABSTRACT

Findings regarding human nature in the time period we have experienced have had an impact on the increasing importance of human relations in almost every environment. On the other hand, information shows a huge increase. As a result of this information obtained, adapting to the age of development and digitalization has led to the need for new searches on individuals, institutions and societies. Businesses need to know and recognize their employees, as well as people must find their essence in terms of emotional and spiritual.

In accommodation businesses that need people as a workforce, achieving sustainable success depends on the job satisfaction of the employees. Job satisfaction is directly related to the high morale and motivation of the employee. The higher the morale and motivation of the employees, the higher their determination and performance to achieve their goals.

The research consists of three parts. In the first part, accommodation enterprises, human resources management and job satisfaction are examined. The second part includes the findings and evaluations obtained in the third part of the study.

The aim of the research is to analyze the relationship between human resource management practices and employee job satisfaction. As a result of the study conducted in the hospitality establishments that make up the research universe, a

survey study was conducted on 315 people who were selected by the sampling method among 460 employees who worked in 9 operating certificated accommodation establishments in Bitlis and 18 in Van. The data obtained were analyzed with the SPSS 22 program and results were obtained for job satisfaction of the employees. Obtained results; In both provinces, it was seen that the employees in the accommodation enterprises evaluated the relationship between human resources practices and job satisfaction positively and strongly.

By making use of the results of this study, it is thought that it is possible to increase the productivity of the business by developing constructive policies by knowing the effects and the results of the approaches and practices of the companies operating in the hospitality management sector on the job satisfaction of the employees.

Key Words: Hospitality Management, Human Resources, Human Resources Management Applications, Satisfaction, Job Satisfaction.

Quantity Of Page: XIII + 98

Scientific Director: Assoc. Dr. Zekeriya NAS

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	IV
ABSTRACT	VI
İÇİNDEKİLER	VIII
SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ	XI
TABLolar DİZİNİ	XII
ÖNSÖZ.....	XIII
GİRİŞ	1
1.KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	4
1.1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ.....	4
1.1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı.....	4
1.1.2.Konaklama Sektörünün Tarihsel Gelişimi	5
1.1.3.Konaklama İşletmelerinin Özellikleri	6
1.1.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması	6
1.1.4.1. Oteller.....	7
1.1.4.2. Moteller	8
1.1.4.3. Tatil köyleri.....	8
1.1.4.4. Termal Konaklama İşletmeleri.....	8
1.1.4.5. Pansiyonlar	9
1.1.4.6. Kampingle.....	9
1.1.4.7. Apart Oteller	9
1.1.4.8. Hosteller	10
1.1.4.9. Diğer işletmeler.....	10
1.1.5. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon ve Örgüt Yapısı	10
1.1.5.1. Ön Büro	11
1.1.5.2. Yiyecek – İçecek.....	11
1.1.5.3. Kat Hizmetleri.....	12
1.1.5.4. Satış ve Pazarlama Bölümü.....	13
1.1.5.5. Muhasebe	13
1.1.5.6. Güvenlik.....	14
1.1.5.7. Satın Alma.....	15
1.1.5.8. Teknik Servis	15
1.1.5.9. Halkla İlişkiler.....	16
1.1.5.10. Eğlence ve Aktivite- Animasyon	16
1.1.5.11. İnsan Kaynakları	16

1.2. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ UYGULAMALARI	17
1.2.1. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı.....	17
1.2.2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tarihsel Gelişimi	18
1.2.3. İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi ve Amaçları.....	19
1.2.4. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi.....	20
1.2.5. İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları	21
1.2.5.1. Planlama.....	22
1.2.5.2. Seçme ve İşe Alma.....	23
1.2.5.3. Eğitim ve Geliştirme	23
1.2.5.4. Performans Değerlendirme	25
1.2.5.5. Ücret Yönetimi.....	26
1.3. İŞ TATMİNİ	27
1.3.1. Tatmin Kavramı	27
1.3.2. İş Tatmini Kavramı	28
1.3.3. İş Tatmininin Önemi	29
1.3.4. İş Tatmininin Konaklama İşletmeleri Açısından Önemi	30
1.3.5. İş Tatmininin Konaklama İşletmesi Çalışanları Açısından Önemi.....	31
1.3.6. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	32
1.3.6.1. Bireysel Faktörler.....	32
1.3.6.1.1. Yaş	32
1.3.6.1.2. Cinsiyet	33
1.3.6.1.3. Kişilik.....	34
1.3.6.1.4. Eğitim Düzeyi	35
1.3.6.2. Örgütsel Faktörler	36
1.3.6.2.1. İşin Niteliği.....	36
1.3.6.2.2. Ücret.....	37
1.3.6.2.3. Çalışma Koşulları.....	37
1.3.6.2.4. İş Arkadaşları	38
1.3.6.2.5. Yönetim.....	39
1.3.6.2.6. Terfi.....	39
2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ	41
2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi	41
2.2. Hipotezler.....	41
2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	42
2.4. Veri Toplama Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler	45

3. BULGULAR VE YORUM.....	47
3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Analizi	47
3.2. Araştırmanın Güvenirlik Analizi.....	53
3.3. Çalışmaya Katılan Çalışanlara Yöneltilen Sorulara İlişkin Analiz Ve Bulguları.....	61
SONUÇ VE ÖNERİLER.....	74
KAYNAKLAR	78
EKLER.....	93
ÖZGEÇMİŞ	
ORJİNALLİK RAPORU	



SİMGELER VE KISALTMALAR DİZİNİ

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

Açıklamalar

SPSS

Statistical Package for the Social Sciences

TDK

Türk Dil Kurumu

İKYU

İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları

TABLÖLAR DİZİNİ

Tablo	Sayfa
Tablo 2.1.	43
Tablo 2.2.	44
Tablo 3.1..	47
Tablo 3.2.	48
Tablo 3.3....	48
Tablo 3.4..	49
Tablo 3.5... ..	50
Tablo 3.6... ..	51
Tablo 3.7... ..	52
Tablo 3.8... ..	53
Tablo 3.9..	54
Tablo 3.10.....	55
Tablo 3.11	57
Tablo 3.12.....	59
Tablo 3.13.	61
Tablo 3.14.....	62
Tablo 3.15..	63
Tablo 3.16.....	64
Tablo 3.17.....	65
Tablo 3.18.....	67
Tablo 3.19.....	68
Tablo 3.20.....	70
Tablo 3.21.....	71
Tablo 3.22.....	72

ÖNSÖZ

Turizm sektörü varlığını büyük ölçüde dış müşterileri mutlu etmek üzerine kurmaktadır. Bunlar, turistlerin ihtiyaç duyduğu ulaşım, konaklama, yeme-içme vb ihtiyaçlarının karşılanması olarak karşımıza çıkmaktadır. Hizmet sektöründe lokomotif konumda olan konaklama işletmeleri, turizmde önemli bir etkiye sahiptir. Turizm sektörü dış müşteriyi memnun etmek için bu kadar güç sarf ederken iç müşterilerini yani çalışanlarını genellikle ikinci plana atmakta ve ihmal etmektedir.

Ancak işletmelerin ayakta kalması ve sürdürülebilir bir rekabet içinde olabilmesi, iç müşterilerin işlerinden tatmin olmaları seviyesi ile doğrudan orantılıdır. İç müşteri iş tatmini düşük olan işletmeler hizmet sunumunda ve dış müşteri memnuniyetinde, zamanla sorun yaşar ve bu da işletmelere maddi kayıplara neden olabilmektedir. Bunun önlenmesi için de konaklama işletmelerinde iyi donanımlı bir insan kaynağına ihtiyaç duymaktadır.

Literatür taramasında genel olarak iş tatmini ile ilgili farklı alanlardaki meslek gruplarında çalışmaların yapıldığı ve farklı sektörlerde insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve iş tatmini ile ilgili çalışmaların yapıldığı ancak konaklama işletmelerinin insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve konaklama işletmelerinde çalışan personelin iş tatmini analizi ile ilgili çalışmaların kısıtlı olduğu saptanmıştır.

Konaklama işletmeleri ile ilgili bu konudaki çalışmaların kısıtlı olması, yapılan çalışmanın işletmelerin insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve çalışan personelin iş tatmin düzeyi analizi açısından önem taşımaktadır.

Yapılan literatür incelemesinde turizm sektörünün önemli bir parçası olan konaklama işletmeleri için zorunluluk olarak ifade edilen hizmet sağlayıcıları olan iş görenlerin performansı, moral ve motivasyonuna etki eden insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini ile ilişkisini inceleyen çalışmaların azlığı dikkat çekmektedir. Turizm kapsamında gelişmesi desteklenen ve konaklama

işletmelerinin başarı sağlamasının hem ülkemiz hem de çalışmanın yapıldığı Bitlis-Van Bölgesi için önemli avantajlar sağladığı düşünülen iki ili kapsayan bu araştırmanın, işletmelerin daha verimli ve etkin olmasına katkı sağlaması için iş görenlerin öneminin ortaya çıktığı düşünülmektedir. İş tatminin iş gören moral ve motivasyonu ile ilişkisini ele alan bu çalışmanın, insan kaynakları yönetimi uygulamalarının ön planda olduğu turizm işletmeleri işgörenlerine yönelik olması, çalışmayı daha da önemli kılmaktadır.

Bu çalışmanın hazırlanmasında bilimsel katkı ve desteğini benden esirgemeyen tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Zekeriye NAS'a teşekkür ederim. Ayrıca bu süreçte desteklerini, sabırlarını ve bana olan inançlarını hiç bir zaman eksik etmeyen aileme teşekkür ederim.

Mehmet Emin ELİKİ

GİRİŞ

1. ve 2. Dünya savaşı sonrasında özellikle Avrupa ve Amerika'nın başını çektiği ve dünyada hızla gelişme gösteren turizm sektörü, ülkemizde de her geçen gün önemini gittikçe arttırmaktadır (Kokteranikal ve diğ., 2011, s.158). Hızla gelişen turizm sektöründe ülkeler mevcut pastadan daha fazla pay alabilmek için kıyasıya bir rekabet içerisinde. Hizmet odaklı bir sektör olan turizm sektöründe, doğrudan insan kaynağına ihtiyaç duyulmaktadır. Bu nedenle teknolojik olarak gelişmişlik; doyum düzeyi ve beklentileri arttırmakta dolayısıyla turizm sektöründe işgücü faktörünün önemini ortaya çıkarmaktadır.

Konaklama işletmeleri, çağımızdaki hızla yükselen teknolojik gelişmelere rağmen emek yoğun işletmeler olmayı sürdürmektedirler. Çünkü bu işletmelerde verilen hizmetlerin yürütülmesi insan emeği olmadan otonom makinelerle hizmet sağlanması oldukça sınırlı olacaktır (Özcan, 1994: 253). Konaklama işletmelerinde, müşterilerin aldıkları hizmetten hoşnut olması büyük ölçüde çalışanların eğitime ve davranışlarına bağlıdır. Bu yüzden konaklama giderlerinin toplam giderler içindeki oranının oldukça fazla olmasına sebep olmaktadır. Bu konuda yapılan araştırmalara gösteriyor ki konaklama işletmelerinde işgörenlerin payı, toplam giderlerin % 30'u geçmektedir (Ağaoğlu, 1992: 19).

Turizm sektörünü diğer sektörlerden ayıran başlıca farklılığı, turizm sektörünün hizmet odaklı sektör olmasıdır. Bu yüzden sanayileşme ve teknolojinin günümüz firmaları üzerine olan şiddetli etkisi turizm sektörü için bakıldığında önemli olduğu ama asıl faktör olmadığı görülmektedir. Çünkü turizm sektörü hizmet odaklı olduğundan insan gücüne daha çok ihtiyaç duymaktadır (Oral ve diğ., 1994:221).

Turizm sektörünün önemli bir paydaşı olan konaklama işletmelerinin istikrar ve başarısı, bütünü ile iş görenlerin verimliliğine dayanmaktadır. Turistler ile yüz

yüze temasın yoğun olarak yaşandığı konaklama işletmelerinde, çalışanların davranış ve tutumları doğrudan verilen hizmet kalitesine etki edeceğinden, tatmin düzeyi yüksek olan iş gören faktörü daha fazla değer kazanmaya başlamıştır. Buna bağlı olarak müşteri memnuniyetini benimsemiş konaklama işletmelerinde iş görenlerin memnuniyeti ön plana çıkmaktadır. Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin somut bir parçasını oluşturan ve bu tarz işletmelerin istikrarlı bir başarı sağlamasında önemli role sahip olan iş görenlerin memnuniyeti önem arz etmektedir.

İş görenler iş yerinde değer gördüğünü hissettiğinde bu hem iş görenlerin moral ve motivasyonuna olumlu etki etmekte hem de işletme için verimlilik artışı ve müşteri tatminini arttırmaktadır. Bunun için işletmelerin iş görenlerin iş tatminine etki eden ücret, adalet, eğitim ve yan haklar gibi alanlarda desteklenmesi gerekmekte olup insan kaynakları yönetiminin çalışan memnuniyeti odaklı politikalar gütmesi gerekmektedir. İş tatmini yüksek olan işletmeler daha sürdürülebilir bir büyüme gösterebilir ve uzun vadede karlılığı da aynı ölçüde yükselmesi beklenmektedir. Ayrıca iş tatmini yüksek olan işletmelerde işgören devir hızı da düşük olacaktır.

İşletmede bulunan çalışanların işgören devir hızının artması, işgören ve işletme açısından dikkat çeken bir konudur. İşgören açısından; yeni bir iş araması ve bunun için harcayacağı zaman ve maddi giderlerin yanında psikolojik olarak da hem kendisi hem de ailesini etkilemektedir. İşletme açısından ise; yeni işgören bulma, işe yerleştirme ve oryantasyon eğitimi verilmesi hem zaman hem de maddi bir gider ortaya çıkarmaktadır. Bu nedenle mevcut bir işgörenin işten ayrılması ve yerine yeni bir işgören bulunması büyük maliyetler doğurmakta olup işgören sirkülasyonunu yüksek olması beraberinde mevcut işgörenler üzerinde olumsuz izlenimler bırakarak ve moralleri bozacaktır. İşletmeler işten ayrılmalari engellemek veya azaltmak istiyorsa, işgörenlerin iş taminine etki eden faktörleri belirlemek ve bu yönde politikalar gerçekleştirmek zorundadır (Droussiotis ve Austin, 2002:208).

Üç bölümden oluşan bu çalışmada konaklama işletmelerinde işgören katılımcılara yöneltilen insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve iş tatmin düzeyi ile ilgili sorular Frekans analizi, T- Test, Anova, Regreasyon ve Pearson's Korelasyon katsayısı kullanılarak analiz edilerek, elde edilen veriler yorumlanmıştır.



1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. KONAKLAMA İŞLETMELERİ

1.1.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı

Konaklama işletmeleri, turizm faaliyetleri içerisinde önemli bir yere sahiptir. Bulundukları bölgenin kültürel, ekonomik, sosyal, altyapı vb. yapılarının gelişmesinde konaklama işletmeleri katma değer sağlamaktadır. Konaklama işletmelerinin tanımlanması ile ilgili olarak birçok tanım bulunmaktadır. Bu tanımlar içerisinde, konaklama ve yeme-içme gibi ihtiyaçları temin eden turistik işletmeler oldukları genel olarak ifade edilmektedir (Didin ve Köroğlu, 2008: 112).

Diğer bir ifade ile konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti ile iş gören memnuniyeti arasında doğru orantılı bir ilişki bulunmakta olup işletmenin başarısına ve kârlılığına etkisi bulunmaktadır. Bu nedenle iş görenlerin gerçekleştirdiği anlık negatif bir davranış müşteri memnuniyetsizliğine neden olmaktadır (Örücü ve Esenkal 2006: 164- 165). Konaklama işletmeleri insan odaklı iş gücünün ön planda olduğu hizmet veren turistik kuruluşlardır. Bu amaçla konaklama tesislerine ihtiyaç duyulan oranda ve nitelikte iş gücü tedariki yapılmalıdır.

Konaklama işletmelerinin görünümü ülkeden ülkeye farklılık göstermesine rağmen, tüm bu konaklama işletmelerini ortak paydası, insana istediği hizmeti sunmak olarak ifade edilebilir. Bu konaklama işletmelerinde verilen hizmet kalitesinin ölçüsü, işletmenin fiziki yapısına ve o işletmede işgörenlerin iyi eğitilmiş ve kalifiye olmasına bağlıdır. Bu sebeple konaklama işletmelerinde işgörenlerin mevcut organizasyonun çalışma düzenini, departmanlarda verilen hizmetlerin içeriği gibi konaklama işletmesi temel hizmetlerinin verilmesi ile ilgili gerekli temel donanımlara, bilgi ve becerilere sahip olması gerekmektedir.

İnsanlar değişik dürtüler sonucu mevcut yaşadıkları ortamdan kurtulmak amacıyla seyahat etmeye ihtiyaç duyarlar. Bunun da doğal bir sonucu olarak turistlerin konaklama ihtiyaçlarının karşılanması amacıyla ihtiyaç duyulan tesisler olan konaklama işletmeleri ortaya çıkmıştır (Çakıcı & Azaltun, 2002).

1.1.2.Konaklama Sektörünün Tarihsel Gelişimi

İlk çağlardan beridir çeşitli sebeplerden dolayı seyahat eden insanlar, seyahatleri süresince barınma, yeme-içme ve diğer temel ihtiyaçlarını kısıtlı imkânlar ile karşılamaya çalışmışlardır. İnsanların seyahatlerinde ikamet alanlarının dışına çıkarak ve seyahat ettikleri yerlerin artması ile yayılma alanları genişlemiş ve geçici konaklama ihtiyacı doğmuştur. Bunun sonucu olarak konaklama işletmelerinin öncüsü olan hanlar piyasaya çıkmaya başlamıştır. Hanlar, insanların konaklama ihtiyaçları, ticaret ve endüstrileşmenin gelişimi ile birlikte değişim göstermiştir (Akıncı, 2016: 40).

Endüstri devrimi ile birlikte tren, buharlı gemi, otomobil ve uçaklarının insanların bir yerden bir yere ulaşımına kolaylıklar sağlaması seyahat noktalarının artmasına ve konaklama sektörünün hızlı bir şekilde gelişmesine katkı sağlamıştır. 19. Yüzyıl sonlarına doğru ve 20. yüzyılın başlarında, konaklama sektöründe hizmet veren tesis sayısında artış yaşanması ve müşterilere verilen hizmetlerin niteliğinde de önemli gelişmelere katkısı olmuştur (Akıncı, 2016: 43).

İnsanların konaklama ihtiyacını karşıladığı için konaklama işletmelerinin tarihi, insanlık tarihine paralel olarak çok eskilere uzanmaktadır. Daha kapsamlı bir çerçeveden durum tahlil edildiğinde, konaklama denilince akla ilk başta oteller gelmektedir. Oteller turizm literatüründe başlıca konaklama hizmeti veren tesis olarak girmiştir. Günümüzde bilinen konaklama tesislerinin geçmişi ortalama iki yüzyıl kadar eskiye gitmektedir (Elitaş, 2010: 12-13).

İnsanlık tarihinin başlangıcından beri insanlar çeşitli nedenler ile seyahat etmekte ve yer değiştirmektedirler. M.Ö. 4000’li yıllarda Sümerler ’in tekerleği icat etmesi sayesinde seyahatler kolaylaşmış olup hızlı bir şekilde ilerlemeye başlamıştır. Eski Yunanlılar da, olimpiyatların başlaması ile birlikte M.Ö. 700’lü yıllar seyahat ve konaklama tarihinde çok önemli bir yer edinmiştir. Olimpiyatlar nedeni ile insanlar daha fazla seyahat etmeye başlamıştır. Romalılar ise yol güzergâhları boyunca insanların ihtiyaçlarının karşılanması için hanlar yaparak seyahatlerin gelişmesine katkı sağlamıştır (Sarhan, 2011).

1.1.3.Konaklama İşletmelerinin Özellikleri

Günümüzde artan rekabet ve teknolojinin gelişmesi sonucu insanların turizmin önemli bir parçası olan konaklama işletmelerinden artan istek ve beklentileri sürekli olarak değişiklik göstermektedir. Bu nedenle sürdürülebilir bir başarı yakalamak isteyen konaklama işletmeleri bu sürekliliklerini sağlamak adına kendilerini güncel tutmak ve geliştirmek zorundadır. Konaklama işletmelerinin yaşadığı bu gelişim ve değişim, önemli ölçüde turistlerin talep ve beklentisi etkisi ile gerçekleşmiştir (Oğan, 2015: 16). Müşteri talep ve beklentisiyle yaşanan gelişmeler, beraberinde farklı amaç, kapsam ve hizmet sunumu yapan konaklama işletmelerinin ortaya çıkmasını sağlamıştır.

1.1.4. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması

Konaklama işletmeleri; turistlerin seyahat sürecinde ihtiyaç duyduğu konaklama ihtiyaçlarını karşılayan turistik tesislerdir. Turistlerin seyahat ihtiyaçları, seyahatten beklentileri, yaş grupları, gelir dağılımları, seyahatten bekledikleri zevklerin birbirinden farklı olması konaklama işletmelerini bu farklılıklara yönelik yeni fikir ve ürün geliştirmesini gerektirmektedir. Konaklama işletmeleri; oteller, moteller, tatil köyleri, termal konaklama işletmeleri, pansiyonlar, kampingler, apart oteller, hosteller ve diğer işletmeler olarak sınıflandırılmaktadır (Esen, 2011: 4).

Genel kabul görmüş ayrım çerçevesinde konaklama işletmeleri geleneksel ve tamamlayıcı konaklama işletmeleri olmak üzere iki başlıkta ele alınmaktadır (Aktaş, 2002: 23). Geleneksel konaklama işletmeleri genel itibariyle otellerden oluşmakta iken tamamlayıcı konaklama işletmeleri ise motel, pansiyon, kamping, tatil köyü, oberj ve sağlık turizm işletmelerinden oluşmaktadır.

1.1.4.1. Oteller

Turistik amaçlı seyahat eden insanlara konaklama hizmet veren tesisler içerisinde en yaygın olarak bilinen otel işletmelerinin temel hedefi, insanların konaklama ihtiyaçlarını sağlamaktır. Oteller konaklama hizmeti vermenin yanında insanların ihtiyaç duyduğu yeme-içme ve eğlenme gibi ihtiyaçları içinde tamamlayıcı hizmetleri veren turistik işletmelerdir. Konaklama işletmeleri turizm sektöründe mevcut bulunan yatak kapasitesinin ortalama %85'ini bünyesinde bulundurmaktadırlar. Oteller verdiği hizmet ve kapasitesi çerçevesinde bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı oteller olarak sınıflandırılmaktadır (Akıncı, 2016: 53).

Turistleri konaklama hizmeti yanında yeme – içme ihtiyacının karşılanması için en az bir tane de restoran bulunduran turistik işletmedir. Artan tüketici ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak üzere oteller birbirlerinden farklı etkinlik ve hizmetler sunmaktadır. Büyük oteller adıyla bilinen dört ve beş yıldızlı hizmet veren oteller; konaklama hizmeti ile yetinmeyip turistleri eğlendirmek ve daha uzun bir kalış süresi sağlayarak kazançlarını arttırmaktadırlar. Örneğin; golf, kongre ve fuar hizmetleri gibi.

Oteller işletmeleri bulundukları bölge ve coğrafyada iş toplantıları, konferanslar, yeme-içme, eğlence ve konaklama faaliyetleri gibi turistlerin ihtiyaç duyduğu hizmetleri karşılamak üzere faaliyet gösteren tesislerdir. Otel işletmeleri, turistlerin başlıca ihtiyaç duyduğu yeme-içme, eğlence ve konaklama ihtiyaçlarını karşılayan turizm sektörü için birinci derecede önemli konaklama işletmeleridir (Cooper, vd. 2005: 387).

1.1.4.2. Moteller

Yerleşim yeri merkezi dışında kalan karayolları güzergâhında veya bu güzergâha yakın yerlerde inşa edilen, araba, panelvan, karavan vb. motorlu araçlarla yolculuk yapanların araçlarının park etme, konaklama ve yeme içme ihtiyacının karşılandığı minimum on odalı tesislerdir (Özdipçiner & Soydaş, 2015: 14).

Otel işletmelerinin aksine motellerde self servis hizmeti bulunmaktadır. Bu özelliği dolayısı ile maliyet açısından daha uygun konaklama tesisleridir. Moteller, kendi yeme-içme hizmetini kendisi karşılamak, bağımsız bir tatil yapmak isteyen, kendi ihtiyaçlarını kendi arzularına göre istediği şekilde ve istediği zamanda karşılamak ve bunları yaparken de otel işletmelerine kıyasla daha az ücretle yapabilmesidir (Barutçugil, 2002: 38).

1.1.4.3. Tatil köyleri

Doğayla veya denizle iç içe bulunan turistik işletmeler olan tatil köyleri, en az 60 oda kapasiteli olması şartıyla konaklama hizmeti, yeme – içme gibi turistlerin ihtiyaç duyduğu çeşitli hizmetleri sunmaktadır. Tatil köyleri; doğanın kalbinde arzulanan spor ve eğlence hizmetlerini de sunmaktadır. Tatil köylerinin doğayla iç içe olması, sakinlik ve huzur verici bir yapıya sahip olması, bu konaklama tercihinde bulunan turistlerin daha uzun süreli kalış yapmalarını etki etmektedir (Michael J. O'Fallon, 2002).

1.1.4.4. Termal Konaklama İşletmeleri

Doğal kaynak veya termal suların bulunduğu yerde veya belirli bir bölgeden başka bir bölgeye taşınarak, solunum, yüzme veya masaj gibi uygulama yöntemleri ile insan sağlığının korunması veya insan sağlığını tedavi etmek amacı taşıyan uygulamaların, uzman hekim idaresinde yapıldığı tesislerdir.

Termal tesisler konaklama tesisleri ile ilişkili olarak konaklama, yeme – içme vb. hizmet sunumu ile işletilebilir turizm tesisidir (Olahı & Korzay1993).

1.1.4.5. Pansiyonlar

Büyük konaklama tesislerine kıyasla kolay yönetilebilen, yeme - içme hizmetinin işletme sahipleri tarafından sağlandığı veya müşterilerin yemeklerini kendileri hazırlayabildikleri imkâna sahip olan, en az beş oda kapasitesi olan tesisleridir (Keskin, 2013: 19).

1.1.4.6. Kampingler

Spor, festival, dinlenme, konser ve konaklama gibi birçok amaç için hizmet veren, alt yapısı bulunan hemen her kesime hitap eden sabit veya geçici konaklama tesisleridir. Kamping yerlerinde çadır kurma alanları, karavan parkı, telefon ve internet hizmetleri, alışveriş hizmeti sunan tesisler, animasyon ve spor alanları, çamaşırhane hizmeti, duş ve lavabo gibi hizmet veren sosyal tesislerdir (Oğan, 2015: 19).

1.1.4.7. Apart Oteller

Bağımsız bölümlerden oluşan genelde apartman veya villa şeklinde inşa edilen, turizm faaliyetine katılanların yeme-içme ihtiyacını kendisinin karşılaması amacıyla gerekli olan ekipman ile donatılan ve bir otel gibi faaliyet gösteren turistik tesislerdir. Bu turistik tesisler; turizm belgeli otel, tatil köyü veya turizm yatırım kompleksi bütünü içinde olacak şekilde veya bir tesis bünyesinde bulunma zorunluluğu olmadan apart otel adı altında müstakil olarak da hizmet verebilir (Özdipçiner & Soydaş, 2015: 14).

1.1.4.8. Hosteller

Çoğunlukla katılımcılar gençlerden oluştuğu, minimum on odadan oluşan konaklama ve yeme-içme gibi ihtiyaç duyulan temel hizmetleri veren veya katılımcıların kendi ihtiyaçlarını karşılamak için yemeklerini hazırlayabilecek alet ve ekipmanı olan turizm amaçlı hizmet veren konaklama tesisleridir (Oğan, 2015: 19).

1.1.4.9. Diğer işletmeler

Yukarda bahsedilen turistik amaçlı konaklama işletmeleri dışında da turizm hizmeti verme amaçlı faaliyette bulunan, konaklama, yeme-içme ve diğer turistik hizmetlerde bulunan küçük, orta ve büyük çapta işletmeler mevcuttur. Bunlar; spor ve avcılık tesisleri oto karavanlar, yüzer tesisler, devre mülk tesisleri, yatlar, cruising hizmeti veren büyük gemilerdir (Esen, 2011: 6).

1.1.5. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon ve Örgüt Yapısı

Turizm sektörü, gelişmiş ve gelişmekte olan ülkeler tarafından yoğun şekilde ilgi gösterilen sektörlerden biri olma özelliğini hala sürdürmektedir. Bunun başlıca nedeni ise ekonomik gelir sağlaması, istihdama sağladığı pozitif katkı ve hızlı gelişen sektörlerden biri olmasıdır (Yıldız, 2011)

Konaklama işletmeleri, araştırmacılar tarafından çeşitli sınıflandırmalara tabi tutulmaktadır. Bu sınıflandırmalar genellikle, otel işletmelerinin kapasiteleri ve büyüklükleri, işletmenin bulunduğu konuma, sunulan hizmet ve çalışma sürelerine göre yapılmaktadır. Otel sınıflandırmaları; konumlandıkları yere göre otel işletmeleri, verilen hizmet çeşitliliğine göre otel işletmeleri, mülkiyet durumlarına göre otel işletmeleri, yerine getirdikleri konaklama ihtiyacına göre otel işletmeleri, çalışma sürelerine göre otel işletmeleri ve büyüklüklerine göre otel işletmeleri şeklinde yapılabilmektedir (Megep, 2011).

Otel işletmelerinin ayakta kalabilmesi ve sürdürülebilir bir başarı için faaliyetler sonucu ortaya konulan performansa bağlıdır. Bu anlamda işletmenin örgütsel yapısında yer alan bölümlerde yetki ve sorumlulukların belirli mevkilere dağıtımı ve bunlar arasındaki ilişkilerde zorunlu bir iş paylaşımının gerekliliğinde bir organizasyon yapısına sahip olmak ister (İzgi, 2013: 16).

1.1.5.1. Ön Büro

Turistlerin işletmeye geliş öncesi, otele giriş işlemleri, konaklama süreci ve işletmeden ayrılıncaya kadar turistler ile en fazla iletişim ve etkileşim halinde olan departman ön büro departmanıdır. Bu yönüyle ön büro departmanı çalışanlarının müşteri ilişkileri ve memnuniyeti sağlanması hususunda rolleri büyüktür. Müşteri ilişkilerinde başarılı olabilmek, müşterilerde işletmeye ait olumlu izlenim bırakabilmek ve işletmenin hizmet kalitesini yükseltebilmek için ön büro departmanı çalışanlarının müşteri tatmini ve sadakatini nasıl sağlanacağı ve müşteri talep ve şikayetlerinin nasıl çözüme kavuşturulacağı konusunda yeterli bilgi ve donanıma sahip olmaları önemle üzerinde durulması gereken bir konudur (Akıncı, Yurcu ve Aybar, 2019).

Ön büro departmanının görevleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Şener, 2007: 186);

- Oda satışı, müşterin sistemsal kayıtları ve oda tahsis,
- Bölgede bulunan gezi, ören yeri, eğlence vb. turistlere ilgilerine göre ihtiyaç duydukları danışmanlık hizmeti vermek,
- Müşterilere gelen posta, kargo ve haberleri iletme,
- İşletmenin doluluğunu sağlamak üzere planlar yapmak,
- İşletmenin yönetimine ön büro departmanı faaliyetleri ile ilgili raporlar hazırlamak.

1.1.5.2. Yiyecek – İçecek

Bireyler için hayati bir öneme sahip olan yeme-içme ihtiyacı, konaklama işletmelerinde işletme faaliyetleri içinde hayati bir öneme sahiptir. Özellikle

Ülkemizde kıyı otelciliğinde tam pansiyon veya her Őey dâhil sistemde konaklayan turistler için yeme-içme hizmetleri, müşterilerin güne başlaması ile baŐlamakta ve müşterilerin uyumasına kadar olan sürede devam eder. Konaklama işletmelerinde yiyecek- içecek hizmetleri, en aktif, en hareketli ve en yoğun bölümlerin başında gelmektedir. Beş yıldızlı bir otelde tatilini geçiren müşteriler, otelin n büro bölümünde giriş iŐlemlerini yaptırdıktan sonra odasına yerleŐmekte ve otelden ayrılacağı sreye kadar gününün neredeyse tamamını restoran, kafe ve bar gibi yeme ve içme hizmeti veren bölümlerinde geçirmektedir (Denizer, 2012).

Konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek departmanı bünyesinde bulunan restoran ve barlarda verilen hizmetler, çeŐitlilik ve bir o kadar da profesyonel hizmet anlayışı gerektirmektedir. Bu sebeple son derece karmaŐık hizmetin bir arada sunulduğu bu departmanın organizasyonu profesyonelce organize edilmiş olmalıdır. İyi organize edilmiş, kalifiye insan gücü kaynağı ile donatılmıŐ, eğitimi ve yeterli sektör deneyimine sahip amirler tarafından faaliyetler organize edildiğinde hedeflenen başarı ve memnuniyet sonuçlarına ulaŐılabilecektir (Şener, 2010: 202).

1.1.5.3. Kat Hizmetleri

Kat hizmetleri departmanı, uluslararası otelcilikte Housekeeping olarak adlandırılmaktadır. İŞletmede bulunan odalar, katlardaki koridorlar ve otelin genel temizliği ile düzen ve sağlığa uygunluk bakımının sağlanması ile ilgili hizmetleri sağlamaktadır. Misafirlerin bir işletmeyi tercih etmelerinin temel nedenlerinden birisi de işletmenin temiz, düzenli ve sağlığa uygun olmasıdır. Turistik işletmelerin kat hizmetleri bölümü görev ve sorumluluk alanında karŐılanan temizlik iŐlerinin aynı zamanda hijyen standartlarına uygun olarak yürütülmesine gerekli özeni göstermesi gerekmektedir. Konaklama işletmeciliği sektörü gelirinin büyük bir bölümünü oda satışı gelirinden sağlandığı düŐünülürse, kat hizmetleri bölümünün işini doğru ve düzgün yapması, misafirlere temiz, konforlu ve sağlık açısından nezih bir ortam sağlaması genel

müşteri memnuniyetinin sağlanması açısından büyük bir önem taşımaktadır (Demirtaş, 2010).

Oteller müşterilerin ikamet ettikleri yerin dışındaki evleri gibidir. Misafirlerin bu psikolojileri nedeniyle, otellerin barınma ihtiyacını sağlıklı bir şekilde sunmaları gerekmektedir. İşletmede, konuklara sanki evlerindeymiş gibi bir ortam sağlanması en temel hususlardan biridir. Bu nedenle, işletmelerin tüm departmanlarda olduğu gibi kat hizmetleri departmanlarında da çalışanlara önemli görev ve sorumluluk düşmektedir (Akoğlan ve Kozak, 2004: 2).

1.1.5.4. Satış ve Pazarlama Bölümü

Konaklama işletmelerinde satış ve pazarlama bölümü; müşteri kitlesinin potansiyelinin, ihtiyaç ve beklentilerinin araştırılması yeni müşteri kazanımı için pazar araştırmalarının yapılması faaliyetlerin yerine getirmektedir. Aynı zamanda satış ve pazarlama departmanı işletmenin güçlü yönlerini ön plana çıkararak ve verilen hizmetin özelliklerini ve avantajlarını vurgulayarak potansiyel müşterileri işletmeye kazandırılmasını sağlar. Artan rekabet, gelişmekte olan turizm sektörü beklentileri beraberinde donanımlı satış ve pazarlama personeline olan ihtiyacı ortaya çıkarmıştır. Gelişen ve rekabetin arttığı sektörde ihtiyaçlar doğrultusunda turistik işletmelere satış ve pazarlama bölümü dâhil edilmiştir

Turizm işletmeleri satışların artırılması amacı ile sadece satış işlemlerinin gerçekleştirildiği bölümlere değil, var olan tüm bölümlere ve bu bölümlerde çalışan personele ihtiyaç duymaktadır. Bu doğrultuda satış ve pazarlama personeli, halkla ilişkiler uzmanı, ve diğer departmanlarda satış görevi görmekle olan çalışanlar ile birlikte yapılacak olan çalışmalar ile işletmenin satışlarını artırılması ve geliştirilmesi politikası belirlenmelidir (Şener, 2007: 244).

1.1.5.5. Muhasebe

İşletmenin varlıkları ve kaynaklarıyla ilgili gelir gider hareketlerinin kayıt altına alınması, departmanlara ait ayrı ayrı gelir ve giderleri tespit etmek, satın

alınan ve sunulan mal ve hizmetlerin maliyetlerini tespit etmek, geçmiş hesap dönemlerindeki verilere dayanarak istatistiki bilgiler sağlamak, idarecilerin sağlıklı karar alabilmeleri ve işletmeyi başarılı bir şekilde yönetebilmeleri için gerekli mali verileri ve bilgileri sağlamaktadır (Gönen, 2007).

Konaklama işletmelerinde muhasebe departmanı faaliyetleri genellikle iç kontrole yöneliktir. Bunlar; verilen hizmet karşılığı müşterilerden tahsil edilen paraların uygun şekilde muhasebe kaydını sağlamak, personel kaynaklı işletmeye verilebilecek maddi zarar ve ihmalciliği önlemek ve gereksiz harcamaları elimine etmeyi hedef alır (Yılmaz ve Yılmaz, 1989).

Konaklama işletmesi muhasebesinin temel amaçları aşağıdaki gibidir; (Şener, 2010,s. 221).

- Varlıkların ve kaynakların yani para ile ifade edilebilen menkul veya gayri menkul kıymet hareketlerinin sistematik bir şekilde kayıt altına almak ve denetlenebilmesini sağlamak,
- İstenen mizan dönemlerindeki bilgilere dayanarak, yönetime ihtiyaç duyulan istatistiki veriler sağlamak,
- İşletmede gelir ve gider oluşturan bütün departmanların her birinin ayrı ayrı bilançosunu tespit etmek,
- Müşterilere sunulan turistik mal ve hizmetin işletmeye yarattığı gider ve maliyeti tespit etmek.

1.1.5.6. Güvenlik

Güvenlik departmanı, konaklama işletmesinin korunmasının yanı sıra, işletme içinde bulunan ekipman ve malzemelerin, misafirlerin ve çalışanların can ve mal güvenliklerini tehdit eden tehdit unsurlarına karşı başta önleyici ve caydırıcı amaçlı gereken tüm önlemlerin alınması hizmetlerini yerine getirilen bölümdür. Bu amaçla, konaklama işletmesinin, çalışanların ve misafirlerin hırsızlık, yangın, terör vb. olaylara karşı korunması ve bu tür olaylar karşısında

işletme yönetiminin alacağı önlemler, uygulayacağı prosedürler ve acil eylem planı konusunda çalışanlara ve misafirlere bilgi vermektedir (Demirtaş, 2010).

Güvenlik faaliyeti sadece meydana gelen veya meydana gelebilecek risklere değil, aynı zamanda meydana gelmesi muhtemel kazaları da önceden tespit ederek gerekli önlemleri alma sürecidir (Demirtaş, 2010).

1.1.5.7. Satın Alma

Turistik amaçlı faaliyet gösteren işletmeler, niteliği ne olursa olsun, faaliyette bulunmak ve varlıklarını sürdürebilmek için satın alma yeterliliğine ihtiyaç duyarlar. Artan oda sayısına ve buna paralel artan müşteri sayısına bağlı olarak yoğunlaşan tüketim ihtiyaı ile başa çıkmada, müşteri memnuniyetinin sağlanarak rekabetçi avantaj elde edilmesinde satın alma işlevi önemli bir role sahiptir. Satın alma departmanı, konaklama işletmelerinin hizmet üretimi için ihtiyaç duyulan gerekli malzemeleri, kaliteli ve uygun fiyatlarla satın alma işlemlerini gerçekleştirmektedir (Yolal ve Ersoy, 2016).

1.1.5.8. Teknik Servis

Teknik servis olarak adlandırılan konaklama sektörünün bu bölümünde, işletmenin farklı bölümlerinde kullanılmakta olan elektronik veya elektronik olmayan ekipmanların ihtiyaç duyulan herhangi bir zamanda işlevlerini yerine getirecek şekilde kullanıma her an hazır bulunmasını sağlamakla görevlidir. Misafirlere yüksek kalitede hizmet verilebilmesinde teknik servisin sağladığı hizmetlerin rolü ve önemi büyüktür. Konaklama işletmesinde sularda sıkıntı olması, klimaların çalışmaması, elektrikle çalışan cihazlarda meydana gelebilecek bağlantı sorunları konusunda olası aksaklıkların yaşanması gibi istenmeyen durumlar müşteri memnuniyetsizliğine neden olabilecek bir konu olup işletmeler açısından önem verilmesi gereken bir i hizmet birimi olarak görülmektedir (Demirtaş, 2010).

1.1.5.9. Halkla İlişkiler

Turistik işletmelerde yürütülen faaliyetler hakkında mevcut ve potansiyel müşterilerden yaşadıkları memnuniyet düzeyine ilişkin alınacak geri bildirimlere göre işletme faaliyetlerin yeniden düzenlenmesini ve sunulan hizmetlerle ilgili gereken revizelerin yapılmasını amaçlayan faaliyetler bütünüdür. Turizm sektöründe, halkla ilişkilerin en yaygın olduğu işletmelerin başında konaklama işletmeleri gelmektedir (Demir, 2011).

1.1.5.10. Eğlence ve Aktivite- Animasyon

Eğlence, insan hayatında önemli bir yere sahiptir. Günümüzde başlı başına bir sektör olan ‘Eğlence’, turizm faaliyetleri içerisinde de kendisine önemli bir yer bulmaktadır. Özellikle turizm işletmelerinde yer alan animasyon departmanı ile bu departmanın uygulama ve aktiviteleri çalışmanın merkezini oluşturmaktadır (Karaman, Özgürel ve Bingöl, 2016). Turizm hareketine çıkan katılımcılar yeme-içme ve konaklama ihtiyaçlarından sonra en çok ihtiyaç duyduğu aktivite eğlence faaliyetleridir. Çünkü zamanının büyük çoğunluğunda eğlenme temel amaçtır.

1.1.5.11. İnsan Kaynakları

Son zamanlarda personel yönetimi yerini giderek insan kaynakları yönetimine bıraktığı görülmektedir. Personel yönetimi, günümüzdeki tanımıyla insan kaynakları yönetimi; işletmenin tüm departmanları için ihtiyaç duyulan işgücünün sağlanması, sonrasında çalışanların eğitimi, verimliliğin artırılması ve etkin bir işgücü durumuna getirilmesi, performansının optimum seviyede tutulması için çalışır (Keklik, 2007). İnsan kaynakları işletmeye departmanların ihtiyaç duydukları işgücünün belirlenmesi, sınav veya mülakat programları ile değerlendirilmesi ve işe alınması, işe alımdan sonraki süreçte işletme içi oryantasyon ve mesleki eğitimlerin düzenlenmesi gibi önemli misyonu olan bir departmandır. Bu yönüyle insan kaynakları bölümünün önemi diğer bölümlere oranla bir kez daha ortaya çıkmaktadır. Çünkü yanlış personelin işletmeye

alınması, eğitim verilmesi gibi uğraşlar, işletme için hem zaman hem de maliyet açısından zarar vermektedir.

Artan rekabet ortamı, teknolojik ilerleme, yönetsel uygulamaların değişmesi, küreselleşen dünya ve sosyolojik değişimler insan kaynağının farklı bir bakış açısı ile göz önüne alınması gerekliliğini ortaya koymuştur. Yaşanan bu gelişmeler aynı zamanda konaklama işletmelerini de etkilemiş olup insan kaynaklarına olan bakış değişmekte ve önemi artmaktadır (Akoğlan ve Kozak, 2004, s. 26).

1.2. İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİMİ UYGULAMALARI

1.2.1. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tanımı

Kullanılmaya başlandığı 1970’den günümüze kadar insan kaynakları yönetimi kavramı çok yoğun bir gelişme ve değişim süreci yaşamaktadır. Bu yaklaşımın başlıca amacı, işgörene ilişkin yapısal ve kültürel teknikleri bir arada kullanarak, yüksek bağlılık sağlamak ve yeteneği bulunan işgücünü planlı bir biçimde örgütlemesi yoluyla, rekabet avantajı elde etmektir. (Gök, 2006: 20-21).

Küreselleşen dünya toplumların yapısında, ticarete ve uluslararası etkileşiminde önemli değişimlere sebep olmuştur ve bu değişim hala devam etmektedir. Günümüzde yaşanan iletişim ve bilişim teknolojisindeki baş döndürücü gelişmeler, ticarete globalleşme atılımları, insan haklarındaki gelişmelere yeni bir yönetim hareketinin ve ihtiyaç duyulan bir organizasyon yapısının gerekliliğini ortaya koymaktadır (Koçel, 2010: 371-373).

İnsan kaynakları yönetimi, insana odaklı faaliyet göstererek işgörenlerin ilişkilerini kurumsal bir yaklaşımla ele alan, kurumsal kültüre uygun işgören politikalarını geliştiren bir faktöre sahiptir. İnsan kaynakları yönetimi, işgören faktörünün işletme çıkarları için mümkün olan en iyi yönetim biçimi ile yönetilmesi ve iyileştirilmesi olarak tanımlanabilmektedir (Ferecov, 2011: 58).

İnsan kaynakları, işletmede çalışan işgörenlerin verimli ve takım çalışması politikası ile çalışmasını sağlayan, işletmenin arzuladığı amaçlarına ulaşmasına imkân tanıyan yönetim ve uygulamaların bütünüdür. Daha açık bir ifade ile işgören gücü kaynağının işletme politika ve amaçlarına en uygun şekilde sağlanması, en verimli bir biçimde kullanılması ve geliştirilmesi sürecini içeren uygulamalar ve politikalar insan kaynaklarının görevleri şeklinde ifade edilebilir (Erdem, 2004: 37).

1.2.2. İnsan Kaynakları Yönetiminin Tarihsel Gelişimi

İlk defa 1817 yılında Springer' in insan kaynakları kavramını kullandığı ifade edilmektedir. İnsan kaynakları kavramının Taylor ve Fayol tarafından yönetim alanında yapılan çalışmalar neticesinde içerik olarak bütünlüğe büründüğü kabul edilmektedir. 1980'lerin başlarında, insan kaynakları kavramı, özellikle çok uluslu şirketler kavramının yaygın bir şekilde kullanılmaya başlanmasıyla literatürde görülmeye başlanmıştır (Gök, 2006: 16).

İnsan kaynakları yönetimi, son yıllarda çalışma hayatında önemli bir yankı uyandıran bir yönetim yaklaşımı olarak karşımıza çıkmaktadır. Tarihsel gelişimine bakıldığında, bilimsel yönetim yaklaşımı ile başlayan yönetim felsefesi günümüzde inşa kaynakları yönetimi aşamasına ulaşmıştır. Organizasyonlarda modern bir yönetim anlayışını ifade eden insan kaynakları yönetimi; işgörenlerin ihtiyaç duydukları eğitim, değer görmek, yan haklar ve gelişim konularına odaklanmış ve insana değer veren bir anlayışı amaçlamaktadır (Keser, 2002).

Personel yönetiminden insan kaynakları yönetimine doğru yaşanan dönüşüm ve insan kaynakları yönetiminin günümüzde ki seviyeye gelebilmesi uzun zaman ve çeşitli aşamalardan geçebildikten sonra mümkün olmuştur. Sürecin başında personel yönetimi, işgörenler hakkında kayıt tutma faaliyeti olarak görülmüş olup işgörenler bir maliyet unsuru olarak görülmüştür. Halbuki çağdaş insan kaynakları yönetimi anlayışı, işgöreni bir maliyet unsuru olarak değil, değerli,

eğitilmesi, geliştirilmesi gereken bir varlık biçiminde algılamaktadır (Öğüt vd., 2004: 279).

1.2.3. İnsan Kaynakları Yönetiminin Önemi ve Amaçları

İnsan kaynakları konusu üzerine yapılan araştırmalar oldukça geniş bir alana yayılmıştır. İnsan kaynakları etkinliklerinin hemen hemen tümünün insanlar tarafından yapıldığından ve işletmelerin faaliyetlerini sürdürebilmesi açısından insan kaynakları yönetiminin örgüt içerisindeki yeri önem arz etmektedir. Bundan dolayı mevcut işgörenlerin verimliliklerinin artırılması, işgörenlerin geliştirilmesi gereken yeteneklerinin geliştirilmesi ve ihtiyaç duyulan örgütsel gelişimlerinin gerçekleştirilmesi ve ayrıca iş görenler örgütün amaçlarına ulaşabilmesi için de bu kaynakların örgütün amaçlarını gerçekleştirmesinde etkin olarak kullanılmaları gerekmektedir (Fındıkçı, 2009: 34).

Artan rekabet neticesinde günümüzde farklı bir hizmet seçeneği yaratmak gerekliliği duyan işletmeler bunu farklılığı ancak insan kaynağıyla başarabilmektedir. Çünkü işletmeyi ve diğer tüm ürün ve hizmet faktörlerini insan yönetmektedir. Bu noktada insan kaynakları yönetimi daha etkili yollar bularak doğrudan verimliliği yükseltir; işgörenlerin iş ve hayat standartlarını yükselterek doğrudan ve dolaylı olarak mevcut performans ve verimliliğin gelişimine katkı sağlamaktadır (Özgen, Öztürk ve Yalçın, 2005: 5).

İnsan kaynakları yönetiminin iki temel hedefi bulunmaktadır. Birincisi; işgörenin istek ve ihtiyaçlarına cevap vermek, çalışılan işinde iş tatmininin sağlanması için mesleki ve kişisel gelişimine katkı vermektir. İkincisi ise; işletmenin misyonu ve vizyonu çerçevesinde insan kaynaklarını mümkün olan en iyi biçimde değerlendirmektir (Torun, 2007: 14).

İnsan kaynakları yönetimi, genel olarak işletmenin hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmasını sağlayacak yetkin bir işgücü yapısının oraya çıkarılması ve bu işgücünün sürekli gelişimini sağlamak için faaliyetlerin sistemli bir şekilde

yürütülmesini hedeflemektedir. Bu açıdan insan kaynakları yönetimi ayrı bir disiplin olarak değerlendirilmekte ve çağdaş organizasyonlarda yönetim yapısının değişmez unsurlarından birisini teşkil etmektedir (Uzun, 2008: 51).

1.2.4. Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi

Hiçbir sektörü, turizm işletmeciliği sektöründe olduğu kadar insanlarla doğrudan bu denli yoğun bir biçimde etkileşim içinde değildir. Turizm arzını oluşturan bireysel ihtiyaçlar ve bireylerin doğrudan talepleri ve turizm hizmeti sunan işletmelerin politikalarına yön veren unsurda yine ana kahraman insan faktörüdür (İçgöz, 2001: 15)

Konaklama işletmelerinin başlıca sağladığı hizmet olan ağırlama için ihtiyaç duyulan asıl unsur insandır. Turizm hizmet sektöründe insan faktörünün ön planda olması, insan kaynakları konusunun daha fazla önem arz ettiğini ortaya koymaktadır. Konaklama işletmeciliği, kalifiye işgücü istihdam etme zorunluluğu bulunan başlıca hizmet sektörlerindendir (Saldamlı, 2000: 6).

Konaklama işletmeciliğinde başarı, tesis ile değil, donanımlı personel kalitesi ile sağlanabilir. Eğer konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi gerekli yetkinliklere sahip değilse bu işletmede başarıdan söz etmek mümkün değildir (Tütüncü ve Demir, 2003: 12).

İnsan kaynakları yönetimi, turistik hizmet veren işletmeler açısından değerlendirildiğinde; konaklama işletmeciliği diğer sektörlerle kıyasla insan kaynakları konusunda daha yavaş bir gelişim süreci izlediğini söylenebilir. Konaklama işletmelerinde günümüzde halen uygulanmakta olan yöntemlerin geliştirilmesinden ziyade, yönetsel giderlerinin kontrolüne ağırlık veren bir görüntü çizmesi bunu desteklemektedir (Seymen, 1995:6).

Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin başlıca görevleri; personel seçme ve işe alma, eğitim, planlama, personelin ödüllendirilmesi, ücret

yönetimi, personelin yetkinliklerinin arttırılması, sosyal hakların sağlanması, mesleki sağlık ve güvenliğin sağlanması uygulamaları bütünüdür. İnsan kaynaklar yönetiminin temel uygulamaları olan bu faktörlerin etkin bir şekilde yürütülmesinin sağlanması beraberinde işgörenlerin ve örgütün verimli çalışmasını sağlayacaktır (Erdem, 2004: 39-41).

1.2.5. İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları

Sürekli değişen günümüz koşullarında, rekabetin artması ve işletme karlarının önem kazanmaya odaklandığı sert rekabet ortamında tutunmaya çalışan işletmeler için insan kaynakları yönetimi uygulamaları, bu rekabette sürdürülebilir başarının ana unsurlarından biri haline gelmeye başlamıştır (Haznedar, 2006: 15). İnsana değer veren ve insan odaklı yönetim biçimi, işgörenin performansının gelişimine katkı sağlamaktadır. Buna göre insan kaynakları yönetiminin temel görevi; her açıdan organizasyonun insan boyutuna odaklanması sağlamak olarak ifade edilebilir (Akyüz, 2006: 54).

Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetiminin başlıca görevleri 5 başlık altında incelenmiştir. Bunlar; insan kaynakları planlaması, seçme ve işe alma, eğitim ve geliştirme, performans değerlendirmesi ve ücret yönetimi şeklindedir. İnsan kaynakları yönetiminin başlıca görevleri olan bu hususların etkin bir şekilde yürütülmesi çalışanlara ve işletmelere yarar sağlayacaktır. İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları 5 ana başlık altında ele alınmıştır. Bunlar;

- Planlama
- Seçme ve İşe Alma
- Eğitim ve Geliştirme
- Performans Değerlendirme
- Ücret Yönetimi

1.2.5.1. Planlama

İşletmenin ihtiyaç duyduğu işgücünü nitelik ve nicelik bakımından işletmede çalışacak işgücünü temin etmek için ne zaman, nasıl ve hangi yöntemlerin kullanılarak sağlanacağı yöntem ve uygulamaları sürecidir. İşletmenin kısa, orta ve uzun vadede ihtiyaç duyacağı nitelikte işgücü ihtiyacının ve temin yöntemlerinin planlaması işletmenin devamlılığı açısından önemli bir ihtiyaçtır (Mucuk, 2006: 165).

Planlama, işletmenin ileriye yönelik amaçları ile çalışanın bireysel hedefleri arasında ilişki kurarak, mevcut çalışmakta olduğu işte daha iyi performans ortaya koyabilmesini sağlamak ve kapasitesinin geliştirilmesi ile gelecekte işletmenin ihtiyaç duyacağı yönetici ihtiyacı için güçlü yönlerini ve geliştirilmesi gerekli olan yönlerini belirlemesi; eğitim, bilgi, kabiliyet ve ilgileri göz önüne alınarak kariyer planları ve hedeflerini oluşturması ve bu hedeflere ulaşabilmenin yolları konusunda eylem planları geliştirmesidir (Yılmaz ve Karahan, 2011: 100).

İnsan kaynakları planlamasını işletmeler açısından önemi aşağıdaki şekilde ifade edilebilmektedir:

- İnsan kaynakları planlaması, bir işletmede yetkin bir iş gücünün ortaya çıkarılması ve bu işgücünün sürdürülebilir olması için bir temel ortaya çıkarır,
- İnsan kaynakları planlaması, işletmeler açısından işgücü maliyetlerini kontrol etmede ve çalışanların etkin performans sergilemelerini ve verimliliklerini, dolayısıyla işletmenin menfaatleri doğrultusunda genel verimliliği arttırmaya katkıda bulunur,
- İnsan kaynakları planlaması, işletmenin hedeflenen yakın ve uzun vadede stratejik hedeflere ulaşmasını sağlayacak politikalar geliştirir (Demir ve Çavuş, 2010: s.6).

1.2.5.2. Seçme ve İşe Alma

İş gören seçme ve işe alma, adaylar arasından, işletme misyonu ve vizyonu çerçevesinde ilan edilen özelliklere uygun kişinin belirli mülakat ve bilgi değerlendirme ölçümleri sonucu işletmeye alınması surecidir. Konaklama işletmeleri, iletişimi kuvvetli, eğitilmiş ve yetenekli personelleri işe alarak çalışanlar ile müşteriler arasındaki iletişimi sağlayacak yönde işe alım politikalarını geliştirmelidir (Kotler ve diğ., 1998: 54).

Personel alım süreci, işletmelere göre farklılıklar gösterebilir. Stratejik bir tercih ile nitelikli çalışan seçme amacıyla işletmeye maksimum fayda sağlayacağı düşünülen kişiyi seçmeyi hedeflemiş olan işletmeler, bunun için kapsamlı seçim stratejileri geliştirirler. Bu stratejiler, adayların iş kabul başvuru formlarını doldurmaları, referanslarını ve referanslarının iletişim bilgilerini yazmaları, eğitim ve iş tecrübesi konularında bilgi vermeleri, başvuru ile bağlantılı testlerden geçmeleri ve bir dizi yüz yüze görüşmede beklenen düzeyde olmalarını gerektirir (Anthony, Perrewé ve Kacmar, 1999: 261).

İşletmelerde işgören ihtiyacının sağlanması faaliyetleri, işletmeye ve mevcut iş için gerekli uygun işgücünün bulunacağı alanların tespiti, bunların işletmeye kazandırılması ve seçme işleminin yapılmasına ilişkin ilkelerin ve teknik çalışmaların tümüdür. İşgücünün sağlanması faaliyetleri işletmede başlıca önem verilmesi gereken bir politika. Çünkü işgücüne ilişkin sonradan yapılacak eğitim geliştirme vb. çalışmaların tamamının başarısı bu politikanın başarılı olup olmamasından etkilenecektir (Yüksel, 2000: 57).

1.2.5.3. Eğitim ve Geliştirme

İnsan kaynağının bulunması, seçme ve işe alma insan kaynağından yararlanma, sürecinin başlangıcını oluşturur. Çalışanlardan daha iyi performans göstermeleri ve işletmeye maksimum fayda sağlanması isteniyorsa; çalışanların gelişimi için devamlı olarak geliştirme çabalarına ihtiyaç duyulmaktadır (Yüksel, 2004: 198).

Eğitim ve geliştirme, bir çalışanın işindeki verimliliği arttırmak ve istenen verimi elde etmek için yapılan geliştirici çabaların tümüdür (Bingöl, 2010: 291).

Yeni işgücü temini ve istenen verimin elde edilmesi süreci günümüzde şirketler için yüksek maliyetlere neden olmaktadır. Bunun yerine mevcut çalışana yapılan eğitim ve geliştirme, dolayısıyla, eğitime yapılan yatırım, çalışana, işletmeye yapılan en önemli maliyet düşürücü yatırımlardan biridir.

Eğitim, toplumun üretken gücünü ve verimliliğini sağlayan gelişim ve kalkınma ihtiyacı için ihtiyaç duyulan donanım ve bilgiye sahip çalışanların gelişimini sağlayan ve örgütlerde bireylere yetenekleri doğrultusunda gelişme imkânı veren başlıca araçlardandır (Sabuncuoğlu, 2012: 124).

Eğitimin çeşitli yöntemleri uygulanmaktadır. Sıklıkla tercih edilen yöntem iş başı eğitimidir. Çalışanın işe adaptasyonu ve işin işleyiş biçimi için ne yapılması gerektiği ve bunu nasıl yapması gerektiği gibi konularda kıdemli bir işgörenin yanında işi yaparak öğrenmesi sürecidir. Eğitim programlarına katılan çalışanlar, işletmenin bu uygulama ile kendilerine değer verdiğini ve önemsendiğini düşünmekle birlikte işletme ile çalışan arasında güçlü bir bağlılık geliştirmektedir (Sabuncuoğlu, 2007: 615).

Bilgi çağında olduğumuz günümüzde, çalışanların eğitimi ve geliştirilmesi büyük öneme sahiptir. Bilginin hızla çoğalması ve tüketiciye ulaşması, verimlilik ve etkileşim bakımından son derece büyük bir öneme sahip bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. İşletmeler, sürdürülebilir bir başarı ve rekabet edebilmek için işgörenlerin eğitim ve bilgi açısından sürekli gelişimine önem vermek zorundadır. Eğitim genel anlamda bilgi verme, yeteneklerin ve becerilerin ortaya çıkmasında yardımcı olması ve bu yetkinliklerin geliştirilmesi süreci olarak tanımlamak mümkündür (Molla, 2011: 12).

1.2.5.4. Performans Değerlendirme

Performans değerlendirme; çalışanın yapmakta olduğu işteki performansı, başarıyı belirli dönemlerde yapılan belirli ölçümlerle değerlendirilmesidir (Yılmaz ve Karahan, 2011, s.99). İşgörenin yapılan işte işletmeye sağladığı performans ve başarı yeteneğinin sistematik yöntemler kullanılarak ölçülmesidir (Sabuncuoğlu, 2012, s.184). İşletmelerde çalışanların işyerindeki mevcut çalışma durumlarını belirlenen zaman dilimlerinde belirli sistematik ölçümler ile değerlendirme sürecidir (Özgen ve Yalçın, 2010: 214).

Performans değerlendirme, işgörenin yaptığı işte özendirilmesini ve işletmeye duyduğu güvenin artırılmasını sağlayan önemli bir araçtır. Adil yapılan bir performans değerlendirme süreci, işgörenin gelecekteki performansını ve mesleki yönelimini de etkileyecek, yaptığı işi sahiplenmesini sağlayacak ve uzun vadeli kariyer planına olumlu etkisi olacaktır. Performans değerlendirme, işletmenin işgörenlerle iletişim kurulmasında etkili bir araçtır (Barutçugil, 2004: 426-427).

Performans değerlendirme, işgörenlerin başarısını, iş alışkanlıklarını, davranışlarını, yeteneklerini, belirli bir dönem içinde, önceden belirlenmiş hedefler, ölçütler veya diğer işgörenlerle kıyaslama yaparak yapılan sistematik bir ölçümdür. Başka bir ifadeyle, performans değerlendirme, işletmelerde belirlenen belli amaçlara göre, işgörenin görevindeki başarısı, tutumu ve davranış özelliklerini belirleyen, işletmenin hedeflenen başarısına olan katkılarını ölçümleyen planlı bir süreçtir". Bu süreçte, yöneticilerin, performans değerlemenin kapsamlı bir süreç olduğu ve yılda bir kez yapılan bir ölçüm değil de süreklilik gerektiren bir süreç olduğunu benimsemeleri önem arz etmektedir (Bingöl, 2003: 274).

İşgörenlerin performanslarının artırılması ve örgütün hedeflere ulaşması kapsamında verilen bireysel hedeflere ulaşabilmeleri, kariyer planlaması ve ücret artışı yapılması için uygulanan sistemsel ve yönetsel bir insan kaynakları uygulama yönetimidir. (Aslan, 2011: 231).

İşletmeleri performans ölçmeye zorlayan nedenler veya bu ölçümden beklenen amaçlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

- İşletmenin ihtiyaç duyduğu kadro ihtiyacı için başarılı personel envanteri hazırlamak,
- İşletme hedeflerine ulaşmada ihtiyaç duyulan işgücünün ihtiyaç duyduğu eğitim gereksinimini saptamak,
- İşletmede işgören-işveren ilişkilerini geliştirmek,
- İşgörenlerin yeterli olmayan yönlerini ortaya çıkarıp, bu doğrultuda işgörelere eksik oldukları hususlar iletilerek gelişmelerine ve motivasyonlarına olanak sağlamak,
- İstenen performansı sergilemeyen işgöreleri işten çıkarmak (Sabuncuoğlu, 2012: 185).

Performans değerlendirilmesi işletmede işgörelerin çalışmalarını, yeterliliklerini, yetersizliklerini, geliştirilmesi gerek yönlerini kısaca genel bir ölçme aracı olarak genel durumlarını ölçmeye yarar (Fındıkçı, 2003: 297).

1.2.5.5. Ücret Yönetimi

Ücret yönetimi, ekonomik ve sosyal hayatın hemen hemen bütün alanlarına etki eden geniş kapsamlı bir kavramdır. Ücret; işgörel bakımdan, kendi istek ve ihtiyaçlarının karşılanması bakımından ana araç olma niteliği taşıması; örgütler bakımından ise gelir gider dengesi için çok önemli bir gider konusu olması; kamu ve çevre bakımından ise gelir dağılımına etkisi, istihdama doğrudan etkisi, sağlanacak vergi gelirlerine ve yatırımlara doğrudan etkisi olması nedeni ile önemli bir etkiye sahiptir (Benligiray, 2013: 164-166).

Ücret yönetimi; insan kaynaklarının maaş yönetimi, yapılan işin karşılığı olarak ücretlendirme gibi farklı kavramlar olarak da ifade edilen bir yönetim işlevidir (sUyargil ve diğ., 2010: 358).

Ücret; maaş, fazla mesai ücreti, performans primleri, ücretli izin ücreti, yıllık izin ücreti ve ücretsiz izin ücreti gibi parasal değeri olan gelirlerden oluşmaktadır (Kula, 2006: 89). İşgörenin, belirli bir zaman aralığında belirli bir ücret karşılığında elle/bedenen veya zihnen verdiği emeğin karşılığında elde ettiği maddi değerdir. En kısa tanımıyla işgörenlerin çalıştıkları işletmelerde ortaya koydukları emeğin karşılığında elde ettikleri ekonomik değerdir (Ertürk, 2011: 274).

Çalışanların bir işten başlıca beklentileri, yaptıkları iş karşılığında ay sonunda aldıkları ücret ve kazançlardır. Çünkü çalışanlar belirli bir ücret karşılığında zamanlarını ve emeklerini iş için harcamaktadırlar. Bu yüzden ücret yönetimi dikkatli ve adilane bir yönetimle planlaması yapılmalı ve örgüt içinde işgörenler tarafından kabuledilebilir bir ücret sistemi oluşturulmalıdır (Molla, 2011: 21).

İşletmelerde ücret ve diğer giderlerin planlaması insan kaynaklarının önemli bir misyonudur. Çünkü işgöreni örgüte kazandırmak, devamlılığını sağlayabilmek ve verimli çalışmaya sevk etmek için cazip bir ücrete politikasına ihtiyaç vardır. İnsan kaynakları ücret politikasını belirlerken aynı zamanda işletme menfaatleri açısından, maliyetlerin dikkate alınması ve örgüte maliyeti yüksek bir yük ve sorun oluşturmayacak bir aralıkta olmasına dikkat etmelidir. Bu veriler dâhilinde ücret politikası işgören ve işletme açısından çok hassas dengeler gözetilerek planlanmalı ve uygulanmalıdır (Şahin, 2010: 138).

1.3. İŞ TATMİNİ

1.3.1. Tatmin Kavramı

Türk Dil Kurumuna (TDK) göre “istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doyunluğuna erme, doyum” anlamında kullanılmaktadır.

İngilizce “job satisfaction” olarak kullanılan iş tatmini kavramı ise, Latince yeterli anlamına gelen “satis” kelimesinden türetilmiştir

1.3.2. İş Tatmini Kavramı

İlk kez 13. yy. başlarında ortaya çıkan ve Latince’de yeterli anlamın gelen “satis” kelimesinden türetilen tatmin kavramı iki temel ilke çerçevesinde yorumlanmıştır. Birincisi tatmini, bir süreç olarak ikinci ilke ise tatmini bir sonuç olarak görmektedir. Birincisinde tatminin temelini oluşturan nedenler ve psikolojik süreçler üzerinde durulmaktadır. Bu bakış açısı, elde edilen ve elde edilmesi beklenen sonuç arasındaki değerlendirmeyi ortaya koymaktadır. Sonuç ilkesi açısından ise tatmin elde edilmesi beklenenlerin karşılanması olarak ifade edilebilir (Naktiyok, 2002: 168).

İş tatmini genel olarak işgörenlerin çalışmakta oldukları işlerinden ve işyerlerinden duyduğu haz olarak tanımlanabilir (Davis 1988). Lam vd.(2001), işgörenlerin işlerinde gösterdikleri genel tutum olarak tanımlamışlardır.

İş tatmini bir işgörenin yaptığı iş ve karşılığında elde ettiklerinin, ihtiyaçlarını ne derecede karşıladığı ve kişisel değer yargılarıyla ne derecede örtüşmesi ile yaşadığı motive edici duygudur (Barutçugil, 2004: 388).

Ekonomik bağlamda iş, işgörenin hayatını sürdürmek üzere ihtiyaçlarını karşılamak, ya da hayat standartlarını belirli bir seviyeye yükseltmek amacıyla göstermiş olduğu bedensel ve zihinsel çaba olarak tanımlanmaktadır (Köroğlu, 2011). Sosyal bağlamda ise iş, iş hayatında iş arkadaşları ile ilişki kurarak, birlikte bulunma çabası olarak ifade edilmektedir. Psikolojik bağlamda ise iş, işgörenlerin aidiyet, iş yerinde ve toplumda kendisine sağladığı saygınlık ve dolayısıyla tatmin duygusunu sağlayan bir araç olarak ifade edilmektedir (Sabuncuoğlu ve Tokol, 2001). Bireylerin algı düzeylerinin farklı olması beraberinde çalışanların iş tatmini düzeylerinde de farklılık ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Üstün, 2009).

İş yerinde işgörenlerin iş tatminlerinin sağlanması, yönetimin başlıca görevlerinden biridir. Tatminin sağlanması beraberinde güveni tesis edip işe bağlılığı ve toplam faydaya olumlu katkı sağlayacaktır. Ancak, iş tatmini yoğun

abalar sonucu elde edilecek bir sonuç değildir. İş tatmini için yöneticilerin iş tatminini sağlayacak uygulamalara, stratejilere, uygulamalara ve politikalara odaklanması gerekmektedir (Tietjen vd., 1998: 226).

Aşan ve Erenler, (2008), İş tatmininin işletmeler açıdan önemli arz etmesinin diğer bir nedeni ise, iş ve yaşam doyumunu arasında kuvvetli bir ilişkide olmasıdır. İş tatmininin yaşam doyumunu ile olan ilişkisi, işgörenin fiziksel ve ruhsal sağlığını etkilemektedir. Fiziksel ve ruhsal sağlığı da işletmenin performansını doğrudan etkilemektedir. Yapılan işin, işgörenin yaşamının önemli parçası olmasından dolayı, iş tatmini ve yaşam doyumunu arasındaki bağlantı anlam kazanmaktadır.

İşgören, çalıştığı işten ve işletmeden hakkettiği değeri görmediğine kanaat getirmesi iş tatminsizliğini meydana getirmektedir. İş tatminsizliği, işgörenin performansını ve verimliliğini düşürmesine, işe olan aidiyetin azalmasına ve başka iş için arayışlara geçerek işgücü devir hızını artmasına neden olmaktadır. İş tatmininin azalması işgörenlerin sağlık durumlarına olumsuz etki etmektedir. İş tatmini düşük işgörenlerde psikolojik, sinirsel ve duygusal sorunlara sebebiyet verdiği anlaşılmaktadır (Miner,1992: 119).

1.3.3. İş Tatmininin nemi

Yoğun rekabetin yaşandığı günümüzde işletmelerin sürdürülebilir bir başarı yakalamaları ve sürdürülebilir yarış içinde olabilmeleri için sahip olunan enstrümanların etkin ve verimli bir politika çerçevesinde kullanmaları gerekmektedir. Konaklama işletmelerin en değerli ve değişkenliği yüksek kaynağı işgörenlerdir. İşgörenlerin performansı işletmelerin başarısını doğrudan etkileyen en önemli faktörlerin başında gelmektedir. İşgörenlerin yüksek performans sergilemeleri ve işlerinde verimli bir şekilde çalışabilmeleri doğrudan yapılan işten tatmin olması doyumluluk oranı ile ilgilidir (Erdil ve diğerleri, 2004: 17–18).

Bir işletmede verimliliğin düştüğünü gösteren en önemli bulgu iş tatminindeki düşüştür. İşletmede işgörenlerin iş tatminin beklenen seviyenin altında olması durumunda ortaya çıkan olumsuz sonuçlar sadece işgörenleri etkileyen bir olay olmayacaktır. İş tatmininde yaşanan tatminsizlik ile birlikte işgörenlerin işlerine karşı yabancılaşmaları ve motivasyonlarının azalması, verimliliğin düşmesi, disiplin sorunları gibi işletmeye zarar verecek birtakım sıkıntılar doğurmaktadır (Davis, 1988: 504).

İş tatmin seviyesi yüksek olan işgören psikolojik, ruhsal ve fiziksel bakımdan iş tatmin seviyesi düşük olan işgörene kıyasla daha sağlıklıdır. Yapılan çalışmalarda iş tatmini düşük olan işgörenlerin daha sık hasta oldukları gözlemlenmiştir. Aynı zamanda iş tatmini daha yüksek olan işgörenlerin ise daha az hastalık geçirdikleri gözlemlenmiştir. Miner, (1992). Psikolojik açıdan bakıldığında ise; iş tatmini yüksek olan işgörenlerin özgüvenlerinin ve morallerinin yüksek olduğu, hayal kırıklığı, iş stresi, gelecek endişeleri, duygusal travmaları ve şikâyetlerinin azaldığı görülmektedir.

1.3.4. İş Tatmininin Konaklama İşletmeleri Açısından Önemi

İnsan kaynaklı hizmet veren tüm hizmet sektörlerinde olduğu gibi turizm sektöründe de iş tatmini kavramı önemli bir yere sahiptir. Turizm sektörünün başlıca hizmet kaynağı olan konaklama işletmelerinde işgörenin işinde yaşadığı tatmin duygusu müşteri memnuniyeti veya memnuniyetsizliği üzerinde doğrudan etkiye sahiptir.

İş görenlerin, tatile gelen müşterilere kaliteli ve doyurucu bir hizmet verebilmesi için işyerinde ücret, çalışma koşulları, sosyal olanaklar ve yönetim anlayışı gibi konularda beklediği doyuma ulaşması gerekmektedir. Bunun sağlanması için yöneticilere büyük sorumluluk düşmektedir. İşgörenlerin sadece ekonomik kaygı ve beklentilerinin olmadığı bunun yanında sosyal, psikolojik ihtiyaç ve beklentilerini karşılamak amacıyla turistik işletmede çalıştıkları faktörleri göz önünde bulundurulması örgütlerin sorumlulukları arasındadır (Toker, 2007: 93).

İşgörenlerin bir anlık hataları müşteri memnuniyeti açısından telafisi olmayan bir soruna neden olabilir. Bu gibi durumlarla karşılaşmamak için işgörenlerin her zaman müşteri beklentileri ve konforu doğrultusunda hareket etmeleri gereklidir. Müşteriler için sunulan otel binası veya ulaşım aracı gibi fiziksel koşullardan çok işgörenin güler yüzlülüğü, davranış ve tavırlarına verdikleri önemdir. İşgörenlerin kaliteli hizmet sunabilmelerinin başlıca koşulu, mesleğine duyduğu saygı ve sevgisidir. İşletmeye düşen en büyük iş, işgörenlerin mesleklerini seyerek yapmalarını sağlayacak ortamı oluşturmalarıdır. Bunu sağlamak için insan kaynağına önem veren bir yönetim stratejisiyle sağlanabilir. Konaklama işletmeleri yönetimi işe alım sürecinde ve işe alımdan sonraki süreçte personelin ve işletmenin menfaatleri doğrultusunda uygulamalarına özen göstermelidir (Örücü ve Esenkal, 2006: 164- 165).

1.3.5. İş Tatmininin Konaklama İşletmesi Çalışanları Açısından Önemi

Konaklama işletmeleri, müşteri odaları, restoranlar ve resepsiyon gibi departmanlara bırakılan misafir memnuniyet anketleri vasıtasıyla müşterilerin istek, şikayet gibi hizmet değerlendirmeleri memnuniyet geri bildirimlerini almaktadırlar. Yapılan bu anketlerde konaklama işletmesinde hizmet verilen departmanlara ve bu departmanlarda hizmet veren işgörelere dair sorular bulunmaktadır. Dolayısıyla çalıştığı iş ortamından doyum oranı yüksek, güler yüzlü ve iş tatmini yaşayan işgörenlerin sağladığı memnuniyet duygusu memnuniyet anketleri ile işletmeye bildirilmektedir. Tabi aynı zamanda müşterilerin olumsuz görüş ve şikâyetleri de bu anketler vasıtasıyla işletme yönetimine iletilmektedir.

Konaklama işletmelerinde hizmet gören müşteriler, aldıkları güler yüzlü ve kaliteli hizmetin karşılığı olarak işgörelere bahşış vererek, konaklama süresini uzatarak veya çevresine işletmeyi ve personeli tavsiye ederek memnuniyetlerini ifade edebilirler. Aynı departmanda çalışıp aynı görevi yerine getiren işgörenlerin aldıkları bahşışler genellikle aynı tutarlarda olmamaktadır. Yaptığı işindeki tatmin duygusunu daha fazla hisseden işgören, motivasyonu yüksek, güler yüzlü

bir hizmet üretimi yapmakta ve bu çabası müşteriler tarafından bahşış ile maddi, teşekkür ile de manevi olarak karşılık bulmaktadır (Arslan, 2011: 17-18).

1.3.6. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

Lawler ve Porter (1967) iş tatmini konusunda etkisi bulunan faktörleri iç tatmin ve dış tatmin olmak üzere iki başlıkta incelemişlerdir. Bu faktörlerden iç tatmin, yapılan işin kendisiyle alakalı olduğunu ifade etmiştir. Bu faktörler; başarıma duygusu, özgüven hissi, geri bildirim ve işten elde edilen diğer motive edici benzer hisler ve duygular olarak söylenebilir. Dış tatmin faktörleri ise doğrudan işin kendisi ile alakalı olmadığı faktörlerinin ise yöneticiden gelen övgüler, iş arkadaşları ile olan iyi ilişkiler, motive edici bir çalışma ortamı, ortalama yüksek bir ücret ve gelir düzeyi gibi benzer değişkenler şeklinde söylenebilir (Soysal ve Tan, 2013: 47).

Yapılan çalışmada işgörenlerden işgörene farklılık gösteren yaş, cinsiyet, kişilik özelliği, eğitim seviyesi, medeni durum ve iş yerindeki pozisyonu ve tecrübesi faktörlerinden oluşan bireysel faktörler ile örgütten örgüte farklılık gösteren işin kendisi, ücret düzeyi, çalışma imkânları, uygulanan yönetim tarzı, örgütteki mesai arkadaşları ve terfi fırsatlarından oluşan örgütsel faktörler incelendi.

1.3.6.1. Bireysel Faktörler

1.3.6.1.1. Yaş

İşgörenlerin çalışma süreleri arttıkça buna paralel olarak iş tatminlerinin de artacağı beklentisi oluşmaktadır. Bunun nedeni, uzun yıllar boyunca mevcut yapılan işte tecrübe edinen işgörenlerin iş tatmini seviyesi daha iyi olacaktır. Diğer yandan, yaşı genç olan işgörenlerin işlerinde hızlı yükselme beklentisi ve iş devir sürelerindeki hız ve bekleyiş içinde olmaları nedeniyle daha uzun süredir çalışan işgörelere oranla iş tatmininin daha az olma olasılıkları yüksektir (Davis, 1982: 100).

Çalışanın, hizmet verdiği işletme içerisinde elde ettiği bilgi ve tecrübelerini, hayata karşı duruşunu, fikirlerini ve aldığı kararları etkilemesiyle yaş, önemli bir bireysel faktör olarak değerlendirilmektedir. Yaşın ilerlemesine bağlı olarak çalışan, işletme içerisinde daha uyumlu bir davranış modeli göstermekte, tecrübenin bir getirisi olarak hata payı oldukça azalmakta ve bu da, çalışanın maksimum seviyede iş tatmini elde etmesini sağlamaktadır (Ardıç ve Baş, 2001).

İş tatmini konusunda yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunda demografik özelliklerle iş tatmininin arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Herzberg ve arkadaşları (1959) tarafından yapılan çalışmada da böyle bir ilişkinin var olduğu sonucu ifade edilmiştir. Herzberg ve arkadaşlarının yaptığı çalışmada yaş faktörü ile iş tatmini ilişkisi faktörü arasında “U” şeklinde bir ilişki olduğu nitelendirilmektedir (Herzberg vd., 1959).

İş tatminini yaş ile ilişkili olarak değerlendirmek iki nedenle anlamlıdır. Birincisi; yaş, kıdeme dolayısıyla büyük bir otonomiye yol açmaktadır. İkincisi ise dünyevi konular ile ilintili iş tatmini çalışmaları yaş ile ilişkilidir. Yaş faktörü ile iş tatmini faktörü arasında “U” şeklinde bir ilişkiden söz etmek mümkündür. Gençlerin tatmin seviyeleri iş hayatlarına başladıkları ilk zamanlarda yüksek olmakta fakat daha sonraki yaşlarda tatmin düzeyleri düşmekte ve rutine dönmektedir. İlerleyen zamanlarda tatmin düzeyi tekrar yükselişe geçmekte ve kariyer başlangıcındaki en yüksek seviyesine ulaşmaktadır. Bir grup İngiliz işçi ile ilgili yapılan bir araştırmada 31 yaş en düşük iş tatmin düzeyi olarak ortaya çıkmıştır (Kaynak, 2000: 87).

1.3.6.1.2. Cinsiyet

İş tatminini etkileyen faktörler içinde cinsiyet faktörü belki de bireysel faktörler içinde en dikkat çeken araştırılan başlıca etkenlerdendir. Erkek ve kadının sosyal hayattaki rollerindeki var olan farklılıklar beklentilerinde de farklılıklar ortaya çıkmasına neden olmaktadır; bunun sonucunda birbirinden farklı tatmin olma beklentileri ortaya çıkmaktadır. Yapılan çalışmalarda

kadınların karşı cinslerine kıyasla aileye, güvenlik olgusuna ve kişisel doyuma daha fazla değer verdiklerini ama çalışılan iş ile ilgili doyuma yeteri kadar önem vermediklerini ortaya koymaktadır. Diğer bir araştırmada ise erkeklerin iş tatminlerinde daha çok sonuçla ilgilenmesine karşın karşı cinslerinin iş ile ilgili tatminlerinde çoğunlukla başarıya giden süreçler ve yöntemlere yoğunlaştıkları belirlenmiştir (Çarıkçı ve Oksay, 2004: 159).

Kadınların iş yaşamları dışındaki, yemek yapmak, ev işleri veya bebek bakımı gibi bir takım sorumluluklarının, çalıştıkları işte süreçlere odaklanmalarını zorlaştıracığı ve bunun sonucunda da işteki performanslarını, başarı sıralamasını ve kişisel gelişimlerini olumsuz yönde etkilemesi nedeni ile iş tatminsizliğine yol açtığı söylenebilir. Bununla birlikte kadınların ailevi yaşamları ve iş hayatları arasındaki yaşanan çatışmayı erkeklere kıyasla daha derin hissetmeleri ve erkek işgörenlere kıyasla kendilerine daha az ücret ödenmesi de iş tatminsizliğine neden olması beklenebilir (Solmuş, 2004: 188).

1.3.6.1.3. Kişilik

Özgüveni yüksek işgörenler, bu konuda kendini geliştiremeyen işgörenlere göre iş doyumunu daha yüksektir. Öz gerçekleştirim seviyesine çıkan bir çalışan, mücadele gerektiren işe için çok daha fazla çaba harcamakta, başarıya ulaşmak için kendini motive etmekte, görev ve sorumluluk alanını genişletmekte, işiyle ilgili çatışmalara, kaygılara daha az düşmekte, eleştirilere karşı daha duyarlı ve daha az kırılgan ve çözüm odaklı olmaktadır (Başaran, 2008: 268).

İş tatmini konusunda ısrarla üzerinde durulmasında fayda olan diğer bir konu ise farklı kişilik yapısına sahip olan işgörenlere göre iş tatmini yaratılmasıdır. İnsan ilişkilerinde zayıf, duygusal olarak geçişken, sinirli ve kişisel konumundan mutlu olmayan işgörenler genellikle daha az seviyede iş tatmini sağlamaktadırlar. Bu tür işgörenlerin beklenti düzeyleri, mevcutta sahip oldukları yeteneklerden daha fazla olduğu için işlerinden tatmin düzeyleri düşük olmaktadır (Ilies ve Judge, 2002: 1120).

1.3.6.1.4. Eğitim Düzeyi

Eğitim faktörünün iş tatmini konusunda yaşanan olumlu etkisi, eğitim seviyesi yükseldikçe işgörenlerin daha prestijli unvanlarda ve imkânlarda iş sahibi olabilmeleri nedeniyle yaptıkları işlerinden çok daha fazla doyum yaşamaları olarak ifade edilebilir. İyi eğitim almış işgörenlerin hayattan ve işlerinden beklentileri aynı oranda oldukça yüksektir. Bu işgörenler aldıkların eğitimin verdiği özgüven ile daha fazla sorumluluk almak ve daha fazla başarı kazanmak istemektedirler. Fakat birçok iş bu işgörenlerin beklentilerini yeterince karşılayamamaktadır. Bu nedenle yüksek eğitim almış işgörenlerin çalıştıkları işten tatmin olma seviyesi de oldukça düşük kalmaktadır.

Eğitim kişilerin benliklerini, sosyal ortamdaki yerlerini ve meslek hayatlarındaki konumlarını etkileyen önemli bir bireysel faktördür. Çalışanların eğitim seviyelerine bağlı olarak yaptıkları işlerinden tatmin olma oranları da farklılık göstermektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan bir çalışanda ekonomik kaygıları kariyer planlarından sonra gelmektedir. Buna bağlı olarak çalışanlar yeteneklerine uygun ve terfi imkânlarının olduğu işte ve pozisyonda çalışmaları durumunda, eğitim düzeyi düşük olanlara oranla iş tatmin düzeyleri daha yüksek olduğu gözlenmektedir (Gürbüz, 2007).

1.3.6.1.5 İş Yerindeki Pozisyonu ve Tecrübesi

Çalışanın iş yerinde üstlendiği pozisyonu ve sahip olduğu deneyimler, iş tatmini düzeyini etkileyen önemli bireysel faktörler arasındadır. Çalışan bu faktörlere bağlı olarak hissettiği tatmin duygusu, çalışanın istek, ihtiyaç ve beklentileri konusundaki durumunu işletmeye ve yöneticilere yansıtmaktadır (Roos, 2005).

Çalışılan mevki olarak üst düzey unvan ve pozisyonlarda olanlar, alt düzey pozisyon ve unvanlarda çalışan bireyler açısından iş tatmin doyumunun daha iyi seviyede olduğu anlaşılmaktadır. Bunun neticesinde üst düzey unvan ve mevkilerde çalışanların elde ettiği yüksek maaş ve pozisyonları gereği kişisel doyumları yüksek olması olarak açıklanabilir (Gözen, 2007: 29).

1.3.6.1.6. Medeni Durum

Evlilik beraberinde, çalışanın sorumluluklarını arttırmakta ve bu da çalışan için düzenli bir iş hayatını daha önemli bir hale getirmektedir. Bu nedenle evli çalışanlar bekâr çalışanlara oranla daha disiplinli ve düzenli olabilmektedir. Bu disiplin ve düzen içerisindeki bireyseller, iş hayatlarında da aynı disiplin ve düzen içerisinde çalışmaktadırlar. Disiplin ve düzen içindeki bu çalışanlar; daha az devamsızlık, daha düşük düzeyde iş ve işyeri değiştirme isteği içerisinde girmektedir. Bu da daha yüksek performans olarak işletmeye yansırken aynı zamanda çalışanların iş tatmin düzeyi de yüksek olmaktadır (Özkalp ve Kirel, 2000).

Ancak zaman zaman çalışan eşler arasında yaşanan fikir ayrılıkları ve çatışmalar, işletme içerisindeki performanslarına olumsuz yönde etki etmekte olup bu nedenle iş tatmin seviyeleri de düşebilmektedir. Aynı zamanda işletmede yaşanan stres ve tartışmalar eşler üzerinde evde çatışmalara zemin yaratabilmektedir (Bruck vd., 2002).

1.3.6.2. Örgütsel Faktörler

1.3.6.2.1. İşin Niteliği

İşgörenin çalıştığı iş ortamını tatmin edici, yaptığı işi anlamlı ve çalıştığı işini geliştirici bulması, iş tatmini sağlaması açısından önemli etkenlerdir. Bu durum işgörenin hayattan keyif almasını, yaşamında haz duymasını sağlamaktadır. Bu etkenler neticesinde çalıştığı işi sürdürebilir bulan işgörenlerin, işinden ve hayatlarından daha fazla haz duydukları ve mutluluk duyularının daha yüksek olduğunu söylemek mümkündür (Keser, 2006: 105).

Bir işletmede çalışanlara sağlanan tatmin olanakları, o işletmede işin niteliğine ve bunun çalışanlar tarafından nasıl algılandığı ile ilgilidir (Sarıkaya,2002:15). Yapılan işin çalışanın ilgisini çekmesi ve çalışana keyif vermesi, çalışanın yeteneklerine uygun olması çalışanın iş tatminini sağlayan ana nedenlerdir. Bu

nedenlerin başlıca üç özelliği bulunmaktadır. Bunlar; serbestlik, farklı imkanların olması ve yeteneklerin sergilenebilmesidir (Altundaş, 2000:43).

1.3.6.2.2. Ücret

Kelime anlamı olarak ücret, belirli bir hizmet veya emeğin karşılığı işgörene bu emekleri ve hizmeti karşılığı belirli periyotlarda ödenen maddi karşılıktır (Halsey, 1988:877). Yapılan araştırmalar da iş tatminine etki eden başlıca faktörlerden birinin de işverenin ücret politikası olduğunu görülmektedir. Literatürde ücret, bir hizmet veya üretim faaliyeti için bedenen veya zihnen çaba göstererek katkıda bulunan çalışana, bu hizmeti veya emeği karşılığında sağladığı katma değer baz alınarak, piyasa şartları ve ekonomik şartlar dikkate alınarak belirlenen ve belirli aralıklarda ödenen para olarak tanımlanmıştır (Şimşek, 1997:293).

Ücret, işgörenleri çalışmaya sevk eden en öncelikli etkidir. Ancak işgörenlerin sadece parasal yönden doyumluluğa ulaşması ve dolgun bir ücret ödenmesi, yüksek bir tatmin sağlayacağına ve işgörenden maksimum seviyede verim alınacağına işaret etmez. Son dönemlere kadar işgörenden verim almak işe bağlılığını saplamak için tek çarenin dolgun bir ücret politikası olduğuna inanılmıştır. Ancak bu konu ile ilgili yapılan çalışmalar bazı durumlarda ücretlere yapılan zamma rağmen işgörenin yaptığı işinden tatmin doyumunu yaşamayabileceği sonucuna ulaşmıştır (Keleş, 2006: 37).

1.3.6.2.3. Çalışma Koşulları

Bir iş yerinde diğer nedenler kaynaklı mevcut bir moralsizlik ve isteksizlik söz konusu ise işgörenler genellikle mevcut çalışma koşullarından şikayet etme eğiliminde olurlar. Hâlbuki asıl etken daha farklı ve önem arz edebilmektedir. Oysa basit ve dikkate alınmayan fiziki sebepler abartıyla şikâyet konusu yapılması, temel nedenlerin çekinmeden dile getirilememesi nedeniyle ortaya çıkmaktadır. Sorunun ana kaynağı kişisel ya da yönetsel kaynaklı olabilmektedir. Sorunun ana kaynağının tespit edilmesi ve çözüm yollarının

bulunması fiziki koşullar temelli problemlerin de ortadan kalkmasını sağlayacaktır (Feldman ve Arnold, 1983: 198).

İşgörenlerin sağlıklarını ve can güvenliklerinin korunması için hava kirliliği, koruyucu ekipman ve önlemlerin sağlanması, gerekli önleyici tedbirlerin alınması çerçevesinde bir iş ortamı oluşturmayı içermektedir (Bingöl, 2003:454). Çalışanların mevcut bulundukları iş ortamı ve bu çalışma ortamını etkileyen fiziksel etmenler de iş tatminini etkilemektedir. Bu koşulların istenen düzeyde olması çalışanların moral ve motivasyonlarını yükselteceği, işletmeyi sahiplenici eylemlerde bulunacağı ve sonuç itibarı ile de iş tatminini sağlayacaktır (Türk, 2003:82).

1.3.6.2.4. İş Arkadaşları

İşgörenin başarılı olan bir çalışma ortamı içinde yer alması, dünya görüşü kendisine yakın işgörenler ile birlikte çalışıyor olması iş tatminini arttıracaktır. İşgörenler yaptıkları işten sadece makam, mevki veya para beklemezler. Günlük yaşantısının çoğunu işyerinde geçiren işgören için anlaşılabildiği iş arkadaşlarıyla birlikte çalışmak çok önemlidir. İşgörenler arasında yoğun bir dostluk ve arkadaşlık ortamının kurulması durumunda, bu ortam beraberinde güven duygusunu getirmekte, işgörenlerin işletmeye daha çok bağlanmalarına ve başarı için daha fazla çaba sağlamlarını özendirilmektedir

Örgütte işgörenler arasında olumlu ilişkiler sağlanır, planlı bir iş paylaşımı yapılır ve özellikle örgüt içerisinde takım olgusu sağlanırsa, böyle bir örgütte üretimde ve verimlilikte artış sağlanması mümkün olabilecektir. Bu sayede işgörenlerin işletmeye misyonu ve vizyonu çerçevesinde bir araya gelmesi ve uyum sağlaması sonucu işgörenlerin iş tatmini de gerçekleşmiş olur (Sabuncuoğlu, 2001:42).

Çalışanların mesai arkadaşlarından beklediği desteği görmeleri iş ile ilgili tutum ve davranışlarına olumlu yönde katkı sağlamaktadır. İş arkadaşlarından sağlanan takım çalışması, yardımlaşma ve takım olgusu çalışanların işgören devir hızını azaltmaktadır (Mossholder vd., 2005:609).

1.3.6.2.5. Yönetim

İşgörenler çalıştıkları işletmelerde amirlerin çalışanlar arasında adil bir yönetimle kendilerine yaklaşılmasını eklerler. İşgörenin çalıştığı işte ki başarısı ve elde edeceği tatmin olma doyumu, mevcut çalıştığı ortamda hissettiği eşitlik veya eşitsizlik sonucu ile doğru orantılıdır. İşgörenin çalıştığı örgüte verdiği emeğin karşılığı olarak işletmeden de kendisine eşit derecede değer verilmesi, maaş ve sosyal imkân vermesi ile doyum seviyesi yükselir (Karaman ve Altunoğlu, 2007: 112).

Bireylerin çalıştıkları işte tatmin ya da tatminsizlik yaşamasında etkili olan faktörlerden biri de yöneticidir. Terfi, görevlendirme, ücret politikası ve yetkilendirme gibi durumlarda çoğunlukla idareciler kilit rol oynar. Çalışanın işinde başarı sağlaması doğrudan ve dolaylı yönetsel uygulamaları ile idareci tarafından belirlenir. Bir idareci çalışanlarını yeterince tanımalıdır. Çalışanlarının yetenek, ilgi alanı, artı ve eksiklerinin ne olduğu, eğitim durumu ve işten beklentileri gibi faktörleri göz önünde bulundurarak yetki dağılımı ve yönetimini sağlamalıdır (Yiğitoğlu, 2005: 2).

İştatmini yöneticilerin, çalışanlar karşısındaki tutumuyla alakalı olup, yöneticinin çalışana karşı olumlu tutumu, ona değer vermesi ve ikisi arasında sağlanan sağlam ilişkiler çalışanın yaptığı işte tatmin olmasına yol açmaktadır (Bingöl, 1996:202).

1.3.6.2.6.Terfi

İşgörenler çalıştıkları işlerinde daha iyi pozisyonlara yükselmek isterler. Çünkü işgörenler mevcut işlerinde doyuma ulaştıklarında ve deneyim sahibi oldukça monotonlaşmaya başlayacak, temsil ettikleri pozisyonlarındaki yetkilerini ve dolayısıyla sorumluluklarını doyurucu bulmayacaklardır. Bunun sonucunda, daha fazla sorumluluk ve yetkinlik isteyeceklerdir. İşlerinde yükselme ya da terfi imkânları olmayan işgörenlerin işlerinde çalışma, istek ve performansları azalacaktır. Bu durumda, terfi imkânı işgören için işyerinde

performansı ve motivasyonu için bir güdülenme aracı olduğu görülmektedir (Eren, 2007: 515).

Terfi etmek, bir işgören için kendini geliştirmek demekken, diğer bir işgören açısından fazla para kazanmak, daha yüksek mevkileri elde etmek veya bir yarışı kazanmakla eşdeğer anlamda olabilir. İşgörenlerin terfi almadaki amaç beklentileri farklılık gösterince, elde edilen sonucun ortaya çıkaracağı tatmin düzeyinde farklılık gösterecektir (Başaran, 1991:203).

Çalışan mevcut bulunduğu pozisyonundan daha fazla sorumluluk gerektiren, daha geniş yetki alanı sağlayan, ücret bakımından daha iyi şartları sağlayan, mevcut görevinden makam imkânları itibarı ile daha iyi imkânları sunan daha iyi bir sorumluluğa gelmesi ile terfi sağlanmış olur (Bingöl, 2003:440).

İşgören çalıştığı işte yükselme imkânı olmadığını ve ücret artışının olmayacağı duygusuna kapılırsa, her türlü çabanın faydasız olacağına inanarak yaptığı işe ve iletmeye karşı olumsuz tutumlar takınabilir. Bunun sonucunda işgörende tatminsizlik ve şikâyetlere neden olacağı gibi işgörenin işten ayrılmasına kadar varabilir (Eren, 2004:515).

2. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırma ile konaklama işletmelerindeki insan kaynakları uygulamaları ile işgörenlerin iş tatminleri arasında bir ilişkinin olup olmadığını ortaya koymak ve bu konuda yapılacak araştırmalara katkıda bulunmak amaçlanmıştır.

Konaklama işletmeleri ile ilgili bu konudaki çalışmaların kısıtlı olması, yapılan çalışmanın işletmelerin insan kaynakları yönetimi uygulamaları ve işgörenin tatmin düzeyi analizi açısından önem taşımaktadır.

2.2. Hipotezler

H1: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin cinsiyet durumu ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin yaş durumu ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin medeni durum ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin eğitim düzeyi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin çalışma süresi ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin çalıştıkları departman ile arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H7: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının işgörenlerin aylık gelir düzeyi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H8: İnsan kaynakları yönetim uygulamaları ile işgörenlerin iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Bitlis ve Van illerinde bulunan işletme belgeli konaklama tesislerindeki işgörenlerden oluşturmaktadır. Araştırma evrenini oluşturan tüm işgörelere ulaşmak mümkün olmadığı için örnekleme alma yoluna gidildi. Araştırmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden olan kolayda örnekleme yöntemi seçildi. Araştırma kapsamına giren tesislerin büyük bir çoğunluğuna bizzat gidilerek araştırma hakkında bilgi verildi ve anket uygulanmak istendiği ifade edildi. Araştırmacı tarafından gidilemeyen tesisler ise telefonla aranarak bilgilendirildi ve işgörelerin araştırmaya dâhil olması için izin istendi. Tesislerden sağlanan geri dönüşler doğrultusunda, gidilebilen tesislere işgörel sayısına göre anket bırakıldı, gidilemeyen tesislerin yöneticilerine anketler e-mail yoluyla ulaştırıldı.

Konaklama işletmeleri ile gerek yüz yüze, gerekse telefon aracılığı ile kurulan iletişim sonucunda, araştırma evreni tespit edilmeye çalışıldı. Çoğu işletmeler çalışanların anketleri doldurmasına rıza gösterirken, bazı işletmeler ise anketlerin kendilerine teslim edilerek belli bir süre sonra geri alınmasını istediler. Ancak işletmelerin bir kısmı ise anketlerin işgörel tarafından doldurulmasına rıza göstermeyip çalışmaya katılımı ret ettiler.

Alınan bilgiler doğrultusunda çalışma evreni 480 olarak belirlendi. Yapılan çalışmaların geçerliliği için, seçilen örnekleme büyüklüğünün evreni temsil edecek büyüklükte olması gerekmektedir. Altunışık vd., (2012: 137) tarafından "Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri" tablosunda 350 kişilik bir evren büyüklüğü için kabul edilebilir örnekleme sayısının 185

olduğu belirtilmektedir. Bu bilgi referans alınarak mevcut araştırmanın evrenini Bitlis ilinde bulunan 9 ve Van ilinde bulunan 18 adet işletme belgeli konaklama tesisinde çalışan toplam 460 adet işgören oluşturmaktadır. Bu 460 işgörenden kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 315 kişiye anket uygulandı. Bu bilgiden hareketle mevcut araştırma için toplam 315 kişilik örneklem sayısının yeterli düzeyde olduğu söylenebilir. Analizler kullanılabilir 249 (%79) anket üzerinden yapıldı.

- Bitlis ili için 146 çalışandan kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 106 kişiye anket uygulandı. Analizler kullanılabilir 87 (%82) anket üzerinden yapıldı. Bu bilgiden hareketle mevcut araştırma için toplam 106 kişilik örneklem sayısının yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.
- Van ili için ise 314 çalışandan kolayda örnekleme yöntemi ile seçilen 209 kişiye anket uygulandı. Analizler kullanılabilir 162 (%77) anket üzerinden yapıldı. Bu bilgiden hareketle mevcut araştırma için ulaşılan toplam 209 kişilik örneklem sayısının yeterli düzeyde olduğu söylenebilir.

Tablo 2.1. Bitlis Bölgesindeki Güncel Turizm İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri

Tesis Adı	İli	İlçesi	Tesis Sınıfı
The Crater Hotel	Bitlis	Tatvan	4 Yıldızlı Otel
Taşar Royal Hotel	Bitlis	Tatvan	4 Yıldızlı Otel
Dinç Otel	Bitlis	Tatvan	3 Yıldızlı Otel
Özçavuşoğlu Otel	Bitlis	Merkez	3 Yıldızlı Otel
Şark Mermer Otel	Bitlis	Merkez	3 Yıldızlı Otel
Yeşilirmak Merit Otel	Bitlis	Merkez	3 Yıldızlı Otel
Mostar Otel Tatvan	Bitlis	Tatvan	3 Yıldızlı Otel
Grand Yüksel Otel	Bitlis	Güroymak	3 Yıldızlı Otel
Tatvan Kardelen	Bitlis	Tatvan	3 Yıldızlı Otel

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html> ve Bitlis Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü 2019

Bitlis ilinde bulunan turizm işletme belgeli tesislerin 2 tanesi 4 yıldıızlı ve 7 tanesi ise 3 yıldıızlı olduğu görülmektedir.

Tablo 2.2. Van Bölgesindeki Güncel Turizm İşletme (Bakanlık) Belgeli Tesis İstatistikleri

Tesis Adı	İli	İlçesi	Tesis Sınıfı
Elite World Oteli	Van	Merkez	5 Yıldıızlı Otel
Doubletree By Hilton	Van	Merkez	5 Yıldıızlı Otel
Merit şahmaran Oteli	Van	Merkez	4 Yıldıızlı Otel
B.Urartu Oteli	Van	Merkez	4 Yıldıızlı Otel
SCF Menua	Van	Merkez	4 Yıldıızlı Otel
Haldi Otel	Van	Merkez	4 Yıldıızlı Otel
Tamara Otel	Van	Merkez	4 Yıldıızlı Otel
Akdamar Oteli	Van	Merkez	3 Yıldıızlı Otel
Grand Otel Van	Van	Merkez	3 Yıldıızlı Otel
�zalp Grand Otel	Van	�zalp	3 Yıldıızlı Otel
As Van Otel	Van	Merkez	3 Yıldıızlı Otel
Nevan Suit Otel	Van	Erciş	3 Yıldıızlı Otel
G�kdem Royal Otel	Van	Muradiye	3 Yıldıızlı Otel
Dimet–Park Otel	Van	Merkez	3 Yıldıızlı Otel
B.Asur Oteli	Van	Merkez	2 Yıldıızlı Otel
Mirava River Suits	Van	Merkez	Butik Otel
Aliağa Apart Oteli	Van	Çaldıran	Apart Otel
Valerie Apart Otel	Van	Başkale	Apart Otel

Kaynak: Kültür ve Turizm Bakanlığı, Yatırım ve İşletmeler Genel Müdürlüğü <https://yigm.ktb.gov.tr/TR-201136/turizm-yatirim-ve-isletme-bakanlik-belgeli-tesis-istati-.html> ve Van Kültür ve Turizm İl Müdürlüğü 2019

Van ilinde bulunan turizm işletme belgeli tesislerin 2 tanesi 5 yıldızlı, 5 tanesi ise 4 yıldızlı, 7 tanesi 3 yıldızlı 1 tanesi 2 yıldızlı, 1 tanesi butik otel ve 2 tanesi apart otel olmak üzere toplam 18 tesis bulunduğu görülmektedir.

Tablo 2.1. ve 2.2. de araştırma evreninin oluşturan tesislerin isimleri, hangi illerde ve ilçelerde yer aldığı ve tesis sınıfı ile ilgili bilgiler sunulmaktadır. Tesislerin bulunduğu Van ve Bitlis illerine bakıldığında tesis sayısı ve tesis sınıfındaki farklılıklar nedeni ile bir bütün olarak değerlendirmeye oranla il bazında değerlendirmenin doğru olacağı düşünülmüştür. Tesis sayısı bakımından bakıldığında Bitlis ilinde 9 ve Van ilinde ise 18 işletme belgeli tesis yer almaktadır. Tesis sınıfına bakıldığında, büyük çoğunluğu otel işletmelerinin oluşturduğu görülmektedir. Bunların yanında butik otel ve apart otel gibi tesislerin de araştırma evreninde yer aldığı görülmektedir.

2.4. Veri Toplama Yöntemi ve Kullanılan Ölçekler

Araştırma için öncelikle araştırma değişkenlerini oluşturan insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini kavramları için literatür detaylı bir şekilde incelenmiş, kavramlara ilişkin kuramsal bilgiler elde edilmiş ve kuramsal bilgiler ışığında ise birincil verileri toplama süreci başlatıldı. Kuramsal bilgilerden hareketle araştırma amacı doğrultusunda birincil verileri elde etmek amacıyla kullanılacak anket formlarına karar verildi. Böylece birincil verileri elde etmek için anket tekniği kullanıldı. Anket tekniği, nicel veri toplama tekniklerinden biri olup, ekonomik olması, çok geniş kitlelere ulaşabilmesi, çok sayıda veri toplanabilmesi gibi özellikleri dolayısıyla sosyal bilimler alanında en yaygın tercih edilen veri toplama tekniği olarak kabul edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2013: 53-54).

Araştırmada verilerin toplanması amacıyla anket uygulaması gerçekleştirildi. Konaklama işletmelerinde insan kaynaklarının örgüt yapısını incelemek için işgörenlere uygulanan anket formu üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölüm, katılımcıların demografik özelliklerini ölçmeye yönelik olarak hazırlandı. Toplam 7 sorudan oluşan bu bölümde katılımcıların; cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim, iş tecrübesi, çalışılan departman ve aylık ortalama gelir bilgilerine ulaşılması amaçlandı.

İkinci bölüm, araştırmaya dâhil edilen otellerin insan kaynakları yönetimi uygulamalarının işgörenler üzerindeki algısı ölçmeye yönelik olarak hazırlandı. Bu 10 sorudan oluşan ikinci bölümde kullanılan ifadeler; Deniz (2006), Aray (2008), Arı (2012) ve Kalıpçı (2014) tarafından geliştirilen insan kaynakları yönetimi uygulamaları ölçeklerinden çalışmamıza uyarlandı.

Üçüncü bölümde ise işgörenlerin yaptıkları işten tatmin olma düzeylerini ölçmeye yönelik olarak hazırlandı. Üçüncü bölümde kullanılan sorular akademik araştırmalarda sıklıkla tercih edilen “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” göz önünde bulundurularak çalışmamıza uyarlandı. Minnesota İş Tatmin Ölçeği 20 soruluk kısa formu temel alındı (Weiss vd. 1967: 1-2). Minnesota İş Tatmin Ölçeği 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir. Puanların yüksek olması iş doyumunun da yüksek olduğunu göstermektedir (Spector, 1997: 15-16). Anketin üçüncü bölümü soruları Arı (2012), Davras ve Gülmez (2013), Öztürk ve Alkış (2011) ve Haniç (2011) kullandığı ölçeklerden çalışmamıza uyarlandı.

Veri toplamak üzere hazırlanan anket formları, önceden belirlenen işletmelere dağıtıldı. Belirlenen süreden sonra doldurulan ve doldurulmayan formların tamamı toplandı ve ayrıştırıldı. Doldurulan formların 36 tanesini eksik veya hatalı olarak doldurulduğu gözlemlendiği için 249 tanesi araştırmada değerlendirmeye alındı. Analiz için katılımcıların anketlere verdikleri cevaplar SPSS 22 programı kullanılarak Güvenilirlik, Frekans Analizi, T- Testi, Anova Testi, Regresyon Analizi ve Pearson’s Korelasyon Analizi uygulandı.

3. BULGULAR VE YORUM

3.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri Analizi

Bu bölümde ankete cevap veren katılımcıların demografik özellikleri kapsamında, cinsiyet, yaş grupları, medeni durumu, eğitim düzeyi, aylık ortalama gelirleri, mevcut otellerinde çalıştıkları süre ve görev aldıkları departman bilgileri ile dağılımları yer almaktadır.

Tablo 3.1. Katılımcıların Cinsiyet Dağılımları

BİTLİS		
Cinsiyet	Sayı	Yüzde
Kadın	33	37,9
Erkek	54	62,1
Toplam	87	100,0
VAN		
Kadın	72	44,4
Erkek	90	55,6
Toplam	162	100,0

Bitlis ilinde ankete katılan 87 kişinin %62,1'ni oluşturan katılımcıların %54'ü erkek iken, ankete katılanlardan %37,9 kişiyi oluşturan kadın katılımcıların sayısı 33 olduğu görülmektedir. Van ilinde ise toplam 162 katılımcıya ulaşılmış olup cinsiyete göre katılım oranı kadınlarda %44,4, erkeklerde %55,6 olarak görülmektedir. Her iki ilde de kadın çalışan sayısının erkek çalışan sayısına oranla daha düşük olduğu görülmektedir.

Tablo 3.2. Katılımcıların Yaş Dağılımları

BİTLİS		
Yaş	Sayı	Yüzde
20 yaş altı	8	9,2
21-25	26	29,9
26-30	22	25,3
31-35	11	12,6
36 ve Üstü	20	23,0
Toplam	87	100,0

VAN		
20 yaş altı	24	14,8
21-25	60	37,0
26-30	43	26,5
31-35	26	16,0
36 ve Üstü	9	5,6
Toplam	162	100,0

Bitlis ilinde bulunan katılımcıların yaş gruplarına göre dağılımında %29,9'unu oluşturan 26 kişi 21-25 yaş aralığında olup çoğunluğu oluşturduğu görülmektedir. %25,3'ünü oluşturan 22 kişi 26-30 yaş aralığında, %23,0'ünü oluşturan 20 kişinin ise 36 yaş ve üstü yaş grubu içerisinde yer aldığı görülmektedir. Van ilinde bulunan katılımcıların ağırlıklı olarak 21-25 - 26-30 yaş aralığında gençlerden oluştuğu görülmektedir. Çalışmada 36 yaş üstü çalışan sayısı ise sadece %5,6 oranında kaldığı görülmektedir.

Tablo 3.3. Katılımcıların Medeni Durum Dağılımları

BİTLİS		
Medeni Durum	Sayı	Yüzde
Bekâr	41	47,1
Evli	46	52,9
Toplam	87	100,0

VAN		
Bekâr	96	59,3
Evli	66	40,7
Toplam	162	100,0

Bitlis ilinden katılımcıların %52,9 unu oluşturan 46 kişinin evli olduğu görülmektedir. Van ilinden ise konaklama işletmelerinde çalışanların çoğunluğunu (%59,3) medeni durumu bekârlar oluşturmaktadır.

Bitlis ilinde bekâr çalışan sayısı (%47,1) evli çalışan sayısına (%52,9) oranla daha az iken Van ilinde ise bekâr çalışan sayısı (%59,3) evli çalışan sayısına (%40,7) oranla daha fazla olduğu görülmektedir.

Tablo 3.4. Katılımcıların Eğitim Durumu Dağılımları

BİTLİS		
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde
İlköğretim/ Ortaöğretim	22	25,3
Lise	28	32,2
Ön Lisans	23	26,4
Lisans	14	16,1
Toplam	87	100,0
VAN		
İlköğretim/ Ortaöğretim	32	19,8
Lise	57	35,2
Ön Lisans	39	24,1
Lisans	33	20,4
Yüksek Lisans	1	0,6
Toplam	162	100,0

Ankete katılanların eğitim durumları incelendiğinde Van ilinden katılımcıların oluşturduğu %55 lik dilimi eğitim seviyesi Lise ve altında olanlar oluşturmaktadır. Bitlis ilinde de bu veriye paralel veriler elde edilmiştir; %32,2

sini oluşturan 28 kişinin lise mezunu olduğu, %25,3 ünü oluşturan 22 kişinin ilköğretim/ortaokul mezunu olduğu, %26,4 ünü oluşturan 23 kişinin ön lisans mezunu olduğu ve % 16,1 ini oluşturan 14 kişinin ise lisans eğitimi aldığı görülmektedir. Her iki ilde de (Bitlis %32,2, Van %35,2) en fazla katılımcı sayısının oluşturduğu eğitim gurubu lise olduğu görülmektedir.

Tablo 3.5. Katılımcıların İşletmede Çalışma Süresi Dağılımları

BİTLİS		
Kaç Yıldır Bu Otelde Çalışıyorsunuz?	Sayı	Yüzde
2 yıldan az	28	32,2
2-5 yıl	32	36,8
6-10 yıl	12	13,8
10 yıl ve üzeri	15	17,2
Toplam	87	100,0
VAN		
2 yıldan az	99	61,1
2-5 yıl	45	27,8
6-10 yıl	15	9,3
10 yıl ve üzeri	3	1,9
Toplam	87	100,0

Bitlis ili katılımcıların bulundukları otelde çalışma süreleri değerlendirildiğinde, %32,2 sini oluşturan 28 kişinin 2 yıldan az, %36,8 ini oluşturan 32 kişinin 2-5 yıl arasında çalıştıkları görülürken, %17,2 sini oluşturan 15 kişinin ise 10 yıl ve üzeri aynı işletmede çalıştıkları saptanmıştır.

Van ilinde ise çalışanların çoğunlukla (%61,1) 2 yıldan az süreyle bulundukları işletmede çalıştıkları, 10 yıl ve üzeri çalışan sayısı ise %1,9 olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç son yıllarda Van da artan İranlı turizm popülasyonu ve buna paralel olarak açılan yeni otellerin, çalışanların iş devir hızını arttırdığı söylenebilir.

Tablo 3.6. Katılımcıların Çalıştığı Departman Dağılımları

BİTLİS		
Çalıştığınız Departman	Sayı	Yüzde
Muhasebe	9	10,3
Yiyecek İçecek	32	36,8
Ön Büro	10	11,5
Satış Pazarlama	4	4,6
Kat Hizmetleri	23	26,4
Diğer	9	10,3
Toplam	87	100,0

VAN		
İnsan Kaynakları	2	1,2
Muhasebe	14	8,6
Yiyecek İçecek	51	31,5
Ön Büro	34	21,0
Satış Pazarlama	9	5,6
Kat Hizmetleri	39	24,1
Diğer	13	8,0
Toplam	162	100,0

Bitlis ili katılımcıların %36,8 ini oluşturan 32 kişinin Yiyecek içecek departmanında, %26,4 ünü oluşturan 23 kişinin ise Kat Hizmetleri departmanında çalıştığı görülmektedir. %4,6 ile 4 kişi Bitlis te satış pazarlama departmanında %11,5 ile 10 kişinin ise ön büro departmanında çalıştığı görülmektedir.

Araştırma sonucunda sadece 2 katılımcının İnsan Kaynakları departmanında olduğu ve Van ilinde çalıştıkları görülmektedir. Van ilinde de paralel olarak Yiyecek-içecek ve Kat Hizmetleri departmanında çalışanların toplam çalışanlara oranı %55,5 olarak görülmektedir. (%8,6) 14 kişi muhasebe departmanında, (%21) 34 kişi ön büro departmanında ve (%8) 14 kişinin ise diğer departmanlarda çalıştığı görülmektedir. Her iki ilde de en fazla çalışan sayısının

olduğu departman (Bitlis %36,8 ve Van %31,5) yiyecek içecek departmanı oldu görölmektedir.

Tablo 3.7. Katılımcıların Gelir Dağılımları

BİTLİS		
Aylık Ortalama		
Geliriniz	Sayı	Yüzde
2.000 TL ve altı	46	52,9
2.000 TL – 2.500 TL	29	33,3
2.501 TL – 3.000 TL	11	12,6
3.001 TL ve üstü	1	1,1
Toplam	87	100,0
VAN		
2.000 TL ve altı	95	58,6
2.000 TL – 2.500 TL	46	28,4
2.501 TL – 3.000 TL	19	11,7
3.001 TL ve üstü	2	1,2
Toplam	162	100,0

Katılımcıların ortalama aylık gelirlerinin dağılımlarına bakıldığında Bitlis ilinde çoğunluğu %52,9 unu oluşturan 46 kişinin 2.000 TL ve altında ücret aldığı, Van ilinde ise 2.000 TL altı ücret alanların toplam oran içindeki payları %58,6 olduğu görölmektedir. Her iki ilde de çalışanların aylık gelir durumu ağırlıklarının benzerlik gösterdiği söylenebilir. Aynı şekilde 3.000 TL üzeri gelir alan çalışanlara bakıldığında da benzer bir durum ile karşılaşmaktadır. Bitlis’te 1 kişi (%1,1) ve Van da 2 kişi (%1,2). Bitlis’te 2.000 TL – 2.500 TL arası maaş alan çalışanların oranı (%33,3), 2.501 TL – 3.000 TL üzeri maaş alanların oranı ise (%12,6) olarak görölmektedir. Van ilinde 2.000 TL – 2.500 TL arası maaş alan çalışanların sayısı (46), 2.501 TL – 3.000 TL üzeri maaş alanların sayısı ise (19) olarak görölmektedir.

3.2. Araştırmanın Güvenirlik Analizi

Yapılan çalışmada doğru sonuçlar elde etmek için katılımcılara düzenlenen anket formlarının güvenilirlik boyutunun araştırılması gereklidir. Güvenilirlik, yapılan çalışmanın bağımsız ölçümleri arasındaki tutarlılığı olarak ifade edilmektedir (Nas ve Toprak, 2016).

Tablo 3.8. Araştırmanın Güvenirlik Katsayıları

BİTLİS		
Değişkenler	Cronbach's Alpha	İfade Sayısı
İnsan Kaynakları Yönetimi		
Uygulamaları	,856	10
İş Tatmini	,924	20
VAN		
İnsan Kaynakları Yönetimi		
Uygulamaları	,893	10
İş Tatmini	,932	20

Bir ölçeğin güvenilirliğini ölçmede farklı yaklaşımlar kullanılmaktadır. En sık kullanılan yöntem olan içsel tutarlılık kapsamında Cronbach's Alpha değeridir. Cronbach's Alpa değeri 0 ile 1 arası değerler almakta ve 1'e yaklaştıkça tutarlılık artmaktadır. Cronbach's Alpha değerinin kabul edilebilirliği için en az 0,70 ve üzerinde bir değerde olması gerekmektedir.

(Altunışık vd., 2012: 126). Cronbach's Alpha değeri 25'in altında olması düşük iş doyumunu, 26 ile 74 arasında olması iş doyumunun normal seviyede olduğu, 75'in üzerinde olması ise iş doyumunu yüksek olduğunu ifade etmektedir (Tüzün, 2002:81).

Tablo 3.9. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

BİTLİS			
İfadeler	Ölçek	Madde	
	Cronbach Alfa	Madde Çıkarıldığında Toplam İlişkisi	Cronbach Alfa
İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları	,856		
İşe alım esnasında sistematik bir işe alım süreci uygulanır. Din, dil, siyasi görüş, medeni durum, cinsiyet vb. özellikler nedeniyle ayırım yapılmaz.		,334	,859
İşe yeni başlayan çalışanlara, işi ve işletmeyi tanıttıcı eğitimler verilir.		,583	,841
Otelde çalışanlara ihtiyaçları dâhilinde çeşitli konularda (yabancı dil, mesleki yeterlilik kursları) sürekli öğrenme fırsatı amacıyla eğitimler verilir.		,693	,832
Otelde iş güvenliği ve çalışanların sağlığına yönelik alınan önlemler yeterlidir.		,685	,830
Otelde çalışanlar üstleri ile ilgili her türlü sorunlarını rahatça üst yönetime iletebilmektedir.		,481	,849
Yapılan işte ödenen ücret, çalışanın gösterdiği performansı ile doğru orantılıdır.		,733	,825
Otelde yaptığım işe verilen ücret, piyasada benzer işlere verilen ücret ile uyumludur.		,589	,841
Otelde kariyer planlaması yapılırken tüm çalışanlara adil ve tarafsız davranılır.		,266	,866

Otel yönetimi yapılacak yeni uygulamalar ile ilgili çalışanların önerilerini dikkate alır.	,788	,822
Otel yönetiminden işimizi iyi yapıp yapmadığımı hakkında geri bildirim alırım.	,474	,850

Tablo 3.9. incelendiğinde, Bitlis ilinde yapılan araştırmanın insan kaynakları yönetimi uygulamaları ölçeğindeki ifadelerinin Cronbach Alfa değerinin 0,856 olduğu görülmektedir. Bu değer 1'e yakın olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Maddelerin madde toplamı ile ilişkisine bakıldığında, en yüksek değerin 0,866 ile “Otelde kariyer planlaması yapılırken tüm çalışanlara adil ve tarafsız davranılır”. ifadesine, en düşük değerin ise 0,822 ile “Otel yönetimi yapılacak yeni uygulamalar ile ilgili çalışanların önerilerini dikkate alır” ifadesine ait olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan maddelerin toplam ile güçlü bir ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3.10. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

BİTLİS			
İfadeler	Ölçek Cronbach Alfa	Madde Toplam İlişkisi	Madde Çıkarıldığında Cronbach Alfa
İş Tatmini	,924		
Güvencesi olan bir işim olduğu için memnunum		,602	,921
İşimin beni her zaman meşgul etmesinden memnunum		,318	,926
Amirimin emrindeki kişilere yönetim/davranış tarzından memnunum		,544	,922

Amirimin karar vermedeki yeteneğinden memnunum	,567	,921
İşimde başarılı olduğumu hissediyorum	,371	,925
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olduğum için memnunum	,603	,920
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olduğum için memnunum	,642	,920
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından memnunum	,652	,919
İş ile ilgili alınan kararları uygulamaya konmasında katkı şansımın olması bakımından memnunum	,715	,918
Çalışma şartlarımdan memnunum	,430	,924
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum	,686	,919
Otel yönetiminden maaş ve yan ödeneklere yapılan zamlar bakımından memnunum	,731	,917
Yönetimden maddi olanaklar yanında manevi ödüller de (İş başarısının övülmesi, beğenilme, yaratıcılık yeteneğin kullanabilme, kişiliğe saygı vb) sağlaması bakımından memnunum	,643	,919
Otelin çalışmakta olan personele sağladığı eğitim olanaklarından memnunum	,655	,919

Kendi kararlarımı uygulama serbestliğimin olmasından memnunum	,677	,919
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım olduğu için memnunum	,734	,918
İşimde terfi olanağımın olmasından memnunum	,574	,921
Çalışma ortamındaki arkadaşlarımla anlaşabiliyorum	,367	,925
Yaptığım işte takdir ediliyorum	,563	,921
Toplumda " Saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından işimden memnunum	,721	,918

Tablo 3.10. incelendiğinde, Bitlis ilinde yapılan araştırmanın iş tatmini ölçeğindeki ifadelerinin Cronbach Alfa değerinin 0,924 olduğu görülmektedir. Elde edilen 0,924 değerinin 1'e yakın olması ölçeğin yeterince güvenilir olduğu sonucuna ulaşılabilir. Maddelerin madde toplamı ile ilişkisine bakıldığında, en yüksek değer 0,926 ile “İşimin beni her zaman meşgul etmesinden memnunum” ifadesine, en düşük değer ise 0,917 ile “Otel yönetiminden maaş ve yan ödeneklere yapılan zamlar bakımından memnunum” ifadesine ait olduğu görülmektedir.

Tablo 3.11. İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

VAN			
İfadeler	Ölçek Cronbach Alfa	Madde	
		Madde Toplam	Çıkarıldığında Cronbach İlişkisi Alfa

İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları ,909

İşe alım esnasında sistematik bir işe alım süreci uygulanır. Din, dil, siyasi görüş, medeni durum, cinsiyet vb. özellikler nedeniyle ayırım yapılmaz.	,152	,930
İşe yeni başlayan çalışanlara, işi ve işletmeyi tanıtıcı eğitimler verilir.	,819	,891
Otelde çalışanlara ihtiyaçları dâhilinde çeşitli konularda (yabancı dil, mesleki yeterlilik kursları) sürekli öğrenme fırsatı amacıyla eğitimler verilir.	,830	,891
Otelde iş güvenliği ve çalışanların sağlığına yönelik alınan önlemler yeterlidir.	,770	,894
Otelde çalışanlar üstleri ile ilgili her türlü sorunlarını rahatça üst yönetime iletebilmektedir.	,801	,892
Yapılan işte ödenen ücret, çalışanın gösterdiği performansı ile doğru orantılıdır.	,786	,893
Otelde yaptığım işe verilen ücret, piyasada benzer işlere verilen ücret ile uyumludur.	,610	,906
Otelde kariyer planlaması yapılırken tüm çalışanlara adil ve tarafsız davranılır.	,406	,916
Otel yönetimi yapılacak yeni uygulamalar ile ilgili çalışanların önerilerini dikkate alır.	,842	,890
Otel yönetiminden işimizi iyi yapıp yapmadığımı hakkında geri bildirim alırsınız.	,832	,891

Tablo 3.11. incelendiğinde, Van ilinde yapılan araştırmanın insan kaynakları yönetimi uygulamaları ölçeğindeki tüm ifadelerinin Cronbach Alfa değerinin 0,909 olduğu görülmektedir. Elde edilen 0,909 değerinin 1'e yakın olması ölçeğin yeterince güvenilir olduğunu ortaya koymaktadır. Maddelerin madde toplamı ile ilişkisine bakıldığında, en yüksek değerin 0,930 ile “İşe alım esnasında sistematik

bir işe alım süreci uygulanır. Din, dil, siyasi görüş, medeni durum, cinsiyet vb. özellikler nedeniyle ayırım yapılmaz.” ifadesine, en düşük değerin ise 0,890 ile “Otel yönetimi yapılacak yeni uygulamalar ile ilgili çalışanların önerilerini dikkate alır.” ifadesine ait olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan bütün maddelerin toplam ile güçlü bir ilişki içinde olduğu görülmektedir.

Tablo 3.12. İş Tatmini Ölçeğinin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

VAN			
İfadeler	Ölçek Cronbach Alfa	Madde Toplam İlişkisi	Madde Çıkarıldığında Cronbach Alfa
İş Tatmini	,927		
Güvencesi olan bir işim olduğu için memnunum		,400	,928
İşimin beni her zaman meşgul etmesinden memnunum		,530	,925
Amirimin emrindeki kişilere yönetim/davranış tarzından memnunum		,438	,927
Amirimin karar vermedeki yeteneğinden memnunum		,505	,926
İşimde başarılı olduğumu hissediyorum		,429	,927
Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olduğum için memnunum		,700	,922
Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olduğum için memnunum		,678	,922
Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından memnunum		,704	,922

İş ile ilgili alınan kararları uygulamaya konmasında katkı şansının olması	,681	,922
bakımından memnunum		
Çalışma şartlarımdan memnunum	,761	,920
Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum	,413	,928
Otel yönetiminden maaş ve yan ödeneklere yapılan zamlar bakımından memnunum	,747	,920
Yönetimden maddi olanaklar yanında manevi ödüller de (İş başarısının övülmesi, beğenilme, yaratıcılık yeteneğin kullanabilme, kişiliğe saygı vb) sağlaması bakımından memnunum	,729	,921
Otelin çalışmakta olan personele sağladığı eğitim olanaklarından memnunum	,662	,923
Kendi kararlarımı uygulama serbestliğimin olmasından memnunum	,629	,923
İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım olduğu için memnunum	,703	,922
İşimde terfi olanağımın olmasından memnunum	,627	,923
Çalışma ortamındaki arkadaşlarımla anlaşabiliyorum	,534	,925
Yaptığım işte takdir ediliyorum	,495	,926
Toplumda " Saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından işimden memnunum	,625	,923

Tablo 3.12. incelendiğinde, Van ilinde yapılan araştırmanın iş tatmini ölçeğindeki tüm ifadelerinin Cronbach Alfa değerinin 0,927 olduğu görülmektedir. Ortaya çıkan 0,927 değerinin 1'e yakın olması ölçeğin oldukça

güvenilir olduğunu teyit etmektedir. Maddelerin madde toplamı ile ilişkisine bakıldığında, en yüksek değerin 0,928 ile “Güvencesi olan bir işim olduğu için memnunum” ve “Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum” ifadelerine, en düşük değerin ise 0,920 ile “Otel yönetiminden maaş ve yan ödeneklere yapılan zamlar bakımından memnunum” ve “Çalışma şartlarımdan memnunum” ifadelerine ait olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan bütün maddelerin toplam ile güçlü bir ilişki içinde olduğu görülmektedir.

3.3. Çalışmaya Katılan Çalışanlara Yöneltilen Sorulara İlişkin Analiz Ve Bulguları

Bu bölümde katılımcılara yöneltilen insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmin düzeyi ile ilgili sorular çalışanların demografik özellikleri arasındaki ilişkiler ile insan kaynakları yönetim uygulamaları ise çalışanların iş tatmini düzeyine etkisi arasındaki bağılıklar T- Test, Anova, Regresyon Analizi ve Pearson’s Korelasyon Analizi kullanılarak analizleri yapıldı edilen veriler yorumlandı. Faktör boyutları, insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini ile 2 kategorili demografik değişkenler arasında farklılık olup olmadığını ortaya çıkarmak amacıyla T-Testi, 2’den fazla kategorili demografik değişken gruplar içerisinde ise karşılaştırma yapmak için Anova analizi uygulandı.

Tablo 3.13. T- Test: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Genel Ortalamaları

BİTLİS				
Boyutlar	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	87	3,09	0,0884	0,000
İş Tatmini	87	3,17	0,0864	0,000
VAN				

İKYU	162	3,13	0,0686	0,000
İş Tatmini	162	3,19	0,0616	0,000

Tablo 3.13. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının genel ortalamaları arasındaki farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Ortalamalara bakıldığında ise Bitlis ve Van illerinde iş tatmini boyutunun, insan kaynakları yönetimi uygulamalarına oranla daha yüksek değerlendirildiği görülmektedir.

Tablo 3.14. T- Test: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Cinsiyet Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Cinsiyet	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	Kadın	33	3,06	0,1247	0,786
	Erkek	54	3,11	0,1211	
İş Tatmini	Kadın	33	3,12	0,1164	0,692
	Erkek	54	3,20	0,1204	
VAN					
İKYU	Kadın	72	3,11	0,1106	0,753
	Erkek	90	3,15	0,0866	
İş Tatmini	Kadın	72	3,19	0,8101	0,948
	Erkek	90	3,18	0,7671	

H1: Tablo 3.14. incelendiğinde Van ve Bitlis illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının cinsiyete göre değerlendirmelerinde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu bulgulara göre H1 reddedildi.

Ortalamalara bakıldığında insan kaynakları yönetimi uygulamalarını, Van ilinde bulunan katılımcıların cinsiyet açısından değerlendirmeleri Bitlis ilinde bulunan katılımcılara göre daha yüksel olduğu görülmektedir. İş tatmini ortalamalarına bakıldığında Bitlis ilindeki erkek katılımcılar kadın katılımcılara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Van ilinde ise Kadın katılımcıların ortalamaları erkek katılımcıların ortalamalarından yüksek olduğu görülmektedir.

Tablo 3.15. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Yaş Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Yaş Grupları	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	16-20 yaş	8	3,30	0,2598	0,370
	21-25 yaş	26	3,14	0,1388	
	26-30 yaş	22	3,29	0,2224	
	31-35 yaş	11	2,85	0,2800	
	36 yaş ve üstü	20	2,87	0,1429	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
İş Tatmini	16-20 yaş	8	3,03	0,2570	0,089
	21-25 yaş	26	3,30	0,1324	
	26-30 yaş	22	3,45	0,1860	
	31-35 yaş	11	2,73	0,2213	
	36 yaş ve üstü	20	2,98	0,1939	
	Toplam	87	3,17	0,0864	
VAN					
İKYU	16-20 yaş	24	3,22	0,1611	0,043
	21-25 yaş	60	2,98	0,1244	
	26-30 yaş	43	3,01	0,1346	
	31-35 yaş	26	3,58	0,1224	
	36 yaş ve üstü	9	3,26	0,2279	
	Toplam	162	3,13	0,0686	
İş Tatmini	16-20 yaş	24	3,22	0,1203	0,000

21-25 yaş	60	3,11	0,1065
26-30 yaş	43	2,87	0,1078
31-35 yaş	26	3,79	0,1384
36 yaş ve üstü	9	3,37	0,1936
Toplam	162	3,19	0,0616

H2: Tablo 3.15. incelendiğinde Van ve Bitlis illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının yaş gruplarına göre yapılan değerlendirmelerde Van ili açısından farklılıklar olduğu ve bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bitlis iline bakıldığında ise istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Van iline ait insan kaynakları yönetimi uygulamaları ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin 31-35 yaş gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise 21-25 yaş gruplarının olduğu, iş tatmini ortalamalarına bakıldığında ise boyutları en yüksek değerlendirenlerin 31-35 yaş gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise 26-30 yaş gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgulara göre H2 kısmen kabul edilmiştir.

Tablo 3.16. T- Test: Hizmet Kalitesi Medeni Durum Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Medeni Durum	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	Bekâr	41	3,11	0,1198	0,858
	Evli	46	3,08	0,1298	
İş Tatmini	Bekâr	41	3,14	0,0992	0,783
	Evli	46	3,19	0,1385	
VAN					
İKYU	Bekâr	96	3,07	0,0819	0,258

	Evli	66	3,23	0,1188	
	Bekâr	96	3,11	0,0674	
İş Tatmini	Evli	66	3,30	0,1142	0,113

H3: Tablo 3.16. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının medeni durum değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu bulgulara göre H3 reddedilmiştir.

Katılımcıların verdiği cevaplara ait ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin evlilerden oluştuğu anlaşılmaktadır. 3,30 ortalama ile iş tatminine evlilerin verdiği cevap en yüksek değerlendirme olurken, 3,07 ortalama ile insan kaynakları uygulamaları yönetimi uygulamalarına bekârların verdiği cevap en düşük değerlendirme olduğu görülmektedir.

Tablo 3.17. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Eğitim Gruplarına Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Eğitim Düzeyi	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	İlk ve Ortaöğretim	22	2,96	0,1796	0,776
	Lise	28	3,12	0,1509	
	Ön Lisans	23	3,21	0,1624	
	Lisans	14	3,04	0,2594	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
İş Tatmini	İlk ve Ortaöğretim	22	3,00	0,1829	0,056
	Lise	28	3,04	0,1700	
	Ön Lisans	23	3,56	0,1270	
	Lisans	14	3,05	0,1759	

	Toplam	87	3,17	0,0864	
	VAN				
İKYU	İlk ve Ortaöğretim	32	3,32	0,1366	0,207
	Lise	57	2,92	0,1266	
	Ön Lisans	39	3,15	0,1337	
	Lisans	33	3,29	0,1447	
	Lisans Üstü	1	3,50	0,0000	
	Toplam	162	3,13	0,0686	
İş Tatmini	İlk ve Ortaöğretim	32	3,07	0,1470	0,184
	Lise	57	3,11	0,1006	
	Ön Lisans	39	3,15	0,1273	
	Lisans	33	3,48	0,1282	
	Lisans Üstü	1	2,90	0,0000	
	Toplam	162	3,19	0,0616	

H4: Tablo 3.17. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının eğitim düzeyi değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde istatistiksel açıdan anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu bulgulara göre H4 reddedilmiştir.

Bitlis iline ait ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin ön lisans eğitim gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise lise eğitim gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. Van iline ait ortalamalara bakıldığında ise insan kaynakları uygulamaları açısından boyutları en yüksek değerlendirenlerin ilköğretim eğitim gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise lise eğitim gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. İş tatmini açısından Van ilindeki ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin lisans eğitim gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise lisansüstü eğitim gruplarının olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.18. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Çalışma Süresi Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Çalışma Süresi	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	2 yıldan az	28	3,19	0,1374	0,546
	2-5 yıl	32	3,13	0,1669	
	6-10 yıl	12	3,12	0,2543	
	10 yıl ve üzeri	15	2,82	0,1765	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
İş Tatmini	2 yıldan az	28	3,15	0,1313	0,294
	2-5 yıl	32	3,34	0,1586	
	6-10 yıl	12	3,14	0,2052	
	10 yıl ve üzeri	15	2,86	0,2176	
	Toplam	87	3,17	0,0864	
VAN					
İKYU	2 yıldan az	99	3,09	0,0993	0,621
	2-5 yıl	45	3,15	0,0941	
	6-10 yıl	15	3,41	0,1820	
	10 yıl ve üzeri	3	3,10	0,4582	
	Toplam	162	3,13	0,0686	
İş Tatmini	2 yıldan az	99	3,09	0,0839	0,158
	2-5 yıl	45	3,28	0,0970	
	6-10 yıl	15	3,53	0,1909	
	10 yıl ve üzeri	3	3,36	0,4437	
	Toplam	162	3,19	0,0616	

H5: Tablo 3.18. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının çalışma süresi değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde istatistiksel açıdan

anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu bulgulara göre H5 reddedilmiştir.

İş tatminine ait ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin Bitlis ilinde 2-5 yıl, Van ilinde ise 6-10 yıl çalışma süresi gruplarının olduğu, İnsan kaynakları yönetimi uygulamaları ortalamalarına bakıldığında ise boyutları en yüksek değerlendirenlerin ise Bitlis ilinde 2 yıldan az, Van ilinde ise 6-10 yıl çalışma süresi gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. Van ilinde ki katılımcıların hem iş tatmini hem de insan kaynakları uygulamaları ortalamalarına bakıldığında boyutları en yüksek değerlendiren çalışma grubunun 6-10 yıl çalışma süresini temsil eden grup olduğu görülmektedir.

Tablo 3.19. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Çalışma Departmanı Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Çalışma Departmanı	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	Muhasebe	9	2,91	0,3128	0,291
	Yiyecek içecek	32	2,93	0,1455	
	Ön Büro	10	3,54	0,1758	
	Satış pazarlama	4	3,37	0,5977	
	Kat hizmetleri	23	3,23	0,1533	
	Diğer	9	2,91	0,3177	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
İş Tatmini	Muhasebe	9	3,03	0,3169	0,912
	Yiyecek içecek	32	3,07	0,1378	
	Ön Büro	10	3,34	0,2746	
	Satış pazarlama	4	3,33	0,5217	
	Kat hizmetleri	23	3,23	0,1598	
	Diğer	9	3,25	0,2857	

	Toplam	87	3,17	0,0864	
	VAN				
İKYU	İnsan Kaynakları	2	1,95	0,5500	
	Muhasebe	14	2,87	0,2470	
	Yiyecek içecek	51	3,10	0,1239	
	Ön Büro	34	3,21	0,1313	
	Satış pazarlama	9	3,83	0,3341	0,067
	Kat hizmetleri	39	3,06	0,1484	
	Diğer	13	3,29	0,1384	
	Toplam	162	3,13	0,0686	
İş Tatmini	İnsan Kaynakları	2	2,72	0,2250	
	Muhasebe	14	3,16	0,2270	
	Yiyecek içecek	51	3,09	0,0935	
	Ön Büro	34	3,30	0,1107	
	Satış pazarlama	9	4,03	0,3961	0,010
	Kat hizmetleri	39	2,98	0,1404	
	Diğer	13	3,41	0,1358	
	Toplam	162	3,19	0,0616	

H6: Tablo 3.19. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının çalışma departmanı değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde sadece Van ili açısından iş tatmini boyutuna ait değerlendirmelerde farklılıklar olduğu ve bu farklılıkların istatistiksel açıdan anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Van iline ait iş tatmini boyutunun ortalamalarına bakıldığında en yüksek değerlendirmelerin satış ve pazarlama departmanında çalışan bireyler tarafından yapıldığı en düşük değerlendirmelerin ise insan kaynakları departmanında çalışan bireyler tarafından yapıldığı anlaşılmaktadır. Bu bulgulara göre H6 kabul edildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 3.20. Anova: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini Boyutlarının Aylık Gelir Düzeyi Değişkenine Göre Değerlendirilmesi

BİTLİS					
Boyutlar	Gelir Düzeyi	Sayı	Ortalama	Standart Hata	Önem (p)
İKYU	2000 TL ve altı	46	3,25	0,1181	0,081
	2001-2500 tı	29	2,77	0,1544	
	2501-3000 TL	11	3,24	0,2281	
	3001 TL ve üzeri	1	3,60	0,0000	
	Toplam	87	3,09	0,0884	
İş Tatmini	2000 TL ve altı	46	3,29	0,1190	0,060
	2001-2500 TL	29	2,86	0,1543	
	2501-3000 TL	11	3,36	0,1522	
	3001 TL ve üzeri	1	4,15	0,0000	
	Toplam	87	3,17	0,0864	
VAN					
İKYU	2000 TL ve altı	95	3,06	0,0932	0,646
	2001-2500 TL	46	3,25	0,1172	
	2501-3000 TL	19	3,22	0,2074	
	3001 TL ve üzeri	2	3,20	0,6000	
	Toplam	162	3,13	0,0686	
İş Tatmini	2000 TL ve altı	95	3,12	0,0767	0,511
	2001-2500 TL	46	3,25	0,1227	
	2501-3000 TL	19	3,39	0,1765	
	3001 TL ve üzeri	2	3,25	1,2500	
	Toplam	162	3,19	0,0616	

H7: Tablo 3.20. incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetim uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının aylık gelir düzeyi değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde istatistiksel

açından anlamlı farklılıkların olmadığı görülmektedir ($p>0,05$). Bu bulgulara göre H7 ret edildiği anlaşılmaktadır.

Bitlis iline ait ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin 3001 TL ve üzeri gelir gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise 2001-2500 TL arası gelir gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. Van iline ait ortalamalara bakıldığında ise insan kaynakları uygulamaları açısından boyutları en yüksek değerlendirenlerin 2001-2500 TL arası gelir gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise 2000 TL ve altı gelir gruplarının olduğu anlaşılmaktadır. İş tatmini açısından Van ilindeki ortalamalara bakıldığında boyutları en yüksek değerlendirenlerin 2501-3000 TL arası gelir gruplarının olduğu en düşük değerlendirenlerin ise 2000 TL ve altı gelir gruplarının olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 3.21. Korelasyon Analizi: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini

İller	Değişkenler	Değerler	İ.K Uygulamaları	İş Tatmini
BİTLİS	İKYU	Korelasyon	1	0,775 (**)
		Sigma (p)		0,000
	İş Tatmini	Korelasyon	0,775(**)	1
		Sigma (p)	0,000	
VAN	İKYU	Korelasyon	1	0,751 (**)
		Sigma (p)		0,000
	İş Tatmini	Korelasyon	0,751 (**)	1
		Sigma (p)	0,000	

**Korelasyon 0,01 düzeyinde önemlidir.

Korelasyon katsayısı (r) harfiyle gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alır. Korelasyon katsayısı +1'e yaklaştıkça değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu gösterirken, -1'e yaklaştıkça değişkenler arasındaki ilişkinin ters yönlü olduğu anlamına gelmektedir. Korelasyon katsayısının 0 olması durumunda iki

değişken arasında bir ilişki olmadığı sonucuna varılır (Altunışık vd., 2012:228-233). Korelasyon analizinde değişkenlerin bağımlı ya da bağımsız değişken şeklinde tanımlanması hesaplama sonucu açısından bir önem arz etmezken, basit regresyon analizi açısından değişkenlerin bağımlı ve bağımsız olarak tanımlanması önem arz etmektedir.

H8: Korelasyon analizine ait tablo incelendiğinde Bitlis ve Van illerindeki değişkenler arasındaki ilişkinin pozitif yönlü bir ilişki olduğu görülmektedir. ($p < 0,05$). Bitlis iline ait korelasyon değeri 0,775 iken Van iline ait korelasyon değeri 0,751'dir. Bu değerler doğrultusunda her iki ildeki konaklama işletmeleri açısından değişkenler arasında pozitif yönde güçlü bir ilişkinin olduğu anlaşılmaktadır. Bu bulgulara göre H8 kabul edildiği anlaşılmaktadır.

Tablo 3.22. Doğrusal Regresyon Analizi: İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları ve İş Tatmini

İller	Değişkenle r	Katsayı	Standart Hata	Beta	T- İstatistik	Önem (p)
BİTLİS	Sabit Değer	0,824	0,215		3,838	0,000
	İKYU	0,758	0,067	0,775	11,322	0,000
	R ²	0,601				
VAN	Sabit Değer	1,076	0,153		7,046	0,000
	İKYU	0,674	0,047	0,751	14,389	0,000
	R ²	0,564				

Bağımsız Değişken= İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları,

Bağımlı Değişken= İş Tatmini

Regresyon analizinde araştırma kapsamında bir bağımsız (insan kaynakları uygulamaları) bir bağımlı (iş tatmini) değişken olarak tanımlanmış değişkenler arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla basit regresyon testi uygulanmıştır.

Basit regresyon testi; bağımsız değişkene bağlı olarak bağımlı değişkenin tahmin edilmesine imkân tanımaktadır.

Tablo 3.22. incelendiğinde her iki il içinde regresyon modelinin istatistiksel açıdan bakıldığında anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,05$). Bitlis ve Van illerindeki konaklama işletmeleri açısından insan kaynakları yönetim uygulamalarının, iş tatmin düzeyinin anlamlı ve pozitif bir etkileyicisi olduğu görülmektedir. R^2 değerleri açısından bakıldığında Bitlis ilindeki konaklama işletmelerine ait iş tatmini değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) %60,1'inin, Van ilindeki konaklama işletmelerine ait iş tatmini değişkenine ilişkin toplam varyansın (değişimin) %56,4'ünün, insan kaynakları yönetim uygulamaları değişkeni ile açıklanabileceği anlaşılmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Konaklama işletmelerinde İnsan kaynakları yönetiminin temel amacı insan kaynağından etkin ve verimli bir şekilde faydalanmak için gerekli bilgi, beceri ve yeteneğe sahip doğru kişileri seçmek ve bunları en uygun birimlere yerleştirmek, performanslarına uygun şekilde işlerinde yükselmelerini sağlamak için gerekli eğitim olanaklarını sağlamak, çalışan motivasyonunu sağlamak, performans değerlendirilmesini objektif olarak gerçekleştirmek, adil bir şekilde ücretleri zamanında vermek ve maaş zamlarını piyasa şartlarına göre düzenlemektir.

Konaklama işletmeleri üzerine Bitlis ve Van illerinde çalışanlarla yapılan araştırma neticesinde insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini boyutlarının genel ortalamaları açısından anlamlı farklılıklar elde edilmiş ve her iki ilde de iş tatmini boyutunun daha yüksek değerlendirildiği görülmüştür.

Demografik faktörler ve diğer durum değişkenleri açısından yapılan değerlendirmelerde Cinsiyet, Medeni durum, Eğitim, Çalışma süresi ve Aylık gelir değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır. (Garcia, 2005) İş tatmini ile eğitim ve geliştirme arasında yaptığı çalışmada, yüksek derecede bir ilişki tespit edilirken; (Gürbüz, 2011 ve Topçu, 2006) ise iş tatmini ile eğitim faktörü arasında bir ilişki olmadığı veya ilişki şiddetinin diğer insan kaynakları yönetim uygulamalarına nazaran görece düşük olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların eğitim düzeyi ile iş memnuniyetleri arasında negatif yönlü bir ilişkinin ortaya çıkması, Kaya (2007) ve Arslan (2009) çalışmalarını desteklemektedir (Davis, 2004) küçük ölçekli işletmeler üzerinde yapmış olduğu araştırmada, ücret ile iş tatmini arasındaki ilişkinin düşük olduğunu belirtmiştir. İşgörenlerin tatmin olması veya tatminsizliğine neden olan temel etmenlerinden birisi olarak ücret faktörü gösterilmektedir. Ücret, işgörenler için motive edici bir unsur olmakla birlikte iş tatminini belirleyen asıl etmen değildir (Uppal, 2005:336-349). Herzberg ve arkadaşları (1959) yapılan araştırmada, ücret faktörünün iş tatminini belirleyen faktörler arasında değil de iş tatminsizliğini

engelleyen faktörler arasında beşinci sırada yer aldığı ortaya konulmuştur. Yine Yunanistan’da öğretmenler arasında yapılan bir araştırmada, öğretmenlerin almış oldukları ücretin iş tatmini üzerinde düşük oranda etkili olduğu ortaya çıkmıştır (Koustelios, 2001:355). Bitlis ve Van illerinde çalışma süresi dağılımı; çoğunlukla 5 yıl ve altı süreli çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Bu durum, işletmelerde uzun süreli çalışmanın düşük olduğu sonucunu ortaya koymaktadır. İşgören devir hızının yüksek olması çalışma ortamında iş tatminsizliğini de beraberinde getirmektedir. İşgörenlerin çalışma sürelerinin fazla olmadığını Akçadağ ve Özdemir (2005) çalışmalarına paralellik göstermektedir.

Demografik faktörler ve diğer durum değişkenleri açısından yapılan değerlendirmelerde Yaş ve Departman değişkenlerine göre kısmen anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır. Yaş grupları değişkenine göre insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini boyutlarını en yüksek değerlendiren yaş grubunun 31-35 yaş grubundaki çalışanlar olduğu görülmüştür. Sadece Van ilindeki değerlendirmelerde yaş grupları ve çalışma departmanları değişkenlerine göre anlamlı farklılıklar elde edilmiştir. Savery (1996) yaş ile iş tatmini faktörleri arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu yaptığı çalışmalarında ortaya koyarken; yaşın ilerlemesi ile birlikte işgörenlerin mevcut çalışmış oldukları işletmeyi özümseme güdülerini olumlu yönde artmakta, dolayısıyla iş tatminleri açısından olumlu bir fayda sağlamaktadır. Çalışanların yaşları arttıkça iş memnuniyet düzeylerinin de artması, Herzberg ve arkadaşlarının yaş ile memnuniyet ilişkisinin “U” şeklinde olduğu görüşünü desteklemektedir. Yaş faktörü ile iş tatmini arasında çok güçlü bir etkileşim olduğunu (Oshagbeni, 2000) araştırmasında da ortaya koymuştur. Literatürdeki araştırmalar incelendiğinde yaş ile tatmin düzeyi arasında genellikle olumlu bir ilişki olduğunu göstermekte ve bu sonuçlar yaptığımız araştırmanın sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir. Çalışma departmanı değişkenine göre yapılan değerlendirmelerde ise sadece iş tatmini boyutuna yönelik değerlendirmelerde anlamlı farklılıklar elde edilmiş ve bu boyutu en yüksek değerlendirenlerin satış ve pazarlama departmanlarında çalışan bireylerin olduğu anlaşılmaktadır.

Doğrusal regresyon analizinde insan kaynakları uygulamalarının iş tatmini üzerindeki etkisi araştırılmış ve Bitlis ili açısından iş tatmini boyutundaki toplam değişimin %60'ının Van ilinde ise %56'sının insan kaynakları uygulamaları ile açıklanabileceği ortaya konuldu. Bu veriler ışığında doğrusal regresyon ve korelasyon analizlerinde anlamlı değerler elde edildiği söylenebilir.

Korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişki yönü ve gücü tespit edilmeye çalışıldı. İnsan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini arasındaki korelasyon değeri Bitlis ilinde %77 iken Van ilinde %75 olduğu tespit edildi. Buna göre her iki ilde de insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini arasındaki ilişkinin pozitif yönlü ve güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir.

Sonuç olarak, insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini açısından yapılan değerlendirmelerde bazı değişkenlere göre anlamlı farklılıklar elde edilmiş ve genel olarak 5'li likert ölçekli bir anket uygulamasına göre elde edilen ortalamaların vasat düzeyde ortalamalar olduğu anlaşılmaktadır. Her iki ilde de konaklama işletmelerindeki çalışanların insan kaynakları uygulamaları ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi pozitif yönde ve güçlü olarak değerlendirdikleri görülmüş olup bu tür işletmelerde uygun iş tatmininin uygun insan kaynakları programları ile sağlanabileceğini anlaşılmaktadır.

Öneriler;

Bitlis ve Van illerinde yapılan araştırmada anket katılımcılarının sadece 2 tanesinin çalıştığı departmanın insan kaynakları olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar ile çalışma alanını kapsayan illerde insan kaynakları departmanında çalışan istihdamının düşük olduğunu anlaşılmaktadır. Çalışanların iş tatmininin yüksek olmasını isteyen işletmeler, insan kaynakları departmanına yatırım yapmalı ve yeterli sayıda işgücünü istihdam etmelidirler.

Konaklama işletmelerinde, yöneticiler işgörenlerin iş tatminine etki eden olumlu ve olumsuz etmenleri bilerek, işgörenler için daha iyi bir çalışma ortamı sunması beraberinde daha rekabet edebilir ve başarılı işletmeler ortaya çıkarabilecektir.

İşletmeler açısından iş tatmin düzeyi yüksek işgörenlerin oluşturulması beraberinde memnuniyet düzeyi yüksek müşterilerin oluşturulmasına zemin hazırlayacaktır.

Gelecekte yapılacak araştırmalarda, insan kaynakları yönetimi uygulamalarının örgütsel vatandaşlık davranışı, örgütsel sessizlik, örgüt iklimi gibi diğer bireysel ve örgütsel değişkenler ile olan ilişkileri incelenebilir.

Ayrıca insan kaynakları ve iş tatmini açısından daha genel sonuçlar elde edebilmek için farklı sektörlerle de benzer uygulamaların gerçekleştirilmesinin faydalı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Ağaoğlu, O.K. (1992). *İşgücünü Verimli Kullanma Tekniklerinin Turizm Sektöründe Uygulanması*. Ankara: MPM yayınları.
- Akçadağ, S., E. Özdemir (2005). “İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini: İstanbul’da Yapılan Ampirik Bir Çalışma”. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 167-193.
- Akıncı, Z. (2002). “Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4, 1-25.
- Akıncı, Z. (2016). *Otel İşletmeciliği ve Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akıncı, Z., Yurcu, G. ve Aybar, D.H. (2019). “Otel İşletmelerinde Ön Büro Departmanı Çalışanlarının Müşteri İlişkileri Yönetimi (MİY) Uygulamalarındaki Rolünün Değerlendirilmesi”. *Akademik Araştırmalar ve Çalışmalar Dergisi*, 11(20), 180-195.
- Altundaş, O. (2000). *Poliste Stres ve İş Tatmini*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S., Yıldırım, E.(2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. (7. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Davras, Ö., Gülmez, M., (2013). “Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma”. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 167-184.

Ardıç, K., Baş, T. (2001). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. **9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresinde Sunulan Bildiri**, İstanbul.

Arı, N.Ü. (2012). **Otellerde İnsan Kaynakları Uygulamalarının Yöneticiler ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Alan Çalışması**, Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kahramanmaraş.

Arslan, S. (2011). **Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve Lara-Kundu Otellerinde Bir Alan Çalışması**, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Kütahya.

Aslan, Ö. (2011). **Bir İnsan Kaynakları Masalı-İş Yaşamına Dair İpuçlar**. Ankara: Elma Yayınevi.

Aşan, Ö., Erenler, E. (2008). “İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi”. **Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi**, 13(2), 203-216.

Aşkın, K. (2002). “Değişen Yönleriyle Personel Yönetimi: İnsan Kaynakları Yönetimi”, **İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi**, 4(1).

Barış, E. (2004). “Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi”, **Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 11 (37).

Barutçugil, İ. (2002). **Performans yönetimi**. İstanbul: Kariyer.

Barutçugil, İ. (2004). **Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi**. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Başaran, İ.E. (1991). **Örgütsel Davranış İnsanın Üretim Gücü**. Ankara: Gül Yayınevi.

Başaran, İ.E. (2008). *Örgütsel Davranış: İnsanın Üretim Gücü*. Ankara: Ekinoks Eğitim Basım Yayım.

Benligiray, S. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütlenmesi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.

Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Bingöl, D. (1996). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.

Bingöl, D. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (5. Basım). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Bingöl, D. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (7. Baskı). İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Bruck, C.S., Allen, T.D., Spector, P.E. (2002). “The Relation Between Work-Family Conflict and Job Satisfaction: A Finer-Grained Analysis”. *Journal Of Vocational Behavior*, 60, 336-353.

Cooper, C., Fletcher, J., Fyall, A., Gilbert, D., & Wanhill, S. (2005). *Tourism: Principles and Practice*. (Third Edition). England.

Çarıkçı, İ.H., Oksay, A. (2004). “Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma”, *Süleyman Demirel Üniversitesi İİBF Dergisi*, 9(2), 157-172.

Davis G. (2004). “Job Satisfaction Survey Among Employees in Small Businesses”, *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 11, 495-503.

Davis, K. (1982). *İşletmede İnsan Davranışı: Örgütsel Davranış*, (5. Baskı). İstanbul: İstanbul Üniversitesi Yayını.

Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. İstanbul: İşletme İktisadi Enstitüsü Yayınları.

Davras, Ö., Gülmez, M. (2013). “Otel İşletmelerinde Çalışan Memnuniyetine Etki Eden Faktörler: Kemer-Lara-Belek-Side-Alanya Bölgelerinde Bir Çalışma”, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 167-184.

Demir, Ş.Ş. (2011). “Halkla İlişkiler Faaliyetlerinde İletişim Tekniklerinin Etkisi: Konaklama İşletmeleri Örneği”. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 8(2), 127-150.

Demirtaş, N. (2010). *Otel işletmeciliği*. Ankara: Ankara Üniversitesi Uzaktan Eğitim.

Denizer, D. (2012). *Yiyecek-içecek hizmetleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi.

Didin, S., Köroğlu, Ç. (2008). “Konaklama İşletmelerinin Satışlar-Maliyetler Bakımından Rekabet Edebilme Durumu ve Gelecekte Beklentileri”. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(7), 112.

Droussiotis, A., J. Austin (2002), “Job Satisfaction of Managers in Cyprus” *Emeald Journal of Businees*, 2(2), 208-222.

Erdem, B. (2004). “Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi”. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(11), 39-41.

Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Doğuş Üniversitesi İİBF.

Eren, E. (2007). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. (10. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Ertürk, M. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Esen, S.S. (20119) *Konaklama İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti ve Etnosentrizmin Müşteri Memnuniyet Düzeyleri Üzerindeki Etkisi (Alanya İlçesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Karamanoğlu Mehmet Bey Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Karaman.

Feldman, D.C., Arnold, H.J. (1983). *Managing Individual and Group Behavior in Organizational*. Auckland: McGraw-Hill Book Company.

Ferecov, R. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Performans Değerleme ve Uygulama*. Bakü: Qafqaz Üniversitesi Yayınları.

Fındıkçı, İ. (2009). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (7. Baskı), İstanbul: Alfa Basım Yayım Dağıtım.

Garcia, M.U. (2005). “Training and Business Performance: The Spanish Case”, *International Journal of Human Resource Management*, 16(9), 1691-1710.

Gök, S. (2006). *21. Yüzyılda İnsan Kaynakları Yönetimi*. (1. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Gönen, S. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Gözen, E. D. (2007). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Sigorta Şirketleri Üzerine Bir Uygulama*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ankara Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Gürbüz, S. (2007). *Yöneticilerin Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının İş Tatmini ve Algıladıkları Örgütsel Adalet İle İlişkisi*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Gürbüz, S., Bekmezci, M. (2012). “İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Bilgi İşçilerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Duygusal Bağlılığın Aracılık ve Düzenleyicilik Rolü”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.

Halsey, W. (1988). *Macmillan Contemporary Dictionary*. İstanbul: Abc Tanıtım Basımevi.

Haniç, O. (2011). *İnsan Kaynakları ve Disiplin Yönetmeliği Uygulamalarının İş Tatminine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Haznedar, B. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Firma Performansına Etkileri*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Herzberg, F., Mausner, B., Snyderman B.B. (1959). *The Motivation to Work*, *Transaction Publishers* (Originally Published in 1959 by John Wiley & Sons, Inc.). New Jersey.

İçöz O. (2001). *Turizm İşletmelerinde Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar*. (2. Baskı), Ankara: Turhan Kitabevi.

İlhami, F. (2003). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (5. Baskı), İstanbul: Alfa Basım Yayım ve Dağıtım.

İnternet: <http://www.latin-dictionary.net>).<http://www.latin-dictionary.net/search/latin/satis>, Son Erişim Tarihi: 11 Şubat 2020.

İnternet: Weiss, D.J. vd. Manual for the Minnesota Satisfaction Quesitionnaire. 1967, 1-2. URL:http://www.psych.umn.edu/psylabs/vpr/pdf_files/Monograph%20XXII%20%20Manual%20for%20the%20MN%20Satisfaction%20Questionnaire.pdf, Son Erişim Tarihi: 01.11.2019.

İnternet: Elitaş,C.(2010)Konaklama Muhasebesi, http://www2.aku.edu.tr/~celitas/sayfalar/ adresinden 08 Ocak 2020’de alınmıştır.

İsmet, B. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

İzgi, C. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetiminde Çalışanların Performansının Değerlendirilmesi Süreci ve Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Aydın Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Kalıpçı, M.B. (2014). *Konaklama İşletmelerinde En İyi İnsan Kaynakları Uygulamalarının Örgütsel Güvene Etkisi: Manavgat Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Karaman, F., Altunoğlu, A.E. (2007). “Kamu Üniversiteleri Öğretim Elemanlarının İş Tatmini Düzeyini Etkileyen Faktörler”, *Celal Bayar Üniversitesi İİBF Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 14(1), 109-120.

Karaman, M., Özgürel, G., Bingöl, Z. (2016). “Turizm Pazarlamasında Animasyon Aktivitelerinin Bir Araç Olarak Değerlendirilmesi”. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 6(11), 599-618.

Karasar, N. (1994). *Araştırmalarda Rapor Hazırlama*. (6. Baskı), Ankara: 3A Araştırma Eğitim Danışmanlık Ltd. şti. Tekişik Matbaası.

Kaynak, T. (1990). *Organizasyonel Davranış*. İstanbul: İ.Ü.İ.F. Yayını.

Keklik, B. (2007). *İnsan Kaynakları Temininde Kullanılan Tekniklerin Etkinliklerine İlişkin Kobi’lerde Bir Araştırma ve Model Önerisi*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.

Keleş, H.N.Ç. (2006). *İş Tatmininin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisine İlişkin İlaç Üretim ve Dağıtım Firmalarında Yapılan Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Konya Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Keser, A. (2006). “Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi İle İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması”, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1), 100-119.

Keskin, M. (2013). “Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları”. *Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, İstanbul.

Koçel, T. (2010). *İşletme Yöneticiliği*, (12. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Kokkranikal J.,vd. (2011). “Human Empowerment, Management and Tourism”, *Strategic Management in Tourism*. UK: CABI Publishing, Wallingford, Oxon.

Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. (1998). *Marketing for Hospitality and Tourism*, Sec. Edi.,Prentice Hall, Upper Saddle River, New Jersey.

Koustelios, D. A. (2001), “Personal Characteristics and Job Satisfaction of Greek Teachers”, *The International Journal of Educational Management*, 7, 354-358.

Kozak, N., Akoğlan, M., & Kozak, M. (2004). *Genel turizm*. Ankara: Anatolia.

Köroğlu, Ö. (2011). “İş Doyumu ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme”. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(14), 245-266.

Kula, S. (2006). *Farklı Sektörler Bazında İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örgütsel Kültür İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, Aydın.

Lam, T., Zhang, H., Baum, T. (2001). “An Investigation of Employees’ Job Satisfaction: The Case of Hotels in Hong Kong”. *Tourism Management*, 22, 157-165.

Levent, Ş. (2010). “İnsan Kaynakları Yönetimi’nde Ücretlendirme Fonksiyonunun Analizi”, *Kamu İş*, 11(2), 138.

Mehmet Keskin, *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algulamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Michael, J.O. (2002). *Hotel Management and Operations*. Canada: John Wiley & Sons, Inc.

Miner, J.B. (1992). *Industrial- Organizational Psychology*. Singapore: McGraw-Hill Int.

Molla, G. (2011). *Çalışanların Elektronik İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarına Ait Tutumları İle Örgütsel Güven İlişkisine Yönelik İlaç Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Üniversitesi, İstanbul.

Mossholder, K. W., Randall P. S., Stephanie C. H., (2005). “A Relational Perspective on Turnover: Examining Structural, Attitudinal and Behavioral Predictors”. *Academy of Management Journal*, 48(4), 607-618.

Mucuk, İ. (2006). *Temel İşletme Bilgileri*. (4. Basım), İstanbul: Türkmen Kitabevi.

Nas, Z., vd. (2016). “Sınır Ticaretinin Önemi ve Sınır Ticareti Yapan Mükelleflerin Ticari Verimliliğini Etkileyen Faktörler: Van-Kapıköy Örneği”. *Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Özel Sayı, Van, 241-279.

Oğan, Y. (2015). *Konaklama İşletmelerinde Kalite Maliyet Sistemi ve Doğu Karadeniz Bölgesindeki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.

Olalı, H., Korzay, M. (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Oral, S., Olgun, Ç., Aktaş, G. (1994). Turizm Bilincinin Oluşturulmasında Yaygın Eğitimin Yeri ve Önemi, *1.Turizm Sempozyumu*, Ankara.

Oshagbemi, T. (2000). “Is Lenght of Service Related to the Level of Jop Satisfaction?” *International Journal of Social Economics*, 59, 205-217.

Öğüt, A., Akgemci, T., Demirsel, M.T., (2004), “Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi Bağlamında Örgütlerde İşgören Motivasyonu Süreci”. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12, 279.

Ömer, F. A. (2006). *Değişim Rüzgârında Stratejik İnsan Kaynakları Planlaması*. (2. Basım), İstanbul: Sistem Yayınları.

Örücü, E. (2006). – Füsün Esenkal, “Konaklama İşletmelerinde İş Gören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği)”. *Sosyal Bilimler Dergisi*. Balıkesir, 141- 166.

Özcan, M. (1994). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Muhasebesi*. Ankara: Turizm Yıllığı Türkiye Kalkınma Bankası.

Özdipçiner, N.S., vd. (2015). *Otel İşletmeciliği*. Konya: Eğitim Yayınevi.

Özgen, H., Yalçın, A. (2010). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Adana: Nobel Kitabevi.

Özkalp, E., Kirel, Ç. (2000). Globalleşen Örgütler ve Örgütsel Davranışın Bu Süreçteki Yeri ve Yeni İlgi Alanları. *Erciyes Üniversitesi 8. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirileri*. Erciyes Üniversitesi, Kayseri.

Öznur, Y. (2000). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. Ankara: Gazi Yayınları.

Öztürk, Y., Alkış, H. (2011). “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İş Tatmininin Ölçülmesi Üzerine Bir Araştırma”. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, Zonguldak, 7, 14.

Roos, W. (2005). “The Relationship Between Employee Motivation, Job Satisfaction And Corporate Culture”. *Master of science, University of South Africa, Department of Psychology*.

Sabuncuoğlu, Z. (2001). *İşletme*. Bursa: Ezgi Yayınevi.

Sabuncuoğlu, Z. (2012) *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.

Sabuncuoğlu, Z. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetimi (Uygulamalı)*. (6. Baskı), İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Sabuncuoğlu, Z., vd. (2007). "Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi". *Dokuz Eylül Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Ege Akademik Bakış*, 7(2), 613-628.

Saldamlı, A. (2000). *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerinde Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.

Sarıkaya, M. (2002). *İşletmelerin Spor Kulübü Kurmalarının İş Tatmini Üzerine Etkisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.

Sarker, S.J., A, Crossman and P. Chinmeteeputuck (2003). "The Relationships of Age and Length of Service with Job Satisfaction: An Examination of Hotel Employees in Thailand". *Journal of Managerial Psychology*, 18, 745-758.

Savery L.K. (1996). "The Congruence Between The Importance of Job Satisfaction and The Perceived Level of Achievement". *Journal of Management Development*, 15, 18-27.

Seymen, O.A. (1995). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İşgören Performansının Konaklama İşletmeleri Açısından Değerlendirilmesi ve Bir Model Önerisi*. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

Solmuş, T. (2004). *İş Yaşamında Duygular Ve Kişilerarası İlişkiler*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause And Consequences*. Thousand Oaks. CA: Sage Publications.

Şener, B. (2007). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayınları.

Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayınları.

Şimşek, Ş. (1997). *Yönetim ve Organizasyon*. Konya: Damla Matbaası.

Şimşek, M. Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2001). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

T.C. Millî Eğitim Bakanlığı, (2011). *Megep (Mesleki Eğitim Ve Öğretim Sisteminin Güçlendirilmesi Projesi). Konaklama Ve Seyahat Hizmetleri Turizm İşletmeleri Modülü*. Ankara: MEB.

Tietjen, M.A., Myers, R.M. (1998). “Motivation and Job Satisfaction, Management Decision”, *MCB University Press*, 36(4), 226-231.

Toker, B. (2007). “Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir’deki 5 ve 4 Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama”, *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 92-107.

Topçu, D. (2006). *İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları, Örgüt İklimi ve İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Kocaeli Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.

Torun, E. (2007). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İş Tatmini ve Konu İle İlgili Yapılan Bir Çalışma*. (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Edirne Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

Türk, M. S. (2003). *Bir İletişim Sistemi Olan Örgüt Kültürünün İş Tatmini Üzerindeki Etkisi ve Önemi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi), Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.

Tütüncü, Ö., Demir, M. (2003). “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(2), 12.

Tüzün, B. (2002). *Çalışanların İş Memnuniyetlerindeki Yetersizliklerin İşe Olumsuz Etkileri ve Bunun Saptanması İçin Bir Ölçek Geliştirme*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Uppal, S. (2005), “Disability, Workplace Characteristics and Job Satisfaction”, *International Journal of Manpower*, 26(4), 336-349.

Ural, A., Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Usta, Ö. (2001). *Genel Turizm*. İzmir: Anadolu Matbaacılık.

Uyargil C., Adal Z., Ataay İ.D., Acar A.C., Özçelik A.O., Dündar G., Sadullah Ö., Tüzüner L. (2010), *İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

Üstün, A. (2009). “*Bilgi Hizmetlerinde Verimlilik ve Motivasyon. Türk Kütüphaneciliği*”, İstanbul Üniversitesi Edebiyat Fakültesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü. 23(3), 602-608.

William P. A., vd. (1999). *Human Resource Management – A Strategic Approach*. (3. Basım). USA: The Dryden Press – Harcourt Brace & Company.

Yaşar, U. (2008). “İnsan Kaynakları Yönetiminde Bir Uygulama Örneği: İngiltere Sayıştayı”, *Sayıştay Dergisi*, 70, 51.

Yazıcıoğlu, Y., Erdoğan, S. (2011). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.

Yeter, D., Mustafa F. Ç. (2010). “İnsan Kaynakları Planlamasının Etkinliğinde İnsan Kaynakları Bilgi Sistemleri (İKBS)”. *Akademik Bakış Dergisi*, 20, 6.

Yıldız, Z. (2011). “Turizm Sektörünün Gelişimi ve İstihdam Üzerindeki Etkisi”. *Isparta Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5), 54-71.

Yılmaz, B., Yılmaz, Y. (1989). *Kat Hizmetleri ve Yönetimi*. Balıkesir: İnce Ofset Baskı.

Yılmaz, H., Karahan, A. (2011). “İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Örgütsel Güven Ve İş Tatmini Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması: Afyonkarahisar’da Bir Araştırma”. *“İş, Güç” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3(13), 95-118.

Yolal, M., Ersoy, N.F. (2016).” Şehir Otellerinde Satın Alma İşlevi: Eskişehir’deki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 8(4), 87-107.

Yüksel, Ö. (2004). *İnsan Kaynakları Yönetimi*. (5. Baskı), Ankara: Gazi Kitabevi.

EKLER

EK -1 Anket

Sayın Katılımcı;

Bu anket, Yüzüncü Yıl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yapılmakta olan, “Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Uygulamalarının Çalışanlar Üzerindeki Etkilerinin Araştırılması” konulu yüksek lisans bitirme tezine veri toplama amacıyla düzenlenmiştir. Ankette bulunan sorulara vereceğiniz cevaplar tarafımızca saklı tutulacak ve tamamen bilimsel amaçlı olarak kullanılacaktır.

Anket sonuçlarının sağlıklı olabilmesi için soruları samimi ve doğru olarak yanıtlamanız gerekmektedir. Lütfen anketlerin üzerine isim belirtmeyiniz. İlgi ve yardımlarınız için şimdiden teşekkür ederiz.

Tez Danışmanı

Doç. Dr. Zekeriya NAS

Yüzüncü Yıl Üni. Gevaş Meslek Y.O.

E mail: idelbret@hotmail.com

Tez Öğrencisi

Mehmet Emin ÇELİKCI

Yüzüncü Yıl Üni. Turizm İşlet. Y.O.

E mail: mehmetemincelikci@gmail.com

BİRİNCİ BÖLÜM: Bu bölüm "SİZİN" ile ilgili sorular içermektedir. Lütfen her soru için en uygun seçeneği işaretleyiniz.

1- Cinsiyetiniz

Kadın ☐ Erkek ☐

2-Yaşınız

16-20 ☐ 21-25 ☐ 26-30 ☐ 31-35 ☐ 36 ve üstü ☐

3-Medeni durumunuz

Bekâr ☐ Evli ☐

4-Eğitim durumunuz

İlköğretim/ Ortaokul ☐ Lise ☐ Ön Lisans ☐ Lisans Yüksek Lisans ☐

5-Kaç yıldır bu otelde çalışıyorsunuz?

2 yıldan az ☐ 2-5 yıl ☐ 6-10 yıl ☐ 10 yıl ve üzeri ☐

6-Çalıştığınız departman

Ön büro ☐ Muhasebe ☐ Yiyecek İçecek ☐ İnsan Kaynakları ☐

Satış/Pazarlama ☐ Kat hizmetleri ☐ Diğer ☐

7-Aylık ortalama geliriniz

1.604 TL ve altı ☐ 1.604 TL – 2.000 TL ☐ 2.001 TL – 3.000 TL ☐

3.001 TL ve üstü ☐

İKİNCİ BÖLÜM: Aşağıda "OTELİNİZİN İNSAN KAYNAKLARI UYGULAMALARI" ile ilgili bazı önermeler yer almaktadır. Lütfen her bir önermeyi aşağıda 1 ve 5 arasında verilen değerlendirme cetveline göre işaretleyiniz.						
1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılıyorum, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum						
		1	2	3	4	5
1	İşe alım esnasında sistematik bir işe alım süreci uygulanır. Din, dil, siyasi görüş, medeni durum, cinsiyet vb. özellikler nedeniyle ayırım yapılmaz.					
2	İşe yeni başlayan çalışanlara, işi ve işletmeyi tanıtıcı eğitimler verilir.					
3	Otelde çalışanlara ihtiyaçları dâhilinde çeşitli konularda (yabancı dil, mesleki yeterlilik kursları) sürekli öğrenme fırsatı amacıyla eğitimler verilir.					
4	Otelde iş güvenliği ve çalışanların sağlığına yönelik alınan önlemler yeterlidir.					
5	Otelde çalışanlar üstleri ile ilgili her türlü sorunlarını rahatça üst yönetime iletebilmektedir.					
6	Yapılan işte ödenen ücret, çalışanın gösterdiği performansı ile doğru orantılıdır.					
7	Otelde yaptığım işe verilen ücret, piyasada benzer işlere verilen ücret ile uyumludur.					
8	Otelde kariyer planlaması yapılırken tüm çalışanlara adil ve tarafsız davranılır.					
9	Otel yönetimi yapılacak yeni uygulamalar ile ilgili çalışanların önerilerini dikkate alır.					
10	Otel yönetiminden işimizi iyi yapıp yapmadığımız hakkında geri bildirim alırız.					

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM: Aşağıda "İŞ TATMİNİNİZ" ile ilgili bazı önermeler yer almaktadır. Lütfen her bir önermeyi aşağıda 1 ve 5 arasında verilen değerlendirme cetveline göre işaretleyiniz.						
1= Kesinlikle Katılmıyorum, 2= Katılmıyorum, 3= Kısmen Katılıyorum, 4= Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum						
		1	2	3	4	5
1	Güvencesi olan bir işim olduğu için memnunum					
2	İşimin beni her zaman meşgul etmesinden memnunum					
3	Amirimin emrindeki kişilere yönetim/davranış tarzından memnunum					
4	Amirimin karar vermedeki yeteneğinden memnunum					
5	İşimde başarılı olduğumu hissediyorum					
6	Başkaları için bir şeyler yapabilme olanağına sahip olduğum için memnunum					
7	Kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olduğum için memnunum					
8	Kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması açısından memnunum					
9	İş ile ilgili alınan kararları uygulamaya konmasında katkı şansımın olması bakımından memnunum					
10	Çalışma şartlarımdan memnunum					
11	Yaptığım iş ve karşılığında aldığım ücret bakımından memnunum					
12	Otel yönetiminden maaş ve yan ödeneklere yapılan zamlar bakımından memnunum					
13	Yönetimden maddi olanaklar yanında manevi ödüller de (İş başarısının övülmesi, beğenilme, yaratıcılık yeteneğin kullanabilme, kişiliğe saygı vb) sağlaması bakımından memnunum					
14	Otelin çalışmakta olan personele sağladığı eğitim olanaklarından memnunum					
15	Kendi kararlarımı uygulama serbestliğimin olmasından memnunum					
16	İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansım olduğu için memnunum					
17	İşimde terfi olanağımın olmasından memnunum					
18	Çalışma ortamındaki arkadaşlarımla anlaşabiliyorum					
19	Yaptığım işte takdir ediliyorum					
20	Toplumda " Saygın bir kişi" olma şansını bana vermesi bakımından işimden memnunum					

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı :ÇELİKCİ, Mehmet Emin
Uyruğu :TC
Doğum Tarihi ve Yeri :
Orcid Id :



Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet Tarihi
Yüksek Lisans	Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi	2016
Lisans	Balıkesir Üniversitesi	2009

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2011-	Van-Bitlis	Ticari/Kobi Portföy Yöneticisi
2004-2010	Çeşme-Bodrum-Dubai	Önbüro ve Yiyecek-İçecek

Yabancı Dil

İngilizce
Almanca



16/09/2020

Tez Başlığı / Konusu:

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE, İNSAN KAYNAKLARI YÖNETİM UYGULAMALARI VE ÇALIŞANLARIN İŞ TATMİN DÜZEYİ ANALİZİ: BİTLİS ÖRNEĞİ

Yukarıda başlığı/konusu belirlenen tez çalışmamın Kapak sayfası, Giriş, Ana bölümler ve Sonuç bölümlerinden oluşan toplam 79 sayfalık kısmına ilişkin, 16/09/2020 tarihinde şahsım/tez danışmanım tarafından Turnitin intihal tespit programından aşağıda belirtilen filtreleme uygulanarak alınmış olan orijinallik raporuna göre, tezimin benzerlik oranı % 8 (yüzdesekiz) dir.

Uygulanan Filtreler Aşağıda Verilmiştir:

- Kabul ve onay sayfası hariç,
- Teşekkür hariç,
- İçindekiler hariç,
- Simge ve kısaltmalar hariç,
- Gereç ve yöntemler hariç,
- Kaynakça hariç,
- Alıntılar hariç,
- Tezden çıkan yayınlar hariç,
- 7 kelimedenden daha az örtüşme içeren metin kısımları hariç (Limit match size to 7 words)

Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi Lisansüstü Tez Orijinallik Raporu Alınması ve Kullanılmasına İlişkin Yönergeyi İnceledim ve bu yönergede belirtilen azami benzerlik oranlarına göre tez çalışmamın herhangi bir intihal içemediğini; aksinin tespit edileceği muhtemel durumda doğabilecek her türlü hukuki sorumluluğu kabul ettiğimi ve yukarıda vermiş olduğum bilgilerin doğru olduğunu beyan ederim.

Gereğini bilgilerinize arz ederim.

16/09/2020

Mehmet Emin ÇELİKÇİ

Adı Soyadı : Mehmet Emin ÇELİKÇİ

Öğrenci No : 0169220014

Anabilim Dalı : Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Programı : Turizm İşletmeciliği

Statüsü : Y. Lisans ☒ Doktora ☐

DANIŞMAN

Doç. Dr. Zekeriya NAS

16/09/2020

ENSTİTÜ ONAYI

U Y G U N D U R

.../.../2020

Doç. Dr. Bekir KOÇLAR

Enstitü Müdürü