



Otel İşletmelerinde Çalışma Yaşamı Kalitesinin İşten Ayrılma Eğilimine

Etkisi: Isparta Örneği¹

Doç. Dr. Gülay Bulgan²

Prof. Dr. Didar Büyüker İşler³

Sevinç Çayan⁴

ÖZET

Otel işletmelerinde işgörenlere sunulan çalışma yaşamı kalitesi, işgörenlerin iş motivasyonlarını olumlu ya da olumsuz düzeyde etkileyerek, işgören devir oranlarının yüksek ya da düşük olmasına neden olmaktadır. Isparta'da faaliyette olan otel işletmeleri işgörenlerine yönelik olarak yürütülen bu çalışmanın amacı çalışma yaşamı kalitesinin işten ayrılma eğilimine etkisini incelemektir. Yapılan literatür taraması sonucunda araştırma modeli belirlenmiştir. Araştırmada nicel araştırma yöntemlerinden biri olan anket yöntemi uygulanmıştır. Hazırlanan anketler Isparta ilindeki otel işletmelerinde çalışmakta olan 170 kişiye uygulanmıştır. Araştırmanın analiz evresinde, SPSS istatistik programları ile açıklayıcı faktör analizi kullanarak verilerin yapısal ve yakınsal geçerliliği değerlendirilmiştir. Sonrasında, öngörülen hipotezler ile veri sonuçları arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışma sonucunda, çalışma yaşamı kalitesi arttıkça işten ayrılma eğiliminin düşmekte olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, İşgörenler, İşten Ayrılma Eğilimi, Çalışma Yaşamı Kalitesi.

Quality of Work Life in Hotel Facilities Effect on Leaving Tension: Isparta Example

ABSTRACT

The quality of work life offered to employees in hotel establishments affects employees' work motivations positively or negatively and leads to high or low employee turnover rates. The aim of this study is to investigate the effect of the quality of working life on the tendency to quit. As a result of the literature review, the research model was determined. In the study, one of the quantitative research methods, questionnaire method was applied. The questionnaires prepared were applied to 170 people working in hotel establishments in Isparta. In the analysis phase of the research, the structural and convergent validity of the data were evaluated by using SPSS statistical programs and explanatory factor analysis. Then, the relationship between the predicted hypotheses and the data results was examined. As a result of the study, it was determined that the tendency to quit decreases as the quality of work life increases.

Key Words: Hotel Businesses, Employees, Tendency to Leave, Quality of Work Life.

¹ Bu çalışmanın 16-19 Ekim 2019 tarihleri arasındaki 20. Ulusal Turizm Kongresi'nde sunulan bildiri çalışmasının tam metnidir.

² Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü, gulaybulgan@sdu.edu.tr

³ Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi İşletme Bölümü, didarbuyuker@sdu.edu.tr

⁴ Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim dalı Yüksek lisans öğrencisi, sevinc.cayan@gmail.com

GİRİŞ

Çalışma yaşamının işgörenlerin psikolojik durumuna ve sosyal yaşamlarına fiili olarak etkisinin oldukça yüksek olduğu öngörülmektedir. Ancak iş tatminine ulaşan işgörenler daha sağlıklı ve etkin bir çalışma gösterebilecektir. Mutlu işgörenlerin müşteri memnuniyeti yaratılmasında önemli bir etken olduğu bilinmektedir. İşletmelerde iş tatmini, sosyal güvenlik ve adaletli bir iş ortamı sağlanması halinde, işgörenlerin hem örgüte sadakatlerinin hem de işe devamlılıklarının artacağı düşünülmektedir.

Çalışma yaşamı kalitesi alanında yapılan araştırmalar incelendiğinde; kişilerin çalışma yaşamında tutum ve davranışlarının, örgütsel bağlılık (Da Silva vd., 2010: 145-161), iş stresinin azaltılması (Fox vd., 1999:915-931) işten ayrılma eğiliminin azaltılması (Liu, Liu & Hu, 2010: 615-626; Demir, 2010:64-74), işgören performansını artırma (Kristof-Brown & Lauver, 2001: 454-470), iş doyumunu (Sirgy, Efraty, Siegel & Lee, 2001: 241-302) ya da işte kalma isteğini güçlendirme (Da Silva vd., 2010:145-161) ve örgütsel sapma davranışının azaltılması (Demir & Tütüncü, 2002: 63-71) gibi konuların üzerinde durulduğu tespit edilmiştir.

Çalışmanın temel amacı, çalışma yaşamı kalitesinin işgörenlerin işten ayrılma eğilimine etkisinin belirlenmesidir. Çalışma yaşamı kalitesinin ekonomik ve demografik unsurlar ile ortaya çıkan sonuçlarının hem çalışma hayatını hem de sosyal hayatı etkileyebilecek özellikte olması bu araştırmanın bireysel ve aynı zamanda örgütsel düzeyde önemini daha belirgin bir şekilde ortaya koymaktadır.

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ

Çalışma yaşamı kalitesi kavramı, işgörelere doyum sağlayacak iş koşullarının ve etmenlerinin sağlanmasıdır. İş doyumunu/tatmini çalışma yaşamı kalitesini olduğu kadar sosyal yaşam kalitesini de arttırabilmektedir (Adler, 1999:45-56). Çalışma yaşamı kalitesinin belirleyici faktörleri; çalışma koşulları, sosyal güvenlik ve adalet, istihdam güvencesi, ücretler, uygulanan teknoloji, işlerin organizasyonu ve yönetimi, eğitim, çalışan tatmini-güdülenmesi, demografik düzen gibi unsurlardan oluşmaktadır (Can, 1991:89-101). Çalışma yaşamı kalitesi, işgörenin fiziksel gereklilikleri ile birlikte psikolojik, sosyal ve zihinsel gereksinimlerini de göz ardı etmeyerek, çalışma koşullarının iyileştirilmesi olup, diğer yandan işin insancillaştırılması olarak da değerlendirilmektedir (Beh & Rose, 2007:30-35). Çalışma yaşamı kalitesi, bireylerin yeteneklerini fark etmelerine ve geliştirmelerine imkan sağlayan ortamın oluşmasını içermekte olup, bireylerin gereksinimlerini karşılayarak örgüte katkıda buldukları duygusunun oluşmasını da sağlamaktadır (Otto & Bourguet, 2006:17-26).

İşgörenler için uygun çalışma ortamı geliştirmek ve bununla birlikte örgütsel başarının sağlanması, çalışma yaşamı kalitesinin en temel amacıdır. Örgütün etkinliğinin sağlanması da çalışma yaşamı kalitesinin gerçekleşmesi ile oluşabilmektedir (Newstrom & Davis, 1997:2-5). Son dönemlerde yapılan araştırmalarda da belirtildiği üzere müşteri memnuniyetini sağlamak, mutlu işgörenler ile mümkün olmaktadır (Demir, 2011:22-27). İşgörenler ve yönetim arasındaki etkili, saygılı ilişki ve işbirliği, çalışanların yönetim karar sürecine katılmasıyla birlikte büyük ölçüde karşılıklı yarar sağlamaktadır (Bowditch & Buono, 1994:27-32). İşgörenlerin iş yaşamlarında edindikleri olumsuz tecrübeler motivasyon düşüklüğü, gerginlik ya da isteksizliğe sebep olabilmektedir. İş ortamında yaşanan olumsuzluklar, işgörenlerin psikolojik olarak etkilenmesine neden olmaktadır (Otto & Bourguet, 2006:17-26). Aynı zamanda çalışma yaşamında karşılaşılan olumsuzluklar kişinin iş dışındaki hayatını da olumsuz etkileyebilmektedir (Keser, 2007:897-913). İşletmeler, çalışma yaşamı kalitesi çerçevesinde işgörenlerine; iş sağlığı ve güvenliği, kişisel gizlilik hakkı, çalışma saatleri, ücret politikası, iş güvencesi gibi faktörleri içerisinde barındıran sorumlulukları yerine getirmek durumundadır (Gilbert, 1989: 1057-1078).

Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen faktörler; örgütsel, kişisel ve dışsal olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Demir, 2011:22-27). Örgüt kültürü ve yapılanması, yönetim şekli (demokratik, otokratik, vb.) unsurlarının çalışma yaşamı kalitesinin oluşmasında önemli bir etkisinin var olduğu bilinmektedir (Nichols, 2001:1-28). Örgüt ile işgörenlerin iletişimlerinin ve hedefler doğrultusunda izlenen politikaların, çalışma yaşamı kalitesinin sağlanmasında oldukça fazla yararı bulunmaktadır. Örgütsel faktörler çerçevesinde ücret sistemi (maaş, prim, vb.), iş güvencesi, iş yükü, işin niteliği ve değerleri çalışma yaşamı kalitesinin önemli etmenleri arasında yer almaktadır (Beauregard & Henry, 2009:9-22).

Cinsiyet, yaş, medeni hal, din, mezhep, etnik grup ve eğitim seviyesi gibi kişisel faktörlerin çalışma yaşamı kalitesi üzerinde farklı boyutlarda etkileri olabilmektedir (Lowe, 2001:2-5). İşgörenlerin sosyal hayatlarındaki yaşam tarzı, ekonomik durumları, aile içi durumlar, bazı alışkanlıkları gibi etmenler de iş hayatındaki performanslarını etkileyebilmektedir (Rose vd., 2006:2151-2159). Bu etmenler iş yaşamında üretim ve hizmette kayıplara, iş kazalarına sebep olabilmekte ve çalışma yaşamı kalitesini olumsuz etkileyebilmektedir. Çalışma yaşamı kalitesini etkisi altına alan bir diğer unsur ise işgörenlerin çevresel ve toplumsal, ulusal ve global gelişmeler ve değişimlerden etkilendiği dışsal faktörlerdir. Bu faktörler; iş yaşamındaki yasal düzenlemeler, toplumsal ve kültürel değerler, sendikal oluşumlar, işgücü piyasası ve teknolojik gelişmelerdir (Bayazıt, 1998:95-105). Örneğin teknolojik gelişmelerin hem işgörenler üzerinde hem de örgüt yönetiminde etkili olması, işlerin yapılış tarzına ve hızına olumlu katkılar sağlaması çalışma yaşamı kalitesini olumlu yönde etkilemektedir (Demir, 2011:22-27).

İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ

İşten ayrılma niyeti, işgörenlerin istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda sergiledikleri olumsuz davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Rusbelt & Roger, 1998:599-627). İşgörenlerin işten ayrılması sorunu, çalışan davranışları ve ilişkili olduğu unsurlar halen araştırılıyor olmasına rağmen bu durum işletmeler için önemli bir problem sahası olmaya devam etmektedir (Porter vd., 1973:603-609). Yüksek performanslı işgörenlerin işten ayrılmaları işveren için hiç istenmeyen bir durum iken, düşük performanslı işgörenlerin işten ayrılması işveren için fonksiyonel ve pozitif bir durumdur (Jackofsky, 1984;Wood, 1997:74-83). İşgörenlerin işe devam kararı vermesinin ya da işten ayrılma niyetlerinin oluşmasının çalışma yaşamı kalitesi ile ilişkili olduğu düşünülmektedir. Bu bağlamda işgörenlerin algıladıkları sosyal destek, stres seviyesini oldukça düşürmekte ve işe devam kararı vermelerinde oldukça etkili olmaktadır (Johnson vd, 1989:1336-1342). Stres seviyesi düşük işgörenlerin örgütsel çıktılarında olumlu sonuçlar elde edildiği görülmektedir. Bu durumda çalışma yaşamı kalitesinin iş performansı üzerinde önemli etkilerinin bulunduğunu söylemek mümkündür (Hui vd., 2007:735-751).

İşgörenlerin işten ayrılma eğiliminin oluşmasında temel kriterlerden birinin de algılanan örgütsel destek olduğu düşünülmektedir. Hui ve arkadaşları (2007) işgörenlerin algıladıkları örgütsel desteğin işten ayrılma eğilimi üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu belirlemiştir. Bu durumda işgören ile örgüt arasında oluşacak olan bağın işten ayrılma eğilimini etkilemekte olduğu düşünülmektedir.

ÇALIŞMA YAŞAMI KALİTESİ-İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ İLİŞKİSİ

Yapılan çalışmalar işten ayrılma eğilimi üzerinde, çalışma yaşamı kalitesi faktörlerinin önemli etkisi olduğunu göstermektedir. Bu faktörlerden birisi de iş tatminidir. Örgütsel bağlılığın ve iş tatmininin sağlanması çalışma yaşamı kalitesinin yükselmesine işten ayrılma eğiliminin de düşmesine sebep olmaktadır (Wood,1997:67-97). Bu değişkenler örgüt iklimi, iş özellikleri ve çalışma koşulları ile birebir ilgilidir. Örgütsel bağlılığın iyi yönde gelişim göstermesi, iş tatmininde artış gözlenmesine ve işten ayrılma eğiliminin düşmesine neden olmaktadır. Örgütsel bağlılıkları zayıf olan işgörenlerin, kendilerini örgütün bir parçası olarak görmemeleri nedeniyle işe geç gelme, devamsızlık ve işten erken çıkma olasılıkları artmaktadır (Meyer & Allen, 1997:61-89). Meyer ve Allen (1991)'ın örgütsel bağlılık modelinde, işten ayrılma eğilimi ile örgütsel bağlılık arasında olumsuz bir ilişki olduğu belirtilmektedir. Bir işletmede işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerinin düşürülmesinde izlenecek olan en önemli yollardan biri, işgörenin donanımları doğrultusunda uygun olan işe yerleştirilerek, iş tatmininin artırılması ve örgütsel bağlılıklarının yükselmesine zemin hazırlanmasıdır. Bu durumu destekleyici nitelikte birçok bilimsel araştırma mevcuttur. Yapılan araştırmalarda açık şekilde belirtmektedir ki işletmelerin başarılı olabilmesi için işin gerekleri doğrultusunda yeterli bilgi ve deneyime sahip en uygun işgörenlerin istihdam edilmesi gerekmektedir (Saggi, 2002:14-25).

Çalışma yaşamı kalitesinin boyutlarından biri de insan kaynaklarıyla ilgili faktörlerden oluşmaktadır. İnsan kaynaklarıyla ilgili yapısal bozuklukların çalışma yaşamı kalitesinin de bozulmasına ve buna bağlı olarak işten ayrılma eğiliminin artmasına neden olduğu bilinmektedir (Northcraft & Neale, 1990:112-132). Bu durum otel işletmelerinde de etkili bir çalışma yaşamı kalitesinin oluşturulmamasına neden olmaktadır. Çalışma yaşamı kalitesini etkileyen işe ilişkin örgütsel düzeydeki önemli faktörlerin de negatif olarak sonuçlanması işten ayrılma eğiliminin artmasını yüksek düzeyde etkilemektedir (Wong &

Law, 2002:735–751). Syptak ve arkadaşlarının yapmış olduğu bir çalışmada; işin kendisinin, kariyer gelişimi, terfi ve yönetsel kararların, çalışan ilişkilerinin, ücret, iş güvenliği ve teşvik uygulamalarının, performans değerlendirmeleri ve sosyal hakların, çalışma yaşamı kalitesi boyutlarının çoğunluğunda yaşanan olumsuzluklar olarak işten ayrılma eğilimini güçlendirdiği belirlenmiştir (Syptak vd.,1999:26-31). Çalışma yaşamı kalitesinin boyutlarının işten ayrılma eğilimi ile ilişkisi, yapılan birçok araştırmada farklı değerlendirilerek incelenmiştir. Kavramsal bakımdan ilişkili olduğu tahmin edilen değişkenlere, çalışmaların araştırma bölümünde yer verilmemesinin sebebi ilişkinin anlamsız çıkmış olması ya da tam olarak ölçüm yapılamamasından kaynaklanmaktadır (Demir, 2011:454-455)

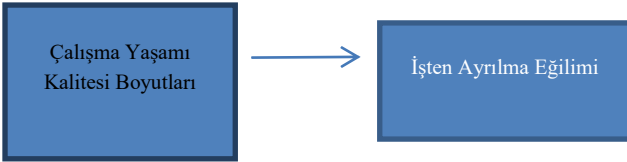
Örgütlerde işgörenleri yönetime katmak, verimliliklerini artırmak ve yaptıkları işten keyif almalarını sağlamanın önemli olduğu kadar fikir ve düşüncelerinden faydalanmak da modern yönetim anlayışının gerekliliği haline gelmiştir. İşgörenlerin işletmede alınacak kararlara katılımının sağlanması ve enerjilerini işletmede ortaya koyabilmelerine imkan tanıyacak düzenlemelerin yapılması çalışma yaşamı kalitesi açısından önem taşımaktadır (Nicholsan, 2003:57-65). İşgörenlerin yönetsel kararlara katılımı işyerine duygusal bağlılıklarının yüksek oranda artmasına neden olurken işten ayrılma eğiliminin azalmasına sebep olabilmektedir.

YÖNTEM

İşverenler, işgörenlerin birikim ve emeklerini örgütün hedefleri ve amaçları doğrultusunda gerçekleştirmesini talep etmektedirler. İşgörenlerin örgütte uzun soluklu çalışması ve iş tatmininin yanı sıra iş yaşamı ömrünün uzatılması sağlıklı bir çalışma ortamı ile mümkün olmaktadır. Bu araştırmanın amacı, insan gücünün en çok kullanıldığı hizmet sektörü alanlarından biri olan otel işletmelerinde çalışma yaşamı kalitesinin işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkisini ortaya çıkarmaktır. Araştırmanın evrenini Isparta merkezde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Isparta İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü ve araştırmaya dahil edilen otel işletmeleri ile gerçekleştirilen görüşmeler neticesinde, araştırmanın evrenini temsil eden yaklaşık 450 otel çalışanın olduğu düşünülmektedir. Evrenin belirlenmesinin tam olarak mümkün olmadığı durumlarda araştırmacı tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerine başvurmak zorunda kalabilmektedir (Gegez, 2010: 211). Bu çalışmada da evren tam olarak bilinmemektedir, ayrıca araştırmacının evren içerisinden yargılarına dayanarak örnekleme belirlemesi kolayda örnekleme yöntemi olarak ifade edilmektedir. Çalışmada anketi uygulayan araştırmacının otel işletmelerinde daha önce çalışıyor olması ve örneklemin kolay, hızlı elde edilmesi ve geri dönüş oranının yüksek olabilmesi sebepleri ile Isparta merkezde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde 10 Şubat-10 Temmuz 2019 tarihleri arasında tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi ile 170 otel çalışanına anket uygulanmıştır. Ankete katılanların 161'i tam zamanlı çalışanlardan 5 kişi yarı zamanlı, 4 kişi ise stajyerlerden oluşmaktadır. Araştırmaya katılanların iş deneyimleri dikkate alındığında 48 kişinin daha önce 4 ila 5 farklı işletmede, 50 kişinin 2 farklı işletmede, 32 kişinin 3 farklı işletmede çalışmış olduğu, 40 kişinin ise daha önceden başka bir otel işletmesinde çalışmamış olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmada kullanılan anket formu üç bölümden oluşmaktadır. İlk bölüm demografik sorulara, ikinci bölümde ise örgütsel bağlılığı ölçmek için kullanılan ölçek; Walton (1975), Gilbert (1989) ve Sirgy ve arkadaşlarının (2001) çalışmalarından yararlanılarak, Demir (2009) tarafından geliştirilen ve iş tasarımı, teşvik programları ve ergonomi boyutlarına sahip, 14 maddeden oluşan “Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği” kullanılmıştır. Anket formunun üçüncü bölümde işten ayrılma eğiliminin ölçümü için Kemery ve Pizzolatto (1991), Arnold ve Davey (1999), Bedeian ve arkadaşları (1991), Tütüncü ve Demir (2002)'in çalışmalarından faydalanılarak, Demir (2009) tarafından geliştirilen iş görenlerin yönetim tarafından çıkarılması ya da kendi isteği ile ayrılması sonucu ortaya çıkan işgücü devrine sebep olan işten ayrılma eğilimini ölçmek amacı ile toplam 9 ifadeden oluşan “İşten Ayrılma Eğilimi Ölçeği”i kullanılmıştır. Elde edilen verilerin analiz sürecinde güvenilirlik, geçerlik ve normallik testleri gerçekleştirilmiştir. Çalışmada kavramsal olarak elde edilen bilgiler ışığında, Walton (1975), Demir (2009), Demir (2011), Kaur (2016)'nın çalışmalarından esinlenilerek araştırma modeli ve ilgili hipotezler oluşturulmuştur.

Şekil 1. Araştırmada İleri Sürülen Model



Araştırma ile ulaşılmaları amaçlanan hipotezleri şöyledir:

H1: Çalışma yaşamı kalitesi boyutları ile işten ayrılma eğilimi ilişkilidir.

H2: Çalışma yaşamı kalitesi boyutları işten ayrılma eğilimini etkilemektedir.

BULGULAR VE TARTIŞMA

Demografik Bulgular

Tablo 1.'de araştırmaya katılan işgörenlerin demografik özelliklerine ait bulgular yer almaktadır. Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyetleri incelendiğinde, kadınların %44,7'lik oranına karşılık erkeklerin %55,3'lük bir oranla daha yoğun olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların yaş dağılımları incelendiğinde, işgörenlerin en çok %45,3'lik oranla 25-34 yaş arasında, %24,7'lik bir oranla 18-24 yaş grubunda ve %22,9'luk bir oranla 35-40 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Elde edilen bu sonuç araştırmaya katılanların çoğunlukla 25-34 yaş aralığının olduğunu göstermektedir. Ankete katılan işgörenlerin medeni durumlarına bakıldığında, %46,5'lik bir oran ile 79'unun evli olduğu, %53,5'lik bir oranla 91 kişinin ise bekar olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan çalışanların %32,4 ile 55 kişi lise, %25,3 ile 43 kişi lisans, %20,0 ile 34 kişi ön lisans, %15,9 ile 27 kişi ilköğretim, %6,5 ile 11 kişinin ise yüksek lisans mezunu olduğu görülmektedir.

Tablo 1. İşgörenlerin Demografik Verileri

Cinsiyet	Frekans	Yüzde
Kadın	76	44,7
Erkek	94	55,3
Yaş	Frekans	Yüzde
18 – 24	42	24,7
25 – 34	77	45,3
35 - 40	39	22,9
41 – 45	8	4,7
45 üzeri	4	2,4
Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Evli	79	46,5
Bekar	91	53,5
Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
İlköğretim	27	15,9
Lise	55	32,4
Önlisans	34	20,0
Lisans	43	25,3
Yüksek Lisans	11	6,5
Toplam	170	100,0

Mesleki Özelliklerine Ait İstatistikî Veriler

Tablo 2.'de araştırmaya katılanların otel işletmelerinde çalıştıkları departman, turizm sektöründe çalışma süreleri, turizm sektöründe kaç farklı işletmede çalışmış oldukları, son işlerinden ayrılma nedenleri ve gelecekte turizm sektöründe çalışmaya devam etmeyi isteyip istememe durumları yer almaktadır.

Tablo 2. İşgörenlerin Mesleki Özelliklerine Ait Veriler

Çalıştığı Bölüm	Frekans	Yüzde
Önbüro	42	24,7
Kat Hizmetleri	40	23,5
Yiyecek İçecek	35	20,6
Mutfak	30	17,6
Diğer	23	13,5
Sektörde Kaç Yıdır Çalıştığı	Frekans	Yüzde
1 yıldan az	41	24,1
1-3 yıl	55	32,4
4-6	30	17,6
7-9	19	11,2
10 yıl ve üzeri	25	14,7
Turizmde Kaç Farklı İşletmede Çalıştığı	Frekans	Yüzde
1	40	23,5
2	50	29,4
3	32	18,8
4	24	14,1
5	24	14,1
Son İşinden Ayrılma Şekli	Frekans	Yüzde
Kendim Ayrıldım	119	70,0
İşten Çıkarıldım	13	7,6
Diğer	38	22,4
Gelecekte Turizm Sektöründe Devam Etmek İsteme Durumu	Frekans	Yüzde
Evet	108	63,5
Kararsızım	44	25,9
Hayır	18	10,6
Toplam	170	100,0

Araştırmaya katılanların çalıştığı departmanlara bakıldığında; %24,7'lik gibi yüksek bir oranla 42 kişinin ön büro, %23,5 ile 40 kişinin ise kat hizmetleri departmanında çalışmakta olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların %20,6'lık bir oranla yiyecek içecek, %17,6'lık bir oranla mutfak departmanında istihdam edilmiş oldukları tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanların %13,5'inin satış, muhasebe, insan kaynakları, finans vb. departmanlarında çalışmakta oldukları saptanmıştır.

Araştırmaya katılan işgörenlerin turizm sektöründe çalıştıkları süreler bakıldığında; %32,4 ile 55 kişinin 1-3 yıl arasında, %24,1 ile 41 kişinin 1 yıldan az, %17,6 ile 30 kişinin 4-6 yıl arasında, %14,7 ile 25 kişinin 10 yıl ve üzeri süredir çalışmakta olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmada otel işletmeleri çalışanlarına turizm sektöründe kaç farklı işletmede çalışmış oldukları sorulmuştur. Elde edilen bulgulara göre katılımcıların %29,4'nün 2 farklı işletmede, %18,8 ile 32 kişinin 3 farklı işletmede, %14,1 ile 24 kişinin 4 farklı işletmede yine %14,1 ile 24 kişinin ise 5 farklı işletme çalıştığı belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların %23,5'inin çalışmakta oldukları otel işletmelerinin ilk iş yerleri olduğu tespit edilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların son çalıştıkları işletmeden ayrılma şekli incelediğinde; %70 gibi büyük bir oranla 119 kişinin kendi isteği ile önceki işinden ayrıldığını, %22,4 ile 38 kişinin diğer nedenlerle ayrıldığını, %7,6 ile 13 kişinin ise işten çıkarıldığını belirtmiş olduğu tespit edilmiştir. Araştırmaya katılanlara gelecekte bu işi yapmak isteyip istemedikleri sorulduğunda; %63,5'lik bir oranla araştırmaya katılan 170 kişiden 108'inin turizm sektöründe yer almaya devam etmek istedikleri belirlenirken, %25,9 ile 44 kişinin kararsız olduğu ve %10,6 ile 18 kişinin ise turizm sektöründe çalışmaya devam etmek istemediği sonucu elde edilmiştir.

Güvenirlilik Analizi

Araştırmalarda tespit edilen tüm ölçeklerin tutarlı ve eşzamanlı olup olmadıklarının yansıtılmasında en çok tercih edilen analiz, güvenilirlik analizidir. Güvenirlilik analizi; Cronbach alfa, ikiye bölünmüş, guttman, paralel ve kesin paralel olarak beş başlık altında meydana gelmektedir (Kalaycı, 2010:405). Kayış, Cronbach alfa katsayısı 0,40 ile 0,60 arası değere sahip ölçeklerin güvenirliliği düşük, 0,60 ile 0,80 arası değere sahip ölçeklerin oldukça güvenilir ve 0,80 ile 1 arası alfa katsayısına sahip ölçeklerin yüksek derecede güvenilir olduğunu ifade etmiştir.

Tablo3. Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizi

Değişken grubu	Değişken sayısı	Cronbach Alfa Katsayısı
İşten Ayrılma Eğilimi	12	0,827
Çalışma Yaşamı Kalitesi	9	0,920

Çalışmada yapılan güvenirlilik analizi sonucu işten ayrılma eğiliminin güvenirliliği 0,62 olarak elde edilmiştir, ancak ölçeği oluşturan değişkenlerin, ölçeğin bütünüyle olan korelasyonlarına ve genel katkılarına bakıldığında, İşten Ayrılma Eğilimi (İAE1) “Gelecekte de bu işte çalışacağıma inanıyorum” ve İAE6 “İşletmenin bir üyesi olmak bana her zaman gurur verir” maddelerinin ölçeğin genel alpha değerini geçtiği görülmüştür. Bu aşamada bu değişkenler ölçekten çıkartılmış ve analiz tekrar edilerek Cronbach Alfa değeri 0,827 bulunmuştur. Çalışma yaşamı kalitesi ölçeğine de yapılan güvenirlilik analizi neticesinde Cronbach Alfa değeri 0,920 bulunmuştur (bknz tablo 3). Ölçeklerin her ikisinin de oldukça güvenilir olduğu bu sonuçlara göre söylenebilir.

Geçerlilik ise bir test veya ölçeğin ölçmek isteneni ölçme derecesini ifade etmektedir. Ölçekte yer alan sorular ile gerçekte ölçülmek istenenin ölçülmesi beklenmektedir (Coşkun vd., 2018: 71). Geçerlilik çalışması Açıklayıcı Faktör Analizi ile elde edilmiştir.

Açıklayıcı Faktör Analizi

Birbirleriyle ilişkisi olan birçok değişkenin anlamsız ve birbirlerinden bağımsız faktörler konumuna getiren ve oldukça yaygın olarak kullanılan çok değişkenli istatistik tekniklerindedir. Faktör analizin de amaç değişken sayısını azaltmak ve değişkenleri sınıflandırmaktır (Kalaycı, 2010:315-320). Faktör analizi ile tutarlı ve az sayıda faktör elde edilir, yapıların isimlendirilmesi ve yorumlanması ile ilgili ipuçları elde edilir, değişken ve faktörler arasındaki ilişki keşfedilebilir ve kuramsal yapıların geçerliliğine dair ipuçları elde edilebilir (Gürbüz & Şahin, 2014:315-317). Bu çalışmada da araştırma da geçerlilik çalışmasının yapılması, değişkenlerin daha anlaşılır ve daha az sayıda boyutlara indirilebilmesi amacıyla ölçeklere Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) uygulanmıştır.

Veri setinin faktör analizi için uygun olup olmadığına karar vermek için Kaiser-Meyer Olkin (KMO) (Örnekleme Yeterliliği İstatistiği) ve Barlett’s test of sphericity (Bartlett küresellik testi) sonuçlarına bakılır. Eğer KMO değeri (0 ve 1 arasında değer alır) en az 0.50 olur ise ve Barlett testi p değeri anlamlı ise ($p<0.05$) verilerimiz faktör analizi yapmak için uygundur sonucuna varılır (Sipahi vd.,2010: 79-80).

İlk olarak Çalışma Yaşamı Kalitesi ölçeğine faktör analizine uygunluğunu değerlendirmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ve Barlett testi yapılmıştır. Yapılan analiz neticesinde KMO değeri 0,897 ve Barlett testi anlamlı ($p<0.05$) çıkmıştır. Ölçeğe temel bileşenler ve varimax faktör rotasyon yöntemleriyle açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Her bir faktörde, faktör yükü 0,50’nin altında olan ve birden fazla faktörde yükü 0,50 ve üzeri olan maddeler elimine edilmelidir (Hattie, 1985). Dolayısıyla değişkenlerden Çalışma Yaşamı Kalitesi (ÇYK4) olarak ifade edilen “İşyerimde takdir edildiğimi hissediyorum” ve ÇYK9 olarak ifade edilen “Yaptığım işin ne olduğunu bilirim” değişkenlerin birden fazla boyutta 0.50’nin üzerinde faktör yüküne sahip olması nedeniyle analizden çıkartılarak, açıklayıcı faktör analizi tekrar edilmiştir. Elde edilen bulgular Tablo 4.’de yer almaktadır.

Tablo 4. Çalışma Yaşamı Kalitesi Ölçeği AFA Sonucu

Faktöre İlişkin İfadeler	Faktör Yüklere	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alfa Katsayısı
İş tasarımı ve Teşvik		6,170	31,130	0,877
ÇYK1	,811			
ÇYK2	,807			
ÇYK6	,761			
ÇYK3	,721			
ÇYK5	,658			
ÇYK7	,561			
Çalışma Koşulları		1,264	30,826	0,857
ÇYK10	,785			
ÇYK12	,756			
ÇYK14	,745			
ÇYK13	,706			
ÇYK8	,649			
ÇYK11	,592			
KMO = 0,810 ve p< 0,00; Açıklanan Toplam Varyans oranı %61,956				

Tablo 4.'de görüldüğü üzere KMO değeri 0.810 ve Barlett testi ($p<0.05$) anlamlıdır. KMO değerinin 0,80-0,90 arası olması ve Bartlett testinin p değerinin 0,05'ten küçük olması ölçeğin faktör analizi için uygun olduğu anlamına gelmektedir (Akgül ve Çevik, 2003:104). Ölçeğe tekrar temel bileşenler ve varimax faktör rotasyon yöntemleriyle açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. ÇYK ölçeği, Demir (2009) çalışmasında iş tasarımı, ergonomi ve teşvik olarak 3 boyuttan; Demir (2011) iş güvenliği, çalışma koşulları, ücret ve kazançlar, kariyer olanakları şeklinde 4 boyuttan; Küçükusta (2007) işten ayrılma eğilimi olarak tek boyuttan oluşturulduğunu ortaya koymaktadırlar. Bu çalışma da ise Tablo 4.'de görüldüğü üzere ÇYK ölçeği 2 boyut altında toplanmıştır. Birinci boyut iş tasarımı ve teşvik; ikinci boyut ise çalışma koşulları olarak isimlendirilmiştir. Ayrıca iki boyutun tamamı tarafından açıklanan toplam varyans oranı %61'dir. Her bir boyutun güvenilirlik analizi yapılmış ve birinci boyut 0.877; ikinci boyut ise 0.857 bulunmuştur. Her iki boyut da yüksek düzeyde güvenilirlidir.

İkinci olarak işten ayrılma eğilimi ölçeğine açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçek 9 sorudan meydana gelmektedir ancak güvenilirlik analizinde α katsayısını azaltması nedeniyle çıkartılan IAE1 ve IAE6 maddeleri açıklayıcı faktör analizine de dahil edilmemiştir.

Tablo 5. İşten Ayrılma Ölçeği AFA Sonucu

Faktöre İlişkin İfadeler	Faktör Yüklere	Özdeğer	Açıklanan Varyans	Cronbach Alfa Katsayısı
İş tasarımı ve Teşvik		3,469	52,5	0,827
IAE8	,833			
IAE7	,774			
IAE9	,751			
IAE2	,698			
IAE3	,662			
IAE5	,648			
IAE4	,517			
IAE8	,833			
KMO = 0,807 ve p< 0,00; Açıklanan Toplam Varyans oranı %52,5				

Tablo 5.'de görüldüğü üzere yapılan analiz sonucunda Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri 0,807 ve Barlett testi ($p<0.05$) 0.00 ile anlamlı çıkmıştır. Dolayısıyla verilerimiz AFA yapmak için yeterli ve uygundur. Ölçeğe temel bileşenler ve varimax faktör rotasyon yöntemleriyle açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçek toplam 7 değişkenle tek boyut altında toplanmıştır. Özdeğer istatistiği 3.469 ve açıklanan toplam varyans oranı %52,5 bulunmuştur. Faktör analizinde önemli bir kriter, açıklanan varyansın toplam varyansın yüzde 50'sini geçmesidir. Yüzde 50'nin altında çıkan bir değer, toplam varyansın yarısından azını açıkladığından dolayı temsil yeteneğinden söz edilemez (Yaşlıoğlu, 2017:77). Tek boyuta sahip AFA ile her bir faktörün ve her bir niteliğin tek bir faktöre yüklenmiştir ve güvenilirlik katsayısı da 0.827 bulunmuştur.

Yapılan AFA ile değişkenlerin, ait oldukları faktörler dışındaki diğer faktörlerle yüksek korelasyon değerlerine sahip olmadıkları, güvenilirlik katsayılarının yüksek olduğu da anlaşılmıştır (Tablo 4. ve Tablo 5.). Bu bağlamda araştırma kapsamında ele alınan faktörler, konaklama işletmeleri çalışanlarının

çalışma yaşamı kalite algılamaları ve işten ayrılma eğilimlerinin farklı yönlerini ele almakta (ayırma geçerliliği) ve bu farklılıkların toplamı, ele alınan davranışı en iyi şekilde açıklamaktadır (birleşme geçerliliği).

Korelasyon Analizi

Araştırmanın bu bölümünde H1 hipotezini kurgulamak amacıyla korelasyon analizinden faydalanılmıştır. Korelasyon analizi, iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi ifade eder, “r” ile ifade edilir. Amaç, bağımsız değişken (X) ile bağımlı değişken (Y) ne yönde değişeceğini görmektedir. Doğrusal ilişki olup olmadığı ve varsa bu ilişkinin derecesi korelasyon katsayısı ile hesaplanır.

Bahsedilen ilişki neden sonuç ilişkisi değildir. Korelasyon nedensellik göstermez. Aralarında pozitif ya da negatif korelasyon olması birinin diğerinin sebebi olduğu anlamına gelmemektedir. Korelasyon katsayısının pozitif olması değişkenler arasında doğrusal bir ilişkinin olduğunu, negatif olması ise ters yönlü bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Korelasyon yalnızca iki değişken arasında bir ilişki olup olmadığını göstermektedir. Korelasyon katsayısı (r) nın yorumuna bakıldığında (Büyüköztürk, 2012):

- r<0.2 ise çok zayıf ilişki yada korelasyon yok
- 0.2-0.4 arasında ise zayıf korelasyon
- 0.4-0.6 arasında ise orta şiddette korelasyon
- 0.6-0.8 arasında ise yüksek korelasyon
- 0.8> ise çok yüksek korelasyon olduğu yorumu yapılır.

Tablo 6. İşten Ayrılma Eğilimi ile Çalışma Yaşamı Kalitesi Korelasyon Analizi

		1	2	3
1.İş Tasarımı/Teşvik	Pearson Korelasyon	1		
	Sig. (çift yönlü)			
	N	170		
2.Çalışma Koşulları	Pearson Korelasyon	,000	1	
	Sig. (çift yönlü)	1,000		
	N	170	170	
3.İşten Ayrılma Eğilimi	Pearson Korelasyon	-,324(**)	-,445(**)	1
	Sig. (çift yönlü)	,000	,000	
	N	170	170	170

** korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı (çift yönlü)

Çalışma yaşamı kalitesi ölçeğine ait İş tasarımı/teşvik ve çalışma koşulları boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin ortaya çıkartılması amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Faktör analizi neticesinde elde edilen boyutlar analize dahil edildiği için verilerin normal* olduğu kabul edilmiş ve Pearson katsayısı kullanılmıştır. Tablo 6’ya bakıldığında iş tasarımı/teşvik boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasında -0.324; çalışma koşulları boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasında -0.445 oranında

* Faktör skorlarının özelliği normal dağılım şartını sağlıyor olmaları ve çoklu bağlantı problemi taşıyor olmalarıdır (Kalaycı, 2017:331).

ilişki olduğu görülmektedir. Dolayısıyla bu noktada H1 hipotezi kabul edilmiştir. Tabloya bakıldığında çalışma yaşamı kalite ölçeğine ait boyutların işten ayrılma eğilimi ile negatif yönde ilişkili olduğu söylenebilir.

Regresyon Analizi

Araştırmada geliştirilen H2 hipotezi, çalışma yaşamı kalitesi ölçeğinin faktör analizi sonucunda ortaya konulan boyutlarının (iş tasarımı/teşvik ve çalışma koşulları), tek boyutlu işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkilerinin test edilmesi neticesinde irdelenmektedir. Bu amaca ulaşmak için çoklu regresyon analizi uygulanmıştır. Regresyon analizi bir bağımlı değişken ile bir bağımsız (basit regresyon) veya birden fazla bağımsız (çoklu regresyon) değişken arasındaki ilişkilerin matematiksel eşitlik ile açıklanması sürecidir (Kalaycı, 2017:259).

Tablo 7. Regresyon Analizi

Değişkenler	β	t	Işten Ayrılma Eğilimi
			Sig (p)
Sabit		,000	,000
İş tasarımı/Teşvik	-,324	-5,024	,000
Çalışma Koşulları	-,445	-6,897	,023

R² = 0,304; Adj. R² = 0,295; F=36,403; Sig F= 0,00; Durbin-Watson=1,994

Tablo 7’de görüldüğü üzere yapılan regresyon analizi sonucunda iş tasarımı/teşvik boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ($p < 0,05$; $p = 0,00$) görülmektedir. Bu sonuç oluşturulan H2 hipotezinin desteklendiğini göstermektedir. Benzer şekilde çalışma koşulları boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki de istatistiksel olarak ($p < 0,05$; $p = 0,00$) anlamlıdır. Oluşturulan çoklu regresyon modelinin geneli de anlamlı çıkmıştır. Durbin-Watson testi sonucu (1,5 – 2,5) 1,994 olarak belirlenmiş ve çok boyutluluk (otokorelasyon) gözlenmemektedir. Regresyon modeline ait R² değeri incelendiğinde işten ayrılma ölçeğinin %29,5’nin çalışma yaşamı kalitesi ölçeği boyutları ile açıklandığı görülmektedir. Katsayılara bakıldığında iş tasarımı/teşvik boyutu bir birim arttığında/iyileştiğinde işten ayrılma eğilimi 0,324 oranında; çalışma koşulları boyutu bir birim arttığında/iyileştiğinde işten ayrılma eğilimi 0,445 oranında azalmaktadır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Çalışma yaşamında işgörenlerin davranışlarını şekillendiren pek çok faktör bulunmaktadır. İş görenlerin yoğun rekabet koşullarında, değişken ve belirsiz bir çalışma ortamında bulunmaları davranışlarının şekillenmesinde de etkili olabilmektedir. Kişinin, işten ayrılma eğilimi içinde olması yalnızca yapılan iş ve işyeri koşulları ile değerlendirilmemelidir. Çünkü kişinin fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen her unsur işten ayrılma eğilimi için bir etken olarak görülebilir. Bu doğrultuda, işgörenin iş ve sosyal çevresi birbirini etkileyerek, baskı oluşumuna neden olmakta ve bu baskılar yukarıdaki etkenlerle birlikte genel çevre unsurlarından ve çalışma yaşamının kalitesinden kaynaklanmaktadır. Bu baskıların devam etmesi durumu ise işten ayrılma eğilimi üzerinde etki oluşturmaktadır.

Yapılan bu çalışma süresince Isparta’da faaliyette bulunan otel işletmelerinde çalışanlar ile bir araya gelebilme ve araştırmaya objektif olarak katkı sağlanması hususunda oldukça zorluk yaşanmıştır. Bu durum turizm sektörünün Isparta’da çok gelişmiş bir sektör olmamasından ve iş görenlerin katılımcı olmakta çekimser kalmasından kaynaklanmaktadır. Araştırmanın bir diğer kısıtı ise gerek Isparta’da araştırma kapsamına dahil edilmiş olan otel işletmelerinden gerekse İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden otel işletmelerindeki çalışan sayılarına net olarak ulaşılabilmesi olumsuzdur.

Araştırmaya katılanların çoğu %55,3'lük bir oranla erkeklerden, %45,3'ü 25-34 yaş aralığında, %53,5'i bekarlardan, %32,4'ü lise mezunu işgörenlerden oluşmaktadır. Katılımcıların %24,7'lik bir kısmı önbüro, %23,5 kat hizmetleri departmanında çalışmakta olup, %32,4'lük bir oranla en çok 1 ila 3 yıl turizm sektöründe çalışmış işgörenlerdir. Araştırmaya katılan işgörenlerin %29,4'ü en çok iki farklı işletmede çalışmış olduklarını, %70'i ilk işlerinden kendi istedikleri ile ayrıldıklarını, %63,5'i ise gelecekte turizm sektöründe devam etmek istediklerini belirtmiştir. Araştırma kapsamında iki hipotez kurulmuştur. Yapılan analizler sonucunda elde edilen bulgulara göre iş tasarımı/teşvik boyutu ile işten ayrılma eğilimi ve çalışma koşulları boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilerek, H1 hipotezi "Çalışma yaşamı kalitesi boyutları ile işten ayrılma eğilimi ilişkilidir." kabul edilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan regresyon analizi sonucunda iş tasarımı/teşvik boyutu ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin istatistiksel olarak anlamlı olduğu ve bu sonucun H2 hipotezinin "Çalışma yaşamı kalitesi boyutları işten ayrılma eğilimini etkilemektedir." doğrulandığı tespit edilmiştir. Çalışma sonucunda, çalışma yaşamı kalitesi ile işten ayrılma eğilimi arasında ters bir orantı olduğu, çalışma yaşamı kalitesi arttıkça işten ayrılma eğiliminin düşmekte olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Araştırma sonucunda geliştirilen öneriler aşağıda maddeler halinde sunulmaktadır.

- Mutlu müşteri, mutlu işgörenler ile kazanılmaktadır. Bu nedenle otel işletmeleri yöneticilerinin işgörenlerinin memnuniyetini ve motivasyonunu artırıcı önlemler alması müşteri memnuniyetini sağlayabilmeleri açısından önem arz etmektedir.
- Turizm sektöründe işgören devir oranının yüksek olması hali hazırda çalışmakta olan işgörenlerin motivasyonunu düşürmekte ve örgütsel bağlılıklarını azaltıcı etki yaratmaktadır. Bu nedenle otel işletmelerinin işgörenlerine sunmakta oldukları çalışma yaşamı kalitesini artırıcı önlemler alması işgören devir oranlarında düşüşe neden olacaktır.
- Otel işletmelerinin sadık müşterilerinin olması, örgütsel bağlılığı yüksek işgörenlere sahip olmalarına bağlıdır. Bu nedenle otel işletmelerinde gerek yönetsel gerekse fiziksel düzenlemelere gidilerek, işgörenlerin çalışma yaşamı kalite standartları yükseltilmelidir. Ancak çalışma yaşamı kalitesi yüksek işletmelerde işgörenlerin örgütsel bağlılıkları yüksek olabilmektedir.
- Otel işletmelerinin karlılıklarını etkileyen unsurların başında işgörenler gelmektedir. İşgörenler işletmenin çalışma koşullarından memnun ise kendilerinden beklenen verimliliği optimum seviyede gösterebilmektedir. Bu nedenle otel işletmelerinin işgörenlere sağlamış oldukları çalışma yaşamı kalitesinde gözlenen artış, dolaylı olarak karlılıklarını da artırıcı bir etki yaratacaktır.
- Ancak bu çalışma sonuçlarının genellenebilirliği tartışmalıdır. Çünkü araştırmanın en büyük kısıtlarından biri Isparta merkezde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmeleri çalışanlarına ait tam sayıya ulaşamaması nedeniyle tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örneklemenin seçilmesidir. Anket çalışması araştırmacının ulaşabilir olduğunu düşündüğü kişilere yapılması sebebiyle elde edilen sonuçların genellenebilirliği tartışmalıdır. Ancak burada belirtmek gerekir bulunan sonuçlar literatürde yapılan diğer çalışmalara benzerdir (Demir, 2009; Brackett, Mayer & Warner, 2004; Langhorn, 2004; Giesecke, 2007; Wong & Law, 2002).

KAYNAKÇA

- Adler, A. (1999). *Normal Yaşamda ve İş Yaşamında Psikolojik Aktivite*, (Çeviren: Belkıs Çorakçı), İstanbul: Say Yayınevi.
- Akgül, A., & Çevik, Ç. (2003). *İstatistiksel Analiz Teknikleri*, Ankara: Emek Ofset Baskı.
- Arnold, J., & Davey, K.M. (1999). Graduates' work experiences as predictors of organisational commitment, intention to leave, and turnover: which experiences really matter?, *Applied Psychology: An International Review*, 48(2): 211-238.
- Bayazıt, Ö. (1998). Toplam kalite yönetiminin yürütülmesinde önemli bir araç: kalite çemberleri, *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 53(1): 95-105.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve Öğretmenlerde Örgütsel Bağlılık*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Brackett, M. A., Mayer J. D., & Warner, R. M. (2004). Emotional intelligence and its realtion to everyday behaviour, *Personality and Individual Differences*, 36:1387-1402.
- Beauregard, T. A., & Henry, L. C. (2009). Making the link between work-life balance practices and organizational performance, *Human Resource Management Review*, 19: 9-22.
- Bedeian, A. G., Kemery, E. R., & Pizzolatto, A.B. (1991). Career commitment and expected utility of present job as predictors of turnover intentions and turnover behavior, *Journal of Vocational Behavior*, 39, 331-343.
- Beh, L., & Rose, R. C. (2007). Linking QWL and job performance: implications for organizations, *Performance Improvement*, 46(6): 30-35.
- Bhattacharya, R., Devinney, T. M., & Pillutla, M. M. (1998). A formal model of trust based on outcomes, *Academy of Management Review*, 23(3):459-472.
- Bowditch, J. L., & Buono, A. F. (1994). *A Primer On Organizational Behavior*, USA: John Wiley and Sons Inc.
- Braden, P. A. (2002). *Herzberg's Hygiene-Maintenance Motivation Theory*, <http://www.wvup.edu/jcc/mgmt410/Herzberg.pdf>, (10.06.2002).
- Büzüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal Bilimler İçin İstatistik: SPSS Uygulamalı*. Ankara: Pegem Akademi.
- Can, A. (1991). Çalışma hayatının kalitesinin geliştirilmesi, *I. Verimlilik Kongresi MPM Yayınları*: 454: 89-101, Ankara.
- Cooper, C. L. (2009). The transition from the quality of working life to organizational behavior: the first two decades, *Journal of Organizational Behavior*, 30:3-8.
- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım E. (2018). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, Sakarya: Sakarya Kitabevi Yayını.
- Da Silva, N., Hutcheson, J., & Wahl, G. D. (2010). Organizational strategy and employee outcomes: a person-organization fit perspective, *The Journal of Psychology*, 144(2): 145-161.

DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions, *Journal of Business Research*, 57, 225-231.

Deconninck, J. (2005). An analysis of turnover among retail buyers, içinde Bachmann, D. (Ed.) *Journal of Business Research*, 58, 874- 882.

Demir, M. (2002). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızını iş analizi ve Muğla bölgesi örneği,(*Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi*). Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Demir, M. (2009). Konaklama işletmelerinde duygusal zeka, örgütsel sapma, çalışma yaşamı kalitesi ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkinin analizi, (*Yayınlanmış Doktora Tezi*), Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

Demir, M., & Tütüncü, O. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 61(1): 64-74.

Demir, M. (2010). Duygusal zekanın insan kaynakları seçimindeki etkisi: konaklama işletmelerinde yöneticiler üzerine bir araştırma, *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1): 1066-1081.

Demir, M. (2011). İşgörenlerin çalışma yaşamı kalitesi algılamalarının işte kalma niyeti ve iş devamsızlık ile ilişkisi, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 3(11): 454-455.

Dennis, G. L. (1998). Here today, gone tomorrow, *Corrections Today*, 60(3):96-101.

Fox, S. & Spector, P. E. (1999). A model of work frustration-aggression, *Journal of Organizational Behavior*, 20(6):915-931.

Gegez, A. E. (2010). *Pazarlama Araştırmaları*, 3. Baskı, İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.

Giesecke, J. (2007). *Emotional Intelligence*, Lincoln: University of Nebraska- Faculty Publications.

Gilbert, B. (1989). The Impact of union involvement on the design and introduction of working life, *Human Relations*, 42(12): 1057-1078.

Gillespie, M. A., Denison, D.R., Haaland, S., Smerek, R., & Neale, W.S. (2008). Linking organizational culture and customer satisfaction: results from two companies in different industries, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(1):112-132.

Guthrie, J. P. (2000). Alternative pay practices and employee turnover: an organization economics perspective, *Group & Organization Management*, 25(4):419-439.

Gürbüz, S. & Şahin, F. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: Felsefe Yönetim-Analiz*, Ankara: Seçkin Yayıncılık.

Hattie, J. (1985). Methodology review: assessing unidimensionality of tests and itenls, *Applied Psychological Measurement*, 9(2):139-164.

- Harris, D. H. (2000). The Benefits of exit interviews, *Information Systems Management*, 17(3):17- 20.
- Hertneky, P. L. (1999). Gotta job?, *Restaurant Hospitality*, 83(1):45-54.
- Hui, C., Wong A., & Tjosvold, D. (2007). Turnover intention and performance in china: the role of positive affectivity, Chinese values, perceived organizational support and constructive controversy, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 80, 735–751.
- Jackofsky, E. F. (1984). Turnover and job performance: an integrated process model. *The Academy of Management*, 9:74-83.
- Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, work place social support, and cardiovascular disease: a cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population, *American Journal of Public Health*, 78(10): 1336-1342.
- Kalaycı, S. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara:Yayımları.
- Kaur A. (2016). Quality of work life, *International Journal of Engineering*, 6(7):8305-8331.
- Keser, A. (2005). Çalışma yaşamı ile yaşam doyumu ilişkisine teorik bakış, *İstanbul Üniversitesi İktisat Fakültesi Dergisi*, 55(1):897-913.
- Langhorn, S. (2004). How emotional intelligence can improve management performance, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*,16(4):220-230.
- Larkin, J. M. (1995). Managing employee turnover is everyone's business, *National Public Accountant*, 40(9):34-36.
- Lauver, K. J., & Kristof-Brown, A. (2001). Distinguishing between employees' perceptions of person-job and person- organization fit, *Journal of Vocational Behavior*, 59(3):454-470.
- Liou, K. T. (1998). Employee turnover intention and professional orientation: a study of detention workers, *Public Administration Quarterly*, 22(2):161-175.
- Liu, B., Liu, J., & Hu, J. (2010). Person-organization fit, job satisfaction, and turnover intention: an empirical study in the Chinese public sector, *Social Behavior and Personality*, 38(5):615-626.
- Lowe, G. S. (2001). Quality of work-quality of life, *Work/Life Balance and Employee Wellness Strategies Conference*, 14 May 2001, Edmonton.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A Three- component conceptualization of organizational commitment, *Human Resource Management Review*, 1(1):61-89.
- Moody, R. W. (2000). Going, going, gone, *Internal Auditor*, 57(3):36-41.
- Namasivayam, K., & Zhao, X. (2007). An investigation of the moderating effects of organizational commitment on the relationships between work–family conflict and job satisfaction among hospitality employees in India, *Tourism Management*, 28:1212-1223.

- Newstorm, J., & Davis, K. (1997). *Organizational Behavior, Human Behavior at Work*, New York: McGraw Hill.
- Nichols, L. T. (2001). "Parsons and Simmel at Harvard: Scientific Paradigms and Organizational Culture" in *Talcott Parsons Today: His Theory and Legacy in Contemporary Sociology* (ed. A. Javier Trevino and Neil J. Smelser), 1-28, USA: Rowman & Littlefield.
- Nicholsan, N. (2003). How to motivate your problem people. *Harvard Business Review*, January, 57-65.
- Northcraft, G. B., & Neale, M. A. (1990). *Organizational Behavior; A Management Challenge*, USA: The Dryden Press.
- Otto, A., & Bourguet, C. (2006). Quality of work life programs in U.S. medical schools: review and case studies, *CUPA-HR Journal*, Spring/Summer, 17-26.
- Rose, R. C., Beh, L., Uli, J., & Idris, K. (2006). An analysis of quality of work life (QWL) and career-related variables, *American Journal of Applied Sciences*, 3(12): 2151-2159.
- Rusbelt, F., & Rogers, M. (1998). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: an integrative model of responses to decline job satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31(2):599-627.
- Porter, L., Steers, R., Mowday, R., & Boulian, P. (1973). Organizational commitment, job satisfaction, and turnover among psychiatric technicians, *Journal of Applied Psychology*, 59(5):603- 609.
- Saggi, K. (2002). Survey of Literature on Trade, Foreign Direct Investment, http://www.wto.org/english/tratop_e/devel_e/sem03_e/w88.doc, (04.05.2019).
- Schwartz, M. (2000). Rising personnel pricetag *Folio: The Magazine for Magazine Management*, 29(9):20-22.
- Sipahi, B. Yurtkoru, S., & Çinko, B. (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, İstanbul:Beta Yayınları.
- Sirgy, M. J., Efraty, D., Siegel, P., & Lee, D. J. (2001). A new measure of quality of work life (QWL) based on need satisfaction and spillover theories, *Social Indicators Research*, 55(3):241-302.
- Stein, N. (2000). Winning the war to keep top talent, *Fortune*, 141(11):132- 138.
- Syptak, J. M., Marsland D.W., & Ulmer D., (1999). Job satisfaction: putting theory into practice family, *Practice Management*, 6(9):26-31.
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention and turnover: path analyses based on meta-analytic findings, *Personnel Psychology*, 46(2):259.
- Tütüncü, Ö. (2000). Karayolu işletmelerinde işten ayrılma eğiliminin analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(4):106-121.

Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2002). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*, Ankara: Turhan Kitabevi.

Zeffane, R. M. (1994). Understanding Employee Turnover: The Need For A Contingency Approach, *International Journal of Manpower*, 15(9-10):22-37.

Walton, R. E. (1975). *Criteria for Quality of Working Life In: Davis, L.E., Cherns, A.B. (Eds.) The Quality of Working Life*, New York: The Free Press and Associates.

Wong, C. S., & Law, K. S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study, *The Leadership Quarterly*, 13, 243–274.

Wood, R. C. (1997). *Personnel Management, Labour Turnover and The Role of Trade Unions İçinde* Wood, R.C. (Ed.), *Working in Hotels and Catering*. London: International Thompson Business Press.