

T.C.
GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

HAVACILIK SEKTÖRÜNDE UÇUŞ PERSONELİNİN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN
İŞ TATMİNİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Yük. Müh. Gökhan YANARDAĞ

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Belgin BAHAR

EYLÜL 2023

T.C.
GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
İŞLETME ANABİLİM DALI

HAVACILIK SEKTÖRÜNDE UÇUŞ PERSONELİNİN
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK VE TÜKENMİŞLİK SEVİYELERİNİN
İŞ TATMİNİNE ETKİSİ

YÜKSEK LİSANS TEZİ

Yük. Müh. Gökhan YANARDAĞ

Tez Danışmanı: Dr. Öğr. Üyesi Belgin BAHAR

EYLÜL 2023

ÖNSÖZ

Bu çalışmamda rehberliğini sürekli hissettiğim, desteği ve tavsiyeleri ile süreç boyunca beni cesaretlendiren ve motive eden sayın danışmanım Dr. Öğr. Üyesi Belgin Bahar'a teşekkürlerimi sunmak isterim. Onun yönlendirmeleri sayesinde çalışmamda bu seviyeye gelebildim. Bu süreç boyunca sevgili eşim Betül'e gösterdiği anlayış ve sabır için minnettarım. O yanımda olmasaydı her şey çok daha zor olurdu. Son olarak çalışma süreci boyunca araştırma ve analiz konularında yanımda olan ve desteklerini hiçbir zaman esirgemeyen Yük. Müh. Gözde Oğuz Korkut ve Yük. Müh. Mehmet Korkut'a teşekkürü bir borç bilirim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa No
ÖNSÖZ.....	ii
İÇİNDEKİLER	iii
KISALTMALAR	vi
SEMBOL LİSTESİ	vii
ŞEKİL LİSTESİ.....	viii
TABLO LİSTESİ.....	ix
RÉSUMÉ	xi
ABSTRACT	xiv
ÖZET	xvii
1. GİRİŞ	1
2. LİTERATÜR TARAMASI	4
2.1. Örgütsel Bağlılık	4
2.1.1. Duygusal Bağlılık	6
2.1.2. Devamlılık Bağlılığı	6
2.1.3. Normatif Bağlılık.....	7
2.1.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler.....	7
2.1.4.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler.....	8
2.1.4.1.1. Yaş	8
2.1.4.1.2. Cinsiyet.....	9
2.1.4.1.3. Medeni Durum	9
2.1.4.1.4. Eğitim Düzeyi.....	10
2.1.4.1.5. Çalışma Süresi	10
2.1.4.2. Örgütsel Faktörler	10
2.1.4.2.1. Yönetim Yapısı.....	11
2.1.4.2.2. Örgüt Kültürü	11
2.1.4.2.3. Örgütsel Adalet.....	11
2.1.4.2.4. İşin Niteliği ve Önemi	12

2.1.4.2.5. Kariyer Fırsatları	12
2.1.4.2.6. Ücret Düzeyi.....	13
2.2. İş Tatmini.....	13
2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler	15
2.2.1.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler.....	15
2.2.1.1.1. Yaş.....	15
2.2.1.1.2. Cinsiyet.....	16
2.2.1.1.3. Eğitim Düzeyi.....	16
2.2.1.1.4. Kıdem	17
2.2.1.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler	17
2.2.1.2.1. Örgüt Kültürü	17
2.2.1.2.2. Çalışma Koşulları	18
2.2.1.2.3. Ücret ve Terfi Fırsatları	18
2.2.2. İş Tatmini ile İlişkili Teoriler.....	19
2.2.2.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi	19
2.2.2.2. Frederick Herzberg'in İki Faktör Teorisi	20
2.2.2.3. McClelland'ın İhtiyaçlar Teorisi.....	20
2.2.2.4. Clayton Alderfer'in ERG Teorisi.....	20
2.3. Tükenmişlik	21
2.3.1. Tükenmişlik Evreleri	22
2.3.2. Tükenmişlik Nedenleri	23
2.3.3. Tükenmişlik Belirtileri.....	23
2.3.4. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları.....	24
3. ÇALIŞMANIN AMACI VE METODOLOJİSİ	25
3.1. Örneklem ve Veri Toplama Yöntemi	25
3.2. Araştırma Modeli	26
3.3. Hipotezler	27
3.4. Sonuçlar.....	28
3.4.1. Güvenilirlik Testi.....	28
3.4.2. Cinsiyetin Değişkenler Üzerindeki Etkisi.....	29
3.4.3. Görevin Değişkenler Üzerindeki Etkisi	30
3.4.4. Yaşın Değişkenler Üzerindeki Etkisi.....	32
3.4.5. Eğitim Düzeyinin Değişkenler Üzerindeki Etkisi	38
3.4.6. Toplam İş Tecrübesinin Değişkenler Üzerindeki Etkisi.....	42
3.4.7. Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi	48
3.4.8. Regresyon Analizi.....	50

4. SONUÇ VE ÖNERİLER.....	52
KAYNAKÇA.....	56
EKLER.....	67



KISALTMALAR

ANOVA	: Analysis of Variance
ERG	: Existence-Relatedness-Growth.
TDK	: Türk Dil Kurumu.
POS	: Perceived Organizational Support.
SHGM	: Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü.
SPSS	: Statistical Package for the Social Sciences.

SEMBOL LİSTESİ

H₀: Hipotez.

H₁: Anti hipotez.



ŞEKİL LİSTESİ

	Sayfa No
Şekil 3.1: Araştırma modeli.....	26



TABLO LİSTESİ

	Sayfa No
Tablo 3.1: Cinsiyetin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.	29
Tablo 3.2: Cinsiyetin iş tatmini ile ilişkisi.	29
Tablo 3.3: Cinsiyetin tükenmişlik ile ilişkisi.	30
Tablo 3.4: Uçuş personelinin görevinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.	31
Tablo 3.5: Uçuş personelinin görevinin iş tatmini ile ilişkisi.	31
Tablo 3.6: Uçuş personelinin görevinin tükenmişlik ile ilişkisi.	31
Tablo 3.7: Uçuş personelinin yaşının örgütsel bağlılık ile ilişkisi.	32
Tablo 3.8: Yaşa bağlı örgütsel bağlılık durumu.	32
Tablo 3.9: Yaş ve örgütsel bağlılık Tukey testi.	33
Tablo 3.10: Yaşın iş tatmini ile ilişkisi.	34
Tablo 3.11: Yaşa bağlı iş tatmini durumu.	34
Tablo 3.12: Yaş ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.	35
Tablo 3.13: Yaş ile tükenmişlik seviyesi ilişkisi.	36
Tablo 3.14: Yaşa bağlı tükenmişlik durumu.	36
Tablo 3.15: Yaşa bağlı tükenmişlik Tamhane Post-hoc testi.	37
Tablo 3.16: Eğitim düzeyinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.	38
Tablo 3.17: Eğitim düzeyine bağlı örgütsel bağlılık durumu.	38
Tablo 3.18: Eğitim düzeyi ve örgütsel bağlılık Tamhane Post-hoc testi.	39
Tablo 3.19: Eğitim düzeyinin iş tatmini ile ilişkisi.	39
Tablo 3.20: Eğitim düzeyine bağlı iş tatmini durumu.	40
Tablo 3.21: Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.	40
Tablo 3.22: Eğitim düzeyinin tükenmişlik seviyesi ile ilişkisi.	41
Tablo 3.23: Eğitim düzeyine bağlı tükenmişlik durumu.	41
Tablo 3.24: Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki Tukey testi.	41
Tablo 3.25: Toplam iş tecrübesinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.	42
Tablo 3.26: Toplam iş tecrübesine bağlı örgütsel bağlılık durumu.	43
Tablo 3.27: Eğitim düzeyi ve örgütsel bağlılık Tamhane Post-hoc testi.	43
Tablo 3.28: Toplam iş tecrübesinin iş tatmini ile ilişkisi.	44
Tablo 3.29: Eğitim düzeyine bağlı iş tatmini durumu.	45
Tablo 3.30: Toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.	45
Tablo 3.31: Toplam iş tecrübesinin tükenmişlik seviyesi ile ilişkisi.	46
Tablo 3.32: Toplam iş tecrübesine bağlı tükenmişlik durumu.	47
Tablo 3.33: Toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik seviyesi arasındaki Tukey testi.	47
Tablo 3.34: Normallik testi.	48
Tablo 3.35: Korelasyon analizi.	49
Tablo 3.36: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişki.	51
Tablo 3.37: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki regresyon analizi.	51
Tablo 3.38: Tükenmişlik seviyesi ile iş tatmini arasındaki ilişki.	51
Tablo 3.39: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki regresyon analizi.	51

Tablo A.1: Örgütsel bağlılık anket soruları.....	67
Tablo A.2: İş tatmini anket soruları.	68
Tablo A.3: Tükenmişlik anket soruları.	68



RÉSUMÉ

L'objectif de cette étude est d'examiner l'effet de l'engagement organisationnel et du niveau d'épuisement professionnel, qui font partie des facteurs psychologiques affectant le rendement au travail du personnel navigant dans le secteur de l'aviation, sur la satisfaction au travail.

Il est possible de gérer la performance de manière saine et scientifique en déterminant des normes mesurables. En conclusion, les facteurs psychologiques et physiques affectant la performance des employés peuvent être améliorés et développés à condition qu'il existe des normes mesurables et évaluables.

L'engagement organisationnel est un concept qui émerge de l'interaction mutuelle de l'employé et de l'organisation. Par conséquent, les facteurs affectant l'engagement organisationnel peuvent être divisés en deux catégories : les facteurs personnels et les facteurs organisationnels. Chaque entreprise souhaite augmenter le niveau d'engagement de ses employés envers l'organisation. Quel que soit le type d'engagement, l'objectif des organisations est de s'assurer que les employés sont engagés envers l'organisation. Cependant, le type d'engagement que les organisations désirent le plus est l'engagement affectif, c'est-à-dire le type d'engagement que les employés restent volontairement dans l'organisation. L'engagement de continuité est le dernier type d'engagement qu'une organisation souhaite. Les employés ayant un engagement élevé en matière de continuité restent dans l'organisation parce qu'ils doivent travailler ou parce que leurs options alternatives sont limitées.

Le burn-out est défini comme l'état de perte de force et de ne pas faire d'effort. Autrement dit, le burn-out est un triple syndrome composé d'épuisement émotionnel, de dépersonnalisation (cynisme) et de diminution de la conscience de l'accomplissement personnel. La désensibilisation est identifiée à un comportement émotionnellement distant envers les clients, les collègues et l'organisation. Le burn-out n'étant pas une situation soudaine, il convient de prévenir ses symptômes en le suivant bien dans le temps. Il est inévitable que les employés qui souffrent d'épuisement professionnel voient leurs performances diminuer. La diminution des performances affecte la qualité du travail effectué et, par conséquent, l'efficacité de l'organisation.

La satisfaction au travail fait référence aux attitudes et aux sentiments que les gens ont à l'égard de leur travail. La satisfaction au travail est souvent associée à la

motivation; cependant, la satisfaction et la motivation sont deux concepts différents. La satisfaction au travail est plutôt une attitude, un état interne. Par exemple, cela peut être associé quantitativement ou qualitativement à un sentiment personnel d'accomplissement. La satisfaction ressentie par le salarié du fait de son travail est une satisfaction externe ; La satisfaction ressentie au travail est définie comme la satisfaction interne. Les facteurs affectant le niveau de satisfaction au travail des employés peuvent être considérés en deux groupes principaux : individuels et organisationnels. Les études sur la relation entre le niveau de productivité dans la vie professionnelle et la satisfaction au travail indiquent qu'il n'existe pas de relation positive à un niveau élevé. Cependant, il est affirmé qu'un niveau élevé de satisfaction au travail entraîne une augmentation au niveau organisationnel et une augmentation du succès de l'organisation, plutôt qu'une augmentation des performances personnelles.

En tant que modèle de recherche, il vise à révéler les résultats en examinant l'effet de l'engagement organisationnel et du niveau d'épuisement professionnel, qui font partie des facteurs psychologiques affectant la performance au travail des équipages de conduite, sur la satisfaction au travail dans le secteur de l'aviation. Dans cette direction, une enquête a été préparée qui comprend des questions couvrant l'engagement organisationnel, la satisfaction au travail et les facteurs d'épuisement professionnel. Enquête préparée par Meyer et al. (1993) comprend trois sous-types : l'engagement affectif, l'engagement de continuité et l'engagement normatif et comprend 18 questions au total. Weiss et coll. (1967) le questionnaire de satisfaction au travail préparé à l'aide de l'échelle de satisfaction au travail du Minnesota comprend 20 questions au total. Le questionnaire préparé à l'aide de l'échelle Maslach Burnout créée par Maslach et Jackson (1981) comprend 22 questions au total. Au total, 201 personnes, 157 hommes et 44 femmes, ont participé à l'enquête.

Les données obtenues à la suite de l'enquête ont été analysées à l'aide du programme statistique SPSS (SPSS 28). À la suite de l'analyse, la valeur Alpha de Cronbach s'est avérée être de 0,78 sur l'échelle d'engagement organisationnel, de 0,93 sur l'échelle de satisfaction au travail et de 0,92 sur l'échelle d'épuisement professionnel. Özdamar (2002) a déclaré dans son étude que si la valeur Alpha de Cronbach est comprise entre 0,6 et 0,8, elle est tout à fait fiable; s'il est compris entre 0,8 et 1,0, alors il est très fiable. Sur la base de ces résultats; l'échelle d'engagement organisationnel s'est avérée assez fiable, tandis que les échelles de satisfaction au travail et d'épuisement professionnel se sont révélées très fiables. Selon l'étude de George et Mallery (2010), si la valeur de skewness est comprise entre -2 et +2, on considère qu'elle a une distribution normale. Selon l'analyse, les données présentent une distribution normale.

Il a été déterminé qu'il existe une relation positive et significative modérée ($0,5 < r < 0,69$) entre l'engagement organisationnel et la satisfaction au travail. Il a été observé qu'il existe une très faible relation négative ($0,00 < r < 0,25$) entre le niveau d'épuisement professionnel du personnel navigant et le niveau de satisfaction au travail. Aucune relation significative n'a été trouvée entre l'engagement organisationnel du personnel navigant et le niveau d'épuisement professionnel.

Selon les résultats, il existe une relation significative entre l'âge de l'équipage de conduite et le niveau d'engagement organisationnel. D'après les résultats donnés dans le tableau 3.8, Il a été conclu que l'engagement organisationnel des équipages de conduite âgés de moins de 27 ans et de plus de 40 ans est plus élevé. La relation entre l'âge de l'équipage de conduite et la satisfaction au travail s'est révélée significative. Les équipages de conduite de toutes les tranches d'âge se déclarent satisfaits de leur travail, tandis que ceux âgés de 27 à 40 ans sont plus indécis quant à la satisfaction au travail. La relation entre le niveau d'éducation des équipages de conduite et la satisfaction au travail s'est révélée significative. On peut en déduire que les équipages de conduite de tous les groupes de niveaux d'éducation sont satisfaits en termes de satisfaction au travail. Une différence significative a été constatée entre les équipages de conduite ayant un niveau d'éducation du premier cycle et celui des cycles supérieurs en termes de satisfaction au travail.



ABSTRACT

In this study, it is aimed to examine the effect of organizational commitment and burnout level, which are among the psychological factors affecting the job performance of flight personnel in the aviation sector, on job satisfaction. Performing performance management in a healthy and scientific way can be achieved by determining measurable standards. In conclusion, psychological and physical factors affecting employee performance are open to improvement and development as long as there are measurable and evaluable standards.

Organizational commitment is a concept that emerges as a result of the mutual interaction of the employee and the organization. Therefore, it is possible to basically divide the factors affecting organizational commitment into two as personal factors and organizational factors. Every business wants to increase the level of commitment of its employees to the organization. Regardless of the type of commitment, the purpose of the organizations is to ensure that the employees are connected to the organization. However, the type of commitment that organizations most desire is affective commitment, which is the type of commitment that employees remain in the organization voluntarily. Continuance commitment is the last type of commitment an organization desires. Employees with high continuance commitment stay in that organization because they have to work or because their alternative options are limited.

Burnout is defined as the state of losing one's strength and not making an effort. In other words, burnout is a triple syndrome consisting of emotional exhaustion, depersonalization (cynicism) and decreased awareness of personal achievement. Desensitization is identified with an emotionally distant behavior towards customers, co-workers, and the organization. Since burnout is not a sudden situation, its symptoms should be prevented by following it well over time. It is inevitable for employees who experience burnout to decrease in performance. The decrease in performance affects the quality of the work done and as a result affects the efficiency of the organization.

Job satisfaction refers to the attitudes and feelings people have about their jobs. Job satisfaction is often associated with motivation. However, satisfaction and motivation are different concepts. Job satisfaction is more of an attitude, an internal state. For example, it can be quantitatively or qualitatively associated with a personal sense of accomplishment. The satisfaction felt by the employee as a result of his work is external satisfaction, whereas the satisfaction experienced during work is defined as internal satisfaction. The factors affecting the job satisfaction level of the employees can be considered in two main groups as individual and organizational. In the studies

on the relationship between the level of productivity in working life and job satisfaction, it is stated that there is no positive relationship at a high level. However, it is stated that a high level of job satisfaction provides a rise at the organizational level and an increase in the success of the organization, rather than increasing personal performance.

As a research model, it is aimed to reveal the results by examining the effect of organizational commitment and burnout level, which are among the psychological factors affecting the job performance of flight crew, on job satisfaction in the aviation sector. In this direction, a survey study was prepared that includes questions covering organizational commitment, job satisfaction and burnout factors. Survey prepared by Meyer et al. (1993) includes three sub-types as affective commitment, continuance commitment and normative commitment and consists of 18 questions in total. Weiss et al. (1967) job satisfaction questionnaire prepared by using the Minnesota Job Satisfaction Scale includes 20 questions in total. The questionnaire prepared by using the Maslach Burnout Scale created by Maslach and Jackson (1981) consists of 22 questions in total. A total of 201 people, 157 men and 44 women, participated in the survey.

The data obtained as a result of the survey study were analyzed using the SPSS statistical program (SPSS 28). As a result of the analysis, the Cronbach Alpha value was found to be 0.78 in the organizational commitment scale, 0.93 in the job satisfaction scale and 0.92 in the burnout scale. Özdamar (2002) stated in his study that if the Cronbach Alpha value is between 0.6 and 0.8, it is quite reliable; if it is between 0.8 and 1.0, then it is highly reliable. Based on these results; organizational commitment scale was found to be quite reliable, whereas job satisfaction and burnout scales were found to be highly reliable. According to the study of George and Mallery (2010), if the skewness value is between -2 and +2, it is considered to have a normal distribution. According to the analysis, the data present a normal distribution.

It has been determined that there is a moderate ($0.5 < r < 0.69$) positive and significant relationship between organizational commitment and job satisfaction. It has been observed that there is a very weak negative ($0.00 < r < 0.25$) relationship between the burnout level of flight personnel and the level of job satisfaction. No significant relationship was found between the organizational commitment of flight personnel and the level of burnout.

According to the results, there is a significant relationship between the age of flight personnel and the level of organizational commitment. According to the results given in Table 3.8, it was concluded that the organizational commitment of flight crew younger than 27 years old and older than 40 years old is higher. The relationship between the age of flight crew and job satisfaction was found to be significant. Flight crew in all age groups state that they are satisfied with their work, while those between the ages of 27 and 40 are more undecided about job satisfaction. The relationship between the education level of flight crew and job satisfaction was found to be significant. It can be deduced that the flight crew in all education level groups are

satisfied in terms of job satisfaction. A significant difference was found between flight crew with undergraduate and graduate education levels in terms of job satisfaction.



ÖZET

Bu çalışmada havacılık sektöründe uçuş personelinin iş performansını etkileyen psikolojik faktörlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik seviyesinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenmesi amaçlanmaktadır. Performans yönetiminin sağlıklı ve bilimsel bir şekilde yapılabilmesi ise ölçülebilir standartların belirlenmesiyle sağlanabilir. Sonuç olarak; çalışan performansını etkileyen psikolojik ve fiziksel faktörler ölçülebilir ve değerlendirilebilir standartlar olduğu sürece iyileştirmeye ve geliştirmeye açıktır.

Örgütsel bağlılık, çalışanın ve örgütün karşılıklı etkileşimi sonucu ortaya çıkan bir kavramdır. Dolayısıyla örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri; kişisel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere temel olarak ikiye ayırmak mümkündür. Her işletme, çalışanlarının örgüte bağlılık düzeyini artırmak ister. Bağlılık türü her ne olursa olsun örgütlerin amacı, çalışanların örgüte bağlanmalarını sağlamaktadır. Ancak örgütlerin en çok arzu ettiği bağlılık türü, çalışanların kendi istekleri ile örgütte kaldıkları bağlılık türü olan duygusal bağlılıktır. Devamlılık bağlılığı ise, bir örgütün arzuladığı son bağlılık türüdür. Devamlılık bağlılığı yüksek olan çalışanlar, çalışmak zorunda oldukları için veya alternatif seçenekleri sınırlı olduğu için o örgütte kalırlar.

Tükenmişlik; gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu olarak tanımlanmaktadır. Bir diğer deyişle tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma (kinizm) ve azalmış kişisel başarı farkındalığından oluşan üçlü bir sendromdur. Duyarsızlaşma; müşterilere, iş arkadaşlarına ve organizasyona karşı duygusal olarak mesafeli bir davranış ile özdeşleşmektedir. Tükenmişlik durumu ani gelişen bir durum olmadığından, belirtilerinin zaman içinde iyi takip edilerek önlenmesi gerekmektedir. Tükenmişlik yaşayan çalışanlarda performans düşmesi kaçınılmazdır. Performansın düşmesi yapılan işin niteliğini etkileyerek sonucunda örgütün verimliliğini de etkiler.

İş tatmini, insanların işleri hakkında sahip oldukları tutum ve duyguları ifade eder. İş tatmini genellikle motivasyonla ilişkilendirilir; ancak tatmin ve motivasyon birbirinden farklı kavramlardır. İş tatmini daha çok bir tutum, içsel bir durumdur. Örneğin, niceliksel veya niteliksel olarak kişisel bir başarı duygusuyla ilişkilendirilebilir. İşgörenin çalışması sonucunda hissettiği tatmin dışsal tatmin; çalışma esnasında tecrübe ettiği tatmin ise içsel tatmin olarak tanımlanır. İşgörenlerin iş tatmin düzeyini etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana grupta düşünülebilir. Çalışma hayatındaki verimlilik düzeyi ile iş tatmini ilişkisi konusunda yapılmış incelemelerde yüksek seviyede olumlu bir ilişki olmadığı ifade edilmektedir. Bununla birlikte iş tatmini düzeyinin yüksek olması kişisel performansı

arttırmasındansa, örgütsel seviyede bir yükselişi ve örgütün başarısının artmasını sağladığı belirtilmektedir.

Araştırma modeli olarak havacılık sektörü özelinde uçuş personelinin iş performansını etkileyen psikolojik faktörlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik seviyesinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenerek sonuçların ortaya konması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda; örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik faktörlerini kapsayan soruları içeren bir anket çalışması hazırlanmıştır. Meyer vd. (1993) tarafından hazırlanan anket; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt türü kapsamakta ve toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Weiss vd. (1967) tarafından oluşturulan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılarak hazırlanan iş tatmini anket soruları toplamda 20 soru içermektedir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak hazırlanan anket toplamda 22 sorudan oluşmaktadır. Anket çalışmasına 157 erkek ve 44 kadın olmak üzere toplam 201 kişi katılmıştır.

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS istatistik programı (SPSS 28) kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, örgütsel bağlılık ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,78, iş tatmini ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,93 ve tükenmişlik ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,92 olarak bulunmuştur. Özdamar (2002) çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0,6 ve 0,8 arasındaysa oldukça güvenli, 0,8 ve 1,0 arasındaysa yüksek seviyede güvenli olduğunu belirtmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda; örgütsel bağlılık ölçeği oldukça güvenli, iş tatmini ve tükenmişlik ölçekleri ise yüksek seviyede güvenli çıkmıştır. George ve Mallery (2010) çalışmasına göre Skewness değeri -2 ile +2 arasında bulunması durumunda normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir. Yapılan analize göre veriler normal dağılım göstermektedir.

Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında orta düzeyde ($0,5 < r < 0,69$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Uçuş personelinin tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında negatif yönlü çok zayıf düzeyde ($0,00 < r < 0,25$) bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik seviyesi arasında herhangi bir anlamlı ilişki tespit edilmemiştir.

Sonuçlara göre, uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Tablo 3.8’de verilen sonuçlara göre; 27 yaşından küçük ve 40 yaşından büyük uçuş personelinin örgütsel bağlılığının daha yüksek seviyede olduğu sonucuna varılmıştır. Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Tüm yaş gruplarındaki uçuş personeli yapmış olduğu işten memnun olduğunu belirtirken, 27-40 yaş grupları arasındakiler iş tatmini konusunda kararsıza daha yakındır. Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Tüm eğitim düzeyi gruplarındaki uçuş personeli iş tatmini açısından memnun olduğu çıkarımı yapılabilir. Lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip uçuş personelleri arasında iş tatmini açısından anlamlı bir fark bulunmuştur.

1. GİRİŞ

İnsanlar zaman içinde bireysel çalışmak yerine örgütlenerek bir hedefi gerçekleştirmek doğrultusunda çaba sarf etmeye başlamıştır. Bireysellikten grup çalışmasına geçiş yapılan bu süreçte bireylerin örgüt içindeki performansı değerlendirilerek performanslarını etkileyen faktörler incelenmeye başlanmıştır. Planlanmış bir hedefin gerçekleşme derecesi (Tutar & Altınöz, 2010) olarak tanımlanan performans, bu hedefe ulaşma yolunda ortaya konan verimlilik seviyesi olarak da tanımlanabilir. Dolayısıyla çalışanların performansı, örgütlerin hedeflerine başarılı bir şekilde ulaşmasında önemli bir faktördür.

Örgütlenme derecesinden bağımsız olarak çalışan performansı hem örgütsel hem bireysel faktörlere bağlıdır. Örgütsel bağlılık, örgütsel iklim ve örgütsel kültür gibi psikolojik faktörler örgütsel faktörler arasında sayılabilirken; kişisel özellikler ve bilişsel yetenekler de performansı etkileyen bireysel faktörler arasında gösterilebilir (Salamin, 2001). Örgüt performansının yönetilmesi, sadece takım performansının değil aynı zamanda bireysel performansın yönetilmesiyle mümkündür (Armstrong, 1996). Performans yönetiminin sağlıklı ve bilimsel bir şekilde yapılabilmesi ise ölçülebilir standartların belirlenmesiyle sağlanabilir. Sonuç olarak; çalışan performansını etkileyen psikolojik ve fiziksel faktörler ölçülebilir ve değerlendirilebilir standartlar olduğu sürece iyileştirmeye ve geliştirmeye açıktır.

Örgütsel iklimin çalışanların yaratıcılığı üzerindeki etkileri araştırılırken, aynı zamanda çalışan performansı ve işten ayrılma niyetiyle de ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (Oldham & Cummings, 1996). Havacılık sektörü gibi global çapta faaliyet gösteren bir örgütteki hâkim örgütsel iklim, çalışanların örgüte bağlılığının devam

etmesini sağlaması açısından önemlidir. Örgüte bağlılığını yitiren çalışanlar örgütün amaçlarını gerçekleştirme yolunda performans olarak yetersiz kalmakla birlikte, dünya çapındaki diğer rakip örgütlere katılma eğilimi gösterirler. Küresel çaptaki örgütlerin faaliyetlerine devam edebilmeleri için örgütsel bağlılığın en önemli faktörlerden biri (Jain & Duggal, 2015) olduğu düşünüldüğünde bu faktörün çalışan performansı üzerine olan etkisinin göz ardı edilmesi düşünülemez.

Çalışanların iş performansını arttıran en önemli etmenler arasında iş tatmininin olduğu düşünülmektedir. İş tatmini seviyesi yüksek olan çalışanların odaklanma seviyeleri ve motivasyonları üst düzey olduğundan, yüksek performans gösteren çalışanların iş tatmininin yüksek olduğu (Akkoç vd., 2012) çıkarımı yapılması yanlış olmayacaktır. Örgütsel ve bireysel düzeyde performansın üst seviyede olması, örgütün rekabet gücünden bağımsız düşünülemez. Çünkü üst düzey performans gösteren, dolayısıyla iş tatmini yüksek olan çalışanlar, örgütlerin sektördeki rekabet gücünü de arttırmaktadır (Krishnan, 2002; Akkoç vd., 2012).

Tükenmişlik yaşayan çalışanlarda performans düşmesi kaçınılmazdır. Performansın düşmesi yapılan işin niteliğini etkileyerek sonucunda örgütün verimliliğini de etkiler. Tükenmişlik durumu ani gelişen bir durum olmadığından, belirtilerinin zaman içinde iyi takip edilerek önlenmesi gerekmektedir (Ardıç & Polatçı, 2008; Bakanoğlu, 2021). Tükenmişlik seviyesini yükselten etmenler arttıkça çalışanların iş tatmini azalmakta (Çelebi & Kayasandık, 2018), dolayısıyla çalışanın iş performansını da düşürmektedir.

Bu çalışmada havacılık sektörü özelinde uçuş personelinin iş performansını etkileyen psikolojik faktörlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik seviyesinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenerek sonuçların ortaya konması amaçlanmaktadır. Bu faktörlerin seçilmesindeki temel sebep aslında hepsinin direkt veya dolaylı bir şekilde uçuş emniyetine etki etmesidir. Havacılık sektöründeki bütün kurallar ve limitler, uçuş emniyetini en üst seviyeye çıkarmayı ve yüksek seviyelerde kalmasını amaçlar. Tükenmişlik seviyesinin artması zamanla uçuş personelinin işinden uzaklaşmasına, odak seviyesinin düşmesine ve sonuç olarak uçuş emniyetinin negatif yönlü

etkilenmesine sebep olur. Diğer taraftan örgüte bağlı ve iş tatmini yaşayan uçuş personeli ise işini severek yapmaya devam edecek, odaklanmasında herhangi bir sorun yaşamayacak ve uçuşlarını emniyetli bir şekilde tamamlayacaklardır. Bu sebeple örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve iş tatmini faktörleri uçuş personelinin uçuşları emniyetli bir şekilde gerçekleştirebilmesi için hayati önem taşımaktadır. Bu çalışmanın önceki çalışmalarla kıyaslandığındaki önemi, pandemi sürecinden sonra yapılan ilk çalışmalardan olmasıdır. Böylece bu çalışmadan yapılan çıkarımları önceki çalışmaların sonuçlarıyla karşılaştırmak, pandeminin uçuş personeli üzerindeki etkilerinin belirli bir seviyede anlaşılmasını sağlayacaktır.

Araştırma metodolojisi olarak anket çalışması yapılmıştır. Araştırmanın örneklem evrenini Türkiye'deki havayolu şirketlerinde çalışan 201 uçuş personeli oluşturmaktadır. Elde edilen veriler SPSS ile analiz edilmiş ve sonuçlar yorumlanmıştır.

2. LİTERATÜR TARAMASI

2.1. Örgütsel Bağlılık

Örgütler için çalışanın örgütsel bağlılığı en önemli faktörlerden biridir. Örgütlerin hedefleri doğrultusunda faaliyetlerinin devamı için kaliteli ve yetişmiş iş gücü kritik bir yere sahiptir. Özellikle havacılık gibi uçuş emniyetinin vazgeçilmez olduğu bir sektörde kaliteli ve yetişmiş iş gücünün kendini örgüte bağlı hissetmesi, şirketlerin öncelikleri arasında olmalıdır. Şirketler işe alım görüşmeleri sırasında titizlikle seçtikleri adayların örgütsel bağlılığının zarar görmesine sebep olur ve çalışanlarını rakip şirketlere kaptırırsa, bu şirketler faaliyet gösterdikleri sektörde rakiplerine karşı dezavantajlı duruma düşer.

Bağlılık, Türkçe sözlükte “birine karşı, sevgi, saygı ile yakınlık duyma ve gösterme, sadakat.” olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Örgütsel bağlılıkla ilgili ilk çalışmalarda bağlılık, amaç ve değerleri benimsemek, örgütün bir parçası olmak ve güçlü bir aile üyesi gibi hissetmek için çaba sarf etmek olarak tanımlanmaktadır (Steers, 1977). Bağlılık kavramı, bizden daha büyük olduğunu düşündüğümüz bir kişiye, bir fikre, bir kuruma ya da bir şeye karşı gösterdiğimiz bağlılık ve yükümlülüğü ifade etmektedir (Çöl, 2004).

Bağlılık, bir çalışanın şirkete uyan karakteridir (Leong vd., 1996). Aynı zamanda, çalışanın şirketle karakter uyum düzeyi ve şirketin bir parçası olarak kalma istekliliği olarak da tanımlanır. Ayrıca, bir çalışanın şirketten ayrılma olasılığının ölçüsüdür (Davis & Newstrom, 1989). Bağlılık, çalışanın işverenden ayrıldığında şirkette kazandığı zamanın, emeğinin, pozisyonunun ve ücretinin ve çalışanın zaten

yapmış olduğu şeylerin boşa gideceği düşüncesiyle ortaya çıkan bir duygudur (Becker, 1960). Allen ve Meyer (1996) örgütsel bağlılığın psikolojik bir boyutu olduğunu belirterek, çalışanların örgütle olan ilişkileriyle şekillenen ve örgütün daimî üyesi olmaya karar vermelerini sağlayan bir davranış olarak tanımlamıştır (Özdevecioğlu, 2003).

Örgütsel bağlılığı yüksek olan çalışanlar daha verimli çalışırlar. Açıkça daha üretken ve etkili olarak görülürler. Örgüte bağlı bir çalışan, örgütüne zarar verebilecek davranışlardan kaçınır, görevinin bilinciyle çalışır. Bu da organizasyona olumlu yansır. Bu nedenle her işletme, çalışanlarının örgüte bağlılık düzeyini artırmak ister (Umuhan vd., 2020).

Sonuçta bahsedilen bağlılık türü her ne olursa olsun, çalışanların bir şekilde örgüte bağlanmalarını sağlamaktadır. Ancak örgütlerin en çok arzu ettiği bağlılık türü, çalışanların kendi istekleri ile örgütte kaldıkları bağlılık türü olan duygusal bağlılıktır (Altınöz vd., 2013). Devamlılık bağlılığı, bir örgütün arzuladığı son bağlılık türüdür. Devamlılık bağlılığı yüksek olan çalışanlar, çalışmak zorunda oldukları için veya alternatif seçenekleri sınırlı olduğu için örgütte kalırlar (İşcan & Naktiyok, 2005).

Eisenberger vd. (1986), algılanan örgütsel destek (POS) olarak adlandırılan, çalışanların örgütün kendilerine olan bağlılığına ilişkin algılarının, örgütün katkılarına ne ölçüde değer verdiği ve refahlarını önemsemiği ile ilgili çalışanların küresel inançlarına dayandığını öne sürmektedir. Eisenberger ve çalışma arkadaşları, yüksek düzeyde örgütsel destek algılayan çalışanların bunun karşılığı olarak örgüte duygusal bağlılık ve iş ile ilgili davranış olarak ödeme zorunluluğu hissettiğini belirtmektedir (Shore & Wayne, 1993).

Örgütsel bağlılık, Meyer ve Allen (1991) tarafından örgüte duygusal bağlılık, örgütten ayrılma durumunda algılanan maliyete dayanan devamlılık bağlılığı (hesapçı bağlılık) ve örgütte kalma zorunluluğuna dayanan normatif bağlılık olmak üzere üç ana grupta incelenmektedir (Meyer vd., 1993).

2.1.1. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, çalışanların kendi değerleri ile örgütün değerlerinin örtüşmesi sonucunda örgütle duygusal olarak bütünleşmeleridir (Allen ve Meyer, 1990). Meyer ve Allen'a göre duygusal bağlılık, güçlü bir duygusal bağlılığa sahip kişinin örgütle özdeşleşmesi, örgütle ilgilenmesi ve örgütün bir üyesi olmaktan keyif alması şeklinde örgütle kurduğu duygusal bağıdır (Güney, 2012).

Örgütsel bağlılığı güçlü olan çalışanlar, bir örgütün üyesi olarak kalmak zorunda oldukları için değil, kalmak istedikleri için kalırlar (Bakan, 2011). Duygusal bağlılığı yüksek olan çalışanlar örgütün bir parçası olmaktan memnuniyet duyarlar. Çalışanlar, örgüte yönelik olumlu duygular devam ettiği sürece işten ayrılmak istemezler (Sever Elüstün & Sözen, 2018).

2.1.2. Devamlılık Bağlılığı

Devamlılık bağlılığı, örgütün bir parçası olmaya devam etmenin kazanımları ve örgütten ayrılmanın toplam maliyeti olarak tanımlanmaktadır (Kanter, 1968). Meyer ve Allen'a göre kişi, örgütten ayrılması durumunda örgüte katılma veya üye olma maliyetleri gibi çalışanı örgüte bağlayan bazı etkenlere katlanmak durumundadır (Altuntaş & Salepçioğlu, 2019). Bu kavrama göre, devamlılık bağlılığı yüksek olan bir kişi, örgütten ayrılması durumunda, diğer örgütlerin sunduğu fırsatların mevcut örgütün sunduğu fırsatlardan daha az olduğunu göz önünde bulundurarak örgütten ayrılmaya istekli olmayacaktır (Demirel & Aslan, 2008). Devamlılık bağlılığının iki temel belirleyicisi, iş alternatiflerinin azlığı ve yan maliyetlerdir (Güney, 2012).

Devamlılık bağlılığı, yüksek değiştirme maliyetleri ve alternatiflerin azlığı göz önüne alındığında, örgütte kalmayı sürdürmek için motivasyonel niyettir (Bendapudi & Berry, 1997; Evanschitzky vd., 2006). Çalışanlar gerçekten uzun vadede örgütte kalmak istediğini hissettiği için değil (duygusal bağlılıkta olduğu gibi),

karşılaştırılabilir bir alternatifin olmadığından veya başka bir örgüte geçmenin maaliyeti çok yüksek olduğundan örgütte kalmaya devam eder (Meyer & Allen, 1997; Evanschitzky vd., 2006).

2.1.3. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, çalışanların örgütte kalma yükümlülüğünü ifade eder (Solinger vd., 2008). Örgüte bağlı olan çalışanlar, örgütün sonraki yıllarda çalışanların yeteneklerini veya statülerini ne ölçüde geliştirdiğine veya kendilerini ne kadar tatmin ettiğine bakılmaksızın, örgütte kalmayı ahlâki olarak doğru bulmaktadır (Marsh & Mannari, 1977). Bu tür bağlılığa sahip olan çalışanlar, bu davranışı bir sorumluluk ya da zorunluluk olarak görerek, başka bir deyişle mecbur hissederek işten ayrılmak istemezler. Çalışanlar örgüte bağlılığı bir erdem olarak kabul ettikleri için örgüt için çalışmaya devam ederler (Kaya & Selçuk, 2007). Normatif bağlılığı devamlılık bağlılığından ayıran fark, normatif bağlılığın maddi bir fayda sağlamamasıdır (Sever Elüstün & Sözen, 2018).

2.1.4. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler

Örgütsel bağlılık kavramı düşünüldüğünde, çalışanın ve örgütün karşılıklı etkileşimi sonucu ortaya çıkan bir kavram olarak bahsetmek mümkün olacaktır. Dolayısıyla örgütsel bağlılığı etkileyen faktörleri; kişisel faktörler ve örgütsel faktörler olmak üzere temel olarak ikiye ayırmak yanlış olmayacaktır.

Oliver (1990) örgütsel bağlılığı etkileyen faktörler üzerine yaptığı araştırmasında, kişisel faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkilerinin görece olarak daha az; örgütsel ödüller ve iş değerlerinin ise örgütsel bağlılıkla daha güçlü bir ilişki içinde olduğunu gözlemlemiştir.

Giriş seviyesinde veya nispeten alt seviyelerdeki işgörenler söz konusu olduğunda medeni durum, eğitim düzeyi ve yaş gibi bireysel faktörlerin örgütsel bağlılığa etkisi daha yüksekken; konusunda daha tecrübeli veya daha üst seviyelerdeki işgörenler için örgütsel adalet, örgüt yapısı, örgüt kültürü ve ücret düzeyi gibi örgütsel faktörlerin etkisinin daha yüksek olduğu belirtilmektedir (Cohen, 1992).

2.1.4.1. Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Kişisel Faktörler

Literatürde demografik faktörler olarak da bulunabilen kişisel faktörler arasında; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi ve çalışma süresi gibi faktörler sayılabilir. Kişisel faktörler, çalışanların örgütlerine karşı duydukları örgütsel bağlılığı olumlu veya olumsuz yönde etkileyen önemli faktörlerdendir (Bakan, 2011).

2.1.4.1.1. Yaş

Meslek çeşitlerine göre çalışanın yaşının örgütsel bağlılığa olan etkisinin değiştiği söylene de, yapılan araştırmalara göre yaş ilerledikçe çalışanın örgütsel bağlılığı arasında doğru orantılı bir ilişki mevcuttur. Allen ve Meyer modeli baz alınarak yapılmış olan araştırmalar sonucunda, yaş ile bağlılık arasında düşük de olsa anlamlı ve olumlu bir ilişki belirlenmiştir (Şimşek, 2013).

İnce ve Gül (2005), çalışanların yaş ilerledikçe iş bulma şansının azaldığı algısıyla örgütüne daha çok bağlanacağını belirtmektedir. Karcıoğlu ve Türker (2010) de araştırmalarında benzer bir sonuca ulaşmış; genellikle çalışanların yaşı arttıkça, alternatif iş seçeneklerinin kaybedilmesi sebebiyle örgüte zorunlu bir bağlılık duygusu beslediklerini belirtmişlerdir.

2.1.4.1.2. Cinsiyet

Literatür incelendiğinde, cinsiyetin örgütsel bağlılığı nasıl etkilediği konusunda görüş ayrılıkları olduğu görülmektedir. Bununla beraber, kadınların veya erkeklerin örgütsel bağlılığının daha yüksek olduğunu iddia eden araştırmacılar çeşitli sebepler sunmaktadır. Dolayısıyla cinsiyetin örgütsel bağlılık ile anlamlı bir ilişkisi olmadığını belirtmek yanlış olmayacaktır (Aven vd., 1993).

Kadınların ailesine verdikleri önemden veya toplumsal kültürden kaynaklı kadınlara yüklenen görevlerden dolayı, kadınların örgütsel bağlılığının erkeklere göre daha düşük olduğunu savunan araştırmalar mevcuttur. Bir diğer taraftan, çalışma hayatında karşılaşılan zorlukların kadınları erkeklere göre daha çok motive ederek örgüte daha çok bağlanmasını sağladığını savunan araştırmalar da vardır (İnce & Gül, 2005).

2.1.4.1.3. Medeni Durum

Literatürde yapılan araştırmalara göre medeni durum ile örgütsel bağlılık arasında anlamlı bir ilişki vardır. Evli ve bekâr çalışanlar düşünüldüğünde, maddiyata olan ihtiyaç konusunda farklılık gözlenmesi kaçınılmaz bir durumdur (Erdoğan, 2006). Evli çalışanların ailesine bakma yükümlülüğü, devamlılık bağlılığı oluşmasında güçlü bir etmen olarak karşımıza çıkmaktadır. Diğer taraftan bekâr çalışanlar yeni gelecek olan iş tekliflerine daha açıktırlar, çünkü verecekleri karar sadece kendilerini etkileyecektir. Dolayısıyla çalışanın medeni durumunun bekâr olması, örgüte olan bağlılığını olumsuz yönde etkileyeceğini söylemek yanlış olmayacaktır.

2.1.4.1.4. Eğitim Düzeyi

Literatürdeki çalışmalar incelendiğinde, çalışanların eğitim düzeyi ile örgüte bağlılıkları arasında ters yönlü bir ilişki bulunduğu görülmektedir (Karakoç, 2016). Eğitim seviyesi yüksek düzeyde olan çalışanlar; örgütün çıkarları ve hedeflerinden ziyade kendi kariyerlerindeki mesleki gelişimlerini ön planda tuttukları için örgütsel bağlılık konusunda zayıf bulunmaktadır. Örgüt içindeki eğitim seviyesi düşük çalışanların beklentilerini karşılamak ve örgütsel bağlılığını arttırmak daha olasıdır.

Eğitim seviyesi arttıkça çalışanların örgütten beklentileri de artacağından, onları memnun etmek daha zor olacaktır (Şimşek, 2013). Bu nedenle eğitim seviyesi ve örgütsel bağlılık arasında ters bir ilişki olduğu söylenebilir.

2.1.4.1.5. Çalışma Süresi

Kişisel faktörlerden yaş ile çalışma süresi, örgütsel bağlılıkla ilişkileri düşünüldüğünde birbirine paralel sonuçlar vermektedir. Yaş faktörü duygusal bağlılıkla eşleşirken, çalışma süresi ise devamlılık bağlılığıyla ilişkilendirilmektedir (İnce & Gül, 2005). Çalışanlar örgütte kaldığı süre boyunca terfi, kıdem tazminatı, statü gibi kazanımlar elde edeceğinden, bu kazanımlar çalışanı örgüte daha çok bağlayacaktır. Çalışanın örgütteki çalışma süresi ne kadar artarsa, elde edeceği yatırımları da o kadar artacaktır (Gönen, 2016).

2.1.4.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel bağlılığı, kişisel faktörler kadar örgütsel faktörler de etkilemektedir. Örgütsel faktörler arasında temel olarak örgütün yönetim yapısı, örgüt kültürü, örgütsel adalet, işin niteliği ve önemi, kariyer olanakları, ücret düzeyi gibi faktörler sayılabilir (İnce & Gül, 2005).

2.1.4.2.1. Yönetim Yapısı

Çalışanların örgüte bağlanmasını, örgütün çıkarlarını ve hedeflerini benimsemesini sağlamakta yönetim yapısının etkisi yadsınamaz. Katılımcı, çalışanların yeteneklerine güvenen, yeniliğe ve değişikliğe açık bir yönetim tarzı uygulayan örgütler çalışanların takdirini kazanıp örgüte bağlanmasına katkıda bulunmaktadır (Bakan, 2011). Bu durumda çalışanlar kendilerini örgüt içinde mutlu ve huzurlu hissedeceğinden, örgüte olan bağlılığı artacaktır (Demirel, 2009). Aksi durumda, aşırı merkeziyetçi bir örgüt yönetimi sergilendiğinde çalışanların karar alma mekanizmasına dâhil olamamasından dolayı, çalışanlar örgütün çıkarlarını ve hedeflerini benimseyemez. Dolayısıyla bu şartlarda örgütsel bağlılığın olumsuz etkileneceğini söylemek yanlış olmaz.

2.1.4.2.2. Örgüt Kültürü

Örgüt kültürü; çalışan personelin davranışlarını ve çalışılan yerin genel görüntüsünü şekillendiren, simgeler aracılığıyla öğrenilebilen ve öğretilen, kuşaktan kuşağa aktarılan, değişebilir nitelikteki değer, düşünce ve kurallar bütünü (TDK, 2023) olarak tanımlanmaktadır. Dinçer (1998) ise örgüt kültürünü, örgütte çalışanların tutumlarını ve düşüncelerini belirleyen hâkim normlar, inançlar ve değerler olarak tanımlamaktadır. Güçlü örgüt kültürüne sahip örgütlerdeki çalışanların örgüte olan bağlılığı da yüksektir. Çalışanların birlik ve beraberlik içinde olmasını sağlayarak örgüte olan bağlılığın artmasını sağlar (Şimşek, 2013).

2.1.4.2.3. Örgütsel Adalet

Adalet sözlük tanımına göre herkese kendine uygun düşeni, kendi hakkı olanı verme, doğruluk (TDK, 2023) olarak tanımlanmaktadır. Sözlükteki bir diğer anlamı da hak ve hukuka uygunluk, hakkı gözetme (TDK, 2023) şeklinde belirtilmektedir. Örgütteki adalet; ödül-ceza sisteminin adil bir şekilde uygulanması ve çalışma

koşullarının adil bir yolla sağlanması ile ilişkilidir (Demirbaş, 2017). Altıntaş (2002) örgütsel adaletin, yönetimin uygulamalarının örgüt üyeleri tarafından nasıl algılandığıyla ilgili olduğunu belirtmektedir. Altıntaş (2002) aynı çalışmasında adaletin örgüt içinde sağlanması durumunda çalışanların örgüte bağlılık seviyesinde artış gözlemlendiğine değinmektedir.

2.1.4.2.4. İşin Niteliği ve Önemi

Sökmen (2000) işin önemini, o işin örgüt içindeki veya etkileşim içinde olduğu dış çevresindeki insanların hayatlarına etkisi olarak tanımlamaktadır. İşgörenlerin görev tanımları arttıkça tecrübelerinin de artacağı ve bundan dolayı örgüte olan bağlılıklarında da artış gerçekleşeceği öngörülmektedir (Güçlü, 2006). İşin tanımı ve yapısı, işgörenin kıymet hükümlerine paralellik seviyesine göre örgütsel bağlılık yaratmada yardımcı olacaktır. İşgören kendi değerleriyle eşleştirip benimseyemediği bir işe daha düşük seviyede bağlılık hissedecektir (Kaya, 2007).

2.1.4.2.5. Kariyer Fırsatları

Çalışanların kariyer planlamalarını; kendi güçlü ve zayıf yönlerinin bilincinde olarak, yetenekleri doğrultusunda ve kariyerlerini sürdürmeyi düşündükleri sektörün geleceğini göz önünde bulundurarak yapmaları beklenir. Bu doğrultuda; işgörenler, örgütten göreceği destek sayesinde alacağı kaliteli eğitimler ile gelecek planlarına katkıda bulunup kendini geliştirdiğinde örgüte daha fazla bağlı hissetmeleri kaçınılmaz olacaktır (Şimşek, 2013). Sonuç olarak sektörde rekabet gücünü elinde tutmak ve söz sahibi olmak isteyen örgütlerin, çalışanların kariyerlerini ilerletebileceği ve terfi olanakları sunabileceği bir ortam sunması gerekmektedir.

2.1.4.2.6. Ücret Düzeyi

İşgörenler örgütteki emeklerinin sonucunu maddi ve manevi tatmin olarak yaşamaktadırlar. Örgüte bağlılığı arttıran etmenler arasında belki de en önemlilerinden biri de ücretlerdir. İnsanlar hayatlarını idame ettirmek ve ihtiyaçlarını karşılamak için maddiyata ihtiyaç duyarlar. Aslında ücret düzeyinin önemi bu noktadan gelmektedir. Dolayısıyla çalışanlar verdikleri emek karşılığı aldıkları ücretin düşük olduğunu düşünürlerse, kendilerini farklı arayışlar içinde bulmaları olasıdır (Türkoğlu, 2011). Örgüt içinde uygulanan ücret politikası çalışanlar tarafından ne kadar dengeli ve adil olarak algılanırsa, örgütsel bağlılıkları da o kadar yüksek olacaktır (İnce & Gül, 2005). Öte yandan ücret düzeyi, işgörenin hem örgüt içindeki hem sosyal yaşamındaki statüsünü belirleyen önemli bir faktördür (Şimşek, 2013).

2.2. İş Tatmini

Özellikle havacılık sektöründe faaliyet gösteren şirketlerde çalışan uçuş personellerinin yaptığı işten tatmin olması büyük öneme sahiptir. Yaptığı işten tatmin duyan personel işini severek yapacak, uçuş sırasında karşılaştığı ufak tefek zorlukları görmezden gelecek ve işine daha iyi odaklanacaktır. Ancak tersi bir durum düşünüldüğünde yaptığı işten tatmin olmayan personel zamanla yaptığı işten uzaklaşacaktır. İş tatmini seviyesi düşük olan uçuş personelinin sadece iş hayatının değil, özel hayatının da etkilenmesi kaçınılmazdır. İşe odaklanmakta zorluk yaşanması ve özel hayatı etkileyecek seviyeye gelmesi, dolaylı olarak uçuş emniyetini tehdit edecek bir durum ortaya çıkaracaktır. Sonuç olarak şirketlerin, çalışanların yaptığı işten tatmin olmalarını önemsemeleri gerekmektedir.

Tatmin; Türk Dil Kurumu (2023) tarafından istenen bir şeyin gerçekleşmesini sağlama, gönül doygunluğuna erme, doyum olarak tanımlanmaktadır. Hoppock (1935) iş tatminini, bir çalışanın işinden gerçekten memnun olduğunu söylemesini sağlayan psikolojik, fizyolojik ve çevresel koşulların bileşimi olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşıma göre, iş doyumu birçok dış faktörün etkisi altında olmasına rağmen,

çalışanın nasıl hissettiği ile ilgili olan içsel bir şey olarak kalmaktadır (Aziri, 2011). Vroom (1964) ise iş tatmini tanımında, çalışanın iş yerindeki rolüne odaklanmaktadır. Bu nedenle iş tatmini, bireylerin mevcut iş rollerine yönelik duygusal yönelimleri olarak tanımlamaktadır. İş tatmini, insanların işleri hakkında sahip oldukları tutum ve duyguları ifade eder. İşe yönelik olumlu tutumlar iş tatminini gösterirken; işe yönelik olumsuz tutumlar ise iş tatminsizliğine işaret etmektedir (Armstrong, 2006).

İş tatmini genellikle motivasyonla ilişkilendirilir; ancak tatmin ve motivasyon birbirinden farklı kavramlardır. İş tatmini daha çok bir tutum, içsel bir durumdur. Örneğin, niceliksel veya niteliksel olarak kişisel bir başarı duygusuyla ilişkilendirilebilir (Mullins, 2007). Motivasyon ise daha çok dışsal bir etkidir. Örnek vermek gerekirse maaşa ek olarak çalışanlara dağıtılacak bir miktar ikramiye veya performans bonusu çalışanların motivasyonunu artırarak iş tatminini artırır (Türk, 2007).

İşgörenin talepleri işveren tarafından karşılandığı sürece işgören tarafından işe geç kalma, gelmeme ve alternatif işlere yönelme gibi durumlar ortaya çıkmayacaktır. Aksi durum düşünüldüğünde ise, işgörenler talepleri karşılanmadığı için iş tatminsizliği yaşayacak ve örgütsel bağlılığı zarar görecektir (Jafarova, 2018). İşgören, örgütten beklentilerini gerçekleştiremediğini algıladığında iş tatminsizliğini deneyimler. Bu durum iş tatminsizliği deneyimleyen işgörenlerin, çalışma verimliliği ve örgüte olan bağlılığı düştüğü için işten ayrılmalarına sebebiyet verebilir. İş tatminsizliği işgörenlerde sinirsel ve duygusal bozukluklara sebep olmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin sağlık bütünlüğünün bozulmasına yol açabilmektedir (Miner, 1992).

Çalışma hayatındaki verimlilik düzeyi ile iş tatmini ilişkisi konusunda yapılmış incelemelerde yüksek seviyede olumlu bir ilişki olmadığı ifade edilmektedir. Bununla birlikte iş tatmini düzeyinin yüksek olması kişisel performansı arttırmasındansa, örgütsel seviyede bir yükselişi ve örgütün başarısının artmasını sağladığı belirtilmektedir (Kök, 2006).

Eğer işveren çalışanın iş tatminini göz önünde bulundurarak hareket ederse, işgörenlerin işten ayrılma niyeti azalacağından istihdam konusunda yaşanacak sorunlar azalacaktır. Ayrıca mevcut işgörenlerin istihdamının devamlılığı da kesintiye uğramayacaktır (Sertçe, 2003). İş tatmini düşük olan çalışanlar örgütün verimliliğinin düşmesine sebep olacak, bu sebepten dolayı örgüt kimliği zarar görecektir (Davis, 1998).

2.2.1. İş Tatminini Etkileyen Faktörler

İşgörenler, örgütte hedeflerine ulaşabildikleri sürece işinden tatmin duyar (Arıkoğlu, 2019). İşgörenin çalışması sonucunda hissettiği tatmin dışsal tatmin; çalışma esnasında tecrübe ettiği tatmin ise içsel tatmin olarak tanımlanır (Şimşek vd., 2003). İşgörenlerin iş tatmin düzeyini etkileyen faktörler, bireysel ve örgütsel olmak üzere iki ana grupta düşünülebilir.

2.2.1.1. İş Tatminini Etkileyen Bireysel Faktörler

İşgörenin iş tatmini duygusunu etkileyen bireysel faktörler; yaş, cinsiyet, eğitim düzeyi ve kıdem olarak sıralanabilir.

2.2.1.1.1. Yaş

İşgörenin iş tatmini duygusu, yaşına göre değişkenlik göstermesi beklenir. Çünkü çalışanın yıllar içerisindeki duyguları, düşünce tarzı, hayata karşı bakış açısı değişkenlik göstereceğinden, bu süreçteki iş tatmini duygusunu da etkileyecektir (Aşık, 2010).

İşgören örgüt içinde tecrübelendikçe kazandığı ücret, terfi ve statü değişiklikleri de olumlu yönde değişeceğinden dolayı; yaş ilerledikçe iş tatmini duygusunun da artış

göstereceğini beklemek yanlış olmayacaktır. Sonuç olarak iş tatmini ve yaş faktörünün birbirleriyle doğru orantılı ve pozitif bir ilişki içinde olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır (Luddy, 2005). Schultz ve Schultz (1986), görece yaşça küçük olan işgörenlerin birçoğunun aidiyet duygusu besleyebileceği kurumlarda çalışma fırsatı bulamadıkları için iş tatmini seviyesinin daha düşük olacağını belirtmektedir.

2.2.1.1.2. Cinsiyet

Cinsiyet faktörünün iş tatmini üzerine etkileri hakkında yapılan araştırmaların bazılarında anlamlı ilişkiler bulunmuş, ancak bazı araştırmalarda ise anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Örneğin, Bozkurt ve Bozkurt (2008) cinsiyetin iş tatminini etkilemediğini belirtirken; Spector (1997) ise kadınların iş tatmininin erkeklerden daha üst seviyede olduğu sonucuna ulaşmıştır. Bunun sebebi olarak; kadınların ve erkeklerin sosyal hayattaki görevlerinin farklı olmasından dolayı kadınların iş hayatındaki beklentisinin erkeklerinkinden daha düşük olmasını göstermektedir.

2.2.1.1.3. Eğitim Düzeyi

İşgörenler aldıkları eğitime göre işten beklentilere girmektedir. Bu beklentilerin gerçekleşme düzeyi doğrultusunda iş tatminini yüksek veya düşük seviyede tecrübe etmektedir. Yüksek eğitim seviyesine sahip çalışanlar, mevcut görev tanımlarındaki tekrar eden işleri tamamladıklarında monotonluktan çıkma arayışına girerler. Bundan dolayı; yüksek düzeyde eğitim seviyesine sahip işgörenler, zamanla işten beklentileri artacağından iş tatmini seviyesinde düşüş yaşayacaktır (Sun, 2002). Eğitim seviyesine uygun işlerde çalışan kişiler, işteki verimliliği arttırarak daha kaliteli işler ortaya koymaktadır (Jafarova, 2018).

2.2.1.1.4. Kıdem

Çalışma hayatının başında olan kişiler, keşfetme ve yeni bir şeyler öğrenmenin verdiği heyecanla işlerine daha motive yönelirler. Bu doğrultuda, işgörenler tecrübelendikçe iş tatmininde düşüş yaşayabilirler (Bilgiç, 1998). Bir başka çalışmada ise alt seviyedeki pozisyonlarda görev almak, çalışanların iş tatmini düzeyinde düşüşe sebep olduğu belirtilmektedir. İşgörenlerin bir örgütteki çalışma süresi arttıkça özgüvenleri artacağından, işgörenler karar verme mekanizmasına dahil olarak iş tatmini seviyesinde artış yaşamaktadır (Robbins, 2001).

2.2.1.2. İş Tatminini Etkileyen Örgütsel Faktörler

Mevcut işgören gücünü koruyabilmek için örgütsel bazda işgörenlerin iş tatminini arttırmaya yönelik bazı uygulamalar yapılmak durumundadır. Bu uygulamalardan bazıları ücret düzenlemesi, çalışma koşullarının iyileştirilmesi, örgüt içi iletişim, politikaların uygulanma şekli olarak sıralanabilir (Zopiatis vd., 2014). İşgörenin iş tatmini duygusunu etkileyen örgütsel faktörler arasında; örgüt kültürü, çalışma koşulları, ücret ve terfi fırsatları sayılabilir.

2.2.1.2.1. Örgüt Kültürü

Sağlıklı bir örgüt kültürünün oluşturulması ve örgütte egemen olması, örgüt penceresinden iş tatmininin sağlanmasında en önemli koşullardan biridir. Çalışanı odak noktasında bulunduran örgüt kültürünü benimseyen örgütler, işgörenlerin beklentilerine ve ihtiyaçlarına yönelik uygulamalarla birlikte onların iş tatmini seviyelerini arttıracaktır (Çekmecelioğlu, 2005).

İşgörenlerin kendi aralarındaki ve üstleriyle olan iletişim tarzı da örgüt kültürünü oluşturan parçalardan biridir. Örgün içerisinde yürütülecek olan etkin iletişim ile örgüt

içinde oluşacak olan örgüt kültürü sayesinde işgörenlerin verimliliği artacak, daha kaliteli işler yapılacak ve dolayısıyla iş tatmini düzeyi yükselecektir (Demirel, 2009).

2.2.1.2.2. Çalışma Koşulları

Çalışma koşulları genel olarak fiziksel ve sosyal koşullardan oluşur (Yücel, 2019). İşgörenler konforlu ve işe uygun olan şartlarda çalışmak isterler. Uygun şartların sağlanması veya mevcut çalışma koşullarının iyileştirilmesi durumunda işgörenlerin verimlilikleri ve iş tatminleri artacaktır (Elçi, 2014). Öte yandan; birçok örgüt doğum izni ve evlilik izni gibi sosyal haklar tanımlayarak çalışanların sosyal şartlarında iyileştirmeler yapmıştır. Bu durum, işgörenlerin sosyal koşulların iyileştirilmesi yönündeki talebini karşılamaktadır (Luthans, 1995; Yücel, 2019).

2.2.1.2.3. Ücret ve Terfi Fırsatları

İnsanlar hayatlarını devam ettirebilmeleri için paraya ihtiyaç duymaktadır. Buradan yola çıkarak, insanların çalışmalarındaki en önemli motivasyonunun para olduğunu söylemek yanlış olmayacaktır. Dahası, insanlar verdikleri emeğin karşılığı olarak aldıkları ücretten dolayı iş tatmini duygusunu hissederler.

Örgütler ücret belirlerken işgörenlerin gösterdiği emeği yansıtmasına ve adil bir şekilde dağıtılmasına dikkat etmelidir. Örneğin; aynı sektörde faaliyet gösteren iki örgütün benzer düzeydeki veya benzer görevdeki çalışanlarının aldıkları ücretler arasında ciddi farklar varsa, düşük ücret alan işgörende iş tatminsizliği yaşaması kaçınılmazdır. Adil bir ücret dağılımının ve ödüllendirmenin sağlandığı örgütlerde iş tatmini seviyesi yüksektir (Gruneberg, 1979). Çalışanların ücretin adil dağılımı konusundaki algısı, iş tatmini seviyelerini de etkiler (Lawler & Porter, 1967).

Hiç şüphesiz terfi fırsatları da işgörenlerin iş tatmini duygusunu tatmasında etkili olan faktörlerden biridir. Çalışanlar, örgüte verdikleri emeğin karşılığı olarak terfi aldıklarında motivasyonları yükselir ve iş tatmini yaşarlar. Ancak çalışmasının karşılığı olarak terfi alamıyorsa veya görevinde yükselemediyse, verdiği emeğin boşa gittiğini düşünecek ve iş tatminsizliğini tecrübe edecektir (İnce, 2003).

2.2.2. İş Tatmini ile İlişkili Teoriler

Literatürde iş tatmini ile ilişkilendirilen teoriler mevcuttur. Bunlar; Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisi, Frederick Herzberg'in iki faktör teorisi, McClelland'ın ihtiyaçlar kuramı ve Clayton Alderfer'in ERG teorisidir.

2.2.2.1. Abraham Maslow'un İhtiyaçlar Hiyerarşisi Teorisi

Abraham Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre insanların temel ihtiyaçları belirli gruplara ayrılır. Bu temel ihtiyaçlar; fizyolojik, güvenlik, sosyal, saygınlık ve kendini gerçekleştirme olarak sıralanabilir. Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisi teorisine göre insanlar beslenme ve barınma gibi fizyolojik ihtiyaçlarını giderdikten sonra diğer ihtiyaçlarını gidermek için harekete geçerler (Maslow, 1943). İhtiyaçlar hiyerarşisine göre alt seviyelerdeki ihtiyaçların karşılanması, daha üst seviyedeki ihtiyaçların karşılanması için motivasyon kaynağı olarak görülebilir (Paksoy, 2002).

2005 yılında Gagné ve Deci, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisini örgütsel çalışma hayatına uyarlayan bir çalışma yapmıştır. Bu çalışmaya göre Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisindeki gruplar uyarlanarak; emniyet ve güvenlik, ödüllendirme, aidiyet, gelişim ve iş-yaşam uyumu olarak sıralanmıştır (Gagné & Deci, 2005; Yücel, 2019).

2.2.2.2. Frederick Herzberg'in İki Faktör Teorisi

Frederick Herzberg'in iki faktör kuramına göre iş tatmini temel olarak iki boyutta incelenir. Aslında ana fikir, çalışanların çalışma ortamlarında iş doyumuna neden olan faktörlerin ve iş doyumsuzluğuna neden olan faktörlerin etkisi altında olduğudur. Bu nedenle bu iki faktör; geniş bir ampirik araştırmadan türetilen ve iş tatminini sağlayan faktörler (motivatörler) ve iş tatminsizliğine sebep olan faktörler (hijyen faktörleri) olarak tanımlanır (Aziri, 2011). Motivatörlerin, işgörenlerin sorumluluk alması ve kendilerini gerçekleştirmeleri ile ilgili olduğu Herzberg'in çalışmasıyla ortaya konmuştur. Çalışma koşulları, ücret ve örgüt politikası ise hijyen faktörleri ile ilgilidir (Yücel, 2019).

2.2.2.3. McClelland'ın İhtiyaçlar Teorisi

McClelland; diğer teorilerin sahiplerine kıyasla, ihtiyaçların sonradan tecrübeyle kazanılacağını belirtir (Paksoy, 2002). McClelland insanları üç ana grupta incelemiştir. Bunlar; güç kazanma ihtiyacı duyan kişiler, ilişki kurma ihtiyacı duyan kişiler ve başarıma ihtiyacı duyan kişilerdir. Başarma ihtiyacı duyan kişiler amaçlarına ulaşmadan iş tatmini yaşayamayacaklardır. Yüksek motivasyonlu işgörenlerin iş performansının yükselmesi, iş tatmini seviyelerini de arttıracaktır (Ağırbaş vd., 2005).

2.2.2.4. Clayton Alderfer'in ERG Teorisi

Clayton Alderfer, Abraham Maslow'un insanların gündelik yaşamlarındaki ihtiyaçları üzerinden oluşturduğu ihtiyaçlar hiyerarşisini örgütsel bazda kendi yorumunu katarak tekrar değerlendirmiştir. Buna göre; Abraham Maslow'un 5 ana grupta topladığı ihtiyaçları, Clayton Alderfer 3 ana grupta incelemiştir. Bu gruplar; varoluş (existence), ilişki kurma (relatedness) ve gelişme (growth) ihtiyacı şeklindedir (Porter vd., 2003). Varoluş ihtiyacı, fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarını

karşılacaktır. İlişki kurma ihtiyacı, sosyal ihtiyaçlara karşılık gelmektedir. Son olarak gelişme ihtiyacı, saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyacını kapsamaktadır.

2.3. Tükenmişlik

Tükenmişlik seviyesi yüksek olan çalışanlarda işte performans düşüklüğü gözlenmesi kaçınılmazdır. Tükenmişlik hissini yaşayan çalışanlar yaptıkları işi boşlamaya başlar ve işten uzaklaşır. Sonuçta çalışanın işteki verimliliğini düşer ve bu durum şirketin hedeflerine ulaşmasını yavaşlatır veya engeller. Rekabetçi ve dinamik kararlar alınan bir sektör olan havacılıkta faaliyet gösteren şirketler, kârlılık ve büyüme hedefleri planlarını gerçekleştirirken çalışanlarının performans düşüklüğü yaşamaları en son karşılaşmak isteyeceği şey olacaktır. Dolayısıyla uçuş personelinin iş hayatı dışında en az bir hobiye sahip olması ve uçuş görevi dışındaki zamanlarda dinlenmesi teşvik edilmelidir.

Tükenmişlik; gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2023). Freudenberger (1974) tükenmişliğin tanımını en basit haliyle “aşırı talepler nedeniyle enerji, güç veya kaynakların tükenmesi sonucu oluşan yorgunluk ve başarısızlık” olarak ifade etmiştir (Özel & Hacıoğlu, 2021). Akademik olarak en yaygın ve kabul gören tanım Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach’a göre tükenmişlik; iş gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, hayata ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansıması ile oluşan bir sendromdur (Maslach & Jackson, 1981; Ardıç & Polatçı, 2008). Bir diğer deyişle tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma (kinizm) ve azalmış kişisel başarı farkındalığından oluşan üçlü bir sendromdur (Maslach, 1982). Duygusal tükenme zihinsel yorgunluk ile tariflenebilir. Duyarsızlaşma; müşterilere, iş arkadaşlarına ve organizasyona karşı duygusal olarak mesafeli bir davranış ile özdeşleşmektedir. Son olarak azalan kişisel başarı, kişinin iş yetkinliği ve etkinliğinin olumsuz bir şekilde değerlendirilmesi ile belirtilir (Baeriswyl vd., 2016).

Duygusal tükenme çoğunlukla tükenmişliğin temel bileşeni olarak görülür (Lee & Ashforth, 1993; Cordes & Dougherty, 1993; Cropanzano vd., 2003; Baeriswyl vd., 2016). Dahası; çeşitli olumsuz örgütsel sonuçlar ve artan üretken iş davranışı karşıtlığı, işten ayrılma niyeti, devamsızlığın yanı sıra zihinsel sağlık sorunları gibi kişisel işlev bozuklukları ile ilişkilendirilmiştir (Cordes & Dougherty, 1993; Lee & Ashforth, 1996; Borritz vd., 2006; Bolton vd, 2012; Baeriswyl vd., 2016).

2.3.1. Tükenmişlik Evreleri

Tükenme durumu dört evrede tanımlanmaktadır. Bu evreler birbiriyle keskin sınırlarla ayrılmış olarak düşünülmemelidir. Tükenme olgusu, süreklilik arz eden bir durumdur (Ergin, 1992; Kaçmaz, 2005).

İlk evre, şevk ve coşku evresidir. Bu evrede yüksek umutluluk ve enerji durumu, gerçekçi olmayan mesleki beklentiler kendini gösterir. Kişinin işi, özel hayatı dahil her şeyin önüne geçer. İkinci evre durağanlaşmanın yaşandığı evredir. İlk evredeki şevk ve coşkuda azalma gözlenir. Kişi mesleğini icra ederken karşılaştığı ve daha önce umursamadığı bazı olumsuzlukları kafasına takmaya başlar. İşinden başka bir şey yapmıyor olmak kişiyi rahatsız eder. Üçüncü evre engellenme evresi olarak tanımlanır. Bu evrede kişi organizasyonu, sistemi, kişileri ve olumsuz çalışma koşullarını değiştirmenin zorluğuyla yüzleşir. Bu noktada kişi içinde bulunduğu durumla baş etme stratejilerini uygular ya da tükenmişliği ilerleterek kaçınma davranışı sergiler. Dördüncü ve son evre ise umursamazlık evresi olarak tanımlanır. Bu evrede duygusal kopma, yüksek derecede umutsuzluk gözlenir. Kişi meslekten haz duymamakta, ekonomik ihtiyaçlarından dolayı bir devam zorunluluğu hali içindedir. Bu da kişinin kendini gerçekleştirme olanak sunmayan bir ortamdır (Fawzy vd., 1991; Düzyürek & Ünlüoğlu, 1992; Kaçmaz, 2005).

2.3.2. Tükenmişlik Nedenleri

Tükenmişlik, genel olarak özünde iş faktörlerinden ve kişilik özelliklerinden kaynaklanır. İşten kaynaklı faktörler daha çok dikkat çekse de, günümüzde örgütsel çerçevede iş faktörleri ve kişilik özellikleri aynı anda değerlendirilmelidir (Lubbadeh, 2020).

İş faktörleri altı alt başlıkta incelenir. Bunlar; iş yükü, kontrol, ödül, topluluk olabilme, adil olma ve değerler olarak sıralanabilir. Bu altı faktörden herhangi birinin çalışanın kişiliğiyle olan uyumsuzluğu, tükenmişliğe yol açma ihtimalini arttırmaktadır (Maslach vd., 2001).

Kişilik özellikleri tükenmişlikle başa çıkmada önemli bir rol oynayacağı (Ghorpade vd., 2007) gibi, aynı zamanda tükenmişliğin boyutunu arttıran bir etkiye de sahip olabilir (Maslach & Leiter, 2016). Tükenmişlik, olayları veya başarıları şansa, kadere veya başkalarının gücüne veya kontrolüne bağlayan kişilerde daha belirgindir (Rotter, 1966; Lubbadeh, 2020).

2.3.3. Tükenmişlik Belirtileri

Tükenmişlik duygusu bir anda ortaya çıkan bir duygu değildir. Öncelikle hafif belirtiler göstererek kendini belli etmeye başlar. Bu belirtiler; psikofizyolojik, psikolojik, davranışsal belirtiler şeklinde sınıflandırılabilir. Psikofizyolojik belirtiler arasında bitkin ve yorgun olma, baş ağrısı sıklığı, uyku düzeninin bozulması, sindirim ve kardiyoloji sistemi sağlığının bozulması olarak söylenebilir. Duygusal bitkinlik, devamlı sinirlilik hâli, anksiyete, sabırsızlık, eleştiriye karşı aşırı duyarlı olma gibi durumlar ise psikolojik belirtiler olarak sıralanabilir. Hata yapma, erteleme, işe gelmeme, kaza veya yaralanmalarda artış, kuruma duyulan ilgide kayıp durumu ise davranışsal belirtiler olarak sayılabilir (Cronin-Stubbs & Rooks, 1985; Constable & Russell, 1986; Cullen, 1995; Kaçmaz, 2005).

2.3.4. Tükenmişlikle Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik ile başa çıkma yolları, bireysel ve örgütsel düzeyde incelenebilir. Bireyin olaylara bakış açısını değiştirmesi, yapacağı işin zorluklarını iyi kavraması, kendi yetenek ve becerilerinin farkında olması, duygu ve düşüncelerini paylaşması yönünde teşvik edilmesi, sosyal hayatında daha aktif olması, tükenmişliğin kavramsal olarak farkında olması gibi bireysel düzeyde önlemler alınabilir. Örgütsel düzeyde alınacak önlemler arasında katılımcı bir yönetim anlayışı benimsemek, örgüt içi iletişimin kalitesini yükseltmek, görev tanımlarını açık ve net bir şekilde yapmak, adil bir ödül sistemi oluşturmak, bireylerin kendilerini geliştirmek için fırsat sunmak gibi önlemler sıralanabilir (Kaçmaz, 2005; Ardıç & Polatçı, 2008; Bakanoğlu, 2021).

3. ÇALIŞMANIN AMACI VE METODOLOJİSİ

Bu çalışmada havacılık sektöründe uçuş personelinin iş performansını etkileyen psikolojik faktörlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik seviyelerinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenerek sonuçların ortaya konması amaçlanmaktadır.

Bu amaçla kantitatif araştırma yapmak için anket çalışması yapılmıştır. Anket çalışmasının örneklem ve veri toplama yöntemi, araştırma modeli, kurulan hipotezler ve sonuçlar aşağıda sırasıyla anlatılmıştır.

3.1. Örneklem ve Veri Toplama Yöntemi

Çalışmanın örneklemine Türkiye'deki farklı havayolu şirketlerinde çalışan uçuş personeli oluşturmaktadır. Bu amaçla online bir anket formu hazırlanarak kabin memurlarına ve kokpit ekibine ulaşılmaya çalışılmıştır. Toplamda 201 uçuş personeli ankete katılmıştır.

Örneklemi oluşturan 201 katılımcıdan 157 kişisi (%78.1) erkek ve 44 kişisi (%21.9) kadındır. Katılımcılardan 144 (%71.6) kişi kokpit ekibiyken 57 (%28.4) kişi kabin ekibindendir. 20-26 yaş aralığındaki katılımcı sayısı 8 (%4), 27-33 yaş aralığındaki katılımcı sayısı 91 (%45.3), 34-40 yaş aralığındaki katılımcı sayısı 55 (%27.3), 41-47 yaş aralığındaki katılımcı sayısı 12 (%6), 48-54 yaş aralığındaki katılımcı sayısı 27 (%13.4) ve 55 yaş üzeri katılımcı sayısı 8 (%4) olarak elde edilmiştir. Eğitim düzeyi incelendiğinde 8 (%4) katılımcının lise mezunu, 10 (%5)

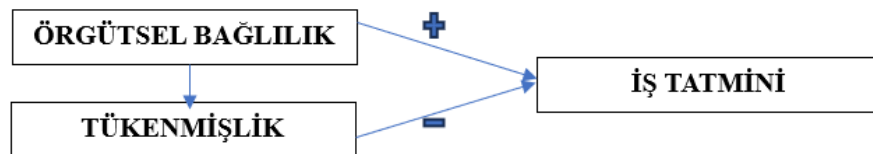
katılımcının ön lisans mezunu, 141 (%70,1) katılımcının lisans mezunu, 42 (%20,9) katılımcının ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir.

Araştırma için örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik faktörlerini kapsayan soruları içeren bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Ayrıca katılımcıların yaş, cinsiyet gibi demografik bilgilerinin yanında görevi, toplam iş tecrübesi, eğitim seviyesi gibi diğer bilgileri de anket sorularına eklenmiştir.

Örgütsel bağlılık faktörünü incelemek için hazırlanan anket soruları Meyer vd. (1993) tarafından hazırlanmıştır. Anket; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt türü kapsamakta ve toplam 18 sorudan oluşmaktadır. İş tatmini faktörünü incelemek için hazırlanan anket soruları Weiss vd. (1967) tarafından oluşturulan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Toplamda 20 soru içeren ölçek, iç tatmin ve dış tatmin olmak üzere iki alt türü kapsamaktadır. Tükenmişlik faktörünü incelemek için hazırlanan anket soruları, Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak hazırlanmıştır. Toplamda 22 sorudan oluşan anket; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt türlerini kapsamaktadır.

3.2. Araştırma Modeli

Anket soruları örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik olmak üzere üç ana faktör baz alınarak oluşturulmuştur. Temel olarak örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeylerinin iş tatminine etkisini araştırmak hedeflenmektedir. Bu kapsamda araştırma modeli aşağıdaki şekilde ifade edilebilir.



Şekil 3.1: Araştırma modeli.

3.3. Hipotezler

Çalışmada kullanılan hipotezler aşağıdaki şekildedir.

H_{1a}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1b}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1c}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1d}: Uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1e}: Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1f}: Uçuş personelinin yaşı ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1g}: Uçuş personelinin eğitim seviyesi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1h}: Uçuş personelinin eğitim seviyesi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1i}: Uçuş personelinin eğitim seviyesi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1j}: Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1k}: Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1l}: Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1m}: Uçuş personelinin görevi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1n}: Uçuş personelinin görevi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1o}: Uçuş personelinin görevi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1p}: Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

H_{1r}: Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

H_{1s}: Uçuş personelinin tükenmişlik seviyesi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

3.4. Sonuçlar

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS istatistik programı (SPSS 28) kullanılarak analiz edilmiştir. İki gruptan oluşan değişkenler için bağımsız T testi kullanılırken ikiden fazla değişkene sahip gruplar için tek yönlü varyans analizi (Tek yön ANOVA) kullanılmıştır. Ortalamalar arasındaki farkları $p < 0,05$ önem aralığında test etmek için Post-hoc analizleri kullanılmıştır. Korelasyon analizi örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik ölçekleri arasında anlamlı pozitif veya negatif yönlü bir ilişkinin olup olmadığını belirlemek amacıyla yapılmıştır.

3.4.1. Güvenilirlik Testi

Bu çalışmada kullanılmış olan ölçekler için güvenilirlik testi yapılarak Cronbach Alpha değerleri bulunmuştur. Yapılan analiz sonucunda, örgütsel bağlılık ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,78, iş tatmini ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,93 ve tükenmişlik ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,92 olarak bulunmuştur. Özdamar (2002) çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0,6 ve 0,8 arasındaysa oldukça güvenli, 0,8 ve 1,0 arasındaysa yüksek seviyede güvenli olduğunu belirtmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda; örgütsel bağlılık ölçeği oldukça güvenli, iş tatmini ve tükenmişlik ölçekleri ise yüksek seviyede güvenli çıkmıştır.

3.4.2. Cinsiyetin Değişkenler Üzerindeki Etkisi

Cinsiyetin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyesi üzerindeki etkileri sırasıyla Tablo 3.1, Tablo 3.2 ve Tablo 3.3'te gösterilmiştir.

H_{0a}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1a}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.1: Cinsiyetin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Orgutsel_baglilik	Equal variances assumed	,935	,335	-,556	199	,289	,579	-,04774	,08588	-,21708	,12160
	Equal variances not assumed			-,543	66,818	,294	,589	-,04774	,08791	-,22322	,12774

Bu sonuca göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H₀ hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin cinsiyeti ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

H_{0b}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1b}: Uçuş personelinin cinsiyeti ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.2: Cinsiyetin iş tatmini ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
is_tatmini	Equal variances assumed	4,412	,037	,056	199	,478	,955	,00609	,10884	-,20854	,22071
	Equal variances not assumed			,051	61,060	,480	,960	,00609	,11998	-,23382	,24600

Bu sonuca göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin cinsiyeti ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

H_{0c} : Uçuş personelinin cinsiyeti ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1c} : Uçuş personelinin cinsiyeti ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.3: Cinsiyetin tükenmişlik ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
tükenmişlik	Equal variances assumed	,160	,690	,726	199	,234	,469	,07583	,10443	-,13009	,28176
	Equal variances not assumed			,754	72,914	,227	,453	,07583	,10055	-,12456	,27623

Bu sonuca göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin cinsiyeti ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

3.4.3. Görevin Değişkenler Üzerindeki Etkisi

Uçuş personelinin kokpit veya kabin ekibi olarak görevinin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyesi üzerindeki etkileri sırasıyla Tablo 3.4, Tablo 3.5 ve Tablo 3.6'da gösterilmiştir.

H_{0d} : Uçuş personelinin görevi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1d} : Uçuş personelinin görevi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.4: Uçuş personelinin görevinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
Orgutsel_baglilik	Equal variances assumed	4,902	,028	,518	199	,303	,605	,04079	,07879	-,11458	,19616
	Equal variances not assumed			,455	81,271	,325	,650	,04079	,08964	-,13755	,21914

Bu sonuca göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin görevi, yani kokpit veya kabin ekibinden olması ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

H_{0e} : Uçuş personelinin görevi ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1e} : Uçuş personelinin görevi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.5: Uçuş personelinin görevinin iş tatmini ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
is_tatmini	Equal variances assumed	12,343	<,001	,641	199	,261	,522	,06396	,09975	-,13273	,26066
	Equal variances not assumed			,559	80,336	,289	,577	,06396	,11433	-,16354	,29146

Bu sonuca göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin görevi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır.

H_{0f} : Uçuş personelinin görevi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1f} : Uçuş personelinin görevi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.6: Uçuş personelinin görevinin tükenmişlik ile ilişkisi.

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Significance		Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						One-Sided p	Two-Sided p			Lower	Upper
tuenmislik	Equal variances assumed	12,387	<,001	-1,707	199	,045	,089	-,16260	,09523	-,35039	,02520
	Equal variances not assumed			-1,498	81,011	,069	,138	-,16260	,10857	-,37861	,05342

Bu sonuca göre $p>0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin görevi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

3.4.4. Yaşın Değişkenler Üzerindeki Etkisi

Yaşın örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyesi üzerindeki etkileri sırasıyla Tablo 3.7, Tablo 3.10 ve Tablo 3.13'te gösterilmiştir.

H_{0g} : Uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1g} : Uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.7: Uçuş personelinin yaşının örgütsel bağlılık ile ilişkisi.

Orgutsel_baglilik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	6,626	5	1,325	5,888	<,001
Within Groups	43,888	195	,225		
Total	50,515	200			

ANOVA analizi sonucuna göre $p<0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi reddedilir. Yani uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Bu anlamlı ilişkinin yaş gruplarına göre dağılımı Tablo 3.8'de gösterilmiştir.

Tablo 3.8: Yaşa bağlı örgütsel bağlılık durumu.

Orgutsel_baglilik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20-26	8	3,1944	,77721	,27479	2,5447	3,8442	2,00	4,61
27-33	91	2,9505	,40108	,04204	2,8670	3,0341	1,00	3,89

34-40	55	2,9606	,47523	,06408	2,8321	3,0891	1,67	4,00
41-47	12	3,4398	,56728	,16376	3,0794	3,8002	2,94	4,56
48-54	27	3,2510	,50198	,09661	3,0525	3,4496	2,17	4,33
55 ve üzeri	8	3,5764	,64306	,22736	3,0388	4,1140	2,94	5,00
Total	201	3,0575	,50257	,03545	2,9876	3,1274	1,00	5,00

Tablo 3.8’de verilen sonuçlara göre; 27 yaşından küçük ve 40 yaşından büyük uçuş personelinin örgütsel bağlılığının daha yüksek seviyede olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.9: Yaş ve örgütsel bağlılık Tukey testi.

Dependent Variable: Orgutsel_baglilik

Tukey HSD

(I) yas	(J) yas	Mean	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)			Lower Bound	Upper Bound
20-26	27-33	,24389	,17495	,731	-,2597	,7474
	34-40	,23384	,17951	,783	-,2829	,7505
	41-47	-,24537	,21654	,867	-,8686	,3779
	48-54	-,05658	,19097	1,000	-,6062	,4931
	55 ve üzeri	-,38194	,23721	,593	-1,0647	,3008
27-33	20-26	-,24389	,17495	,731	-,7474	,2597
	34-40	-,01006	,08103	1,000	-,2433	,2232
	41-47	-,48927*	,14570	,012	-,9086	-,0699
	48-54	-,30048*	,10397	,048	-,5997	-,0012
	55 ve üzeri	-,62584*	,17495	,006	-1,1294	-,1223
34-40	20-26	-,23384	,17951	,783	-,7505	,2829
	27-33	,01006	,08103	1,000	-,2232	,2433
	41-47	-,47921*	,15115	,022	-,9143	-,0441
	48-54	-,29042	,11148	,101	-,6113	,0304
	55 ve üzeri	-,61578*	,17951	,009	-1,1325	-,0991
41-47	20-26	,24537	,21654	,867	-,3779	,8686
	27-33	,48927*	,14570	,012	,0699	,9086
	34-40	,47921*	,15115	,022	,0441	,9143
	48-54	,18879	,16459	,861	-,2850	,6625
	55 ve üzeri	-,13657	,21654	,989	-,7598	,4867
48-54	20-26	,05658	,19097	1,000	-,4931	,6062
	27-33	,30048*	,10397	,048	,0012	,5997
	34-40	,29042	,11148	,101	-,0304	,6113
	41-47	-,18879	,16459	,861	-,6625	,2850

	55 ve üzeri	-,32536	,19097	,531	-,8750	,2243
55 ve üzeri	20-26	,38194	,23721	,593	-,3008	1,0647
	27-33	,62584*	,17495	,006	,1223	1,1294
	34-40	,61578*	,17951	,009	,0991	1,1325
	41-47	,13657	,21654	,989	-,4867	,7598
	48-54	,32536	,19097	,531	-,2243	,8750

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tukey testi sonuçlarına göre; 20-26 yaş grubundaki uçuş personeliyle diğer yaş gruplarındaki uçuş personellerinin örgütsel bağlılık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

H_{0h}: Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1h}: Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.10: Yaşın iş tatmini ile ilişkisi.

is_tatmini

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8,272	5	1,654	4,435	<,001
Within Groups	72,747	195	,373		
Total	81,019	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p < 0,05$ olduğundan dolayı H₀ hipotezi reddedilir. Yani uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Bu anlamlı ilişkinin yaş gruplarına göre dağılımı Tablo 3.11’de gösterilmiştir.

Tablo 3.11: Yaşa bağlı iş tatmini durumu.

is_tatmini

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20-26	8	3,6500	,48771	,17243	3,2423	4,0577	2,90	4,25
27-33	91	3,2775	,65724	,06890	3,1406	3,4143	1,00	4,70
34-40	55	3,2964	,55091	,07429	3,1474	3,4453	1,95	4,65
41-47	12	3,8417	,76451	,22069	3,3559	4,3274	3,00	5,00
48-54	27	3,6593	,49556	,09537	3,4632	3,8553	2,90	5,00
55 ve üzeri	8	3,8563	,65489	,23154	3,3087	4,4038	3,00	5,00
Total	201	3,4055	,63647	,04489	3,3169	3,4940	1,00	5,00

Bu sonuca göre tüm yaş gruplarındaki uçuş personeli yapmış olduğu işten memnun olduğunu belirtirken, 27-40 yaş grupları arasındakiler iş tatmini konusunda kararsıza daha yakındır.

Tablo 3.12: Yaş ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.

Dependent Variable: is_tatmini

Tukey HSD

(I) yas	(J) yas	Mean		Sig.	95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)	Std. Error		Lower Bound	Upper Bound
20-26	27-33	,37253	,22524	,564	-,2758	1,0208
	34-40	,35364	,23112	,645	-,3116	1,0189
	41-47	-,19167	,27879	,983	-,9941	,6108
	48-54	-,00926	,24587	1,000	-,7169	,6984
	55 ve üzeri	-,20625	,30539	,984	-1,0853	,6728
27-33	20-26	-,37253	,22524	,564	-1,0208	,2758
	34-40	-,01889	,10432	1,000	-,3192	,2814
	41-47	-,56419*	,18758	,035	-1,1041	-,0243
	48-54	-,38179	,13385	,054	-,7671	,0035
	55 ve üzeri	-,57878	,22524	,110	-1,2271	,0695
34-40	20-26	-,35364	,23112	,645	-1,0189	,3116
	27-33	,01889	,10432	1,000	-,2814	,3192
	41-47	-,54530	,19461	,061	-1,1054	,0148
	48-54	-,36290	,14353	,121	-,7760	,0502
	55 ve üzeri	-,55989	,23112	,154	-1,2251	,1053
41-47	20-26	,19167	,27879	,983	-,6108	,9941
	27-33	,56419*	,18758	,035	,0243	1,1041
	34-40	,54530	,19461	,061	-,0148	1,1054
	48-54	,18241	,21191	,955	-,4275	,7923
	55 ve üzeri	-,01458	,27879	1,000	-,8170	,7878
48-54	20-26	,00926	,24587	1,000	-,6984	,7169
	27-33	,38179	,13385	,054	-,0035	,7671
	34-40	,36290	,14353	,121	-,0502	,7760
	41-47	-,18241	,21191	,955	-,7923	,4275
	55 ve üzeri	-,19699	,24587	,967	-,9047	,5107
55 ve üzeri	20-26	,20625	,30539	,984	-,6728	1,0853
	27-33	,57878	,22524	,110	-,0695	1,2271
	34-40	,55989	,23112	,154	-,1053	1,2251
	41-47	,01458	,27879	1,000	-,7878	,8170
	48-54	,19699	,24587	,967	-,5107	,9047

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tukey Post-hoc testine göre sadece 27-33 yaş grubundaki uçuş personeli iş tatmini konusunda kararsızla yakınken 41-47 yaş gruplarındaki uçuş personeli iş tatmini açısından memnun olarak bulunmuştur.

H_{0i} : Uçuş personelinin yaşı ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1i} : Uçuş personelinin yaşı ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.13: Yaş ile tükenmişlik seviyesi ilişkisi.

tukenmislik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,640	5	,128	,337	,890
Within Groups	74,139	195	,380		
Total	74,779	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin yaşı ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.14: Yaşa bağlı tükenmişlik durumu

tukenmislik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
20-26	8	2,7330	,81617	,28856	2,0506	3,4153	1,86	4,18
27-33	91	2,6019	,52435	,05497	2,4927	2,7111	1,00	4,14
34-40	55	2,5273	,49078	,06618	2,3946	2,6599	1,18	4,00
41-47	12	2,6629	1,03225	,29798	2,0070	3,3187	1,00	4,91
48-54	27	2,6263	,60753	,11692	2,3859	2,8666	1,36	4,00
55 ve üzeri	8	2,7330	1,21930	,43109	1,7136	3,7523	1,32	5,00
Total	201	2,5988	,61147	,04313	2,5138	2,6839	1,00	5,00

Tablo 3.15: Yaşa bağlı tükenmişlik Tamhane Post-hoc testi.

Dependent Variable: tükenmişlik

Tamhane

(I) yas	(J) yas	Mean		Sig.	95% Confidence Interval	
		Difference (I-J)	Std. Error		Lower Bound	Upper Bound
20-26	27-33	,13106	,29375	1,000	-1,1046	1,3667
	34-40	,20568	,29605	1,000	-1,0244	1,4357
	41-47	,07008	,41480	1,000	-1,3356	1,4757
	48-54	,10669	,31135	1,000	-1,1019	1,3153
	55 ve üzeri	,00000	,51875	1,000	-1,8781	1,8781
27-33	20-26	-,13106	,29375	1,000	-1,3667	1,1046
	34-40	,07463	,08603	,999	-,1824	,3316
	41-47	-,06098	,30301	1,000	-1,1680	1,0460
	48-54	-,02436	,12920	1,000	-,4277	,3790
	55 ve üzeri	-,13106	,43458	1,000	-1,9890	1,7269
34-40	20-26	-,20568	,29605	1,000	-1,4357	1,0244
	27-33	-,07463	,08603	,999	-,3316	,1824
	41-47	-,13561	,30524	1,000	-1,2432	,9720
	48-54	-,09899	,13435	1,000	-,5153	,3173
	55 ve üzeri	-,20568	,43614	1,000	-2,0591	1,6477
41-47	20-26	-,07008	,41480	1,000	-1,4757	1,3356
	27-33	,06098	,30301	1,000	-1,0460	1,1680
	34-40	,13561	,30524	1,000	-,9720	1,2432
	48-54	,03662	,32010	1,000	-1,0818	1,1550
	55 ve üzeri	-,07008	,52405	1,000	-1,9313	1,7911
48-54	20-26	-,10669	,31135	1,000	-1,3153	1,1019
	27-33	,02436	,12920	1,000	-,3790	,4277
	34-40	,09899	,13435	1,000	-,3173	,5153
	41-47	-,03662	,32010	1,000	-1,1550	1,0818
	55 ve üzeri	-,10669	,44666	1,000	-1,9355	1,7221
55 ve üzeri	20-26	,00000	,51875	1,000	-1,8781	1,8781
	27-33	,13106	,43458	1,000	-1,7269	1,9890
	34-40	,20568	,43614	1,000	-1,6477	2,0591
	41-47	,07008	,52405	1,000	-1,7911	1,9313
	48-54	,10669	,44666	1,000	-1,7221	1,9355

Tablo 3.14 ve Tablo 3.15'teki verilere göre yaş grupları arasında tükenmişlik açısından anlamlı bir fark gözlenmemiştir. Tüm yaş gruplarındaki uçuş personeli tükenmişlik konusunda kararsıza daha yakın olduğunu belirtmiştir.

3.4.5. Eğitim Düzeyinin Değişkenler Üzerindeki Etkisi

Eğitim düzeyinin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyesi üzerindeki etkileri sırasıyla Tablo 3.16, Tablo 3.19 ve Tablo 3.22’de gösterilmiştir.

H_{0j} : Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1j} : Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.16: Eğitim düzeyinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.

Orgutsel_baglilik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	,848	3	,283	1,121	,342
Within Groups	49,666	197	,252		
Total	50,515	200			

ANOVA analizi sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin eğitim düzeyi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamaktadır.

Tablo 3.17: Eğitim düzeyine bağlı örgütsel bağlılık durumu.

Orgutsel_baglilik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Lise	8	3,0764	,89479	,31636	2,3283	3,8245	2,00	4,56
Önlisans	10	2,8389	,79152	,25030	2,2727	3,4051	1,00	3,61
Lisans	141	3,0449	,44981	,03788	2,9700	3,1198	1,67	4,61
Lisansüstü	42	3,1481	,49625	,07657	2,9935	3,3028	2,00	5,00
Total	201	3,0575	,50257	,03545	2,9876	3,1274	1,00	5,00

Tablo 3.17’de verilen sonuçlara göre; sadece ön lisans mezunu uçuş personelinin diğer eğitim düzeyindeki uçuş personeline göre daha düşük seviyede örgütsel bağlılık gösterdiği sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.18: Eğitim düzeyi ve örgütsel bağlılık Tamhane Post-hoc testi.

Dependent Variable: Orgutsel_baglilik

Tamhane

(I) egitim_duzeyi	(J) egitim_duzeyi	Mean Difference (I- J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
Lise	Önlisans	,23750	,40340	,993	-,9936	1,4686
	Lisans	,03147	,31862	1,000	-1,1104	1,1734
	Lisansüstü	-,07176	,32549	1,000	-1,2064	1,0629
Önlisans	Lise	-,23750	,40340	,993	-1,4686	,9936
	Lisans	-,20603	,25315	,968	-1,0445	,6324
	Lisansüstü	-,30926	,26175	,840	-1,1501	,5316
Lisans	Lise	-,03147	,31862	1,000	-1,1734	1,1104
	Önlisans	,20603	,25315	,968	-,6324	1,0445
	Lisansüstü	-,10323	,08543	,794	-,3353	,1289
Lisansüstü	Lise	,07176	,32549	1,000	-1,0629	1,2064
	Önlisans	,30926	,26175	,840	-,5316	1,1501
	Lisans	,10323	,08543	,794	-,1289	,3353

Tamhane Post-hoc analiz testi sonuçlarına göre; farklı eğitim düzeyindeki uçuş personelinin örgütsel bağlılık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

H_{0k}: Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1k}: Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.19: Eğitim düzeyinin iş tatmini ile ilişkisi.

is_tatmini

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,181	3	1,394	3,573	,015
Within Groups	76,838	197	,390		
Total	81,019	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p < 0,05$ olduğundan dolayı H₀ hipotezi reddedilir. Yani uçuş personelinin eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur.

Tablo 3.20: Eğitim düzeyine bağlı iş tatmini durumu.

is_tatmini

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Lise	8	3,4063	,93749	,33145	2,6225	4,1900	2,00	5,00
Önlisans	10	3,3250	,91264	,28860	2,6721	3,9779	1,00	4,00
Lisans	141	3,3280	,58868	,04958	3,2300	3,4260	1,75	5,00
Lisansüstü	42	3,6845	,59822	,09231	3,4981	3,8709	2,10	5,00
Total	201	3,4055	,63647	,04489	3,3169	3,4940	1,00	5,00

Bu sonuca göre tüm eğitim düzeyi gruplarındaki uçuş personeli iş tatmini açısından memnun olduğu çıkarımı yapılabilir.

Tablo 3.21: Eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.

Dependent Variable: is_tatmini

Tukey HSD

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
egitim_duzeyi	egitim_duzeyi				Lower Bound	Upper Bound
Lise	Önlisans	,08125	,29624	,993	-,6863	,8488
	Lisans	,07824	,22698	,986	-,5099	,6664
	Lisansüstü	-,27827	,24092	,656	-,9025	,3460
Önlisans	Lise	-,08125	,29624	,993	-,8488	,6863
	Lisans	-,00301	,20438	1,000	-,5326	,5265
	Lisansüstü	-,35952	,21975	,361	-,9289	,2099
Lisans	Lise	-,07824	,22698	,986	-,6664	,5099
	Önlisans	,00301	,20438	1,000	-,5265	,5326
	Lisansüstü	-,35651*	,10979	,007	-,6410	-,0720
Lisansüstü	Lise	,27827	,24092	,656	-,3460	,9025
	Önlisans	,35952	,21975	,361	-,2099	,9289
	Lisans	,35651*	,10979	,007	,0720	,6410

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tukey Post-hoc analizi sonucuna göre lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip uçuş personelleri arasında iş tatmini açısından anlamlı bir fark bulunmuştur.

H₀: Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H₁₁: Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.22: Eğitim düzeyinin tükenmişlik seviyesi ile ilişkisi.

tukenmislik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,430	3	,477	1,280	,282
Within Groups	73,349	197	,372		
Total	74,779	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H₀ hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.23: Eğitim düzeyine bağlı tükenmişlik durumu.

tukenmislik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
Lise	8	2,2443	,75669	,26753	1,6117	2,8769	1,00	3,14
Önlisans	10	2,5364	,70281	,22225	2,0336	3,0391	1,00	3,45
Lisans	141	2,6406	,54780	,04613	2,5493	2,7318	1,18	4,91
Lisansüstü	42	2,5411	,74708	,11528	2,3083	2,7739	1,18	5,00
Total	201	2,5988	,61147	,04313	2,5138	2,6839	1,00	5,00

Tablo 3.24: Eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasındaki Tukey testi.

Dependent Variable: tukenmislik

Tukey HSD

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
egitim_duzeyi	egitim_duzeyi	J)			Lower Bound	Upper Bound
Lise	Önlisans	-,29205	,28944	,744	-1,0420	,4579
	Lisans	-,39624	,22177	,283	-,9709	,1784
	Lisansüstü	-,29681	,23539	,589	-,9067	,3131
Önlisans	Lise	,29205	,28944	,744	-,4579	1,0420
	Lisans	-,10419	,19968	,954	-,6216	,4132
	Lisansüstü	-,00476	,21470	1,000	-,5611	,5516

Lisans	Lise	,39624	,22177	,283	-,1784	,9709
	Önlisans	,10419	,19968	,954	-,4132	,6216
	Lisansüstü	,09943	,10726	,790	-,1785	,3774
Lisansüstü	Lise	,29681	,23539	,589	-,3131	,9067
	Önlisans	,00476	,21470	1,000	-,5516	,5611
	Lisans	-,09943	,10726	,790	-,3774	,1785

Tablo 3.23 ve Tablo 3.24'teki verilere göre farklı eğitim düzeyine sahip uçuş personelleri arasında tükenmişlik açısından anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

3.4.6. Toplam İş Tecrübesinin Değişkenler Üzerindeki Etkisi

Toplam iş tecrübesinin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyesi üzerindeki etkileri sırasıyla Tablo 3.25, Tablo 3.28 ve Tablo 3.31'de gösterilmiştir.

H_{0m} : Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1m} : Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.25: Toplam iş tecrübesinin örgütsel bağlılık ile ilişkisi.

Orgutsel_baglilik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	2,611	5	,522	2,125	,064
Within Groups	47,904	195	,246		
Total	50,515	200			

ANOVA analizi sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.26: Toplam iş tecrübesine bağlı örgütsel bağlılık durumu.

Orgutsel_baglilik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1 yıldan az	7	3,2143	,37327	,14108	2,8691	3,5595	2,78	3,67
1-5 yıl	50	2,9411	,57004	,08062	2,7791	3,1031	1,00	4,61
6-10 yıl	63	3,0088	,32042	,04037	2,9281	3,0895	2,00	3,56
11-15 yıl	39	3,0769	,52421	,08394	2,9070	3,2469	1,67	4,00
16-20 yıl	14	3,0833	,64926	,17352	2,7085	3,4582	2,00	4,33
20 yıldan fazla	28	3,2956	,57279	,10825	3,0735	3,5177	2,17	5,00
Total	201	3,0575	,50257	,03545	2,9876	3,1274	1,00	5,00

Tablo 3.26’de verilen sonuçlara göre; 1-5 yıl arasında toplam iş tecrübesine sahip uçuş personelinin örgütsel bağlılığı diğer tüm uçuş personeline göre daha düşük seviyede olduğu sonucuna varılmıştır.

Tablo 3.27: Eğitim düzeyi ve örgütsel bağlılık Tamhane Post-hoc testi.

Dependent Variable: Orgutsel_baglilik

Tamhane

(I)	(J)	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
toplam_is_tecrubes	toplam_is_tecrubes				Lower Bound	Upper Bound
1 yıldan az	1-5 yıl	,27317	,16249	,859	-,3392	,8855
	6-10 yıl	,20547	,14674	,967	-,4301	,8410
	11-15 yıl	,13736	,16417	1,000	-,4756	,7503
	16-20 yıl	,13095	,22364	1,000	-,6201	,8820
	20 yıldan fazla	-,08135	,17782	1,000	-,7063	,5436
1-5 yıl	1 yıldan az	-,27317	,16249	,859	-,8855	,3392
	6-10 yıl	-,06771	,09016	1,000	-,3406	,2052
	11-15 yıl	-,13581	,11638	,986	-,4864	,2148
	16-20 yıl	-,14222	,19133	1,000	-,7820	,4976
	20 yıldan fazla	-,35452	,13497	,154	-,7673	,0583
6-10 yıl	1 yıldan az	-,20547	,14674	,967	-,8410	,4301
	1-5 yıl	,06771	,09016	1,000	-,2052	,3406
	11-15 yıl	-,06810	,09314	1,000	-,3530	,2168
	16-20 yıl	-,07451	,17816	1,000	-,6975	,5485
	20 yıldan fazla	-,28682	,11553	,239	-,6499	,0763

11-15 yıl	1 yıldan az	-,13736	,16417	1,000	-,7503	,4756
	1-5 yıl	,13581	,11638	,986	-,2148	,4864
	6-10 yıl	,06810	,09314	1,000	-,2168	,3530
	16-20 yıl	-,00641	,19276	1,000	-,6489	,6361
	20 yıldan fazla	-,21871	,13698	,843	-,6379	,2005
16-20 yıl	1 yıldan az	-,13095	,22364	1,000	-,8820	,6201
	1-5 yıl	,14222	,19133	1,000	-,4976	,7820
	6-10 yıl	,07451	,17816	1,000	-,5485	,6975
	11-15 yıl	,00641	,19276	1,000	-,6361	,6489
	20 yıldan fazla	-,21230	,20452	,996	-,8786	,4540
20 yıldan fazla	1 yıldan az	,08135	,17782	1,000	-,5436	,7063
	1-5 yıl	,35452	,13497	,154	-,0583	,7673
	6-10 yıl	,28682	,11553	,239	-,0763	,6499
	11-15 yıl	,21871	,13698	,843	-,2005	,6379
	16-20 yıl	,21230	,20452	,996	-,4540	,8786

Tamhane Post-hoc analiz testi sonuçlarına göre; farklı toplam iş tecrübesine sahip uçuş personelinin örgütsel bağlılık seviyeleri arasında anlamlı bir farklılık gözlenmemiştir.

H_{0n} : Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1n} : Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.28: Toplam iş tecrübesinin iş tatmini ile ilişkisi.

is_tatmini

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	4,328	5	,866	2,201	,056
Within Groups	76,690	195	,393		
Total	81,019	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Tablo 3.29: Eğitim düzeyine bağlı iş tatmini durumu.

is_tatmini

					95% Confidence Interval for Mean			
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Lower Bound	Upper Bound	Minimum	Maximum
1 yıldan az	7	3,3714	,71523	,27033	2,7100	4,0329	2,25	4,25
1-5 yıl	50	3,3080	,76867	,10871	3,0895	3,5265	1,00	5,00
6-10 yıl	63	3,3841	,51288	,06462	3,2550	3,5133	1,75	4,45
11-15 yıl	39	3,3077	,60704	,09720	3,1109	3,5045	1,95	5,00
16-20 yıl	14	3,4393	,71554	,19124	3,0261	3,8524	2,75	5,00
20 yıldan fazla	28	3,7554	,53409	,10093	3,5483	3,9625	2,90	5,00
Total	201	3,4055	,63647	,04489	3,3169	3,4940	1,00	5,00

Bu sonuca göre farklı toplam iş tecrübesine sahip uçuş personeli iş tatmini açısından memnun olduğu çıkarımı yapılabilir.

Tablo 3.30: Toplam iş tecrübesi ile iş tatmini arasındaki Tukey testi.

Dependent Variable: is_tatmini

Tukey HSD

(I)	(J)	Mean			95% Confidence Interval	
toplam_is_tecrubes	toplam_is_tecrubes	Difference	Std.		Lower	Upper
i	i	(I-J)	Error	Sig.	Bound	Bound
1 yıldan az	1-5 yıl	,06343	,25308	1,000	-,6650	,7919
	6-10 yıl	-,01270	,24985	1,000	-,7318	,7064
	11-15 yıl	,06374	,25743	1,000	-,6772	,8047
	16-20 yıl	-,06786	,29030	1,000	-,9034	,7677
	20 yıldan fazla	-,38393	,26501	,697	-1,1467	,3788
1-5 yıl	1 yıldan az	-,06343	,25308	1,000	-,7919	,6650
	6-10 yıl	-,07613	,11878	,988	-,4180	,2657
	11-15 yıl	,00031	,13398	1,000	-,3853	,3859
	16-20 yıl	-,13129	,18962	,983	-,6771	,4145
	20 yıldan fazla	-,44736*	,14803	,033	-,8734	-,0213
6-10 yıl	1 yıldan az	,01270	,24985	1,000	-,7064	,7318
	1-5 yıl	,07613	,11878	,988	-,2657	,4180
	11-15 yıl	,07643	,12778	,991	-,2913	,4442
	16-20 yıl	-,05516	,18530	1,000	-,5885	,4782
	20 yıldan fazla	-,37123	,14244	,101	-,7812	,0387
11-15 yıl	1 yıldan az	-,06374	,25743	1,000	-,8047	,6772
	1-5 yıl	-,00031	,13398	1,000	-,3859	,3853

	6-10 yıl	-,07643	,12778	,991	-,4442	,2913
	16-20 yıl	-,13159	,19539	,985	-,6940	,4308
	20 yıldan fazla	-,44766*	,15534	,050	-,8948	-,0006
16-20 yıl	1 yıldan az	,06786	,29030	1,000	-,7677	,9034
	1-5 yıl	,13129	,18962	,983	-,4145	,6771
	6-10 yıl	,05516	,18530	1,000	-,4782	,5885
	11-15 yıl	,13159	,19539	,985	-,4308	,6940
	20 yıldan fazla	-,31607	,20527	,639	-,9069	,2748
20 yıldan fazla	1 yıldan az	,38393	,26501	,697	-,3788	1,1467
	1-5 yıl	,44736*	,14803	,033	,0213	,8734
	6-10 yıl	,37123	,14244	,101	-,0387	,7812
	11-15 yıl	,44766*	,15534	,050	,0006	,8948
	16-20 yıl	,31607	,20527	,639	-,2748	,9069

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Tukey Post-hoc analizi sonucuna göre 1-5 yıl ve 11-15 yıl toplam iş tecrübesine sahip uçuş personelleri, 20 yıldan fazla toplam iş tecrübesine sahip uçuş personellerine göre daha düşük iş tatmini seviyesine sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

H₀: Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki yoktur.

H₁: Uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik seviyesi arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.31: Toplam iş tecrübesinin tükenmişlik seviyesi ile ilişkisi.

tukenmislik

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1,149	5	,230	,609	,693
Within Groups	73,630	195	,378		
Total	74,779	200			

ANOVA analiz sonucuna göre $p > 0,05$ olduğundan dolayı H₀ hipotezi kabul edilir. Yani uçuş personelinin toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

Tablo 3.32: Toplam iş tecrübesine bağlı tükenmişlik durumu.

tükenmislik

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1 yıldan az	7	2,6234	,68218	,25784	1,9925	3,2543	1,86	3,41
1-5 yıl	50	2,6782	,70183	,09925	2,4787	2,8776	1,00	4,18
6-10 yıl	63	2,4971	,38360	,04833	2,4005	2,5937	1,18	3,18
11-15 yıl	39	2,6643	,53839	,08621	2,4898	2,8389	1,18	4,00
16-20 yıl	14	2,5714	,66535	,17782	2,1873	2,9556	1,36	4,00
20 yıldan fazla	28	2,6023	,87788	,16590	2,2619	2,9427	1,32	5,00
Total	201	2,5988	,61147	,04313	2,5138	2,6839	1,00	5,00

Tablo 3.33: Toplam iş tecrübesi ile tükenmişlik seviyesi arasındaki Tukey testi.

Dependent Variable: tükenmislik

Tukey HSD

(I)	(J)	Mean			95% Confidence Interval	
toplam_is_tecrube	toplam_is_tecrubes	Difference	Std.		Lower	Upper
si	i	(I-J)	Error	Sig.	Bound	Bound
1 yıldan az	1-5 yıl	-,05481	,24798	1,000	-,7686	,6589
	6-10 yıl	,12626	,24482	,996	-,5784	,8309
	11-15 yıl	-,04096	,25224	1,000	-,7670	,6850
	16-20 yıl	,05195	,28445	1,000	-,7668	,8707
	20 yıldan fazla	,02110	,25967	1,000	-,7263	,7685
1-5 yıl	1 yıldan az	,05481	,24798	1,000	-,6589	,7686
	6-10 yıl	,18107	,11638	,629	-,1539	,5161
	11-15 yıl	,01385	,13128	1,000	-,3640	,3917
	16-20 yıl	,10675	,18580	,993	-,4280	,6415
	20 yıldan fazla	,07591	,14504	,995	-,3416	,4934
6-10 yıl	1 yıldan az	-,12626	,24482	,996	-,8309	,5784
	1-5 yıl	-,18107	,11638	,629	-,5161	,1539
	11-15 yıl	-,16722	,12520	,765	-,5276	,1931
	16-20 yıl	-,07431	,18156	,999	-,5969	,4483
	20 yıldan fazla	-,10516	,13957	,975	-,5069	,2966
11-15 yıl	1 yıldan az	,04096	,25224	1,000	-,6850	,7670
	1-5 yıl	-,01385	,13128	1,000	-,3917	,3640
	6-10 yıl	,16722	,12520	,765	-,1931	,5276
	16-20 yıl	,09291	,19145	,997	-,4581	,6439
	20 yıldan fazla	,06206	,15221	,999	-,3760	,5002

16-20 yıl	1 yıldan az	-,05195	,28445	1,000	-,8707	,7668
	1-5 yıl	-,10675	,18580	,993	-,6415	,4280
	6-10 yıl	,07431	,18156	,999	-,4483	,5969
	11-15 yıl	-,09291	,19145	,997	-,6439	,4581
	20 yıldan fazla	-,03084	,20114	1,000	-,6098	,5481
20 yıldan fazla	1 yıldan az	-,02110	,25967	1,000	-,7685	,7263
	1-5 yıl	-,07591	,14504	,995	-,4934	,3416
	6-10 yıl	,10516	,13957	,975	-,2966	,5069
	11-15 yıl	-,06206	,15221	,999	-,5002	,3760
	16-20 yıl	,03084	,20114	1,000	-,5481	,6098

Tablo 3.32 ve Tablo 3.33'teki verilere göre farklı toplam iş tecrübesine sahip uçuş personelleri arasında tükenmişlik açısından anlamlı bir fark gözlenmemiştir.

3.4.7. Değişkenlerin Birbirleri Üzerindeki Etkisi

Değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla uçuş personelinin örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik seviyelerinin birbirleri ile arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Korelasyon analizi öncesinde normallik kontrolü yapılmıştır. George ve Mallery (2010) çalışmasına göre Skewness değeri -2 ile +2 arasında bulunması durumunda normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir.

Tablo 3.34: Normallik testi.

		Statistic	Std. Error
Orgutsel_baglilik	Mean	3,0575	,03545
	95% Confidence Interval for		
	Lower Bound	2,9876	
	Mean		
	Upper Bound	3,1274	
	5% Trimmed Mean	3,0537	
	Median	3,0556	
	Variance	,253	
	Std. Deviation	,50257	
	Minimum	1,00	
	Maximum	5,00	
	Range	4,00	
	Interquartile Range	,44	
	Skewness	,067	,172
	Kurtosis	1,983	,341

is_tatmini	Mean		3,4055	,04489
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3,3169	
		Upper Bound	3,4940	
	5% Trimmed Mean		3,4122	
	Median		3,4000	
	Variance		,405	
	Std. Deviation		,63647	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		,80	
	Skewness		-,203	,172
	Kurtosis		1,042	,341
tukenmislik	Mean		2,5988	,04313
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	2,5138	
		Upper Bound	2,6839	
	5% Trimmed Mean		2,5864	
	Median		2,5455	
	Variance		,374	
	Std. Deviation		,61147	
	Minimum		1,00	
	Maximum		5,00	
	Range		4,00	
	Interquartile Range		,73	
	Skewness		,559	,172
	Kurtosis		1,952	,341

Tablo 3.35: Korelasyon analizi.

		Orgutsel_baglilik	is_tatmini	tukenmislik
Orgutsel_baglilik	Pearson Correlation	1	,646**	,063
	Sig. (2-tailed)		<,001	,372
	N	201	201	201
is_tatmini	Pearson Correlation	,646**	1	-,204**
	Sig. (2-tailed)	<,001		,004
	N	201	201	201
tukenmislik	Pearson Correlation	,063	-,204**	1
	Sig. (2-tailed)	,372	,004	
	N	201	201	201

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

H_{0p} : Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında bir ilişki yoktur.

H_{1p} : Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında bir ilişki vardır.

Değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Sonuç olarak örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında orta düzeyde ($0,5 < r < 0,69$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

H_{0r} : Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında bir ilişki yoktur.

H_{1r} : Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.

Tablo 3.35'te belirtildiği üzere uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında herhangi bir anlamlı ilişki yoktur.

H_{0s} : Uçuş personelinin sahip olduğu tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında bir ilişki yoktur.

H_{1s} : Uçuş personelinin sahip olduğu tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında bir ilişki vardır.

Yukarıdaki Tablo 3.35 incelendiğinde uçuş personelinin tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında negatif yönlü çok zayıf düzeyde ($0,00 < r < 0,25$) bir ilişki olduğu gözlenmiştir.

3.4.8. Regresyon Analizi

Regresyon analizi ile değişkenler arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığı test edilmiş olup sonuçlar tablolar halinde aşağıda sıralanmıştır.

Yapılan regresyon analizi sonucu $p < 0,05$ olduğundan örgütsel bağlılık seviyesinin iş tatminini %51 oranında pozitif yönlü etkilediği belirlenmiştir.

Tablo 3.36: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki ilişki.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	21,051	1	21,051	142,178	<,001 ^b
	Residual	29,464	199	,148		
	Total	50,515	200			

a. Dependent Variable: Orgutsel_baglilik

b. Predictors: (Constant), is_tatmini

Tablo 3.37: Örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasındaki regresyon analizi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,322	,148		8,924	<,001
	is_tatmini	,510	,043	,646	11,924	<,001

a. Dependent Variable: Orgutsel_baglilik

Yapılan regresyon analizi sonucu $p < 0,05$ olduğundan tükenmişlik seviyesinin iş tatminini yaklaşık %20 oranında negatif yönlü etkilediği tespit edilmiştir.

Tablo 3.38: Tükenmişlik seviyesi ile iş tatmini arasındaki ilişki.

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,120	1	3,120	8,665	,004 ^b
	Residual	71,659	199	,360		
	Total	74,779	200			

a. Dependent Variable: tukenmislik

b. Predictors: (Constant), is_tatmini

Tablo 3.39: Tükenmişlik seviyesi ile iş tatmini arasındaki regresyon analizi.

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,267	,231		14,147	<,001
	is_tatmini	-,196	,067	-,204	-2,944	,004

a. Dependent Variable: tukenmislik

Tablo 3.35'e göre yapılan regresyon analizi sonucu $p > 0,05$ olduğundan örgütsel bağlılık ile tükenmişlik seviyesi arasında anlamlı bir ilişki yoktur.

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Havacılık sektöründe pandemi döneminde yaşanan duraksama ve küçülme dönemi geride kalmış, pandemi kısıtlamalarının kaldırılmasıyla pandemi öncesi döneme geri dönüş hızla başlamıştır. Bu süreçte oluşan talebi karşılamak için şirketlerin büyüme hedefleri devam etmektedir. Türkiye’de faaliyet gösteren şirketler, büyüme hedefleri doğrultusunda yeni uçak siparişlerine ve işe alımlara hızla devam etmektedir. Yeni bir çalışanı işe alma maliyeti, mevcut çalışanı örgütte tutabilme maliyetinden çok daha fazla olduğu düşünüldüğünde; büyüme sürecindeki şirketlerin mevcut çalışanlarını koruyabilmesi büyük önem arz etmektedir. Bu sebepten dolayı şirketler büyüme hedeflerini gerçekleştirebilmek için mevcut çalışanlarını mutlu etmelidir. Çalışanların mutlu olması demek, yaptıkları işten tatmin olmaları ve örgüte bağlılıklarının artması demektir. Aksi takdirde şirketler elindeki kaliteli ve yetişmiş iş gücünü kaybedecek ve sektördeki rekabet ortamında avantajını rakiplere kaptırmakla karşı karşıya kalacaktır.

Şirketler kârlılığı arttırmak amacıyla belirli rotalarda diğer şirketlerle yolcu paylaşım anlaşması yapmaktadır. Buna ek olarak şirketler yolculardan gelen talepleri değerlendirerek kârlı olacak şekilde yeni uçuş rotaları planlamaktadır. Bunların hepsi daha çok uçuş yapmakla gerçekleşeceği için uçuş ekibinin, Sivil Havacılık Genel Müdürlüğü (SHGM) tarafından uluslararası normlar baz alınarak belirlenen maksimum çalışabileceği limitlere yakın uçuş yapmasını gerektirmektedir. Sonuç olarak uçuş ekiplerinin yorgunluklarının artması ve bir süre sonra tükenmişlik seviyelerinde yükselişe sebep olması kaçınılmazdır.

Bu araştırmada havacılık sektöründe uçuş personelinin iş performansını etkileyen psikolojik faktörlerden örgütsel bağlılık ve tükenmişlik seviyesinin iş tatmini üzerindeki etkisi incelenerek sonuçların ortaya konması amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda; örgütsel bağlılık, iş tatmini ve tükenmişlik faktörlerini kapsayan soruları içeren bir anket çalışması hazırlanmıştır. Meyer vd. (1993) tarafından hazırlanan anket; duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere üç alt türü kapsamakta ve toplam 18 sorudan oluşmaktadır. Weiss vd. (1967) tarafından oluşturulan Minnesota İş Tatmini Ölçeği kullanılarak hazırlanan iş tatmini anket soruları toplamda 20 soru içermektedir. Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak hazırlanan anket toplamda 22 sorudan oluşmaktadır. Anket çalışmasına 157 erkek ve 44 kadın olmak üzere toplam 201 kişi katılmıştır.

Anket çalışması sonucunda elde edilen veriler SPSS istatistik programı (SPSS 28) kullanılarak analiz edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda, örgütsel bağlılık ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,78, iş tatmini ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,93 ve tükenmişlik ölçeğinde Cronbach Alpha değeri 0,92 olarak bulunmuştur. Özdamar (2002) çalışmasında Cronbach Alpha değeri 0,6 ve 0,8 arasındaysa oldukça güvenli, 0,8 ve 1,0 arasındaysa yüksek seviyede güvenli olduğunu belirtmiştir. Bu bilgiler doğrultusunda; örgütsel bağlılık ölçeği oldukça güvenli, iş tatmini ve tükenmişlik ölçekleri ise yüksek seviyede güvenli çıkmıştır. George ve Mallery (2010) çalışmasına göre Skewness değeri -2 ile +2 arasında bulunması durumunda normal dağılım gösterdiği kabul edilmektedir. Yapılan analize göre veriler normal dağılım göstermektedir.

Sonuçlar incelendiğinde örgütsel bağlılık ile iş tatmini arasında orta düzeyde ($0,5 < r < 0,69$) pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Uçuş personelinin tükenmişlik düzeyi ile iş tatmini düzeyi arasında negatif yönlü çok zayıf düzeyde ($0,00 < r < 0,25$) bir ilişki olduğu gözlenmiştir. Uçuş personelinin sahip olduğu örgütsel bağlılık ile tükenmişlik arasında herhangi bir anlamlı ilişki tespit edilmemiştir.

Bu sonuçlar doğrultusunda; uçuş personelinin görevinin, yani kokpit veya kabin ekibinden olmasının örgütsel bağlılık, tükenmişlik veya iş tatmini seviyeleri üzerinde herhangi bir farka rastlanmamıştır. Tükenmişlik seviyesinin farklı çıkmaması ortalama olarak birbirine yakın mesai süreleri kadar çalışmalarından kaynaklanıyor olabilir; ancak örgütsel bağlılık ve iş tatmini seviyesi özelinde bir farklılık çıkmamıştır. Havayolu şirketleri incelendiğinde kabin ekibinin şirkette kalma süresi, kokpit ekibine göre ortalamada daha kısadır. Ancak bu araştırmanın sonuçlarında kokpit ekibi ve kabin ekibi arasında örgüte bağlılık konusunda bir fark çıkmaması, pandemi sonrası dönemde yapılan bu çalışmanın ilginç bir sonucu olarak görülebilir. Bunun sebebi, maddi şartlardan kaynaklı örgüte bir bağlılık olarak değerlendirilebilir.

Bir diğer taraftan toplam iş tecrübeleri dikkate alındığında, 1-5 yıl arasında toplam iş tecrübesine sahip uçuş personelinin örgütsel bağlılığı diğer tüm uçuş personeline göre daha düşük seviyede olduğu sonucuna varılmıştır. Bunun sebebi olarak şirkete yeni katılması, işine henüz tam uyum sağlayamamasından kaynaklı işini benimseyememesi olabilir. Diğer yaş gruplarında örgütsel bağlılığın birbirine yakın çıkması da işine uyum sağlamalarından dolayı işini benimsemeleri olabilir.

Araştırmada elde edilen sonuçlara göre uçuş personelinin yaşı ile örgütsel bağlılık seviyesi arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Tablo 3.8’de verilen sonuçlara göre; 27 yaşından küçük ve 40 yaşından büyük uçuş personelinin örgütsel bağlılığının daha yüksek seviyede olduğu sonucuna varılmıştır. Burada mesleğinin başında olan ve mesleğinin sonlarına yaklaşmış uçuş personellerinin diğer yaş gruplarındaki uçuş personellerine göre örgütsel bağlılığının yüksek olması, çalışacak şirket alternatiflerinin çok az olmasından kaynaklanıyor olabilir. Bu bağlılık türü şirketlerin en son isteyeceği türdendir. Şirketlerin insan kaynakları departmanının şirket özelinde bu konunun üzerine düşmesi ve tedbir alması gerekebilir.

Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Tüm yaş gruplarındaki uçuş personeli yapmış olduğu işten memnun olduğunu belirtirken, 27-40 yaş grupları arasındakiler iş tatmini konusunda kararsıza daha yakındır. Uçuş personelinin yaşı ile iş tatmini ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin sonuçları

birbirine paralellik göstermektedir. Bu araştırmanın sonucuna göre örgütsel bağlılık ve iş tatmini arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür. Dolayısıyla iş tatmini seviyesinin bu şekilde devam edebilmesi ve yükseltilmesi için şirketlerin mevcut politikalarını devam ettirmesi ve geliştirmesi tavsiye edilebilir.

Uçuş personelinin eğitim düzeyi ile iş tatmini arasındaki ilişki anlamlı bulunmuştur. Tüm eğitim düzeyi gruplarındaki uçuş personeli iş tatmini açısından memnun olduğu çıkarımı yapılabilir. Lisans ve lisansüstü eğitim düzeyine sahip uçuş personelleri arasında iş tatmini açısından anlamlı bir fark bulunmuştur. Bu bilgiler doğrultusunda şirketler uçuş personeli seçimlerinde mevcut personelin eğitim seviyesine uygun seçimlerle devam etmesi önerilebilir. Bu sonuçlar dışında diğer değişkenler arasında herhangi bir anlamlı ilişkiye rastlanmamıştır.

Bu çalışma Türkiye genelindeki 201 uçuş personeli katılımıyla gerçekleştirilmiştir. Bilindiği üzere havacılık global bir sektördür. Gelecekte yurt dışında görev yapan uçuş personellerini kapsayan bir çalışma yapılarak, Türkiye’de çalışan uçuş personelinin kapsayan bu çalışmanın sonuçları karşılaştırılabilir. Çalışmada kokpit ve kabin ekibi birlikte değerlendirilmiştir. Örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve iş tatmini faktörleri ile uçuş personelinin görevi arasında anlamlı bir ilişki bulunmamasının nedeni, tüm personelin birlikte dikkate alınması olabilir. Uçuş personelinin normatif bağlılığı, verilen cevaplara etki etmiş ve gerçek duygu ve düşüncelerini saydam bir şekilde yansıtmamış olabilir. Kokpit ve kabin ekibinin ayrı ayrı araştırmalarla yapılacak analizinin sonuçlarda farklılık yaratabileceği değerlendirilmiştir. Dahası, kokpit ve kabin personelinin cinsiyet dağılımının orantısız olmasının da sonuçları etkilemiş olabileceği değerlendirilmiştir. Bunlara ek olarak, uzun uçuş ve kısa uçuşları gerçekleştiren uçuş personellerinin ayrı ayrı araştırıldığı bir çalışma yapılması da sonuçları farklı yansıtabilir. Son olarak uçuş personeline ek olarak havalimanındaki yer hizmetleri personelinin de farklı bir araştırmanın konusunu oluşturabileceği değerlendirilmiştir.

KAYNAKÇA

Ağırbaş, İ., Çelik, Y., & Büyükkayıkçı, H. (2005). Motivasyon Araçları Ve İş Tatmini: Sosyal Sigortalar Kurumu Başkanlığı Hastane Başhekim Yardımcıları Üzerinde Bir Araştırma. Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 8(3), 326-350.

Akkoç, İ., Çalışkan, A., & Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü Ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini Ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. Yönetim ve Ekonomi Dergisi, 19(1), 105-135.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The Measurement And Antecedents Of Affective, Continuance And Normative Commitment To The Organization. Journal Of Occupational Psychology, 63(1), 1-18.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, And Normative Commitment To The Organization: An Examination Of Construct Validity. Journal Of Vocational Behavior, 49(3), 252-276.

Altınöz, M., Çöp, S., Çakıroğlu, D., Kervancı, F., & Keskin, N. (2013). Algılanan Örgütsel Desteğin Büro Çalışanlarının Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alan Araştırması. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi Büro Yönetimi Özel Sayısı, 1, 149-163.

Altıntaş, F. (2002). İşletmelerde Çağdaş Yaklaşımlar. Bursa, Ezgi Yayınları, 32.

Altıntaş, Y., & Salepçioğlu, M. A. (2019). İşveren Markası'nın Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi. <https://surdurulebiliriyonetimvekalnma.aydin.edu.tr/wp-content/uploads/2019/05/Yasin-Altunta%c5%9f-Sempozyum-Tam-Bildiri-Metin.pdf>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Ardıç, K., & Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GOÜ Örneği). Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10(2), 69-96.

Arıkoğlu, E. (2019). Çalışanların İş Tatmini Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Özdeşleşme Ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Açısından Değerlendirilmesi: Finans Sektöründe Bir Araştırma (Master's Thesis, Dış Ticaret Enstitüsü).

Armstrong, M. (1996). Employee Reward London: Institute of Personnel and Development.

Armstrong, M. (2006). A Handbook Of Human Resource Management Practice. Kogan Page Publishers.

Aşık, N. A. (2010). Çalışanların İş Doyumunu Etkileyen Bireysel Ve Örgütsel Faktörler İle Sonuçlarına İlişkin Kavramsal Bir Değerlendirme. Türk İdare Dergisi, 467(6), 31-51.

Aven, F. F., Parker, B., & McEvoy, G. M. (1993). Gender And Attitudinal Commitment To Organizations: A Meta Analysis. Journal Of Business Research.

Aziri, B. (2011). Job Satisfaction: A Literature Review. Management Research & Practice, 3(4).

Baeriswyl, S., Krause, A., & Schwaninger, A. (2016). Emotional Exhaustion And Job Satisfaction In Airport Security Officers–Work–Family Conflict As Mediator In The Job Demands–Resources Model. Frontiers In Psychology, 7, 663.

Bakan, İ. (2011). Örgütsel Stratejilerin Temeli Örgütsel Bağlılık Kavram, Kuram, Sebep Ve Sonuçlar. Ankara: Gazi.

Bakanoğlu, K. (2021). Stresin, Tükenmişliğin Ve Mutluluğun İş Tatminine Etkisi: Pilotlar Üzerine Bir Araştırma (Doctoral Dissertation).

Becker, H. S. (1960). Notes On The Concept Of Commitment. American Journal Of Sociology, 66(1), 32-40.

Bendapudi, N., & Berry, L. L. (1997). Customers' Motivations For Maintaining Relationships With Service Providers. Journal Of Retailing, 73(1), 15-37.

Bilgiç, R. (1998). The Relationship Between Job Satisfaction And Personal Characteristics Of Turkish Workers. The Journal Of Psychology, 132(5), 549-557.

Bolton, L. R., Harvey, R. D., Grawitch, M. J., & Barber, L. K. (2012). Counterproductive Work Behaviours In Response To Emotional Exhaustion: A Moderated Mediation Approach. *Stress And Health*, 28(3), 222-233.

Borritz, M., Rugulies, R., Bjorner, J. B., Villadsen, E., Mikkelsen, O. A., & Kristensen, T. S. (2006). Burnout Among Employees In Human Service Work: Design And Baseline Findings Of The PUMA Study. *Scandinavian Journal Of Public Health*, 34(1), 49-58.

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.

Cohen, A. (1992). Antecedents Of Organizational Commitment Across Occupational Groups: A Meta-Analysis. *Journal Of Organizational Behavior*, 13(6), 539-558.

Constable, J. F., & Russell, D. W. (1986). The Effect Of Social Support And The Work Environment Upon Burnout Among Nurses. *Journal Of Human Stress*, 12(1), 20-26.

Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review And An Integration Of Research On Job Burnout. *Academy Of Management Review*, 18(4), 621-656.

Cronin-Stubbs, D., & Rooks, C. A. (1985). The Stress, Social Support, And Burnout Of Critical Care Nurses: The Results Of Research. *Heart & Lung: The Journal Of Critical Care*, 14(1), 31-39.

Cropanzano, R., Rupp, D. E., & Byrne, Z. S. (2003). The Relationship Of Emotional Exhaustion To Work Attitudes, Job Performance, And Organizational Citizenship Behaviors. *Journal Of Applied Psychology*, 88(1), 160.

Cullen, A. (1995). CE Credit: Burnout: Why Do We Blame The Nurse?. *The American Journal Of Nursing*, 95(11), 23-28.

Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma. *CÜ İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.

Çelebi, F., & Kayasandık, A. E. (2018). Tükenmişlik Ve İş Tatmini İlişkisinde Ankara-Kızılay'daki Banka Çalışanları Örneği. *Ömer Halisdemir Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(4).

Çöl, G. (2004). Örgütsel Bağlılık Kavramı Ve Benzer Kavramlarla İlişkisi. ISGUC The Journal Of Industrial Relations And Human Resources, 6(2).

Davis, K., & Newstrom, J.W. (1989). Human Behavior At Work. McGraw-Hill Publishing Company, New York.

Davis, K., (1998), İşletmelerde İnsan Davranışı, (Çev.: Kemal Tosun vd.), İstanbul, İşletme Fakültesi Yayını.

Demirbaş, İ. (2017). Türk Havacılık Sektöründe Örgütsel Bağlılık İlişkisinin İncelenmesi (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Demirel, Y., Aslan, Ş. (2008). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İle Örgütsel Bağlılık Ve Mesleğe Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Araştırılması. Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (2), 163-178. <https://dergipark.org.tr/en/pub/yonveek/issue/13689/165682>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Demirel, Y. (2009). Örgütsel Bağlılık Ve Üretkenlik Karşısı Davranışlar Arasındaki İlişkiye Kavramsal Yaklaşım.

Dinçer, Ö. (1998). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.

Düzyürek, S., & Ünlüoğlu, G. (1992). Hekimde Tükenmişlik Sendromu. Psikiyatri Bülteni, 1(3), 108-113.

Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. Journal Of Applied Psychology, 71, 500-507.

Elçi, G. (2014). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve Sağlık Çalışanları. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Erdoğan, H. (2006). Resmî-Özel İlköğretim Okullarında Çalışan Yöneticilerin Kişisel Özellikleri İle Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki:(İstanbul Örneği) (Doctoral Dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

Ergin, C. (1992). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları, 22(25,143-154).

Evanschitzky, H., Iyer, G. R., Plassmann, H., Niessing, J., & Meffert, H. (2006). The Relative Strength Of Affective Commitment In Securing Loyalty In Service Relationships. Journal Of Business Research, 59(12), 1207-1213.

Fawzy, F. I., Fawzy, N. W., & Pasnau, R. O. (1991). Burnout In The Health Professionals. Handbook Of Studies On General Hospital Psychiatry. Judd FK, Burrows GD, Lipsitt DR.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. Journal Of Social Issues, 30(1), 159-165.

Gagné, M., & Deci, E. L. (2005). Self-Determination Theory And Work Motivation. Journal Of Organizational Behavior, 26(4), 331-362.

George, D., & Mallery, M. (2010). SPSS for windows step bystep: A simple guide and reference.

Ghorpade, J., Lackritz, J., & Singh, G. (2007). Burnout And Personality: Evidence From Academia. Journal Of Career Assessment, 15(2), 240-256.

Gönen, Z. (2016). Öğretmenlerin Örgütsel Bağlılık Düzeyleri İle Karar Verme Süreci Arasındaki İlişki (Kars Örneği) (Master's Thesis, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).

Gruneberg, M. M. (1979). Understanding Job Satisfaction. New York: Wiley.

Güçlü, H. (2006). Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi.

Güney, S. (2012). Örgütsel Davranış. Ankara. Nobel Kitap.

Hoppock, R. (1935). Job Satisfaction.

İnce, M., & Gül, H. (2005). Yönetimde Yeni Bir Paradigma: Örgütsel Bağlılık. Konya: Çizgi Kitabevi, 77.

İnce, Ö. (2003). İş Tatminine Etki Eden Başlıca Faktörler Uygulamadan Bir Örnek (Doctoral dissertation, Marmara Üniversitesi (Turkey)).

İşcan, Ö. F., & Naktiyok, A. (2005). Dijital Çağ Örgütleri. İstanbul: Beta Yayınları.

Jafarova, F. (2018). XY Kuşağı Çalışanlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetinin Karşılaştırılması: Beyaz Yakalı Çalışanlar Üzerine Bir Uygulama (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Jain, P., & Duggal, T. (2015). The Role Of Transformational Leadership In Organizational Commitment. International Journal of Business Quantitative Economics and Applied Management Research, 2(5), 1-11.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. Journal Of Istanbul Faculty Of Medicine, 68(1), 29-32.

Kanter, R. M. (1968). Commitment And Social Organization: A Study Of Commitment Mechanisms In Utopian Communities. American Sociological Review, 499-517. <https://www.jstor.org/stable/pdf/2092438>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Karakoç, B. (2016). Öğretmenlerin Okulda Karşılaştıkları Yıldırma Davranışları İle Örgütsel Bağlılıklarının Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi, Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Sivas.

Karcıoğlu, F., & Türker, E. (2010). Psikolojik Sözleşme İle Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 24(2), 121-140.

Kaya, N., Selçuk, S. (2011). Bireysel Başarı Güdüsü Organizasyonel Bağlılığı Nasıl Etkiler?. Doğu Üniversitesi Dergisi, 8 (2), 175-190. <https://openaccess.dogus.edu.tr/xmlui/handle/11376/463>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Kök, S. B. (2006). İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılığın İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. Atatürk Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Dergisi, 20(1), 291-317.

Krishnan, V. R. (2002). Transformational Leadership And Value System Congruence. International Journal Of Value-Based Management, 15(1), 19-33.

Lawler III, E. E., & Porter, L. W. (1967). Antecedent Attitudes Of Effective Managerial Performance. *Organizational Behavior And Human Performance*, 2(2), 122-142.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1993). A Further Examination Of Managerial Burnout: Toward An Integrated Model. *Journal Of Organizational Behavior*, 14(1), 3-20.

Lee, R. T., & Ashforth, B. E. (1996). A Meta-Analytic Examination Of The Correlates Of The Three Dimensions Of Job Burnout. *Journal Of Applied Psychology*, 81(2), 123.

Leong, C. S., Furnham, A., & Cooper, C. L. (1996). The Moderating Effect Of Organizational Commitment On The Occupational Stress Outcome Relationship. *Human Relations*, 49(10), 1345-1363.

Lubbadeh, T. (2020). Job Burnout: A General Literature Review. *International Review Of Management And Marketing*, 10(3), 7.

Luddy, N. (2005). Job Satisfaction Amongst Employees At A Public Health Institution In The Western Cape (Doctoral Dissertation, University Of The Western Cape).

Marsh, R. M., & Mannari, H. (1977). Organizational Commitment And Turnover: A Prediction Study. *Administrative Science Quarterly*, 57-75. <https://www.jstor.org/stable/2391746>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Maslach, C. (2003). *Burnout: The Cost Of Caring*. Ishk.

Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Burnout. In *Stress: Concepts, Cognition, Emotion, And Behavior* (pp. 351-357). Academic Press.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52(1), 397-422.

Maslow, A. H. (1943). A Theory Of Human Motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three-Component Conceptualization Of Organizational Commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.

Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment To Organizations And Occupations: Extension And Test Of A Three-Component Conceptualization. *Journal Of Applied Psychology*, 78(4), 538.

Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1997). *Commitment In The Workplace: Theory, Research, And Application*. Sage Publications.

Miner, J. B. (1992). *Industrial-Organizational Psychology*. Mcgraw-Hill Book Company.

Mullins, L. J. (2007). *Management And Organisational Behaviour*. Pearson Education.

Oldham, G. R., & Cummings, A. (1996). Employee Creativity: Personal And Contextual Factors At Work. *Academy Of Management Journal*, 39(3), 607-634.

Oliver, N. (1990). Work Rewards, Work Values, And Organizational Commitment In An Employee-Owned Firm: Evidence From The UK. *Human Relations*, 43(6), 513-526.

Özdamar, K. (2002). *Paket Programlar İle İstatiksel Veri Analizi: SPSS-MINITAB (Çok Değişkenli Analizler)*. Kaan Kitabevi.

Özdevecioğlu, M. (2003). Algılanan Örgütsel Destek İle Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkilerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(2), 113-130. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/211307>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Özel, E., & Hacıoğlu, Ü. (2021). Examining The Relationship Between Burnout And Job Satisfaction Of Flight Crew: An Analysis On The Critical Fatigue Risk Factors In The Aviation Industry. *International Journal Of Business Ecosystem & Strategy*.

Paksoy, M. (2002). *Çalışma Ortamında İnsan Ve Toplam Kalite Yönetimi*. İstanbul Üniversitesi Yayın, (4356).

Porter, L. W., Bigley, G. A., & Steers, R. M. (2003). *Motivation And Work Behavior*.

Robbins, S. P. (2001). *Organisational Behaviour: Global And Southern African Perspectives*. Pearson South Africa.

Rotter, J. B. (1966). Generalized Expectancies For Internal Versus External Control Of Reinforcement. *Psychological Monographs: General And Applied*, 80(1), 1.

Schultz, D. P., & Schultz, S. E. (1986). *Psychology And Industry Today: An Introduction To Industrial And Organizational Psychology*. Macmillan Publishing Co, Inc.

Sertçe, S. (2003). *Kamu Kuruluşlarında Yöneticilerin İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Sever Elüstün, T., Sözen, İ. (2018). Personel Güçlendirme İle Örgütsel Bağlılık Algısı Ve İlişkisi: Liman İşletmesi Çalışanları Örneği. *Akademik Hassasiyetler*, 5 (10), 235-270.

<http://openaccess.kavram.edu.tr/xmlui/bitstream/handle/20.500.12569/255/Ilyas-Sozen.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Shore, L. M., & Wayne, S. J. (1993). Commitment And Employee Behavior: Comparison Of Affective Commitment And Continuance Commitment With Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 78(5), 774.

Solinger, O. N., Van Olffen, W., & Roe, R. A. (2008). Beyond The Three-Component Model Of Organizational Commitment. *Journal Of Applied Psychology*, 93(1), 70.

Sökmen, A. (2000). *Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisi: Ankara'da Faaliyet Gösteren Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara: Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, And Consequences (Vol. 3)*. Sage.

Steers, R. M. (1977). Antecedents And Outcomes Of Organizational Commitment. *Administrative Science Quarterly*, 46-56.

Suliman, A. M. (2001). Work Performance: Is It One Thing Or Many Things? The Multidimensionality Of Performance In A Middle Eastern Context. *International Journal of Human Resource Management*, 12(6), 1049-1061.

Sun, H. Ö. (2002). İş Doyumu Üzerine Bir Araştırma: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü.

Şimşek, B. (2013). Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Faktörler Ve Tekstil Sektöründe Bir Araştırma (Doctoral Dissertation, İstanbul Kültür Üniversitesi/Sosyal Bilimler Enstitüsü/İşletme Anabilim Dalı/İşletme Bilim Dalı).

Şimşek, Ş., Akgemci T., & Çelik, A. (2003). Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış. Konya: Adım Matbaacılık.

Teke, A. (2017). Dönüşümcü Liderliğin Örgütsel Bağlılığa Etkisinde Çalışan Performansının Rolü: Havacılık Sektöründe Bir Uygulama (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel İklimin İşgören Performansı Üzerine Etkisi: OSTİM İmalat İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 65(02), 196-218.

Türk, M. S. (2007). Örgüt Kültürü Ve İş Tatmini. Ankara: Gazi Kitabevi.

Türk Dil Kurumu Güncel Türkçe Sözlük, 2023. <https://sozluk.gov.tr/>. Erişim Tarihi: 28.03.2023.

Türkoğlu, H. (2011). İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık İlişkisi Ve Bir Uygulama (Master's Thesis, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Umuhan, E., Karavelioğlu, C., & Ergun Özler N. D. (2020). İşveren Markasının Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma. Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, (64), 143-161. <https://dergipark.org.tr/tr/download/article-file/1066372>. Erişim Tarihi: 30.01.2023.

Vroom, V. H. (1964). Work And Motivation.

Weiss, D. J., Davis, R. V., England, G. W., & Lofquist, L. H. (1967). Manual For The Minnesota Satisfactoriness Scales. Work Adjustment Project, Industrial Relations Center, University of Minnesota, Minneapolis.

Yılmaz, K. (2007). İstanbul İli Anadolu Yakası Endüstri Meslek Liselerinde Görev Yapan Öğretmenlerin İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılıkları Arasındaki İlişki (Master's Thesis, Eğitim Bilimleri Enstitüsü).

Yücel, M. F. (2019). İş Tatmini İle Örgüte Bağlılık Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Havacılık Sektöründe Bir Araştırma (Master's Thesis, Kocaeli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü).

Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, A. L. (2014). Job Involvement, Commitment, Satisfaction And Turnover: Evidence From Hotel Employees In Cyprus. *Tourism Management*, 41, 129-140.



EKLER

Tablo A.1: Örgütsel bağlılık anket soruları.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Meslek hayatımın geri kalan kısmını bu şirkette geçirmek beni çok mutlu eder.					
2. Bu şirketin problemlerini gerçekten kendi problemlerim gibi görüyorum.					
3. Şirketime karşı güçlü bir aidiyet hissetmiyorum.					
4. Bu şirkete karşı duygusal bağlılık hissetmiyorum.					
5. Bu şirkette kendimi "ailenin bir parçası" gibi görmüyorum.					
6. Bu şirketin benim için çok özel bir yeri vardır.					
7. Şu anda bu şirkette çalışıyor olmam hem kendi isteğimden hem de şartların bunu gerektirmesindendir.					
8. Şirketimden ayrılmayı isteseydim dahi şu anda bu bana çok zor gelirdi.					
9. Şu anda şirketimden ayrılacak olsam, hayatımda birçok şey alt üst olur.					
10. Bu şirketten ayrılmamı düşündürecek seçenekler oldukça azdır.					
11. Eğer bu şirkete kendimden çok şey katmamış olsaydım, başka yerde çalışmayı düşünebilirdim.					
12. Bu şirketten ayrılacak olsam, uygun alternatiflerim az olur.					
13. Bu şirkette çalışmaya devam etmek için yöneticilerime karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissetmiyorum.					
14. Eğer bu şirketten ayrılmak benim yararına olsa dahi şu anda buradan ayrılmanın doğru olmadığını düşünüyorum.					
15. Şirketimden şu anda ayrılacak olsam kendimi suçlu hissederim.					
16. Bu şirket benim sadakatimi (bağlılığımı) hak ediyor.					
17. Bu şirketteki insanlara karşı bir minnet borcu/sorumluluk hissettiğim için şu anda bu şirketten ayrılmam.					
18. Bu şirkete çok şey borçluyum.					

Tablo A.2: İş tatmini anket soruları.

	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok Memnunum
1. Sürekli bir şeylerle meşgul olabilme imkânının olması bakımından					
2. Bağımsız çalışma imkânının olması bakımından					
3. Zaman zaman değişik şeyler yapabilme imkânı bakımından					
4. Toplumda bir yer edinme imkânı bakımından					
5. Yöneticimin kendine bağlı olan kişilere karşı davranış tarzı bakımından					
6. Yöneticimin karar verme konusundaki yeterliliği bakımından					
7. Vicdanıma ters düşmeyen şeyleri yapabilme bakımından					
8. Sürekli bir işe sahip olma imkânı bakımından					
9. Başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem bakımından					
10. Kişileri yönlendirmek için fırsat vermesi bakımından					
11. Kendi yeteneklerimle bir şeyler yapabilme şansı vermesi bakımından					
12. İşimle ilgili alınan kararların uygulamaya konması bakımından					
13. Yaptığım iş karşılığında aldığım ücret bakımından					
14. Terfi imkânları bakımından					
15. Kendi kararımı verebilme özgürlüğü bakımından					
16. Çalışma şartları bakımından					
17. Çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşabilmeleri bakımından					
18. Yaptığım iş karşılığında takdir edilmem bakımından					
19. Yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi bakımından					
20. İşimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilmem bakımından					

Tablo A.3: Tükenmişlik anket soruları.

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Tamamen Katılıyorum
1. Kendimi işimden duygusal olarak uzaklaşmış hissediyorum.					
2. İş gününün sonunda kendimi bitkin hissediyorum.					
3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.					
4. İş çevremdeki insanların ne hissettiğini hiç anlayamıyorum.					
5. İş çevremdeki bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.					
6. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7. İşim yüzünden çevremdeki insanların sorunlarına çözüm bulamıyorum.					
8. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.					
9. Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanmıyorum.					
10. Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı daha sert birisi oldum.					
11. Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.					
12. Kendimi hiçbir şey yapamayacak kadar güçsüz hissediyorum.					
13. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.					
14. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum.					
15. İşim gereği iş çevremdeki insanlara ne olduğu umrumda değil.					
16. Doğrudan insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yapıyor.					
17. İş çevremdeki insanlarla aramızda rahat bir hava oluşturmuyorum.					
18. İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi çok cansız hissediyorum.					
19. Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.					
20. Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.					
21. İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.					
22. İş çevremdeki bazı kişilerin sanki benim yüzümden problem yaşıyorlarmış gibi davrandıklarını hissediyorum.					

TEZ ONAY SAYFASI

Üniversite : T.C. GALATASARAY ÜNİVERSİTESİ
Enstitü : SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Hazırlayanın Adı Soyadı : Yük. Müh. Gökhan YANARDAĞ
Tez Başlığı : Havacılık Sektöründe Uçuş Personelinin Örgütsel
Bağlılık ve Tükenmişlik Seviyesinin İş Tatminine Etkisi
Savunma Tarihi : 08/09/2023
Danışman : Dr. Öğr. Üyesi Belgin BAHAR

JÜRİ ÜYELERİ:

Unvan, Ad-Soyadı

İmza

Dr. Öğr. Üyesi Belgin BAHAR

Doç. Dr. Elgiz YILMAZ ALTUNTAŞ

Dr. Öğr. Üyesi Ahmet Tuğrul TUĞER

Prof. Dr. Ulun AKTURAN

Enstitü Müdürü