



**International**  
**SOCIAL SCIENCES**  
**STUDIES JOURNAL**



SSSjournal (ISSN:2587-1587)

*Economics and Administration, Tourism and Tourism Management, History, Culture, Religion, Psychology, Sociology, Fine Arts, Engineering, Architecture, Language, Literature, Educational Sciences, Pedagogy & Other Disciplines in Social Sciences*

**Vol:5, Issue:52**  
sssjournal.com

**pp.7326-7335**  
**ISSN:2587-1587**

**2019**  
sssjournal.info@gmail.com

Article Arrival Date (Makale Geliş Tarihi) 19/10/2019 | The Published Rel. Date (Makale Yayın Kabul Tarihi) 20/12/2019  
Published Date (Makale Yayın Tarihi) 20.12.2019

## OTEL İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN PERSONELLERİN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİ ARASINDAKİ İLİŞKİNİN İNCELENMESİ

INVESTIGATION OF THE RELATIONSHIP BETWEEN DEMOGRAPHIC CHARACTERISTICS AND TURNOVER INTENTION OF EMPLOYEES

**Öğr. Gör. Aziz BÜKEY**

Bingöl Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği, Bingöl/TÜRKİYE



**Article Type** : Research Article/ Araştırma Makalesi

**Doi Number** : <http://dx.doi.org/10.26449/sss.1986>

**Reference** : Bükey, A. (2019). "Otel İşletmelerinde Çalışan Personellerin Demografik Özellikleri ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", International Social Sciences Studies Journal, 5(52): 7326-7335.

### ÖZ

Bu araştırmanın amacı otel çalışanlarının demografik özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Araştırma Bingöl'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanlar üzerinden gerçekleştirilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmış, 52 otel çalışanına anket formları yüz yüze doldurtulmuştur. Araştırmada veri analizi için SPSS istatistik programından faydalanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların cinsiyeti, medeni durumları ve yaşları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Diğer yandan çalışanların eğitim durumları ve aldıkları ücret aralıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların eğitim seviyesi yükseldikçe işten ayrılma niyetlerinin düştüğü sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca çalışanların aldıkları ücret yükseldikçe işten ayrılma niyetlerinin de düştüğü gözlemlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** İşten ayrılma niyeti, otel, turizm, demografik özellikler

### ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the relationship between the demographic characteristics of hotel staff and turnover intention. The research was carried out on employees working in hotels in Bingöl. The questionnaire was used as a data collection tool and 52 hotel employees were filled in the questionnaire face to face. SPSS statistics program was used for data analysis. According to the results of the research, there was no significant difference between the gender, marital status and age of the employees and turnover intention. On the other hand, it was found that there is a significant difference between the educational status and wage intervals of the employees and turnover intention. It was concluded that the higher the education level of the employees, the lower their turnover intention. In addition, it was observed that as the wages of employees increased, their turnover intention decreased.

**Keywords:** turnover intention, hotel, tourism, demographic characteristics

### 1. GİRİŞ

Turizm işletmelerinde sektörün emek-yoğun yapıda olması, işin devamlılık arz etmesi gibi sebeplerden dolayı çalışanların önemli bir kaynak olduğu yadsınamaz bir gerçektir. Turizm sektöründe önemli bir yeri olan konaklama işletmelerinde çalışanların işleri ve işlerinin niteliği gibi birçok etken çalışma verimlerini veya işletme süreklilik arz etmeleri bakımından önemlidir. Konaklama işletmelerinde, çalışanlar hizmet talep eden müşterilerin isteklerini yerine getirmek için çalışmaktadır. Personeller, müşterilerin ihtiyaçlarını ele almanın yanı sıra iş yerindeki belirsiz koşullarla da baş etmek zorundadır (Kim ve Kao, 2014). Bunun yanında konaklama işletmelerinde yapılan işler emeğe dayalıdır ve çalışanların kişilerarası problemleri,

personel stresi ve müşterileriyle sürekli iletişim kurması gerekmektedir (Hu ve Cheng, 2010). Çalışma esnasında müşterilerle sürekli iletişim içinde olan turizm çalışanın iş stresi, iş verimini önemli ölçüde etkilemektedir (Tiyce, Hing, Cairncross, ve Breen, 2013). İşten ayrılma niyetine sahip olan çalışanın işletmelere zarar vereceği (Demirağ ve Çavuşoğlu, 2019), konaklama işletmelerinde çalışanların, işe devam etmeleri ya da işlerinden ayrılma tercihleri işlerindeki veya iş yerindeki çeşitli faktörlerden kaynaklanabilmektedir.

Çalışma saatlerinin fazla olması, eğitim seviyesinin düşük olması, maaşların düşük olması, iş stresinin fazla olması, çalışma koşullarının yetersizliği, yönetim anlayışının kötü olması ve işyeri olanaklarının eksikliği gibi faktörler çalışanların işten ayrılmasına yol açmaktadır (Albattat ve Som, 2013). Bir işletme çalışanlarının işten ayrılmaları, o işletmede sadece insan sermayesini kaybetmekle kalmamakla beraber diğer çalışanlarında çalışma verimliliğini etkileyerek işletmeyi olumsuz etkilemektedir (Yang, 2004). Konaklama işletmelerinde sunulan hizmetin kalitesinin etkilenecek olması ya da hizmetin kesintiye uğrayacak olması, bu işletmelerde çalışanların işten ayrılma niyetlerinin önemi konusunda ipuçları sunmaktadır. Çalışanın işten ayrılması işletme maliyetlerini arttırmakta ve iş verimliliğini olumsuz etkilemektedir (Lam, Chen ve Takeuchi, 2009). Bu nedenle, çalışanların işten ayrılma niyeti hizmet kalitesini, çalışanın ruh halini, işletmenin kar oranını ve işletmenin diğer faaliyetlerini etkileyen olumsuzluklar olarak kabul edilmektedir (Kim ve Jogaratnam 2010). Bu olumsuz etkilerle beraber hizmet kalitesinin düşmesi de işletmenin müşterilerini kaybetmesine neden olmaktadır (Hemdi ve Nasurdin, 2004).

Turizm işletmelerinin başarısındaki en önemli unsurlarının başında çalışanlar gelmektedir. Turizm işletmelerinin rekabet etme, rakiplerine karşı ayakta durabilme ve hayatta kalabilmeleri, müşterilerine sundukları hizmetlerin kalitesi ve devamlılığına bağlıdır. Bu durumda, turizm işletmelerinin deneyimli ve eğitilmiş personele sahip olmaları, çalışanın da elinde tutmasına bağlıdır (Subramanian ve Shin, 2013). Bu nedenlerden dolayı, işletmenin çalışanlarını kaybetmemesi, çalışanların memnuniyetlerini sağlaması ve ihtiyaçlarını karşılamak için işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin belirlenmesi gerekmektedir (Kim ve Jogaratnam, 2010). İşletmeler için çalışanlar büyük önem taşıdığından belirlenen sebeplerin üzerinde durulması önem arz etmektedir. Bu kapsamda çalışanların bireysel değişkenleri ile işten ayrılma niyetlerinin ilişkisi çalışanların bu niyetlerinin yönetilmesi ve gerekli düzenlemelerin yapılması hususunda önemli olabilecektir. Bu çalışmada; çalışanların cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, eğitim durumu ve aldıkları ücret gibi faktörlerin çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi belirlenmektedir.

## 2. LİTERATÜR TARAMASI

### 2.1. İşten Ayrılma Niyeti

Günümüzde işletmelerin rekabet ortamında başarılı olabilmeleri için, çalışanlarını işletmede uzun süre tutmayı sağlamaları gerektiği anlaşılmaktadır. Çalışanlarını işte tutmayı sağlayamayan işletmeler, çalışanın işten ayrılmasının sonuçlarına katlanmak zorunda kalmaktadır. İşten ayrılma niyeti, işletmelerin sürekli olarak karşılaştığı temel bir sorun haline gelmiştir. İşten ayrılma niyeti; çalışanların işten veya işyerinden tatmin olmama, çalıştıkları işte rahat olmama gibi deneyimler sonrasında ortaya çıkan bir düşüncedir (Lobhuri, 2012). Tett ve Meyer (1993), işten ayrılma niyetini; “*çalışanın, hâlihazırda çalıştığı işyerinden ayrılmaya yönelik geliştirdiği bilinçli ve kararlı bir düşünce*” olduğu şeklinde açıklamaktadırlar.

İşten ayrılma niyeti, çalışılan işyeri ve çalışanın yaptığı işten doyum almaması sonucu ortaya çıkmaktadır (Gerçek, Atay ve Dünder, 2015). İşten ayrılma niyeti ve işten ayrılma kavramları birbirinden farklıdır. İşten ayrılma niyeti işyerinden ayrılma düşüncesi olan ve çalışanın bu düşüncenin henüz açık olarak eyleme geçirmediği bir durumdur (Tett ve Meyer, 1993). Bu niyet ise iş yerinde devamsızlık ve isteksizlik oluşturabileceği gibi işten ayrılmanın kaynağı da olabilmektedir (Zagladi, Hadiwidjojo, Rahayu, ve Noermijati, 2015).

İşten ayrılma niyetini, bireyin çalıştığı iş yerinden yakın zamanda ayrılabilmesi ve ayrılma eğiliminin habercisi olarak açıklamaktadır. Bireylerin işten ayrılma eğilimleri çalıştıkları işi bırakma kararlarının bir belirleyicisi olarak değerlendirilebilir (Krausz, Koslowsky, Shalom & Elyakim, 1995; Morrell, 2005). Takase (2010) ise işten ayrılma niyetini, çalışan personelin var olan işinden kendi isteği ile ayrılmasını içeren bir süreç olarak tanımlamıştır. Takase (2010)’ye göre işten ayrılma niyeti önce iş ortamı ile ilgili olumsuzluklar veya tatminsizlikler sonucu gün yüzüne çıkmakta ve daha sonra gerçek anlamda işten ayrılma durumu oluşmaktadır. Mevcut işinden ayrılma niyetinde olan çalışanın gelecekte başka bir iş bulmayı planladığı ve gelecekte bir iş bulmayı planlayan çalışanın da mevcut işinden ayrılma niyetinde olduğu anlaşılmaktadır (Purani ve Sahadev, 2007).

Barlett (1999) kişinin çalıştığı işyerinden ayrılmasının bilinçli bir karar olduğunu ve bu kararı düşünmesini işten ayrılma niyeti olarak belirtirken, Henryhand (2009) çalışanın işyerinde hizmet etmek istememesini ayrılma niyeti olarak ifade etmiştir. İşten ayrılma niyeti iş görenin işi bırakmayı planlamasını ifade etmektedir. Planlama, işi fiilen bırakma fikrinden önce gelmekte ve gönüllü olarak bırakma kararının ön aşamasını oluşturmaktadır (Seyrek ve İnal, 2017). Lee ve Mowday (1987)'e göre iş bırakma niyeti, işten ayrılma ile sonuçlanmasa bile iş görenin göstermiş olduğu sinyal niteliği taşımaktadır. Gerçekte bu sinyaller işveren tarafından değerlendirilebilen ve ilerisi için önlemlerin alınabileceği durumlar olarak düşünülebilir. Çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen değişkenlerin işletmeler tarafından belirlenerek önlemler alınması, işletmenin rekabet avantajına ve yetenekli çalışanları elde tutmasına katkı sağlamaktadır. Hughes, Avey ve Nixon (2010), bu paralelde işten ayrılma niyetini her iki tarafında karar alacağı bir aşama olarak belirtmişlerdir. İş görende, iş tatmininin fazla olduğu durumlarda, işten ayrılma niyetinin düşük eğilim gösterdiği görülmektedir.

### 3. KURAMSAL ÇERÇEVE

#### 3.1. İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE BİREYSEL FAKTÖRLER (DEMOGRAFİK ÖZELLİKLER)

İşten ayrılma niyeti ile ilgili gerçekleştirilen çalışmalar 1900'lü yılların başından itibaren literatüre kazandırılmaya başlanmıştır. Gerçekleştirilen çalışmalarda işten ayrılma niyetinin farklı değişkenlerle bağdaştırıldığı ve bu değişkenlerle birbirlerine olan etkileri araştırılmıştır (Onay ve Kılıcı, 2011 ; Kıdak, 2011; Yang, 2004; Balogun Adetula ve Olowodunoye, 2013; Kitapçı, Kaynak ve Ökten 2013; Van Yperen ve Snijders, 2000; Gerhart, 1989).

Çalışanların işten ayrılma sebepleri genellikle işle ilgili faktörler (örneğin iş tatmini, ücret, performans, örgütsel bağlılık), bireysel faktörler (örneğin yaş, eğitim, cinsiyet, görev süresi) ve dış etkenler (örneğin işsizlik oranı) olarak üç kategoriye ayrılmıştır (Foreman, 2009). Bu çalışmada, bireysel faktörlerin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi incelenmektedir. Bu bakımdan işten ayrılma niyetiyle ilişkilendirilen birçok değişkenin yanı sıra etki eden diğer unsurlar; eğitim durumu, cinsiyet, yaş, medeni durumu, kişilik özellikleri, ücret, ödül, görev süresi vb. olarak sıralanabilir (Cotton ve Tuttle, 1986).

*Cinsiyet ve medeni durum*, işten ayrılma niyetiyle ilişkilendirilen bireysel faktörlerdendir. Cinsiyet ve medeni durum, işten ayrılma niyetinin belirleyici bireysel faktörleri olarak gösterilmektedir (Karatepe ve Karadaş, 2006). Buradan hareketle çalışmada şu hipoteze yer verilmiştir;

H<sub>1</sub>: Çalışanların cinsiyeti ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H<sub>2</sub>: Çalışanların medeni durumu ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

*Yaş*, işten ayrılma niyetiyle ilişkilendirilen bireysel faktörlerden biridir. İşten ayrılma niyeti konusunda yaşın belirleyici olduğu, yaşlı çalışanların işten ayrılma niyetinin genel olarak düşük olduğu geçmişte yapılan birçok çalışmada tespit edilmiştir (Carbery, Garayan, O'Brien ve McDonnel 2003; Kim vd., 2010; Karatepe vd., 2006; Pizam ve Thornburg, 2000).

Buradan hareketle çalışmada şu hipoteze yer verilmiştir;

H<sub>3</sub>: Çalışanların yaşı ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

İşten ayrılma niyetiyle ilişkilendirilen bir diğer bireysel faktör *eğitimdir*. Eğitim, işten ayrılma niyetine etki eden unsurlar arasında gösterilmektedir. Carbery vd. (2003) yapmış oldukları çalışmalarında eğitim düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki tespit etmiş ve ayrıca eğitim düzeyi düşük olan kişilerin işten ayrılma niyetinin daha düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu çalışmanın aksine Karatepe vd. (2006) eğitim düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişkisi olduğunu tespit etmişlerdir. Buradan hareketle çalışmada şu hipoteze yer verilmiştir;

H<sub>4</sub>: Çalışanların eğitim durumu ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Alan yazında işten ayrılma niyetinin en dikkat çeken bireysel faktörü *ücret*dir. Albattat ve Som (2013); Carbery vd. (2003); Ghiselli, Lapo ve Bai (2001) ve Pizam ve Thornburg (2000) düşük ücret alan personelin işten ayrılma niyetinin güçlendiği sonucuna ulaşmışlardır. Çalışanlara verilen düşük ücretlerin işten ayrılma nedenleri arasında gösterileceğini belirtmiştir. Getz (1994) konaklama işletmelerinde düşük ücretler, kötü çalışma koşulları, iş güvenliği eksikliği, terfi imkânları eksikliği gibi faktörlerin işten ayrılma niyetini artırdığını ifade etmiştir. Benzer bir çalışmada Hai-Yan ve Baum (2006) çalışanların, zorlu sorumluluklar, düşük ücret ve farklı sebeplerden dolayı konaklama işletmelerinde uzun süre çalışmak istemediklerini belirtmişlerdir. Konaklama sektöründe çalışanların işten ayrılma nedenlerini inceleyen bazı

araştırmacılar (Pizam ve Thornburg, 2000; Yang ve diğerleri, 2012; Albattat ve Som, 2013) yine işten ayrılma niyetini tetikleyen en önemli unsurun düşük ücret olduğunu yapmış oldukları çalışmalarda tespit etmişlerdir. Buradan hareketle araştırmada şu hipoteze yer verilmiştir;

H<sub>5</sub>: Çalışanların aldıkları ücret ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır

#### 4. YÖNTEM

Araştırma Bingöl ilinde faaliyet göstermekte olan konaklama işletmelerinde çalışan personeller üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında çalışanların işten ayrılma niyetleri ile yine çalışanların demografik özelliklerinden cinsiyet, yaş, eğitim, gelir, medeni durumu ve alınan ücret arasındaki ilişki değerlendirilmiştir. İşten ayrılma niyeti ölçeğine ait ifadeler Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino (1979) 'in geliştirmiş olduğu ölçekten kullanılmıştır.

Araştırmanın evrenini Bingöl ilinde faaliyet yürütmekte olan konaklama işletmelerinde çalışan personeller oluşturmaktadır. Ancak alanyazında Bingöl'de faaliyet yürüten konaklama işletmelerinde çalışanlara ilişkin herhangi bir veriye rastlanılmamaktadır. Ancak Bingöl'de otel sayısının az olması ve buna paralel çalışan sayısının da düşük sayıda olduğu söylenebilir. Araştırma evreninin tamamına ulaşılması mümkün olmadığı için örneklem alma yoluna gidilmiştir. Roscoe (1975)'a göre, ideal bir araştırmada örneklem hacmi 30 ile 500 arasında olmasının uygun olduğunu ifade etmektedir. Ayrıca birden fazla faktöre sahip çalışmalarda örneklemin ilgili faktörlerin on katı veya daha fazlası olacak şekilde alınmasıyla güvenilir sonuçlara ulaşılacağı açıklanmaktadır. Bu araştırmada demografik özellikler ve işten ayrılma niyeti değişkenleri göz önüne alınarak on katını da geçecek şekilde 52 otel personeli ile görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Otel işletmelerinden personelleri ile görüşmeye izin veren işletmeler ile görüşme yapıldığı için kolayda örneklem metoduyla veriler toplanmıştır.

Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket formu kullanılmıştır. 52 anket formu, 2019 Temmuz-2019 Eylül ayları arasında Bingöl'de faaliyet yürüten konaklama işletmelerinde çalışanlara uygulanmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların cinsiyeti, yaşı, medeni durumu, eğitimi, gelir durumu ve aldıkları ücret aralığı soruları yer almaktadır. İkinci bölümde işte ayrılma niyetini açıklayan Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino (1979) tarafından geliştirilen üç ifade bulunmaktadır. İşten ayrılma niyetini ölçmek için kullanılan ifadeler İngilizceden Türkçeye çevrildikten sonra tekrar İngilizceye çevrilerek anlam kayması olup olmadığı değerlendirilmiştir. Ayrıca beş alan uzmanı ile görüşülerek ölçeğe ait ifadeler doğrulanmıştır.

Araştırmada veri analizi için SPSS istatistik programından faydalanılmıştır. Hipotezlerin testi için dağılım normalliği sonucunda parametrik testler için kullanılan t testi ve anova testi yapılmıştır. Araştırmada kullanılan işten ayrılma niyeti ölçeğine ait ifadelerin yapı geçerliliğini belirlemek için keşfedici faktör analizi (KFA) uygulanmıştır. KFA sonucunda işten ayrılma niyeti ölçeğinin tek boyuta sahip olduğu ve faktör yüklerinin 0,50'nin üzerinde olduğu (Kaiser, 1974) sonucuna ulaşılmıştır. KMO testi sonucu örneklem yeterlilik değerinin 0,735 olduğu ve örneklemin faktör analizi için yeterli olduğu belirlenmiştir. Bartlett küresellik testinin anlamlı olduğu ve [ $\chi^2 (3) = 94,778, p < 0,001$ ] maddeler arasındaki korelasyonların faktör analizi için uygunluğunu olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Son olarak ölçeğin toplam varyansın %83,25'ini açıklayan bir yapıya sahip olduğu tespit edilmiştir. Uyum geçerliliği için ortalama açıklanan varyans değerleri (AVE) incelenmiş ve AVE değerlerinin 0,50'nin üzerinde olduğu (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010) tespit edilmiştir. Ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için Cronbach Alpha değerleri incelenmiş, 0,70'in üzerinde olduğu (Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010) tespit edilmiştir. Bu bağlamda ölçeğin güvenilirliği "iyi" olarak kabul edilmiştir (Bknz. Tablo 1).

**Tablo 1:** Geçerlilik ve Güvenilirlik Sonuçları

İfadeler		CA	AVE	KFA
İşten Ayrılma Niyeti (IAN)	Bu işletmeden ayrılmayı düşünüyorum.	,80	,63	0,831
	Şu anda alternatif olarak başka bir iş arıyorum.			0,776
	İlk fırsatta bu işten ayrılacağım.			0,713

CA: Cronbach Alpha, AVE: Ortalama Açıklanan Varyans, KFA: Keşfedici Faktör Analizi



## 5. BULGULAR

### 5.1. Demografik Bulgular

Araştırmaya katılan otel personellerinin demografik özellikleri incelenmiştir. Katılımcılardan yaklaşık olarak %32'si 18-25 yaş aralığındadır. %27'si 26-35 yaş aralığındadır. En az katılımcı ise 46 ve üzeri yaş grubundan olmuştur. Bu durum göstermektedir ki emek yoğun olan konaklama sektöründe çalışanların yoğunluğu genç yaş gruplarından olmaktadır. Katılımcıların %67'si erkek, %33'ü ise kadındır. Yine sektörde çalışanların yarısından fazlası erkeklerden oluşmaktadır.

**Tablo 2:** Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Kategoriler		N	%
Yaş	18-25	17	32,7%
	26-35	14	26,9%
	36-45	12	23,1%
	46 ve üzeri	9	17,3%
Cinsiyet	Erkek	35	67,3%
	Kadın	17	32,7%
Medeni durumu	Evli	21	40,4%
	Bekâr	31	59,6%
Eğitim	İlköğretim	2	3,8%
	Lise	21	40,4%
	On lisans	12	23,1%
	Lisans	17	32,7%
	Master	0	0,0%
Ücret	2020-3000	33	63,5%
	3001-4000	11	21,2%
	4001-5000	8	15,4%
	5001 ve üzeri	0	0,0%

Katılımcıların %40'ı evli ilen %60'ı ise bekârdır. Bingöl'de konaklama sektöründe çalışma durumunu sonuçlara göre daha çok bekârlar tercih etmektedir. Katılımcıların %40'ı lise, %32'si ise lisans mezunudur. Bingöl'de turizm alanında lisans olmaması durumu göz önüne alındığında farklı alanlardan mezunların konaklama sektöründe çalıştıkları söylenebilir. Katılımcıların çalıştıkları otelde aldıkları ücret incelendiğinde, %64'ü 2020-3000 TL arasında, %21'i 3001-4000 TL arasında maaş aldıkları görülmektedir.

### 5.2. Araştırma Hipotezlerine Yönelik Bulgular

Katılımcıların cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim düzeyleri, gelirleri ve yaş grupları ile çevre dostu rekreasyon davranışları arasında bir ilişki olup olmadığını belirlemek için t ve Anova testleri yapılmıştır. Bağımsız örneklem t testi sonucuna göre katılımcıların cinsiyetleri ( $t=-,202$ ,  $p=0,001>0,840$ ) ve medeni durumları ( $t=,738$ ,  $p=0,001>0,434$ ) ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur (Bknz. Tablo 3). Araştırma sonuçlarına göre  $H_1$  ve  $H_2$  hipotezleri kabul edilmemiştir.

**Tablo 3:** İşten Ayrılma Niyeti ile Cinsiyet ve Medeni Durum T Testi Sonuçları

Bağımlı değişken	Cinsiyet	X	S. Sapma	t	sd	p	Anlamlı farklılık
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	2,91	1,22	-,170	50	,866	-,06611
	Kadın	2,98	1,48				
	Evli	2,80	1,35	,571	50	,571	-,21198
	Bekâr	3,02	1,28				

Araştırma kapsamında katılımcıların yaş aralıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için Anova testi yapılmıştır. Dolayısıyla  $H_3$  hipotezi kabul edilmemiştir.

**Tablo 4:** İşten Ayrılma Niyeti ve Yaş Aralıkları Anova Analizi Sonuçları

Bağımlı Değişken	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar arası	8,090	3	2,697	1,643	,192
	Gruplar içi	78,807	48	1,642		
	Toplam	86,897	51			

Araştırma kapsamında katılımcıların eğitim seviyeleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 5: İşten Ayrılma Niyeti ve Eğitim Durumu Anova Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar arası	15,609	3	5,203	3,503	,022
	Gruplar içi	71,288	48	1,485		
	Toplam	86,897	51			

Anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların eğitim durumu ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (F=3,503, p=0,022) (Bknz, Tablo 5). Varyans homojenliği anlamlılık seviyesi 0,047 çıkmış, bu doğrultuda hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu belirlemek için eşit varsayılmayan varyanslar için kullanılan Games-Howell testi uygulanmıştır.

**Tablo 6: İşten Ayrılma Niyeti ve Eğitim Durumu Games-Howell Testi Sonuçları**

(I) Eğitim	(J) Eğitim	Anlamlı Farklılık (I-J)	Standart Hata	p
İlköğretim	Lise	,63492	,23560	,062
	Ön lisans	,94444	,41405	,162
	Lisans	1,80392*	,30526	,000
Lise	İlköğretim	-,63492	,23560	,062
	Ön lisans	,30952	,47638	,914
	Lisans	1,16900*	,38560	,024
Ön lisans	İlköğretim	-,94444	,41405	,162
	Lise	-,30952	,47638	,914
	Lisans	,85948	,51441	,362
Lisans	İlköğretim	-1,80392*	,30526	,000
	Lise	-1,16900*	,38560	,024
	Ön lisans	-,85948	,51441	,362

Games-Howell testi sonuçlarına göre, ilköğretim mezunu olan katılımcıların işte ayrılma niyetleri lisans mezunu olan katılımcılardan daha yüksektir. Ayrıca lise mezunu olan katılımcıların işte ayrılma niyetleri lisans mezunu olan katılımcılardan daha yüksektir. Buradan hareketle katılımcıların eğitim seviyesi yükseldikçe işten ayrılma niyetlerinin de düştüğü ifade edilebilir. Bu bağlamda H<sub>4</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

Araştırma kapsamında katılımcıların aldıkları ücret ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olup olmadığını belirlemek için Anova testi yapılmıştır.

**Tablo 7: İşten Ayrılma Niyeti ve Ücret Anova Analizi Sonuçları**

Bağımlı Değişken	Varyansın Kaynağı	Kareler Toplamı	sd	Kareler Ortalaması	F	p
İşten Ayrılma Niyeti	Gruplar arası	35,524	2	17,762	16,941	,000
	Gruplar içi	51,374	49	1,048		
	Toplam	86,897	51			

Anova analizi sonuçlarına göre katılımcıların aldıkları ücret ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu tespit edilmiştir (F=16,941, p=0,000) (Bknz, Tablo 7). Varyans homojenliği anlamlılık seviyesi 0,387 çıkmış, bu doğrultuda hangi gruplar arasında anlamlı farklılık olduğunu belirlemek için eşit varsayılan varyanslar için kullanılan Tukey HSD testi uygulanmıştır.

**Tablo 8: İşten Ayrılma Niyeti ve Ücret Tukey HSD Testi Sonuçları**

(I) Ücret	(J) Ücret	Anlamlı Farklılık (I-J)	Standart Hata	p
2020 TL-3000 TL	3001-4000	1,39394*	,35649	,001
	4001-5000	2,04545*	,40352	,000
3001 TL-4000 TL	2020-3000	-1,39394*	,35649	,001
	4001-5000	,65152	,47578	,365
4001 TL-5000 TL	2020-3000	-2,04545*	,40352	,000
	3001-4000	-,65152	,47578	,365

Tukey HSD testi sonuçlarına göre, 2020-3000 TL aralığında ücret alan personelin işte ayrılma niyeti 3001-4000 TL ve 4001-5000 TL arasında ücret alan personelden daha yüksektir. Buradan hareketle katılımcıların aldığı ücret arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de düştüğü görülmektedir. Bu bağlamda H<sub>5</sub> hipotezi kabul edilmiştir.

## 6. SONUÇ VE ÖNERİ

Bu araştırma kapsamında otel çalışanlarının demografik özellikleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Araştırma Bingöl ilinde faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın amacı kapsamında Bingöl'de 52 otel personeline anket formları doldurtulmuştur.

Araştırma sonuçları incelendiğinde otel personelinin yaş aralıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Çalışanlar genç, orta yaşlı ve yaşlı olarak değerlendirilebilir. Gençler çalışma hayatının başlangıcında olanlardır. İşe yerleşme sıkıntıları yaşamaktadırlar. Gençler eğitim durumlarına göre uygun bir işte çalışmak isterler. Bu durum ise genç çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırabilmektedir. Gençlerin sosyal yaşamları iş yaşamlarına etki etmektedir. İlgi çekici uğraşlar bulabilme imkânına sahip oldukları için işlerine bağlılıklarını etkilemektedir. Orta yaşlı çalışanlar ise daha önceden çeşitli iş deneyimine sahip olmuşlardır. İş hayatını bilen ve işe belli bir oranda hâkim kişilerdir. İş doyumunu anlamaları, genç çalışanlara göre daha kolay olmaktadır. Orta yaşlı kişiler bazı çalışma alışkanlıklarına sahip oldukları için ve iş değiştirme düşünceleri gençlere oranla daha düşük olduğu için buldukları ortama daha uyumlu kişiler olmaktadır (Eren, 1998). Yaşlı çalışanlar; değişim oranları daha düşüktür. Yeni teknolojiyi kullanmaya daha az isteklidirler. Uzun mesai, esnek çalışma saati gerektiren iş ve stresli ortamlara fazla dayanamamaktadırlar (Patricson ve Hartman, 1997). Ancak bu araştırmanın sonuçlarına göre anlamlı bir farklılık ile karşılaşılmamıştır. Bu durumun nedeni olarak örneklemin az olması gösterilebilir. Diğer yandan çalışanların çoğunluğunun genç yaş grubuna yığılmış olması bir başka neden olabilir.

Araştırma sonuçlarına göre otel personelinin cinsiyeti ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı bulgulanmıştır. Hem toplumsal bakış açısı olarak hem de sosyal bakış açısı olarak erkek ve kadına yüklenen görevler, çalışma yaşamında onların davranışlarını etkilemektedir. Erkek ve kadın olarak işe bakış açılarındaki önemli bir ayrım vardır. Erkek ev dışında çalışan, ailenin geçimini sağlayan kişi iken kadın ise ev işleri ile ilgilenen, çocuk bakımı yapan ve aile içi işleri üstlenen kişidir. Erkek ve kadın arasında toplumsal olarak süregelen rol bölünmesi olmuştur (Tevrüz, 1996). Bu durum Bingöl'de otel işletmelerinde çalışan personeller için de geçerlidir. Zira toplanan veriler de göstermektedir ki kadın çalışan sayısı azdır. Bu çalışmada erkek ve kadınların işten ayrılma niyetleri arasında bir ilişki çıkmamıştır, bunun sebebi olarak erkek çalışan sayısının yüksek olması gösterilebilir.

Araştırma sonuçlarına göre katılımcıların medeni durumları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir. Evli insanların maddi açıdan sorun yaşamamak adına bir işe girme ve işlerini kaybetme kaygıları daha yüksek olabilmektedir. Ancak bekâr bireyler de işlerinde tutunmak ve süreklilik arz eden bir hayat yaşamayı da arzu edebilmektedir. Araştırmaya katılanların medeni durumlarına bakıldığında bekâr sayısının daha çok olduğu görülmüştür. Bu durum sonucun anlamsız çıkmasının nedeni olabilir. Diğer yandan yine örneklem azlığı bir diğer neden olarak ortaya sürülebilir.

Araştırma sonuçlarına göre otel personelinin eğitim durumu ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. İnsanlar eğitimlerini aile yapısına ve içinde buldukları çevrenin sosyo-ekonomik durumuna göre sürdürmektedirler. Eğitim durumu, kişinin iş hayatına bakışını ve iş hayatındaki beklentilerini etkileyen önemli etmenlerden birisidir. Kişinin eğitim seviyesi yükseldikçe iş hayatı, işe yüklediği anlam ve işten beklentilerinde değişiklik göstermektedir. Kişinin yüksek eğitim almış olması, eğitim seviyesi düşük kişilerle kıyaslandığında işe bakış açılarındaki ve işten alınan verimdeki farklılığı ortaya çıkarmaktadır. Eğitim seviyesi yüksek olan kişilerin beklentileri olan ücret ve çalışma şartları da farklılık göstermektedir. İş hayatı eğitim seviyesi yüksek olan kişilere göre sadece para kazanmak olmamakla beraber toplumda yüksek statü sahibi olma, sosyal ilişkileri geliştirme imkanlarının da karşılanması anlamına gelmektedir (Gürsel, Izgar, Altınok ve Kesici 2003). Bu çalışmada eğitim seviyesi yüksek olan bireylerin işlerini daha çok benimsediği, eğitim seviyesi düşük olan bireylerin ise işten ayrılmaya daha çok meyilli oldukları gözlemlenmiştir. Bu da göstermektedir ki Bingöl'de faaliyet gösteren otel işletmelerinde eğitim seviyesi yüksek bireylerin iş algıları yüksektir. İşlerini önemsemekte ve eğitim seviyesi düşük olanlara nazaran daha uzun soluklu bir iş hayatı düşünmektedirler.

Araştırma sonuçlarına göre otel personellerinin aldıkları ücret ile işten ayrılma niyetleri arasında ilişki vardır. İnsanlar çalıştıkları işlerde yüksek maaşa çalışmak ve geçimlerini daha iyi seviyede sağlamak istemektedirler. Dolayısıyla bu çalışmaya paralel olarak alınan ücret yükseldikçe insanların işlerine verdikleri değer ve önem de yükselmektedir.

Konaklama sektöründe, en önemli sorunların başında işten ayrılma görülmektedir (Faldetta, Fasone ve Provenzano, 2013). Uzun çalışma saatleri, düşük eğitim, düşük maaşlar, yaş, cinsiyet, medeni durum,

yetersiz çalışma koşulları, otel endüstrisinde yaygın olarak görülen kötü yönetim ve iş olanakları eksikliği çalışanların işten ayrılmasına yol açmaktadır (Albattat ve Som, 2013).

İşten ayrılma niyeti, hizmet kalitesini ve çalışanın ruh halini, karlılığı ve diğer faaliyetleri etkileyen olumsuz bir faktör olarak kabul edilmektedir (Kim ve Jogaratnam, 2010). Ayrıca birçok çalışmada (Faldetta vd., 2013; Foreman, 2009; Hemdi ve Nasurdin, 2004) iş tatminini, örgütsel bağlılığı, verimliliği ve itibarı azalttığı tespit edilmiştir. Bu olumsuz etkiler daha sonra hizmet kalitesinin düşmesine ve müşteri kaybına neden olmaktadır (Hemdi ve Nasurdin, 2004).

Turizm endüstrisinin başarısındaki en önemli faktörlerden biri çalışanlardır. Turizm organizasyonlarının rekabet edebilirliği ve hayatta kalabilmeleri, sundukları hizmetlerin kalitesine bağlıdır. Bu durumda, turizm endüstrisi sadece rollerini etkin bir şekilde yerine getiren eğitimli personele sahip olmakla kalmaz, aynı zamanda personelini de elinde tutması gerekir (Subramanian ve Shin, 2013). Bu nedenle, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin, çalışanlarını kaybetmemek, tatmin olmalarını sağlamak ve ihtiyaçlarını karşılamak için belirlenmesi gerekmektedir (Kim ve Jogaratnam, 2010). Tüm bu faktörler nedeniyle, işten ayrılma niyeti konaklama işletmeleri için büyük önem taşımaktadır.

#### KAYNAKÇA

- Albattat, A. R. S. & Som, A. P. M., (2013). Employee Dissatisfaction and Turnover Crises in the Malaysian Hospitality Industry. *International Journal of Business and Management*; Vol. 8, No. 5; 2013
- Balogun, A. G., Adetula, G. A. & Olowodunoye, S. A. (2013). Job Conditions, Psychological Climate, and Affective Commitment as Predictors of Intention to Quit Among two Groups of Bank Employees in Nigeria. *Romanian Journal of Applied Psychology*, 15(1): 9-19.
- Barlett, K. R. (1999). The relationship between training and organizational commitment in the health care field, (Ph. D. Thesis), The University of Illinois, *Humanre source development quarterly*, vol. 12(4): 335-352
- Carbery, R., Garavan, T.N., O'Brien, F., & McDonnell, J. (2003). Predicting Hotel Managers' Turnover Cognitions. *Journal of Managerial Psychology*, 18(7): 649-679
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy of Management Review*, 11(1): 55-70.
- Demirağ, B. & Çavuşoğlu, S. (2019). Sosyal Sermayede Güven Boyutunun Örgütsel Performans ve Bağlılık Üzerindeki Etkilerine Yönelik Teorik Bir Değerlendirme, *BMIJ*, 7(2): 644-667
- Eren, E., (1998). Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi, 5. Baskı. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Faldetta, G., Fasone, V., ve Provenzano, C. (2013). Turnover in the Hospitality Industry: Can Reciprocity Solve the Problem. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 11(4): 583-595.
- Foreman, W. (2009). Job satisfaction and turnover in the Chinese retail industry, *Chinese Management Studies*, 3(4): 356-378.
- Gerçek, M., Atay, S. E., & Dündar, G. (2015). Çalışanların iş-yaşam dengesi ile kariyer tatmininin, işten ayrılma niyetine etkisi. *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi KAÜ İİBF Dergisi*, 6 (11): 67-86.
- Gerhart, B. (1989). Voluntary Turnover and Alternative Job Opportunities (CAHRS), Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies, New York.
- Getz, D. (1994). Residents' attitudes towards tourism: A longitudinal study in Spey Valley, Scotland. *Tourism Management*, 15(4): 247-258.
- Ghiselli, R. F., La Lopa, J. M. & Bai, B. (2001). Job Satisfaction, Life Satisfaction And Turnover Intent. *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*, 42(2): 28-37.
- Gürsel, M., Izgar, H., Altınok, V., & Kesici, Ş., (2003). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, İş Doyumu, Star Ofset Basım Konya.
- Hai-yan K. & Baum, T (2006). Skills and work in the hospitality sector. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6): 509-518.
- Hemdi M. A., & Nasurdin A. M. (2010). A Conceptual Model of Hotel Managers' Turnover Intentions:



- The Moderating Effect of Job-Hopping Attitudes and Turnover Culture. *Tourism Educators Association of Malaysia, Vol. 1*(1): September 2004:63-76
- Henryhand, CJ (2009). Çalışanların tanınması ve çalışan katılımının iş tatmini ve kamu sektöründe bırakma niyetine etkisi (Doktora tezi, Capella Üniversitesi).
- Hu, H. H., & Cheng, C. W. (2010). Job Stress, Coping Strategies, and Burnout Among Hotel Industry Supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management, 21*(8): 1337-1350.
- Hughes, L. W., Avey, J. B. & Nixon, D. R. (2010). Liderlik ve Takipçi Çıkma Niyetleri ve İş Arama Davranışları Arasındaki İlişkiler. *Liderlik ve Organizasyonel Çalışmalar Dergisi, 17*, 351-362.
- Kaiser, HF (1974). An index of factorial simplicity. *Psikometrika, 39* (1): 31-36.
- Karatepe, O. M. & Karadaş, G. (2006). The effect of psychological capital on conflicts in the work-family interface, turnover and absence intentions. *International Journal of Hospitality Management, 43*, 132-143.
- Kıdak, L. B. (2011). “Örgüt İçi Stres Kaynakları ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Eğitim Dış Hastanesinde Çalışan Dış Hekimleri Üzerine Bir Uygulama”, *Eğitim, Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi, 48*(555): 35-48.
- Kim, K. Y. & Jogaratnam, G. (2010). Effects of individual and organizational factors on job satisfaction and intent to stay in the hotel and restaurant industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism, 9*(3): 318-339.
- Kim, H. & Kao, D. (2014). A meta-analysis of turnover intentions predictors among U.S. child welfare workers. *Children and Youth services Review, 47* (2014) 214-223.
- Kitapçı, H., Kaynak, R. & Ökten, S.S. (2013). Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kamu ve Özel Sektörde Mukayeseli Bir Araştırma, *International Review of Economics and Management, 1* (1): 49-73.
- Krausz, M., Koslowsky, M., Shalom, N., & Elyakim, N. (1995). Predictors of intentions to leave the ward, the hospital, and the nursing profession: a longitudinal study. *Journal of Organizational Behaviour, 16*(3): 277-288.
- Lam, W., Chen, Z., & Takeuchi, N. (2009). “Perceived human resource management practices and intention to leave of employees: The mediating role of organizational citizenship behaviour in a Sino-japanese joint venture.” *International Journal of Human Resource Management, 20*, 2250–2270.
- Lee, T. W., & Mowday, R. T. (1987). Voluntarily leaving an organization: An empirical investigation of Steers and Mowday's model of turnover. *Academy of Management Journal, 30*, 721-743.
- Lobburi, P. (2012). The Influence of Organizational and Social Support on Turnover Intention in Collectivist Context. *The Journal of Applied Business Research, 28*, (1): s.93-104.
- Mobley, W. H., Griffeth, R. W., Hand, H. H., & Meglino, B. M. (1979). Review and Conceptual Analysis of the Employee Turnover Process. *Psychological Bulletin 86*(3): 493-522
- Morrell, K. (2005). Towards a typology of nursing turnover: the role of shocks in nurses' decision to leave. *Journal of Advanced Nursing, 49*(3):315-322.
- Onay, M. & Kılıcı, S. (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi, 3*(2): 363-372.
- Patrcson, M., & Hartman, L., (1997). Golden Oldies. *Management Development Review, 10*(3).
- Pizam, A. V & Thornburg, S.W. (2000). Absenteeism and Voluntary Turnover in Central Florida Hotels: A Pilot Study, *International Journal of Hospitality Management, 19*(2000): 211-217.
- Purani, K. & Sahadev, S., (2007). The moderating role of industrial experience in the job satisfaction, intention to leave relationship: An empirical study among salesmen in India, *Journal of Business & Industrial Marketing, 23*(7): 475-485
- Roscoe, J. T. (1975). *Fundamental research statistics for the behavioral sciences* [by] John T. Roscoe.
- Seyrek, İ.H. & İnal, O. (2017). İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkili Faktörler: Bilgi Teknolojisi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi, 1* (1): 63-74.

- Subramanian, I. D. & Shin, Y. N. (2013). Perceived Organizational Climate and Turnover Intention of Employees in the Hotel Industry. *World Applied Sciences Journal* 22 (12): 1751-1759
- Takase, M. (2010). A concept analysis of turnover intention: Implications for nursing management. *Collegian*, 17, 3-12.
- Tevrüz, S., (1996). Endüstri ve Örgüt Psikolojisi, Türk Psikologlar Derneği Yayım, Ankara.
- Tett, R., & Meyer, J. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analy-ses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2): 259-294.
- Tiyce, M., Hing, N., Cairncross, G. & Breen, H. (2013). Employee stress and stressors in gambling and hospitality workplaces. *Journal of Human Resources in Hospitality and Tourism*, 12(2): 126-154.
- Van Yperen, N. W. & Snijders, T. A. B. (2000). A Multilevel Analysis of the Demands-Control Model: Is Stress at Work Determined by Factors at the Group Level or the Individual Level?“, *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1): 182-190.
- Yang, J. (2004). Qualitative Knowledge Capturing and Organizational Learning: Two Case Studies in Taiwan Hotels, *Tourism Management*, 25(4): 421-428.
- Zagladi, A. N., Hadiwidjojo, D.; Rahayu, M., & Noermijati (2015). The role of job satisfaction and power distance in determining the influence of organizational justice toward the turnover intention. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 211: 42-48.