

Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri Çalışanlarının Sosyal Görünüş Kaygısı ve İş Doyumu İlişkisi

Zeynep Hatipoğlu^a , Gülbeniz Akduman^b

^a Nişantaşı University, İstanbul, Turkey

^b Fatih Sultan Mehmet Vakıf University, İstanbul, Turkey

Özet

Sivil Havacılık Kabin Hizmetlerinde çalışan kabin memurlarının mesleki bilgiye sahip olmalarının yanı sıra fiziksel bakım ve görünüşlerine de özen göstermeleri gerekmektedir. Kabin hizmetleri çalışanlarının fiziksel görünümünde oluşacak herhangi bir olumsuz değişim (kilo alma, bakımsızlık vb) işlerini kaybetmelerine sebep olacaktır. Bu da onlarda sosyal görünüş açısından bir kaygı ve mutsuzluk yaratmanın yanı sıra çalıştıkları işten aldıkları doyumunu da etkilemektedir. İşte bu aşamada, çalışmamızın amacı sivil havacılık kabin hizmetleri çalışanlarının sosyal görünüş kaygısı ve iş doyumunu arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Veri toplama aracı olarak Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen, Yıldırım (1996) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirlik-geçerlik çalışmaları yapılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire) ve Hart ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilen ve Doğan (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik-geçerlik çalışmaları yapılan Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği (Social Appearance Anxiety Scale) kullanılmıştır. Elde edilen veriler, SPSS 15.0 paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre sosyal görünüş kaygısı puanları ile içsel tatmin ($r = -0,18$), dışsal tatmin ($r = -0,18$) ve iş tatmini ($r = -0,20$) puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,01$).

Anahtar Kelimeler: Sivil Havacılık Kabin Hizmetleri, Sosyal Görünüş Kaygısı, İş Doyumu, İş Tatmini.

1. Literatür Taraması ve Hipotezler

1.1. Sosyal Görünüş Kaygısı

Kişinin kendini daha yakından tanıdığı ergenlik dönemine girişle birlikte çevresinde yer alan diğer kişilerin duygularını, düşüncelerini ve değerlendirmelerine daha çok önem vermeye başlar bu da karşı tarafta iyi bir izlenim bırakma kaygısı yaşamasını da beraberinde getirir (Hamarta 2009; Özcan vd., 2013). Kişilerin kendi fiziksel görünüşleri ve çevre tarafından nasıl algılandıklarına dair kaygıları vardır. Yer aldıkları çevre tarafından olumsuz değerlendirilerek izlenimlerinin de olumsuz olmasını istemezler (Mülazımoğlu, Erturan, Arslan, 2014: 31). Tarih boyunca sosyal ortamlar değişse de fiziksel görünüm hep ön planda kalan bir kriter olmuştur (Yüceant, 2013: 23).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Hem iş hem de özel hayatında hergün birçok kişiyle tanışan ve iletişim kuran insanlar karşı tarafın gözünde olumlu veya olumsuz bir izlenim oluşturabilirler. Kişiler giyim tarzı, konuşması, beden dili ve genel hal ve tavırlarına bakarak karşı taraf hakkında bir görüş sahibi olurlar (Çakır, 2013: 26). Sosyal canlılar olan insanlar birbirleriyle iletişim ve etkileşim halinde yaşarlar. Birbirlerinin düşünce, görüş ve değerlendirmelerine önem verirler. Bu nedenle birbirlerinin üzerinde olumlu bir izlenim yaratıp yaratmadıklarını düşünerek kaygı yaşarlar (Leary, Kowalski, 1995: 21). Kişiler bilmedikleri ve tanımadıkları kişilerin oldukları ortamlarda daha yüksek sosyal kaygı yaşamaktadırlar (Gautreau vd., 2015: 125). Bireyin dış görünümünden ötürü çevre tarafından olumsuz değerlendirilmesine dair kaygısına sosyal görünüş kaygısı adı verilmektedir (Hart vd., 2008: 49). Sosyal görünüş kaygısı kişinin fiziksel özelliklerini ve görünümünü analiz etmesi olarak tanımlanan sosyal bir kaygıdır (Yüceant, 2013:23). Kişinin bedeniyle ilgili duygu, düşünce ve hislerini içeren beden imajı algısı sosyal görünüş kaygısını direkt etkilemektedir (Doğan, 2009:54).

İlgili alan yazın incelendiğinde sosyal görünüş kaygısı ile ilgili olduğu veya etkilediği düşünülen kavramlarla ilgili araştırmalar yapıldığı görülmektedir:

- Göktürk (2011) ergenlerin sosyal kaygı düzeylerini özgüven ve demografik değişkenler bazında incelemiş ve ergenlerin sosyal kaygı düzeylerinin orta seviyede ve diğer tüm katılımcılardan %13,5 daha yüksek olduğu sonucuna ulaşmışlardır.
- Baltacı (2010) üniversite öğrencilerinin sosyal kaygı, sosyal destek ve problem çözme yaklaşımları arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptığı çalışma sonucunda kız ve erkek öğrencilerin sosyal kaygı seviyelerinin aynı olduğu bulgusuna ulaşmıştır.
- Alpaslan (2009) ergen yaştaki lisanslı sporcularda anksiyete ve depresyon düzeyleri ile yaşam kalitesinin araştırılması amacıyla yaptığı çalışmada sporcu olanların depresyon stres ve sosyal kaygı seviyelerinin sporcu olmayanlardan daha düşük seviyede olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.
- Altıntaş ve Aşçı (2005) fitness uzmanlarının bedenlerine yönelik algılarını analiz etmek amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda kadın ve erkek arasında sosyal görünüş kaygısı açısından fark olmadığı bulgusuna ulaşmışlardır.
- Danışman (2011) bireysel ve takım sporu yapan öğrencilerin güdüsel yönelimlerinin kaygı düzeyine etkilerini araştırmak amacıyla yaptığı çalışma sonucunda spora güdülenme ile sosyal görünüş kaygısı arasında pozitif bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmıştır.

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Çepikkurt ve Coşkun (2010) üniversiteli dansçıların sosyal fiziksel kaygı ve beden imgesinden hoşnut olma düzeyleri konulu araştırmaları sonucunda bayanların fiziksel görünüşlerinden ötürü daha yoğun kaygılandıkları ve olumsuz duygulara sahip oldukları (mutsuzluk) bulgusuna ulaşmışlardır.
- Claes vd. (2012) sosyal görünüş kaygısı ölçeğinin yeme bozukluğu olan hastalarda faktör yapısını, depresyon ve kişilik özellikleriyle ilişkisini incelemek amacıyla yaptıkları araştırma sonucunda duygusal problemler atıp mutsuzluk azalınca sosyal görünüş kaygısının da arttığı bulgusuna ulaşmışlardır.
- Kang, Johnson ve Kim (2013) bayan üniversite öğrencilerinin kişilik özellikleri ve sosyal görünüş kaygısı arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla yaptıkları çalışma sonucunda mükemmeliyetçilik ve nevrotiklik arttıkça sosyal görünüş kaygısının da arttığı bulgusuna ulaşmışlardır.
- Levinson, Rodebaugh (2011) ve Koskina vd. (2013) yaptıkları araştırmalar sonucunda yeme bozukluğu olan kişilerde sosyal görünüş kaygısının daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.
- Ko (2010) kültürlerarası karşılaştırma yapmak amacıyla yaptığı araştırmada Alman katılımcıların vücut kütle indekslerinin daha yüksek olmasına yani fiziksel olarak daha kilolu olmalarına rağmen sosyal görünüş kaygısı düzeylerinin daha düşük oldukları bulgusuna ulaşmıştır.
- Atik vd. (2015) tarafından yapılan araştırma sonucunda hastalık nedeniyle mutsuz olan katılımcıların algıladıkları sosyal desteğin sosyal görünüş kaygısını pozitif yönde etkilediği bulgusuna ulaşılmıştır.

1.2. İş Tatmini

Belirli bir zaman diliminde ücret karşılığı ürün ve hizmet üretme faaliyetine iş adı verilmektedir (Oshagbemi, 2000: 88). İnsanlar ihtiyaçlarını karşılayıp yaşadıkları sosyal hayatta doyum duygusunu hissedebilmek amacıyla bir işte ücret karşılığı çalışırlar (Çivilidağ, 2011: 2). Günümüzün zorlayıcı ve stresli iş yaşamı bireylere bir yandan yaşamak için gerekli maddi ve manevi kaynağı sağlarken, bir yandan da yarattığı sıkıntılarla demotive etmektedir (Avşaroğlu vd., 2005: 116). İnsanlar için bir gereksinim olan çalışma yaşamında istekleri ve ihtiyaçları karşılanan kişiler tatmin olurlar (Çam vd., 2005: 214). Örgütlerin sahip oldukları sermayeler arasında en değerlisi ve onları başarıya ulaştıracak olan insan sermayesi yani çalışanlardır. Örgütlerin başarılı olması motivasyonu yüksek, verimli, etkin ve tatmin olmuş

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

çalışanlara bağlıdır (Aşık, 2010: 31). Kişinin efektif ve verimli çalışabilmesi için çalıştığı örgütün ve yaptığı işin kendine motivasyon sağlaması gerekmektedir (Ertürk, Keçecioğlu, 2012: 41). Çağımız çalışma hayatında en değerli unsur olan çalışanların işe alındıktan sonra tatmin edilerek performanslı çalışmalarının sağlanması en önemli yönetim hedeflerinden birisidir (Güney, 2012:11). Örgüt yöneticilerinin çalışanları sadece ekonomik değer yaratan maddi bir etken olarak değil de katma değer yaratan bir etken olarak görmeleri gerekmektedir (Akıncı, 2002: 2).

Çalışanların çalıştıkları işten tatmin olma durumlarını belirten iş tatmini kavramı 1920'li yıllarda ortaya çıkmış ve 1930-1940'lı yıllarda net olarak anlaşılmaya ve konuşulmaya başlayan bir kavram olmuştur (Eronat, 2004: 121). Çalışanın işinde tatmin olmasını sağlayan unsurlar çok kapsamlı olduğu için iş tatmini de bu unsurlar çerçevesinde farklı farklı tanımlanmaktadır (Bozkurt ve Bozkurt, 2008: 2). Bu bağlamda çalışanın çalıştığı işe karşı memnuniyeti ya da memnuniyetsizliğini belirten bir kavram olan iş tatmininin ilgili alan yazında farklı araştırmacılar tarafından yapılan farklı tanımları mevcuttur:

- İş tatmini kişinin işini sevip, takdir etmesi sonucunda hissettiği olumlu duygusal durumdur (Locke, 1976: 1300).
- Çalışanların işlerinden memnun ya da memnuniyetsiz olmalarına iş tatmini adı verilmektedir (Davis, 1988:96).
- Kişinin çalıştığı işe karşı hissettiği tutumların toplamına iş tatmini adı verilmektedir (Schultz ve Schultz, 1990:271).
- Kişilerin çalıştıkları işe karşı hissettikleri duygu düşünce ve tutumlarının toplamına iş tatmini adı verilmektedir (Vecchio, 1991:252).
- Kişinin örgütten beklentileri ile örgütün sağladıkları uyumlu olduğunda iş tatmini oluşmaktadır (Bingöl, 1990: 200).
- Kişilerin işyerindeki psikolojik beklentilerinin karşılanma oranına iş tatmini adı verilmektedir (Schmerhorn, Jr Hunt, Osborn 1994:144).
- Kişilerin çalışma hayatındaki deneyimlerine karşı olumlu duygusal tutumlarına iş tatmini adı verilmektedir (Hellriegel, Slocum, Woodman, 1992:89).
- Çalışanın işiyle ilgili olumlu ve olumsuz tutumları iş tatmini olarak adlandırılmaktadır (Erdoğan, 1996: 231).
- Çalışanların işlerine karşı takındıkları genel tavır ve tutuma iş tatmini adı verilmektedir (Greenberg, Baron, 2000: 170).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Kişinin işinden dolayı hissettiği memnuniyet ya da memnuniyetsizlik iş tatminidir. Kişinin karakteri, düşünce yapısı, deneyimi ve ihtiyaçları ortamlarla etkileşime girdiğinde iş tatmini ya da tatminsizliği oluşmaktadır (Bakan, Büyükmeşe, 2004: 6).
- Kişinin çalışma yaşamına karşı gösterdiği duygusal geribildirim iş tatminidir (Avşaroğlu vd., 2005: 117).
- İş tatmini çalışanların beklentileri ile elde ettikleri arasındaki farka gösterdikleri bir nevi duygusal tepkidir (Mosadeghrad ve Yarmohammadian, 2006:11).
- Kişinin bireysel özellikleriyle işin özellikleri uyumlu olduğunda iş tatmini kavramı oluşmaktadır (Bilge vd., 2007: 33).
- İş tatmini kişinin işine karşı hissettiği tüm duyguları ve algısını içeren bir kavramdır (Azırı, 2011: 77).

İlgili alan yazında iş tatmini ile ilgili yapılan bu farklı tanımlamaların ortak noktası ise iş tatminin işle ilgili duygusal bir tepki olmasıdır (Güney, 2012:12).

İş tatmini çalışanların performanslarına, işten ayrılma ve devamsızlık oranlarına, motivasyon ve mutluluklarına direkt etki eden bir kavram olduğu için araştırmacıların ilgisini çekmektedir (Gürbüz, Yüksel, 2008: 179). İlgili alan yazın incelendiğinde iş tatmininin hem örgütsel hem de bireysel açıdan önemli olduğunun ve birçok işletme fonksiyonunu etkilediğinin farklı araştırmacılar tarafından savunulduğu görülmektedir:

- İş tatmini arttıkça çalışan bağlılığı artarken işten ayrılma oranının düşmektedir (Gannon, Noon, 1971; Romzek, 1989; Leck, Saunders, 1992).
- İş tatmini yüksek çalışanların örgüte uyum oranları daha yüksektir (Erdoğan, 1983: 16).
- Çalıştığı işte tatmin duygusu yaşayan çalışanlar çalıştığı işe ve yaptığı göreve karşı yabancılaşma hissetmeyecek ve yaptığı görevi anlamlı bulacaktır (Dicle ve Dicle, 1989:1).
- Motivasyonu yüksek ve iş tatminine sahip çalışanların örgüte sağladıkları fayda artar (Schoderbek vd., 1991: 380).
- İş tatmini kişilerin işinden memnun olup iyi hissetmesinin yanı sıra örgütsel olarak da kişinin beklentisinin analiz edilmesini sağladığı için önemlidir (Uçkun vd., 2004: 42).
- Kişinin fiziksel durumunu gösteren sağlık gibi iş tatmini de kişinin iş yaşamındaki sağlığını gösterdiği için önemlidir (Eronat, 2004: 13).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Kurumların başarılı ve yüksek performanslı olmaları ancak tatmin olmuş çalışanlarla mümkün olabileceği için iş tatmini kritik önem taşımaktadır (Toker, 2007: 92).
- İşinden tatmin olmayan çalışanların devamsızlık ve işten ayrılma oranları (turno ver) arttığı için iş tatmini örgütler açısından önemlidir (Uçkun vd., 2004, 42).
- Yaşamının çoğunu geçirdiği işyerinde mutlu ve tatmin olmayan çalışanlar duygusal ve fiziksel açıdan olumsuz yönde etkilenmektedir (Telman, Ünsal, 2004: 12).
- İş tatmini yüksek olan çalışanların performansı da yüksek olduğu için örgütsel açıdan stratejik öneme sahiptir (Çekmecioğlu, 2005: 26).
- İş tatmini işletmenin çalışana dokunan birçok fonksiyonunu etkilediği için örgütsel davranışın en önemli konularından birisidir (Murat ve Çevik, 2008: 3).

Kişinin iş tatmini yerine tatminsizliği yaşaması da kişinin yaptığı işin anlamsız gelmesi, bezginlik, tükenmişlik, saldırganlık, huzursuzluk, mutsuzluk, uyumsuzluk, kural ve prosedürlere uymama, devir oranının yüksek olması ve sonucunda işgünün verimli ve etkin kullanılmaması yani işgücü kaybına neden olmaktadır (Aşık, 2010: 45-46). Bu nedenle çalışanların iş tatminini etkileyen olumlu ve olumsuz kriterlerin bilinmesi kritik önem taşımaktadır (Ergenç, 1982: 311). İş tatminini etkileyen faktörler kişisel ve işle ilgili faktörler olmak üzere iki başlık altında incelenmektedir. Bireyin kişisel özellikleri, karakteri, istek ve beklentileri, deneyimi, eğitim seviyesi, sosyo-kültürel seviyesi, başarı güdüsü, takdir beklentisi, bağımsız iş yapabilmesi, kendi kendini gerçekleştirme, kariyerinde ilerleme, ödüllendirme, kararlara katılabilme, kişisel gelişim gibi konular kişinin yaptığı iş karşılığında duyduğu bireysel hazzı içeren kişisel faktörlerdir Murat ve Çevik, 2008; Acar, 2007; Çam vd., 2005; Bakan ve Büyükmeşe, 2004; Eronat, 2004; Kurçer, 2005, Bozkurt ve Bozkurt, 2008, Metle, 2003; Örucü vd., Toker, 2007). Kişinin aldığı ücret, sosyal haklar, konum, çalışma koşulları, örgütsel iklim, örgüt politikası, çalışma ortamı, iş arkadaşları, yapılan işin zorluğu gibi direkt yapılan işle ilgili konular da kişinin yaptığı iş karşılığında aldığı hazzı etkileyen işle ilgili faktörlerdir (Örucü vd.,2006; Eronat, 2004; Sevimli ve İşcan, 2005; Toker, 2007; Bakan ve Büyükmeşe, 2004). Günümüzün artan rekabet koşullarında nitelikli insan gücündeki nicel artışta göz önüne alındığında çalışanların üzerindeki daha iyi olma baskısının da hergün arttığı görülmektedir, bu da iş tatmini olumsuz etkileyen kritik faktörlerden birisidir (Ertürk, Keçecioğlu, 2012: 41). Kişinin bedeniyle ilgili duygu, düşünce ve hislerinin bir göstergesi olan sosyal görünüş kaygısı kişinin duygusal durumunu direkt etkileyen faktörlerden biri olduğu için iş tatminini de etkilemektedir. Bu bağlamda sosyal görünüş kaygısıyla iş tatmini ilişkisini incelemekte fayda vardır.

2. Yöntem

2.1. Veri Toplama Araçları

Araştırmada üç bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde cinsiyet, medeni durum, çocuk sayısı, yaş, öğrenim düzeyi, çalıştığı pozisyon, bulunduğu pozisyondaki çalışma süresi, işletmedeki çalışma süresi, toplam çalışma süresi bilgilerinden oluşan demografik bilgi formu yer almaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde Weiss, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilen, Yıldırım (1996) tarafından Türkçe'ye uyarlanarak güvenilirlik-geçerlik çalışmaları yapılan Minnesota İş Tatmini Ölçeği (Minnesota Job Satisfaction Questionnaire) yer almaktadır. Beşli likert tipinde (1: Beni hiç tatmin etmiyor, 5: Çok tatmin ediyor) 20 madde ve 2 alt boyuttan oluşan ölçeğin içsel tatmin boyutunda 13 madde (1,2,3,4,7,9,10,11,15,16,18,19,20), dışsal tatmin boyutunda 7 madde (5,6,8,12,13,14,17) bulunmaktadır. Ölçek ve alt boyutlarda yüksek puan iş tatmini düzeyinin yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin geneline ait Cronbach Alpha katsayısı 0,89; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,84 ve 0,75 olarak bulunmuştur.

Anket formunun ikinci bölümünde Hart ve arkadaşları (2008) tarafından geliştirilen ve Doğan (2010) tarafından Türkçe'ye uyarlanıp güvenilirlik-geçerlik çalışmaları yapılan Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği (Social Appearance Anxiety Scale) yer almaktadır. Ölçek beşli likert tipinde (1: Hiç uygun değil, 5: Tamamen uygun) 16 madde ve tek boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte 1 madde (m1) ters kodlanmaktadır. Bu şekilde elde edilen yüksek puan sosyal görünüşe ilişkin kaygının yüksekliğini ifade etmektedir. Bu çalışmada ölçeğin geneline ait Cronbach Alpha katsayısı 0,94 olarak bulunmuştur.

2.2. Verilerin Analizi

Elde edilen veriler, SPSS 15.0 paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. İstatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir. Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu; ölçeklere ait ortalama ve standart sapmalar betimsel istatistik tablosu şeklinde sunulmuştur. Ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım durumu çarpıklık (Skewness) testi ile sınanmıştır. İş Tatmini ölçeği ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edildiğinden (Çizelge 4.2), demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasında

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

parametrik testlerden bağımsız iki örneklem t testi (iki gruplu demografik değişkenlerde) ve ANOVA (ikiden fazla gruplu demografik değişkenlerde) testlerinden kullanılmıştır. ANOVA testinde gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edildiğinde ikili grup karşılaştırmalarında Scheffe post hoc kullanılmıştır. Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği puanının normal dağılım göstermediği tespit edildiğinden (Çizelge 4.2), demografik değişkenlere göre karşılaştırılmasında non-parametrik testlerden Mann Whitney U (iki gruplu demografik değişkenlerde) ve Kruskal Wallis H testi (ikiden fazla gruplu demografik değişkenlerde) kullanılmıştır. Kruskal Wallis H testinde gruplar arasında anlamlı farklılık olduğu tespit edildiğinde ikili grup karşılaştırmalarında Mann Whitney U testinden yararlanılmıştır. Ölçekler arası ilişkide öncelikle Sosyal Görünüş Kaygısı Ölçeği puanlarının logaritmik dönüşümleri yapılarak normal dağılımları sağlandıktan sonra Pearson korelasyonundan yararlanılmıştır (Büyüköztürk, 2011).

3. Bulgular

3.1. Demografik ve Betimsel Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik özellikleri, iş tatmini ve sosyal görünüş kaygısı puanlarına ilişkin betimsel bilgiler yer almaktadır.

Çizelge 3.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

Demografik			
Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	162	80,6
	Erkek	39	19,4
Medeni durum	Bekar	162	80,6
	Evli	39	19,4
Çocuk sayısı	Yok	180	89,6
	Var	21	10,4
Kuşak	X kuşağı	40	19,9
	Y kuşağı	161	80,1
Öğrenim düzeyi	Lise ve dengi	51	25,4
	Üniversite	150	74,6
	Kabin memuru	132	65,7



4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çalıştığı pozisyon	Kabin amiri	52	25,9
	Kontrol kabin amiri	17	8,5
Bulunduğu pozisyondaki çalışma süresi	1 yıldan az	77	38,3
	1-3 yıl	52	25,9
	4 yıl ve üzeri	72	35,8
Bulunduğu şirketteki çalışma süresi	1 yıldan az	76	37,8
	1-3 yıl	39	19,4
	4 yıl ve üzeri	86	42,8
Toplam çalışma süresi	1 yıldan az	40	19,9
	1-2 yıl	34	16,9
	3-5 yıl	31	15,4
	6-10 yıl	36	17,9
	11 yıl ve üzeri	60	29,9

Araştırmaya katılan 201 katılımcının %80,6'sı kadın, %19,4'ü erkektir. Katılımcıların %80,6'sı bekar, %19,4'ü evlidir. Katılımcıların %89,6'sının çocuğu yok, %10,4'ünün çocuğu vardır. Katılımcıların %19,9'u X nesli, %80,1'i Y neslidir. Katılımcıların %25,4'ü lise ve dengi okul düzeyinde, %74,6'sı üniversite düzeyinde öğrenim görmüştür. Katılımcıların %65,7'si kabin memuru, %25,9'u kabin amiri, %8,5'i kontrol kabin amiri pozisyonunda çalışmaktadır. Katılımcıların %38,3'ünün bulunduğu pozisyondaki çalışma süresi 1 yıldan az, %25,9'unun 1-3 yıl arası, %35,8'inin 4 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %37,8'inin bulunduğu şirketteki çalışma süresi 1 yıldan az, %19,4'ünün 1-3 yıl, %42,8'inin 4 yıl ve üzerindedir. Katılımcıların %19,9'unun toplam çalışma süresi 1 yıldan az, %16,9'unun 1-2 yıl, %15,4'ünün 3-5 yıl, %17,9'unun 6-10 yıl, %29,9'unun 11 yıl ve üzerindedir.

Çizelge 3.2. Ölçeklere ait betimsel istatistikler

Ölçek ve Alt Boyutlar	Min.	Maks.	Ort±SS	Skewness
İçsel Tatmin	2,00	4,92	3,63±0,57	-0,52
Dışsal Tatmin	1,29	5,00	3,28±0,67	-0,45
İŞ TATMİNİ TOPLAM	2,00	4,85	3,51±0,56	-0,52
SOSYAL GÖRÜNÜŞ				1,68
KAYGISI TOPLAM	1,00	4,69	1,78±0,72	(0,71*)

* Logaritmik dönüşüm sonrası

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

İçsel tatmin ($3,63\pm 0,57$) ve genel olarak iş tatmini ($3,51\pm 0,56$) puanlarının “yüksek” düzeyde; dışsal tatmin ($3,28\pm 0,67$) puanlarının “orta” düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Sosyal görünüş kaygısı ($1,78\pm 0,72$) puanlarının “çok düşük” düzeyde olduğu tespit edilmiştir ($5-1=4/5=0,80$; 1-1,80: çok düşük, 1,81-2,60: düşük; 2,61-3,40: orta; 3,41-4,20: yüksek; 4,21-5,00: çok yüksek).

3.2. İş Tatmini Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırmasına Ait Bulgular

Bu bölümde katılımcıların iş tatminine ilişkin puanları demografik özelliklerine göre karşılaştırılmıştır.

Çizelge 3.3. İş tatmini puanlarının cinsiyete göre t testi sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	Ort.±SD	t	p
İçsel tatmin	Kadın	148	$3,65\pm 0,54$	0,56	0,579
	Erkek	53	$3,60\pm 0,68$		
Dışsal tatmin	Kadın	148	$3,33\pm 0,65$	1,91	0,058
	Erkek	53	$3,13\pm 0,74$		
İŞ TATMİNİ	Kadın	148	$3,54\pm 0,54$	1,16	0,248
	Erkek	53	$3,43\pm 0,65$		

İş tatmini ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.3).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.4. İş tatmini puanlarının medeni duruma göre t testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Medeni Durum	n	Ort.±SD	t	p
İçsel tatmin	Bekar	162	3,64±0,5 6	0,11	0,912
	Evli	39	3,63±0,6 4		
Dışsal tatmin	Bekar	162	3,28±0,6 5	-0,16	0,870
	Evli	39	3,30±0,7 7		
İŞ TATMİNİ	Bekar	162	3,51±0,5 5	0,01	0,996
	Evli	39	3,51±0,6 3		

İş tatmini ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.4).

Çizelge 3.5. İş tatmini puanlarının çocuk sayısına göre t testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Çocuk Sayısı	n	Ort.±SD	t	p
İçsel tatmin	Yok	180	3,63±0,5 9	-0,48	0,630
	Var	21	3,69±0,5 4		
Dışsal tatmin	Yok	180	3,26±0,6 8	-1,25	0,211
	Var	21	3,46±0,6 7		
İŞ TATMİNİ	Yok	180	3,50±0,5 7	-0,84	0,402

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Var	21	3,61±0,5
		2

İş tatmini ve alt boyut puanlarının çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.5).

Çizelge 3.6. İş tatmini puanlarının kuşaklara göre t testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Kuşaklar	n	Ort.±SD	t	p
İçsel tatmin	X kuşağı	40	3,74±0,5 0	1,32	0,189
	Y kuşağı	161	3,61±0,6 0		
Dışsal tatmin	X kuşağı	40	3,39±0,6 7	1,17	0,243
	Y kuşağı	161	3,25±0,6 8		
İŞ TATMİNİ	X kuşağı	40	3,62±0,5 2	1,36	0,176
	Y kuşağı	161	3,48±0,5 8		

İş tatmini ve alt boyut puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.6).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.7. İş tatmini puanlarının öğrenim düzeyine göre t testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Öğrenim Düzeyi	n	Ort.±SD	t	p
İçsel tatmin	Lise ve dengi	51	3,81±0,45	2,47	0,014
	Üniversite	150	3,58±0,61		
Dışsal tatmin	Lise ve dengi	51	3,45±0,56	2,03	0,044
	Üniversite	150	3,22±0,71		
İŞ TATMİNİ	Lise ve dengi	51	3,68±0,44	2,48	0,014
	Üniversite	150	3,45±0,60		

İçsel tatmin, dışsal tatmin ve genel olarak iş tatmini puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($p<0,05$) (Çizelge 3.7).

Lise ve dengi okul düzeyinde öğrenim gören katılımcıların içsel tatmin puanları ($3,81±0,45$), üniversite düzeyinde öğrenim gören katılımcıların içsel tatmin puanlarından ($3,58±0,61$) anlamlı düzeyde daha yüksektir ($t=2,47$; $p<0,05$).

Lise ve dengi okul düzeyinde öğrenim gören katılımcıların dışsal tatmin puanları ($3,45±0,56$), üniversite düzeyinde öğrenim gören katılımcıların dışsal tatmin puanlarından ($3,22±0,71$) anlamlı düzeyde daha yüksektir ($t=2,03$; $p<0,05$).

Lise ve dengi okul düzeyinde öğrenim gören katılımcıların iş tatmini puanları ($3,68±0,44$), üniversite düzeyinde öğrenim gören katılımcıların iş tatmini puanlarından ($3,45±0,60$) anlamlı düzeyde daha yüksektir ($t=2,48$; $p<0,05$).

Çizelge 3.8. İş tatmini puanlarının çalıştığı pozisyona göre ANOVA testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Çalıştığı pozisyon	n	Ort.±SD	F	p	Anlamlı Fark
İçsel Tatmin	A- Kabin memuru	13	3,55±0,6	4,47	0,013	B>A
		2	1			
	B- Kabin amiri	52	3,76±0,4			
			4			
	C- Kontrol kabin amiri	17	3,90±0,6			
			3			
Dışsal Tatmin	A- Kabin memuru	13	3,15±0,6	7,63	0,001	B,C>A
		2	8			
	B- Kabin amiri	52	3,48±0,5			
			6			
	C- Kontrol kabin amiri	17	3,66±0,7			
			0			
İŞ TATMİNİ	A- Kabin memuru	13	3,41±0,5	6,53	0,002	B>A
		2	9			
	B- Kabin amiri	52	3,66±0,4			
			3			
	C- Kontrol kabin amiri	17	3,81±0,6			
			3			

İçsel tatmin (F=4,47; p<0,05), dışsal tatmin (F=7,63; p<0,05) ve genel olarak iş tatmini (F=6,53; p<0,05) puanlarının çalıştığı pozisyona göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (Çizelge 3.8). Farkın anlamlılığına ilişkin yapılan Scheffe post hoc testi sonuçlarına göre;

- Kabin amirlerinin içsel tatmin puanları (3,76±0,44), kabin memurlarının içsel tatmin puanlarından (3,55±0,61) anlamlı düzeyde daha yüksektir.
- Kabin amiri (3,48±0,56) ve kontrol kabin amirinin (3,66±0,70) dışsal tatmin puanları, kabin memurlarının dışsal tatmin puanlarından (3,15±0,68) anlamlı düzeyde daha yüksektir.
- Kabin amirlerinin iş tatmini puanları (3,66±0,43), kabin memurlarının iş tatmini puanlarından (3,41±0,59) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çizelge 3.9. İş tatmini puanlarının bulunduğu pozisyondaki çalışma süresine göre ANOVA testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Bulunduğu Pozisyondaki Çalışma Süresi	n	Ort.±SD	F	p	Anamlı Fark
İçsel Tatmin	A- 1 yıldan az	77	3,60±0,57	0,94	0,393	
	B- 1-3 yıl	52	3,59±0,65			
	C- 4 yıl ve üzeri	72	3,71±0,53			
Dışsal Tatmin	A- 1 yıldan az	77	3,23±0,73	3,01	0,052	
	B- 1-3 yıl	52	3,15±0,70			
	C- 4 yıl ve üzeri	72	3,43±0,57			
İŞ TATMİNİ	A- 1 yıldan az	77	3,47±0,59	1,83	0,163	
	B- 1-3 yıl	52	3,44±0,62			
	C- 4 yıl ve üzeri	72	3,61±0,50			

İş tatmini ve alt boyut puanlarının bulunduğu pozisyondaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.9).

Çizelge 3.10. İş tatmini puanlarının bulunduğu şirketteki çalışma süresine göre ANOVA testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Bulunduğu		n	Ort.±SD	F	p	Anlamlı Fark
	Şirketteki Çalışma Süresi						
İçsel Tatmin	A- 1 yıldan az		76	3,59±0,5 7	2,44	0,089	
	B- 1-3 yıl		39	3,51±0,6 8			
	C- 4 yıl ve üzeri		86	3,73±0,5 3			
Dışsal Tatmin	A- 1 yıldan az		76	3,23±0,7 4	8,18	0,000	C>B
	B- 1-3 yıl		39	2,97±0,6 5			
	C- 4 yıl ve üzeri		86	3,47±0,5 8			
İŞ TATMİNİ	A- 1 yıldan az		76	3,46±0,5 9	4,86	0,009	C>B
	B- 1-3 yıl		39	3,32±0,6 1			
	C- 4 yıl ve üzeri		86	3,64±0,5 1			

İçsel tatmin alt boyut puanlarının bulunduğu şirketteki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.10).

Dışsal tatmin ($F=8,18$; $p<0,05$) ve genel olarak iş tatmini ($F=4,86$; $p<0,05$) puanlarının bulunduğu şirketteki çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir (Çizelge 3.8). Farkın anlamlılığına ilişkin yapılan Scheffe post hoc testi sonuçlarına göre;

- Bulunduğu şirketteki çalışma süresi 4 yıl ve üzeri olan katılımcıların dışsal tatmin puanları ($3,47±0,58$), bulunduğu şirketteki çalışma süresi 1-3 yıl olan katılımcıların dışsal tatmin puanlarından ($2,97±0,65$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Bulunduğu şirketteki çalışma süresi 4 yıl ve üzeri olan katılımcıların iş tatmini puanları (3,64±0,51), bulunduğu şirketteki çalışma süresi 1-3 yıl olan katılımcıların iş tatmini puanlarından (3,32±0,61) anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Çizelge 3.11. İş tatmini puanlarının toplam çalışma süresine göre ANOVA testi sonuçları.

Alt Boyutlar	Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.±SD	F	p	Anlamlı Fark
İçsel Tatmin	A- 1 yıldan az	40	3,72±0,46	1,29	0,276	
	B- 1-2 yıl	34	3,60±0,52			
	C- 3-5 yıl	31	3,45±0,86			
	D- 6-10 yıl	36	3,61±0,53			
	E- 11 yıl ve üzeri	60	3,71±0,53			
Dışsal Tatmin	A- 1 yıldan az	40	3,38±0,65	3,02	0,019	A>C
	B- 1-2 yıl	34	3,10±0,63			E>B,C
	C- 3-5 yıl	31	3,00±0,77			
	D- 6-10 yıl	36	3,37±0,67			
	E- 11 yıl ve üzeri	60	3,41±0,63			
İŞ TATMİNİ	A- 1 yıldan az	40	3,60±0,48	2,05	0,089	
	B- 1-2 yıl	34	3,42±0,52			
	C- 3-5 yıl	31	3,29±0,77			

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

D- 6-10 yıl	36	3,52±0,5 4
E- 11 yıl ve üzeri	60	3,61±0,5 3

İçsel tatmin alt boyutu ve genel olarak iş tatmini puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.11).

Dışsal tatmin puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,02$; $p<0,05$). Farkın anlamlılığına ilişkin yapılan Scheffe post hoc testi sonuçlarına göre (Çizelge 3.11);

- Toplam çalışma süresi 1 yıldan az olan katılımcıların dışsal tatmin puanları ($3,38±0,65$), toplam çalışma süresi 3-5 yıl olan katılımcıların dışsal tatmin puanlarından ($3,00±0,77$) anlamlı düzeyde daha yüksektir.
- Toplam çalışma süresi 11 yıl ve üzeri olan katılımcıların dışsal tatmin puanları ($3,41±0,63$), toplam çalışma süresi 1-2 yıl ($3,10±0,63$) ve 3-5 yıl ($3,00±0,77$) olan katılımcıların dışsal tatmin puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

3.3. Sosyal Görünüş Kaygısı Puanlarının Demografik Değişkenlere Göre Karşılaştırmasına Ait Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyal görünüş kaygısına ilişkin puanları demografik özelliklerine göre karşılaştırılmıştır.

Çizelge 3.12. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının cinsiyete göre Mann Whitney U testi sonuçları.

Cinsiyet	n	Ort.±SD	Z	p
Kadın	148	1,81±0,8 0	-0,33	0,742
Erkek	53	1,67±0,4 0		

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.12).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.13. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının medeni duruma göre Mann Whitney U testi sonuçları.

Medeni Durum	n	Ort.±SD	Z	p
Bekar	162	1,79±0,7 5	-0,06	0,956
Evli	39	1,72±0,5 9		

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.13).

Çizelge 3.14. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının çocuk sayısına göre Mann Whitney U testi sonuçları.

Çocuk Sayısı	n	Ort.±SD	Z	p
Yok	180	1,80±0,7 5	-1,02	0,306
Var	21	1,54±0,2 9		

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının çocuk sayısına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.14).

Çizelge 3.15. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının kuşaklara göre Mann Whitney U testi sonuçları.

Kuşaklar	n	Ort.±SD	Z	p
X kuşağı	40	1,69±0,6 0	-0,14	0,890
Y kuşağı	161	1,80±0,7 5		

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının kuşaklara göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.15).

Çizelge 3.16. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının öğrenim düzeyine göre Mann Whitney U testi sonuçları.

Öğrenim Düzeyi	n	Ort.±SD	Z	p
Lise ve dengi okul	51	1,79±0,7	-0,44	0,663
Üniversite	150	1,77±0,7		

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının öğrenim düzeyine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.16).

Çizelge 3.17. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının çalıştığı pozisyona göre Kruskal Wallis H testi sonuçları.

Çalıştığı Pozisyon	n	Ort.±SD	X ²	p	Anlamlı Fark
A- Kabin memuru	13	1,84±0,7	1,29	0,525	
B- Kabin amiri	52	1,63±0,5			
C- Kontrol kabin amiri	17	1,76±0,7			

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının çalıştığı pozisyona göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.17).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.18. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının bulunduğu pozisyondaki çalışma süresine göre Kruskal Wallis H testi sonuçları.

Bulunduğu Pozisyondaki Çalışma Süresi	n	Ort.±SD	X²	p	Anlamlı Fark
A- 1 yıldan az	77	1,84±0,7 5	0,75	0,687	
B- 1-3 yıl	52	1,78±0,7 6			
C- 4 yıl ve üzeri	72	1,71±0,6 7			

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının bulunduğu pozisyondaki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.18).

Çizelge 3.19. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının bulunduğu şirketteki çalışma süresine göre Kruskal Wallis H testi sonuçları.

Bulunduğu Şirketteki Çalışma Süresi	n	Ort.±SD	X²	p	Anlamlı Fark
A- 1 yıldan az	76	1,82±0,7 3	0,56	0,756	
B- 1-3 yıl	39	1,81±0,8 5			
C- 4 yıl ve üzeri	86	1,72±0,6 6			

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının bulunduğu şirketteki çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$) (Çizelge 3.19).

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.20. Sosyal görünüş kaygısı puanlarının toplam çalışma süresine göre Kruskal Wallis H testi sonuçları.

Toplam Çalışma Süresi	n	Ort.±SD	X ²	p	Anlamlı Fark
A- 1 yıldan az	40	1,78±0,7 9			
B- 1-2 yıl	34	1,87±0,7 3			
C- 3-5 yıl	31	1,86±0,7 6	3,387	0,498	
D- 6-10 yıl	36	1,64±0,6 7			
E- 11 yıl ve üzeri	60	1,77±0,6 9			

Sosyal görünüş kaygısı puanlarının toplam çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir (p>0,05) (Çizelge 3.20).

3.4. Sosyal Görünüş Kaygısı ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiye Ait Bulgular

Bu bölümde katılımcıların sosyal görünüş kaygısı ile iş tatmini durumları arasındaki ilişki incelenmiştir.

Çizelge 3.21. Değişkenler arasındaki ilişkiye ait Pearson korelasyon analizi sonuçları.

Sosyal Görünüş Kaygısı ¹	
	r
İçsel Tatmin	-0,181**
Dışsal Tatmin	-0,179**
İŞ TATMİNİ	-0,195**

¹ Logaritmik dönüşüm puanları kullanılmıştır * : p<0,05 ** : p<0,01

Korelasyon analizi sonuçlarına göre sosyal görünüş kaygısı puanları ile içsel tatmin (r=-0,18), dışsal tatmin (r=-0,18) ve iş tatmini (r=-0,20) puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir (p<0,01). Sosyal görünüş kaygı düzeyi yüksek olan katılımcıların içsel

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

tatmin, dışsal tatmin ve genel iş tatmini düzeyleri düşük; sosyal görünüş kaygı düzeyi düşük olan katılımcıların içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel olarak iş tatmini düzeyleri yüksektir (Çizelge 3.21).

Çizelge 3.22. Sosyal görünüş kaygısının içsel tatmin üzerindeki etkisine ait regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	SH _B	β	t	p
C		3,795	0,071		53,582	0,000
Sosyal görünüş kaygısı	İçsel tatmin	-0,685	0,263	-0,181	-2,601	0,010
$F_{(1;199)}=6,772; p=0,010; \Delta R^2=0,028$						

Sosyal görünüş kaygısı ile içsel tatmin arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu; sosyal görünüş kaygısının içsel tatmin düzeyinin anlamlı bir tahmin edicisi (kestirimi) olduğu tespit edilmiştir ($F=6,77; p<0,05$) (Çizelge 3.22).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde sosyal görünüş kaygısının içsel tatmin üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu ($\beta=-0,18; t=-2,60; p<0,05$) bulgusu elde edilmiştir. İçsel tatmin düzeyindeki değişimin yaklaşık %3'ü sosyal görünüş kaygısı ile açıklanmaktadır ($\Delta R^2=0,028$). Bu sonuçlara göre bireylerin sosyal görünüş kaygısı arttıkça içsel tatmin düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal görünüş kaygısının içsel tatmini yordamasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{İçsel Tatmin} = 3,80 - 0,18 * \text{Sosyal Görünüş Kaygısı}$$

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

Çizelge 3.23. Sosyal görünüş kaygısının dışsal tatmin üzerindeki etkisine ait regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	SH _B	β	t	p
C		3,455	0,083		41,842	0,000
Sosyal görünüş kaygısı	Dışsal tatmin	-0,792	0,308	-0,179	-2,574	0,011
$F_{(1;199)}=6,625; p=0,011; \Delta R^2=0,027$						

Sosyal görünüş kaygısı ile dışsal tatmin arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu; sosyal görünüş kaygısının dışsal tatmin düzeyinin anlamlı bir tahmin edicisi (kestirimi) olduğu tespit edilmiştir ($F=6,63; p<0,05$) (Çizelge 3.23).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde sosyal görünüş kaygısının dışsal tatmin üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu ($\beta=-0,18; t=-2,57; p<0,05$) bulgusu elde edilmiştir. Dışsal tatmin düzeyindeki değişimin yaklaşık %3'ü sosyal görünüş kaygısı ile açıklanmaktadır ($\Delta R^2=0,027$). Bu sonuçlara göre bireylerin sosyal görünüş kaygısı arttıkça dışsal tatmin düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal görünüş kaygısının dışsal tatmini yordamasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{Dışsal Tatmin} = 3,46 - 0,18 * \text{Sosyal Görünüş Kaygısı}$$

Çizelge 3.24. Sosyal görünüş kaygısının iş tatmini üzerindeki etkisine ait regresyon analizi sonuçları.

Bağımsız Değişken	Bağımlı Değişken	B	SH _B	β	t	p
C		3,670	0,069		52,971	0,000
Sosyal görünüş kaygısı	İş tatmini	-0,722	0,258	-0,195	-2,798	0,006
$F_{(1;199)}=7,828; p=0,006; \Delta R^2=0,033$						

Sosyal görünüş kaygısı ile iş tatmini arasında kurulan regresyon modelinin uygun olduğu; sosyal görünüş kaygısının iş tatmini düzeyinin anlamlı bir tahmin edicisi (kestirimi) olduğu tespit edilmiştir ($F=7,83; p<0,05$) (Çizelge 3.24).

Regresyon katsayılarının anlamlılığına ilişkin t testi sonuçları incelendiğinde sosyal görünüş kaygısının iş tatmini üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkiye sahip olduğu ($\beta=-0,20; t=-2,80; p<0,05$) bulgusu elde edilmiştir. İş tatmini düzeyindeki değişimin yaklaşık %3'ü sosyal görünüş kaygısı ile açıklanmaktadır ($\Delta R^2=0,033$). Bu sonuçlara göre bireylerin sosyal görünüş kaygısı arttıkça iş tatmini düzeylerinde düşüş meydana gelmektedir.

Regresyon analizi sonuçlarına göre sosyal görünüş kaygısının iş tatminini yordamasına ilişkin matematiksel model aşağıdaki gibidir:

$$\text{İş Tatmini} = 3,67 - 0,20 * \text{Sosyal Görünüş Kaygısı}$$

3. Sonuç

İş tatmini, kişinin yaptığı işten beklediği ve istedikleri gerçekleştiğinde oluşan mutluluk durumudur (Telman, Ünsal, 2004: 13). Kişiler çalışma hayatında zaman içinde deneyim kazanırken bir yandan da çalıştıkları örgüte ve yaptıkları işe karşı mutluluk-mutsuzluk, huzur-huzursuzluk, kaygı, endişe vb. gibi duygular da biriktirirler. Bu duygular olumlu ise kişi yaptığı işten ötürü tatmin duygusunu yaşarken olumsuz olduğunda ise iş tatminsizliği yaşamaktadır. İşte bu noktada kişilerin çevrelerinde yer alan diğer kişiler tarafından fiziksel açıdan değerlendirilmesine karşın hissettikleri rahatsızlık ve kaygıyı tanımlayan bir kavram olan sosyal görünüş kaygısı kişiyi olumsuz etkileyen bir kavram olduğu için iş tatminini de olumsuz yönde etkilemektedir. İşte bu aşamada araştırmamız iş tatmininde çalışanın kişisel

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

olarak tatminini etkileyen faktörlerden biri olan sosyal görünüş kaygısını incelemekte amacıyla yapılmıştır.

Sivil havacılık kabin hizmetleri çalışanlarının sosyal görünüş kaygısı ile iş tatmini arasındaki ilişkiyi analiz etmek amacıyla yapılan araştırmamız sonucunda sosyal görünüş kaygısı ile içsel tatmin, dışsal tatmin ve iş tatmini puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişki olduğu tespit edilmiştir. Sosyal görünüş kaygı düzeyi yüksek olan katılımcıların içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel iş tatmini düzeyleri düşük; sosyal görünüş kaygı düzeyi düşük olan katılımcıların içsel tatmin, dışsal tatmin ve genel olarak iş tatmini düzeyleri yüksektir.

Fiziksel görünümün güzel ve bakımın mutlaka gerekli olduğu sivil havacılık kabin hizmetleri görevini gerçekleştiren kişilerin yaşadıkları sosyal görünüş kaygısının iş tatminlerini etkileyip etkilemediğini analiz etmek amacıyla yapılan araştırmamız İstanbul merkezli üç farklı havayolunda görev alan 201 çalışmanı kapsadığı için birtakım sınırlılıkları da beraberinde getirmektedir. Bu bağlamda yapılan araştırmanın değişik şehirlerde sivil havacılık kabin hizmetleri görevi ifşa eden daha geniş örneklem gruplarıyla ö tekrarlanması yararlı olacaktır. Ayrıca araştırmanın mevcutta henüz çalışma hayatına atılmamış sivil havacılık kabin hizmetleri bölümünde okuyan öğrencilerle yapılması da konu ile ilgili kapsamlı bilgi sahibi olunmasına katkı sağlayacaktır.

4. Referanslar

- Acar, A. (2007). Din-Mutluluk İlişkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe Çalışan Doyumunu Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 4, 1-25.
- Alpaslan, A.H. (2009). Ergen Yaştaki Lisanslı Sporcularda Anksiyete ve Depresyon Düzeyleriyle Yaşam Kalitesinin Araştırılması. Yayımlanmamış Uzmanlık Tezi, Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Çocuk Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Anabilim Dalı, Bursa.
- Altıntaş, A. ve Aşçı, F. H. (2005). Fitness Uzmanlarının Bedenlerine Yönelik Algıları. *Sportmetre Beden Eğitimi ve Spor Bilimleri Dergisi*, 3, 101-104.
- Aşık, Akşit, N. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel ve Örgütsel Faktörler ile Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. *Türk İdare Dergisi*, 467, 31-51.
- Atik, D., Atik, C., Asaf, R. ve Çınar, S. (2015). The Effect of Perceived Social Support by Hemodialysis Patients on Their Social Appearance Anxiety. *Medicine Science International Medical Journal*, 4(2), 2210-2223.
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E., Kahraman, A. (2005). Teknik Öğretmenlerde Yaşam Doyumu İş Doyumu ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14, 115-130.
- Azırır, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86.
- Bakan, İ., Büyükmüş, T. (2004). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. *Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi*, 7, 1-30
- Baltacı, Ö. (2010). Üniversite Öğrencilerinin Sosyal Kaygı, Sosyal Destek ve Problem Çözme Yaklaşımları Arasındaki İlişkinin İzlenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Konya.
- Bilge, F., Akman, Y., Kelecioğlu, H. (2007). Öğretim Elemanlarının İş Doyumlarının İncelenmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 32(32), 32-41.
- Bingöl, D. (1990). *Personel Yönetimi ve Beşerî İlişkiler*. Atatürk Üniversitesi Basımevi, Erzurum.
- Bozkurt, Ö., Bozkurt, İ. (2008). İş Tatminini Etkileyen İşletme İçi Faktörlerin Eğitim Sektörü Açısından Değerlendirilmesine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 1-18.
- Büyüköztürk Ş, 2011. Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı. On dördüncü baskı. Ankara, PEGEM Akademi, 155-62.
- Çakar, Ö. (2013). *Profesyonel Yaşamda Kişisel İmaj ve Sosyal Yaşam Etiketleri*. Yapı Kredi Yayınları, 13. Baskı, İstanbul.
- Çam O., Akgün E., Babacan Gümüş A., Bilge A., Keskin G. (2005). Ruh Sağlığı ve Hastalıkları Hastanesinde Çalışan Hekim ve Hemşirelerin Klinik Ortamlarını Değerlendirmeleri ile İş Doyumları Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi-Anatolian Journal Of Psychiatry*, 6, 213-220.
- Claes, L., Hart, T. A., Smits, D., Van den Eynde, F., Mueller, A., Mitchell, J. E. (2012). Validation of the Social Appearance Anxiety Scale in Female Eating Disorder Patients. *European Eating Disorders Review*, 20(5), 406-409.
- Çekmecioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyati Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Çepikkurt, F. ve Coşkun, F. (2010). Üniversiteli Dansçıların Sosyal Fizik Kaygı ve Beden İmgesinden Hoşnut Olma Düzeyleri. *Pamukkale Üniversitesi Spor Bilimleri Dergisi*, 1(2), 17-24.

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Çivilidağ, A. (2011). Üniversitelerdeki Öğretim Elemanlarının Psikolojik Taciz (Mobbing), İş Doyumu ve Algılanan Sosyal Destek Düzeyleri. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Danışman, İ. H. A. (2011). Bireysel ve Takım Spor Yapan Öğrencilerin Güdusel Yönelimlerinin Kaygı Düzeyine Etkilerinin Araştırılması. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Davis, K. (1988). *İşletmelerde İnsan Davranışı*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayını, İstanbul.
- Dicle, Ü. ve Dicle, A. (1989). Motivasyon. *Eskişehir İktisadi ve Ticari İlimler Akademisi Dergisi*, 7.
- Doğan, T. (2009). Bilişsel ve Kendini Değerlendirme Süreçlerini Sosyal Anksiyete Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Erdoğan, İ. (1983). *İşletmelerde Kişi Değerlemede Psikoteknik*. İstanbul Üniversitesi Yayınları, İstanbul.
- Erdoğan, İ. (1996). *İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış*. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, No: 266, İstanbul.
- Ergenç, A. (1982). İş Doyumunun Belirleyicileri Olarak Bekleme, Algılama Tutarsızlığı ve Çalışan Değerleri. *Yönetim Psikolojisi Ulusal Sempozyumu*, Ankara.
- Eronat, Z. (2004). İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör Olarak İletişim; KOBİ'lerde Ampirik Bir Uygulama. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ertürk, E., Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 12(1), 39-52.
- Gannon, M. J., Noon, J. P. (1971). Management's Critical Deficiency: Executives Unaware of Applicable Research. *Business Horizons*, 14, 49-56.
- Gautreau, M. Chantal-Sherry, B. Simon-Mushquash, R., R. Aislin-Steward, H. Sherry (2015). Is Self Critical Perfectionism an Antecedent of or a Consequence of Socialanxiety, or Both? A 12-month, Three Wave Longitudinal Study. *Personality and Individual Differences*, 82(8), 125-130.
- Göktürk, G. Y. (2011). Ergenlerin Sosyal Kaygı Düzeylerinin Özgüven Ve Bazı Kişisel Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Abant İzzet Baysal Üniversitesi.
- Greenberg, J., Baron, R. A. (2000). *Behavior in Organizations*. Seventh Edition, New Jersey: Prentice Hall.
- Güney, S. (2012). *Örgütsel Davranış*. 2. Basım, Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Gürbüz, S. Ve Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Hamarta, E. (2009). Ergenlerin Sosyal Kaygılarının Kişilerarası Problem Çözme ve Mükemmeliyetçilik Açısından İncelenmesi. *İlköğretim Online*, 8(3), 729-740.
- Hart, T. A. Flora, D. B., Palyo, S. A., Fresco, D. M., Holle, C., Heimberg, R. G. (2008). Development and Examination of The Social Appearance Anxiety Scale. *Assessment*, 15(1), 48-59.
- Hellriegel, D., Slocum, J.W., Woodman, R.W. *Organizational Behavior*. 6th Edition, St Paul: Westpub. Co.

4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Kang, J. Y-Y., Johnson, K. K. P., Kim, J. (2013). Clothing Functions and Use of Clothing to Alter Mood. *International Journal of Fashion Design, Technology and Education*, 6(1), 43-52.
- Ko, N. (2010). The Role of Body Shame, Social Appearance Anxiety and Body Checking Behavior on Body Dissatisfaction and Disordered Eating Behaviors: A Cross-cultural Study in Germany and Korea. Doctoral Thesis, Freiburg (Breisgau), University, Republic of Korea.
- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Leary, M. R., Kowalski, R. M. (1995). *Social Anxiety*. Guilford, New York.
- Leck, J. D., Saunders, D. M. (1992). Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 5(3), 219-230.
- Levinson, C.A., Rodebaugh, T. L. (2011). Validation of the Social Appearance Anxiety Scale: Factor, Convergent, and Divergent Validity. *Assessment*, 18, 350-356.
- Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. Ed. Marvin D. Dunette. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Rand- McNally, Chicago.
- Metle, M. Kh. (2003). The Impact of Education on Attitudes of Female Government Employees. *Journal of Management Development*, 22(7), 603-626.
- Mosedeghrad, A.M., Yarmohammadian, M.H. (2006). A Study of Relationship Between Managers Leadership Style and Employees Job Satisfaction. *Leadership in Health Services*, 19(2), 11-28.
- Murat, G., Çevik, İ. (2008). İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi AÖrneği. *ZKÜ Sosyal Bilimler Dergisi*, 4(8), 1-18.
- Mülazımoğlu Ballı, Ö., Erturan İlker, G., Arslan, Y. (2014). Achievement Goals in Turkish High School PE Setting: The Predicting Role of Social Physique Anxiety. *International Journal of Educational Research*, 67, 30-39.
- Oshagbemi, T. (2000). Is Length of Service Related to The Level of Job Satisfaction. *International Journal of Social Economics*, 27(3), 213-226.
- Örücü, E., Yumuşak, S., Bozkır, Y. (2006). Kalite Yönetimi Çerçevesinde Bankalarda Çalışan Personelin İş Tatmini ve İş Tatminini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, 1(13), 41-51.
- Romzek, B. S. (1989). Personal Consequences of Employee Commitment. *Academy of Management Journal*, 32(3), 649-661.
- Sevimli, F., İşcan, Ö. F. (2005). Bireysel ve İş Ortamına Ait Etkenler Açısından İş Doyumu. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 5(1-2), 55-64.
- Schultz, D.P., Schultz, S.E. (1990). *Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology*, 5th Edition, McMillian, NewYork.
- Schmerhorn, J.R., Jr Hunt, J. G., Osborn, R.N. (1994). *Managing Organizational Behavior*. 5th Edition, Wiley, NewYork.
- Schoderbek, P. P., Cosier, R. A., Aplin, J. C. (1991). *Management*. Harcourt Brace Jovanovich Publishers, USA.
- Telman, N., Ünsal, P. (2004). *Çalışan Memnuniyeti*. Epsilon Yayınları, İstanbul.
- Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8(1), 92-107.
- Vecchio, R.P. (1991). *Organizational Behavior*. 2nd Edition, The Dryden Press, Saunders College Publishing, Hinsdale IL.



4th International Congress of Tourism & Management Researches – 2017

- Uçkun, G., Pelit, E., Emir, O. (2004). Otel İşgörenlerinin İş Doyumunun Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Yıldızlı Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 39-59.
- Yüceant, M. (2013). Beden Eğitimi Öğretmeni Adaylarının Sosyal Görünüş Kaygı Düzeylerinin Farklı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aksaray Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aksaray.