

İSLAMİ YAŞAM TARZININ İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR TERMAL OTELLERİ ÖRNEĞİ¹

Doç. Dr. Mustafa SANDIKCI²

Arş. Gör. Mehmet BOYRAZ³

Arş. Gör. Asilhan Semih MUTLU⁴

ÖZET

Turizm sektörü emek-yoğun özelliği taşıdığı için insan gücünün daha fazla kullanıldığı bir sektör olarak öne çıkmaktadır. Otel işletmeleri 24 saat hizmet anlayışı ile çeşitli departmanlarda birçok personelin istihdam edilmesi ile turizm sektöründe en çok personelin istihdam edildiği işletme türünden birisidir. İstihdam edilen personel işe alındıktan sonra belirli süreler harcanarak ve belirli maliyetlere katlanılarak işletmeye fayda sağlayacak şekilde yetiştirilmektedir. Bu personeller ise işletmenin kendisine sunduğu imkânlar ve faydalar sayesinde işletmede çalışmaya devam etmektedir. Sunulan imkânlar beğenilmediğinde veya daha iyi imkânların sağlandığı bir işletme bulunduğu anda personel işten ayrılma niyeti içerisinde olmaktadır. Otel işletmelerinde işten ayrılma niyetine sebep olabilecek çeşitli faktörlerin varlığı bilinmektedir. Bu faktörler arasında personelin dini yaşam tarzının olabileceği varsayımından hareketle çalışmanın amacı; iş görenlerin İslami yaşam tarzlarının işten ayrılma niyetine etkisini tespit etmek olarak belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar il merkezinde faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otellerde çalışan iş görenler oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket yöntemi kullanılan araştırmada, kolayda ve kota örnekleme ile 300 otel personeline anket uygulanmış ve tam doldurulmuş olan 229'u değerlendirmeye tabi tutulmuştur. Verilerin çözümlenmesinde tanımlayıcı istatistik ile frekans analizi ve korelasyon ile regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin İslami yaşam tarzına yönelik hassasiyetlerinin yüksek olduğu, termal otel işletmelerinin işgörenlerin dini vazifeleri yerine getirmesi için yeterli tesis içi alt yapısına sahip olduğu ve gerekli imkân çeşitliliği sunduğu, yöneticilerin bu noktada işgörenlere bir takım esneklikleri sağladığı, fakat İslami yaşam tarzının işten ayrılma niyetine etkisinin olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, İslami Yaşam Tarzı, İşten Ayrılma Niyeti, Termal Otel İşletmeleri, Afyonkarahisar

¹ Bu çalışma 1. Uluslararası Helal Turizm Kongresinde sözlü olarak sunulmuş olup, bildiri metni güncellenmiş ve geliştirilmiştir.

² Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, sandikcimustafa@aku.edu.tr

³ Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, mboyraz@aku.edu.tr

⁴ Afyon Kocatepe Üniversitesi, Turizm Fakültesi, smutluc@aku.edu.tr

THE IMPACTS OF ISLAMIC LIFE STYLE ON TURNOVER INTENTION: THE CASE OF AFYONKARAHİSAR THERMAL HOTELS

ABSTRACT

As the tourism sector is a labor-intensive enterprise, it stands out as a sector where workforce is used more than other enterprises. Hotel establishments are the type of business where the most personnel is employed in the tourism sector by employing many personnel in various departments with 24 hour service understanding. The employed personnel are trained to benefit from the operation after they have been hired by spending a certain amount of time and enduring certain costs. These personnel continue to work in the enterprise due to the opportunities and benefits offered by the company. When there is a dissatisfaction with the offered opportunities or when there is a company providing better opportunities, they intend to leave the job. There are several factors that may cause to the intention of leaving the hotels. Among these factors that there may be a religious lifestyle as a factor affecting the intention to leave work, therefore, the aim of the study is; to identify the impact of Islamic life styles on the intention to leave work. The research population consist of the employees of five star thermal hotels in Afyonkarahisar city center. Data were collected by using survey method and 300 questionnaires are applied as quota sampling incidentally, however only 229 fully-pollled of them were taken consideration to evaluate. In the analysis of the data, descriptive statistics, frequency, correlation and regression analysis were used. Research results show that the sensitivity of the employees towards the Islamic lifestyle is considerably high, thermal hotel enterprises have adequate in-house infrastructure to fulfill the religious duties to the employees and offer the necessary diversity of facilities, at this point managers provide flexibility for employees, however, it was detected that the Islamic life style had no effect on the intention for leaving the work.

Keywords: Tourism, Islamic Life Style, Turnover Intention, Thermal Hotel Facilities, Afyonkarahisar

GİRİŞ

Dünya Turizm Örgütü'nün (UNWTO) 2018 yılında yayımlanan turizm istatistikleri raporuna göre; uluslararası turizme katılan kişi sayısı 1 milyar 326 milyon, turizm geliri ise 1 trilyon 340 milyar dolardır. Büyüyen turizm sektörünün küresel ekonomideki Gayri Safi Milli Hâsıla etkisi % 10, ihracat etkisi 1,6 trilyon dolar ve dünya genelinde ihracat oranı % 7 olarak gerçekleşmiştir. Hizmetler sektöründe, turizm sektörünün payı ise % 30 olmakla birlikte, her on çalışandan biri turizm sektöründe istihdam edilmektedir (UNWTO, 2018) . Her on kişiden bir kişinin turizm sektöründe istihdam edilmesi turizm sektörünün emek-yoğun bir sektör olduğunu gözler önüne sermektedir. Turizm sektöründe personel yoğunluğu ise yiyecek içecek işletmelerinde, ulaşım hizmetlerinde ve konaklama işletmelerindedir.

Ticari nitelikte tüm işletmelerde olduğu gibi konaklama işletmelerinin temel hedefi kar elde etmektir. Bu hedef doğrultusunda müşteri memnuniyeti, yüksek hizmet kalitesi, rekabet edebilir bir yapı, maliyetlerin minimum seviyeye indirilmesi önemlilik arz etmektedir. Konaklama işletmelerinin daha da özelde otel işletmelerinin beşeri kaynaklarının işlerini yürütürken sahip oldukları duygu ve düşünce durumları iş yapış biçimlerini de etkilemektedir. Şüphesiz personellerin işlerini yürütürken sayısı hesaplanamayacak kadar çok olan örgütsel davranış konularının (iş doyumu, iş tatmini, bağlılık, motivasyon, güven vb.) her birinin kendine özgü yeri ve önemi vardır. Bu çalışmada söz konusu işletmelerde örgütsel verimlilik, iş doyumu, iş tatmini vb. açısından son derece önemli olan termal otel personellerin İslami yaşam tarzının saptanması ve işten ayrılma niyeti konularına odaklanılmıştır.

İslam kelime anlamı olarak “Allah’a tamamen teslimiyeti ve bağlılığı” ifade etmektedir. İslam’ da tek güç Allah’tır ve her şey onun kurallarıyla yaratılmıştır. İslamiyet’in inanç, ibadet ve ahlaki yönleri Müslüman toplumunun yaşamını şekillendirmektedir ve İslami ölçülere göre insanlar yaşam tarzlarını belirlemektedir. Soesilowati (2010) tüketicilerin bireysel dindarlık düzeyleri ile helal gıda tüketimi arasında güçlü bir bağ olduğuna, yaptığı çalışmada helal gıda açısından özellikle kentlerde yaşayan Müslüman tüketicilerin davranışlarını analiz etmek amacıyla yapılan çalışmada, tüketicilerin bireysel dindarlık düzeyleri ile helal gıda tüketimleri arasında kuvvetli bir ilişki olduğu ve Müslüman tüketicilerin helal gıda ürünlerinde en çok önem verdikleri kriterlerin ürünlerin domuz eti ve alkol içermemesi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çalışma sonucunda belirtildiği gibi bireysel dindarlık seviyesi yüksek olan bireylerin helal ürünlere yöneldikleri görülmektedir. Yeşiltaş, Cangül ve Temizkan (2012), dini yaşam tarzı ile alakalı yaptıkları çalışmada düzenli olarak beş vakit namaz kılanların % 93,2’ sinin İslami otellerde konaklamayı tercih ettiği, ayrıca yerli turistlerin oruç tutma, zekât verme, hacca gitme dini emirlerine olan hassasiyetlerinin İslami otel seçiminde etkili olduğu saptanmıştır. Çalışma sonuçlarına göre namaz kılama ibadeti yüksek olan bireylerin İslami otelleri tercih ettikleri görülmektedir. Özdemir ve Yaylı (2014) , Tüketicilerin helal sertifikalı ürün tercihleri üzerine İstanbul’da yaptıkları çalışmada, tüketicilerin dini yaşam tarzları ile helal gıda tutumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tüketicilerin dini yaşam tarzlarının satın alma davranışlarını şekillendirdiği görülmüştür.

İslami yaşam tarzı insanların davranışlarını şekillendirmektedir. İslami yaşam tarzını benimseyen kişilerin günlük yapması gereken ibadetler ile kaçınması gereken kurallar bulunmaktadır. Bu kapsamda otel işletmelerinde çalışan personelin, namaz ibadetlerini yerine getirmeleri, helal yiyeceklerin sunulması, ramazan ayında iftar sahur gibi imkânların sunulması çalışan personelin İslami yaşam tarzına yönelik yaşayabilmesini kolaylaştırmaktadır. Otel işletmelerinin sağladığı imkanlar doğrultusunda, İslami vazifelerini yerine getiren personel görevlerini ve/veya iş bölümlerini daha yüksek motivasyon ile

yapabilmeleri, kişisel tatminleri ile işsel huzurun artırılması mümkün olmaktadır. İslami vazifelerini yerine getiremeyen personel ise işten ayrılma niyeti içerisinde girmektedir.

İşten ayrılma niyeti; işgörenin gelecekteki iş yaşantısını mevcut işi haricinde bir işte geçirme eğiliminde olması (Yanık, 2014), çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları halinde gösterdikleri eylem (İşçi, 2010) olarak tanımlanmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetlerini işletmenin ücret ve terfi politikası, yönetimin tutumu, ülkenin genel ekonomik durumu ve toplumsal faktörlerin dışında; daha iyi iş bulma beklentisi, yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, performans, stres, iş arkadaşlığı gibi faktörler belirlemektedir (Yılmaz ve Halıcı, 2010). İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla yapılan çalışma önemlilik arz etmektedir.

1. LİTERATÜR TARAMASI

İşten ayrılma niyeti sonucunda, personelin işten ayrılma düşüncesine sahip olması beklenen çıktılarda azalma, performansta düşme ve motivasyonda azalma gibi bazı olumsuzlukları beraberinde getirmektedir (Özdevecioğlu, 2004). Bu olumsuzluklar personelin işten ayrılma niyeti aşamasında işletmeye verdiği zararlar olmakla birlikte, personelin işten ayrılması durumunda ise işletmenin katlanmak zorunda olduğu birçok maliyet ortaya çıkmaktadır. Bu maliyetler daha önce yapılan araştırmalar sonucunda aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır (Yılmaz ve Halıcı, 2010; Tanova, 2007; Çekmecelioğlu, 2006, Kılıç, 2004; Robbins, 1993; Weisberg ve Kirschenbaum, 1991; Phillips, 1990):

- ✓ Yeni işe alınacak personele harcanacak işe alma işlem ve zaman maliyetleri (örneğin; görevi duyurmak için hazırlanan ilanlar, yazışma, mülakat, seçim ve benzeri işler için katlanılan araç gereç ve personel maliyetleri),
- ✓ Yeni işe alınacak kişinin alacağı hizmet içi eğitim maliyetleri,
- ✓ Yeni işe alınan kişinin, işleri yeni öğrenmesi nedeniyle ücretine göre daha az iş yapmasının yarattığı maliyet artışı,
- ✓ Yeni işe alınan kişinin işi iyi bilmemesi nedeniyle, işteki hataların ve kazaların maliyeti artırıcı etkisi,
- ✓ İşten ayrılan personelin işten ayrıldığı günden itibaren yeni işe alınan personelin işe başlayamaması ve işe geç başlamasından doğan boş kapasite üretim kaybı,
- ✓ İşe yeni başlayan personelin kullandığı araçlara yeni adapte olması nedeniyle, araçların belirli bir dönem kullanılmayışının üretimde doğurabileceği verim kaybı,
- ✓ İşten ayrılanların sayısının yüksek olması halinde fazla işlerin zamanında yetiştirilebilmesi için ödenen fazla mesailerin artması veya siparişleri zamanında karşılayabilme güçlüğü.

İşten ayrılan personelin oluşturduğu maliyetler ve işletmeye verdiği zararlar oldukça fazladır. Bu maliyet ve zararları en aza indirmek amacıyla işten ayrılma sebeplerinin ortaya koyulduğu birçok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmalar sayesinde işten ayrılma sebepleri ortaya çıkartılmış ve işletmelerin aynı durumlar ile tekrar karşılaşmaması için alınması gereken önlemler belirlenmiştir.

Turizm sektöründe işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalara bakıldığında, genel olarak iş stresi, iş-aile çatışması, yıldırma, örgütsel sinizm, kayırmacılık, duygu iklimi, liderlik tarzı, vardiyalı çalışma ve tükenmişlik düzeyinin iş bırakma niyetine etkisi konuları üzerine çalışmalar yapılmıştır. Bu kapsamda turizm alanında işten ayrılma niyetine ilişkin yapılan çalışmalara Tablo'1 de yer verilmiştir.

Tablo 1: İşten Ayrılma Niyeti Kavramına İlişkin Turizm Alanında Yapılan Çalışmalar

Yazar	Çalışma Adı
Soybalı ve Pelit (2018)	Örgütsel Dışlanmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Allahyari Sami ve Yavuz (2018)	İşgörenlerin Örgütsel Adalet Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi
Yılmaz ve Eroğlu (2018)	Turizm Sektöründe Personel Güçlendirme Ve Güç Mesafesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Uygulama
Kara (2018)	İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma: Edremit Körfezi Örneği
İnce ve Gök (2018)	Seyahat Acentası Çalışanlarının İş Değerleri Algısı Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi
Eşitti (2018)	Konaklama İşletmelerinde İş Değerlerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: İş-Aile-İş Çatışmasının Aracı Rolü
Aslan ve Büyükeşen (2017)	Otel İşletmelerinde Eğitim Uygulamaları Ve Örgütsel İletişimin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi
Sökmen ve Şahingöz (2017)	Kadın Çalışanlarda Cam Tavan Yansıtıcılarından Kurum İkliminin, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Seçilmiş ve Kılıç (2017)	Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi: Seyahat Acentalarında Bir Uygulama
Karakaş (2017)	Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Türk ve Akbaba (2017)	Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi Algılamalarının Örgütsel Uyum ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi
Harputluoğlu ve Dönmez Polat (2017)	İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Bolat, Bolat, Seymen ve Katı (2017)	Otellerde Nepotizm (Akraba Kayırmacılığı) ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kariyer Düzleşmesinin Aracılık Etkisi
Güçer, Pelit, Demirdağ ve Keleş (2017)	Sosyal Kaytarmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma
Sökmen ve Ceyhan Sezgin (2017)	İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlenmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma
Şanlı (2016)	İşgören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Gömülmürlük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Aksakallı (2016)	Kurumsal İtibar Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Türkiye Turizm Stratejisi 2023 Kış Turizmi Gelişim Koridorunda Yer Alan İllerdeki Dört Ve Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma
İnal (2016)	İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Nevşehir Örneği
Serçeoğlu, Çetinkaya ve Yalçın (2016)	İşyeri Zorbalığının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Araştırma
Yılmaz, Akyüz (2015)	Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel İletişimin İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi
Akyüz, Eşitti (2015)	Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma
Harputluoğlu (2015)	İşe Tutkunluk Ve İş - Aile - İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu (2015)	Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerine Bir Araştırma
Arı (2014)	Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: 4 Ve 5 Yıldızlı Otel Uygulaması
Baltacı, Güçlü ve Çeliker (2014)	Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Akgündüz, Akdağ, Güler ve Sünnetçioğlu (2014)	İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylaklık Davranışlarına Etkisi
Ayazlar ve Güzel (2014)	Örgütsel Adaletin Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti ve İşyerinde Sapma Davranışına Etkisi
Aslan (2014)	İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi İstanbul'da ki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma
Tuna ve Yeşiltaş (2014)	Etik İklim İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma
Kaya (2012)	Algılanan Örgütsel Destek Düzeyinin ve Çalışanların Kariyer Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Başoda (2012)	Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Aylan (2012)	Organizasyonlarda Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama
Yurtseven (2008)	İş - Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama

2. YÖNTEM

Turizm endüstrisinin sürekli ve hızlı büyümesine paralel olarak turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetimi ve işleyişinin önemi artmaktadır. Bu doğrultuda otel

işletmeleri, işgörenlerine sunduğu olanakları da çeşitlenmekte, örgüt bağlılığını artırabilmek için daha fazla ve daha farklı değışkene bağlı imkânları bir arada bulundurmamak ve miktarını artırmak durumunda kalmaktadır. Dini motiflerin, inançların ve felsefi görüşlerin insan yaşamına doğrudan etki eden önemli motivasyon faktörleri arasında yer almaktadır. Bu doğrultuda araştırmanın amacı; otellerde çalışan işgörenlerin İslami yaşam tarzlarının (İYT) işten ayrılma niyetine etkisinin belirlenmesidir. Araştırmanın Türkiye’de yapılması ve ülke nüfusunun yaklaşık %99’unun Müslüman olması nedeniyle işgörenlerin büyük çoğunluğunun da Müslüman olduğu temel varsayımıyla araştırma kapsamında İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki düzeyinin varlığı, arasındaki ilişki ve durumu saptanmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda araştırmanın problemi; “İslami yaşam tarzının işten ayrılma niyetine etkisinin olup olmadığı” olarak belirlenmiştir. Araştırma kapsamında oluşturulan temel hipotez ise;

H₁: Termal otel işletmelerinde çalışan personellerin İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

şeklinde oluşturulmuştur. Araştırmanın evreni, Afyonkarahisar il merkezinde en az beş yıldır faaliyet gösteren beş yıldızlı termal otel işletmelerinde çalışan işgörenleri kapsamaktadır. Bu bölgedeki yedi adet beş yıldızlı termal otellerden ikisi, beş yılın altında bir süredir faaliyet gösterdiği ve yeni oldukları için bu otellerde çalışan işgörenler araştırmanın kapsamına alınmamıştır. Bu doğrultuda Afyonkarahisar il merkezinde beş yıl ve üzeri süredir faaliyet gösteren beş termal otel işletmesinin toplam çalışan işgören sayısı 1150-1250 arasında olduğu belirlenmiştir (Boyrız, 2017).

Tablo 2: Afyonkarahisar İl Merkezinde Yer Alan Tesisler ve İşgören Sayıları

Otel	İşletme Türü	Sınıf	Yönetim Türü	Oda	Yatak	Faaliyet Yılı	İşgören Sayısı
A	Termal Otel	5 Yıldız	Bağımsız	306	750	1992 - 27 Yıl	230
B	Termal Otel	5 Yıldız	Bağımsız	329	750	Eylül 2006 - 13 Yıl	280
C	Termal Otel	5 Yıldız	Bağımsız	286	600	19 Yıl	202
D	Termal Otel	5 Yıldız	Zincir	428	1100	Mayıs 2012 - 7 Yıl	370
E	Termal Otel	5 Yıldız	Bağımsız	157	450	Kasım 2013 - 6 Yıl	125

Araştırmada veri toplamak için nicel araştırma yöntemi benimsenmiş ve veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Özdemir ve Yaylı (2014) ile Kesen’in (2011:87) çalışmalarında kullanılan ölçek temel alınarak araştırma amacına yönelik eklenen yeni boyutlar ile araştırma anketinin son hali verilmiştir. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde tüketicilerin demografik özelliklerini belirlemeye yönelik altı, ikinci bölümde ise otel işletmelerinin, dini vazifelerini yerine getirmek isteyen personele sunduğu imkânları belirlemeye yönelik sekiz adet soruya yer verilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde İslami yaşam tarzının belirlemesine yönelik yedi ve son bölümde ise işten ayrılma niyetine yönelik yedi olmak üzere beşli Likert tipi derecelendirmeye (1-Kesinlikle Katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Kararsızım, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle Katılıyorum) tabi tutulmuş toplam 14 önermeye yer verilmiştir.

Evren büyüklüğüne göre, %95 güven sınırında ve varyansın 0,21 (0,3x0,7) olduğu varsayımı altında örnek hacmi n=248 olarak hesaplanmıştır (Altunışık vd., 2012:137). Araştırmada örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme ile kota örnekleme birlikte uygulanmıştır. Bazı anketlerin boş bırakılabileceği veya hatalı doldurulabileceği düşünülerek her otele 60’şar adet olmak üzere toplamda 300 adet anket formu dağıtılmıştır. Toplanan anketlerin 38’inin boş, 33’ünün ise eksik ve hatalı doldurulduğu için analizler esnasında geriye kalan 229 tam doldurulmuş anket formu dikkate alınmıştır. Ulaşılan yarışmacıların oluşturduğu örneklem grubunun, evreni temsil etme oranı %19,0 olarak gerçekleşmiştir. Elde

edilen verilerin çözümlenmesine ilişkin istatistik paket programı aracılığıyla betimsel istatistiklerden tanımlayıcı istatistik ve frekans analizi ile ilişkisel istatistiklerden güvenilirlik analizi ile korelasyon ve regresyon analizleri uygulanmıştır.

3. BULGULAR

Araştırmaya katılan termal otel işletmeleri işgörenlerine yönelik tanımlayıcı istatistiklere tablo-2’de yer verilmiştir. Araştırma kapsamında cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim düzeyi, işletmede çalışma süresi ve toplam sektör tecrübesi demografik değişken olarak ele alınmıştır. Tablo 2’deki verilere göre araştırmaya katılan 229 personelin demografik özellikleri incelendiğinde; katılımcıların az bir farkla çoğunluğunun (%53,3) erkek, kalan %42,1’inin ise kadın olduğu görülmektedir. Katılımcılar yaş değişkeni bakımından değerlendirildiğinde yaklaşık her on işgörenden altısının 21-29 yaş aralığında yer aldığı, genel olarak ise %71’den fazlasını 30 yaşın altında genç grubun oluşturduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların medeni durum açısından %55,9 ile en fazla oranda bekâr olduğu, evlilerin ise %38,9 ile onu takip ettiği belirlenmiştir. İşgörenlerin eğitim düzeylerinin %52,4 ile en az üniversite seviyesinde olduğu, eğitim düzeyi içerisinde en düşük seviye olarak ilk/orta öğretim mezunu olanlar %16,2’lik ve en yüksek seviye ise yüksek lisans düzeyinde %5,2’lik bir oranı temsil etmektedir. Personellerin işletmelerdeki çalışma süreleri sınıflandırıldığında, %74,7’sinin (yaklaşık her dört kişiden üçü) en çok 4 yıla kadar aynı otel işletmesi çatısı altında çalıştığı, sadece %9,2’sinin 12 yıl ve üzeri süredir buldukları işletme bünyesinde hizmet verdikleri anlaşılmaktadır. Son olarak personellerin sahip oldukları sektör deneyim süresi incelendiğinde ise her beş çalışandan birisinin (%20,2) turizm sektöründe 12 yıl ve üzeri bir süre çalışma tecrübesine sahip olduğu ve yine yaklaşık her beş işgörenden birisinin (%18,8) en çok 1 yıldır bu sektörde çalışmaya başladığı, başka bir deyişle henüz turizm sektörü çalışma hayatına yeni adım attığı görülmektedir.

Tablo 3: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Özellik	Değişken	n	%	Özellik	Değişken	n	%
Cinsiyet	Kadın	107	46,7	Medeni Durum	Bekâr	128	55,9
	Erkek	122	53,3		Evli	89	38,9
Yaş	20 yaş altı	26	11,4		Eğitim	Boşanmış	12
	21 - 29	137	59,8	İlk ve Orta Öğretim		37	16,2
	30 - 39	51	22,3	Lise		72	31,4
	40 yaş ve üzeri	15	6,6	Ön lisans		46	20,1
				Lisans		62	27,1
Yüksek Lisans	12	5,2					
İşletme Deneyimi	1 yıl ve daha az	82	35,8	Sektör Deneyimi	1 yıl ve daha az	43	18,8
	2-4 yıl	89	38,9		2-4 yıl	81	35,4
	5-7 yıl	29	12,7		5-7 yıl	35	15,3
	8-11 yıl	8	3,5		8-11 yıl	23	10,0
	12 yıl ve üzeri	21	9,2		12 yıl ve üzeri	47	20,5

Tablo-4’te personellerin İslami yaşam tarzına veya yaşantısına dair ifadelerle ilgili ortalamalar ve standart sapmalar yer almaktadır. İYT ile ilgili ifadelerin aralarındaki tutarlılığı ve kullanılan ölçeğin güvenilirliğini tespit etmek amacıyla yapılan güvenilirlik analizi sonucunda cronbach’s alpha değeri %78,8 olarak bulunmuştur. Bu değer, uygulanan ölçeğin güvenilirlik seviyesinin iyi bir düzeyde olduğunu göstermektedir. İYT ölçeğini oluşturan yedi ifadenin ortalamaları ve standart sapmaları incelendiğinde genel olarak personellerin İYT’ye büyük önem verdikleri ve İYT’yi benimsedikleri anlaşılmaktadır. İYT ile ilgili ifadeler arasında zekât vermek ile ilgili ifadenin 4,11 ile en yüksek ortalamaya sahip olduğu, onu 3,92 ile ramazan aylarında oruç tutulması ifadesi takip ederken, düzenli olarak beş vakit namaz kılınması ile ilgili ifadenin ise 2,95 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra, personellerin 3,84 ortalama ile inandığı değerlerin dini yaşantılarında önemli

bir etken olduğu ve 3,96 ortalama ile de Müslümanların dini kurallara uymasının bir zorunluluk olarak düşünüldüğü ifade edilmiştir.

Tablo 4: İşgörenlerin İslami Yaşam Tarzı İfadelerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler

İslami Yaşam Tarzına İlişkin İfadeler	Ort.	S.S.	α
1.Düzenli olarak beş vakit namaz kılarım.	2,95	1,443	,754
2.Ramazana ayında oruç tutarım.	3,92	1,310	,766
3.Hacca gitmeyi düşünüyorum.	3,77	1,448	,767
4.Zekât veririm.	4,11	1,018	,737
5.Kur'an-ı Kerim okurum.	3,87	1,264	,753
6.İnanmışım tüm değerler dini yaşantıma yön verir.	3,84	1,274	,736
7.Müslümanlar dini kurallara uymak zorundadır.	3,96	1,210	,760
Ortalama:3,77 – Standart Sapma:0,84657 – Cronbach's Alpha: 0,788			

Personellerin işten ayrılma niyetine (İAN) yönelik ifadelerle ilgili ortalamalar ile standart sapmalara ilişkin bulgulara tablo-5'te yer verilmiştir. İAN ölçeğinin güvenilirlik düzeyi %86,2 olarak hesaplanmıştır. Bu değer, uygulanan ölçeğin güvenilirlik seviyesinin oldukça yüksek durumda olduğunu göstermektedir. İAN ölçütünü oluşturan yedi ifadenin çalışmaya katılan 229 kişi için soru ortalamaları ve standart sapmaları incelendiğinde ölçek ortalamasının 2,13 ile genel olarak düşük düzeyde ve ölçeğin standart sapmasının ise 0,91177'de kaldığı görülmektedir. Personellerin işten ayrılma niyetini ile ilgili ifadeler arasında “Her an istifa kararı verebilirim” ölçütünün 2,66 ile en yüksek ortalamaya, “Dini vazifelerimi yerine getiremediğim için işten ayrılmayı düşünüyorum” ölçütünün ise 1,76 ile en düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan; “Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılmayı düşünüyorum” ifadesi personellerin işten ayrılma niyetini etkileyen 2,39 ile en yüksek ikinci ortalamaya sahip etmen olarak tespit edildiği söylenebilir. Ayrıca elde edilen bulgular ışığında personellerin; 2,12 ortalama ile yaklaşık %15,7'sinin çalıştığı sektör ve/veya görev pozisyonundan ötürü işten (sektörden) ayrılma niyetinin olduğu, 1,93 ortalama ile yaklaşık %10,9'unun sektörde kalmak kaydıyla çalıştığı kurum veya işletmeden ötürü işten ayrılma niyetinin ve/veya kurum/işletme değişikliği niyetinde olduğu ve 1,95 ortalama ile yaklaşık %14,8'inin ise hâlihazırda aktif olarak iş arayışında olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 5: İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği İfadelerine Yönelik Tanımlayıcı İstatistikler

İşten Ayrılma Niyetine İlişkin İfadeler	Ort.	S.S.	α
1.Her an istifa kararı verebilirim.	2,66	1,443	,844
2.Şu anda aktif bir şekilde iş arıyorum.	1,95	1,239	,843
3.Çalıştığım işletme dışında başka işletmede iş arıyorum.	1,93	1,077	,831
4.Ciddi bir şekilde bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	2,06	1,173	,814
5.Daha iyi bir iş bulur bulmaz bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	2,39	1,404	,849
6.Gelecek bir yıl içinde bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	2,12	1,166	,832
7.Dini vazifelerimi yerine getiremediğim için işten ayrılmayı düşünüyorum.	1,76	1,157	,843
Ortalama:2,13 – Standart Sapma:0,91171 – Cronbach's Alpha: 0,862			

Tablo-6'daki bulgulara göre, çalışanların İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyetleri arasındaki korelasyon katsayısı sıfıra çok yakın çıkmış olup bu değer herhangi anlamlılık ifade etmemektedir ($p=0,397 > p=0,05$). Değişkenler arasındaki Pearson korelasyon katsayısı (-0,056) incelendiğinde, çalışanların İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyeti arasında çok düşük kuvvette negatif yönde korelasyon olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 6: İslami Yaşam Tarzı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Matrisi

Boyut	Özellik	İşten Ayrılma Niyeti	İslami Yaşam Tarzı
İslami Yaşam Tarzı	Pearson Korelasyonu	-0,056	1
	Sig. (2-tailed)	0,397	-
	N	229	229
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Korelasyonu	1	-0,056
	Sig. (2-tailed)	-	0,397
	N	229	229

Tablo-7’de İYT ile İAN arasındaki ilişkiye ait basit doğrusal regresyon analizi sonuçlarına yer verilmiştir. Elde edilen bu bulgulara göre, değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin herhangi bir anlamlılık içermediği görülmektedir (F=0,721; p>0,05).

Tablo 7: İslami Yaşam Tarzı ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Ait Basit Doğrusal Regresyon Analizi Sonuçları

	β	s.s.	Beta	t	p	ANOVA
Sabit	2,335	0,223		10,479	0,000	F: 0,721
İslami Yaşam Tarzı (İYT)	-0,045	0,053	-0,056	-0,849	0,397	p: 0,397*

Bağımlı Değişken; İşten Ayrılma Niyeti (İAN), *p>0,05, B=Beta Katsayısı

İşgörenlerin dini vazifelerini yerine getirebilmesi bakımından termal otel işletmelerinin kendi çalışanları için sunduğu imkânlaraya yönelik bulgular tablo-8’de ele alınmıştır. İfadelere bakıldığında, katılımcıların %71,6’sının çalıştığı otel bünyesinde özel bir mescit yer aldığını ve bu alanların personeller tarafından da kullanılabilirdiği belirtmiştir. Bu kapsamda işgörenlerin %76,4’ü ise namaz vakitlerinde ibadet için üst-birim yöneticileri tarafından kendilerine izin/imkân verildiğini ifade ettiği görülmektedir. Her iki ifade birbirini destekleyici ve tamamlayıcı kıstas olarak nitelendirilebileceği gibi araştırmanın kapsadığı otel işletmeleri tarafından personellerin İYT’de yer alan “düzenli namaz kılma” görevi için imkân sağladığı sonucuna varılmaktadır.

Tablo 8: Otel İşletmelerinin İslami Yaşam Tarzına Yönelik İşgörenleri için Sunduğu Olanaklar

Özellik Türü		n	%
Otel içerisinde personellerin kullanabileceği bir mescit bulunmaktadır.	Evet	164	71,6
	Hayır	65	28,4
Namaz vakitlerinde ibadet için izin verilmektedir.	Evet	175	76,4
	Hayır	54	23,6
Ramazanda personel için sahur yemekleri bulunmaktadır.	Evet	219	95,6
	Hayır	10	4,4
Ramazanda oruç tutan personel için çalışma saatleri sahur vakitlerine göre düzenlenmektedir.	Evet	204	89,1
	Hayır	25	10,9
Ramazanda personel için iftar yemekleri bulunmaktadır.	Evet	226	98,7
	Hayır	3	1,3
Ramazanda oruç tutan personel için çalışma saatleri iftar vakitlerine göre düzenlenmektedir.	Evet	173	75,5
	Hayır	56	24,5
Personel menülerinde helal gıdalar sunulmaktadır.	Evet	198	86,5
	Hayır	31	13,5
İslam’a uygun kıyafetlerle çalışma imkânı verilmektedir.	Evet	109	47,6
	Hayır	120	52,4

İYT’deki diğer belirleyici görev olan oruç vazifesi için araştırmaya katılan işgörenlerin %95,6’sı sahur ve %98,7’si iftar için otel bünyesinde ramazan ayında personeller için de bu zaman dilimlerinde yemek imkânı sunulduğunu belirtmişlerdir. Benzer şekilde, personelin 148’i (%89,2) otel yönetiminin sahur vakitlerini ve 126’sı (%75,9) ise iftar

vakitlerinin ramazan ayında çalışma saatlerinin (haftalık/aylık çalışma düzenlerinin) belirlenmesinde otel yönetimi tarafından dikkate alındığını ifade etmişlerdir. İYT’de benimsenen bir kavram olarak helal ürünler ve uygulamalar doğrultusunda işgörenlerin %86,5’lik bir oranda büyük çoğunluğu çalıştıkları işletme itibariyle personel öğünlerinde menülerde helal gıda ürünlerinin bulunduğunu belirtmişlerdir. Son olarak, çalıştıkları işletme itibariyle İslam’a uygun kıyafetlerle çalışma imkânının verilmesi konusunda katılımcıların %47,6’sı İslami kıyafet kullanımı konusunda herhangi bir sorun yaşamadığını belirtirken %52,4’ ise otellerinde böyle bir uygulamanın söz konusu olmadığını ifade etmişlerdir. Buna etmen olarak otel işletmelerindeki görev pozisyon ve/veya tesis içerisindeki çalışma ortamının mekân veya alan olarak misafirlerle doğrudan etkileşim ihtimalinin sebep olduğu söylenebilir. Buradan hareketle, otel işletmelerinde önbüroda resepsiyon, misafir ilişkiler, halkla ilişkiler veya yiyecek içecek bölümlerinde çalışan personel misafirlerle doğrudan etkileşim ve iletişim halinde olduğu için kıyafet uygulamalarında esneklik mümkün olmayabilirken kat hizmetleri, önbüroda santral, back-office vb. gibi alanlarda misafirlere daha uzak pozisyonda ya da arka planda çalışan personel için esneklik daha mümkün hale gelebilmektedir. Böylece İslam’a uygun kıyafetlerle çalışma imkânı verilebildiği ve tesettürün gözetilebildiği savunulabilir.

SONUÇ

Turizm endüstrisinin küresel çapta gerek seyahate çıkan insanların sayısının gerekse turizm harcamalarının sürekli artması sonucunda önemi gün geçtikçe artmaktadır. Bu doğrultuda turizm sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin yönetimi ve işleyişi de daha çok önem arz etmektedir. Turizm sektörünün en önemli yapıtaşlarından olan konaklama işletmeleri hedeflerine ulaşmak için yoğun beşeri kaynaklı bir faaliyet yürütmektedirler. Konaklama işletmeleri örgütlenmelerinin şüphesiz en önemli kaynağı olan çalışanlar aynı zamanda işletme faaliyetlerinin yürütülmesinde otel işletmelerinin hizmet kalitesini yansıtılmasında, başarı ve yüksek kazanç ya da başarısızlık ve düşük kazanç noktasında çalışanlar başrol konumunda olmaktadır. Bununla birlikte çalışanların örgütle ilgili konulardaki görüşleri, iş doyumu, iş tatmini, bağlılık, motivasyon, güven vb. gibi örgütsel davranış faktörlerinin her birisi ayrı ayrı önem arz etmektedir. İşletmelerin çalışanlarına sunduğu olanaklar da çeşitlenmekte, örgüt bağlılığını artırabilmek için daha fazla değışkene bağlı imkânları bir arada bulundurmak ve sayıca artırmak durumundadır. Bu doğrultuda çalışma kapsamında konaklama işletmelerinde örgütsel verimlilik, iş doyumu, iş tatmini vb. açısından son derece önemli olan termal otel personellerin dini yaşam tarzının saptanması ve işten ayrılma niyeti konularına odaklanılmıştır.

Yapılan araştırma sonucunda; Afyonkarahisar il merkezinde yer alan termal otel işletmelerinde çalışan personellerin İslami yaşam tarzına yönelik tutumlarının ve hassasiyetlerinin yüksek olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan çalışanların önem derecesi en yüksekte en düşüğe doğru; “Zekât”, “Oruç”, “Hac”, “Kur’an-ı Kerim Okumak” ve “Namaz” olmak üzere İslami hassasiyetlerinin azaldığı tespit edilmiştir. Bunun yanı sıra çalışanlar; “İnanılan tüm değerlerin dini yaşantıya yön vermesi” ve “Müslümanların dini kurallara uyma zorunluluğu” olgularına yüksek düzeyde katıldıkları ve bu olguları sosyal ve iş yaşamlarında benimsedikleri saptanmıştır.

Araştırma kapsamında yapılan analizler sonucunda; çalışanların işten ayrılma niyetine yönelik “Dini vazifelerimi yerine getiremediğim için işten ayrılmayı düşünüyorum” ifadesi en az tercih edilen seçenek olduğu tespit edilmiş ve bu doğrultuda termal otel işletmesi çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin çok düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanı sıra araştırma doğrultusunda, termal otel işletmelerinin çalışanlarına dini vazifeleri yerine getirmek için yeterli tesis içi alt yapıya sahip olduğu, gerekli imkân çeşitliliği sunduğu ve bir

takım esnekliklerin gösterildiği belirlenmiştir. Araştırmanın temel hipotezi test edildiğinde ise çalışanların İslami yaşam tarzı ile işten ayrılma niyeti arasında ise herhangi bir ilişkinin olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuç Canbaz ve Özdemir (2016) katılım bankası çalışanlarının işten ayrılma nedenlerini belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, katılım bankası çalışanların dini tutumları yüksek olmasına rağmen dini tutumun işten ayrılma kararı ile ilişkisi olmadığı sonucu ile örtüşmektedir. İşletmeler tarafından sunulan olanakların yeterli düzeyde olması ve İslami yaşam tarzına ilişkin görevlerin (mescit, iftar, sahur, ibadet) yerine getirilmesinde ihtiyacı karşılayacak doğrultuda olması sebebiyle çalışanların işten ayrılmayı düşünmediği sonucu ortaya çıkmaktadır. Bunun bir göstergesi olarak; katılımcılar arasında işletme bünyesinde 2 yıl ve üzeri süredir çalışan personellerin %64,2'lik gibi önemli bir orana sahip olması işletme içerisinde verilen hizmetlerin İslami bir yaşam sürdürmek açısından yeterli olduğunu ve bu doğrultuda personellerin otel işletmelerinde çalışmaya devam etme niyeti içerisinde olduklarını göstermektedir.

Otel işletmeleri genel olarak operasyonların çok yoğun ve insan odaklı olduğu işletmelerdir. Özellikle yemek saatleri ile check-in ve check-out saatleri gibi zamanlarda bütün otel personeli yoğun olarak çalışmaktadır. Bu sebeple otel işletmesi çalışanları kişisel ihtiyaçları ve dinlenmek için yeterli vakit bulamayabilirken dini hassasiyetler ve ibadetler için de fazla vakit imkânı olmamaktadır. Bu doğrultuda; konaklama işletmelerinin çalışanlarına İslami yaşam tarzını icra edebilmeleri için ibadet izni vermesi, personeller için mescit(ler) buldurması veya mevcut mescitlerin personeller tarafından da kullanımına izin vermesi personelin günlük ibadetlerini yapabileceği imkânı ortaya çıkartmaktadır. Ramazan ayında oruç tutmaları için iftar ve sahur olanakları ile çalışma saatleri açısından gerekli düzenlemelerin yapılması gibi şartların yerine getirilmesi ya da imkânların sunulması ile dini hassasiyeti yüksek olan personellerin ihtiyaçlarının karşılanması, iş doyumunun sağlanması doğrultusunda çalışanların İslami hassasiyete gösterdikleri önem sebebiyle iş bırakma niyetlerinin azaltılması sağlanmaktadır.

Araştırma, Afyonkarahisar il merkezinde yer alan termal otel çalışanlarını kapsadığı için sonuçlarının tüm Türkiye açısından genellenmesi mümkün olmamaktadır. Benzer çalışmalar farklı illerde faaliyet gösteren tam zamanlı hizmet veren kıyı otellerinde gerçekleştirilebilir ve elde edilecek sonuçların karşılaştırılması yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akgündüz, Y., Akdağ, G., Güler, O. ve Sünnetçioğlu, S. (2014). İşten Ayrılma Niyeti ve Aşırı Rol Yükünün Otel Çalışanlarının Sosyal Aylıklık Davranışlarına Etkisi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(4), 515-536.
- Aksakallı, Z. (2016). Kurumsal İtibar Algısının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Türkiye Turizm Stratejisi 2023 Kış Turizmi Gelişim Koridoru'nda Yer Alan İllerdeki Dört ve Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Atatürk Üniversitesi, Erzurum
- Akyüz, B. ve Eşitti, B. (2015). Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(11), 23-40.
- Akyüz, M. ve Dalkılıç Yılmaz, F. (2015). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel İletişimin İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 137-143.

- Allahyarı Sanı, R. ve Yavuz, E. (2018). İşgörenlerin Örgütsel Adalet Algılarının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 754-778.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*, Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- Arı, Ö.P. (2013). Vardiyalı Çalışma Düzeninin İşgörenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bursa'daki Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde Bir Uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar
- Aslan, H. ve Büyükbeşe, T. (2017). Otel İşletmelerinde Eğitim Uygulamaları ve Örgütsel İletişimin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *International Journal of Academic Value Studies*, 3(12), 1-12.
- Aslan, Z. (2014). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2014), 19-40.
- Ayazlar, G. ve Güzel, B. (2014). Örgütsel Adaletin Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti ve İşyerinde Sapma Davranışına Etkisi, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 10(3), 2013, 6-23.
- Aylan, S. (2012). Organizasyonlarda Psikolojik Şiddet (Mobbing) ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiyi Tespit Etmeye Yönelik Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Ankara.
- Baltacı, F., Güçlü, C. ve Çeliker, N. (2014). Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19(3), 353-370.
- Başoda, A. (2012). Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- Bolat, O. İ., Bolat, T., Seymen, O. ve Katı, Y. (2017). Otellerde Nepotizm Akraha Kayırmacılığı ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi Kariyer Düzleşmesinin Aracılık Etkisi, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 157-180.
- Canbaz, M.F. ve Özdemir, Ş., (2016). Katılım Bankası Çalışanlarının İşten Ayrılma Nedenleri Üzerine Bir Araştırma, *International Joint Conference on Islamic Economics and Finance*, İstanbul.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 6(2), 23-39.
- Demir, M. ve Tütüncü, Ö. (2010). Ağırlama İşletmelerinde Örgütsel Sapma ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Eşitti, B. (2018). Konaklama İşletmelerinde İş Değerlerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: İş Aile İş Çatışmasının Aracı Rolü, *Verimlilik Dergisi*, 2018(3), 235-257.

- Güçer, E., Pelit, E., Demirdağ, Ş. A. ve Keleş, Y. (2017). Sosyal Kaytarmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Journal of Business Research - Turk*, 9(2), 14-36.
- Halıcı, A. ve Yılmaz, B. (2010). İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2(4), 93-107
- Harputluoğlu, D. D. (2015). İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale On Sekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Harputluoğlu, D. ve Dönmez Polat, D. (2017). İşe Tutkunluk ve İş-Aile-İş Çatışmasının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Sosyal Bilimler Dergisi (Sobider)*, 4(13), 435-450.
- İnal, F. (2016). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Nevşehir Örneği (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Nevşehir.
- İnce, C. ve Gök, T. (2018). Seyahat Acentası Çalışanlarının İş Değerleri Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *Turkish Studies (Elektronik)*, 13(30), 179-201.
- İşçi, E. (2010). Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul: Marmara Üniversitesi SBE, İstanbul.
- Kara, E. (2018). İş Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Turizm Sektöründe Bir Araştırma Edremit Körfezi Örneği, *İdeal Kent Araştırmaları Dergisi*, 9(24), 733,750.
- Karakaş, A. (2017). Duygusal Emek Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Journal of Business Research-Turk*, 9(1), 80-112.
- Kaya, İ. (2012). Türk Turizm Sektöründe İstihdamın Temel Özelliklerinin ve Sorunlarının Ücretli Çalışanlar Açısından Coğrafi Bölgelere Göre Analizi, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(28), 241-257.
- Kesen, M.(2011). İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Yenilikçilik Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü SBE, İzmit.
- Kılıç, A. (2004). Örgüt İçi Stres Faktörlerin Çalışanların Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çalışma Ekonomisi Anabilim Dalı, Ankara.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12), 14-33.
- Özdemir, H. ve Yaylı, A. (2014). Tüketicilerin Helal Sertifikalı Ürün Tercihleri Üzerine Bir Araştırma İstanbul İli Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 183-202.

- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri, *Amme İdare Dergisi*, 37(4), 97-115.
- Phillips, J.D. (1990). The Price Tag on Turnover. *Personnel Journal*, December, 58-61.
- Robbins S.P. (1993). *Organizational Behavior, Concepts, Controversies, and Applications*. New Jersey: Prentice Hall
- Seçilmiş, C. ve Kılıç, İ. (2017). Örgütsel Güven İş Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama, *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1), 65-79.
- Serçeoğlu, N., Yalçın, Z., ve Çetinkaya, M. Y. (2016). İşyeri Zorbalığının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Araştırma, *The Journal of International Social Research*, 9(45), 1099-1109.
- Soesilowati, E.S. (2011). Business Opportunities for Halal Products in the Global Market: Muslim Consumer Behaviour and Halal Food Consumption, *Journal of Indonesian Social Sciences and Humanities*, 3, 151-160.
- Soybalı, H. H. ve Pelit, O. (2018). Örgütsel Dışlanmanın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 20(3), 225-249.
- Sökmen, A. ve Sezgin, A.E.C. (2017). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlenmesi Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism And Gastronomy Studies*, 5(2), 237-250.
- Sökmen, A. ve Şahingöz, S. (2017). Kadın Çalışanlarda Cam Tavan Yansıtıcılarından Kurum İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 113-133.
- Şanlı, S.C. (2016). İşgören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Gömülmüşlük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Mersin Üniversitesi, Mersin
- Tanova, C. (2007). Avrupa'da Gönüllü İşten Ayrılma: Ayrılma Kolaylığı ve İstekliliği, Davranış Niyeti ve İş ile İç İçe Olmanın Etkileri. 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiriler Kitabı, 94-96.
- Tuna, M., Yeşiltaş, M. (2014). Etik İklim, İşe Yabancılaşma ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(1), 105-117
- Türk, M. ve Akbaba, M. (2017). Turizm İşletmelerinde Yetenek Yönetimi Algılamalarının Örgütsel Uyum ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. *The Journal of Academic Social Science Studies (Jasss)*, 10(62), 465-479.
- UNWTO, (2018). Unwto Tourism Highlights, 2018 Edition. <https://www.eunwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284419876>
- Weisberg, J. and Kirchenbaum, A. (1991). Employee Turnover Intentions: Implications from a National Sample, *International Journal of Human Resource Management*, 2(3), 359-375.
- Yanık, O. (2014). Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü,

(Yayımlanmamış Doktora Tezi), Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.

Yeşiltaş, M., Cankül, D. ve Temizkan, R. (2012). Otel Seçiminde Dini Hayat Tarzlarının Etkisi, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 11(39), 193-217.

Yılmaz, Ö. ve Eroğluer, K. (2018). Turizm Sektöründe Personel Güçlendirme ve Güç Mesafesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Uygulama. *Global Journal of Economics and Business Studies*, 7(13), 65-81.

Yurtseven, Ö. (2008). İş-Aile Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Turizm İşletmesinde Bir Uygulama, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı, Antalya.