



## Konya İlinde Faaliyet Gösteren Üç, Dört ve Beş Yıldızlı Otellerin Mutfak Personelinin İş Tatmin Düzeyinin İncelenmesi (Evaluation of Perception Regarding Job and Occupational Satisfaction of the Kitchen Staff Working at 3, 4, 5-Star Hotels Operating in Konya)

\*Mustafa YILMAZ<sup>a</sup>, Aybüke CEYHUN SEZGİN<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Konya/Turkey

<sup>b</sup> Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 19.02.2017

Kabul Tarihi: 15.03.2017

### Anahtar Kelimeler

Turizm

Otel

Mutfak

Personel

İş tatmini

### Keywords

Tourism

Hotel

Kitchen

Personnel

Job Satisfaction

### Öz

Günümüzde otel işletmelerinde personelin iş tatmininin sağlanması verimlilik başta olmak üzere işletmelere bir çok konuda fayda sağlamaktadır. Çalışan personelin etkin ve verimli bir şekilde çalışmaması işletmeler açısından önemli bir problemdir. Otelde genel olarak rekabet gücünün artırılması için insan kaynağının verimli ve etkin kullanılması gerekir. Çalışanların performansı işletmelerin hizmet kalitesini artırabileceği gibi aynı zamanda da azaltabilmektedir. Bu çalışmada; Konya ilinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı 27 otelin mutfak departmanında çalışan 245 personelin iş tatmin düzeyleri anket yoluyla ölçülmüş ve elde edilen veriler istatistiki olarak analiz edilmiştir. Personelin demografik özellikleri ve çalışma bilgilerine ilişkin verilerinin yorumlanmasında frekans ve yüzde analizinden yararlanılmıştır. Araştırma sonucunda; beş yıldızlı otellerin mutfak bölümünde çalışan personelin iş tatmini düzeylerinin, üç ve dört yıldızlı otel çalışanlarına göre daha yüksek olduğu ve personelin iş tatmin düzeylerinin otellerdeki yıldız derecesi açısından anlamlı bir farklılık ( $p<0.05$ ) gösterdiği tespit edilmiştir.

### Abstract

Today, achieving job satisfaction of staffs in hotel business, benefits in many respects primarily the positive impact on productivity. Effectiveness and efficiency of personnel working at businesses is a major problem to business. In general, to increase competitive power, it is necessary to use human resources efficiently and effectively. The performance of the staff can increase or decrease the quality of service. It is known that success is a result of and depends on job satisfaction and motivation, and job satisfaction will be inadequate when there is no motivation. In this study level of job satisfaction of 245 personnel working in kitchen department of three, four and five-star 27 hotels in Konya was measured by survey and obtained data have been analyzed statistically. Frequency and percentage analysis was used in the interpretation of personnel's demographic characteristic and working information data. As a result, it is determined that job satisfaction level of kitchen staffs of 5 star hotels higher than 3 and 4 star hotels' staffs and job satisfaction level of personnel show significant difference in terms of hotel's level of stars ( $p<0.05$ ).

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [mustafayilmaz@konya.edu.tr](mailto:mustafayilmaz@konya.edu.tr) (M. YILMAZ),

## **GİRİŞ**

Günümüzde seyahat eden insanlar açısından; yerleşim yerlerindeki kültürel temaslar, yaşam tarzları, inanç sistemleri, el sanatları, yörelerin yiyecek-içecek alışkanlıkları ve geçmiş kültürlerin izlerini yerinde görmek cazip hale gelmiştir. Bu nedenle dünya genelinde tarihi özelliği olan kentler turizm potansiyeli açısından önemlidir (Tapur, 2009). Konya tarih ve kültür değerleri ile ön plana çıkan, turizm potansiyeli yüksek olan ve özellikle alternatif turizm merkezi konumunda olan bir ildir (Yılmaz vd., 2015). Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü verilerinde; Konya'ya gelen yerli ve yabancı turistlerden müzeyi ziyaret edenlerin sayısının 2015 yılında 2.711.192 olduğu, 2016 yılında ise 2.254.689 olduğu rapor edilmiştir (Anonim, 2017).

Otel işletmelerinde personelin iş tatmin seviyesine göre çalıştığı birimde verdiği hizmet, sunduğu ürün ve müşteriler ile olan ilişkileri işletme imajı ve kaynakların daha etkili ve verimli kullanılması açısından önemli bir etmen olarak kabul edilmektedir. Personel için iş tatmini, yapılan işin özellikleri ile çalışanın isteklerinin birbirine uyduğu esnada ortaya çıkmaktadır. Çalışanın yaptığı işe karşı olumsuz düşünceleri ise iş tatminsizliğine neden olmaktadır (Yıldırım, 2014). Başarılı ve ciddi işletmelerde personelin iş tatmininin sağlanması için otel yönetimi tarafından çeşitli yöntemler uygulanmaktadır. Çalışanların yaptığı işten tatmin olması için özellikle kişisel ihtiyaçlarının karşılanması önemlidir. Yapılan işin niteliği, fiziki şartlar, gerektirdiği ücret ve iş arkadaşları ile etkileşim gibi etkenler bu ihtiyaçlar arasında önemli olanların başlıcalarıdır (Dinçer ve Fidan, 1997).

Bu çalışmada; Konya il merkezinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin mutfak departmanında çalışan personelin iş tatmin düzeyinin belirlenmesi ve işletmelerin büyüklüklerine (yıldız sayılarına) göre tatmin düzeyinde farklılığa neden olup olmadığının tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

## **KURAMSAL ÇERÇEVE**

### **İş Tatmini**

İş tatmini kavramı; bir işletmede işten elde edilen çıkarlar yanında bireylerin birlikte çalışmayı sevdiği iş arkadaşları ile birlikte bir eser meydana getirmenin sağladığı mutluluk olarak tanımlanır (Şimşek vd., 2003; Arslan, 2011). İnsanların bedensel ve ruhsal sağlığı üzerinde etkili olduğu kabul edilen iş tatmini, çalışanın yaptığı işten aldığı haz düzeyi ile ortaya çıkan manevi haz olarak da belirtilmektedir (Ergin, 1997; Yıldırım, 2014). Ayrıca iş yapanların fizyolojik ve psikolojik olarak duygularının yansımalarıdır. Çalışanların yapılan iş ve ortamdaki beklenti, arzu ve isteklerinin yeterince karşılanmadığı algısına sahip olması iş tatminsizliğini ortaya çıkarmakta, bu durum ise işgörenin verimliliğinin düşmesine, çalıştığı kuruma ve işe bağlılığının azalması ile işletmede personel devir hızının artmasına sebep olmaktadır. Aynı zamanda iş tatminsizliği çalışanın ruh ve beden sağlığını da olumsuz yönde etkilenmektedir. İş tatmininin düşük olduğu çalışanlarda sinirsel (uykusuzluk, baş ağrısı vb.) ve duygusal çöküntülerin (stres, hayal kırıklığı vb.) olduğu gözlemlenmiş ve iş tatminsizliği ile bu olumsuzluklar arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (Akıncı, 2002).

Genel olarak işletmelerde; çalışma ortamı, yöneticiler ve çalışma arkadaşları ile uyum sağlayan, bilgi ve tecrübelerini yaptığı işte kullanabilme imkanı bulan, ücret ve terfi imkanları açısından kendisine adil davranıldığını düşünen personellerden oluşan bir kadronun başarısız olması düşünülmemektedir. Çünkü sinerji olarak tanımlanan ekstra güç, iş tatmini algısı yaşayan kişiler tarafından yukarıda belirtilen bileşenler sayesinde oluşturulabilmektedir

(Arslan, 2011). Turizm açısından değerlendirildiğinde; konaklama işletmeleri gibi fazla sayıda kişiler ile çalışma gerektiren iş yerlerinin başarılı olabilmesinde takım ruhunun oluşması şarttır. Çünkü turistik ürün ziyaretçilerin seyahat ve geçici konaklamasından doğan ihtiyaçlarını karşılayabilecek nitelikteki mal, hizmet veya iki unsurun karışımından oluşmaktadır (Olalı ve Korzay, 1989).

İşletmelerde iş tatmininin sağlanması yakın bir kavram olan örgütsel bağlılığı sağlamaktan daha kolaydır. Çünkü örgütsel bağlılıkla kurum ve kuruluşlara olan bağlılık söz konusu iken, iş tatmininde “işimi seviyorum” veya “çalıştığım kurum ve kuruluşu seviyorum” ifadeleri kullanılmaktadır. İş tatmini işgörenlerin yapmakta olduğu işe karşı geliştirdiği tutumla ilgili iken, örgütsel bağlılık işgörenlerin çalıştığı kurum ve kuruluşlara karşı geliştirdiği tutumlarla alakalıdır (Hışman, 2003).

Bireyin çalışması sonucu elde ettiği tatmin ile çalışması sırasında kendisinin doğrudan hissettiği tatmin farklıdır. Birincisi “dışsal tatmin”, ikincisi ise “içsel tatmin” olarak tanımlanır. Dışsal tatminler; ücret, aynı avantajlar (ek ödemeler ve sosyal yardımlar) ve iş güvencesi gibi kavramları içerir. İçsel tatminler ise miktar ve kalite yönünden bazı hedefleri gerçekleştirmek, yeni teknik ve yöntemlere uyum sağlama gibi belirli işi icra etmekten ileri gelen haz ve manevi zevk olarak ifade edilmektedir. Dışsal tatmini para ve statü gibi dışsal ödüller, içsel tatmini ise kendini değerli görme gibi içsel ödüller sağlamaktadır. Ancak göreceli bir kavram olan iş tatmininin de bu ödüllerin algılanması iş görenin tatminlik veya tatminsizlik durumunda etkendir (Eroğlu, 2007). Yapılan çeşitli alan çalışmaları incelendiğinde; personellerin iş tatmin seviyesinin; bireyin yaşı ve kişisel özellikleri, yaptığı iş, çalışma arkadaşları, ücret, meslek, çalışma koşulları, terfi olanakları ve yönetim tarzı gibi bireysel ve toplumsal faktörlerden etkilenebildiği tespit edilmiştir (Erol, 1998; Başaran, 2000; Erenler, 2001; Çalışkan, 2005).

İşletmelerde çalışanların işiyle ilgili olumsuz duygulara sahip olması iş tatminsizliğine neden olmaktadır. Personel için iş tatminsizliği, işletmedeki tüm olumsuz durumlara kayıtsız kalarak işini ihmal etme, olumsuzluk durumunu dile getirerek tartışma, işe gelmeme, işten kaçış veya ayrılma gibi sonuçlar doğurmaktadır (Özkalp, 1992). Sarpkaya (2000) tarafından yapılan çalışmada; çalışanların iş tatminsizliğini; işten kaçış, sesini yükseltme ve olumsuz durumlara kayıtsız kalma (edilgen olarak koşulların daha da kötüleşmesine seyirci kalmak) şeklinde açıklamıştır.

Bireyin yaşadığı ortamdaki doğal, fizyolojik ve toplumsal faktörlerin olumsuzluğu, çalışanın işletmede ortaya çıkan tüm olumsuzluklardan daha kolay etkilenmesini sağlamaktadır. Bu nedenle işletme yönetimi çalışan personelin ruh ve beden sağlığının korunmasına yönelik işyerinin fizyolojik ve toplumsal kaynaklı zararlı etkilerini ortadan kaldırarak, personelin işinde kendisini rahat hissetmesini sağlamalıdır. Ayrıca mutfakta çalışan personelin beden ve ruhsal özelliklerine uygun bir iş alanında çalıştırılması, bireyin işini benimsemesini sağlayarak yaptığı işte tatminini arttıracaktır (Köknel, 1988).

## **Literatür İncelemesi**

Judge and Bono (2001) iş tatminine yönelik yaptıkları araştırmada; çalışanların mesleklerine yönelik olumlu tutum hissettikleri zaman işlerinde daha verimli olduklarını vurgulamışlardır. Aynı zamanda işe yönelik olumlu tutumun mesleki sağlık ve performansa da olumlu yönde etkisi olduğunu ifade etmişlerdir.

Mhozya (2007) yaptığı araştırmada; kişilerin iş tatmini ve iş performansı üzerinde 4 kişisel özelliğin etki ettiğini öne sürmüştür. Bu özellikler; kontrol odağı, duygusal istikrar, geliştirilmiş öz yeterlilik ve özsaygı ilişkisidir. İş tatmini açısından önem derecesine bakıldığında, öz yeterliliğin daha fazla önem arz ettiğini ve iş performansı için de öz saygının öncelikli olduğunu vurgulamıştır.

Baynazoğlu (2009) otelcilik sektöründe iş görenlerin iş tatmin düzeylerini ölçmek için yaptığı çalışmada; iş görenlerin iş tatmini, bağlılık ve performans düzeylerinin eğitim düzeyine ve yaşa bağlı olarak düştüğü sonucuna ulaşmıştır.

Yumuk (2011) Nevşehir ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işe yabancılaşma düzeylerinin iş tatminleri üzerine olan etkilerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, işe yabancılaşmanın alt boyutlarını temsil eden güçsüzlük, anlamsızlık ve kendine yabancılaşma boyutları ile iş tatmini arasında negatif yönlü ilişki olduğunu tespit etmiştir.

Öneği (2014) otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeyini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada; örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeyleri arasında pozitif ve anlamlı ilişki olduğunu belirlemiştir. Ayrıca yapılan farklılık testleri sonucu örgütsel bağlılık, iş tatmini ve performans düzeylerinin çalışanların demografik değişkenlerine göre farklılık gösterdiği sonucuna ulaşmıştır.

## **ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ**

Araştırmada mevcut durumun değerlendirilmesine imkan sağlayan betimsel yöntem kullanılmış ve veriler anket tekniği yöntemiyle elde edilmiştir. Anket çalışması, Konya merkezde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı 27 otel işletmesinde yapılmış ve çalışma kapsamına otel işletmelerinde çalışan ve araştırmaya katılmaya istekli 245 mutfak personeli dahil edilmiştir. Anket içeriğinin oluşturulmasında Arslan'ın (2011)'in yaptığı çalışmadan faydalanılarak, çalışma mevcut araştırmaya uygun hale getirilmiştir. Anketin değerlendirilmesinde "5'li Likert Ölçeği" kullanılmıştır (5:Kesinlikle katılıyorum, 4:Katılıyorum, 3:Kararsızım 2:Katılmıyorum, 1:Kesinlikle katılmıyorum). Anketlerden elde edilen veriler istatistik programı ile analiz edilerek verilerin yorumlanmasında "Frequence" ve "Anova" istatistiksel yöntemleri kullanılmıştır.

## **BULGULAR**

Araştırmada otellerin mutfak departmanında çalışan personelin demografik özellikleri ve çalışma bilgeleri Tablo 1'de gösterilmiştir.

**Tablo 1.** Otellerin Mutfak Departmanında Çalışan Personelin Demografik ve Çalışma Bilgileri

	3 Yıldızlı Otel		4 Yıldızlı Otel		5 Yıldızlı Otel		TOPLAM	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Cinsiyet</b>								
Kadın	8	3.3	28	11.4	33	13.5	69	28.2
Erkek	51	20.8	55	22.4	70	28.6	176	71.8
<b>Medeni Durum</b>								
Evli	28	11.4	37	15.1	52	21.2	117	47.8
Bekar	31	12.7	46	18.8	51	20.8	128	52.2
<b>Yaş</b>								
18 yaş altı	0	0.0	1	0.4	2	0.8	3	1.2
18-24 yaş	15	6.1	22	9.0	26	10.6	63	25.7
25-29 yaş	18	7.3	34	13.9	22	9.0	74	30.2
30-39 yaş	13	5.3	16	6.5	34	13.9	63	25.7
40-49 yaş	5	2.0	9	3.7	15	6.1	29	11.8
50-59 yaş	1	0.4	0	0.0	4	1.6	5	2.0
60 yaş ve üstü	7	2.9	1	0.4	0	0.0	8	3.3
<b>Öğrenim Durumu</b>								
İlkokul	8	3.3	11	4.5	17	6.9	36	14.7
Lise	25	10.2	19	7.8	32	13.1	76	31.0
Ön Lisans	12	4.9	16	6.5	7	6.8	35	14.3
Lisans	12	4.9	34	13.9	38	15.5	84	34.3
Yüksek Lisans	2	0.8	3	1.2	9	3.7	14	5.7
<b>Çalışılan Pozisyon</b>								
Executive Chef	13	5.7	9	8.6	6	11.4	27	12.7
Sous Chef	13	6.1	10	8.2	7	8.2	30	17.4
Chef de Partie	28	7.3	20	7.8	20	10.2	68	25.3
Demi Chef	18	3.3	21	6.5	21	6.5	65	16.3
Komi	9	1.6	17	2.9	29	5.7	55	10.2
<b>Gelir Durumu</b>								
999 TL ve altı	2	0.8	6	2.4	10	4.1	18	7.3
1.000 TL ve 1.499 TL	9	3.7	17	6.9	23	9.4	49	20.0
1.500 TL ve 1.999 TL	18	7.3	22	9.0	22	9.0	62	25.3
2.000 TL ve 2.499 TL	10	4.1	15	6.1	22	9.0	47	19.2
2.500 TL ve 2.999 TL	8	3.3	14	5.7	5	2.0	27	11.0
3.000 TL ve 3.999 TL	4	1.6	4	1.6	4	1.6	12	4.9
4.000 TL ve 4.999 TL	3	1.2	1	0.4	7	2.9	11	4.5
5.000 TL ve 5.999 TL	1	0.4	2	0.8	7	2.9	10	4.1
6.000 TL ve üstü	4	1.6	2	0.8	3	1.2	9	3.7
<b>Günlük Çalışma Süreleri</b>								
8 saat altı	4	1.6	6	2.4	10	4.1	20	8.2
8 saat	34	13.9	45	18.4	53	21.6	132	53.9
9-12 saat	19	7.8	25	10.2	35	14.3	79	32.2
13-15 saat	0	0.0	7	2.9	5	2.0	12	4.9
16 saat ve üstü	2	0.8	0	0.0	0	0.0	2	0.8
<b>Meslekte Çalışma Yılı</b>								
1 Yıldan daha az	8	3.3	15	6.1	12	4.9	35	14.3
2-5 yıl	26	10.6	26	10.6	36	14.7	88	35.9
6-10 yıl	11	4.5	23	9.4	28	11.4	62	25.3
11-15 yıl	6	2.4	8	3.3	15	6.1	29	11.8
16-20 yıl	3	1.2	2	0.8	6	2.4	11	4.5
21-25 yıl	0	0.0	4	1.6	2	0.8	6	2.4
26-30 yıl	1	0.4	4	1.6	3	1.2	8	3.3
30 yıl ve üstü	4	1.6	1	0.4	1	0.4	6	2.4
<b>Otelde Çalışma Yılı</b>								
1 yıldan daha az	19	7.8	37	15.1	52	21.2	108	44.1
2-5 yıl	28	11.4	28	11.4	28	11.4	84	34.3
6-10 yıl	8	3.3	12	4.9	12	4.9	32	13.1
11-15 yıl	1	0.4	4	1.6	4	1.6	9	3.7
16-20 yıl	0	0.0	1	0.4	6	2.4	7	2.9
21-25 yıl	1	0.4	0	0.0	1	1.0	2	0.8
26-30 yıl	0	0.0	1	0.4	0	0.0	1	0.4
30 yıl ve üstü	2	0.8	0	0.0	0	0.0	2	0.8
<b>TOPLAM</b>	<b>59</b>	<b>24.1</b>	<b>83</b>	<b>33.9</b>	<b>103</b>	<b>42.0</b>	<b>245</b>	<b>100.0</b>

Araştırmada katılımcıların %28.2'sini kadın personel (n=69), %71.8'ini erkek personel (n:176) oluşturmaktadır. Katılımcıların %47.8'inin evli, %52.2'sinin bekar olduğu tespit edilmiştir. Otellerde 18 yaş altı çalışanların oranı %1.2 iken, 25-29 yaş aralığında çalışan personelin oranı ise %30.2'dir. Araştırma anketini cevaplayan katılımcıların öğrenim durumu dağılımı incelendiğinde; 3 yıldızlı otellerde çalışan personelin çoğunun lise mezunu (%10.2; n=25) olduğu, 4 yıldızlı (%13.9; n=34) ve 5 yıldızlı otellerde ise (%15.5; n=38) çoğunluğun lisans mezunu olduğu belirlenmiştir.

Otellerdeki personelin çalıştığı pozisyonlar değerlendirildiğinde; 3 yıldızlı otellerde komi pozisyonunda çalışan personelin az sayıda (%1.6; n=9) istihdam edildiği görülürken, 5 yıldızlı otellerde ise en fazla (%5.7; n=29) komi pozisyonunda personel çalıştığı tespit edilmiştir. Otel personelinin gelir durumu incelendiğinde; 6.000-TL ücretin üstünde çalışan personel sayısının en düşük oranda (%3.7; n=9) olduğu, personelin %25.3'ünün 1.500-1.999-TL arası ücretle çalıştığı belirlenmiştir. Personelin günlük çalışma süreleri değerlendirildiğinde; 3 yıldızlı otellerde 16 saat ve üstü çalışan personel (n=2) olduğu ancak 4 ve 5 yıldızlı otellerde 16 saat ve üstü çalışan personelin bulunmadığı ve 4 yıldızlı otellerde personelin %18.4'ünün, 5 yıldızlı otellerde ise %21.6'sının çalışma süresinin sekiz saat olduğu görülmüştür.

Meslekte çalışma yılı açısından bakıldığında; 2 ile 5 yıl arası çalışan personelin en fazla sayıda olduğu (%35.9; n=88); 30 yıl ve üstü çalışan personelin ise (%2.4; n=6) olduğu belirlenmiştir. Ayrıca otellerden 5 yıldızlı otellerde 1 yıldan daha az sürede çalışan personelin en fazla sayıda (%21.2; n=52) olduğu tespit edilmiştir.

Mutfak departmanında çalışan personelin iş tatmin düzeyinin otel işletmelerinin yıldız derecesine göre değerlendirilmesi ise Tablo 2'de gösterilmiştir.

Katılımcıların araştırma sorularına verdiği cevaplardan; beş yıldızlı otellerin mutfak departmanında çalışan personelin tatmin düzeyinin, üç ve dört yıldızlı otellerde çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülürken, personelin iş tatmin düzeylerinin otellerdeki yıldız derecesi açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (p<0.05) (Tablo 2).

**Tablo 2.** Otellerin Mutfak Departmanında Çalışan Personelin İş Tatmin Düzeyinin Otel İşletmelerinin Yıldız Derecesine Göre Değerlendirilmesi

İş Tatmin Düzeyine İlişkin İfadeler	3 Yıldızlı Otel		4 Yıldızlı Otel		5 Yıldızlı Otel		TOPLAM		f	p
	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>İş ile ilgili Bilgi Akışının Zamanında ve Net Yapılmasından Memnun Olma Durumu</b>										
Tamamen Katılmıyorum	10	16.9	4	4.8	7	6.8	21	8.6	9.037	p<0.001
Kısmen Katılmıyorum	12	20.3	11	13.3	9	8.7	32	13.1		
Kararsızım	5	8.5	7	8.4	7	6.8	19	7.8		
Kısmen Katılıyorum	21	35.6	41	49.4	29	28.2	91	37.1		
Tamamen Katılıyorum	11	18.6	20	24.1	51	49.5	82	33.5		
□	3.1864		3.7470		4.0485		3.7388			
ss	1.41		1.12		1.24		1.28			
<b>İş ile ilgili Verilen Kurs, Seminer ve İşbaşı Eğitim Hizmetlerinden Memnun Olma Durumu</b>										
Tamamen Katılmıyorum	14	23.7	4	4.8	6	5.8	24	9.8	15.641	p<0.001
Kısmen Katılmıyorum	14	23.7	12	14.5	6	5.8	36	13.1		
Kararsızım	6	10.2	16	19.3	12	11.7	34	13.9		
Kısmen Katılıyorum	11	18.6	29	34.9	26	25.2	66	26.9		
Tamamen Katılıyorum	14	23.7	22	26.5	53	51.5	89	36.3		

□	2.9492	3.6386	4.1068	3.6694				
ss	1.54	1.16	1.18	1.34				
<b>İzin İhtiyacı Halinde İzin Verilme Durumundan Memnun Olma Durumu</b>								
Tamamen Katılmıyorum	14	23.7	3	3.6	10	9.7	27	11.0
Kısmen Katılmıyorum	15	25.4	16	19.3	2	1.9	33	13.5
Kararsızım	6	10.2	10	12.0	11	10.7	27	11.0
Kısmen Katılıyorum	8	13.6	30	36.1	26	25.2	64	26.1
Tamamen Katılıyorum	16	27.1	24	28.9	54	52.4	94	38.4
□	2.9318	3.6747	4.0874	3.6735				
ss	1.57	1.19	1.26	1.39				
<b>Yapılan İş ve Karşılığında Alınan Ücretten Memnun Olma Durumu</b>								
Tamamen Katılmıyorum	11	18.6	12	14.5	15	14.6	18	15.5
Kısmen Katılmıyorum	18	30.5	24	28.9	10	9.7	52	21.2
Kararsızım	5	8.5	10	12.0	9	8.7	54	9.8
Kısmen Katılıyorum	11	18.6	23	27.7	29	28.2	63	25.7
Tamamen Katılıyorum	14	23.7	14	16.9	40	38.8	68	27.8
□	2.9831	3.0361	3.6699	3.2898				
ss	1.49	1.36	1.44	1.46				
<b>Meslek İçinde Terfi Olanığının Olmasından Memnun Olma Durumu</b>								
Tamamen Katılmıyorum	11	18.6	7	8.4	8	7.8	26	10.6
Kısmen Katılmıyorum	16	27.1	10	12.0	5	4.9	31	12.7
Kararsızım	4	6.8	21	25.3	13	12.6	38	15.5
Kısmen Katılıyorum	15	25.4	26	31.3	31	30.1	72	29.4
Tamamen Katılıyorum	13	22.0	19	22.9	46	44.7	78	31.8
□	3.0508	3.4819	3.9903	3.5918				
ss	1.48	1.21	1.22	1.33				
<b>Mesleki Bilgi ve Becerileri Kullanabilme Yönünden İşten Memnun Olma Durumu</b>								
Tamamen Katılmıyorum	7	11.9	2	2.4	6	5.8	15	6.1
Kısmen Katılmıyorum	15	25.4	6	7.2	6	5.8	27	11.0
Kararsızım	3	5.1	10	12.0	13	12.6	26	10.6
Kısmen Katılıyorum	24	4.7	40	48.2	25	24.3	89	36.3
Tamamen Katılıyorum	10	16.9	25	30.1	53	51.5	88	35.9
□	3.2542	3.9639	4.0971	3.8490				
ss	1.33	0.97	1.18	1.20				
<b>TOPLAM</b>	<b>59</b>	<b>100.0</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>	<b>103</b>	<b>100.0</b>	<b>245</b>	<b>100.0</b>

p<0.05

Otellerin mutfak departmanında çalışan personelin anket sorularına verdikleri cevaplardan; personelin mesleki bilgi ve becerilerini kullanabilme yönünden işten memnun olma durumunun üç yıldızlı (□=3.2542) ve dört yıldızlı (□=3.9639) otellerde en yüksek ortalamaya sahip olan ifade olduğu fakat üç yıldızlı otellerde çalışan personelin izin ihtiyacı halinde izin verilme durumundan memnun olma durumunun en düşük ortalamaya (□=2.9318) sahip olduğu tespit edilmiştir. Judge and Bono (2001) çalışanın işini benimsediği ve mesleğine yönelik olumlu tutuma sahip olduğu zaman iş tatmininin yüksek olduğu ve yaptığı işlerde daha verimli olduğunu vurgulamışlardır. Sünerin (2014) işletmelerde iş sorumluluğunun bilincine sahip personelin iş tatmin düzeyinin diğerlerinden daha yüksek olduğunu belirtmiştir. Bu nedenle personelin yaptığı iş konusunda yeterli bilgi ve beceriye sahip olma durumunun iş tatminini olumlu yönde etkilediği görülürken, izin ihtiyacı halinde izin verilmeme durumunun iş tatminini olumsuz yönde etkilediği görülmektedir.

Beş yıldızlı otellerde katılımcıların iş ile ilgili verilen kurs, seminer ve işbaşı eğitim hizmetlerinden memnun olduğu (□=4.1068) belirlenirken, yapılan iş ve karşılığında personelin aldığı ücretten memnun olma durumunun 4 yıldızlı (□=3.0361) ve 5 yıldızlı (□=3.6699) otellerde düşük olduğu tespit edilmiştir. Sonuçta katılımcıların iş tatmin düzeyini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada; mutfak personelinin (%36.3; n=89) mesleki bilgi ve becerileri kullanabilme yönünden işinden memnun olduğu (□=3.8490) ancak yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten

memnun olmadığı ( $\square=3.2898$ ) belirlenmiştir. Yoğun (2014) işletmelerde yöneticilerin personel motivasyonu ve iş doyumunu düzeyinin artırılması yönündeki çalışmasında; iş tatmini yüksek olan personelin hem ruhsal hem de fiziksel sağlıklarının çok daha iyi olmasının yanı sıra, kısa sürede yeni işleri öğrenebildikleri, iş yerinde olumsuz tutum ve davranışlardan uzak durduklarını, müşterilere olumlu yaklaşan ve hizmet eden hatta katılımcı bir davranış sergileyen kişiler olduklarını tespit etmiştir. Bu nedenle otel işletmelerinde personelin iş tatmin düzeyini artırmak amacıyla hizmet içi eğitim programlarının sürekli hale getirilmesi ve yapılan iş karşılığında yeterli ücretin personele verilmesinin etkili olduğu görülmektedir.

## **SONUÇ VE ÖNERİLER**

İş yaşamı insan hayatının önemli bir parçasıdır. Günümüzde iş gücü kavramının önem kazanması birlikte turizm işletmelerinde iş tatminine verilen önem artmıştır. Çalışanların yaptıkları işlerden memnuniyet duyma durumları, yaşamlarını olumlu ya da olumsuz yönde etkilemektedir. Personelin işindeki tutumları özel hayatına, özel tutumları da işine yansıtması olağandır. Bir otel işletmesinin başarılı olabilmesi kuşkusuz çalışanlarının ortaya koyduğu performansa bağlıdır. Bu yüzden iş tatmini iş yerlerinde personelin verimli çalışması bakımından önemlidir. Çünkü çalışanların performansı yaptığı işten yüksek düzeyde tatmin edilmiş olma durumu ile yakından ilişkilidir. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren otel yönetiminin, çalışanları için iş tatmini kavramını görmezden gelmeleri mümkün değildir. Diğer taraftan yapılan çeşitli araştırmalar; işletmeye bağlılığı yüksek olan personelin, görevlerini yerine getirme ve örgütsel hedeflere ulaşma konusunda üstlerine düşenden daha fazla çaba gösterdiklerini ortaya koymaktadır. Özellikle günümüzde yaşanan yoğun rekabet ve değişimin sebep olduğu stres, moral bozukluğu ve iletişimsizlik durumlarının çalışanların motivasyonunu kırdığı dikkate alındığında, turizm sektöründe hizmet veren bütün işletmelerin çalışanlarının işine ve kurumuna yönelik tutumlarını düzenli olarak ölçmesinin büyük önem taşıdığını ortaya çıkarmıştır.

Otellere gelen misafir ile otel personelinin yakın temas halinde olması işletmenin sunduğu kaliteli, güvenilir ve hızlı hizmetler ile piyasadaki marka değeri, kar oranları ve piyasa itibarlarını arttırabilmeleri doğrudan ilişkilidir. Çalışan personelin işletmede sadece fiziksel olarak bulunması yeterli değildir. Çünkü personel hem psikolojik hem de fiziksel anlamda işletme ile bütünleştiği takdirde işletmeye faydalı olabilecektir. İş tatmini yüksek olan bireylerin mesleklerine bağlı olmaları durumunda çalıştığı işletmeye olan bağlılıkları da artacaktır. Bu nedenle bir turizm işletmesinde mutfak departmanı yöneticileri ve insan kaynakları birimi çalışanları personelin iş tatmin düzeylerini arttırmak için gerekli çabayı göstermelidir. Bu konuda şunlar önerilebilir;

- \* Personelin stres ve sıkıntıdan uzak tutulması ve motivasyonun sağlanması amacıyla çeşitli sosyal etkinlikler düzenlemelidir.
- \* İşletmede personelin mesleki bilgi ve becerilerini geliştirmek amacıyla hizmet içi eğitim programlarına yer verilmesi gerekir.
- \* Personelin izin ihtiyacı halinde izin verilme durumundan memnun olmadığı tespit edilmiştir. Bu nedenle personel izinleri aksatılmadan zamanında verilmelidir.
- \* Personele gerektiğinde ücret artışı yapılmalı, personel uzun süre aynı ücret ile çalıştırılmamalıdır.



\* Terfi zamanı gelen personel için pozisyon artışı sağlanmalı, aynı pozisyonda uzun süre bırakılmamalıdır.

\* Çalışan personel aldığı ücretten, işteki kariyer ve terfi olanaklarından, iş arkadaşları ve yöneticilerinden tatmin olduğu zaman işletmeye olan bağlılığı artacak ve daha verimli bir şekilde çalışacaktır. Bu nedenle işletme yetkililerinin personeli yaptığı iş karşılığında aldığı ücretten ile çalıştığı pozisyondan memnun etmesi gerekir.

Sonuç olarak; çalışan personelin iş tatmininin işletmede kalma niyeti üzerinde doğrudan bir etkiye sahip olduğu düşünüldüğünde işletme yetkililerinin yukarıda belirtilen hususları göz önünde bulundurmaları gerekmektedir.

## KAYNAKÇA

Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi (4)*, Antalya.

Anonim, (2017). Konya İl Kültür Turizm Müdürlüğü Verileri. [http://www.konyakultur.gov.tr/index.php?route=pages/pages&page\\_id=24](http://www.konyakultur.gov.tr/index.php?route=pages/pages&page_id=24).

(Erişim Tarihi: 13.03.2017).

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

Başaran, İ. E. (2000). *Örgütsel Davranış-İnsanın Üretim Gücü*, Ankara: Feryal Matbaası.

Baynazoğlu M. E. (2009). 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Hizmet İçi Eğitim Ve İş Tatmini İlişkisi, İstanbul Beşiktaş İlçesinde Bir Alan Araştırması, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi ve Denetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Çalışkan, Z. (2005). *İş Tatmini: Malatya'da Sağlık Kuruluşları Üzerine Bir Uygulama*. <http://web.firat.edu.tr>, (Erişim Tarihi: 28.11.2016).

Dinçer, Ö. ve Fidan Y. (1997). *İşletme Yönetimi*, Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş. İstanbul.

Erenler, E. (2001). Örgüt Kültürü ve İş Tatmini İlişkisi. Abant İzzet Baysal Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Bolu.

Ergin, C. (1997). Bir İş Doyumu Ölçümü Olarak İş Betimlemesi Ölçeği: Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Türk Psikoloji Dergisi*, 12(39), 25- 36.

Eroğlu, F. (2007). *Davranış Bilimleri*, Beta Basım Yayım Dağıtım. 8. Baskı.

Erol, E. (1998). *Yönetim ve Organizasyon*, Beta Basım Yayın ve Dağıtım.

Hışman, Y. (2003). İş Tatminine Tanımsal Bir Yaklaşım ve Çalışanların İş Tatminine Bakış Açılımları Üzerine Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi, İstanbul.

- Judge, T. A. and Bono, J. E. (2001). Relationship of core self-evaluations traits-self-esteem, generalized self-efficacy, locus of control, and emotional stability-with job satisfaction and job performance: A meta-analysis. *Journal of applied Psychology*, 86 (1), 80.
- Köknel, Ö. (1988), *Zorlanan İnsan*, 2. Baskı, Altın Kitaplar Yayınevi, İstanbul.
- Mhozya, C. M. (2007). The Extent to Which Incentives Influence Primary School Teachers Job Satisfaction in Botswana. *Universty of Botswana: The Social Sciences*, 2(4): 412-418.
- Olalı H. ve Korzay M. (1989). *Otel İşletmeciliği*, Yön Ajans, İşletme Fakültesi Yayın No: 214, İstanbul.
- Öneği, M. (2014). Otel İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyinin İş Tatmini Ve Çalışma Performansına Etkisi, Turizm İşletmeciliği Eğitimi Ana Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Özkalp, E. (1992). *Örgütlerde Stres ve Nedenleri*. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları, No: 116, 1992.
- Sarpkaya, R. (2000). Liselerde Çalışan Öğretmenlerin İş Doyumu: Manisa İli Örneği. *Amme İdaresi Dergisi*, 33(3); 114.
- Süner, Z. (2014). İş Yükümlülüklerinin İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Hatay.
- Şimşek, M. Ş. Akgemci, T. Çelik, A. (2003). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütsel Davranış*, Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Tapur, T. (2009). Konya İlinde Kültür ve İnanç Turizmi. *The Journal of International Social Research*, 2 (9): 474-478.
- Yıldırım, E. (2014). Konaklama İşletmelerinde Mutfak Ve Servis Personelinin İş Tatmini İle Kişisel Hijyen Bilgi ve Uygulamaları, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Yılmaz, M., Güneş, E., Sormaz, Ü. (2015). *The Place of Halal Foods in Faith Tourism: The Case of Konya - Turkey*. Religion Spirituality Culture and Tourism, International Religious Tourism and Pilgrimage, 7th Annual Conference, pp.60.
- Yoğun, S. (2014). Çalışanlarda Motivasyon Ve İş Tatmini, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Ana Bilim Dalı Eğitim Yönetimi Ve Denetimi Bilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Yumuk, Y. (2011). Otel İşletmelerinde İşe Yabancılaşmanın İş Tatmini Üzerine Etkisi, Nevşehir İlinde Bir Uygulama, Nevşehir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

## **Extensive Summary**

### **Evaluation of Perception Regarding Job and Occupational Satisfaction of the Kitchen Staff Working At 3, 4, 5-Star Hotels Operating in Konya**

“Job satisfaction” is defined as the happiness that comes from bringing forth something new as well as the whole of benefits gained from work at a business and colleagues that an employee likes to work with (Arslan, 2011:4). In other words, job satisfaction is the spiritual pleasure an employee gets from doing that work, and it comprises to what extent the employee feel it (Yıldırım, 2014:1).

When the term “job satisfaction” is considered from the perspective of kitchen personnel at hotels; it is a great factor that significantly contributes in positive ways to the hotel where the employee work, the service they provide, the products they offer, their relations with customers, and the image of the businesses, and to the more effective and beneficial use of resources. For kitchen personnel, job satisfaction is provided when the properties of job and expectations of the employee match well. Negative attitudes of an employee towards his job lead to job dissatisfaction (Yıldırım, 2014:1).

Some appropriate precautions and steps should be taken at successful enterprises to ensure job satisfaction of the personnel. It is of utmost importance that personal needs of the employee be met for them to be content with their jobs. Job preferences, physical conditions, an appropriate salary, colleagues, etc. are all mainly included among these needs (Dinçer & Fidan, 1997:63).

#### **METHODOLOGY**

Questionnaires, the validity and reliability of which had been tested in previous studies and which were formed in the light of field research and expert opinions, were used in this study with the aim of gathering the data (Arslan, 2011:4). Before applying the survey forms, a pilot work was done, and the final scope and the form of the survey was designed taking into consideration any suggestions, etc. that came from individuals during the pre-test phase and after the necessary corrections were made.

Within the scope of the research, kitchen staffs working in hotels operating in Konya city center and willing to participate in the research were included. The prepared questionnaires were applied and collected by the researcher using the "face-to-face interview technique". SPSS 17.0 statistical program was used for the analysis of the data obtained in the research. In the evaluation of the data, "Frequency" and "Chi-Square" statistical methods were used.

#### **FINDINGS**

As for the information of the work experience of the participants; it has been found out that 42% of the participants work at 3-star hotels ( $p<0,05$ ), 25.7% work as busboys at businesses ( $p<0.001$ ), 53.9% work 8 hours a day, 35.9% have been working in the position for 2-5 years ( $p<0.01$ ), and 44.1 % have been working in their current positions for less than a year ( $p<0.05$ ).

31.8% on “being content with promotion opportunities”; on the other hand, 37.1% of the participants partially agree on the statement of “being happy with the fact that job-related information flow is done on time and clearly” ( $p<0.001$ ); and 36.3% on “being satisfied with the job in terms of being able to use vocational knowledge and skills” ( $p<0.001$ ).

## **CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS**

Performance of employees is closely related to their level of occupational satisfaction. On the other hand, research shows that staff who are highly committed to their businesses make extra efforts apart from their normal duties to fulfill their duties and reach organizational goals. Given the fact that stress, depression, and lack of communication caused by today’s intense competition and rapid changes in life are causing the motivation of the employees to break down, it has emerged that it is very important for all enterprises serving in the tourism sector to regularly measure their employees’ attitudes towards their work and institutions.

In this study, questionnaires were applied to 245 employees working in kitchen units of 3, 4, and 5-star hospitality companies operating in Konya, and their perception of job and occupational satisfaction were evaluated. The findings of the research can be summarized as follows:

If the individuals with high job satisfaction are loyal to their profession, their commitment to the business they work at will also increase. It has been understood that the commitment of employees to their professions will increase when they are satisfied with their work places, business opportunities, internal promotion opportunities, colleagues, and managers. It has also come forth that these staff have made extra effort for the businesses and are not considering leaving their jobs. It also seems that job satisfaction has an indirect influence on employees’ decisions to remain in a business. At a tourism business, managers working in the kitchen department, and the human resources department should make great efforts in terms of job and occupational satisfaction.