

Otel İşletmelerinde Çalışan Muhasebe Personelinin Demografik Özellikleri ile İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Trabzon Otelleri Üzerine Bir Araştırma

Hakan AKYURT^a
Giresun Üniversitesi

Eray TURPCU^b
Giresun Üniversitesi

Mustafa ÇAM^c
Mustafa Kemal Üniversitesi

Öz

Otel işletmelerinde, personelin iş tatmininin sağlanması ve sürdürülmesi zor bir süreçtir. Oteller sürekli ve yirmi dört saat çalışan bir yapıya sahiptir. Bu nedenle, otellerde çalışan personelin iş tatmini önemlidir. Turizm sektörünün diğer sektörlerle göre çok daha fazla sektörlere işbirliği içinde olmasından dolayı, muhasebe departmanında çalışan personelin işi yoğun olmaktadır. Personel, farklı birçok muhasebe işlemi ile sürekli çalışmaktadır. Bu nedenle, personelin iş tatmininin sağlanması, işe olan sadakati arttıracığı gibi, işten ayrılmaları da azaltacaktır. Ayrıca, muhasebe personelinin işini etkileyen faktörlerin tespit edilmesi, diğer departmanlarda çalışan personelinde iş tatminine yönelik bilgiler sunacaktır. Bu araştırma ile Trabzon ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde görev yapan muhasebe personelinin demografik özellikleri ile iş tatmin düzeyleri hakkında bilgiler edinilmeye çalışılmıştır. İstatistiksel metotlarla, demografik faktörler ile iş tatminini etkileyen ifadeler arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Anahtar Kelimeler:

Turizm; Otel İşletmeleri; İş Tatmini; Muhasebe Personeli

Otel işletmeleri turistlerin mevcut ihtiyaçlarını karşılamak, değişimlere ayak uydurmak ve hizmet sınırlamalarını daha da geliştirmek zorundadır. Küreselleşme ve teknolojinin sürekli gelişimi ile birlikte turist ihtiyaçlarının artması rekabet ortamının çok daha zor olmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda giderek büyüyen ve bu büyüme neticesinde de yönetilmesi karmaşık hale gelen otel işletmelerinin başarılı bir şekilde yönetilmesi ve faaliyetlerinin eksiksiz olarak gerçekleştirilmesi gittikçe zorlaşmaktadır. Rekabet ortamı nedeni ile özellikle otel işletmelerinde çalışan personelin önemi daha da artmıştır. Personel devir hızının azaltılması ve nitelikli personelin otel bünyesinde tutulması için personel üzerindeki çalışmalara önem verilmektedir. Birçok işletme, yönetimde etkinliği sağlayabilmek ve faaliyetlerin sürdürülebilirliğini sağlamak amacıyla personelinin ihtiyaç ve isteklerine öncelik vermektedir. Çalışanların

iş tatminini ve işletmeye bağlılığını sağlamak için farklı yöntemler üzerinde durulmaktadır. Birçok farklı departmanı bulunan otel işletmelerinde, personelin işletmeye karşı tutumlarının belirlenmesi de önem arz etmektedir. İş tatmini, personelin tutumlarının belirlenmesinde etkili bir faktör olmakla birlikte, otel işletmeleri açısından tüm personeli için incelenmesi ve üzerinde durulması gereken önemli bir etkidir.

Bu bağlamda, otel işletmelerinin ekonomik ve mali yapısına ilişkin muhasebe verilerinin tutulması, otelin işleyişi ve de sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Muhasebe departmanında çalışan personelin iş tatminini sağlamak, işe ve otele karşı olan bağlılığının artmasını sağlamaktadır. İşletmede muhasebe departmanında çalışacak olan personelin kapasitelerini en iyi şekilde kullanabilmeleri ve mali kayıtların iyi tutulup geleceğe yönelik tahminlerin

^a Sorumlu Yazar: Hakan AKYURT, Yrd. Doç. Dr., Giresun Üniversitesi, Tirebolu MB MYO, hakan.akyurt@giresun.edu.tr

^b Eray TURPCU, Öğr. Gör., Giresun Üniversitesi, Tirebolu MB MYO, eray.turpcu@giresun.edu.tr

^c Mustafa ÇAM, Yrd. Doç. Dr., Mustafa Kemal Üniversitesi, İİBF, mustafacam01@mku.edu.tr

yapılabilmesi için muhasebe departmanında çalışan personelin iş tatmin düzeylerinin net bir şekilde ortaya konulması zorunluluğu vardır. Bu çalışma, istatistiksel metotların yardımı ile otel işletmelerinde çalışan muhasebe personelinin demografik özelliklerinin iş tatmini düzeyleri üzerinde, hangi özelliklerinin etkili olduğunun tespit edilmesini ve bu faktörlerin otellerdeki etkilerinin belirlenmesini amaçlamaktadır. Muhasebe departmanında çalışan personelin iş tatmini faktörlerinin belirlenmesi ve aralarındaki ilişkilerinin tespiti, otellerdeki diğer departmanlarda çalışan personelin iş tatmini ile ilgili aydınlatıcı bir bilgi niteliği taşıyacaktır.

Turizmde İş Tatmini

İş Tatmini Kavramı

Yoğun rekabet ortamı nedeni ile günümüz işletmeleri farklılık yaratmak için her bir faktörü detaylı olarak incelemekte ve özellikle personelleri ile ilgili değişimlere önem vermektedir. İşletmelerin sürdürülebilirliği için nitelikli ve devamlılığı olan personele ihtiyacı bulunmaktadır. Bu durumun sağlanabilmesi içinde personelin işleri ile ilgili huzursuzluğunun ve endişesinin giderilmesi gerekmektedir. Özellikle emek-yoğun çalışan sektörlerde iş tatmini unsuru daha da önemlidir. Ürün kalitesi ile birlikte hizmet kalitesinin de artırılması ve sürekli olarak yenilenmesi gerekmektedir. Yapılan araştırmalarda hizmet kalitesinin yükseltilmesi, daha etkili ve verimli çalışma ortamının oluşturulmasının, çalışanların iş tatminsizliğini yaratan sebepleri ortadan kaldırıp iş tatmin düzeylerinin artırılması ile mümkün olabileceğini ortaya çıkarmaktadır (Işıkhan, 1996: s. 117-130).

Hoppock'un 1935'te yayınlanan "Job Satisfaction" adlı makalesinden beri bu konuda çeşitli çalışmalar yapılmıştır (Mertol, 1993, s. 3). Yapılan çalışmalar sonucunda, işletmelerin belirlediği hedeflere ulaşmak amacıyla, sahip olduğu insan gücünü en verimli şekilde kullanmasında önemli bir etken olan iş tatmini kavramı, geçmişten günümüze kadar birçok araştırmacı tarafından çeşitli şekillerde tanımlanmaya çalışılmıştır. Genel anlamda iş tatminini, İş görenin iş arkadaşları ile beraberce çalışarak bir yapıyı meydana

getirmesi ve buna bağlı olarak işinden maddi kazançlar sağlaması sonucunda, kişinin işinden dolayı kendisini iyi hissetmesi ve işin kişi açısından ne derece anlamlı ve doyurucu olduğunu hissettiren bir kavram olarak tanımlamak mümkündür (Keser, 2006, s. 102). Başka bir tanımda ise iş tatmini, "kişilerin işlerinden duydukları memnuniyet ya da memnuniyetsizlik" olarak ifade edilmiştir (Davis, 1998, s. 45).

İş tatminini etkileyen faktörler ve buna bağlı olarak ortaya çıkan sonuçları, kişiden kişiye göre değişmekte ve farklı olarak algılanmaktadır. Yaşamının önemli bir kısmını görev yaptığı örgütte geçiren bir çalışanın iş tatmininin yüksek olmasının mutluluğuna katkıda bulunduğu, düşük olmasının ise, çalışanın işine yabancılaşmasına neden olduğu belirlenmiştir (Akıncı, 2002, s. 7).

İş tatmininin önemli olmasının iki nedeni bulunmaktadır. Birinci nedeni, iş tatmininin çalışanlar üzerindeki etkileridir. Yapılan işe karşı hissedilen duygular çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığı açısından önem taşımaktadır. İkinci neden ise, işletmenin kendi yapısı ile ilgilidir. İşletmenin işleyişi ve yapısını doğrudan etkilemektedir. Örnek olarak yüksek seviyede iş tatminsizliği, devamsızlıklar, işgücü devir hızı üzerinde etkilidir. Devamsızlıklar ve işgücü devir hızının da örgüt için olumsuz etkileri olmaktadır (Hellriegel ve Slocum, 2007, s. 58)

İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İş tatmini kişisel özelliklere ve işletmelere göre değişiklikler gösterebilmektedir. Bu nedenle, araştırmalarda birçok farklı sektör üzerine iş tatminini etkileyen çok sayıda faktörle karşılaşmak mümkündür. Genel olarak iş tatminini etkileyen faktörler ana hatları ile "karakter, değerler, meslek durumu ve sosyal etkiler" altında toplanabilir. Diğer bir manada, kişilerin nasıl hissettikleri, nasıl düşündükleri ve davrandıkları onun işi hakkında ne düşüneceğini ve hissedeceğini ilk belirleyen etmen, iş tatminidir (Ghazzawi, 2008, s. 3).

Bununla birlikte, iş tatminini bazı araştırmacılar bireysel ve örgütsel faktörler başlıkları altında sınıflandırmışlardır. Bireysel faktörleri aşağıdaki tabloda özetlenmektedir.

Tablo 1. İş Tatmini Faktörleri

Bireysel Faktörler	Örgütsel Faktörler
Unvan, Kişilik, Demografik faktörler (yaş, cinsiyet, medeni durum) Eğitim durumu, İş tecrübesi, Sosyal Çevre.	İşin niteliği ve yapısı Çalışma arkadaşları, Alınan ücret, Mesai Saatleri, Yöneticilerin davranışları, İş güvenliği, Terfi Durumu, Stres.

Tablo 1’de belirtilen iş tatmini faktörlerinin sağlanabilmesi oldukça güç görünmekle birlikte, bu faktörlerden birçoğunun sağlanması durumunda hem kişinin kendisine hem de işletmeye yarar sağlayacaktır. Bu bağlamda, iş tatmininin artmasının örgüte ve çalışanlara sağladığı faydaları özetle aşağıdadır (Akıncı, 2002, s. 20; Çekmecelioğlu, 2006, s. 2; Iverson ve Maguire, 2000, s. 810):

- Çalışanlar arasında iş tatmininin artması, çalışanların başarılarını olumlu yönde etkileyecektir.
- Personelin çalınmalarında mutlu olacak, işini severek yapacak ve veriminin artmasıyla birlikte daha çok üretecek ve performansı artacaktır.
- İş görenlerin kendine olan güvenlerini artırır ve işlerine ilgi duymalarını sağlar.
- İş tatminini sağlayan bir işletmede, çalışanlar işletmeyi daha istekle sahiplenir ve işlerini ilerletmek isterler.
- Çalışanlar işlerindeki problemlerini belirler ve mevcut problemlerin çözümü için yöneticilerle işbirliği içerisinde olurlar.
- İş tatmini yüksek olan iş görenlerin aynı zamanda özel yaşamlarında da mutlu oldukları görülmektedir.
- Personel, çalışmalarında arkadaşlarına yardımcı olur ve onlarla iş birliği yaparak işlerin daha düzenli ve uygun bir şekilde gerçekleştirilmesine katkıda bulunur.
- İş tatminini sağlayan kuruluşların işletmenin ihtiyaç duyduğu elemanlarını bulmakta zorlanmadığı, sahip olduğu personelin de işinde süreklilik gösterdiği ve işletmeye bağlılık düzeyinin arttığı bilinen sonuçlardır.

İş tatmini sağlanan çalışanlar verimli olmakta ve işletmede daha uzun süre kalmaktadır. Ayrıca, iş tatmini olmayan çalışanlar ise verimli çalışmamakta ve işletmede kalma süresi ise kısalmaktadır (Sarker vd., 2003, s. 745). Yöneticiler açısından değerlendirildiğinde, eğer yöneticiler iş yeri sahibi değilse ve iş tatminleri sağlanmışsa işi bırakma ihtimali azalmaktadır. Yüksek düzeyde iş tatminine sahip yöneticiler başka iş olanaklarını ve fırsatlarını değerlendirmeyecektir (Jones ve George, 2003, s. 83).

Otel İşletmelerinde İş Tatmini

Emek-yoğun sektörlerin başında gelen turizm sektörü, insanlara hizmet veren ve onların istek ve ihtiyaçlarını sağlamaya çalışan çok yönlü bir sektördür. Bu nedenle, hem turistlerin ihtiyaçları hem de personelin ihtiyaçlarının aynı ölçüde tatmin edilmesi gerekmektedir. Nitelikli personel bulma konusunda zorlanan turistik işletmeler, sektördeki yoğun rekabet nedeni ile personellerini işletmede tutamamaktadır. Bu bağlamda, işletmelerin personelin iş tatminini sağlaması ve sürekli hale getirmesi önem arz etmektedir. İnsanın insana hizmet verdiği bu üretim sürecinde, tüketim ve üretim aynı anda yapılmakta olduğundan, turistik yapının depolanması da mümkün olmamaktadır (Erdem, 2003, s. 29).

Otel işletmelerinde yapılan işlerin büyük bölümü için teknoloji kullanılsa da, insan gücü olmaksızın işlerin gerçekleştirilmesi olanaksızdır (Akoğlan ve Kozak, 1995, s. 36). Turizm sektöründe önemli olan tüketim sırasında elde edilen duygularla, tüketim öncesi duyguların değerlendirilmesi sonuçlarının bir birleşimi olan müşteri tatmininin sağlanmasıdır (Tütüncü, 2001, s. 78). İşletmelerde müşteri tatmininin sağlanması ve dolayısıyla işletmedeki hizmet kalitesinin artırılması için işletme yönetiminin kendisine strateji seçmesi zorunludur. Bu strateji çerçevesinde işletmenin çalışanlarını bilgilendirmesi, arz ürünlerini çeşitlendirmesi ve işler için tüm ekipmanlarını geliştirmesi gerekmektedir. Ancak, müşteri beklentileri incelenmeden, gerekli analizler yapılmadan, rastgele hazırlanmış bir program, işletmenin bu stratejisinde başarıya ulaşmasını da engelleyebilir (Öztürk ve Seyhan, 2005, s. 129).

Otel işletmelerinde çalışanların iş tatminini sağlamak için, personelin iş güvenliğinin sağlanması gerekir. Personele sürekli iş sunulmasa bile ücretinin ve imkanlarının tatmin edici düzeyde olması gerekmektedir. İşletmelerin amaçlarına ulaşabilmeleri için iş tatmini yüksek personele ihtiyaç duymakta ve bu personelin verimliliğinden yararlanması gerekmektedir (Örücü vd., 2006, s. 50). Turistik işletmelerde çalışan kişiler, kendi istek ve ihtiyaçlarının tatmin edilme düzeylerine göre işletmenin amaçlarını gerçekleştirmek için çaba sarf etmektedir (Lam vd., 2001, s. 157). Turizm işletmelerinde personelin iş tatmin derecesini belirleyen faktörler; eğitim ve kişisel becerileri geliştirme seviyesi, kişinin ve grupların benimsenmesi, devamsızlık ve hastalık oranları, personelin hoşnutsuzluğu, personel devir hızı, iş kazalarının seviyesi, ek faydalar ve sosyal olanaklardır (Tavmergen, 2002, s. 89).

Çalışanların kişisel özellikleri ve iş tutumları arasındaki ilişkinin incelenmesi ile otel işletmelerinde çalışanların etkin şekilde iş yerinde yerleştirilmesi sağlanacaktır (Silva, 2006, s. 324). Otellerde personelin iş tatmininin sağlanması, personelin ihtiyaçlarını karşılayabileceği bir ortamın oluşturulması ile mümkündür. Bunun için; ücret ve ödüllendirme programları, sağlıklı ve güvenilir bir çalışma ortamı, sosyal faaliyetler, iş güvencesinin sağlanması, sürekli eğitim imkânlarının sunulması, katılımcı yönetim ve örgüt yapısının oluşturulması gerekmektedir (Bolat, 2001, s. 110). Otel işletmelerinde, iş tatminsizliğinin ortaya çıkardığı birçok sorun ve tatminsizliği belirleyen birçok unsur bulunmaktadır. Bunlardan bazılarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Oral, 2005, s. 269):

- Resepsiyonda müşteri yığılması,
- Müşteri şikayetlerinin artması,
- Personel şikayetlerinin artması,
- Yiyecek-ıçecek üretim yerlerinde kayıpların artması,
- Dayanıklı tüketim mallarında aşırı arızaların olması,
- Restoran malzemelerinde kırılmaların artması,
- Donatım ve materyalin kötü kullanımın çoğalması,

- İş kazalarında artışlar,
- Yiyecek-ıçecek kalitesinin bozulması,
- Hizmette önemli aksamalar ve gecikmeler,
- Toplam satış ve karlarda düşmeler,
- Personelde işe devamsızlığın artması,
- Personel devir hızının yükselmesi.

Otel işletmelerinde iş tatmini sağlanmış personelin müşterilere daha saygılı ve iyi davrandığı görülmektedir. Hizmet personelinin müşterilerle iyi ilişkiler geliştirmesi için örgütün personelin iş tatminini sağlanması gerekmektedir (Arnett vd., 2002, s. 88). Bununla birlikte, turistlere doğrudan hizmet veren personel dışındaki personelin de iş tatmininin sağlanması gerekmektedir. Otelin bütün sistemini ve işleyişini devam ettiren gelir getirmeyen hizmet departmanları bulunmaktadır. Bu departmanlarda çalışan personelin iş tatmini turistlere daha az etki etmekle birlikte, otelin genel yapısını doğrudan etkilemektedir.

Otel İşletmelerinde Muhasebe Departmanı

Otel işletmeleri faaliyetlerini sürdürmek, rekabet ortamına uyum sağlamak ve müşterilerin ihtiyaçlarına cevap vermek amacıyla gerekli işlevsel departmanlara ihtiyaç duymaktadır. Bu departmanları bünyesinde barındırırken de işlevlerini ya gider merkezi ya da hem gelir hem de gider merkezi olarak yerine getirir. Bu yönüyle otel işletmesindeki tüm departmanlarla muhasebe arasında yakın bir ilişki ve işbirliğinin oluşması kaçınılmaz bir durumdur (Azaltun ve Kaya, 2006, s. 29).

Muhasebe departmanının ve çalışanlarının oteldeki diğer tüm birimlerdeki çalışanlarla ilişkisi bulunmaktadır. Gelir getirmeyen hizmet departmanı olarak nitelenen muhasebe departmanı, otelin genel işleyişi için gelir-gider dengesini sağlamakta ve harcamaları kontrol altında tutmaktadır. Otel içi hile ve kayıt dışı harcamaların önüne geçmek, oda fiyatlarının ayarlanmasını sağlamak, personel ve otel giderlerinin hesaplamak, diğer departmanlardaki gereksiz harcamaları kontrol altında tutmak ve müşterilerle ilgili hesapları yapmak gibi birçok farklı ve önemli faaliyet muhasebe departmanı tarafından yapılmaktadır.

Bu bağlamda, gelirinin önemli bir kısmını oda satışından elde eden bir sektörde önbürodaki işlemler için gerekli araç, gereç ve malzemelerin temini, personel giderlerinin izlenmesi, oda satışlarının hesaplanması gibi birçok muhasebe işlemi yönünden önbüro ve muhasebe departmanları birbirleriyle iletişim içindedir. Ayrıca, yiyecek-içecek departmanı en yoğun harcama kalemlerine sahip diğer bir departmandır. Yapılan bütün harcamalar oda fiyatlarını belirleyeceğinden her muhasebe kaleminin titizlikle incelenmesi gerekmektedir (Azaltun ve Kaya, 2006, s. 31).

Yönetim departmanı, işletme içerisindeki koordinasyonun sağlanması ve işlerin yerine getirilmesinde önemli bir yere sahip olmasından dolayı, gelir getirici özelliğinden çok hizmet etme özelliğine sahiptir ve faaliyetlerini yerine getirmek amacıyla ihtiyaç duyduğu harcamaları muhasebe departmanından sağlamaktadır. Oteldeki diğer departmanların ve otelin genel giderlerinin hesaplanması önemli bir husustur. Bu işlemlerin doğru şekilde yapılmaması durumunda otel işletmelerinin varlığını sürdürmesi mümkün olmayacaktır. Bu nedenle, otel yönetimlerinin muhasebe departmanı çalışanları ile sürekli ve yoğun bir şekilde iletişim halinde olması gerekmektedir.

Otel işletmelerinde göz önünde olmayan ancak en önemli departman olan muhasebe, çalışanlarının da titizlikle seçildiği ve en yoğun departmanlardan biridir. Bu nedenle, bu departmanda çalışan personelin iş tatmininin sağlanması ve sürekliliğin sağlanması gerekmektedir. Aksi halde, otelin harcamalarının ve gelirlerinin iş tatmini sağlanmamış personelle yürütülmesi imkansız olacaktır. Muhasebe departmanı çalışanlarının iş tatmini faktörlerinin belirlenmesi, bu faktörler üzerinde otel işletme yönetimlerinin çalışma yapması, otelin geleceğinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Çalışanların iş tatmini faktörleri arasındaki ilişkilerin tespiti, işletmelerin çalışanlarını daha iyi motive etmelerine, verimliliklerinin artmasına ve işletmenin daha iyi işlemesine yardımcı olacak ve böylece doğrudan işletmenin geleceğine etki edecektir. Ayrıca, muhasebe departmanı çalışanlarının iş tatmini veya tatminsizliği sonuçları, oteldeki diğer departmanlarda çalışanlar içinde bir öngörü oluşmasını sağlayacaktır.

Yöntem

Araştırmanın Amacı

Bu araştırma ile Trabzon ili 3, 4 ve 5 yıldızlı otelleri muhasebe departmanında çalışan personelin iş tatminine yönelik bilgiler edinilmeye çalışılmıştır. Otellerin iç mali kayıtlarının tutulması, diğer personelin ve otelin genel giderlerinin sürekli olarak kontrol altında tutulması gerekmektedir. Emek yoğun çalışan bir sektör olan turizm sektöründe, muhasebe departmanı personeli hem tüm otel personeli ile ilişki içindedir hem de otelin bütün gelir-gider hesaplamasını gizlilik altında takip etmek zorundadır. Bu bağlamda, otelerde çalışan muhasebe departmanı personelinin sürekli olarak çalışması, personel devir hızının azaltılması ve işi hakkındaki düşünceleri ile ilgili bilgiler edinilmesi amaçlanmaktadır.

Araştırmanın Kapsamı

Araştırma örnekleme, Trabzon il merkezinde bulunan 1 adet 5 yıldızlı, 9 adet 4 yıldızlı ve 14 adet 3 yıldızlı toplam 24 otelin muhasebe departmanı personeli olarak alınmıştır. Toplam 47 kişi üzerinde anket çalışması uygulanmıştır (Trabzon İl Kültür Turizm Müdürlüğü, agis, 2014). Bunun dışında, Trabzon il merkezi içinde birçok yıldızsız, belediye belgeli ve 2 yıldızlı otel bulunmaktadır. Ancak, bu otellerin muhasebe departmanı olmadığı ve otel sahipleri tarafından muhasebe kayıtlarının tutulduğu belirlenmiştir. Bu nedenle, bu tür otel işletmelerine anket uygulaması yapılamamıştır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın amacına uygun olarak hazırlanan anket formu, otelerde çalışan muhasebe departmanı personelinin iş tatmini düzeylerinin tespitine ilişkin önermelere katılma derecelerini tespit etmek amacıyla hazırlanmış sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada kullandığımız anket formları otelerde çalışan muhasebe departmanı personeli tarafından doldurulmuştur. Anketler, 01.05.2014 - 01.08.2014 tarihleri arasında yüz yüze görüşmeler yapılarak, doldurulması sağlanmıştır.

Anket çalışması iki temel bölümden oluşmakta olup, birinci bölümünde ana kütleli çalışanların demografik

bilgilerine yönelik sorular sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde ise, çalışanların iş tatmini düzeylerinin belirlenmesine yönelik sorular sorulmuştur. Anketin ikinci bölümünde çalışanların iş tatminlerini ölçmek için "Minnesota İş Tatmin Ölçeği"nin kısa formu kullanılmıştır. David J. Weiss, Rene. V. Davis, Georg W. England ve Llyold H. Lofquist (1967) tarafından geliştirilen anketin uzun formu 100, kısa formu ise 20 sorudan oluşan, 1-5 arasında puanlanan beşli likert tipi bir ölçektir (Akt. Aksu, 2012, s. 66).

Anketler, SPSS 16.0 istatistik programı ile analiz edilmiştir. Örneklem sayımızın 50'nin altında olması sebebiyle verilerin normal dağılıp dağılmadığını öğrenmek amacıyla Shapiro-Wilk-W testi uygulanmıştır (www.doguc.com). Yapılan Shapiro-Wilk-W testi sonuçlarına göre değerlerimizin her bir veri için anlamlılık değeri $p=,000<,05$ olmasından dolayı dağılımın normal olmadığı sonucuna varılmış ve ikili değişkenler için Mann-Whitney U, 2'den fazla olan değişkenler için Kruskal-Wallis H testi analizleri uygulanmıştır.

Araştırmanın Hipotezleri

Araştırma da araştırılan temel hipotezler şu şekildedir:

H1: Muhasebe eğitiminin alınması ile yapılan işin takdir edilmesi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Personelin cinsiyet durumu ile çalışma şartları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H3: Muhasebe personelinin yüksek ücret almaları ile toplumda saygınlık kazanma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H4: Oteldeki hizmet süresinin uzun olması ile çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler geliştirme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H5: Personelin aylık geliri ile yapılan iş arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H6: Muhasebe çalışanlarının işte terfi etmeleri ile hizmet süresinin uzunluğu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Bulgular

Güvenirlilik Analizi

Güvenirlilik analizi sonuçlarında Cronbach Alpha (α) değerinin bulunması önem arz etmektedir. Anketteki tüm sorular için elde edilen α değeri o anketin toplam güvenirliliğini göstermektedir. Cronbach Alpha (α) değerinin güvenirliliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2010, s. 405):

- $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçeğin güvenirliliği düşük,
- $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 2. Güvenirlilik Analizi

Cronbach's Alpha	Madde Sayısı
,820	20

Yapılan analiz sonucunda anketin güvenirlilik değeri yukarıdaki Tablo 2'de verilmektedir. Anketimiz üzerinde yaptığımız güvenirlilik analizi verileri incelendiğinde, 20 sorudan oluşan anketimizin iç tutarlılığı (alfa katsayısı-cronbach alpha) ,820 olarak elde edilmiştir. Yukarıdaki veriler neticesinde elde edilen bu değer, ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir.

Frekans Analizi

Araştırma da anketin birinci bölümünde soruların demografik sorulara ait veriler Tablo 3' verilmektedir.

Tablo 3. Demografik Değişken Sonuçları

Demografik Değişkenler	Değer	Frekans	Yüzde (%)	Toplam Frekans
Cinsiyet	Bayan	11	23,4	47
	Bay	36	76,6	
Yaş Grupları	24 yaş ve altı	4	8,5	47
	25-34	24	51,1	
	35-44	17	36,2	
	45 yaş ve üstü	2	4,3	
Eğitim Durumu	İlköğretim	-	-	47
	Ortaöğretim	5	10,6	
	Ön Lisans	25	53,2	
	Lisans	17	36,2	
Medeni Durum	Evli	23	48,9	47
	Bekar	24	51,1	
Aylık Gelir	0-499 TL	-	-	47
	500-999 TL	22	46,8	
	1000-1499 TL	18	38,3	
	1500-1999 TL	5	10,6	
	2000 TL ve üstü	2	4,3	
Hizmet Süresi	5 yıl ve altında	24	51,1	47
	6-9 yıl	18	38,3	
	10 yıl ve üzeri	5	10,6	
Çalışma Biçimleri	Kadrolu(Daimi)	27	57,4	47
	Sözleşmeli(Geçici)	20	42,6	
Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Evet	41	87,2	47
	Hayır	6	12,8	
Muhasebe mesleğini isteyerek mi seçtiniz?	Evet	39	83	47
	Hayır	8	17	

Tablo 3’de görüldüğü üzere ankete katılanların % 76,6 ‘sı erkek, %23,4’ü ise kadınlardan oluşmaktadır. Katılımcıların yaş durumları incelendiğinde %51,1 ile 25-34 yaş aralığı en yüksek oran olarak karşımıza çıkmaktadır. Araştırmaya katılanların eğitim durumları incelendiğinde en yüksek oranın %53,2 ile ön lisans ve %36,2 ile lisans mezunlarının olduğu görülmektedir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde %51,1’i bekar iken, %48,9’u evlilerden oluşmaktadır. Yine aylık gelir durumunu incelediğimizde %46,8 ile 500-999 TL aralığında %38,3’ünde 1000-1499 TL arasında çalışanların yoğun olduğu gözlemlenmektedir. Hizmet sürelerine ilişkin %51,1 oranıyla 5 yıl ve altında olanların çoğunluk olduğu görülmektedir. Ankete katılanların çalışma biçimleri incelendiğinde Kadrolu olarak çalışanların oranı %57,4 iken, sözleşmeli çalışanlar %42,6 oranındadır. Katılımcıların mesleğe başlamadan önce muhasebe eğitimi almalarıyla ilgili olarak sorulan soruya %87’sinin muhasebe eğitimidir. Muhasebe mesleğini isteyerek seçenlerin oranı ise %83’tür.

İş Tatmini Analizleri

İş tatmini faktörleri arasındaki ilişkileri incelemek ve hipotezleri test edebilmek amacı ile Mann-Whitney U ve Kruskal-Wallis H testleri yapılmıştır. Mann-Whitney U testi ile bağımsız iki grubun aynı dağılıma sahip ana kütlelerden geldiği hipotezi test edilmektedir. İki’den fazla gruplar için Kruskal-Wallis H testi uygulanmıştır.

Yapılan analizler sonucunda muhasebe departmanı personelinin yaptıkları iyi işlerde takdir edilmeleri ile muhasebe eğitimi arasındaki ilişki incelenmiştir. Tablo 4’de bu sonuçlar verilmektedir.

Tablo 4. İşte Takdir Edilme ve İş Tatmini İlişkisi(Mann-Whitney U testi)

Muhasebe eğitimi aldınız mı?	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Evet	41	24,56	1007,00	100,000	121,000	-2,096	,036
Hayır	6	20,17	121,00				

Muhasebe departmanında çalışan kişilerin Mann-Whitney U testi dağılımı incelendiğinde, muhasebe eğitimi alan çalışanların ortalama sıralarının (24,56), muhasebe eğitimi almayan çalışanların ortalama sıralarına (20,17) oranla yaptıkları işlerin daha iyi olduğunu ve bunun karşılığında yöneticileri tarafından daha çok takdir edildikleri yönünde anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır ($p=,036$). Bu sonuçlara göre, “H₁: Muhasebe eğitiminin alınma durumu ile yapılan işin takdir edilmesi arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Cinsiyet Durumu ve Çalışma Şartları İlişkisi(Mann-Whitney U testi)

Cinsiyet	Frekans	Ortalama Sıra	Sıraların Toplamı	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
Bayan	11	25,50	280,50	181,500	847,500	-,670	,503
Bay	36	23,54	847,50				

Çalışanların cinsiyet durumları ile çalışma şartları arasındaki ilişki incelenmiştir. Muhasebe personelinin verdiği cevaplar sonucu Mann-Whitney U testi dağılımı incelendiğinde, kişilerin cinsiyetleri ile çalışma şartları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır ($p=,503>0,05$). Çalışma şartları üzerinde insanların cinsiyetlerine göre belirli bir iş tatmini veya tatminsizliği ortaya çıkmamaktadır. Bu duruma göre;

“H₂: Personelin cinsiyet durumu ile çalışma şartları arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Ankete katılan kişilerin aylık gelir durumlarına verdikleri cevaplara göre, ilk olarak Kruskal-Wallis H testi uygulanarak anlamlı ilişkiler arasında Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.

Tablo 6. Aylık Gelir ve Toplumsal Saygınlık İlişkisi (Kruskal-Wallis H testi)

	Aylık Gelir	Frekans	Ortalama Sıra	P
Gelir Durumu	0-499 TL	-	-	,032
	500-999 TL	22	23,27	
	1000-1499 TL	18	26,36	
	1500-1999 TL	5	26,50	
	2000 TL ve üstü	2	4,50	

Muhasebe departmanında çalışan kişilerin Kruskal-Wallis H testi dağılımı incelendiğinde, kişilerin aylık gelirleri ile toplumda kendilerini saygın bir birey olarak görmeleri arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($p=,032$). Bu farklılığın hangi aylık gelir grupları arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla, Mann-Whitney U testi uygulanmış ve birbirleri ile anlamlı olan değerler tabloda gösterilmiştir.

Tablo 7. Aylık Gelir ve Toplumsal Saygınlık İlişkisi (Mann-Whitney U testi)

Mann Whitney U Testi	Grup 1	Grup 2	Ortalama Sıra 1	Ortalama Sıra 2	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
	500-999 TL	2000 TL ve üstü	13,27	4,00	5,000	8,000	-2,076	,038
	1000-1499 TL	2000 TL ve üstü	11,44	2,00	1,000	4,000	-3,073	,002
	1500-1999 TL	2000 TL ve üstü	5,00	1,50	,000	3,000	-2,449	,014

Analiz sonuçlarına göre, 500-999 TL arasında maaş alanların ortalama sırası (13,27), 2000 TL ve üstünde maaş alanların ortalama sırasından (4,00) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 500-999 TL arası maaş alan kişilerin, 2000 TL ve üstü maaş alan kişilere oranla yaptıkları meslekleri ile kendilerini toplum içerisinde daha saygın hissettiğini göstermektedir ($p=0,38$). 1000-1499 TL arasında maaş alanların ortalama sırası (11,44), 2000 TL ve üstünde maaş alanların ortalama sırasından (2,00) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 1000-1499 TL arası maaş alan

kişilerin 2000 TL ve üstü arasında maaş alan kişilere oranla, yaptıkları meslekleri ile kendilerini toplum içerisinde daha saygın hissettiğini göstermektedir ($p=,002$). Yine, 1500-1999 TL arasında maaş alanların ortalama sırasının (5,00), 2000 TL ve üstü arasında maaş alanların ortalama sırasından (1,50) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 1500-1999 TL arası maaş alan kişilerin, 2000 TL ve üstünde maaş alan kişilere oranla, yaptıkları meslekleri ile kendilerini toplum içerisinde daha saygın hissettiğini göstermektedir ($p=,014$). Genel olarak, düşük ücret alanlar, yüksek ücret alanlara göre kendilerini toplum içinde daha saygın olarak hissetmektedir. Bu sonuçlara göre; “H₃: Muhasebe personelinin yüksek ücret almaları ile toplumda saygınlık kazanma arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmektedir.

Tablo 8. Hizmet Süresi ve Arkadaşlar Arası İlişki (Kruskal-Wallis H testi)

Kruskal-Wallis H testi	Hizmet Süresi	Frekans	Ortalama Sıra	P
	5 yıl ve altında	24	21,23	,037
	6-9 yıl	18	28,25	
	10 yıl ve üzeri	5	22,00	

Muhasebe departmanında çalışanların Kruskal-Wallis H testi dağılımı incelendiğinde, kişilerin işletmede çalıştıkları hizmet süresi ile işletme içerisinde çalışma arkadaşları ile olan uyumları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($p=,037$). Bu farklılığın hangi hizmet süresi grupları arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla, Mann-Whitney U testi uygulanmış ve birbirleri ile anlamlı olan değerler tablo 9’da gösterilmiştir.

Tablo 9. Hizmet Süresi ve Arkadaşlar Arası İlişki (Mann-Whitney U testi)

Grup 1	Grup 2	Ortalama Sıra 1	Ortalama Sıra 2	Mann-Whitney U	Wilcoxon W	Z	P
5 yıl ve altında	6-9 yıl	18,83	25,06	152,000	452,000	-2,381	,017

Çıkan sonuçlara göre, 6-9 yıl arasında işletmeye hizmet eden çalışanların ortalama sırası (25,06), 5 yıl ve altında hizmet edenlerden (18,83) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 6-9 yıl arasında işletmeye hizmet eden çalışanların, 5 yıl ve altında hizmet eden çalışanlara oranla çalışma arkadaşları ile daha uyumlu

olduklarını ve onlarla çalışmaktan daha memnun olduklarını göstermektedir ($p=,017$). Analiz sonuçlarına göre, uzun süre çalışan personelin iş arkadaşlarıyla daha uyumlu olduğu ve iş tatmini sağladığı ortaya çıkmaktadır. Bu sonuca göre; “H₄: Oteldeki hizmet süresinin uzun olması ile çalışma arkadaşlarıyla olumlu ilişkiler geliştirme arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 10. Aylık Gelir ile İş Tatmini Arasındaki İlişki (Kruskal-Wallis H testi)

Kruskal-Wallis H	Aylık Gelir	Frekans	Ortalama Sıra	P
Kruskal-Wallis H	0-499 TL	-	-	,011
	500-999 TL	22	18,45	
	1000-1499 TL	18	26,17	
	1500-1999 TL	5	37,40	
	2000 TL ve üstü	2	32,00	

Muhasebe departmanında çalışan kişilerin Kruskal-Wallis H testi dağılımı incelendiğinde (Tablo 10), kişilerin aylık gelirleri ile yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten memnun olmaları arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmıştır ($p=,011$). Bu farklılığın hangi aylık gelir grupları arasında gerçekleştiğini belirlemek amacıyla, Mann-Whitney U testi uygulanmış ve birbirleri ile anlamlı olan değerler tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. Aylık Gelir ile İş Tatmini Arasındaki İlişki (Mann-Whitney U testi)

Mann Whit. U Testi	Grup 1	Grup 2	Ortalama Sıra 1	Ortalama Sıra 2	Mann-Whitney U	Wilcoxo W	Z	P
Mann Whit. U Testi	1000-1499 TL	500-999 TL	24,17	17,50	132,000	385,000	-1,973	,048
	1500-1999 TL	500-999 TL	22,60	12,05	12,000	265,000	-2,907	,004

Analiz sonuçlarına göre, 1000-1499 TL arasında maaş alanların ortalama sırası (24,17), 500-900 TL arasında maaş alanlardan (17,50) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 1000-1499 TL arası maaş alan kişilerin 500-900 TL arasında maaş alan kişilere oranla, yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten daha çok memnun olduğunu göstermektedir ($p=,048$). Yine 1500-1999 TL arasında maaş alanların ortalama sırası (22,60), 500-900 TL arasında maaş alanlardan (12,05) daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum 1500-1999 TL arası maaş alan kişilerin 500-900 TL arasında maaş alan

kişilere oranla, yaptıkları iş karşılığında aldıkları ücretten daha çok memnun olduğunu göstermektedir ($p=,004$). Bu veriler ele alındığında, muhasebe elemanlarının yaptıkları işe göre uygun ücret aldıkları ortaya çıkmaktadır. Buna göre; “H₅: Personelin aylık geliri ile yapılan iş arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmektedir.

Tablo 12. İşe Terfi ile Hizmet Süresinin Uzunluğu Arasındaki İlişki (Kruskal-Wallis H testi)

Kruskal Wallis H Testi	Hizmet Süresi	Frekans	Ortalama Sıra	P
Kruskal Wallis H Testi	5 yıl ve altında	24	22,42	,487
	6-9 yıl	18	24,56	
	10 yıl ve üzeri	5	29,60	

Tablo 12’de da otel işletmelerinde muhasebe departmanında çalışan kişilerin Kruskal-Wallis H testi dağılımı incelendiğinde, kişilerin işletmede çalıştıkları hizmet süresi ile işletme içerisinde terfileri arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır ($p=,487>0,05$). “P” değerinin yüksek çıkmasından dolayı, çalışanların hizmet süresi ile terfiler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmektedir. Bu nedenle; “H₆: Muhasebe çalışanlarının işte terfi etmeleri ile hizmet süresinin uzunluğu arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Tartışma

Bu araştırma da Trabzon il merkezinde faaliyet gösteren 3,4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan muhasebe departmanı personelinin iş içindeki tatminini etkileyen faktörlerin tespiti ve aralarındaki ilişkiler incelenmeye çalışılmıştır. Araştırma bulgularına göre, bu departmanda çalışan personelin iş tatmini ile farklı unsurlar ortaya çıkmaktadır. Personelin işlerini yerine getirdiklerinde işletme yöneticileri tarafından takdir edildiği ve iş tatmininin sağlandığı belirlenmiştir. Bununla birlikte, ücret konusunun araştırmaya katılan personeller için iş tatminini etkileyen önemli bir faktör olarak görülmediği ortaya çıkmaktadır. Bu departmanda çalışan ve anketimize katılan personellerin iş tatminlerini sağlayacak ücreti aldığı görülmektedir. Ayrıca, personelin yaptıkları işin toplum içinde saygınlığı olduğuna inandığı ve işlerinden memnun olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların erkek ya da kadın olduğuna bakılmaksızın

iş şartlarının her personel için aynı olduğu ve cinsiyetle ilgili bir ayırımı yapılmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Bu departmanlarda çalışan personelin büyük bir kısmının muhasebe eğitimi aldığı ve bu eğitimleri sayesinde iyi yaptıkları işler sonrasında takdir edildikleri belirtilmiştir. Otelde uzun süreli çalışan personellerin daha uyumlu ve istekli çalıştığı ortaya çıkmıştır. Çalışma arkadaşları ile daha olumlu ilişkiler geliştirme de uzun süreli çalışanların daha başarılı olduğu görülmektedir. Personel, işletme içinde terfi durumlarında hizmet sürelerinin etkili olmadığı ve farklı kriterlerin değerlendirildiği ifade etmektedir. İşlerini isteyerek yapanların iş tatmininin daha fazla olduğu sonucuna varılmıştır. Bununla birlikte, işini yapan personelin iş yoğunluğu konusunda şikayetçi oldukları görülmektedir.

Sonuç olarak, Trabzon ili otellerinde muhasebe personeli olarak çalışanların, iş tatminini etkileyen olumsuz faktörler olarak iş yoğunluğu ve terfilerde adaletsizlik olarak belirtilebilir. Terfilerde hizmet sürelerinin dikkate alınmaması ve turizmin genel özelliği olarak iş temposunun çok yoğun olması personelin iş tatminini olumsuz olarak etkilemektedir. Bununla birlikte, muhasebe eğitimi almış personelin iş yerinde daha çok takdir gördüğü ve bu durumun muhasebe eğitimi almayan çalışanlar için iş tatminsizliğine yol açtığı görülmektedir. Ayrıca, personel işlerinin aşırı yoğun olmasına rağmen gerekli ücretinde verildiğini belirtmektedir. Aylık ücretler, kişiler arası ilişkiler ve cinsiyet ayırımının yapılmaması gibi faktörlerde personelin iş tatminini olumlu olarak etkilemektedir.

Bu nedenle, Trabzon ili otel yöneticilerinin muhasebe departmanında çalışan personelin iş tatminini sağlamak için iş yoğunluğunu azaltmaları ve terfilerde adaletli bir sistem kurmaları gerekmektedir. Bu olumsuz faktörler giderildiğinde oteller için personel devir hızının azaltılması sağlanacaktır. Bu departmanda çalışan personelin otelin bütün gelir-gider hesaplamaları ve bütün mali kayıtları tuttuğu düşünüldüğünde, iş tatminini etkileyen olumsuz faktörlerin giderilmesi otellerin geleceği açısından önem arz etmektedir. Ortaya çıkan olumlu iş tatmini faktörlerinin de sürdürülebilir bir sistemle bütün otel çalışanları için uygulanması gerekmektedir. Otellerin

sürdürülebilir gelişimi için nitelikli personelin sürekli olarak çalışması ve iş tatmininin sağlanması önemli bir husustur.

Kaynakça

- Akıncı, Zeki (2002). Turizm Sektöründe Personelin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi, (4) 2002, 20.
- Akoğlan, M.; Kozak, N. (1995). "Otel İşletmelerinde Personel Kullanım Alanları Üzerine Bazı Gözlemler", Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi. Sayı: 2. İstanbul, 36.
- Aksu, Nedim (2012). "İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi", Polis Bilimleri Dergisi, PBD, 14 (1); 59-79.
- Arnett, Dennis B., Laverie D. A., Mclane C., (2002). "Using Job Satisfaction and Pride as Internal Marketing Tools, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, April, 88.
- Azaltun M. ve Kaya E. (2006). "Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Uygulamaları", Detay Yayıncılık, Ankara, 2.Baskı, 29-31.
- Bolat, T. (2003). "Personeli Güçlendirme: Davranışsal ve Bilişsel Boyutta İncelenmesi ve Yönetim Kavramlarıyla Karşılaştırılması", Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, 17 (3-4), 110.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Tutumlarının İşten Ayrılma Niyeti ve Verimlilik Üzerindeki Etkilerinin Değerlendirilmesi: Bir Araştırma" İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt 8, 2.
- Davis, Keith (1998). İşletmelerde Örgütsel Davranış", Çeviren: Kemal Tosun, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, İstanbul, 45.
- Erdem, B. (2003). "Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri ve Önemi", Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, Cilt: 5. Sayı: 2. İstanbul, 29.
- Ghazzawi, Issam (2008). "Job Satisfaction Antecedents and Consequences: A New Conceptual Framework and Research Agenda", The Business Review, Vol: 11, 3.
- Hellriegel, Don, John W. Slocum, (2007). "Organizational Behaviour", USA: Thomson South Western, 58.
- İşıkkhan, V. (1996). "Sosyal Hizmet Örgütlerinin GÇlevsellik Ölçütü: GÇ Doyumu". [The Function Aspects of Social Work Institutions: Job Satisfaction], *Verimlilik Dergisi, MPM Yayımları*, 1.
- Iverson, D. Reed ve Maguire, Chirstin (2000). "The relationship between job and life satisfaction". Human Relations, 53(6), USA, 810.
- Jones, Gareth R., George J. M., (2003). "Contemporary Management", Third Edition, McGraw-Hill: USA, 83.
- Kalaycı, Şeref (2010). "SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri", Ankara, Asil Yayın Dağıtım Ltd. Şti. 405.
- Lam, T., Zhang H., Baum T., (2001). "An Investigation of Employees' Job Satisfaction:The Case of Hotels in Hong Kong", Tourism Management, Vol:22, 157.

Oral, Saime (2005). "Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri", Detay Yayıncılık, Ankara, 269.

Örücü E., Yumuşak S., Bozkır Y., (2006). "Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma", Yönetim ve Ekonomi Dergisi, Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., Manisa, 13 (1), 50.

Öztürk, Y., Seyhan, K. (2005). "Konaklama İşletmelerinde Sunulan Hizmet Kalitesinin Artırılmasında İşgören Eğitiminin Yeri ve Önemi", Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı:1, 129.

Sarker, S. J., Crossman A., Chinmeteeputuck P., (2003). "The relationships of age and length of service with job satisfaction: an examination of hotel employees in Thailand", Journal of Managerial Psychology, 18 (7), 745.

Silva, P. (2006). "Effects Of Disposition On Hospitality Employee Job Satisfaction And Commitment", International Journal of Contemporary Hospitality Management, 18 (4), 324.

Tavmergen, İge Pınar (2002), "Turizm Sektöründe Kalite Yönetimi", Seçkin Yayıncılık, Ankara, 89.

Trabzon İl Kültür ve turizm Müdürlüğü, (2014). "Konaklama Tesisleri"
<http://www.trabzonkulturturizm.gov.tr/TR,57706/konaklama-tesisleri.html>, (Erişim Tarihi:01.07.2014).

Tütüncü, Ö. (2001). "Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi", Turhan Kitabevi, Ankara, 78.

Weiss, David J. Rene. V. Davis, Georg W. England ve Llyold H. Lofquist, (1967), "Manuel For Minnesota Satisfaction Questionnaire", USA: Universty of Minnesota.

<http://www.doguc.com/spssmenu.pdf> (Erişim tarihi:10.07.2014)

<http://www.trabzonkulturturizm.gov.tr> (Erişim Tarihi:22.07.2014)

