

# KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME VE ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN İŞGÖRENLERİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ<sup>1</sup>

Meral AKYÜZ<sup>2</sup>

Filiz DALKILIÇ YILMAZ<sup>3</sup>

## Özet:

İşgücü devri, özellikle maliyet ve yetişmiş eleman bulma açısından konaklama işletmelerince çözülmesi gereken sorunlardandır. Bu araştırmada çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler olarak örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişimin konaklama işletmelerinde işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir. Bu amaçla örgütsel iletişim dikey ve yatay iletişim olacak şekilde iki boyutta alınmıştır. Araştırma sonucunda örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca regresyon analizi sonuçlarına göre örgütsel özdeşleşme ve dikey iletişimin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Ancak yatay iletişim işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahip olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca tespit edilen sorunlara yönelik çeşitli öneriler sunulmuş ve gelecekte bu konuda araştırma yapacak kişilere bazı önerilerde bulunulmuştur.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İletişim, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmesi

**JEL Kodu:** L83, R1

## THE EFFECTS OF ORGANIZATIONAL IDENTIFICATION AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON INTENTION TO LEAVE IN ACCOMMODATION ESTABLISHMENTS

## Abstract:

Labor turnover is one of the problems to be solved, particularly in terms of costs and finding qualified staff by accommodation establishments. The purpose of this study is to examine the impact of organizational identification and organizational communication on intention to leave in accommodation establishments. To this end, organizational communication has been examined in two dimensions as vertically and horizontally. As a result of this research, a negative relationship between organizational identification and intention to leave has been determined. According to the results of regression analysis, it has been found that organizational identification and vertical communication have a negative effect on intention to leave. Nevertheless, horizontal communication has a positive effect on intent to leave. Also this paper draws from a wider spectrum of related studies in order to highlight theoretical contributions of the current literature and to propose areas for further research.

**Keywords:** Organizational Identification, Organizational Communication, Intention to Leave, Accommodation Establishment.

## GİRİŞ

İşten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri negatif bir davranıştır. Çalışanların işten ayrılması sorunu, çalışan davranışları ve bu davranışların ilişkili olduğu faktörler araştırılıyor olmasına rağmen halen örgütler için önemli bir problem sahası olmaya devam etmektedir. Bu çalışmanın amacı örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişim kavramlarını açıklayarak, işgörenlerin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini saptamak ve bu kavramlarla ilgili tartışmaları ortaya koymaktır. Konu ile ilgili

<sup>1</sup> Bu makale 15-16 Kasım 2013 tarihleri arasında Sakarya Üniversitesi'nde gerçekleştirilen, I. Örgütsel Davranış Kongresi'nde sunulan sözlü bildirinin genişletilmiş halidir.

<sup>2</sup> Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Bölümü, S. Yazar, akyuzmeral@gmail.com

<sup>3</sup> Arş. Gör., Nevşehir Üniversitesi İkt. ve İdr. Bil. Fak., filiz.dalkilic@nevsehir.edu.tr

literatür taranmış, örgütsel özdeşleşme, örgütsel iletişim kavramları incelenmiş ve işten ayrılma niyetini etkileyebilecek bir unsur olarak örgütsel özdeşleşmeye dikkat çekilmiştir.

### **1. ÖRGÜTSEL ÖZDEŞLEŞME**

Özdeşleşmeyi ilk olarak Freud “psikanalizde özdeşim, başka bir insanla kurulan duygusal bağın ilk dışavurumudur” şeklinde tanımlamıştır. Lasswell (1965) ise bu tanımdan yola çıkarak özdeşleşme kavramını genişletmiş ve özdeşleşme kavramını milliyetçilik gibi toplu özdeşleşmelerin açıklanması için kullanmıştır (Gautam ve diğerleri., 2004: 302). Literatürde ise örgütsel özdeşleşme ile ilgili farklı tanımlar bulunmaktadır.

Özdeşleşme, örgüt ile birey arasında psikolojik köprü kurmaya yarayan bir yapıdır (Puusa ve Tolvanen, 2006), kısaca bireyin örgütle arasında kurmak istediği bağ olarak tanımlanmıştır (Kreiner ve Ashforth, 2004). Bu sebeple, çalışanların örgüte karşı pek çok tutum ve davranışını açıklama ve öngörme konusunda özdeşleşmenin etkili olduğu söylenebilir (Lee, 1971; Edwards, 2005).

Literatürde birçok araştırmada (Van Dick, 2001; Van Dick ve Wagner, 2002; Van Dick ve diğerleri, 2005a) Sosyal Kimlik Yaklaşımı'na göre özdeşleşmenin üç boyutu olduğu ifade edilmiştir. Bunlar:

- Bilişsel (cognitive) boyut, belirgin bir gruba aidiyetin bilgisi,
- Duygusal (affective) boyut, gruba duygusal olarak bağlı olma,
- Değerlendirme (evaluative) boyutu ise, gruba dışarıdan yapılan değerlendirmelerdir.

Bu boyutlara ise daha sonradan davranışsal (conative ya da behavioural) boyut da eklenmiştir (Van Dick, 2001; Van Dick ve Wagner, 2002; Van Dick ve diğerleri, 2004, 2005b).

Ashforth ve Mael (1989) tarafından yapılmış olan ve özdeşleşmeyi duygusal ve davranışsal olarak değil de sadece bilişsel olarak ele almış olan tanım literatürde en yaygın ve kabul gören tanımdır. Ashforth ve Mael (1989) ve Mael ve Ashforth (1992) özdeşleşmeyi, kişinin kendisini içinde olduğu örgüte ait hissetmesi ve örgütün başarı ve başarısızlıklarını kendi başarı ve başarısızlığı olarak algılaması şeklinde tanımlamışlardır. Dutton ve diğerleri de (1994), benzer şekilde özdeşleşmeyi bilişsel bir bileşen olarak kabul etmiş ve özdeşleşmeyi örgütün kimliği ile bireyin kendisini tanıma derecesi olarak tanımlamışlardır.

### **2. ÖRGÜTSEL İLETİŞİM**

İletişim yöneticilerin örgütsel ortamda kullandığı temel bir araçtır (Koçel, 2005: 417). İletişim “bir mesaj alışverişidir”, şeklinde tanımlanabilen iletişim süreci olmadan örgütün mevcudiyeti düşünülemez. Bütün yönetim faaliyeti, sonunda iletişim sürecinin etkin işlemesine dayanmaktadır. Yönetim ile ilgili olarak verilen bütün kararlar, ulaşılan sonuçlar, gelişmeler vs. örgütteki ilgili kişi ve gruplara aktarılmadıkları sürece fazla bir şey ifade etmezler (Koçel, 2005: 530).

Örgüt içi iletişim mevcut örgütsel yapıya ve kültüre bağlı olarak örgüt içinde yapılan sözel ya da sözel olmayan iletilerin gönderilmesi, alınması sürecidir (Gürdal, 1997: 83). Örgütsel iletişim sürecinin örgütteki ast ve üst konumundaki işgörenler arasında bilgi, veri, algı ve düşüncelerin iletilmesi işlevi bulunmaktadır (Şimşek, 2002:198).

Örgüt içi iletişimde resmi ve resmi olmayan iletişim sistemleri mevcuttur. Resmi iletişim sistemi; örgütün hiyerarşik yapısı ile ilgili ve çevre ile bilgi akışı sağlayan kanalları gösterir. Dikey iletişim, yatay iletişim ve çapraz iletişim olmak üzere üçe ayrılır. Demirel ve diğerleri (2011)' ne göre örgütlerde yürütülen yönetim fonksiyonlarının yerine getirilmesi iyi bir iletişim sistemine bağlıdır. Dikey, yatay ve çapraz iletişim kanallarından yürütülen bilgi sayesinde örgütsel planlamanın yapılması, faaliyetlerin gerçekleşmesi ve birimler arasında koordinasyonun sağlanması mümkün hale gelmektedir. Bell ve Smith (1999: 36)'e göre yatay iletişim çalışanlar arasında sosyal bir bağ oluşmasına yardımcı olur, işten ayrılma ve yıkıcı davranışları engellemede etkili bir güçtür. Gayri resmi iletişim ise; örgüt çalışanları arasında biçimsel düzenlemelere bağlı olmayan iletişimi göstermektedir (Gürüz ve Yaylacı, 2004: 53-54).

### **3. İŞTEN AYRILMA NİYETİ**

Genel olarak çalışanlar potansiyellerini daha verimli kullanabilmek, aldıkları ücret ve ödülleri yükseltebilmek için işten ayrılırlar. İşten ayrılma davranışından önce bireylerde işten ayrılma niyeti oluşur. İşten ayrılma niyetinin oluşması ise işten ayrılma davranışının en önemli belirtilerindedir (Teoman, 2007: 34- 35).

İletişimin yokluğu, eksikliği ya da yetersizliği örgütsel ortamda belirsizliğe neden olmaktadır. Belirsizlik ise stres, iş tatminsizliği, örgüte karşı güvensizlik, düşük seviyede örgütsel bağlılık, verimlilikte düşüş, devamsızlık ve işten ayrılma eğilimlerinde artışa yol açmaktadır. İletişimin sağlanması ise belirsizlikle başa çıkabilme olanağını vermektedir (Schweiger ve Denisi, 1991:127).

## 4. ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

### 4.1. Araştırmanın Hipotezleri

Çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen etmenler olarak örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişimin incelenmesi için yapılan çalışmalardan yola çıkılarak aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

**Hipotez 1.** Örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

**Hipotez 2.** Örgütsel iletişimin dikey iletişim boyutu işten ayrılma niyeti üzerinde negatif bir etkiye sahiptir.

**Hipotez 3.** Örgütsel iletişimin yatay iletişim boyutu, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkiye sahiptir.

### 4.2. Örneklem ve Verilerin Toplanması

Araştırmanın ana kümesini Nevşehir yöresinde faaliyet gösteren konaklama işletmeleri çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır.

### 4.3. Ölçekler

Bu çalışmada uygulanan anket, örgütsel özdeşleşme, örgütsel iletişim ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin yanısıra katılımcıların demografik bilgileri ile ilgili sorulardan oluşmaktadır. Araştırmada veri toplamak için kullanılan ölçeklerle ilgili bilgiler aşağıdaki gibidir:

Anketin ilk kısmını oluşturan örgütsel özdeşleşme değişkeninin belirlenmesinde, Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen ve pek çok araştırmada kullanılan (Bhattacharya, Rao, Glynn 1995; Ashforth, Saks 1996; Knippenberg ve Schie, 2000; Kriener, Ashforth 2004; Johnson, Morgeson, Ilgen, Meyer, Lloyd 2006; Ashforth, Sluss, Saks 2007) örgütsel özdeşleşme ölçeğinin Türkçe uyarlaması kullanılmıştır. Toplam 6 ifadeden oluşan bu ölçekte 5'li likert ölçeği (1= Katılmıyorum, 2= Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Kısmen Katılıyorum, 5= Katılıyorum) kullanılmıştır. Mael ve Ashforth (1992)'un araştırmasında ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha 0.87 olarak bildirilmiştir.

Anketin ikinci kısmını oluşturan örgütsel iletişim değişkeninin belirlenmesinde kullanılan ölçek Postmes, Tanis ve de Wit (2001)'in çalışmasından uyarlanmıştır. Türkçe uyarlaması kullanılan örgütsel iletişim ölçeği, dikey iletişimde 12 ve yatay iletişimde 3 olmak üzere toplam 15 ifadeden oluşmaktadır. Bu ölçekte 5'li likert ölçeği (1= Katılmıyorum, 2= Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Kısmen Katılıyorum, 5= Katılıyorum) kullanılmıştır. Postmes, Tanis ve Wit (2001)'in araştırmasında ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha 0.90 olarak bildirilmiştir.

Anketin üçüncü kısmını oluşturan işten ayrılma niyeti değişkeninin belirlenmesinde, Colarelli (1984) tarafından geliştirilen ve pek çok araştırmada kullanılan (Ashforth, Sluss, Saks 2007; Saks 2006; Weaver, Yancy 2010; Thomas, Poutasi 2011) örgütsel özdeşleşme ölçeğinin Türkçe uyarlaması kullanılmıştır. Toplam 3 ifadeden oluşan bu ölçekte 5'li likert ölçeği (1= Katılmıyorum, 2= Kısmen Katılmıyorum, 3= Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum, 4= Kısmen Katılıyorum, 5= Katılıyorum) kullanılmıştır. Colarelli (1984) tarafından yapılan çalışmada bu ölçeğin güvenilirlik katsayısı Cronbach Alpha 0.89 olarak bildirilmiştir.

### 4.4. Bulgular ve Tartışma

Analiz sonuçlarına göre, ankete katılan 122 kişinin 70'i kadın, 52'si erkektir. 90'ı bekâr, 31'i evlidir. Katılımcıların yaş grubuna bakıldığında %64,7'sinin 25 yaş altı grupta yer aldığı görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumunda lisans mezunu olanlar %52,1'lik bir oranla göze çarpmaktadır. İşletmedeki iş deneyimlerine bakıldığında %80,9'luk oranla 5 yıl ve aşağısı göze çarpmaktadır. İşletmedeki görev dağılımına bakıldığında anketi cevaplayanların 85'inin çalışan olduğu, departman dağılımında ise 35 kişinin önbüro, 34 kişinin yiyecek içecek departmanı çalışanı olduğu görülmektedir.

Değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymak için yapılan Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti ( $r=-,263$ ;  $p<0.01$ ) arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Buna karşın örgütsel iletişimin dikey iletişim boyutu ile işten ayrılma niyeti ( $r=-,086$ ;  $p>0.05$ ) arasında da negatif yönlü ve anlamlı olmayan bir ilişki bulunmuştur. Örgütsel iletişimin yatay iletişim boyutu ile işten ayrılma niyeti ( $r=,160$ ;  $p>0.05$ ) arasında ise pozitif yönlü ama anlamlı olmayan bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

**Tablo 1:** Değişkenlere İlişkin Aritmetik Ortalamalar, Standart Sapmalar, Korelasyonlar, ve Cronbach's Alpha Değerleri

Değişkenler	Aritmetik Ortalama	Std. Sapma	1	2	3	4
1.özdeşleşme	3,75	,248	(0.72)			
2.Dikey iletişim	3,39	,334	,517**	(0.85)		
3.Yatay İletişim	3,84	,108	,265**	,379**	(0.70)	
4.İşten ayrılma niyeti	2,80	,090	-,263**	-,086	,160	(0.71)

\*\* Korelasyon,  $p < 0.01$  seviyesinde anlamlı (Çift yönlü)

\* Korelasyon,  $p < 0.05$  seviyesinde anlamlı (Çift yönlü)

**Tablo 2:** Örgütsel Özdeşleşme ve İletişimin Yatay ve Dikey İletişim Boyutları Açısından İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Regresyon Analizi Sonuçları

Bağımsız Değişkenler	$\beta$	Standart Hata	t Değeri	Sig.	Tolerans	VIF
Sabit	2,462	0,285	8,643	0,000		
Örgütsel Özdeşleşme	-,321*	0,037	-3,159	0,002	,729	1,371
Dikey İletişim	-,013	0,029	-,119	0,906	,675	1,481
Yatay İletişim	,249*	0,078	2,651	0,009	,856	1,168
Düzeltilmiş $R^2$			0,103			
$R^2$			0,125			
Beklenen St. Hata			0,08529			
F			5,540			
Anlamlılık Düzeyi			,001			

#### Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

\*  $p < 0,01$

Araştırmanın hipotezlerini test etmek için regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonuçlarına göre, Model I istatistiksel olarak anlamlıdır ( $R^2=0,125$ ;  $F_{(3-122)}=5,540$   $p < 0.01$ ). Bu modelde bağımsız değişkenler olan örgütsel özdeşleşme, dikey iletişim ve yatay iletişim, bağımlı değişken olan işten ayrılma niyetindeki varyansın % 12,5'ini açıklamaktadır. Analiz sonuçlarına göre örgütsel özdeşleşmenin ( $\beta=-,321$ ;  $p < 0.01$ ) işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Bu yüzden **H1** hipotezi kabul edilmiştir. Buna karşın dikey iletişimin ( $\beta= -,013$ ;  $p < 0.05$ ) işten ayrılma niyeti üzerinde negatif fakat anlamlı olmayan bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç **H2** hipotezinin red edildiği anlamına gelmektedir. Buna karşın araştırma bulguları incelendiğinde yatay iletişimin ( $\beta= ,249$ ;  $p < 0.01$ ) işten

ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç çalışmada literatür esas alınarak belirlenmiş olan **H3** hipotezini desteklemektedir.

## 5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Bu çalışmada örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişimin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiştir.

Lee (1971: 213-226) tarafından yapılan çalışmada örgütsel özdeşleşme düzeyi ile işten ayrılma niyeti ve işgören devir hızı arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir. Scott vd. (1998: 400-435) tarafından kamu çalışanları üzerinde yapılan çalışmada, örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Bamber ve Iyer (2002: 21-38)'in yapmış oldukları çalışmada örgütsel özdeşleşme ile çalışanların işten ayrılma niyetleri arasında negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin var olduğu tespit edilmiştir. Knippenberg vd. (2007: 457-477) kamu ve özel sektörlerde örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki olası etkilerini incelemişlerdir. Almanya'da bölgesel büyük bir banka çalışanları ve kamuda çalışan öğretmenler üzerinde yapılan çalışma neticesinde örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, örgütsel özdeşleşme düzeyleri yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetleri düşük olmaktadır. Bu araştırma sonucuna göre örgütsel özdeşleşme, işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilemektedir. Ulaşılan bu sonuç literatürde daha önce yapılan (Lee, 1971, Scott ve diğerleri 1998: 400-435; Bamber ve Iyer 2002: 21-38; Knippenberg ve diğerleri 2007; 457-477; Olkkonen ve Lipponen, 2006; Lipponen ve diğerleri, 2011; Riketta, 2005) araştırmaların sonuçlarını desteklemektedir. Literatürde örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin negatif olduğunu tespit eden çalışmalar olmasına rağmen, Wan-Huggins ve diğerleri (1998: 724-749)'nin yaptıkları çalışmada örgütleriyle daha yüksek düzeyde özdeşleşen bireylerin işten ayrılma niyetlerinin de yüksek düzeyde olduğu ve bulunan bu ilişkinin de istatistiksel olarak anlamlı olduğu, Mignonac ve diğerleri. (2006) tarafından yönetici, mühendis ve kontrolör olmak üzere üç ayrı örneklem üzerinde yapılan çalışmada ise kontrolör örnekleme haricinde özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki tespit edilemediği ortaya koyulmuştur. Bu sonuçlar ise bu araştırma sonucunda elde edilen sonuçları desteklemektedir.

Moore (2002) tarafından yapılan, yönetim ile personelin arasında olan düşük iletişim seviyelerinin, personelin stres seviyesini artırdığı ve bu sebeple işten ayrılma niyetine sebep olduğunu ortaya koyan çalışma, bu araştırmada ulaşılan, örgütsel iletişimin dikey iletişim boyutunun işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamsız bir şekilde etkilediği sonucunu desteklemektedir.

Bell ve Smith (1999:36)'in yaptıkları çalışmada yatay iletişimin, çalışanlar arasında sosyal bir bağ oluşmasına yardımcı olduğu, işten ayrılma ve yıkıcı davranışları engellemede etkili bir güç olduğu ortaya konmuş olmasına karşın bu çalışmada örgütsel iletişimin yatay iletişim boyutunun işten ayrılma niyetini pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediği sonucu bulunmuştur. Yatay iletişimin temel amacı, koordinasyon sağlama ve problem çözmek için kanal sağlamaktır. Fakat bu iletişim şekli, içerisinde dedikodu, söylenti, tahminler ve yakıştırmaların yayılmasını sağlayan arkadaşlıklar ortaya çıkmasına sebep olabilmektedir. Bu durumlarda insanlar birbirlerinden olumsuz şekilde etkilenebilmekte ve işten ayrılma konusunda daha istekli olabilmektedirler.

Bu çalışmadan elde edilen sonuçlar söz konusu örnek büyüklüğü ve araştırma değişkenleri ile sınırlıdır. Bundan sonra yapılacak uygulamalı çalışmalarda araştırma değişkenlerine, örgütsel sinizm, örgütsel adalet, iş performansı, iş doyum ve motive edici faktörler gibi değişkenler eklenerek daha büyük örneklem kitleleri üzerinde araştırmalar yapılabilir.

## Kaynakça

- Ahmad, M. B., Wasay, E. and Ullah, S. (2012), "Impact of employee motivation on customer satisfaction: study of airline industry in Pakistan", **Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business**, 4(6), 531-539.
- Ashforth B.E. ve Mael F. (1989), "Social Identity Theory and the Organization", **The Academy of Management Review**, (14-1), 20-39.
- Bamber, E.M ve Iyer, V. (2002), "Big 5 Auditors' Professional and Organizational Identification", **A Journal of Practice & Theory**, (21-2), 21-38.
- Bell, A.H. ve Smith, D.M. (1999), **Management Communication**, John Wiley & Sons, Inc, NewYork.
- Colarelli, S.M. (1984), "Methods Of Communication And Mediating Processes in Realistic Job Previews", **Journal of Applied Psychology**, (69), 633-642.
- Demirel, Y., Seçkin, Z. ve Özçınar, M. Faruk (2011), "Örgütsel İletişim ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma", **Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, (20-2), 33-48.

- Dutton J.E., Dukerich J.M. ve Harquail C.V. (1994), "Organizational Images and Member Identification", **Administrative Science Quarterly**, (39-2), 239-263.
- Edwards, M.R. (2005), "Organizational Identification: A Conceptual and Operational Review", **International Journal of Management Reviews**, (7-4), 207-230.
- Gautam, T, Van Dick, R. ve Wagner, U. (2004), "Organizational Identification and Organizational Commitment: Distinct Aspects of Two Related Concepts", **Asian Journal of Social Psychology**, (7-3), 301-315.
- Gürdal S. (1997), **Halkla İlişkiler ve Yerel Yönetimlerde Uygulamalar**, Simge Matbaacılık, İst.
- Gürüz D. ve Yaylacı Özdemir G. (2004), **İletişimci Gözüyle İnsan Kaynakları Yönetimi**. MediaCat Yayınevi, İst.
- Kaya, İ. (2007), "Otel İşletmeleri İş görenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmini Ölçeği", **Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi**, (7-2), 2-10.
- Kim, W. G. (2006), "EVA and traditional accounting measures: Which metric is a better predictor of market value of hospitality companies?", **Journal of Hospitality & Tourism Research**, 30 (1), 34-49.
- Knippenberg, D.V., Dick, R.V. ve Tavares, S. (2007), "Social Identity and Social Exchange: Identification, Support, and Withdrawal From the Job", **Journal of Applied Social Psychology**, (37-3), 457-477.
- Koçel, T. (2005), **İşletme Yöneticiliği**, Arıkan Basım Beta Yayınları, İst.
- Kreiner G.E. ve Ashforth B.E. (2004), "Evidence Toward an Expanded Model of Organizational Identification", **Journal of Organizational Behavior**, (25),1-27.
- Lasswel, H. D. (1965), **World Politics and Personal Insecurity**, Free Press, New York.
- Lee S.M. (1971), "An Empirical Analysis of Organizational Identification", **Academy of Management Journal**, (14-2), 213-226.
- Lipponen J., Wisse B. ve Perälä J. (2011), "Perceived Justice and Group Identification the Moderating Role of Previous Identification", **Journal of Personal Psychology**, (10-1), 13-23.
- Mael, F. ve Ashforth, B.E. (1992), " Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification", **Journal of Organizational Behavior**, (13), 103-123.
- Mignonac, K., Herrbach, O. ve Guerrero, S. (2006), "The Interactive Effects of Perceived External Prestige and Need for Organizational Identification on Turnover Intentions", **Journal of Vocational Behavior**, (69), 477-493.
- Moore, K.A. (2002), "Hospital restructuring: impact on nurses mediated by social support and perception of challenge", **Journal of Health and Human Services Administration**, (26-14), 1621-1636.
- Olkkonen M.E. ve Lipponen J. (2006), "Relationship Between Organizational Justice, Identification with Organization and Work Unit, and Group-Related Outcomes", **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, (100-2), 202-215.
- Postmes, T., Tanis, M. ve Wit de B. (2001), "Communication and Commitment in Organizations: A Social Identity Approach", **Group Processes & Intergroup Relations**, (4-3), 227-246.
- Puusa A. ve Tolvanen U. (2006), "Organizational Identity and Trust", **Electronic Journal of Business Ethics and Organizational Studies**, (11-2), 29-33.
- Riketta M. (2005), "Organizational Identification: A Meta-Analysis", **Journal of Vocational Behavior**, (66), 358-384.
- Schweiger, D.M. ve Denisi, A.S. (1991), "Communication With Employees Following A Merger: A Longitudinal Field Experiment", **Academy of Management Journal**, (34), 110-135.
- Scott, R. C., Corman, R.S. ve Cheney, G. (1998). "Development of Structural Model of Identification in the Organization". *Communication Theory*, (8-3), 298- 336.
- Şimşek, M. Ş. (2002), **Yönetim ve Organizasyon**, Günay Ofset, Konya.
- Teoman, D. D. (2007), "Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkisinin İşten Ayrılma Niyeti'ne Olan Etkisi", **Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi**, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Van Dick, R. (2001), "Identification in Organization Contexts: Linking Theory and Research from Social and Organizational Psychology", **International Journal of Management Reviews**, (3-4), 265-283.
- Van Dick, R. ve Wagner U. (2002), "Social Identification among School Teachers: Dimensions, Foci, and Correlates", **European Journal of Work and Organizational Psychology**, (11-2), 129-149.
- Van Dick, R., Wagner U., Stellmacher J. ve Christ O. (2004), "The Utility of a Broader Conceptualization of Organizational Identification: Which Aspects Really Matter?", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, (77), 171-191.
- Van Dick, R., Wagner U., Stellmacher J. ve Christ O. (2005b), "Category Salience and Organizational Identification", **Journal of Occupational and Organizational Psychology**, (78), 273-285.
- Van Dick, R., Wagner U., Stellmacher J., Christ O. ve Tissington P.A. (2005a), "To Be(long) or Not to Be(long): Social Identification in Organizational Contexts", **Genetic, Social, and General Psychology Monographs**, (131-3), 189-218.
- Wan-Huggins, V.N., Riordan, C.M. ve Griffeth, R.W. (1998), "The Development and Longitudinal Test of a Model of Organizational Identification", **Journal of Applied Social Psychology**, (28-8), 724-749.

### Extended Abstract

Labor turnover is one of the problems to be solved, particularly in terms of costs and finding qualified staff by accommodation establishments. The purpose of this study is to examine the impact of organizational identification and organizational communication as factors influencing on intention to leave in accommodation establishments.

The data were collected through a questionnaire by a sample of accommodation establishments in Cappadocia. The questionnaire form consisted of scales of organizational identification, organizational communication and intention to leave with questions of demographic characteristics. The respondents were contacted initially by e-mail and subsequently telephoned to arrange a convenient interview time. After eliminating the questionnaires that were annulled or not returned, there were left with a final sample of 122 respondents.

The analysis of the correlation results showed that there was negative relationship between intention to leave and organizational identification and vertical communication. However a positive relationship between horizontal communication and intention to leave. According to the results of regression analysis, it has been found that organizational identification and vertical communication have a negative effect on intention to leave. Nevertheless, horizontal communication has a positive effect on intent to leave.

This study has a number of limitations. First limitation is the study relied on a small sample to assess the accommodation establishments. Second, the participants may have been biased to present positive aspects of their business. Also this paper draws from a wider spectrum of related studies in order to highlight theoretical contributions of the current literature and to propose areas for further research.