

GÖKHAN ÇOLAK

İŞGÖREN MOTİVASYONU İLE İŞ DOYUMU ARASINDAKİ İLİŞKİ – KUŞADASI'NDAKİ BEŞ VE DÖRT YILDIZLI OTELLERDE BİR ARAŞTIRMA

ÖZET

Otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin işletmeyle bütünleşmesi ve işinde doyum sağlaması oldukça önemlidir. Emek-yoğun bir sektör olan turizm sektöründe yer alan otel işletmelerinde hizmeti satın alan ile hizmeti sunan yüz yüze olmasından dolayı iş doyumunu büyük önem taşır. Otel işletmelerinde işgörenlerin iş doyumunu, müşteri memnuniyetini, hizmet kalitesini ve dolayısıyla da işletmenin başarısını doğrudan etkiler.

İşgörenleri motive eden unsurların neler olduğu ne kadar iyi anlaşılırsa, onları motive etmek o derece etkin olur. İşgörenlerin motivasyonunu etkileyen faktörlerle iş doyumunu arasında bir ilişki söz konusudur. Bu nedenle, işgören doyumunu sağlamak için onların motivasyonuna büyük önem vermek gerekir. İşgörenlerin motivasyonunu ise en etkili biçimde onların ihtiyaçlarına yönelik olan özendirme araçları ile sağlamak mümkündür.

Araştırmanın amacı, otel işletmelerinde motivasyonun ve bu amaçla kullanılan özendirme araçlarının işgörenlerin iş doyumuna olan etkilerinin belirlenmesidir. Kuşadası'ndaki beş ve dört yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 252 işgörene anket uygulanmıştır. Yapılan araştırma sonucunda, örnekleme dahil olan otel işletmelerinde en çok kullanılan özendirme aracının işgörene ücretsiz olanaklar sunulması olduğu ve işgörenlerin iş doyumlarını en çok arttıran faktörün ise statü olduğu ortaya çıkmıştır.

ANAHTAR SÖZCÜKLER

Motivasyon, iş doyumunu, özendirme araçları