



Статистика, учет и аудит, 3(102)2026. стр. 74-83
DOI: <https://www.doi.org/10.51579/1563-2415.2026.-3.06>

Экономика және менеджмент
FTAMP 06.71.07
ӨОЖ 338.48:640.4

ҚОНАҚЖАЙЛЫЛЫҚ ИНДУСТРИЯСЫ ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРІНІҢ ЖҰМЫСҚА ҚАНАҒАТТАНУЫМЕН БАЙЛАНЫСТЫ ФАКТОРЛАР (СТАМБУЛ ҚОНАҚ ҮЙЛЕРІ МЫСАЛЫНДА)

А.А. Кулбаева^{1*}, С.А. Нахипбекова¹, Д.О. Тубекова¹, М.А. Кулбаева²

¹Халықаралық туризм және меймандостық университеті, Түркістан, Қазақстан
²Қ. А. Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, Түркістан, Қазақстан

*Corresponding author e-mail: aigerim.kulbayeva@iuth.edu.kz

Аңдатпа. Зерттеудің мақсаты – Стамбул қаласындағы қонақ үйлер қызметкерлерінің жұмысқа қанағаттануымен байланысты факторларды бастапқы сауалнама деректері негізінде бағалау. Талдауға он қонақ үйде жұмыс істейтін 200 қызметкердің жауаптары енгізілді; әр қонақ үйден 20 жауап алынды. Бес балдық Лайкерт шкаласымен өлшенген сегіз көрсеткіш бойынша сипаттамалық статистика мен Кронбахтың α коэффициенті есептелді, корреляциялық талдау және қонақ үйге тән тұрақты әсерлер енгізілген көптік сызықтық регрессия жүргізілді. Қонақ үй бойынша кластерленген робасты стандарттық қателер қолданылды. Жұмысқа қанағаттанудың орташа мәні 3,62 баллды құрады ($SD=0,73$; $\alpha=0,877$). Жеті тәуелсіз фактордың әрқайсысы жұмысқа қанағаттанумен оң корреляция көрсетті ($r=0,276-0,750$; барлық $p<0,001$). Қонақ үй айырмашылықтары мен өзге факторларды ескерген негізгі модельде білім алу және кәсіби даму көрсеткіші ғана статистикалық мәнді болып қалды ($B=0,254$; $\beta=0,327$; $p=0,034$). Жалақы көрсеткіші толық қанағаттану индексіне кіретін ІТ6–ІТ8 тармақтарының орташа мәніне дәл тең болғандықтан, оны негізгі модельге қоспай, жалақы тармақтары алынып тасталған қанағаттану көрсеткішімен сезімталдық талдауы жасалды. Бұл талдауда жалақыға қанағаттану ($B=0,277$; $p=0,011$) және кәсіби даму ($B=0,257$; $p=0,009$) мәнді байланыс көрсетті. Нәтижелер қонақ үй қызметкерлері арасында кәсіби даму мүмкіндіктерін назарға алудың маңызын көрсетеді.

Түйінді сөздер: қонақжайлылық индустриясы, жұмысқа қанағаттану, қонақ үй қызметкерлері, кәсіби даму, еңбек жағдайы, Стамбул, көптік регрессия.

Негізгі ережелер. Зерттеуде Стамбул қаласындағы 10 қонақ үйдің 200 қызметкерінен алынған сауалнама негізінде жұмысқа қанағаттанумен байланысты факторлар бағаланды; қанағаттану индексінің орташа мәні 3,62 баллды, ішкі келісімділік көрсеткіші $\alpha=0,877$ -ді құрады. Көшбасшылық, басқарушылық жағдай, жұмыс уақыты, қауіпсіздік, кәсіби даму, жұмыс ортасы және жұмыстың сипаты жұмысқа қанағаттанумен оң корреляция көрсетті ($r=0,276-0,750$; барлық $p<0,001$).

Cite this article as: Kulbayeva A.A., Nakhipekova S.A., Tubekova D.O., Kulbayeva M.A. Factors associated with job satisfaction among hospitality employees (evidence from Istanbul hotels). *Statistics, accounting and audit*. 2026, 3(102), 74-83. (In Kaz.). DOI: <https://www.doi.org/10.51579/1563-2415.2026.-3.06>



Қонақ үй ерекшеліктері мен өзге факторлар ескерілген регрессиялық модельде тек білім алу және кәсіби даму мүмкіндіктері жұмысқа қанағаттанумен статистикалық мәнді дербес байланысын сақтады ($B=0,254$; $\beta=0,327$; $p=0,034$). Жалақы тармақтары бөлек есептелген сезімталдық талдауында кәсіби даму мен жалақыға қанағаттану жалақысыз қанағаттанумен оң байланыс көрсетті (тіісінше $B=0,257$; $p=0,009$ және $B=0,277$; $p=0,011$).

Кіріспе. Қонақжайлылық индустриясында қызмет сапасы қызметкер мен қонақтың күнделікті өзара әрекетіне тәуелді. Сондықтан қызметкерлердің жұмысқа қанағаттануын түсіндіретін факторларды бағалау персоналды басқару шешімдерін негіздеу үшін маңызды. Жұмысқа қанағаттану адамның өз жұмысы мен оның жағдайларын бағалауынан қалыптасатын еңбекке қатысты қатынас ретінде қарастырылады [1].

Қонақ үй қызметкерлеріне қатысты зерттеулер еңбек жағдайы, басшылық, кәсіби даму, жұмыс ортасы және орындалатын міндеттердің сипаты сияқты өлшемдердің қанағаттанумен байланысын көрсетеді [2-4]. Түркия қонақ үйлерінің қызметкерлерін қамтыған зерттеулерде жұмыс сипаттары мен өзара әрекет факторларының жұмысқа қанағаттанумен байланысы талданған [5]. Бұл еңбектер факторлардың маңыздылығы қалаға, қонақ үйге және өлшеу тәсіліне қарай өзгеретінін аңғартады.

Түркияның халықаралық туристер жиі баратын елдердің бірі болуы және Стамбулға келетін шетелдік келушілер ағынының ауқымы ескеріліп, зерттеу орны ретінде осы қала таңдалды. Стамбул облысына келген шетелдік келушілер саны 2023 жылы 17 370 030, 2024 жылы 18 582 322, ал 2025 жылы 18 972 699 адам болды [6]. Бұл деректер Стамбулдағы қонақ үй қызметкерлерінің жұмысқа қанағаттануын зерттеудің өзектілігін негіздейді.

Осы зерттеудің ғылыми мәселесі – Стамбулдағы зерттелген қонақ үйлерде көрсетілген факторлардың жұмысқа қанағаттанумен жұптық байланысын және басқа факторлар мен қонақ үй айырмашылықтары ескерілгеннен кейінгі дербес үлесін ажырату. Зерттеудің мақсаты – қызметкерлердің жұмысқа қанағаттануымен байланысты факторларды нақты сауалнама деректері негізінде анықтау және олардың салыстырмалы үлесін бағалау. Зерттеу міндеттері: іріктеменің сипаттамасын беру; өлшемдердің ішкі келісімділігін бағалау; корреляциялық байланыстарды есептеу; қонақ үй ерекшеліктерін ескерген көптік регрессияны жүргізу.

Әдебиетке шолу және зерттеу гипотезалары. Жұмысқа қанағаттану жеке қызметкердің жұмыс тәжірибесі мен құндылықтарын бағалауынан туындайды; оны ұйымға берілгендік немесе жұмысқа араласу сияқты ұғымдармен теңестіруге болмайды [1, 5]. Мұндай айырмашылық зерттеу айнымалыларын дұрыс таңдауға қажет: осы мақалада тек жұмысқа қанағаттану өлшенеді.

Heimerl және әріптестері Альпі өңіріндегі қонақжайлылық саласының 345 қызметкері бойынша жұмыс уақыты, жалақы, кәсіби даму, көшбасшылық пен басқару, жұмыс атмосферасы және жұмыстың өзі сияқты өлшемдерді салыстырған. Олардың нәтижелері басшымен қарым-қатынас, жұмыс кестесінің сақталуы және даму мүмкіндіктері маңызды екенін, ал жалақы мен кейбір басқа факторлардың салыстырмалы үлесі әлсіздеу екенін көрсетті [2]. Ashton Таиланд қонақ үйлерінде басшылық стилі, жүйелі оқыту және жұмыс қауіпсіздігі сияқты HRM тәжірибелерін қызметкерлердің қанағаттануы және жұмыста қалуымен байланыстырады [3].

Түркия қонақ үй саласындағы Tutuncu мен Kozak зерттеуі жұмыстың өзі, қадағалау және қызметтік өсу мүмкіндіктерін қанағаттанудың маңызды алғышарттары



ретінде көрсетеді [4]. Ozturk, Hancer және Im 252 қонақ үй қызметкері бойынша жұмыс сипаттарының, кері байланыстың және дербестіктің қанағаттанумен байланысын бағалап, ұйымдық міндеттемені бөлек нәтижелік айнымалы ретінде қарастырған [5]. Бұл нәтиже жұмысқа қанағаттануды ұйымға берілгендікпен араластырмай зерттеудің маңызын көрсетеді.

Қазақстандық зерттеуде қонақ үй қызметкерлерінің кәсіби қанағаттануын сипаттайтын көшбасшылық, оқыту мен даму, қауіпсіздік, байланыс, жұмыс уақыты және жұмыс сапасы секілді бірнеше фактор жүйеленген [7]. Қызметкерлердің қанағаттануы қонақ үйдегі қызмет көрсету сапасымен де ұштасуы мүмкін, бірақ бұл байланыс жекелеген ұйымдар мен зерттеу дизайнына тәуелді [7, 8]. Осы еңбектерді салыстыру Стамбулдағы сауалнамада бар өлшемдерді бір мезгілде бағалап, қонақ үйге тән айырмашылықтарды бақылау қажеттігін негіздейді.

2022–2024 жылдардағы қонақ үй зерттеулері жұмысқа қанағаттануды кәсіби өсу мен өтемақы, күнделікті жұмыс стрессорлары, ұйымдық тұрақтылық, психологиялық әл-ауқат және HR тәжірибелерімен байланыстыра қарастырды [10–14]. Зерттеулер мансаптық даму мен өтемақының маңызын [11], стресс факторлары мен ұйымдық тұрақтылықтың рөлін [10, 12], сондай-ақ психологиялық әл-ауқат пен жұмыс пен жеке өмір теңгерімінің өзара байланысын [13] көрсетеді; Түркия қонақ үйлерінде HR тәжірибелері мен қызметкерлер қанағаттануының арақатынасы қызметкер тобы мен қонақ үй түріне қарай өзгеруі мүмкін [14]. Осы бағыттарды ескере отырып, бұл зерттеуде жеті фактор бір мезгілде бағаланып, қонақ үйге тән тұрақты айырмашылықтар бақыланды. Атіп және әріптестері сапаны жалпы басқару, қызметкерлердің қанағаттануы және қонақ үй нәтижелілігі арасындағы құрылымдық байланысты зерттеген [9].

Осыған сүйеніп, жеті тексерілетін болжам тұжырымдалды:

- H1 – көшбасшылық бағасы мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H2 – басқарушылық жағдай мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H3 – жұмыс уақытының бағасы мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H4 – қауіпсіздік бағасы мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H5 – білім алу және кәсіби даму мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H6 – жұмыс ортасы мен қанағаттану арасында оң байланыс бар;
- H7 – жұмыстың сипаты мен қанағаттану арасында оң байланыс бар.

Бұл болжамдар алдымен Pearson корреляциялық талдауы арқылы, одан кейін факторлардың дербес үлесін тексеретін регрессиямен бағаланды.

Материалдар мен әдістер. Зерттеу сандық, көлденең қима дизайнына негізделді. Талдау Стамбул қаласындағы 10 қонақ үйде жұмыс істейтін 200 қызметкерден жиналған сауалнама деректеріне жүргізілді; бастапқы кестеде әр қонақ үйден 20 жауап бар. Қызметкерлер мақсатты іріктеу әдісімен қамтылды, сондықтан іріктеме ықтималдыққа негізделмейді және барлық Стамбул қонақ үй қызметкерлерін репрезентативті түрде көрсетеді деп тұжырым жасауға болмайды. Сауалнаманың Лайкерт тармақтарында бос мән анықталмады.

Жауап нұсқалары бес балдық шкалаға кодталды: 1 – мүлдем келіспеймін, 2 – келіспеймін, 3 – бейтараппын/шешімім жоқ, 4 – келісемін, 5 – толығымен келісемін. Мәтіндік және сандық нұсқадағы жұмыс кітаптары респонденттер мен 71 Лайкерт тармағы бойынша салыстырылып, кодталудың сәйкестігі тексерілді. Негізгі талдауға 2-кестеде берілген сегіз шкалаға кіретін 41 бірегей тармақ енгізілді. Талдауға енгізілмеген қалған 30 тармақ сапаны жалпы басқару мен марапат тақырыптарына қатысты болды және зерттеу модельдеріне енгізілген жоқ; 2-кестедегі қосымша екі



көрсеткіш ІТ1–ІТ8 тармақтарын қайталайтындықтан, бірегей тармақ санын арттырмайды.

Нәтижелік көрсеткіш – ІТ1–ІТ8 тармақтарының орташа мәні ретінде берілген жұмысқа қанағаттану индексі. Тәуелсіз көрсеткіштер жұмыс кітабындағы шкала атаулары және оларға дәл сәйкес келетін тармақ топтары бойынша қайта есептелді: көшбасшылық (L1–L6), басқарушылық жағдай (Y01–Y04), жұмыс уақыты (ÇS1–ÇS4), қауіпсіздік (G1–G4), білім алу және кәсіби даму (EG1–EG6), жұмыс ортасы (ІО1–ІО5), жұмыстың сипаты (ІН1–ІН4). Әр индекс топтағы тармақтардың арифметикалық орташа мәні ретінде есептелді.

Жұмыс кітабындағы «Ücret» (жалақы) айнымалысы ІТ6–ІТ8 үш тармағының орташа мәніне дәл тең; бұл үш тармақ толық ІТ1–ІТ8 жұмысқа қанағаттану индексінің құрамына кіретіндіктен, жалақы көрсеткішін негізгі регрессияға қосу өлшемнің бөлігі мен толық өлшем арасындағы жасанды байланысты туғызар еді. Сезімталдық талдауында жұмысқа қанағаттану ІТ1–ІТ5 тармақтарымен, ал жалақыға қанағаттану ІТ6–ІТ8 тармақтарымен бөлек есептеліп, олардың қабаттаспайтын нұсқасы тексерілді.

Шкалалардың ішкі келісімділігі Кронбахтың α коэффициентімен, көрсеткіштердің таралуы орташа мән мен стандарттық ауытқумен сипатталды. Жұптық байланыстар Pearson корреляциясымен бағаланды. Көптік сызықтық регрессияға жеті негізгі фактор және қонақ үйдің тұрақты әсерлері енгізілді. Респонденттер қонақ үйлердің ішінде топталғандықтан, стандарттық қателер қонақ үй бойынша кластерленді; он кластер болған жағдайда еркіндік дәрежесі кластер санына қарай түзетілді. Мультиколлинеарлық VIF арқылы тексерілді. Сезімталдық талдауында жалақы тармақтары жалпы қанағаттану индексінен шығарылып, жалақыға қанағаттану бөлек көрсеткіш ретінде енгізілді.

Нәтижелер. Іріктемеде 200 қызметкер қамтылып, олардың 101-і ер адамдар (50,5%), 99-ы әйелдер (49,5%) болды. Ең үлкен жас топтары 26–35 жас (36,5%) және 36–45 жас (32,5%) болды. Респонденттердің жартысына жуығы төрт жұлдызды қонақ үйлерде жұмыс істеген. Іріктеменің өзге сипаттамалары 1-кестеде берілген.

1-кесте – Іріктеменің әлеуметтік-демографиялық сипаттамасы

Көрсеткіш	Санаттар, n (%)
Қонақ үй санаты	3 жұлдызды – 41 (20,5%); 4 жұлдызды – 99 (49,5%); 5 жұлдызды – 60 (30,0%)
Жасы	17 және одан кіші – 2 (1,0%); 18–25 – 38 (19,0%); 26–35 – 73 (36,5%); 36–45 – 65 (32,5%); 46–55 – 22 (11,0%)
Жынысы	Ер – 101 (50,5%); әйел – 99 (49,5%)
Білімі	Бастауыш – 17 (8,5%); негізгі орта – 30 (15,0%); орта – 39 (19,5%); 2 жылдық кәсіптік жоғары оқу орны – 56 (28,0%); 4 жылдық жоғары оқу орны – 47 (23,5%); «факультет» санаты – 4 (2,0%); магистратура – 7 (3,5%)
Жұмыс бөлімі	Тамақтандыру – 46 (23,0%); қабылдау – 41 (20,5%); қабат қызметі – 41 (20,5%); басқа – 24 (12,0%); жоғары басшылық – 20 (10,0%); бухгалтерия – 11 (5,5%); қауіпсіздік – 10 (5,0%); техникалық қызмет – 7 (3,5%)
Ескертпелер: 1) 10 қонақ үйдің әрқайсысынан 20 респонденттен алынған. 2) Авторлардың сауалнама деректері негізіндегі есептеулері.	

Жұмысқа қанағаттану индексінің орташа мәні 3,62 ($SD = 0,73$) болды. Кронбахтың α мәні толық қанағаттану шкаласы үшін 0,877-ге тең. Факторлардың орташа мәндері көшбасшылықта ең жоғары (4,43), ал жұмыс уақыты көрсеткішінде ең төмен (3,25) болды. Көшбасшылық шкаласының $\alpha=0,690$ және жұмыс уақыты



шкаласының $\alpha=0,650$ болғандықтан, бұл екі өлшем бойынша нәтижелерді сақтықпен түсіндіру қажет (2-кесте).

2-кесте – Зерттеу шкалаларының сипаттамалық статистикасы және ішкі келісімділігі

Шкала	Тармақ саны	M	SD	α
Жұмысқа қанағаттану (IT1–IT8)	8	3,62	0,73	0,877
Көшбасшылық (L1–L6)	6	4,43	0,43	0,690
Басқарушылық жағдай (YO1–YO4)	4	3,51	0,76	0,840
Жұмыс уақыты (CS1–CS4)	4	3,25	0,78	0,650
Қауіпсіздік (G1–G4)	4	4,19	0,67	0,798
Білім алу және кәсіби даму (EG1–EG6)	6	3,58	0,78	0,824
Жұмыс ортасы (IO1–IO5)	5	3,72	0,69	0,798
Жұмыстың сипаты (IN1–IN4)	4	3,69	0,77	0,737
Қанағаттану, жалақы тармақтарынсыз (IT1–IT5)	5	3,70	0,67	0,801
Жалақыға қанағаттану (IT6–IT8)	3	3,50	0,98	0,827

Ескертпелер: 1) N = 200; барлық көрсеткіштер 1–5 аралығында. M – орташа мән; SD – стандарттық ауытқу; α – Кронбах коэффициенті. 2) Авторлардың сауалнама деректері негізіндегі есептеулері.

Pearson талдауы жеті фактордың әрқайсысы мен жұмысқа қанағаттану арасында оң байланыс бар екенін көрсетті ($r=0,276$ – $0,750$; барлық $p<0,001$). Ең күшті байланыс білім алу және кәсіби даму көрсеткішімен байқалды ($r=0,750$), одан кейін басқарушылық жағдай ($r=0,705$), қауіпсіздік ($r=0,687$), жұмыс ортасы ($r=0,670$), жұмыстың сипаты ($r=0,612$), жұмыс уақыты ($r=0,486$) және көшбасшылық ($r=0,276$) болды. Толық корреляциялық матрица 3-кестеде келтірілген.

3-кесте – Жұмысқа қанағаттану мен факторлар арасындағы Pearson корреляциялары

№	1	2	3	4	5	6	7	8
1	1,000							
2	0,276***	1,000						
3	0,705***	0,189**	1,000					
4	0,486***	0,252***	0,398***	1,000				
5	0,687***	0,147*	0,614***	0,373***	1,000			
6	0,750***	0,374***	0,736***	0,501***	0,593***	1,000		
7	0,670***	0,319***	0,726***	0,552***	0,506***	0,651***	1,000	
8	0,612***	0,315***	0,696***	0,397***	0,440***	0,618***	0,749***	1,000

Ескертпелер: 1) N = 200; * $p < 0,05$; ** $p < 0,01$; *** $p < 0,001$. Диагональдан төмен корреляциялар көрсетілген. 2) 1 – жұмысқа қанағаттану; 2 – көшбасшылық; 3 – басқарушылық жағдай; 4 – жұмыс уақыты; 5 – қауіпсіздік; 6 – білім алу және кәсіби даму; 7 – жұмыс ортасы; 8 – жұмыстың сипаты. 3) Авторлардың сауалнама деректері негізіндегі есептеулері.

Көптік регрессияға қонақ үйдің тұрақты әсерлері қосылды. Қонақ үй бойынша кластерленген робасты бағалауда жеті фактор жиынтығы мәнді болды: $F(7,9)=17,54$; $p<0,001$. Модельдің $R^2=0,780$, түзетілген $R^2=0,761$ болды. Қонақ үй ішіндегі көрсеткіштер негізінде есептелген VIF мәндері 1,15–2,35 аралығында; мультиколлинеарлықтың жоғары деңгейі байқалмады (4-кесте). Гетероскедастикалық тесті робасты стандарттық қателер қолдануды қолдады ($p=0,007$).



4-кесте – Жұмысқа қанағаттанудың көптік регрессиялық моделі

Фактор	B	SE*	β	t	p	VIF
Көшбасшылық	-0,073	0,099	-0,059	-0,741	0,478	1,15
Басқарушылық жағдай	0,054	0,093	0,071	0,580	0,576	2,27
Жұмыс уақыты	-0,011	0,037	-0,014	-0,292	0,777	1,24
Қауіпсіздік	0,104	0,102	0,105	1,018	0,335	1,19
Білім алу және кәсіби даму	0,254	0,102	0,327	2,489	0,034	1,99
Жұмыс ортасы	0,079	0,149	0,093	0,528	0,610	2,35
Жұмыстың сипаты	0,182	0,181	0,256	1,006	0,341	2,17

Ескертпелер: 1) N = 200; нәтижелік айнымалы – $\bar{IT}1 - \bar{IT}8$ қанағаттану индексі; қонақ үйдің тұрақты әсерлері енгізілді. 2) *Қонақ үй бойынша кластерленген робасты стандарттық қате; t және p мәндері 9 еркіндік дәрежесімен есептелді. β – қонақ үй ішіндегі стандартталған коэффициент; 3) VIF те қонақ үй әсерлері алынған факторлардан есептелді. Модель: $R^2 = 0,780$; түзетілген $R^2 = 0,761$; факторлар бойынша кластерлік Wald $F(7,9) = 17,54$; $p < 0,001$. 4) Авторлардың сауалнама деректері негізіндегі есептеулері.

Басқа факторлар мен қонақ үй айырмашылықтары ескерілгенде білім алу және кәсіби даму көрсеткіші ғана оң әрі статистикалық мәнді байланысын сақтады ($B = 0,254$; $\beta = 0,327$; $t = 2,489$; $p = 0,034$). Көшбасшылық, басқарушылық жағдай, жұмыс уақыты, қауіпсіздік, жұмыс ортасы және жұмыстың сипаты бойынша жеке коэффициенттер статистикалық мәнді болмады. Демек, H1–H7 гипотезалары жұптық корреляция деңгейінде қолдау тапқанымен, көптік модельде тек H5 гипотезасы статистикалық қолдау тапты.

Жалақы тармақтарының қабаттасуын болдырмау үшін сезімталдық талдауында $\bar{IT}1 - \bar{IT}5$ тармақтарының орташа мәнімен есептелген жалақысыз жұмысқа қанағаттану көрсеткіші қолданылды ($M = 3,70$; $SD = 0,67$; $\alpha = 0,801$), ал жалақы көрсеткіші $\bar{IT}6 - \bar{IT}8$ тармақтарының орташа мәні ретінде енгізілді ($M = 3,50$; $SD = 0,98$; $\alpha = 0,827$). Қонақ үйдің тұрақты әсерлері мен кластерлік кателер сақталған бұл модельдің $R^2 = 0,752$, түзетілген $R^2 = 0,729$ болды. Кәсіби даму ($B = 0,257$; $SE = 0,078$; $p = 0,009$) және жалақыға қанағаттану ($B = 0,277$; $SE = 0,086$; $p = 0,011$) жалақысыз қанағаттану көрсеткішімен оң байланысын сақтады; қалған алты фактор бойынша жеке коэффициенттер мәнді болмады. Жалақы көрсеткішін толық қанағаттану индексімен бір модельге енгізу оның құрамындағы $\bar{IT}6 - \bar{IT}8$ тармақтарының қабаттасуына байланысты жасанды байланыс туғызуы мүмкін; сондықтан жалақы осы талдауда бөлек сезімталдық моделінде қарастырылды.

Талқылау. Стамбулдағы осы іріктемеде жеті фактордың әрқайсысы жұмысқа қанағаттанумен оң корреляция көрсетті, алайда олардың өзара байланысы ескерілген көптік модельде кәсіби даму ғана дербес мәнді болып қалды. Бұл айырмашылық жұптық корреляция мен көптік регрессияның әртүрлі сұрақтарға жауап беретінін көрсетеді: бірінші талдау екі көрсеткіштің қатар өзгеруін, екіншісі басқа факторлар мен қонақ үйге тән тұрақты айырмашылықтарды бақылағандағы жеке үлесті бағалайды.

Кәсіби даму нәтижесі Heimerl және әріптестерінің жұмысқа үйрену мен жеке дамудың маңызын анықтаған қорытындыларымен, сондай-ақ Ashton зерттеуіндегі жүйелі оқытудың рөлімен үйлеседі [2, 3]. Түркиядағы Tutuncu мен Kozak жұмыстың өзі, басшылық және өсу мүмкіндіктерін маңызды деп тапқан [4]. Осы зерттеуде көшбасшылық пен басқарушылық жағдай жұмысқа қанағаттанумен оң корреляция көрсеткенімен, басқа факторларды қатар енгізгенде олардың дербес коэффициенттері мәнді болмады. Бұл айырмашылық ортақ түсіндірілетін дисперсиямен және қонақ үйлер арасындағы тұрақты айырмашылықтарды есепке алумен байланысты болуы



мүмкін; көлденең қима деректері себеп-салдар қорытындысын негіздеуге мүмкіндік бермейді.

Жалақы көрсеткіші бойынша сезімталдық талдауы маңызды әдістемелік нәтиже берді. Жұмыс кітабындағы жалақы индексі жалпы қанағаттану индексінің үш тармағын қамтиды, сондықтан оны толық индекске қатар енгізу қисынсыз жоғары корреляция беруі мүмкін. Тармақтарды қабаттастырмай есептеген сезімталдық моделінде жалақыға қанағаттану жалақысыз қанағаттанумен мәнді байланыс көрсетті. Осылайша, жалақы жөніндегі тұжырым тек бөлек өлшемді қолданған нәтижеге сүйенеді.

Практикалық тұрғыдан зерттелген қонақ үйлерге кәсіби оқыту, жұмыс орнында үйрену және қызметкердің даму мүмкіндіктерін жүйелі түрде қарастыру ұсынылады. Қауіпсіздік, жұмыс ортасы және басқару жағдайы қанағаттанумен оң жұптық байланыс көрсеткенімен, бұл деректер олардың басқа факторлардан тәуелсіз әсерін дәлелдемейді. Сондықтан персоналды басқару шешімдерін әр қонақ үйдің жеке деректерімен тұрақты бақылап, оқыту шараларының нәтижесін кейінгі кезеңдерде қайта өлшеген жөн.

Қорытынды. Стамбулдағы зерттелген 10 қонақ үйдің 200 қызметкері бойынша жұмысқа қанағаттану индексінің орташа мәні 3,62/5 болды ($SD = 0,73$; $\alpha = 0,877$).

Жеті фактордың барлығы жұмысқа қанағаттанумен оң корреляция көрсетті ($r = 0,276 - 0,750$; барлық $p < 0,001$). Қонақ үй айырмашылықтары мен өзге факторлар ескерілген негізгі регрессиялық модельде тек білім алу және кәсіби даму мүмкіндіктері статистикалық мәнді дербес байланысын сақтады ($B = 0,254$; $\beta = 0,327$; $p = 0,034$). Жалақы тармақтары жалпы индекстен алынып тасталған сезімталдық талдауында кәсіби даму ($B = 0,257$; $p = 0,009$) және жалақыға қанағаттану ($B = 0,277$; $p = 0,011$) жалақысыз қанағаттанумен оң байланыс көрсетті.

Зерттеу көлденең қимаға және мақсатты іріктемеге негізделгендіктен, нәтижелер себеп-салдарды дәлелдемейді және Стамбулдағы барлық қонақ үй қызметкерлеріне жалпыланбайды. Зерттелген қонақ үйлерде оқыту, жұмыс орнында үйрену және ішкі кәсіби өсу мүмкіндіктерін жүйелі бағалау, ал жалақыға қанағаттануды жалпы қанағаттану индексінен бөлек өлшеу ұсынылады.

Алдағы зерттеулерде қонақ үйлерді жұлдыздық санаттары бойынша стратификациялап, ықтималдық іріктеме қолдану, зерттеуге көбірек қонақ үй қосу және сауалнаманы бірнеше кезеңде қайталау орынды. Мұндай тәсіл кәсіби даму мүмкіндіктері мен жұмысқа қанағаттану арасындағы байланыстың уақыт бойынша тұрақтылығын бағалауға және нәтижелерді зерттелген он қонақ үйден кеңірек топқа жалпылау мүмкіндігін арттырады.

Әдебиеттер тізімі

1. Locke E. A. What is job satisfaction? // *Organizational Behavior and Human Performance*. – 1969. – Vol. 4, No. 4. – P. 309–336. – DOI: 10.1016/0030-5073(69)90013-0.
2. Heimerl P., Haid M., Benedikt L., Scholl-Grissmann U. Factors influencing job satisfaction in hospitality industry // *SAGE Open*. – 2020. – Vol. 10, No. 4. – DOI: 10.1177/2158244020982998.
3. Ashton A. S. How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry // *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. – 2018. – Vol. 17, No. 2. – P. 175–199. – DOI: 10.1080/15332845.2017.1340759.
4. Tütüncü Ö., Kozak M. An investigation of factors affecting job satisfaction // *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*. – 2007. – Vol. 8, No. 1. – P. 1–19. – DOI: 10.1300/J149v08n01_01.
5. Ozturk A. B., Hancer M., Im J. Y. Job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment for hotel workers in Turkey // *Journal of Hospitality Marketing & Management*. – 2014. – Vol. 23, No. 3. – P. 294–313. – DOI: 10.1080/19368623.2013.796866.
6. İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. Turizm İstatistikleri Raporu (Ocak 2026). URL: <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/145164,ocak-2026-t-rizm-istatistik-rapor-pdf.pdf> (қаралған күні: 30.09.2026).



7. Нахипбекова С.А., Батырова Н.Т., Момбекова Г.Р., Байбосынова Г.Ж. Қазақстанда қонақ үй бизнесінің сапасын арттыруда қызметкерлердің кәсіптік қанағаттану деңгейін анықтаудың әдістемелік аспектілері // Статистика, учет и аудит. – 2021. – Т. 80, № 1. – С. 176–182. – DOI: 10.51579/1563-2415.2021-1.33.
8. Vrtiprah V., Sladoljev J. Utjecaj zadovoljstva zaposlenika na kvalitetu proizvoda i usluga u hotelskom poduzeću // *Ekonomska misao i praksa*. – 2012. – Vol. 21, No. 1. – P. 97–122.
9. Amin M., Aldakhil A. M., Wu C., Rezaei S., Cobanoglu C. The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance // *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. – 2017. – Vol. 29, No. 4. – P. 1256–1278. – DOI: 10.1108/IJCHM-11-2015-0659.
10. Shi X., Gordon S., Adler H. Challenging or hindering? Understanding the daily effects of work stressors on hotel employees' work engagement and job satisfaction // *International Journal of Hospitality Management*. – 2022. – Vol. 103. – Article 103211. – DOI: 10.1016/j.ijhm.2022.103211.
11. El-Said O., Aziz H. Job satisfaction and potential opportunities for career growth among hotel employees: The case of Oman // *Tourism and Hospitality Research*. – 2022. – Vol. 22, No. 4. – P. 488–507. – DOI: 10.1177/14673584221074925.
12. Cheng S.-C., Kao Y.-H. The impact of the COVID-19 pandemic on job satisfaction: A mediated moderation model using job stress and organizational resilience in the hotel industry of Taiwan // *Heliyon*. – 2022. – Vol. 8, No. 3. – Article e09134. – DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e09134.
13. Jung H.-S., Hwang Y.-H., Yoon H.-H. Impact of hotel employees' psychological well-being on job satisfaction and pro-social service behavior: Moderating effect of work–life balance // *Sustainability*. – 2023. – Vol. 15, No. 15. – Article 11687. – DOI: 10.3390/su151511687.
14. Davras Ö., Aktürk O. Linking human resources practices, employee satisfaction and engagement in Turkey's hospitality industry: The moderating influences of city/resort and frontline/backline employees // *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*. – 2024. – Vol. 23, No. 4. – P. 667–695. – DOI: 10.1080/15332845.2024.2374203.

References

1. Locke E. A. What is job satisfaction? *Organizational Behavior and Human Performance*, 1969, 4(4), pp. 309–336. DOI: 10.1016/0030-5073(69)90013-0.
2. Heimerl P., Haid M., Benedikt L., Scholl-Grissemann U. Factors influencing job satisfaction in hospitality industry. *SAGE Open*, 2020, 10(4). DOI: 10.1177/2158244020982998.
3. Ashton A. S. How human resources management best practice influence employee satisfaction and job retention in the Thai hotel industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 2018, 17(2), pp. 175–199. DOI: 10.1080/15332845.2017.1340759.
4. Tütüncü Ö., Kozak M. An investigation of factors affecting job satisfaction. *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 2007, 8(1), pp. 1–19. DOI: 10.1300/J149v08n01_01.
5. Ozturk A. B., Hancer M., Im J. Y. Job characteristics, job satisfaction, and organizational commitment for hotel workers in Turkey. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 2014, 23(3), pp. 294–313. DOI: 10.1080/19368623.2013.796866.
6. İstanbul İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. Turizm İstatistikleri Raporu (Ocak 2026) [Tourism Statistics Report (January 2026)]. URL: <https://istanbul.ktb.gov.tr/Eklenti/145164,ocak-2026-t-rizm-istatistik-rapor-pdf.pdf> (accessed: 30.09.2026).
7. Nakhipekova S. A., Batyrova N. T., Mombekova G. R., Baibossynova G. Zh. Қазақстанда қонақ үй бизнесінің сапасын арттыруда қызметкерлердің кәсіптік қанағаттану деңгейін анықтаудың әдістемелік аспектілері [Methodological aspects of determining the level of professional satisfaction of employees in improving the quality of hotel business in Kazakhstan]. *Statistika, uchet i audit*, 2021, 80(1), pp. 176–182. DOI: 10.51579/1563-2415.2021-1.33 (In Kazakh).
8. Vrtiprah V., Sladoljev J. Utjecaj zadovoljstva zaposlenika na kvalitetu proizvoda i usluga u hotelskom poduzeću [The impact of employee satisfaction on the quality of products and service in the hotel company]. *Ekonomska misao i praksa*, 2012, 21(1), pp. 97–122 (In Croatian).
9. Amin M., Aldakhil A. M., Wu C., Rezaei S., Cobanoglu C. The structural relationship between TQM, employee satisfaction and hotel performance. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 2017, 29(4), pp. 1256–1278. DOI: 10.1108/IJCHM-11-2015-0659.
10. Shi X., Gordon S., Adler H. Challenging or hindering? Understanding the daily effects of work stressors on hotel employees' work engagement and job satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 2022, 103, 103211. DOI: 10.1016/j.ijhm.2022.103211.



11. El-Said O., Aziz H. Job satisfaction and potential opportunities for career growth among hotel employees: The case of Oman. *Tourism and Hospitality Research*, 2022, 22(4), pp. 488–507. DOI: 10.1177/14673584221074925.
12. Cheng S.-C., Kao Y.-H. The impact of the COVID-19 pandemic on job satisfaction: A mediated moderation model using job stress and organizational resilience in the hotel industry of Taiwan. *Heliyon*, 2022, 8(3), e09134. DOI: 10.1016/j.heliyon.2022.e09134.
13. Jung H.-S., Hwang Y.-H., Yoon H.-H. Impact of hotel employees' psychological well-being on job satisfaction and pro-social service behavior: Moderating effect of work–life balance. *Sustainability*, 2023, 15(15), 11687. DOI: 10.3390/su15111687.
14. Davras Ö., Aktürk O. Linking human resources practices, employee satisfaction and engagement in Turkey's hospitality industry: The moderating influences of city/resort and frontline/backline employees. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 2024, 23(4), pp. 667–695. DOI: 10.1080/15332845.2024.2374203.

FACTORS ASSOCIATED WITH JOB SATISFACTION AMONG HOSPITALITY EMPLOYEES (EVIDENCE FROM ISTANBUL HOTELS)

A.A. Kulbayeva^{1*}, S.A. Nakhimbekova¹, D.O. Tubekova¹, M.A. Kulbayeva²

¹International University of Tourism and Hospitality, Turkistan, Kazakhstan

²Kh. A. Yasawi International Kazakh-Turkish University, Turkistan, Kazakhstan

Summary. This study aims to assess factors associated with job satisfaction among hotel employees in Istanbul using primary survey data. The analysis included responses from 200 employees working at ten hotels, with 20 responses collected from each hotel. Descriptive statistics and Cronbach's alpha were calculated for eight measures assessed on a five-point Likert scale. Correlation analysis and multiple linear regression with hotel fixed effects were conducted. Robust standard errors clustered at the hotel level were used. Mean job satisfaction was 3.62 (SD=0.73; $\alpha=0.877$). Each of the seven independent factors was positively correlated with job satisfaction ($r=0.276$ – 0.750 ; all $p<0.001$). In the main model, which accounted for differences between hotels and the other factors, only the measure of learning and professional development remained statistically significant ($B=0.254$; $\beta=0.327$; $p=0.034$). Because the salary satisfaction measure exactly equaled the mean of items *IT6*–*IT8* included in the overall job satisfaction index, it was excluded from the main model. A sensitivity analysis was therefore conducted using a job satisfaction measure that excluded the salary items. In this analysis, salary satisfaction ($B=0.277$; $p=0.011$) and professional development ($B=0.257$; $p=0.009$) showed statistically significant associations. The findings highlight the importance of professional development opportunities for hotel employees.

Keywords: hospitality industry, job satisfaction, hotel employees, professional development, working conditions, Istanbul, multiple regression.

ФАКТОРЫ, СВЯЗАННЫЕ С УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬЮ РАБОТОЙ СОТРУДНИКОВ ИНДУСТРИИ ГОСТЕПРИИМСТВА (НА ПРИМЕРЕ ОТЕЛЕЙ СТАМБУЛА)

A.A. Кулбаева^{1*}, С.А. Нахипбекова¹, Д.О. Тубекова¹, М.А. Кулбаева²

¹Международный университет туризма и гостеприимства, Туркестан, Казахстан

²Международный казахско-турецкий университет имени Х.А. Ясави, Туркестан, Казахстан

Резюме. Цель исследования – оценить факторы, связанные с удовлетворённостью работой сотрудников гостиниц Стамбула, на основе первичных данных опроса. В анализ включены ответы 200 работников десяти гостиниц – по 20 ответов от каждой гостиницы. Для восьми показателей, измеренных по пятибалльной шкале Лайкерта, рассчитаны описательная статистика и коэффициент α Кронбаха. Проведены корреляционный анализ и множественная линейная регрессия с фиксированными эффектами гостиниц. Использованы робастные стандартные ошибки, кластеризованные на уровне гостиницы. Среднее значение удовлетворённости работой составило 3,62 балла (SD=0,73; $\alpha=0,877$).



Каждый из семи независимых факторов показал положительную корреляцию с удовлетворённостью работой ($r=0,276-0,750$; во всех случаях $p<0,001$). В основной модели, учитывающей различия между гостиницами и остальные факторы, статистически значимой сохранилась только оценка возможностей обучения и профессионального развития ($B=0,254$; $\beta=0,327$; $p=0,034$). Поскольку показатель удовлетворённости оплатой труда в точности равен среднему значению пунктов $\Gamma 6-\Gamma 8$, входящих в общий индекс удовлетворённости, он не включался в основную модель. Вместо этого проведён анализ чувствительности с использованием показателя удовлетворённости работой, рассчитанного без пунктов об оплате труда. В этом анализе удовлетворённость оплатой труда ($B=0,277$; $p=0,011$) и профессиональное развитие ($B=0,257$; $p=0,009$) показали статистически значимую связь. Результаты указывают на важность возможностей профессионального развития сотрудников гостиниц.

Ключевые слова: индустрия гостеприимства, удовлетворённость работой, сотрудники гостиниц, профессиональное развитие, условия труда, Стамбул, множественная регрессия.

Авторлар туралы ақпарат:

Кулбаева Айгерим Амангелдиевна* - PhD, Халықаралық туризм және меймандостық университеті, Түркістан, Қазақстан, e-mail: aigerim.kulbayeva@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0002-6612-0991.

Нахипбекова Сымбат Абдраимқызы – PhD, қауымдастырылған профессор, Халықаралық туризм және меймандостық университеті, Түркістан, Қазақстан, e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0002-7461-0384.

Тубекова Дана Оразбаевна – PhD, Халықаралық туризм және меймандостық университеті, Түркістан, Қазақстан, e-mail: dana.tubekova@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0003-3625-6203.

Кулбаева Меруерт Амангелдыевна - экономика ғылымдарының кандидаты, Қ.А. Ясауи атындағы Халықаралық қазақ-түрік университеті, Түркістан, Қазақстан, e-mail: meruert.kulbayeva@ayu.edu.kz, ORCID: 0000-0001-8577-6091.

Информация об авторах:

Кулбаева Айгерим Амангельдиевна* – PhD, Международный университет туризма и гостеприимства, Туркестан, Казахстан, e-mail: aigerim.kulbayeva@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0002-6612-0991

Нахипбекова Сымбат Абдраимқызы – PhD, ассоциированный профессор, Международный университет туризма и гостеприимства, Туркестан, Казахстан, e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz; ORCID: 0000-0002-7461-0384.

Тубекова Дана Оразбаевна – PhD, Международный университет туризма и гостеприимства, Туркестан, Казахстан; e-mail: dana.tubekova@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0003-3625-6203.

Кулбаева Меруерт Амангельдыевна – кандидат экономических наук, Международный казахско-турецкий университет имени Х.А. Ясауи, Туркестан, Казахстан, e-mail: meruert.kulbayeva@ayu.edu.kz; ORCID: 0000-0001-8577-6091.

Information about the authors:

Kulbayeva Aigerim Amangeldievna* – PhD, International University of Tourism and Hospitality; Turkistan, Kazakhstan, e-mail: aigerim.kulbayeva@iuth.edu.kz; ORCID: 0000-0002-6612-0991.

Nakhipbekova Symbat Abdraimkyzy – PhD, Associate Professor, International University of Tourism and Hospitality, Turkistan, Kazakhstan; e-mail: nahypbekova.symbat@iuth.edu.kz; ORCID: 0000-0002-7461-0384.

Tubekova Dana Orazbayevna – PhD, International University of Tourism and Hospitality, Turkistan, Kazakhstan, e-mail: dana.tubekova@iuth.edu.kz, ORCID: 0000-0003-3625-6203.

Kulbayeva Meruert Amangeldyevna – Candidate of Economic Sciences, Kh. A. Yasawi International Kazakh-Turkish University, Turkistan, Kazakhstan, e-mail: meruert.kulbayeva@ayu.edu.kz; ORCID: 0000-0001-8577-6091.

Алынды: 01.02.2026

Қарауға қабылданды: 12.02.2026

Онлайн қолжетімді: 30.09.2026