



Otel İşletmelerinde Çalışanların Memnuniyetine Etki Eden Faktörler Üzerine Bir Araştırma (A Research on Factor Affecting the Satisfaction of Employees in Hotel Managements)

*Salim İBİŞ^a, Orhan BATMAN^b

^a Sakarya University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Sakarya/Turkey

^b Sakarya University, Faculty of Tourism, Department of Tourism and Hotel Management, Sakarya/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:05.10.2017

Kabul Tarihi:07.12.2017

Anahtar Kelimeler

Otel işletmeleri

Otel çalışanları

Çalışan memnuniyeti

Keywords

Hotel management

Hotel employees

Employee satisfaction

Öz

Otel işletmelerinde; rutin işletme faaliyetlerinin yürütülmesinde, müşterilere kaliteli hizmet sunulmasında, müşteri memnuniyetinin sağlanmasında ve işletmenin varlığını sürdürerek büyüme göstermesinde çalışanların rolü son derece önemlidir. Bu çalışmada farklı araştırmada otel çalışanlarının memnuniyetine etki eden faktörlerin belirlenmesinde kullanılan ölçek kullanılarak İstanbul, Kocaeli ve Sakarya illerinde otel işletmelerinde çalışanların memnuniyet faktörleri belirlenmiş, ilgili ölçeğe açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri uygulanmış, ayrıca memnuniyet faktörlerinin çalışma süresi ve çalışma düzeyine göre farklılıkları test edilmiştir. Anketler kolayda örnekleme yöntemi ile 303 otel çalışanına ulaşılarak doldurtulmuştur. Elde edilen veriler SPSS ve AMOS programları aracılığı ile analiz edilmiştir. Çalışma sonucunda öncelikle çalışanların memnuniyet faktörleri belirlenmiş, ortaya çıkan sekiz boyutlu yapı model olarak test edilmiş ve modelin kabul edilebilir değerlere sahip olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Ayrıca çalışanların çalışma yılı süresi arttıkça memnuniyet düzeylerinin azaldığı ve yönetici düzeyinde çalışanların personel olarak çalışanlara göre daha memnun oldukları anlaşılmıştır.

Abstract

In hotel operations; the role of employees is crucial in the conduct of routine business operations, in providing quality services to customers, in ensuring customer satisfaction, and in maintaining the presence of the business. In this study, satisfaction factors of the employees of hotel companies in İstanbul, Kocaeli and Sakarya were determined by using the scale which is used in determining the factors affecting the satisfaction of the hotel employees in different researches and explanatory and confirmatory factor analyzes were applied to the related scale and the differences of satisfaction factors according to study duration and study level were tested. Surveys were easily filled with 303 hotel employees by sampling method. The obtained data were analyzed by SPSS and AMOS programs. As a result of the study, firstly satisfaction factors of employees were determined, the resulting eight dimensional structure was tested as a model and the result was that the model had acceptable values. It has also been understood that the satisfaction level decreases as the number of employee's increases over the working year, and that employees at the executive level are more satisfied than those who work as staff.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: salimibis@sakarya.edu.tr (S. İbiş),