

Otel Yöneticilerinin İş Etiği Kapsamındaki Uygulamalarının İşgörenlerin İş Doyumu Düzeylerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği

Nihan YARMACI^a



Elbeyi PELİT^b



^a İstanbul Gedik Üniversitesi, Güzel Sanatlar ve Mimarlık Fakültesi, İstanbul / Türkiye (nihan.yarmaci@gmail.com)

^b Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Afyonkarahisar / Türkiye (elbeyipelit@aku.edu.tr)

ÖZ

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:

12.10.2020

Kabul Tarihi:

28.12.2020

Anahtar Kelimeler

İş Etiği

İş Doyumu

Otel İşletmeleri

Afyonkarahisar

Makale Kategorisi: Araştırma

Makalesi

Bu araştırmanın amacı, işgörenlerin beş yıldızlı otel işletmelerindeki yöneticilerin iş etiği kapsamındaki uygulamalarına yönelik algılarının iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Bu kapsamda, araştırmada otel işletmeleri işgörenlerinin iş etiği ve iş doyum düzeyleri ile işgörenlerin iş etiği algılarının iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Ayrıca iş etiği ve iş doyum düzeylerinin bazı kişisel ve demografik özelliklerine göre farklılıkları da incelenmiştir. Araştırmanın amacının gerçekleştirilmesine yönelik olarak otel işletmelerinde çalışanların iş etiği ve iş doyum düzeylerinin belirlenmesinde anket tekniğinden faydalanılmıştır. Bu doğrultuda, iş etiği ve iş doyumuna ilişkin ölçekler araştırma kapsamındaki Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenleri üzerinde uygulanmıştır. Anket tekniği ile elde edilen veriler SPSS programında analiz edilmiş olup, verilerin çözümlenmesinde betimsel istatistiklerin (yüzde, frekans, aritmetik ortalama, standart sapma) yanı sıra t testi, anova, korelasyon ve regresyon analizlerinden de faydalanılmıştır. Bu kapsamda araştırmaya katılan otel işletmeleri işgörenlerinin iş etiği algıları düşük düzeyde bulunmuş olup, işgörenlerin çalışma süresine göre iş etiği algılarının anlamlı farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. İşgörenlerin departman ve çalışma süresine göre ise iş doyum düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. İş etiğinin işgörenlerin iş doyum düzeylerine etkisine yönelik sonuçlar değerlendirildiğinde orta düzeyin üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir.

ABSTRACT

Article History

Received

12.10.2020

Accepted:

28.12.2020

Keywords

Business Ethics

Job Satisfaction

Hotel Establishment

Afyonkarahisar

Article Type: Research Paper

The aim of this study was to determine the impact of business ethics perceptions on job satisfaction levels of employees working in five-star hotels. Within this scope, the business ethics perceptions job satisfaction levels of the hotel employees were determined and the effect of the employees' business ethics perceptions on job satisfaction levels were determined. Also whether the business ethics perceptions, job satisfaction level of hotel employees change according to some demographic characteristics was identified. Survey technique was used for determining the business ethics perceptions job satisfaction of employees in the hotel establishments. In this respect, the business ethics and job satisfaction scale were implemented on employees of five-star hotels operating in Afyonkarahisar. The data obtained by the questionnaire was analysed in the SPSS program and descriptive statistics (percentage, frequency, arithmetic mean and standard deviation), the t test and variance analyses were used in analysing the data. According to the perceptions of participants about business ethics within this research have a significant relation with the seniority criterions for the participants. As the employers levels of job satisfaction have a significant relation among department and seniority. According to the results of basic linear regression analysis business ethics effects job satisfaction at the upper medium level.

*Sorumlu Yazar/ Corresponding Author: Nihan YARMACI

E-Posta: nihan.yarmaci@gmail.com

Önerilen Atıf/ Suggested Citation: Yarmacı, N. ve Pelit, E. (2021). Otel Yöneticilerinin İş Etiği Kapsamındaki Uygulamalarının İş Görenlerin İş Doyum Düzeylerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 8(1), 1-24.

1. Giriş

Toplumun değerleri doğrultusunda oluşan ve toplumun ortak noktada buluşmasını, herkes tarafından kabul edilen kurallar aracılığıyla gerçekleştiren etik; çalışma hayatında da çalışanlar için ortak noktanın bulunması gerekliliğinin oluşması iş etiği kavramının ortaya çıkmasına neden olmuştur. Toplum ve sosyal hayatla doğrudan ilişkili olmasının yanı sıra işletmelerde iş etiği uygulamalarının yaygınlaşmasında özellikle paydaşların artan baskısı (Koh & Boo, 2004: 677) etkili olmaktadır. Özellikle işletmelerdeki etiksel standartların düşmeye başlamasıyla birlikte iş etiği kavramı daha fazla önem kazanmıştır. Bununla birlikte artan rekabet koşulları, pazar ve piyasadaki belirsizlik işletmenin sahip olduğu kaynakları verimli ve etkin kullanmasını güç hale getirmiştir. Bu durum, işletmelerin verimlik ve performans düzeylerini işgörenlere daha da bağımlı hale getirmiştir. İşgörenlerin gönüllü olarak görev tanımlarının ötesine geçmeleri (Somech & Drach-Zahavy, 2004) işletmenin performansını pozitif yönde etkileyecek örgütsel davranışların önemini arttırmaktadır (Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994). Bu pozitif örgütsel davranışlardan biri de örgütsel vatandaşlık olup işgörenlerin görev tanımları ve sorumluluklarını değerlendirmesi sonucu oluşan pozitif ve olumlu his olan iş doyumunu ile desteklenmektedir. Ayrıca işgörenlerin yaptıkları işi değerlendirmesi sonucu ulaştıkları sonuç yöneticileri tarafından işletmede uygulanan iş etiği uygulamaları ile de doğrudan ilgilidir. Diğer taraftan bireylerin hayatlarının önemli bir kısmı çalışma ortamında geçmekte ve davranışlarının şekillenmesinde içsel faktörler kadar dışsal faktörler de etkili olmaktadır. Bu dışsal faktörlerden biri de yöneticileri tarafından işletmedeki iş etiğine yönelik uygulamalardır. Yöneticilerin adil, tarafsız ve eşit uygulamaları, işgörenlerin işletme ile uyumlu ve katkı sağlayan çalışanlar olmasının yanı sıra hem görev/sorumlulukları hem de işleri ile ilgili düşünce ve değerlendirmelerinin olumlu olarak gerçekleşmesini desteklemektedir. Bu doğrultuda araştırmada, Afyonkarahisar'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlerin iş doyumunu düzeyleri ve yöneticilerin iş etiği uygulamalarını işgörenlerin nasıl algıladıkları belirlenerek, iş etiği uygulamalarının iş doyumunu üzerindeki etkisi incelenmiş olup, turizm sektörünün özellikleri dikkate alınarak araştırma konusuna yönelik yönetici ve insan kaynakları departmanına öneriler sunulmaktadır.

2. Kuramsal Çerçeve

2.1. İş Etiği Kavramı ve Turizm-Otel İşletmeleri ve Yöneticileri Açısından Önemi

İyi, kötü, doğru, yanlış ve yarar sağlama gibi kavramları inceleyen, bireysel ve grup davranışlarında veya ilişkilerinde neyin iyi, neyin kötü olduğunu belirleyen ahlaki ilkeler, değerler ve standartlar sistemi (Hatcher, 2004: 358) olan etik; genel olarak tüm toplumlar tarafından kabul edilen ortak bir anlayışla doğru ve yanlış ölçütlerini içermektedir. Bu kapsamda birçok meslek grubu ile ilgili oluşturulan etik ilkeler o alanla ilgili tüm ilişkileri düzenleyici (Önal, 2003: 1) niteliktedir. Bir davranışın kabul edilebilir şekilde gerçekleşmesinde temel prensip, değişken ve unsurlardan (Karalar, 2001: 74) biri olarak kabul edilen etik; davranışlar üzerindeki etkisi dikkate alındığında çalışma hayatına da aktarılması gereken bir kavram haline gelmiştir. Bu doğrultuda genel etik ilkelerin çalışma hayatına uyarlanması (Frederick, Davis & Post, 1988: 52) ile işletmelerin varlıklarını devam ettirmek için gerçekleştirdiği faaliyetlerin bu ilkeler doğrultusunda gerçekleştirilmesi; işletmenin hedef kitlesi, çalışanları ve diğer tüm paydaşlarına karşı sorumluluklarını yerine getirerek önceden belirlediği vizyon, hedef ve misyonunu gerçekleştirmesinde iş etiği önemli etkenlerden biridir. Farklı bir ifadeyle, etik düşünce ve ilkelerin işletmenin faaliyetlerine uygulanmasıyla ortaya çıkan bir kavram olarak ifade edilebilir.

Bireylerin iletişim, davranış ve değer yargılarının değişimi ve gelişimde (Yılmaz & Bahadır, 2011) önemli bir yere sahip olan etik; turizm gibi insan ilişkilerinin ön planda olduğu sektörlerde daha da önemli hale gelmektedir. İşletmelerde etik sorunlar, insan kaynakları yönetimi ile ilgili konularda da ortaya çıktığı (Pelit & Arslantürk, 2011) belirtilmektedir. Bu doğrultuda özellikle hizmet işletmeleri gibi insan faktörüne bağımlılık düzeyi yüksek olan işletmelerde iş etiğinin işletmenin itibarı ve performansı üzerinde etkili olduğu kadar, işgörenlerin işletmeye bakış açıları ve örgütsel davranışlarının şekillenmesinde de etkili olması beklenmektedir. İş eğiti kapsamında uygulanması gereken ilkeler tüm toplum tarafından kabul edilen değerler olsa da bu etik değerlerin geçerli olduğu bir çalışma ortamı yaratılmasında yöneticilere görev ve sorumluluklar (Pelit & Güçer, 2007) düşmekte olup her işletmede yöneticilerin uygulamaları açısından farklılık göstermektedir. Bu farklı uygulamalar işgörenlerden beklenen ve yöneticiler tarafından geliştirilmesi hedeflenen pozitif davranışları nasıl etkilediğinin incelenmesi gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır. Bu doğrultuda yöneticilerin iş etiği uygulamalarının işgörenlerin 'isteğe bağlı gerçekleşen ve iş gerekliliklerinin ötesine geçen, ödül mekanizması içerisinde yeri olmayan, örgütün bir bütün olarak fonksiyonlarını daha etkin biçimde yerine getirmesine destek olan davranışlar' (Organ, 1988: 4 akt. Organ,

1997) olarak tanımlanan ve pozitif örgütsel davranış niteliği taşıyan örgütsel vatandaşlık davranış düzeylerinin değişkenlik göstermesinde etkili bir unsurdur. Bunun yanı sıra literatürde etiğin iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlığı pozitif yönde etkilediği ve geliştirdiğini tespit eden araştırmalar da (Schwepker, 2001) bulunmaktadır. İş doyumunu işletmeler için sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik (Erdoğan, 1994: 378) haline dönüşmektedir.

İşletmenin performans ve etkililiğinin artmasında etkili olan örgütsel vatandaşlık işgörenin gönüllü olarak işletmenin amaçlarını desteklemesi, işletme çıkarlarını bireysel çıkarlarının üstünde tutmasıyla birlikte işletmeye yenilikler kazandıran yapıcı niteliğe sahip davranışları içermekte (Çetin, 2011: 7) olup etik davranışla doğrudan ilişkisini vurgulamaktadır. Ancak örgütsel vatandaşlık kapsamında değerlendirilen her davranışın etik nitelikte bir davranış olarak değerlendirilemeyeceği (Turnipseed, 2002: 1) de ayrıca belirtilmektedir. Bu bağlamda yöneticiler tarafından iş etiği uygulamalarının işgörenlerin iş doyumunu ve örgütsel vatandaşlık düzeyleri üzerindeki etkisinin araştırılması konunun önemi açısından gereklilik haline gelmektedir. Araştırmanın gerekçelerinden birini oluşturmaktadır.

Literatürde iş etiği ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; bağlılık (Abbas & Azim, 2001), kurumsal sosyal sorumluluk (Kilcullen & Kooistra 1999), kurumsal itibar (Alsop, 2004: 25), güven, saygınlık, başarı (Gök, 2008) gibi konularla ilişkisinin ele alındığı görülmektedir. Konuyla ilgili turizm işletmeleri üzerinde yapılan birçok yerli ve yabancı çalışma bulunmaktadır. Turizm sektöründe karşılaşılan en önemli etik sorunlar; çıkar çatışmaları, çalışanların karakterleri, maaş ve ödüllendirme, ticari sırların dışarıya aktarılması gibi durumlar olduğunun tespit edildiği (Sarışık, Akova & Çontu, 2006) araştırmanın yanı sıra iş etiği ile örgütsel bağlılık arasındaki (Bayram, 2018) ilişkiyi inceleyen araştırma, yöneticilerin etik politika ve yöntemlere yaklaşımı (Sarışık ve ark., 2006) gibi konularda araştırmalar bulunmaktadır. Ergün (2005) otel işletmelerinin pazarlama faaliyetlerine yönelik uygulamalarında etik ilke ve standartları ne kadar dikkate aldıklarına ilişkin otel yöneticilerinin görüşlerini belirlemeye yönelik araştırmanın sonuçlarına göre ‘müşteriye karşı etik dışı davranış gösteren işgören mutlaka cezalandırılır’ ifadesine yöneticilerin %50’sinden fazlası her zaman ve genellikle şeklinde katılım gösterdikleri tespit edilmiştir. Çalışmada ayrıca çalışan seçiminde cinsiyet, ırk, din gibi konularda genel olarak bir ayırım yapılmadığı şeklinde geri dönüş gerçekleştirdikleri belirtilmektedir. Bu doğrultuda turizm işletmelerinde uygulanan iş etiği uygulamaları sonucunda misafirler ile işletmede çalışan işgörenlerin işletmeye yönelik bakış açıları itibar ve imaj gibi unsurlar açısından değişmesine neden olabilmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin iş etiğine yönelik uygulamalar hakkında

olumsuz düşünceleri işten ayrılma niyetinin artmasına, örgütsel bağlılık düzeylerinin olumsuz yönde etkilenmesine de neden olması beklenmektedir. Bu bağlamda, işgörenlerin pozitif ve negatif örgütsel davranışlar sergilenmesinde yöneticilerin iş etiği uygulamalarının da etkili olduğu unutulmamalıdır. Yöneticilerin iş etiği uygulamalarının incelenerek değerlendirilmesi ve işgörenler tarafından nasıl algılandığının belirlenmesi; işletmenin hedef ve amaçlarına ulaşılmasına katkı sağlayacaktır.

2.2. İş Doymu ve Turizm-Otel İşletmeleri ve Çalışanları Açısından Önemi

İş doymu; çalışanların işine bakışı (Robbins, 1991: 130) ve işini değerlendirmesi sonucu (Scandura & Lankau, 1997: 379) hissettiği pozitif durum (Spector, 1997; Locke 1976) olarak tanımlanmaktadır. Ayrıca bu kavramın bireylerin kendisi için nelere önem verdiği ve ne kadar çok istediği ile ilgili (İmamoğlu, Keskin & Erat, 2004) olduğu belirtilmektedir. Bu doğrultuda bireylerin hayatlarının büyük kısmını kapsayan çalışma hayatı ve çalıştıkları işten hissettikleri pozitif durum daha da öncelik kazanmaktadır. Örgütler açısından iş doymu her şeyden önce sosyal bir sorumluluk ve etik bir gereklilik (Erdoğan, 1994: 378) haline gelmektedir. İş doyum düzeyi hem işletme hem de işgörenler açısından önemli etkilere neden olmaktadır. Örgütte sağlıklı ve verimli bir ortam olduğunun önemli göstergesi (Gökçe, 2005) olan iş doymu çalışanların yeni iş arama (Çetin, 2004: 70-71) ve işten ayrılma (Tütüncü, 2002) eğilimlerini azaltacağı gibi işe geç gelme veya hiç gelmeme ya da işle ilgili davranış bozukluklarının (Çarıkçı & Oksay, 2004: 158; Kim, Leong, & Lee, 2005) işletmede görülmesini azaltmaya katkı sağlayacaktır. Bu durum iş doyumunun verimlilik (Tütüncü, 2002) ile doğrudan ilişkisinin daha iyi anlaşılmasına katkı sağlamaktadır. İşletmelerin sahip oldukları kaynakları en etkili ve verimli şekilde kullanmaları açısından iş doyumunun sağlanması, işletme başarısının belirleyici faktörü ve en temel işletme amaçlarından biri haline gelmiştir (Bernal, Gargallo, Marzo & Rivera, 2005: 279-280). İşletme açısından varlığını sürdürebilme, rekabet üstünlüğü kazanma ve karlılığını artırma hayati önem taşımaktadır. Bunları destekleyen tüm faktörlerin işletmeler tarafından geliştirilmesi ve desteklenmesi gerekliliğini ortaya çıkarsa da özellikle işgücüne bağlılık düzeyi yüksek olan işletmeler için hayati önemini daha da öncelikli hale getirmektedir. Bu bağlamda, emek yoğun özellik gösteren turizm işletmelerinde çalışanların sunulan hizmetin kalitesi ile müşteri memnuniyeti üzerinde etkisi de dikkate alındığında iş doyumunun turizm işletmelerindeki önem ve etkisi daha açık olarak ortaya konulmaktadır. Literatürde yer alan çalışmalar bu düşünceleri desteklemektedir.

İş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; stres, depresyon, tükenmişlik iş devamsızlık, işgücü devir hızı, etkinlik, verimlilik, örgütün büyüme hızı, performansı, işletmenin rekabet gücü, karlılık, hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, işletme başarısı, müşteri sadakati, müşteri odaklı davranışlar, iş stresi, motivasyon, güven duygusu, örgütsel bağlılık, işi çekici bulma, yaşam doyumunu, iş arkadaşlarının davranışları ve aile yaşamı gibi faktörler ile iş doyumunun doğrudan ya da dolaylı bir ilişkisi olduğunu belirtilmektedir (Tarlan & Tütüncü, 2001; Emir & Baytok, 2004; Çarıkçı & Oksay, 2004; Akçadağ & Özdemir, 2005: 191; Dönmez & Birdir, 2007; House, Shane & Herold, 1996; Fletcher & Williams, 1996; Scandura & Lankau, 1997; Shaw, 1999; Locke & Whiting, 1974; Lee & Wilbur, 1985; Khaleque & Rahman, 1987; Graham & Messner, 1998; Ulusal, 1998; Oshagbemi, 2000a; Oshagbemi, 2000b; Dole & Schroeder, 2001; Tütüncü, 2002; Tuten & Neidermeyer, 2004; Alpkan, Dilek & Bozlağan, 2005). İşgören tarafından sunulan hizmetin kalitesinin yükseltilmesinde iş doyumunun sağlanması (Örücü & Esenkal, 2005: 145) ya da artışı büyük önem taşımaktadır.

Uygulama alanı turizm işletmeleri olan iş doyumunu ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde; Doğan & Harlak (1991) tarafından iş doyumunu etkileyen etmenlerin belirlenmesi amacıyla otel işletmelerinde yapılan araştırmada kadınların erkeklere oranla genel olarak işlerinden ve işyerinden, ücret ve çalışma koşullarından daha memnun oldukları, evli, üniversite eğitim düzeyine sahip olan işgörenlerin genel olarak işleri ve işyerleri, ücret ve çalışma koşulları, üstleri ve iş arkadaşlıklarından sağladığı doyumun daha yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ehtiyar (1996) tarafından otel işletmelerinde iş doyumunu ve işgücü devir hızı ile ilişkisine yönelik yapılan araştırmada ise işgörenlerin yüksek seviyede iş doyumuna sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Akıncı (2002) tarafından otel çalışanlarının iş doyumunu ve iş doyumlarını etkileyen faktörleri belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada; işgörenlerin iş doyumunu düzeylerine %30'unun yüksek, diğer %30'unun orta ve %40'ının da düşük düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmada ayrıca iş doyumunu en çok etkileyenlerden birinin 'psiko-sosyal' faktörler olduğu vurgulanmaktadır. Özdemir (2006) tarafından konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yaptığı araştırma sonucunda; işgörenlerin en yüksek doyumunu işgörenler arası ilişkilerden, en düşük doyum düzeyine de ücret konusunda sahip oldukları tespit edilmiştir. Cinsiyet, eğitim düzeyi, görev durumu, departman dağılımı, çalışma süresi ile iş doyum düzeyi arasında anlamlı farklılıklar olduğu belirtilmektedir. Saruşık & Akova (2007) tarafından seyahat işletmelerinde yapılan araştırmada iş arkadaşları, ücret ve yönetim ile ilişkilerin işgörenlerin iş doyumunu etkilediği ve deneyim arttıkça iş

doyumunun azaldığı sonucuna ulaşılmıştır. Turist rehberlerinin tükenmişlik ve iş doyumunu düzeyleri arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmada değişkenler arasında orta düzeyde bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır (Gökdemir, 2017). Ayrıca işgörenlerin iş doyumunu düzeylerinin düşük olması işgücü devir hızının yükselmesi nitelikli iş gücünün işten ayrılmasına (Oshagbemi, 2000a: 213; Greenberg & Baron, 2000: 177) neden olduğu vurgulanmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin işten ayrılma niyeti gibi işletme için olumsuz durumların azalmasına katkı sağlayan iş doyumunun, işgücü devir hızı yüksek olan otel işletmelerinde iş doyumunu düzeyinin dikkate alınmasını gerekli hale getirmektedir. Yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi gibi faktörler bireyin içinde bulunduğu mevcut durumu algılamasını doğrudan etkilediği (Ataklı, Dikmentaş & Altınışik, 2003) belirtilmektedir. İşgörenlerin iş doyumuna yönelik düzeylerinin araştırılması ve hangi bireysel özelliklere göre bu düzeyin farklılaştığı bilmek iş doyum düzeylerine yönelik yapılacak pozitif uygulamalar için belirleyici nitelik taşıyacaktır. Bu doğrultuda iş doyumunu ile bireylerin demografik özellikleri olan cinsiyet (Hulin & Smith, 1964; Glenn, Taylor & Weaver, 1977; Sauser & York, 1978; Voydanoff, 1980; Baş & Ardıç, 2005; Bilgiç, 1998), yaş (Hunt & Saul, 1975; Glenn, Taylor & Weaver, 1977; Lee & Wilbur, 1985), eğitim ve gelir (Lee & Wilbur, 1985) ile arasındaki ilişkiyi ele alan çalışmalarda bulunmaktadır. Yaş gruplarına göre işgörenlerin iş doyumunu düzeyleri ile ilgili olarak genç yaş grubunda yer alan işgörenlerin terfi ve işletme ile işten beklentilerinin yüksek olması gibi durumların, iş doyumunu düzeylerini olumsuz yönde etkileyebileceğini belirtilmektedir (Davis, 1984; Ulusal, 1998). Bu durum işgörenlerin kişisel ve demografik özelliklerine göre iş doyumunu düzeylerinin farklılık gösterdiği unsurların dikkate alınarak insan kaynakları departmanının yanı sıra departman yöneticilerinin de politika ve uygulamalarını şekillendirmesi gerekliliği ortaya çıkmaktadır. Bunun yanı sıra işgörenlerin iş doyumunu düzeylerinin olumsuz olması işletmede çalışanlar arasında huzursuzluk, iş yavaşlatma, işe devamsızlık ve iş gücü devir hızının artmasına neden olacağı gibi verimlilik ve değişimlere uyum sağlama hızının azalmasına neden olacaktır (Eren, 2012). Bu doğrultuda turizm işletmelerinde hizmet alan misafirlerin algıladıkları hizmet kalitesinde belirleyici nitelik taşıyan işgörenlerin iş doyum düzeylerine doğrudan katkı sağlayacak faktörlerin dikkate alınarak geliştirilmesi daha da önemli hale gelmektedir. Bu bağlamda, işgörenlerin iş doyumunu düzeylerini arttıracak uygulamaların gerçekleştirilmesi, hizmet kalitesi ile birlikte işgörenlerin verimlilik ve performansların artmasına katkı sağlayacaktır. Dolayısıyla işgörenlerin iş doyumunu üzerinde etkili olan unsurların değerlendirilmesi ve araştırılması gerekmektedir. Bu çalışmada iş doyumunu ile ilgili literatür ve otel işletmelerindeki mevcut durumun ortaya konulmuş olup,

kavram ile ilgili politika ve strateji geliştirilmesine yönelik katkı sağlanması hedeflenmektedir.

2.3. Araştırmanın Amacı Önemi ve Hipotezi

Bu araştırmanın amacı, işgörenlerin otel işletmelerindeki yöneticilerin iş etiği kapsamındaki uygulamalarına yönelik algılarının iş doyum düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemektir. Artan rekabet koşulları ve işletmelerin farklılaşma ihtiyacı özellikle sunulan hizmetin insan unsuruna bağımlı olduğu hizmet sektöründe daha da önemli hale gelmektedir. Hizmet işletmelerinde verimlilik ve performansın artması, işgörenlerin çalışmaları sırasında sergiledikleri davranışları ile ilişkilidir. Sunulan hizmetin kalitesi işgörenin işletme içerisinde gördüğü değer ve yapılan uygulamalara göre değişkenlik göstermektedir. İşgörenlerin örgütsel davranışlarına olan etkisi nedeniyle değişkenlik müşteri memnuniyetini de etkilemektedir. Bu bağlamda, hizmet sektörü içerisinde önemli bir yere sahip olan otel işletmeleri yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş doyum düzeyleriyle ilişkisini oluşturmaktadır. Dolayısıyla çalışanların işine bakışı ve işini değerlendirmesi sonucu hissettiği pozitif durum olarak ifade edilen iş doyum düzeylerinin yüksek olması, rekabet ortamında örgütün başarısına olumlu katkılar sağlamaktadır. Konuyla ilgili yapılan çalışmalar örgütlerde olumlu davranışların gelişmesi ve yaygınlaşmasına yönelik öneriler sunması açısından da önem taşımaktadır. Bu kapsamda araştırmanın hipotezi aşağıda şekilde kurgulanmıştır.

H₁: Otel yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamaları işgörenlerin iş doyum düzeylerini anlamlı bir şekilde etkilemektedir.

3. Yöntem

Bu araştırmanın evreni, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmeleri işgörenlerinden oluşmaktadır. Araştırmada, sağlık ve termal turizm açısından önemli bir destinasyon olan Afyonkarahisar'da hem zincir hem de bağımsız beş yıldızlı otel işletme yatırımlarındaki artışı Afyonkarahisar'daki otel işletmeleri işgörenlerinin seçilmesinde etkili olmuştur. Buna ek olarak işgörenlerin farklı bir ifade ile işgücünün rekabet ve farklılaşma açısından işletmeye en fazla katkı sağlayan unsurlardan biri olmasından kaynaklanmaktadır.

Araştırmada, veri toplama yöntemi olarak anket tekniğinden yararlanılmıştır. Çalışanların iş etiği algısını belirlemeye yönelik olarak Pelit ve Güçer (2006) tarafından geliştirilen ve 18 ifadeden oluşan iş etiği ölçeği kullanılmıştır. İşgörenlerin iş doyumlarını ölçmeye yönelik

araştırmada Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen ve iş doyumunu 20 alt boyut üzerinden ölçen kapsamlı bir iş doyum ölççeği kullanılmıştır. ‘Minnesota Doyum Ölçeği’nin 20 alt boyutu; yeteneğin ifadesi, başarı, aktivite, ilerleme, otorite, işletme politika ve uygulamaları, ücret, çalışma arkadaşları, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, takdir, sorumluluk, güvenlik, sosyal hizmet, sosyal statü (mevki), yönetim (insan ilişkileri), yönetim (teknik konular), çeşitlilik ve çalışma koşullarından oluşmaktadır.

Dünya ve Türkiye’de termal ve sağlık turizminin ivme kazanmasıyla birlikte Afyonkarahisar’da otelcilik sektörü de doğru orantılı olarak gelişim göstermektedir. Bu doğrultuda, anket uygulaması için Afyonkarahisar’da faaliyet gösteren toplam 8 adet 5 yıldızlı otel işletmelerine (Afyonkarahisar Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2019) bizzat gidilerek insan kaynakları birimi ile görüşülerek her birine 75 anket olmak üzere 600 anket dağıtılmıştır. Dağıtılan anketlerden 582’si geri dönmüştür. Eksik ve hatalı geri dönmeden kaynaklanan bazı anketler değerlendirme dışı bırakılarak toplam 570 anket değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmada kullanılan ölççeğin her ne kadar daha önce konu ile ilgili yapılmış araştırmalarda kullanılmış ve güvenilirlik düzeyinin yüksek bulunmasına rağmen, bu çalışmada elde edilen sonuçlar doğrultusunda da güvenilirlik analizi gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda, iş etiği ölççeğinin güvenilirlik düzeyi 0,925, iş doyumunu güvenilirlik düzeyi 0,935 şeklinde hesaplanmıştır.

4. Bulgular ve Tartışma

Araştırmada geçerli kabul edilerek değerlendirmeye alınan 570 işgören anketine göre; katılımcıların %42,3’ü kadın, %57,7’si ise erkek olup, %12,8’i ilköğretim, %45,1’i ortaöğretim (lise), %42,1’i lisans eğitim düzeyine sahip oldukları ve %13,5’inin bir yıl ve/veya daha az, %29,5’inin 2-4 yıl, %26’sının 5-7 yıl ve %17,7’sinin de 8-10 yıl, %13,3’ünün ise 10 yıl ve/veya daha fazla bir süredir sektörde çalıştıkları belirlenmiştir.

İş etiği ile ilgili bulgular incelendiğinde, özellikle iş etiği ile ilgili tüm ifadelerle ilişkin işgören görüşlerinin aritmetik ortalamaları, 2,37-1,42 (az katılmıyorum ile hiç katılmıyorum) seçeneğinde yoğunlaştığı görülmektedir. Katılımcıların ‘sendikal faaliyetlere katılmamız konusunda olumluydu’ ($\bar{x}=2,37$) ve ‘çalışanlara işletme içinde üst kademelere yükseltme konusunda eşit fırsat sağlardı’ ($\bar{x}=2,05$) konularındaki ifadelerle diğer ifadelerle göre daha olumlu görüş bildirdikleri belirlenmiştir. İşgörenler yöneticilerin iş etiği ile ilgili uygulamaları hakkında genellikle, işgörenlerin sendikal hakları ve yükselme/ terfi ile ilgili konular olduğu göz önüne alındığında, yöneticilerin belirtilen bu konularda diğer konulara göre işgörenlerin

daha özgür ve etik değere uygun olarak değerlendirildiği düşünülse de genel olarak değerlendirildiğinde yöneticilerin bu konuda da gelişim göstermeleri gerekmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin iş etiği ile ilgili ifadeler içerisinde en olumsuz görüş belirttiği ifadeler incelendiğinde; ‘bizle olan her türlü iletişimde (yazılı, sözlü, telefon) nezaket kurallarına özen gösterirdi’ ($\bar{x}=1,42$), ‘iş kazalarından korunmamız için gerekli önlemleri alırdı’ ($\bar{x}=1,61$), ‘çalışanlar arasında din, dil ve ırk ayırım yapmazdı’ ($\bar{x}=1,62$) ve ‘işgörenlerin onurlarını kırıcı davranışlardan kaçınırdı’ ($\bar{x}=1,63$) ve ‘sağlık sorunlarımızın çözümünde bizlere yardımcı olurdu’ ($\bar{x}=1,64$) konularındaki ifadelerden oluştuğu belirlenmiştir. Yöneticilerin her türlü iletişim sırasında astları ile nezaket kurallarına uymadığı, din, dil ve ırk ayırımının yanı sıra onur kırıcı davranışlar da bulunduğunu belirtmişlerdir. Ayrıca bireylerin yaptıkları işi nitelikli ve standartlarına uygun yapabilmesi için asgari düzeyde gerekli olan sağlık koşulları ile ilgili çözümleri ile ilgilenilmediği de ortaya çıkan diğer bir sonuçtur. İşgörenlerin iş etiği algılarına yönelik bulgular incelendiğinde, aritmetik ortalama değerlerinin orta düzeyin altında olduğu görülmektedir. Bu bulgulara göre, işgörenlerin iş etiği algılarının olumsuz yönde olduğu belirlenmiştir ($\bar{x}=1,79$).

Katılımcıların iş doyumunu ile ilgili bulgular incelendiğinde, özellikle iş doyumunu ile ilgili tüm ifadelerle ilişkin işgören görüşlerinin aritmetik ortalamaları, 1,70-1,16 (katılmıyorum) seçeneğinde yoğunlaştığı görülmekle birlikte, özellikle, ‘vicdanıma aykırı şeyleri yapmama tercihimin olması’ ($\bar{x}=1,70$) ve ‘başkalarına (birlikte çalıştığımız) ne yapmaları gerektiğini söyleme şansı olması’ ($\bar{x}=1,58$) ve ‘bir iş yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme imkanlarımın olması’ ($\bar{x}=1,55$) konularındaki ifadeler için işgörenlerin diğer ifadelerle göre daha olumlu görüş bildirdikleri ifadeler olduğu belirlenmiştir. İlgili ifadelerin genellikle işgörenlerin iş yapış şekillerinde çalışma arkadaşlarını yönlendirme, vicdan ve kendilerine ait yöntemleri kullanmaları ile ilgili konular olduğu göz önüne alındığında, yöneticilerin belirtilen bu konularda diğer konulara daha işgörelere daha özgür ve etik değere uygun olarak değerlendirildiği düşünülse de genel olarak değerlendirildiğinde yöneticilerin bu konuda da gelişim göstermeleri gerekmektedir. Bununla birlikte işgörenlerin iş doyumunu ile ilgili ifadeler içerisinde özellikle ‘iş yeri şartları (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb.)’ ($\bar{x}=1,16$), ‘üstümün karar vermedeki becerisi-yeteneği’ ($\bar{x}=1,16$), ‘üst yönetimin çalışanları kontrol etme yöntemi’ ($\bar{x}=1,17$) ve ‘şirket politikaları ve onların uygulanışı’ ($\bar{x}=1,17$) konularındaki ifadeler işgörenlerin en olumsuz görüş bildirdikleri ifadeleri oluşturmaktadır. Yaptığı iş karşılığında elde ettiği gelirden memnun olduklarını ortaya çıkartan araştırma sonuçları ile literatürde paralellik gösteren farklı araştırmalar da (Aşıkoğlu, 1997; Bilgiç,

1998; Özkaya, 1999; Öncer, 2000; Çarıkçı, 2001; İnce, 2003, Uçkun vd., 2004) bulunmaktadır. Katılımcıların iş doyum düzeylerine ilişkin genel bulgular incelendiğinde ise işgörenlerin iş etiği ile benzer olumsuz bir düzeye sahip oldukları tespit edilmiştir ($\bar{x}=1,34$).

Toplumsal değerler, bireylerin tüm yaşamı boyunca aile, çevre ve etkileşim içerisinde olduğu tüm süreçlerde deneyim ve gözlemleri ile şekillenmektedir. İşgörenlerin iş etiği ile ilgili algılarının cinsiyete göre farklılık göstermemesi beklenen doğal bir durumdur. Dolayısıyla cinsiyet farklılığı olmaksızın tüm çalışanlar, işletme ve yöneticilerinden aynı düzeyde iş etiği uygulamaları bekledikleri ve yapılan iş etiği uygulamalarını da benzer şekilde algıladıkları şeklinde yorumlanabilir. Dolayısıyla etik değerlerin kadın ya da erkeklere göre değişmeyen bir kavram olması iş etiğinin belirli standart ve niteliğe sahip olması gerektiğini ve herkes tarafından kabul gören genel geçer bir kavram olduğunu ön plana çıkartmaktadır. Katılımcıların iş etiği ve iş doyum düzeyleri ile medeni durumlarının karşılaştırılmasına ilişkin bulgular incelendiğinde, otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş etiği algıları ($t=1,116$; $p=0,265$) medeni durum değişkeni açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Araştırma sonucunda ulaşılan bulgular, bekar ile evli çalışanların yöneticileri tarafından uygulanan etik uygulamaları benzer şekilde algıladığı ve yorumladığı şeklinde değerlendirilebilir. Etik değerler medeni duruma göre değişmeyen belirli standart ve niteliğe sahip olması gerektiğini destekler niteliktedir. Katılımcıların iş doyum düzeylerinin medeni durumlarına göre 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır ($t=0,666$; $p=0,506$). Genel olarak araştırma kapsamında incelenen değişkenlerin medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermemesi, işgörenlerin iş etiği algıları ile iş doyum düzeylerini yükseltmeye yönelik yapılan uygulama ya da politikalarda evli ve bekar işgörelere göre farklılaşmaması gerektiği şeklinde yorumlanabilir.

İşgörenlerin yaşlarına göre iş etiği algıları ($F=0,982$; $p=0,428$) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Katılımcıların yaşlarına göre iş etiği algıları anlamlı bir farklılık göstermemesine rağmen en olumlu algılayan yaş grubu 32-37 yaş ($\bar{X}=1,93$) aralığındaki çalışanlardan oluşturmaktadır. İş etiği algı düzeyi en olumsuz olan yaş grubu ise, 18-22 ($\bar{X}=1,70$) ve 38-42 ($\bar{X}=1,71$) yaş grubu olarak belirlenmiştir. Tüm yaş gruplarında katılımcıların iş etiği ile ilgili algılarının olumsuz düzeyde olması, yöneticiler tarafından uygulana iş etiği değerlerine önem ve duyarlılık göstermesi gerektiği şeklinde yorumlanabilir. İşgörenlerin iş doyum düzeylerinin ($F=1,024$; $p=0,403$) ise yaşları açısından 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermemektedir. Katılımcıların iş doyum en olumlu

düzye de olan yaş grubu 43 yaş ve üzeri ($\bar{X}=1,43$) aralığında ki çalışanlardan oluşturmaktadır. İş doyum u düzeyi en olumsuz olan yaş grubu ise, 38-42 ($\bar{X}=1,24$) ve 28-32, 33-37 ($\bar{X}=1,30$) yaş grubu olarak belirlenmiştir. Tüm yaş gruplarında katılımcıların iş doyumları ile ilgili veriler olumsuz düzeyde olması, tüm işgörenlerin iş doyum u düzeylerinin olumlu yönde değişim göstermesi için yöneticilerin konuyu dikkate alarak yeni uygulama ve stratejiler geliştirmesi gerekliliğini ortaya çıkartmaktadır.

Çalıştıkları departman açısından katılımcıların iş etiği algıları ($F=1,468$; $p=0,187$) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık göstermediği anlaşılmaktadır. Çalışanların departmanlarına göre iş etiği algıları incelendiğinde anlamlı bir farklılık olmamasına rağmen kat hizmetleri ($\bar{X}=1,92$), önbüro ($\bar{X}=1,82$) ve yiyecek-içecek ($\bar{X}=1,77$) departmanlarında çalışanların diğer departmanlarda çalışmakta olanlara göre daha olumlu düzeyde olduğu belirlenmiştir. Departmanlar açısından en düşük iş etiği algısına sahip olanların ise insan kaynakları ($\bar{X}=1,56$) ve halkla ilişkiler ($\bar{X}=1,56$) departmanındaki çalışanlar olduğu belirlenmiştir. Kat hizmetleri, önbüro ve yiyecek-içecek departmanında çalışanların iş etiğine yönelik algılarının diğer departmanlara göre daha pozitif düzeyde olmasının nedeni; görev ve sorumlulukları ile ilgili standart ve prosedürlerin önceden belirlenmiş olması ve yöneticilerin farklı uygulamalara diğer departmanlara göre daha az gerçekleşmesinden kaynakladığı şeklinde yorumlanabilir. Araştırma sonucunda çalıştıkları departman açısından katılımcıların iş doyum u düzeylerinin ($F=2,164$; $p=0,045$) ise 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Çalışanların departmanlarına göre iş doyum u düzeyleri incelendiğinde; insan kaynakları ($\bar{X}=1,54$) departmanlarında çalışanların diğer departmanlarda çalışmakta olanlara göre daha olumlu düzeyde olduğu belirlenmiştir. Departmanlar açısından en düşük iş doyum u düzeyleri sahip olanların ise halkla ilişkiler ($\bar{X}=1,23$), önbüro ($\bar{X}=1,26$) ve diğer ($\bar{X}=1,26$) departmanındaki çalışanlar olduğu belirlenmiştir.

İşgörenlerin iş etiği algılarının çalışma sürelerine göre karşılaştırılması ve iki değişken arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını test etmek amacıyla yapılan tek yönlü varyans analizinin sonuçlarına göre, katılımcıların iş etiği algıları ($F=4,497$; $p=0,001$) sektörde süreleri açısından değerlendirildiğinde 0,001 anlamlılık düzeyinde anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Buna göre çalışma süresi arttıkça çalışanların iş etiği algılarının arttığı görülmektedir. Ancak çalışma süresi 5-7 yıl arasında olan katılımcıların en olumsuz iş etiği algısına sahip olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların çalışma sürelerine göre iş doyum u düzeyine ilişkin varyans analizi sonucunda $p=0,000$ olarak bulunmuştur. Buna göre 8-10 yıl

ile 2-4 yıl arasında turizm sektöründe çalışanların iş doyumu düzeylerinin diğerlerine göre daha yüksek olduğunu gösterirken, en düşük iş doyumu düzeylerine sahip olanların ise 5-7 yıl arası bu sektörde çalışanlardan oluştuğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların iş etiğine ilişkin algıları ile gelir düzeyleri arasında anlamlı farklılık olmadığı belirlenmiştir. Buna göre, 601-1000 TL gelir elde eden çalışanların iş etiği algıları diğer gelir düzeylerine sahip katılımcılara göre daha olumlu algıladıkları belirlenmiş ($\bar{X}=1,83$) olmasına rağmen gelir aralıkları arasında iş etiği algıları açısından anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Diğer katılımcılara göre 601-1000 TL gelir elde eden çalışanların iş doyumu düzeylerinin ($\bar{X}=1,37$) daha olumlu olmasına rağmen gelir aralıkları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilememiştir. Bu durum çalışanların iş etiği algıları ile iş doyumu düzeylerinin gelire göre farklılık göstermediği şeklinde yorumlanmaktadır.

Tablo 1. Yöneticilerin İş Etiği Uygulamalarına Yönelik Algıları ile İşgörenlerin İş Doyumu Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

| | Pearson Korelasyon Katsayısı | İş Etiği |
|------------------|-------------------------------------|-----------------|
| İş Doyumu | r | 0,659 |
| | p | 0,000* |

* $p<0,001$

Yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki için korelasyon analizi sonuçlarına Tablo1’de yer verilmektedir. Araştırma kapsamında yöneticilerin iş etiği uygulamalarına yönelik algıları ile işgörenlerin iş doyumu düzeyleri arasındaki ilişki incelendiğinde Pearson korelasyon katsayısının (0,659) pozitif yönde olduğu ve iki değişken arasında yüksek düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Çakırel, Tengilimoğlu ve Aydın Çakırel (2010) tarafından kamu ve özel sektörde görevli büro çalışanları üzerine yapılan araştırmada; etik ilkeleri algılama düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığı araştırıldığında, araştırma kapsamından farklı bir sonuca ulaşılmıştır. Çalışanların etik ilkeleri algılama düzeyleri ile iş doyumları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=0,125$, $p=0,096$).

İş etiğinin iş doyumu düzeyleri üzerindeki etkisini belirlemeye yönelik basit regresyon analizi sonuçları incelendiğinde, değişkenlere ilişkin uygulanan tüm basit doğrusal regresyon analizlerinin anlamlı olduğu sonucuna ulaşılmıştır ($p<0,001$). İş etiğinin iş doyumu üzerindeki

etkisini belirlemeye yönelik regresyon analizi sonucuna göre, iş etiğinde gerçekleşen 1 birim artışın, iş doyumu üzerinde 0,473'lük bir artış yaratacağı regresyon analizinde saptanmıştır.

Tablo 2. İş Etiği ile İş Doymu Düzeyleri Arasındaki İlişkiye Ait Basit Regresyon Analizi Sonuçları

| Bağımsız Değişken | Bağımlı Değişken | Sabit | β_j | Regresyon Modeli |
|-------------------|------------------|-------|-----------|---------------------|
| İş Etiği | İş Doymu (İD) | 0,494 | 0,473 | İD=0,494 + 0,473 İE |

* $p < 0,001$

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular değerlendirildiğinde, yöneticilerin iş etiği kapsamındaki uygulamaları ve bu uygulamaların iş etiğine uygunluğu ile işgörenlerin iş doyumu düzeyleri arasında orta düzeyde bir etkisi olduğu belirlenmiştir. Yöneticilerin iş etiğine yönelik uygulamaları işgörenlerin çalışkan, düzenli ve görevine düşkün olmalarına ve örgütü benimseyerek örgüt yararına davranışlar sağlayarak çatışma gibi durumların yaşanması yerine uyum ve sinerji içerisinde çalışmalarına katkı sağlamaktadır. Elde edilen araştırma sonuçlarına göre yöneticilerin örgütsel faaliyetlere ilişkin karar alırken herkes için en iyi olduğu varsayılan eylemlerin seçilmesi ve eylemlerde dürüstlük, adalet, sevgi, saygı, hoşgörü, demokrasi, eşitlik vb. gibi evrensel değerler doğrultusunda hareket ederek işgörenler tarafından pozitif davranışların olumlu yönde etkileyecek farklı uygulama ve stratejiler geliştirmesi gerekmektedir.

5. Sonuç

Otel işletmelerinin nitelikli hizmet sunabilmek için, diğer hizmet işletmeleri gibi insan unsuruna olan bağımlılığının ön plana çıkmasına neden olmaktadır. Hizmetin sunumu, yönetim tarafından işgörelere yönelik uygulamalarla ilişkili olarak değişim göstermektedir. Bu durum müşterinin satın aldığı hizmeti değerlendirirken hizmeti sunan işgörenin etkisi altında gerçekleşmektedir. Teoride yönetim anlayışının daha insan odaklı hale dönüşmesine rağmen yöneticilerin bu bakış açısını benimseme düzeyi ile işletmelerde uygulanması, işletmeden işletmeye yönetsel farklılıkların gözlenmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla varlığını sürdürmek isteyen ve rakiplerine karşı rekabet üstünlüğü sağlamak isteyen işletmelerin, işgörelere karşı iş etiğine yönelik uygulamaları, pozitif örgütsel davranışların gözlenmesi ile birlikte işgörelere görev/sorumlulukları ve yaptıkları iş ile ilgili pozitif hissiyata sahip olmalarında da belirleyici olmaktadır. Bu noktada, otel işletmelerinin sunduğu hizmetin özelliklerinden biri olan üretildiği anda tüketilme özelliği bu durumun daha da

önemini vurgulamaktadır. Müşterilerin istek ve ihtiyaçlarına hızlı bir şekilde cevap verilmesi, karşılaşılan sorunlarda işgörenlerin yaratıcılıklarını kullanarak iş tanımı kapsamında yer almasa da işletmeye ya da çalışma arkadaşlarına yardımcı olmak için gönüllü olarak müşteriye çözümler yaratması da pozitif değer yaratacak faktörlerden birini oluşturmaktadır. Ayrıca işgörenlerin işlerine yönelik pozitif yönlü değerlendirmeleri işgücü devir hızı ve işe devamsızlık konularında katkı sağladığı için nitelikli işgücünün işletmede kalmasını sağladığı gibi var olan işgücünden verimli bir şekilde yararlanma imkanını da sağlamaktadır. Dolayısıyla, bireylerin iş doyumunu düzeylerini etkileyen olumlu ve olumsuz faktörlerin belirlenerek, bu davranışları geliştirici ve destekleyici uygulama ve stratejilerin belirlenmesi, işletmenin uzun dönemde farklılaşarak örgüt kültürü oluşturması açısından hayati önem taşımaktadır.

Bu araştırmada, Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde yöneticilerin iş etiği uygulamalarının işgörenlerin iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Bununla birlikte, işgörenlerin iş etiği algıları ve iş doyumunu düzeylerinin işgörenlerin bazı demografik özelliklerine göre değişip değişmediği de araştırmada ortaya konulmaktadır. Araştırma kapsamında beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan %42,3'ü kadın, %57,7'si ise erkek olmak üzere toplamda 570 işgören üzerinde anket tekniği uygulanarak veri toplanmıştır. Otel işletmelerinde çalışanların iş etiği ve iş doyumunu düzeylerine yönelik mevcut durumun tespit edilmesi ve iş etiği algılarının iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisi ilişkin önerilerin geliştirilmesi amacıyla yapılan bu araştırmada, otel işletmeleri çalışanlarının iş etiğine ilişkin algıları ile iş doyumunu düzeyleri belirlenerek, bağımsız değişkenin iş doyumunu üzerindeki etkisi belirlenmiştir. Ayrıca araştırma kapsamında ele alınan değişkenler bazı kişisel ve demografik özellikler açısından da incelenmiştir.

Otel işletmelerindeki yöneticilerin iş etiği uygulamalarının işgörenlerinin iş doyumunu düzeyleri üzerindeki etkisine yönelik araştırmada elde edilen bulgulara göre, otel işletmelerindeki işgörenlerin iş etiğine yönelik algıların orta düzeyin altında olumsuz olduğu belirlenmiştir. Araştırma kapsamında ele alınan iş doyumunu değişkenine yönelik bulgular incelendiğinde ise diğer bulgularla benzer sonuçlara ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin iş doyumunu düzeylerinin de düşük ve olumsuz düzeyde olduğu görülmektedir.

Katılımcıların iş etiği ifadelerine yönelik belirttikleri görüşler incelendiğinde ise yöneticilerinin genel olarak etik davranmadıklarını belirtmekle birlikte özellikle 'iş kazaları', 'onur kırıcı', 'nezaket' ve 'sağlık sorunları' gibi konularda diğer konulara göre daha fazla etik

davranmadıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların iş doyumunu ifadelerine yönelik belirttikleri görüşler incelendiğinde; iş doyum düzeylerinin olumsuz olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ancak işgörenlerin diğer ifadelerine göre ‘işinin meşgul etmesi’ ve ‘başkalarına yardımcı olma şansı’ ifadelerine daha olumlu oldukları belirlenmiştir. Katılımcıların ‘yöneticisinin karar vermedeki becerisi-yeteneği’, ‘ücret karşılığında yapılan iş miktarı’, ‘üst yönetimin çalışanları kontrol etme yöntemi’, ‘iş yeri şartları (ısıtma, aydınlatma, havalandırma vb)’ ve ‘iş ortamındaki kişilerin birbirleriyle anlaşması’ en olumsuz oldukları konular olarak belirlenmiştir.

İş etiği ile iş doyumunu arasında da kuvvetli düzeyde anlamlı bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada iş etiğinin işgörenlerin iş doyumunu düzeylerine etkisi yönelik sonuçlar değerlendirildiğinde orta düzeyin üzerinde etkisinin olduğu belirlenmiştir. Elde edilen tüm bulgular incelendiğinde; otel işletmelerinin daha kaliteli hizmet sunabilmesi, işletmenin varlığını devam ettirebilmesi, nitelikli işgücünün işletmede kalmasının sağlamanın yanında sahip olunan işgücünden en yüksek verimliliği sağlamak ile birlikte ilgili literatüre katkısı sağlaması amacıyla bazı öneriler sunulmaktadır.

İşletmelerde özellikle yöneticilere yönelik olarak etik ilkeler ve iş etiği ile ilgili düzenli aralıklarla eğitim/seminerler düzenlenmeli ve olumsuz durumlar tespit edilerek, iyileştirmeler yapılması gerekmektedir. Bu eğitim/seminerler sadece yöneticilere yönelik olmamalı ki gelecekte yönetici olacak olan işgörenlerin de gelişmesine ve işgörenlerde iş etiğine yönelik bilinç oluşturulmasına katkı sağlayacaktır. Ayrıca etik ilkeler ve iş etiği ile ilgili düzenlenen eğitim/seminerlerin etkisini ölçebilmek için kurum içi anketlerin tarafsız bir şekilde değerlendirilmesi gerekmektedir. Elde edilen bulgular doğrultusunda eksik ya da hatalı olarak yapılan etik ihlaller tespit edilebilir ve çözüme ulaştırabilmek için farklı yöntemler geliştirilmesine imkan sağlayacaktır.

Araştırma sadece Afyonkarahisar ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerini kapsamaktadır. Benzer bir araştırmanın, farklı özellik ve statüde yer alan diğer turizm işletme türleri (seyahat, yiyecek içecek işletmeleri vb.) üzerinde de uygulanarak tüm sektörü kapsayacak şekilde gerçekleştirilebilir.

Genel olarak değerlendirildiğinde çalışma sonuçları kapsamında otel yöneticilerinin iş etiği kapsamındaki uygulamalarının işgörenlerin iş doyumunu düzeyleri üzerindeki pozitif etkisinin belirlenmesini öncelikli hale getirmektedir. Bu durum yöneticilerin özellikle yetersiz ya da hatalı uygulamalar gerçekleştirildikleri unsurların tespiti açısından önem taşıdığını vurgulamaktadır.

Otel işletmelerdeki çalışanların bazı demografik ve bireysel özelliklerinin iş etiği algıları ve iş doyumunu düzeyleri düzeylerindeki farklılığın bazı kişisel ve demografik özelliklere göre belirlenmesi ise işgörenlerin bakış açılarının ve hangi unsurlara öncelik verdiğinin tespit edilmesi örgüt için önemli bir bilgi kaynağıdır. Dolayısıyla, çalışanların kişisel ve demografik özelliklerine göre negatif ya da düşük algı ve düzeye sahip olan grupların tespit edilerek, bu gruplara yönelik uygulama ve çalışmaların yapılması örgüt genelinde oluşturulan pozitif etkinin sürdürülebilirliği açısından önemlidir. Belirli aralıklarla çalışanların algı ve düzeylerinin ölçülmesi ve insan kaynakları ile yönetim tarafından dinamik olarak değişikliklerin uygulamaya geçirilmesi, hizmet işletmeler açısından önemli olan daha pozitif iş doyumunu düzeylerini ile işgörenlerin farklılaşma ve rekabet üstünlüğü gibi konularda örgüte katkılar sağlaması beklenmektedir.

Kaynakça

- Abbas, J. A. & Azim, A. (2001). Work Ethic and Loyalty in Canada. *The Journal of Social Psychology*. 35(1), 31-37.
- Afyonkarahisar Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2019). 2019 Yılı Afyonkarahisar'da Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri ile ilgili İstatistikler. Afyonkarahisar: İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü.
- Akçadağ, S. & Özdemir, E. (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 İşgörenin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 4, 1-26.
- Alpkan, L., Dilek, H. & Bozlağan, R. (2005). Liderlik Tarzlarının Güven ve Adalet Algısı Yoluyla Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerine Etkileri. *Savunma Bilimleri Dergisi*. 4(1), 44-69.
- Alsop, R. J. (2004). Corporate Reputation: Anything But Superficial the Deep But Fragile Nature of Corporate Reputation. *Journal of Business Strategy*. 25(6), 21-29.
- Aşıkoğlu, Ş. (1997). Konaklama Sektöründeki Personelin İş Tatmini Analizi (Magosa Örneği). *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 8, 38-45.

- Ataklı, A., Dikmentaş, E. & Altınışik, S. (2003). Üniversite Hastanelerinde Çalışan Yönetici ve Klinik Sekreterlerinin İş Doyumu. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*. 6(2), 99-121.
- Baş, T. & Ardiç, K. (2005). Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Karşılaştırılması. 9. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitabı*. Akdeniz Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi, 479-484, Antalya.
- Bayram, G.E. (2018). Etik Değerler ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Turizm İşletmeleri Örneğinde Bir Araştırma. *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*. 2(2), 228-259.
- Bernal, J.G., Gargallo, C.A., Marzo, N.M. & Rivera, T.P. (2005). Job satisfaction: Empirical Evidence of Gender Differences. *Women in Management Review*. 20(4), 279-288.
- Bilgiç, R. (1998). The Relationship between Job Satisfaction and Personal Characteristics of Turkish Workers. *The Journal of Psychology*. 132(5), 549-557.
- Çakırel, Y., Tengilimoğlu, D. & Aydınmer Çakırel, Ö. (2010). Mesleki Etik Kapsamında Etik Ve Etik Kodların Büro Çalışanlarının İş Doyumuna Etkisi. 9. *Ulusal Büro Yönetimi ve Sekreterlik Kongresi*.
athttps://www.researchgate.net/publication/311179965_Mesleki_Etik_Kapsaminda_Etik_Ve_Etik_Kodların_Buro_Calışanlarının_Is_Doyumuna_Etkisi [20.04.2019].
- Çarıkcı, İ.H. (2001). Çalışanlarda İş Tatminini Etkileyen Kişisel Özellikler Ve Örgütsel Sonuçları: Süpermarket Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*. 4, 161-168.
- Çarıkcı, İ.H. & Oksay, A. (2004). Örgütsel Yapı ve Meslek Farklılıklarının İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Hastane Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 9(2), 157-172.
- Çetin, F. (2011). Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarının Açıklanmasında Örgütsel Bağlılık, İş Tatmini, Kişilik ve Örgüt Kültürünün Rolü. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Çetin, M.Ö. (2004). *Örgütsel Vatandaşlık Davranışı*. Ankara: Nobel Yayın.
- Davis, K. (1984). *İşletmede İnsan Davranışı*. (Çev: Tosun, K. vd.) İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.

- Doğan, H.Z. & Harlak, H. (1991). Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler. 3. *Ergonomi Kongresi Bildirileri Kitapçığı*. Milli Produktivite Merkezi Yayınları, 147-158, Ankara.
- Dole, C. & Schroeder, R.G. (2001). The Impact of Various Factors on the Personality, Job Satisfaction and Turnover Intentions of Professional Accountants. *Managerial Auditing Journal*. 16(4), 234-245.
- Dönmez, B. & Birdir, K. (2007). Türkiye Genelinde Faaliyet Gösteren Seyahat Acentalarında Çalışan Personelin İş Doyumunun Ölçülmesi. *Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu Bildiri Kitabı*. 503-513, İzmir.
- Ehtiyar, R. (1996). Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Antalya Yöresinde Yapılan Bir Araştırma. *Verimlilik Dergisi*. 4, 109-122.
- Emir, O. & Baytok, A. (2004). Otel İşletmelerinde İşgören Tatmini ve Afyon'da Yerleşik Yıldızlı Oteller Örneği. I. *Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi Bildiri Kitabı*. 251-267, Balıkesir.
- Erdoğan, İ. (1994). *İşletmelerde Davranış* İstanbul:. Beta Yayınları.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Ergün, Ö. (2005). Otel İşletmelerinin Pazarlama Faaliyetlerinde Etik (İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Fletcher, C. & Williams, R. (1996). Performance Management, Job Satisfaction and Organizational Commitment. *British Journal of Management*. 7(2), 169-179.
- Frederick, W.C., Davis, K. & Post, J.E. (1988). *Business and Society: Corporate Strategy Public Policy, Ethics*. New York: McGraw-Hill Publishing Company.
- Glenn, N.D., Taylor, P.A. & Weaver, C.N. (1977). Age and Job Satisfaction among Males and Females: A Multivariate, Multisurvey Study. *Journal of Applied Psychology*. 62(2), 189-193.
- Gök, S. (2008). İş Etiği ile İş Ahlakı Arasındaki İlişki ve Çalışma Yaşamında İş Etiğini Etkileyen Faktörler. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*. 5(1), 1-19.

- Gökçe, R. (2005). Birinci Sınıf Tatil Köyünde Performans Değerlemenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi Üzerine Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gökdemir, S. (2017). Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Graham, M.W. & Messner, P.E. (1998). Principals and Job Satisfaction. *International Journal of Educational Management*. 12(5), 196-202.
- Greenberg, J. & Baron, R.A. (2000). *Behaviour in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Organization*. New Jersey, USA: Prentice Hall.
- Hatcher, T. (2004). Environmental Ethics as An Alternative for Evaluation Theory in for Profit Business Context. *Evaluation and Program Planning*. 27, 357-363.
- House, R.J., Shane, S.A. & Herold, D.M. (1996). Rumors of the Death of Dispositional Research are Vastly Exaggerated. *Academy Of Management Review*. 1, 203-224.
- Hulin, C.L. & Smith, P.C. (1964). Sex Differences in Job Satisfaction. *Journal of Applied Psychology*. 48(2), 88-92.
- Hunt, J.W. & Saul, P.N. (1975). The Relationship of Age, Tenure, and Job Satisfaction in Males and Females. *The Academy of Management Journal*. 18(4), 690-702.
- İmamoğlu, S.Z., Keskin, H. & Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Yönetim ve Ekonomi Dergisi*. 11(1), 167-176.
- İnce, Ö. (2003). İş Tatminine Etki Eden Başlıca Etkenler ve Uygulamadan Bir Örnek. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Karalar, R. (2001). *Genel İşletme*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Khaleque, A. & Rahman, M.A. (1987). Perceived Importance of Job Facets and Overall Job Satisfaction of Industrial Workers. *Human Relations*. 40(7), 401-416.
- Kilcullen, M. & Kooistra, J.O. (1999). At Least Do No Harm: Sources on the Changing Role of Business Ethics and Corporate Social Responsibility. *Reference Services Review*. 27(2), 158-178.

- Kim, W.G., Leong, J.K. & Lee, Y.K. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant. *Hospitality Management*. 24, 171-193.
- Koh, H.C. & Boo, E.H.Y. (2004). Organizational Ethics and Employee Satisfaction and Commitment. *Management Decision*. 42(5), 677-693.
- Lee, R. & Wilbur, E.R. (1985). Age, Education, Job Tenure, Salary, Job Characteristics, and Job Satisfaction: A Multivariate Analysis. *Human Relations*. 38(8), 781-791.
- Locke, E.A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago, USA: Rand-McNally.
- Locke, E.A. & Whiting, R.J. (1974). Sources of Satisfaction and Dissatisfaction among Solid Waste Management Employees. *Journal of Applied Psychology*. 59(2), 145- 156.
- Organ, D.W. (1988). *O.C.B.: The Good Soldier Syndrome*. Lexington MA: Lexington Book.
- Organ, D.W. (1997). Organizational Citizenship Behaviour: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance*. 10(2), 85-97.
- Oshagbemi, T. (2000a). Is Length Of Service Related To The Level Of Job Satisfaction?. *International Journal Of Social Economics*. 27(3), 213-226.
- Oshagbemi, T. (2000b). Satisfaction with Co-Workers' Behaviour. *Employee Relations*. 22(1), 88-106.
- Önal, İ. (2003). Koruma Kültürü ve Etik Kurallar. *Türkiye Mühendislik Haberleri*, 423, 27-28. Available at <http://www.imo.org.tr/resimler/ekutuphane/pdf/289.pdf> [02.03.2019]
- Öncer, M. (2000). İşyeri Ortamında Çalışanların Performansını Etkileyen Fiziksel Çevre Koşulları. *Verimlilik Dergisi*. 3, 31-41.
- Örücü, E. & Esenkal, F. (2005). Konaklama İşletmelerinde İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler (Bandırma ve Erdek Örneği). *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 8(4), 141-166.
- Özdemir, M.K. (2006). Turizm Sektöründe İşgörenlerin İş Tatmini Faktörleri ile Dış Müşteri Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

- Özkaya, M.O. (1999). İş Doyumu+Motivasyon=Kalite ve Mükemmellik. *Kamu Yönetiminde Kalite 2. Ulusal Kongresi*. Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, 296, Ankara.
- Pelit, E. & Arslantürk, Y. (2011). Turizm İşletmelerinin İş Etiğine Yönelik Uygulamalarının Çalışma Yeri Tercihindeki Önemi: Turizm Öğrencileri Üzerinde Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 16(1), 163-184.
- Pelit, E. & Güçer, E. (2006). Turizm İşletmeleri Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Davranışlarının İş Etiği Kapsamında İncelenmesi ve Bu Davranışlarının Eğitim Düzeyleriyle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *II. Ulusal Uygulamalı Etik Kongresi*, 18-20 Ekim 2006, 558-573.
- Pelit, E. & Güçer, E. (2007). İşletme Yöneticilerinin Çalışanlara Karşı Davranışlarının İş Etiği Kapsamında Değerlendirilmesine İlişkin Bir Araştırma. *Seyahat ve Turizm Araştırmaları Dergisi*. (1), 32-49.
- Robbins, S.R. (1991). *Organizational Behaviour: Concepts, Controversies and Applications*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Sarıışık, M. & Akova, O. (2007). İnsanların Çalışmak İçin Seyahat Acentalarını Tercih Nedenleri ve Örgütsel İklim ve İş Tatmini Hakkındaki Görüşleri Üzerine Bir Araştırma. *Çeşme Ulusal Turizm Sempozyumu (21-23 Kasım 2007) Bildiriler Kitabı*. Çeşme: İzmir, 537-548.
- Sarıışık, M., Akova, O. & Çontu, M. (2006). Otel Yöneticilerinin Etik Politika ve Yöntemlere Yaklaşımları Üzerine Ampirik Bir Araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*. 17(1), 22-34.
- Sauser, W.I. & York, C.M. (1978). Sex Differences in Job Satisfaction: A Reexamination. *Personnel Psychology*. 31(3), 537-547.
- Scandura, T.A. & Lankau, M.J. (1997). Relationships of Gender, Family Responsibility and Flexible Work Hours to Organizational Commitment and Job Satisfaction. *Journal of Organizational Behaviour*. 18, 377-391.

- Schweper, Jr.C. (2001). Ethical Climates Relationship To Job Satisfaction, Organizational Commitment, And Turnover Intention In The Sales Force. *Journal of Business Research*. 54(72), 520-571.
- Shaw, J.D. (1999). Job Satisfaction and Turnover Intentions: The Moderating Role of Positive Effect. *The Journal of Social Psychology*. 139(2), 242-244.
- Somech, A. & Drach-Zahavy, A. (2004). Exploring Organizational Citizenship Behaviour from an Organizational Perspective: The Relationship between Organizational Learning and Organizational Citizenship Behaviour. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. (77), 281-298.
- Spector, P.E. (1997). Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause and Consequences. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Tarlan, D. & Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyum Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 3(2), 141-163.
- Turnipseed, D.L. (2002). Are Good Soldiers Good? Exploring the Link between Organizational Citizenship Behaviour and Personel Ethics. *Journal of Business Research*. 55(1), 1-15.
- Tuten, T.L. & Neidermeyer, P.E. (2004). Performance, Satisfaction and Turnover in Call Centers The Effects of Stress and Optimism. *Journal of Business Research*. 57(1), 26-34.
- Tütüncü, Ö. (2002). Seyahat Acentalarında İş Tanımlama Ölçeği Kapsamında İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İli Uygulaması. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 13(2), 129-138.
- Uçkun, G., Pelit, E. & Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*. 1, 39-59.
- Ulusal, E. (1998). İş Doyumu-Verimlilik İlişkisinde Yöneticinin Rolü. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Van Dyne, L., Graham, J.W. & Dienesch, R.M. (1994). Organizational Citizenship Behaviour: Construct Redefinition, Measurement and Validation. *The Academy of Management Journal*. 37(4), 765-802.
- Voydanoff, P. (1980). Perceived Job Characteristics and Job Satisfaction among Men and Women. *Psychology of Women Quarterly*. 5(2), 177-185.
- Weiss, D.J., Dawis, R.V., England, G.W. & Lofquist, L.H. (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. Minneapolis: University of Minnesota Work Adjustment Project Industrial Relations Center.
http://vpr.psych.umn.edu/sites/vpr.dl.umn.edu/files/monograph_xxii__manual_for_the_mn_satisfaction_questionnaire.pdf [20.09.2019].
- Yılmaz, A. & Bahadır, İ. (2011). Otel İşletmelerinde Önbüro Çalışanlarının Etik Algılamalarına Yönelik Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 20(3), 21-40.