



ARAŞTIRMA MAKALESİ

**Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde İş Tatmininin Rolü: Hatay İli Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma**

Doç. Dr. Sait DOĞAN, İskenderun Teknik Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Hatay, e-posta: [sait.dogan@iste.edu.tr](mailto:sait.dogan@iste.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4486-8699>

Tuğba KAYIŞ, Yüksek Lisans Öğrencisi, İskenderun Teknik Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Hatay, e-posta: [tubakayis.sbe17@iste.edu.tr](mailto:tubakayis.sbe17@iste.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8273-2218>

**Öz**

Bu çalışmanın amacı yiyecek- içecek işletmeleri çalışanlarının problem çözme becerilerinde iş tatmininin rolünü belirlemektir. Yiyecek- içecek işletmeleri, turizm sektöründe emek yoğun üretime dayalı olarak konaklama işletmeleri bünyesinde ya da bağımsız olarak faaliyet gösteren, sektörde gelir ve istihdam yaratan özelliği bakımından stratejik önemi bulunan işletmelerdir. Çalışma kapsamında Hatay ilindeki yiyecek-içecek işletmelerinde görev yapan 303 servis ve mutfak çalışanı ile demografik bilgi formu, Minnesota iş tatmini ölçeği ve Problem çözme ölçeğinden oluşan yüz yüze bir anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırmadan elde edilen veriler bilgisayar programı yardımıyla istatistiksel analize tabi tutulmuştur. Araştırmaya katılan yiyecek- içecek işletmesi çalışanlarının yüksek düzeyde iş tatmini ve problem çözme becerilerine sahip oldukları görülmüştür. Araştırma sonucunda; iş tatmini ile problem çözme becerisi arasında pozitif yönde kuvvetli bir ilişki bulunduğu, iş tatmin düzeyi artan çalışanların problem çözme becerilerinin de arttığı belirlenmiştir. Elde edilen bu sonuç, örgütlerin çalışanlarının iş tatminini yükseltecek önlemleri almasının örgüt içerisindeki problemlerin çözümüne önemli bir katkı sağlayacağını göstermektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Yiyecek- İçecek İşletmeleri, İş Tatmini, Problem Çözme.

**Makale Gönderme Tarihi:** 08.10.2021

**Makale Kabul Tarihi:** 02.02.2022

**Önerilen Atıf:**

Doğan, S. ve Kayış, T. (2022). Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde İş Tatmininin Rolü: Hatay İli Yiyecek-İçecek İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Sosyal, Beşerî ve İdari Bilimler Dergisi*, 5(2): 135-152.



## Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences

2022, 5(2): 135-152. DOI:[10.26677/TR1010.2022.925](https://doi.org/10.26677/TR1010.2022.925)

ISSN: 2667-422X Dergi web sayfası: [www.sobibder.org](http://www.sobibder.org)



### RESEARCH PAPER

## The Role of Job Satisfaction in Problem Solving Skills of Employees: A Study on Food and Beverage Businesses in Hatay Province

Associate Prof. Dr. Sait DOĞAN, İskenderun Technical University, Faculty of Tourism, Hatay, e-mail: [sait.dogan@iste.edu.tr](mailto:sait.dogan@iste.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4486-8699>

Tuğba KAYIŞ, MSc. Student, İskenderun Technical University, Institute of Graduate Programs, Hatay, e-mail: [tubakayis.sbe17@iste.edu.tr](mailto:tubakayis.sbe17@iste.edu.tr)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-8273-2218>

### Abstract

The aim of this study is to determine the role of job satisfaction in problem solving skills of food and beverage enterprises employees. Food and beverage businesses are businesses that are strategically important in terms of their income and employment-creating features in the tourism sector, operating within or independently of accommodation businesses based on labor-intensive production. Within the scope of the study, a face-to-face survey consisting of demographic information form, Minnesota job satisfaction scale and problem-solving scale was conducted with 303 service and kitchen employees working in food and beverage businesses in Hatay province. The data obtained from the research were subjected to statistical analysis with the help of a computer program. It has been observed that the employees of the food and beverage business participating in the research have a high level of job satisfaction and problem-solving skills. As a result of the research; It has been determined that there is a strong positive relationship between the level of job satisfaction and the level of problem-solving skills, and the problem-solving skills of the employees whose job satisfaction level increases, also increase. This result shows that taking the measures to increase the job satisfaction of the employees of the organizations will make an important contribution to the solution of the problems in the organization.

**Keywords:** Food and Beverage Businesses, Job Satisfaction, Problem Solving.

**Received:** 08.10.2021

**Accepted:** 02.02.2022

### Suggested Citation:

Doğan, S. and Kayış, T. (2022). The Role of Job Satisfaction in Problem Solving Skills of Employees: A Study on Food and Beverage Businesses in Hatay Province, *Journal of Social, Humanities and Administrative Sciences*, 5(2): 135-152.

## GİRİŞ

İnsanın temel ihtiyaçlarından olan yeme içme davranışının beklentiler ve ihtiyaçlar doğrultusunda gelişerek, kültürel ve çevresel değerlerin etkisiyle de yaşamın her döneminde öz deneyimler çerçevesinde karşılanması söz konusu olmuştur (Türksoy, 2015). İnsanların bu ihtiyaçlarını dışarıda karşılama isteği Yiyecek- içecek işletmelerinin ortaya çıkışında etkili olmuştur. Aktaş (2011), yiyecek- içecek işletmelerini: “Kişilerin yeme içme isteğini en iyi karşılayacak ürün ve hizmet üreten, bunların karşılığında bir bedel ödenen işletmeler” olarak tanımlamıştır.

Yiyecek- içecek işletmeleri mutfak ve servis olarak iki ana bölüm olarak ele alınabilir. İşletmede mutfak bölümü arka ofis kısmı olduğundan, buradaki çalışanların işletme müşterileri ile iletişimi daha azdır. Fakat iletişimin daha az olduğu mutfak biriminde hazırlanan ve tabaklanan bir yiyeceğin lezzetli ve beklenen kalitede servis edilebilmesi oldukça önemlidir. Bu beklenti arka ofis olarak görülen mutfak biriminde ancak iyi bir işbirliği ve çalışma disiplini ile sağlanabilir. Yiyecek- içecek işletmelerinde müşteriler ile iletişimi daha fazla olan kısım ise servis çalışanlarıdır. Hizmet sektöründe müşterilerle yüz yüze etkileşimde olan çalışanlar, işletmenin en değerli varlığı olarak kabul edilmektedir (Hançer, 2001, Akt. Kozak, 2001). Hizmet sektöründe faaliyet gösteren yiyecek- içecek işletmeleri bakımından bu durum değerlendirildiğinde, servis çalışanları tarafından müşterilere sunulacak olan yemeğin kalitesi ne kadar iyi olursa olsun, bunu sunan servis çalışanın tavrı, davranışları ve niteliği ile yemek kalitesinin pekiştirilmesi ya da olumsuz etkilenmesi mümkün olabilir. Her iki bağlamda da yiyecek- içecek işletmelerinde mutfak ve servis çalışanlarının önem derecesi ortaya konulabilir. Servis ve mutfak çalışanlarının olumlu davranışlar gösterebilmesi, öncelikle çalışanların iş tatminleri ve memnuniyetlerine bağlı olarak değişebileceği söylenebilir. Buradan hareketle yiyecek-içecek departmanında çalışanların işlerinden memnuniyeti, motivasyonların yüksek olması, problem çözme becerilerinin yüksek olması bu işletmeler açısından önemli birer unsur olarak görülebilir (Pelit ve Türkmen, 2008: 118).

Problem çözme becerisi kişinin yeteneklerine bağlı olarak ihtiyaçlarını karşılayabilmesini kolaylaştırmakta, karşılaştığı zorluklar ve engellere çözüm aramasını sağlayarak, kendi bilgi ve becerilerini kullanabilme olanağı sağlar. Problem çözme süreci boyunca kişinin kendisine olan güveni de artış gösterir (Erden ve Akman, 2014). İş tatmini ise, çalışanların duyguları ve hislerine ilişkin çok boyutlu bir kavram şeklinde tanımlanabilmektedir. Olumlu ve olumsuz değerlendirmelerin tümünün iş tatmini üzerinde etkisi vardır. Çalışanın çalışırken oluşturduğu yargılar ile yargılarının sonucunda hissettiği duyguların olumlu olması durumunda, bu duygunun iş tatmini şeklinde değerlendirilmesi gerekmektedir (Başoda, 2017). Bir örgütte çalışanların iş tatmininde düşüş olduğunda, pek çok olumsuzluk yaşanabilir. Bu olumsuzluklar nedeniyle verimin azalması, koşulların kötüleşmesi, çalışma hızında düşme, örgüt içinde bazı sorunların yaşanması söz konusu olabilir (Akıncı, 2002: 3). Bu gelişmeler iş dünyasının sorunlarının artmasına neden olur. Örgütteki çalışanlar, örgüt için yaptıkları katkı ile orantılı şekilde karşılık görür, buna uygun olarak kendilerine muamele edilirse iş tatmini düzeylerinde artış olur. İş tatminini sağlanamamış olan örgütlerde, işten ayrılma oranları artar, aşırı devamsızlık, örgütü ve işletmeye bağlılık oranının düşmesi, iş bırakma eylemleri, ruh halinde yaşanan olumsuzluklar, kızgınlık, örgüte aidiyetin azalması gibi pek çok durum yaşanabilir (Şimşek vd., 2011: 203). İş tatmininin önemli olduğu yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının misafirlere hızlı, sorunsuz ve istenen memnuniyet düzeyinde hizmet edebilmesi ortaya çıkabilecek olası problemleri çözebilme becerisine bağlı olabilecektir. Bu kapsamda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların problem çözme becerilerinde iş tatminin rolünü belirlemek bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

Yiyecek- içecek işletmeleri, teknik donanımı, yapısı, bakım ve konfor gibi özellikleri, personelin hizmet kalitesi, sosyal değeri gibi nitelikleri ile kişilerin beslenme gereksinimlerini karşılamayı meslek edinmiş, sosyal, ekonomik ve disiplin altındaki işletmelerdir (Sökmen, 2003). Bu işletmelerin bağımsız olarak kurulması mümkün olduğu gibi, konaklama tesislerinin bünyesinde de kurulması mümkündür (Demirkol, 2004:123). Diğer bir ifade ile yiyecek- içecek işletmeleri, konaklama tesisine bağlı olmadan ya da konaklama tesisi bünyesinde hizmet vermektedir (Akat, 2008: 88). Türkiye’de konaklama tesislerinde üç yıldızlı otellerden başlayarak her tesiste yiyecek- içecek bölümünün bulunması zorunluluğu vardır (Kozak vd., 2014:55). Tüketicilerin yiyecek- içecek hizmeti veren işletmelerden beklentileri gün geçtikçe giderek farklılaşmakta bu nedenle, yiyecek- içecek işletmeleri sayı ve tür olarak hızlı bir değişim göstermektedir. Günümüzde yiyecek- içecek işletmelerinin sayısı giderek artmakta, dolayısıyla işletmelerin varlığını devam ettirebilmesi için mutfak planlamasından üretim ve tüketime kadar her aşamaya önem göstermeleri elzem bir durum olarak görülmektedir (Türksoy, 1994: 11: Akt.; Özel ve Cömert, 2015: 45). İnsanların modern çağdaki yaşam standardı, bilgileri, görgüleri arttıkça, yaşam şekilleri değişmekte, buna bağlı olarak her şekilde yiyecek- içecek hizmetlerinde kalite arayışları ortaya çıkmaktadır. Aynı zamanda yemek masalarında pek çok siyasi ve sosyal konunun konuşulması, bazı kararların alınmasından dolayı yiyecek- içecek kalitesi müşteriler açısından rahatlatıcı olmaktadır. Bu durum yiyecek içeceğin lezzeti ve kalitesi yanında, iyi bir servis olmasını da gerekli hale getirmektedir. Bunların sağlanması durumunda müşteri memnuniyeti sağlanabilecek, sosyal ilişkilerinde, aile ilişkilerinde olumlu etkiler oluşabilecektir (Aktaş, 2011: 2). Bu doğrultuda servis personeli (garson), güler yüz, dürüstlük, iyi iletişim kurabilme gibi bazı kişisel özelliklere sahip olup, servisten önce gereken ön hazırlıkları yapan, işletmeye gelen misafirlerin isteklerine göre siparişlerin geciktirilmeden alınmasını sağlayan, takibini yapan, hoş vakit geçirmeleri için gayret gösteren, istekleri zamanında karşılayan ve misafirin işletmeden mutlu ayrılmasında katkı sağlayan servis çalışanı olarak tanımlanabilir. Aynı zamanda servis personellerinin bu süreçleri iş ve işletme kurallarına uygun olacak davranışla desteklemeleri gerekmektedir (Doğan, 2017).

Yiyecek- içecek işletmelerine gelen müşteri sadece masanın güzel olmasını değil, servis çalışanlarının maharetli servisinden de keyif almayı ister. Bu nedenle işletmelerde eğitimli servis çalışanına önemli görevler düşmektedir (Sökmen, 2011: 95). Müşterilerin isteklerinin karşılanmasında servis çalışanları hayati bir rol üstlenirler. Müşterilerin yemek yemesindeki kilit nokta servis çalışanlarıdır. Bu sektörde yeterli bilgi ve beceriye sahip farklı kademelerde çalışan nitelikli personele, uzmanlığa ve titiz bir çalışmaya ihtiyaç duyulmaktadır (Erdoğan, 2002: 35). Yiyecek işletmelerini ziyaret eden müşteri yemek yeme ihtiyacı dışında sosyal bir ortamda bulunma, keyifli vakit geçirme, lezzetli ve kaliteli yiyecek- içecek hizmeti alma gibi beklentilerle gelmektedir. Bu süreçte bu beklentilerin karşılanması oldukça önemli olup, istenmeyen ve beklenmeyen olası problemlerin yaşanması durumunda ise bu problemin hızlı ve tatmin edici şekilde çözümü de memnuniyet açısından oldukça önem arz etmektedir. Bir yiyecek- içecek işletmesinde olası problemler ürün, zaman ve hizmet olarak sıralanabilir. Genellikle ürün bazlı şikâyetler genellikle mutfak kaynaklı olurken, zaman kaynaklı problemler mutfak ve servis çalışanı kaynaklı olabilmektedir. Hizmet kapsamında ortaya çıkan problemler ise servis çalışanı kaynaklı olabilmektedir. Bunlar dışında fiyat, ambiyans vb. konular da problem konusu olabilmektedir. Problem konusu ne olursa olsun, ilgili problemin müşterinin hizmet alma sürecinde giderilmesi oldukça önemlidir. Bu durum çalışanların problem çözme becerilerine sahip olması gerekliliğini ve önemini ortaya koymaktadır.

Yiyecek ve içecek endüstrisinde servis ve mutfak çalışanlarının iş doyumunu ve problem çözme beceri düzeylerinin beklendiği gibi olması durumunda müşteri memnuniyetine olumlu etki

yapabileceği söylenebilir. Çalışanların işlerine yönelik duygularının yansımaları olarak ifade edilen iş tatmini çalışanların duyguları ve hislerine ilişkin çok boyutlu bir kavram şeklinde tanımlanabilmektedir. İş tatmini, çalışanın işle ya da işle ilgili durumlar ve olaylara ilişkin hissedilen olumlu duyguların düzeyi şeklinde açıklanmaktadır (Adams ve Bond, 2000). İş tatmini kavramının ortaya çıkması ilk defa 1900'lü yıllarda gerçekleşmiş, kavramın öneminin anlaşılması ise 1930-1940'lı yılları bulmuştur (Erşan vd., 2013: 116). İş tatmini kavramının öneminin anlaşılması ile birlikte işletmelerde çalışanların değeri ortaya çıkmış, çalışan motivasyonuna daha fazla önem verilemeye başlanmıştır (Pelit ve Öztürk, 2010: 44). İşletme personellerine günümüzde verilen önem arttıkça, kendilerine iç müşteriler tanımlanması yapılmaya başlanmış ve iş tatmini kavramı daha fazla önem kazanmıştır. İnsan ve iş arasındaki ilişkinin neticesinde iş tatmini kavramı ortaya çıkmakla beraber, bu kavrama ilişkin alanyazında farklı tanımlamalar bulunmaktadır (Özaydın ve Özdemir, 2014: 253). Yapılan çalışmaların bir kısmında iş doyumu olarak geçen iş tatmini kavramının farklı açılardan ele alındığı ve değerlendirildiği görülmektedir (Gavcar ve Topaloğlu, 2008: 61). İş tatmini, çalışanın yaptığı bir çalışmanın sonucunda elde ettiği, maddi ve manevi ihtiyaçlarının bireysel hükümleri ile uyuşan ya da uyuşmasına fırsat verdiğini hissettiği duygusudur. Diğer bir ifade ile çalışanın iş için harcadığına inanmış olduğu gayretin neticesinde elde etmeyi hedeflediği para, takdir, prim gibi doyum ve pekiştirme seviyesidir. İş tatmini bir işten elde edilen yararlı, güzel ve iyi sonucun niteliksel ve kalite olarak algılanış şeklinde tanımlanabilir. İş tatmini, kişilerin çalışmalarının farklı boyutlarına ilişkin zihinlerinde tasarladıklarının genel olarak ifade edilme biçimidir. Buna göre çalışmalarından doyum yaşayıp yaşamadıklarının ve mutluluk duymalarının hesabı şeklinde ifade edilebilmektedir (Aksu, 2012: 61).

Problem çözme becerisi ise, akıl yürütme, kurallara ya da olaylara dayalı yeni sonuçların elde edilmesinde, nesnelere uygun kategorilerde değerlendirilmesinde etkili olan, aynı zamanda bireylerin yaşamlarını başarılı bir şekilde yönetmesinde gereken becerilerin en önemlileri arasında yer almaktadır (McGillivray vd., 2012). Her birey için problem çözme becerisinin pek çok alanda etkili olduğu belirtilebilir. Bireylerin problem çözme performansına ilişkin araştırmalarda genelde bireyin iyi oluşuna ve yaşam kalitesine katkı yapan yordayıcı değişken olarak tanımlanan problem çözme, sosyodemografik ve bilişsel değişkenlerin yordadığı çok boyutlu yapı olarak da ele alınmıştır (Burton vd., 2006; Murphy vd., 2009; Chen vd., 2017). Sosyal bir faaliyet olarak değerlendirilen problem çözme becerileri bireylerin yaşamlarının her döneminde dolaylı ilişkili olmaktadır. Sağlıklı bir yaşam sürecinde bireylerin problem çözme becerilerine sahip olmaları önem arz etmektedir. Kişi açısından problem çözümünün bir amaç olduğu, çözüm için düşünme sürecinin başlaması ise kişinin problemi fark etmesiyle ile gerçekleşmektedir. Ayrıca problem çözme becerisinin öğrenilmesi ve geliştirilmesi gerekmektedir (Bingham, 2016). Kişi açısından yeni ve bilinmeyen tarafları bulunan engelleme durumu olarak tanımlanan problem çözme için kişinin sarf ettiği çabanın öğrenme bakımından önemli bir süreç olduğu ifade edilmektedir. Problem çözme, öğrenme sürecinde bulunan önemli bir durumdur (Yıldırım, 2016). Pek çok araştırmacı tarafından problem çözme süreci bir öğrenme yöntemi olarak gösterilmektedir (Duman, 2011; Çırak, 2012). Problem çözme becerisi kişinin yeteneklerine bağlı olarak ihtiyaçlarını karşılayabilmesini kolaylaştırmakta, karşılaştığı zorluklar ve engellere çözüm aramasını sağlayarak, kendi bilgi ve becerilerini kullanabilme olanağı sağlar. Problem çözme süreci boyunca kişinin kendisine olan güveni de artış gösterir (Erden ve Akman, 2014). Kişi problem çözme sürecinde hem mevcut bilgilerini kullanır hem de yeni bilgiler ve becerileri edinir (Sönmez, 2011). Herhangi bir problemin mutlak olarak doğru çözümünün olmadığı, problemlerin bir kısmının belirli yöntemlerle doğru yanıtları, kesin çözümlerine ulaşılabileceği belirtilmektedir. Bu tür problemler tek boyutlu olduklarından, genelde bir doğru yanıtı vardır. Bir kısım problemleri çözebilmek için ise çok yönlü ve yaratıcı düşünmenin olması gerektiği ifade edilmektedir. Bu türden yaratıcı problem çözme, kişilerin günlük hayatta karşı

karşıya kaldıkları problemlerin farklılıklarını görmesi, çözümünde alışılmadık çözüm yollarını bulması şeklinde tanımlanmaktadır (Senemoğlu, 2012). Bir diğer tanım ise yaratıcı problem çözmenin farklılıkları ilişkilendirme, anlama, ilişkilerin farkına varma, yeni fikirleri oluşturma gibi bazı süreçlerden meydana geldiği belirtilmektedir (Üstündağ, 2006). Problem çözme ve yaratıcılık birbiri ile ilişkili olarak kabul edilmektedir. Kişinin problemlere karşı orijinal, yaratıcı ve özgün çözümler üretmesi farklı bakış açılarının, düşüncelerin ortaya konmasını sağlayarak, zengin öğrenme ortamlarının oluşmasını sağlamaktadır (Küpana, 2016). Yaşamı boyunca herkes mutlak olarak çeşitli problemler ile karşılaşabilmektedir. Bunun yanı sıra bir problemin kişiyi ruhsal bakımından olumsuz olarak etkilemesinin temel nedeni problem çözme becerisinin yetersizliğidir. Elias ve Clabby (1992) tarafından problem çözme becerisi kişinin sağlıklı olarak gelişimini tamamlayabilmesi için gereken en önemli özellik olduğu ifade edilmektedir. Bazı kişilerin problem karşısında çözüm arama ve çözüm yollarını uygulama yerine problemin kendiliğinden çözümlenmesini beklediği vurgulanmaktadır (Korkut, 2002). Problemlerin kendiliğinden çözümlenmesinin beklenmesi ise etkisiz problem çözüm yollarının denemesi gibi yeterli olmayan problem çözme becerisinin olduğunu gösterir bir bulgudur denilebilir. Problem çözme becerisinin genel olarak herkeste eşit düzeyde olmadığı belirtilebilir. Düşük düzeyde problem çözme becerisi bulunan kişilerin kişilerarası ve kişisel anlamda pek çok zorlukla karşı karşıya kalacağı düşünülebilir. Aynı zamanda her bireyde problem çözme stratejisi de farklıdır. Bireylerin olumlu bir stratejiye sahip olmaları halinde yaşamlarını daha sağlıklı devam ettirebilmeleri, olumsuz bir stratejiye sahip olanların ise yaşamlarında zorluklarla karşılaşabilecekleri belirtilebilir. Bu nedenle olumlu stratejilerin ve problem çözme becerilerinin bireylere kazandırılması önem arz etmektedir (Karabulut ve Ömeroğlu, 2019).

Alanyazın taramasında iş tatmini ve problem çözme konularında birçok çalışmanın olduğu gözlemlenmiş fakat yiyecek- içecek işletmelerinde servis ve mutfak çalışanlarının problem çözme becerilerinde iş tatmininin rolünün ise birlikte çalışıldığı bir çalışmaya rastlanmamıştır. Yapılan alanyazın taramasında, iş tatmini ve problem çözme ile ilgili farklı sektörlerde yapılan bazı çalışmalara aşağıda yer verilmiştir.

İş tatminine ilişkin çalışmalara bakıldığında, Lam ve arkadaşları (2001) tarafından Hong Kong'daki Çin restoranlarında çalışan yöneticiler arasında iş tatmininin belirlenmesi ve bunun çalışan devir devir hızına etkisinin araştırıldığı bir çalışma yürütülmüştür. Çalışmaya katılan 171 yöneticinin iş tatmininin dört boyutta olduğu ve çalışan devir hızı ile arasında negatif yönlü ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Sy ve arkadaşları (2006) tarafından çalışanlar ve yöneticilerde duygusal zekânın iş tatmini ile iş performansına etkisinin araştırıldığı bir çalışma yürütülmüştür. Çalışma Amerika Birleşik Devletleri (ABD) içinde faaliyette bulunan yiyecek-içecek işletmeleri çalışanları ile gerçekleştirilmiştir. Çalışmaya yiyecek- içecek işletmelerinin 187 çalışanı katılmıştır. Çalışmanın sonucunda çalışanlarda ve yöneticilerde duygusal zekânın iş tatmini ve iş performansı ciddi oranda pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir.

Şahin (2007) tarafından Ege bölgesinde faaliyette bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışan güçlendirmenin örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerindeki etkilerinin araştırıldığı bir çalışma yürütülmüştür. Çalışmada 404 anket formu değerlendirilmiş, çalışan güçlendirmenin, örgütsel bağlılık ve iş tatmini üzerinde olumlu yönde etkili olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Gazzoli ve arkadaşları (2010) tarafından yapılan çalışmada örgütlerin personel güçlendirme ile çalışanların iş tatmini durumlarının, müşteri hizmet kalitesi algısına etkisi ölçülmüştür. Çalışmaya restoran işletmelerindeki 474 çalışan ve 1259 müşteri katılmış, personel güçlendirme ile çalışanların iş tatmini durumlarının, müşteri hizmet kalitesi algısına ciddi oranda etki yaptığı sonucuna ulaşılmıştır.

Tarlan ve Tütüncü (2001) tarafından İzmir’de faaliyette bulunan ve başarımlarını değerlendiren uygulayan 2 beş yıldızlı otel çalışanlarının iş tatminini belirlemek amacıyla bir çalışma yürütmüşlerdir. Çalışma sonucunda, işin kendisi, ücret, amirler, terfi olanakları ve iş arkadaşlarının iş tatminine etki eden faktörler olduğu tespit edilmiştir.

Emir ve Baytok (2004) tarafından yapılan çalışmada ise otel işletmelerinde çalışanların iş tatmini ölçülmüştür. Çalışma kapsamında Afyon’da faaliyet gösteren üç turistik otel çalışanlarına anket uygulanmıştır. Çalışmanın sonucunda başta ücret olmak üzere, fiziki olanaklar, gelişim ve yükselme olanakları, yönetim biçimi, çalışma ve sosyal olanaklar, iş arkadaşları kriterlerinde yapılacak olumlu gelişmenin çalışanların iş tatmininin artmasına neden olduğu belirlenmiştir.

Urhan (2014) tarafından milli savunma alanında yapılan benzer bir çalışmada çalışanların iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma Millî Savunma Bakanlığının Aydın Asker Alma Bölge Başkanlığı ve bağlı olan 16 askerlik Şubesi Başkanlıklarında toplam 150 çalışanı kapsamaktadır. Katılımcıların bazı nedenlere bağlı olarak iş tatminlerinin düşük seviyede olduğu görülmüştür.

Problem çözme becerilerine ilişkin yapılan çalışmalar bakıldığında, Dünder (2009) tarafından yürütülen çalışmada üniversite öğrencilerinin kişilik özellikleri doğrultusunda problem çözme becerileri incelenmiştir. Çalışmada katılımcıların sınıf, cinsiyet, kişilik uyum özelliklerine göre problem çözme becerilerinde farklılık olup olmadığı araştırılmış ve elde edilen sonuçlara göre katılımcıların kişilik uyumları ve problem çözme becerilerinin arasında pozitif yönde ilişki bulunduğu belirlenmiştir.

Zeytun (2010) tarafından yapılan çalışmada okul öncesi öğretmen adaylarının problem çözme düzeyleri ve yaratıcılık düzeyleri incelenmiş, çalışmanın sonucunda katılımcıların problem çözme becerilerinde baba mesleği, anne mesleği, anne-baba eğitim düzeyi, sosyo-ekonomik durumlarına bağlı olarak farklılık olmadığı görülmüştür. Ayrıca katılımcıların yaratıcılık düzeyleri ve problem çözme becerileri arasında pozitif yönlü orta derece bir ilişkinin bulunduğu belirlenmiştir.

Ceylan ve arkadaşları (2012) tarafından yürütülen araştırmada ise okul öncesi öğretmenlerinin problem çözme becerilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Çalışmanın sonucunda katılımcıların problem çözme düzeylerinde yaş değişkeninin etkili olduğu belirlenmiştir. Elde edilen verilere göre 30-39 yaş aralığındaki katılımcıların diğer yaş grubunda olanlara göre problem çözme düzeylerinin daha iyi olduğu görülmüştür.

İş tatmini ve Problem çözme becerilerinin bir arada ele alındığı çalışmalara bakıldığında ise, Ankara ve İstanbul’da bulunan sekiz özel sağlık kuruluşunda görevli 247 hemşire ile gerçekleştirilen araştırma sonucunda, problem çözme becerilerinin oluşmasında örgütsel adalet algısının ve iş tatmin duygusunun önemli rolleri olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Diğer taraftan özellikle örgütsel etkileşim adaletinin kişilerin problem çözme becerilerine hem doğrudan hem de çalışanların iş tatmin duygusunu artırarak dolaylı olarak katkılar sağladığı ortaya çıkarılmıştır (Çetin vd. 2011).

Koçak ve Eves (2010) tarafından Çorum ili merkez ve ilçelerinde Milli Eğitim Bakanlığı’na bağlı ilk ve ortaöğretim kurumlarında çalışan 605 okul müdür ve müdür yardımcısı ile yürütülen çalışma sonucunda yapılan korelasyon testi sonucuna göre okul yöneticilerinin problem çözme becerileri ile iş doyum düzeyleri arasında pozitif yönde anlamlı düzeyde bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

Nalbant (2013), tarafından Türkiye'nin en büyük, küçük ve orta boy sanayi üretim alanında yer alan Savunma ve Havacılık Kümelenmesi (Üye KOBİ Sayısı 97 olan) ile Yenilenebilir Enerji ve Çevre Teknolojileri Kümelenmesi (Üye KOBİ Sayısı 45 olan) işletmelerinde görev alan

yöneticilerle yürütülen çalışma sonucunda, yöneticilerin problem çözme becerilerinde iş doyumunun ve algılanan örgütsel desteğin önemli rolleri olduğunu tespit etmiştir.

Akın (2019) turizm işletmeleri çalışan ve yöneticilerinin duygusal zekâ düzeylerini tespit etmek, problem çözme yeteneklerini saptamak, işletmenin örgütsel etik iklimine sahip olup olmadığını belirlemek ve çalışanların işgören performanslarını ölçerek bu dört değişken arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amaçlı bir araştırma yapmıştır. Araştırma sonucunda Akın (2019), turizm işletmeleri çalışanlarının duygusal zekâ düzeyleri, problem çözme yetenekleri, örgütsel etik iklimi ile işgören performansları arasında pozitif yönlü ilişkiler ve anlamlı etkiler tespit etmiştir.

İlgili alanyazın kapsamında bu çalışmada, yiyecek ve içecek endüstrisinde servis ve mutfak çalışanlarının problem çözme ve iş doyumunu düzeylerinin beklendiği gibi olması durumunda müşteri memnuniyetine olumlu etki yapabileceği düşünülerek çalışanların (Garson, Restoran şefi, Restoran / Yiyecek-içecek müdürü, Aşçı, Mutfak Sorumlusu / Aşçıbaşı) problem çözme becerilerinde iş tatmininin rolü ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yukarıda yer verilen çalışmalardan hareketle bu çalışmada öncelikli olarak katılımcıların iş tatmini ile problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi test etmek adına H1 hipotezi geliştirilmiş, ilgili hipotez aşağıda yer almaktadır.

H1: “İş tatmini ile bireylerin problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır.”

Problem çözme davranışları çalışanların kendi aralarındaki iletişimin yoğunluğundan dolayı ortaya çıkan çalışma isteği, aralarındaki ilişkilerinden dolayı oluşan huzur ile ulaştıkları tatminden de etkilenmektedir. Örgüt içerisinde öğrenme ile tecrübe artmakta ve iş tatmini sağlanmakta, bunun sonucunda problem çözmeye ilişkin çabalar ve problem çözme becerisi artış gösterebilmektedir (Tjosvold vd., 2004: 1224). Çalışma ortamında iş yükünün artması, sosyal desteğin azalması, duygusal yorgunluk, çalışanların sıklıkla kontrol edilmesi nedeniyle gelişen stres, tatminsizlik sonucunda ise problemlerle mücadele etme zorlaşabilmekte, problemle baş etme çabaları azalabilmektedir (Lim vd., 2010:208).

Alanyazında yer alan çalışmalar ışığında iş tatmininin problem çözme becerileri üzerindeki rolünü test etmeye yönelik olarak da H2 hipotezi geliştirilmiştir:

H2: “İş tatmininin çalışanların problem çözme becerileri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.”

## **YÖNTEM**

Çalışmada veri toplamada nicel araştırma yöntemlerinden birisi olan anket tekniği kullanılmıştır. Anket uygulaması katılımcılarla Ocak-Haziran 2021 tarihleri arasında yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın çalışma evrenini Hatay ilindeki yiyecek- içecek işletmelerinin servis ve mutfak çalışanları oluşturmaktadır. Zaman ve maliyet kısıtlaması nedeniyle araştırma örnekleme olarak kolayda örnekleme seçilmiş, bu kapsamda Hatay ilindeki yiyecek- içecek işletmelerinde çalışan ve ulaşılan 303 servis ve mutfak çalışanı araştırmanın örnekleme grubu oluşturulmuştur. Araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izin belgesi İskenderun Teknik Üniversitesi Etik Kurulu'nun 24.12.2020 tarihli ve 12 sayılı toplantısının 2187 sayılı kararı ile alınmıştır.

Verilerin normal dağılıma uygunluğu için; çarpıklık ve basıklık katsayılarının  $\pm 2$  değerini aşmaması gerekmektedir (Kunan, 1998:313). Çalışmada elde edilen veriler bu kapsamda normal dağılım göstermektedir. Çalışmada kullanılacak anket formu “Demografik Bilgi Formu”, “Minnesota İş Tatmini Ölçeği” ve “Problem Çözme Ölçeği” olmak üzere üç kısımdan oluşmaktadır. Veri toplama araçları aşağıda detaylı olarak açıklanmaktadır.



**Demografik Bilgi Formu:** Araştırmacı tarafından geliştirilen demografik bilgi formunda katılımcıların cinsiyet, yaş, medeni durum, meslek unvanı, aylık gelir gibi bilgilerini içeren 10 soru yer almaktadır. Araştırmada kullanılan yaş aralıkları Levinson (1986) tarafından yapılan sınıflandırma dikkate alınmış olup, araştırmaya 50 yaş ve üzeri katılan çalışan olmadığı için ilgili yaş aralıkları: (18 – 27) ilk yetişkinliğe geçiş, (28 – 39) 30 yaş geçişi ve ilk yetişkinliğin yaşam yapısını sonuçlandırma ve (40 – 49) orta yaş ve üzeri şeklinde çalışmaya uyarlanmıştır. Gelir durumuna yönelik sorularda en alt rakam olarak 2020 yılı için belirlenmiş olan 2324,70 TL asgari ücret ([www.resmigazete.gov.tr](http://www.resmigazete.gov.tr)) baz alınarak, ilgili gelir aralıkları 2000 TL ve katları olarak tespit edilmiştir. Ayrıca demografik bilgi formunda katılımcıların yöneticilerinin, işyeri sahibinin, ailesinin, arkadaşlarının desteğini alıp almadığı, işini severek yapıp yapmadığına ilişkin olarak 5 soru daha bulunmaktadır.

**Minnesota İş Tatmini Ölçeği:** Ölçek Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiş olup, Türkçeye uyarlaması Aslı Baycan (1982) tarafından yapılmıştır. Ölçek, içsel ve dışsal tatmin faktörlerini ortaya çıkaran özelliklerde 20 sorudan meydana gelmektedir. İş tatmini ölçeği işten duyulan memnuniyeti ölçmede etkili olmaktadır. Yapılan veri analizinde ölçeğin güvenilirliğin 0,83 ve geçerliliğin 0,80 olduğu belirlenmiştir (Baycan, 1982).

**Problem Çözme Ölçeği:** Problem çözme ölçeği olarak, Heppner ve arkadaşları tarafından geliştirilen (1982) ve Doç. Dr. Füsün Akkoyun ve Arş. Gör. Nedret Öztan tarafından Türkçeye çevrilerek, Prof. Dr. Yıldız Kuzgun tarafından da anlaşılabilirlik, akıcılık ve Türkçeye uygunluğu gözden geçirilen olan Problem Çözme Envanteri kullanılmıştır (Taylan, 1990:41, 63-65). Bu problem çözme ölçeğinde yer alan: 1, 2, 3, 4, 11, 13, 14, 15, 17, 21, 25, 26, 29, 30, 32 ve 34. maddeler ters maddelerdir. Bunlara verilen cevapların yüksek olması bireyin problem çözme yeteneğinin düşük olduğunu göstermektedir. Araştırma kapsamında bu ifadeler verilen cevaplar bilgisayar programında ters kodlanarak 35 maddenin de pozitif maddeler olması sağlanmış, sonrasında ilgili analizler yapılmıştır.

Bu çalışmada daha önce birçok çalışmada geçerliliği ve güvenilirliği sağlanan Minnesota (Baycan, 1982; Keser ve Bilir, 2019; Başol ve Çömlekçi, 2020) ve Problem çözme ölçeği (Heppner ve Peterson, 1982; Taylan, 1990; Şahin, Şahin ve Heppner 1993) kullanılmıştır. Araştırmada çalışmanın amacı doğrultusunda ölçeklerin alt faktörlerine yönelik hipotez geliştirilmemiş olup hem iş tatmini hem de problem çözme beceri ölçeği genel olarak tek bir boyut şeklinde ele alınmıştır. Elde edilen veriler doğrultusunda ölçekte yer alan ifadeler çalışanların vermiş olduğu cevapların ortalaması baz alınarak, yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının iş tatmin algısı ve problem çözme beceri düzeyi tespit edilmiştir. Bu doğrultuda elde edilen veriler araştırmanın amacı doğrultusunda istatistik programlar kullanılarak analiz edilmiştir. Yanıtların frekans dağılımları ve yüzdeleri hesaplanmıştır. Anket sorularına verilen yanıtların frekansları yorumlamalarda dikkate alınmıştır. Değişkenler arasındaki ilişkiler Pearson Korelasyon testi, etki derecesi ise regresyon analizi yapılarak ortaya konulmuştur.

## BULGULAR

Bu başlık altında veri toplama araçları ile elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Katılımcıların anket formunda demografik sorulara verdikleri yanıtlardan elde edilen bulgular Tablo 1 ve Tablo 2’de görülmektedir.

### Demografik Bulgular

Tablo 1’de anketi yanıtlayan 303 katılımcının 220’sinin (yüzde 72,6) erkek, 83’ünün (yüzde 27,4) ise kadın olduğu, araştırma kapsamında ulaşılan yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarının ağırlıklı olarak erkeklerden oluştuğu görülmektedir. Tablo 1’de yer alan yaş dağılımına bakıldığında,

katılımcıların 90'ı (yüzde 29,7) 18-27 yaş aralığında, 135'i (yüzde 44,6) 28-39 yaş aralığında, 78'i (yüzde 25,7) 40 ve üzeri yaş aralığındadır. Ankette bu soruyu 303 katılımcınının yanıtladığı ve buna göre katılımcıların çoğunluğunun 28-39 yaş aralığında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların medeni durumuna bakıldığında, katılımcıların 147'si (yüzde 48,7) bekâr, 156'sının (yüzde 51,49) ise evli olduğu görülmektedir. Bulgulara göre katılımcıların evli- bekâr ayrımında göze çarpan bir farklılık olmadığı görülmektedir.

**Tablo 1.** Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Demografik bilgiler	Seçenekler	(f)	(%)
Cinsiyetiniz	Erkek	220	72,6
	Kadın	83	27,4
Yaşınız	18-27	90	29,7
	28-39	135	44,6
	40 ve üzeri	78	25,7
Medeni durum	Bekâr	147	48,5
	Evli	156	51,5
Eğitim durumu	İlköğretim	83	27,4
	Lise	126	41,6
	Üniversite	94	31,0
Turizm alanında örgün bir eğitime Sahiplik	Evet	106	35,0
	Hayır	197	65,0
Mesleğiniz/Unvanınız	Garson	120	39,6
	Restoran şefi	34	11,2
	Yiyecek-içecek müdürü	42	13,9
	Aşçı	63	20,08
	Mutfak Sorumlusu / Aşçıbaşı	44	14,5
İş/Meslekteki çalışma süresi	1 yıldan az	35	11,6
	1-2 yıl arası	68	22,4
	3-4 yıl arası	73	24,1
	5 yıl üzeri	127	41,9
Pozisyonda Çalışma süresi	1 yıldan az	52	17,2
	1-2 yıl arası	104	34,3
	3-4 yıl arası	67	22,1
	5 yıl üzeri	80	26,4
Çalıştığınız kurum	Tek şubeli	256	84,5
	Ulusal ve uluslararası çapta şube	47	15,5
Aylık hane geliri	2324 altı	67	22,1
	2324-4324	171	56,4
	4325 ve üzeri	65	21,5

Tablo 1'de yer alan "eğitim düzeyiniz nedir" sorusuna 303 katılımcınının yanıt verdiği görülmektedir. Katılımcılardan 83'ünün (yüzde 27,4) ilköğretim, 126'sının (yüzde 41,6) lise, 94'ünün ise (yüzde 31) üniversite düzeyinde mezuniyete sahip olduğu görülmektedir. Bulgulardan katılımcıların ağırlıklı olarak lise eğitim düzeyine sahip olduğu, bunun yanı sıra ilköğretim ve üniversite düzeyinde eğitim görenlerin dağılım olarak da yakın düzeyde oldukları belirtilebilir. Tablo 1'de "Turizm alanında örgün bir eğitime sahip olma durumu" sorusuna

katılımcıların 106'sı (yüzde 35) evet, 197'sinin ise (yüzde 65) hayır yanıtı verdikleri görülmektedir. Bulgulardan yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanların ağırlıklı olarak turizm alanında örgün bir eğitime sahip olmadığı söylenebilir.

Tablo 1'de "Mesleğiniz/unvanınız" sorusuna katılımcıların 120'si (yüzde 39,6) garson, 34'ünün (yüzde 11,2) restoran şefi, 42'sinin (yüzde 13,86) restoran/yiyecek-içecek müdürü, 63'ünün (yüzde 20,8) aşçı, 44'ünün ise (yüzde 14,5) mutfak sorumlusu/aşçıbaşı yanıtı verdikleri görülmektedir. Bulgulardan katılımcıların ağırlıklı olarak garsonlardan oluştuğu, bunu aşçı, aşçıbaşı, restoran/yiyecek- içecek müdürü ve restoran şefinin takip ettiği görülmektedir.

Tablo 1'de "İş/meslekte çalışma süreniz nedir" sorusuna katılımcıların ağırlıklı olarak 5 yıldan fazla çalışma süresi olan (%41,9) katılımcılardan oluştuğu görülmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların Hatay ili açısından bakıldığında mesleklerinde uzun süreli ve deneyimli oldukları söylenebilir. Tablo 1'de "Şu anda işyerindeki pozisyonunuzdaki çalışma süreniz nedir" sorusuna ise katılımcıların 104'ü (yüzde 34,3) 1-2 yıl arası, 67'si (yüzde 22,1) 3-4 yıl arası, 80'inin (yüzde 26,4) ise 5 yıl üzerinde çalıştığı yanıtını verdikleri görülmektedir. Bulgulardan katılımcıların mevcut işyerlerinde sahip oldukları iş pozisyonunda ağırlıklı olarak 1-2 yıl arasında (%34,3) çalıştıkları belirtilebilir.

Katılımcıların Tablo 1'de "Çalıştığınız kurum" sorusuna 256'sı (yüzde 84,5) tek şubeli olup başka şubesi yoktur, 47'si (yüzde 15,5) ulusal ve uluslararası çapta şubeleri olan yiyecek-içecek işletmesinde çalıştıkları yanıtını vermiştir. Bulgulardan katılımcıların çalıştıkları kurumun ağırlıklı olarak tek şubeli yerel işletmeler olduğu söylenebilir.

Tablo 1'de "aylık hane gelir düzeyiniz nedir" sorusuna katılımcıların 67'sinin (Yüzde 22,1) 2324 altında gelir düzeyine, 171'inin (yüzde 56,4) 2324-4324 arasında gelir düzeyine, 65'inin (yüzde 21,5) ise 4325 ve üzerinde gelir düzeyine sahip oldukları görülmektedir. Bulgulardan katılımcıların ağırlıklı olarak 2324-4324 gelir aralığına sahip oldukları görülmüştür.

**Tablo 2.** Katılımcıların Aldıkları Sosyal Destek Oranına İlişkin Bulgular

Demografik bilgiler	Seçenekler	(f)	(%)
Yaptığım işi severek yapıyorum.	Evet	244	80,5
	Kısmen	48	15,8
	Hayır	11	3,6
İşyerimde üst yönetimin her zaman desteğini hissederim.	Evet	236	77,9
	Kısmen	58	19,1
	Hayır	9	3,0
Ailem yaptığım işle ilgili beni her zaman destekler.	Evet	230	75,9
	Kısmen	61	20,1
	Hayır	12	4,0
İşyeri sahip/sahiplerinin her zaman desteğini hissederim.	Evet	232	75,6
	Kısmen	57	18,8
	Hayır	14	4,6
İşyerimdeki arkadaşlarımla her zaman desteğini hissederim	Evet	222	73,3
	Kısmen	75	24,8
	Hayır	6	2,0

Tablo 2'ye bakıldığında çalışanların %80,5'inin (244) işlerini severek yaptıkları, çalışanların ağırlıklı olarak çevrelerinden yüksek oranda destek aldıkları, sırasıyla: Üst yönetimin desteğinin

%77,9 (236); Aile desteğinin %75,9 (230); İşyeri sahibi desteğinin %75,6 (232); İşyerindeki arkadaş desteğinin ise %73,3 (222) oranında olduğu görülmektedir.

Tablo 3'te İş tatmini ile Problem çözme ölçeğine ilişkin yapılmış olan güvenilirlik analizi sonuçlarına yer verilmiştir.

**Tablo 3.** İş tatmini ve Problem Çözme Ölçeğine Ait Güvenirlik Sonuçları

Ölçekler	Madde	Cronbach's	Correlation Between Forms
İş Tatmini	20	0,954	0,859
Problem Çözme	35	0,812	0,646

İş tatmini ölçeği ile Problem çözme ölçeğinin güvenilirliği iki farklı yolla hesaplanmıştır: Birinci olarak ölçeklerin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmış, ikincisinde ise test yarılama yöntemiyle ölçeklerin güvenilirliği hesaplanmıştır.

İş tatmini ölçeğinin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı hesaplanmış,  $\alpha=0,954$  bulunmuştur. İş tatmini ölçeğinin test yarılama yöntemiyle ölçeğin güvenilirliği hesaplanmış, testin Spearman Brown iki yarı test korelasyonu ise 0,859 olarak bulunmuştur. Bu sonuç iş tatmini ölçeğinin  $0,80 \leq \alpha < 1,00$  oldukça yüksek bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir. Problem çözme ölçeğinin Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı ise,  $\alpha=0,812$  bulunmuştur. Problem çözme ölçeğinin de test yarılama yöntemiyle güvenilirliği hesaplanmış, testin Spearman Brown iki yarı test korelasyonu 0,646 olarak bulunmuştur. Bu sonuç problem çözme ölçeğinin  $0,60 \leq \alpha$  oldukça güvenilir bir test olduğunu göstermektedir (Kalaycı, 2008: 405).

**Tablo 4.** İş tatmini ve Problem Çözme Becerisi Arasındaki Korelasyon

1.Minnesota İş Tatmini	Problem Çözme	
	Pearson Korelasyon	,405**
Anlamlılık Düzeyi (p)		,000
N		303

\*\* Korelasyon 0,01 seviyesinde anlamlıdır

Tablo 4'te görüldüğü üzere, iş tatmini ile problem çözme becerileri arasında pozitif ( $r=0,405$ ) ve istatistiksel olarak anlamlı ( $p=0,00 < 0,05$ ) bir ilişki vardır. Bulgulara göre katılımcıların iş tatmini ile problem çözme becerilerinin arasında pozitif, anlamlı ve orta düzeyde bir korelasyon olduğu belirlenmiştir ( $r=0,405, p<0,01$ ).

İş tatmininin yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının problem çözme becerilerini ne şekilde ve ne derecede etkilediğini belirlemek için regresyon analizi yapılmış, regresyon analizi sonuçlarına Tablo 5'te yer verilmiştir.

**Tablo 5.** Katılımcıların İş Tatmin Düzeylerinin Problem Çözme Becerileri Üzerine Etkisi (Basit Doğrusal Regresyon)

Bağımsız Değişken	Standardize Katsayılar Beta Değeri	Edilmemiş Standart Hata	Standardize Katsayılar Beta Değeri	T Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
Sabit	2,579	0,120		21,420	p<0,000
İş Tatmini	0,231	0,30	0,405	7,671	p<0,000
Bağımlı Değişken:	Problem Çözme				

R=0,405; R<sup>2</sup>=0,164; F=58,893; p<0,000

Belirlilik katsayısına bakıldığında (R<sup>2</sup>) problem çözme becerilerine ilişkin toplam varyansın %16'sını açıkladığını ve modelin anlamlı olduğunu (F=58,893; p<0,00) söylemek mümkündür. Regresyon katsayısına (B değeri) bakıldığında ise iş tatminindeki bir birimlik artışın çalışan problem çözme becerilerinde %23'lük bir artışa yol açtığı görülmektedir. Elde edilen veriler ışığında iş tatmininin yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının problem çözme becerisini arttıracığı söylenebilir.

## TARTIŞMA, SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışma kapsamında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların iş tatmini ve problem çözme düzeylerinin belirlenmesine yönelik Hatay'da bir araştırma yürütülmüştür. Algılanan sosyal destek oranının çalışanların iş tatminini ve iş performanslarını etkileyebileceği göz önüne alındığında, Hatay ilinde yer alan yiyecek- içecek işletmesinde çalışanların çevresinden (Üst Yönetim, Aile, İşletme Sahip/Sahipleri, İş Arkadaşları) yüksek düzeyde (> %73) sosyal destek aldıkları ve araştırma kapsamındaki çalışanların yüksek düzeyde iş tatmini ve problem çözme becerisine sahip oldukları tespit edilmiştir. Yapılan korelasyon testi neticesinde çalışanların iş tatmin düzeyi ile problem çözme becerisi arasında doğru bir orantının olduğu görülmüştür. Diğer bir anlatımla çalışanların iş tatminleri arttıkça problem çözme becerilerinin artacağı veya iş tatminleri düştükçe problem çözme becerilerinin azalacağı söylenebilir. Bulgular çalışmanın H1: "İş tatmini ile bireylerin problem çözme becerileri arasında anlamlı bir ilişki vardır." hipotezinin kabul edildiğini göstermektedir. İş tatmini ile Problem çözme becerileri arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla yapılan analiz sonucu alanyazın ile de desteklenmektedir (Tjosvold vd., 2004; Ayres ve Malouff, 2007; Koçak ve Eves, 2010; Nalbant, 2013).

Diğer yandan yapılan regresyon analizi sonucunda, iş tatminindeki bir birimlik artışın çalışanların problem çözme becerilerinde %23'lük bir artışa yol açtığı tespit edilmiştir. Elde edilen veriler ışığında iş tatmininin yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının problem çözme becerisini arttırdığı söylenebilir. Bulgular çalışmanın H2: "İş tatmininin çalışanların problem çözme becerileri üzerinde anlamlı bir etkisi vardır." Hipotezinin desteklendiğini göstermiştir. (p<0,000). Bu sonuç çalışanların işlerine yönelik tatminlerinin yüksek olmasının, karşılaştıkları problemler karşısında kendilerine olan güvenlerini artırabileceğini, çözüme yönelik olumlu tutumlar sergileyebileceklerini ve problem çözümü için daha fazla çaba gösterebileceklerini göstermektedir.

Alanyazın incelendiğinde, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların iş tatminine yönelik çalışmaların geniş düzeyde olduğu görülmüşür; problem çözme becerilerine yönelik çalışma sayısının ise daha sınırlı olduğu görülmüştür. Yapılan çalışmaların genelde iş tatminini etkileyen nedenler, iş stresinin iş tatmine etkisi, liderlik ve iş tatmini ilişkisi, iş tatmin ile iş performansı, problem çözme yetenekleri ile iş performansı, üzerine gerçekleştirilmiştir (Locke, 1970; Akıncı, 2002; Aydemir, 2013; Pekerşen, 2015; Cinnioğlu, 2018; Akın, 2019;). Akın (2019), tarafından yapılan çalışma sonucunda turizm işletmeleri çalışanlarının problem çözme yetenekleri ile işgören performansları arasında pozitif yönlü bir ilişki ve anlamlı etki bulunmuş olup, bu çalışmanın sonucu ile kıyaslandığında problem çözme becerisinin yüksek oluşunun iş performansı açısından önemli olduğu görülmüştür. Bu kapsamda bu çalışma ile iş tatminin çalışanların problem çözme becerilerini etkilediği ortaya konulmuş, elde edilen bu sonucun iş performansı açısından da fayda sağlayacağı söylenebilir. Bu kapsamda çalışanların iş tatminin sağlanmasının hem problem çözme becerisi hem de sonuç olarak iş performansını etkileyebileceği sonucu sektör tarafından dikkate alınmalı ve bu yönde gerekli önlem ve iyileştirmeler yapılmalıdır.

Araştırma sadece Hatay ilinde ulaşılabilen ve izin alınabilen yiyecek-içecek işletmelerinde çalışmaya katılmayı kabul eden çalışanlar üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın belirli bir zaman aralığında gerçekleştirilmesi göz önüne alındığında, elde edilen sonuçların yapıldığı zaman aralığında geçerli olacağı belirtilebilir. Diğer yandan çalışma kapsamında iş tatmini ve problem çözme beceri ölçeklerine ait sonuçlar araştırmanın amacı kapsamında tek birer boyut olarak (genel ortalamaları alınarak) ele alınmış ve analiz edilmiştir. Bu istisna durumlar araştırmanın kısıtlarını oluşturmaktadır. Özellikle pandemi döneminde bulunduğu göz önüne alındığında, bir başka zamanda yapılacak araştırmalarda farklı sonuçlara ulaşılması muhtemel olabilecektir. Bu bakımdan örneklemin genişletilerek benzer yeni çalışmaların yapılmasının faydalı olabileceği düşünülmektedir.

Yiyecek-içecek işletmeleri emek yoğun ve hizmet ağırlıklı işletmeler olup bu işletmelerde müşteri memnuniyetinin sürdürülebilirliği ile çalışan/iş performansının yüksek olması oldukça önemlidir. Müşteri memnuniyeti ve devamlılığının sürdürülebilmesi açısından servis çalışanlarının ortaya koyacağı performansla birlikte, olası problem durumlarında problemin çözümüne yönelik yaklaşımları ve ortaya koyacakları çözüm önerileri müşteri memnuniyeti ile işletmenin sürdürülebilirliği açısından oldukça önemlidir. Bu noktada yiyecek-içecek işletmelerinin çalışanlarını desteklemesi ve çalışanlarının iş tatminini artırmaya ve bunun sürdürülebilir olmasına yönelik önlem ve iyileştirmeleri dikkatle izlemesi ve gerekli çalışmaları yapması önem arz etmektedir. Zira iş tatmini ve problem çözme becerilerinin yiyecek-içecek işletmelerinde özellikle hizmet kalitesini arttırmada ve müşteri memnuniyetini sağlamada önemli etkenler olabileceği unutulmamalıdır.

## KAYNAKÇA

Adams, A. and Bond, S. (2000). Hospital Nurses' Job Satisfaction, Individual and Organizational Characteristics. *Journal of Advanced Nursing*, 32(3): 536-543.

Akat, Ö. (2008). *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*. Gözden Geçirilmiş (4. Baskı), Bursa: Ekin Basım Yayın Dağıtım.

Akın, G. (2019). *Duygusal Zekâ Düzeyi, Problem Çözme Yeteneği ve Örgütsel Etik İklimi ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkiler: Turizm İşletmelerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.

- Akıncı, Z. (2002). Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz İİBF Dergisi*, 4, 1- 25.
- Aksu, N. (2012). İş Tatmininin Bazı Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Polis Bilimleri Dergisi*, 14(1):59-79.
- Aktaş, A. (2011). *Ağırlama Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. (3. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ayres, J. and Malouf, JM. (2007), Problem Solving Training to Help Workers Increase Positive Affect, Job Satisfaction and Life Satisfaction, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 16(3), 279-294.
- Aydemir, P. (2013). *İş Görenlerin Ücret Tatmini, İş Tatmini ve Performans Algısı: Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Bülent Ecevit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Başoda, A. (2017). İş Tutkunluk: Kavramsal Açından Bir İnceleme. *Uluslararası Tarih ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*. (17), 71-98.
- Başol, O. ve Çömlekçi, M. F. (2020). İş Tatmini Ölçeğinin Uyarlanması: Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 1(2), 17-31.
- Bingham, A. (2016). *Çocuklarda Problem Çözme Yeteneklerinin Geliştirilmesi*. (Çeviren A. Ferhan Oğuzkan) (3. Baskı), Ankara: Sözcü Kitabevi.
- Burton, C. L., Strauss, E., Hultsch, D. F. and Hunter, M. A. (2006). Cognitive Functioning and Everyday Problem Solving in Older Adults. *Clin Neuropsychol*, 20, 432-452.
- Baycan., A. (1982) An Analysis of The Several Aspects of Job Sat I fact I on Between Different Occupational Groups, Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Ceylan, R., Bıçakçı, M. Y., Aral, N. ve Gürsoy, F. (2012). Okul Öncesi Eğitim Kurumunda Çalışan Öğretmenlerin Problem Çözme Becerilerinin İncelenmesi, *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1): 85-98.
- Cinnioğlu, H. (2018). Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarının Ruhsal Liderlik Algılarının İş Tatmin Düzeyleri Üzerine Etkisi: İstanbul Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 113-131. <https://doi.org/10.21325/jotags.2018.300>
- Chen, X., Hertzog, C. and Park, D. C. (2017). Cognitive Predictors of Everyday Problem Solving Across the Lifespan. *Gerontology*, 63:372-384. Cornelius SW, Caspi A (1987) Everyday problem solving in adulthood and old age. *Psychol Aging*, 2, 144-153.
- Çetin, F., Basım, H. N. ve Karataş, M. (2011). Çalışanların Problem Çözme Becerilerinde Örgütsel Adalet Algısı ve İş Tatmininin Rolü. *Yönetim ve Ekonomi*, 18 (1), 71-85.
- Çırak, Y. (2012). *Öğrenmenin Doğası ve Temel Kavramlar*. (Editör) A. Kaya: Ankara: Pegem Akademi.
- Demirkol, Ş. (2004). *Yiyecek-İçecek İşletmeleri*. (Editör) Demirkol Ş. ve Zengin, B.: Turizm İşletmeleri. Sakarya: Değişim Yayınları.
- Doğan, S. (2017). *Otel İşletmelerindeki İşgören ve Yönetici Adaylarına Yönelik Performans Değerleme Formu Geliştirilmesi (Ankara İlinde Bir Uygulama)*, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Duman, B. (2011). *Problem Çözme ve Problem Çözme Terminolojisi*. (Editör) G. Ocak.: Ankara: Pegem Akademi.

- Dündar, S. (2009). Üniversite Öğrencilerinin Kişilik Özellikleri ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 24(2): 139-150.
- Elias, M. J. and Clabby, J. F. (1992). Building Social Problem-Solving Skills Guidelines from A School-Based Program. San Francisco: Jossey-Bass.
- Emir, O. ve Baytok, A. (2004). *Otel İşletmelerinde İşgören Tatmini ve Afyon'da Yerleşik Yıldızlı Oteller Örneği*. 1. Balıkesir Ulusal Turizm Kongresi, Nisan 2004.
- Erden, M. ve Akman, Y. (2014). *Eğitim Psikolojisi*. Ankara: Arkadaş Yayınları.
- Erdoğan, İ. (2002). *İşletmelerde Davranış*. İstanbul: İşletme Fakültesi Yayını.
- Erşan, E.E., Yıldırım, G., Doğan, O. ve Doğan, S. (2013). Sağlık Çalışanlarının Doyumu ve Algılanan Stresi le Aralarındaki İlişkinin İncelenmesi. *Anadolu Psikiyatri Dergisi*, 14, 115-121.
- Gavcar, E. ve Topaloğlu, C. (2008). Kamuya Ait Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinde İş Doyumu (Öğretmenevi Müdürleri Örneği). *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(2): 59-74.
- Gazzoli, G., Hancer, M. and Park, Y. (2010). The Role and Effect of Job Satisfaction and Empowerment on Customers' Perception of Service Quality: A Study in The Restaurant Industry, *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 34(1), 56-77.
- Heppner, P. P. and Petersen, C. H. (1982), The Development and Implications of a Personal Problem Solving Inventory, *Journal of Counseling Psychology*, 29, 66-75.
- <https://www.resmigazete.gov.tr/eskiler/2018/12/20181227-10.pdf> [Erişim Tarihi: 03.12.2020].
- Kalaycı, S. (2008). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. 3. Basım, Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Karabulut, R. ve Ömeroğlu, E. (2019). İlkokul İkinci Sınıfa Devam Eden Üstün Yetenekli Çocukların Zekâ Düzeyleri ve Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi. *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 20(3), 1484- 1508.
- Keser, A. ve Bilir, K. B. Ö. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenilirlik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 229-239.
- Koçak, R. ve Eves, S. (2010). Okul Yöneticilerinin İş Doyumları ile Problem Çözme Becerileri Arasındaki İlişki. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 193-212.
- Korkut, F. (2002). Lise Öğrencilerinin Problem Çözme Becerileri. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22, 177-184.
- Kozak, M. (2001). Türkiye'de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma" *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, 2, 11-12
- Kozak, N., Kozak, M. A. ve Kozak, M. (2014). *Genel Turizm: İlkeler ve Kavramlar*. (16.baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kunnan, A. J. (1998). An Introduction to Structural Equation Modelling for Language Assessment Research. *Language Testing*, 15, 295-332.
- Küpana, M. N. (2016). Yaratıcı Problem Çözme ve Müzik Eğitimi. *Online Journal of Music Sciences*, 1(1), 44-58.
- Lam, T., Baum, T. and Pine, R. (2001). Study of Managerial Job Satisfaction in Hong Kong's Chinese Restaurants, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 13(1), 35-42.



- Levinson, D. J. (1986) A Conception of Adult Development. *American Psychologist*, 4, 3–13.
- Lim, J., Bogossian, F. and Ahern, K. (2010), Stress and Coping in Australian Nurses: A Systematic Review, *International Nursing Review*, 57, 22-31
- Locke, E. A. (1970). Job Satisfaction and Job Performance: A Theoretical Analysis. *Organizational Behavior and Human Performance*, 5(5), 484-500.
- McGillivray S., Friedman MC. and Castel AD. (2012). *Impact of Aging on Thinking*, In Oxford Handbook of Thinking and Reasoning. (Eds KJ Holyoak, RG Morrison) (ss.560-582) Oxford, Oxford University Press.
- Murphy, F. S. H., Walsh, S. M. and Simmons, Z. (2009). Problem Solving Skills Predict Quality of Life and Psychological Morbidity in Als Caregivers. *Amyotroph Lateralscler*, 10, 147-153.
- Nalbant, İ. (2013). *Yöneticilerin Problem Çözme Becerisinde İş Doyumunun ve Algılanan Örgütsel Desteğin Rolü*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Harp Akademileri, İstanbul.
- Özaydın, M. M.ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların Bireysel Özelliklerinin İş Tatmini Üzerindeki Etkileri: Bir Kamu Bankası Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özel, K. ve Cömert, M. (2015). Otel İşletmeleri Mutfak Çalışanlarının Mutfak Planlaması ile İlgili Bilgi Düzeylerinin Belirlenmesi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 3(2), 48-55.
- Pekerşen, Y. (2015). *Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların İş Stresi ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10, 117–139.
- Pelit, E. ve Yüksel, Ö. (2010). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 43-72.
- Senemoğlu, N. (2012). *Gelişim Öğrenme ve Öğretim: Kuramdan Uygulamaya*. Ankara: Pegem Akademi.
- Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek-İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2011). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*, (6. Baskı), Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sönmez, V. (2011). *Öğretim İlke Yöntemleri*. Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sy, T., Tram, S. and O'Hara, L.A. (2006). Relation of Employee and Manager Emotional Intelligence to Job Satisfaction and Performance. *Journal of Vocational Behavior*, 68(3), 461-473.
- Şahin, N. (2007). *Personel Güçlendirmenin İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*, Yayınlanmamış Doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şahin, N. H, Şahin, N. and Heppner, P. (1993). Psychometric Properties of The Problem-Solving Inventory in A Group of Turkish University Student. *Cognitive Therapy and Research*; 17(3), 379-385.
- Şimşek, M., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2011). *Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış*, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 141-163.

- Taylan, S. (1990). Heppner'in Problem Çözme Envanterinin Uyarlama Güvenirlik ve Geçerlik Çalışmaları. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tjosvold, D., Yu, Z., and Hui, C. (2004). Team Learning from Mistakes: The Contribution of Cooperative Goals and Problem-Solving. *Journal of Management Studies*, 41(7), 1223-1245.
- Türksoy, A. (2015). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urhan, S. (2014). *İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi, Denizli.
- Üstündağ, T. (2006). *Yaratıcılığa Yolculuk*. Ankara: Pegem A.
- Weiss, J. David, Dawis V. Rene, England W. George and Lofquist, H. Llyod (1967). Manual for the Minnesota Satisfaction Questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation* 12, 1-125.
- Yıldırım, A. (2016). *Okul Öncesi Dönemde Çocuklarda Problem Çözme*. (Editör) B. Akman.: Ankara: Pegem Akademi.
- Zeytun, S. (2010). *Okul Öncesi Öğretmenliği Öğrencilerinin Yaratıcılık ve Problem Çözme Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.