

Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Eğilimi: Sayfiye ve Şehir Otellerinde Bir Uygulama

Mehmet TUNCER (*)

Öz: Bu çalışmada, şehir otellerinde çalışanlar ile sayfiye bölgelerinde çalışan otel işgörenlerinin işten ayrılma eğilimlerini etkileyen faktörler arasında farklılıkların olup olmadığı tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca bu çalışmada, işten ayrılma eğiliminin olumsuz yönlerinin azalması için yapılabilecek çeşitli önerilere yer verilmiştir. Araştırmanın nicel kısmında Ankara bölgesinden 114, Antalya bölgesinden 115 işgören araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. SPSS 19 veri analiz programı yardımıyla, Mann Whitney U testi yapılmış işten ayrılma eğilimine yönelik işgören görüşleri tespit edilmiştir. Araştırmanın nitel kısmında, görüşme formu hazırlanmış, bu görüşme formunda iki adet yarı yapılandırılmış soruya yer verilmiştir. Araştırmada, nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden, doğrulayıcı veya yanlışlayıcı durum örnekleme yöntemine uygun olarak, Ankara ve Antalya’da beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan ikisi yönetici olmak üzere toplam on işgören tespit edilmiş ve bu işgörenler araştırmanın örneklemini oluşturmuştur. Her bir bölge için biri yönetici olmak üzere beş işgören Ankara’dan, beş işgören Antalya’dan seçilmiştir. Görüşme formundan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle önceden belirlenmiş tema kapsamında hazırlanan sorulara göre özetlenmiş, görüşme formundan elde edilen bilgiler, nicel veriler ile desteklenmiş ve yorumlanmıştır. Çalışmanın sonunda şehir otellerinde ve kıyı otellerinde işten ayrılma eğiliminin düşük olduğu anlaşılmıştır. Ancak, işten ayrılma eğilimini etkileyen faktörler şehir ve kıyı otellerinde farklılık göstermiştir.

Anahtar Kelimeler: İşten Ayrılma Eğilimi, otel işletmesi, otel çalışanı

Turnover Tendency of Hotel Employees: An Application of Resort and City Hotels

Abstract: The purpose of this research is to determine whether there exists any difference between the factors that affect turnover tendency in city and summer hotels. Additionally, some suggestions have been made for the reduction of the negative aspects of the turnover tendency. Quantitative part of the study has been carried out with 114 employees in Ankara and 115 employees in Antalya region. With the help of SPSS 19 program of data analysis, Mann Whitney U test has been conducted. In qualitative research, an interview form consisting of two half-structured questions has been prepared. In this research, in accordance with the method of confirming and disconfirming cases sampling, which is among the qualitative research methods, in total ten employees have been chosen including two administrators working in five-star hotel enterprises in Ankara and Antalya, and the sample of the research has consisted of these employees. For each region, five employees including one administrator have been chosen from Ankara and Antalya. Data obtained from the interview forms have been summarized according to the questions prepared in the context of the theme determined in advance by the method of descriptive analysis. The information obtained from the interview forms is supported with quantitative data and it has been interpreted. At the end of the study, it is understood that the turnover intention is a low rate both in the city hotels and summer hotels, but the factors that affect the turnover tendency is different between city hotels and summer hotels.

Keywords: turnover tendency, hotel enterprise, hotel employees

*) Yrd. Doç. Dr., Aksaray Üniversitesi Turizm Fakültesi
(e-posta: metuncer2002@gmail.com. - mehmettuncer@aksaray.edu.tr)

Giriş

Tüketicilerin hizmetle ilk karşılaşmasında bir algı oluşur. Çalışanla tüketici etkileşim halindedir. Tüketicilerin memnuniyetinin sağlanmasında arzu edilen sonuçların ortaya çıkmasında bu ilk iletişimin etkisi büyük olur (Haris, 2012: 3). Bu da konaklama hizmetinin sağlanmasında, turistlerin ihtiyaçlarının giderilmesinde görev olacak otel çalışanlarına, ihtiyaç duyulacağını gösterir (Bozkurt, 2010: 33). Bulduğumuz çağda entelektüel sermaye, işletmelerde önemli bir yer tutar. Entellektüel sermayenin en önemli unsurlarından birisi de, işletmelerin yeterli ve yetkin bir işgücüne sahip olmasıdır. İşletmeler sahip oldukları işgücünü günün şartlarına uyan, örgütsel ihtiyaçlara göre kendini geliştiren ve yenileyen işgörenden oluşturmalıdır. Bunu organize etmek, insan kaynakları biriminin en temel görevlerindedir (Akbaba ve Günlü, 2011).

Turistler hizmet sürecinin bir parçasıdır. Onların bu sürece katılımı, aktif veya pasif bir şekilde gerçekleşebilir. Kalite algılarını oluşturmak için turistler geçmiş deneyimlerinden yararlanırlar. Turistin memnuniyeti duygusal bir durumu ifade eder. Turizm hizmetini verenler kalite algısını ve müşteri tercihlerini sürekli kontrol etmek zorundadırlar (Baker ve Cromton, 2000). Konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti işgören memnuniyeti ile doğru orantılıdır (Bozkurt, 2010). Otel işletmeleri yoğun çalışma temposu, karmaşık işleyiş yapıları, sistemin her adımında yoğun ilişkileri ile dinamik ve yorucu bir yapıya sahiptirler (Birdir ve Tepeci, 2003). Bu yoğun tempo, iş stresinin ortaya çıkmasına neden olur. İş stresinin oluşmasında birey meslek uyumsuzluğu, organizasyonun yapısı, iklimi, fiziksel gereksinimler, kişiler arası talep farkları, işin nitelikleri ve işteki ilişkiler etkilidir. Ayrıca, bazı araştırmalara göre ailede ve işte yaşanan strese doğrudan etkili olmaktadır (Ross, 1997: 42). Böylece, iş stresinin azaltılması ile çalışanın fiziksel ve ruhsal sağlığı, iş tatmini, örgütün çalışma ortamının verimliliği, toplumun huzuru ve ekonomik gelişmesi artacak, yöneticilerinde bu konuda çalışmalar yapması gerekecektir (Akıncı, 2002:3).

1.Literatür Taraması

Bir işletmede, işgörenin çalışma arkadaşları, yöneticiler, ilişki kurulan diğer departman çalışanları, rol ve statü dağılımları işletmenin sosyal yapısını, yani örgütsel iklimini oluşturur (Herzberg, 1968; Yanardağ, 2009). Örgütsel iklim işgörenden örgüt içinde nasıl davranmaları gerektiğine ilişkin algılarının sonucunda oluşan genel bir hava olarak tanımlanır. Örgüt iklimi, işgörenden değerleri ile örgüt kültürü arasındaki uyumun en açık göstergesidir (Barutçugil, 2004). Böylece örgüt üyesi örgüt değerlerini benimserse, bu durum hem örgütün hem bireyin performansına olumlu yönde yansıtacaktır. Aksi durumda ise, uyumun bozulması değer anlayışlarındaki farklar işten ayrılma fikrini ortaya çıkaracaktır.

Bu konuya ilişkin çalışmalardan birinde Jordan (1990), İşten ayrılma niyetine sebebiyet veren örgütsel faktörler arasında: iş tatminin azlığı, görev belirsizliği, iş yükü fazlalığı, yöneticilerin kötü yönetimi, çalışanlar arasındaki uyumsuzluk ve adaletsizlik, yetersizlik

sosyal olanaklar, düşük ücret ve iş güvencesinin olmayışının yer aldığını vurgulamıştır. Schwepker ise, işten ayrılma fikrinin ortaya çıkışında olumsuz iş koşullarının, çalışanların psikolojik, fizyolojik, mesleki ve bilgi ve beceri yönünden aşırı zorlanmalarının etkili olduğunu ifade etmektedir (Schwepker, 2001; Kervancı, 2013: 84).

İşten ayrılma fikrinin eyleme dönüşmesiyle işgören devir hızı artacaktır. İşgören devrine etki eden faktörlerin belki de en yoğun olanı, işgörenlerin kendi isteğiyle işten ayrılmalarıdır (Bozkurt, 2010: 47). İş gücü devri, aynı iş ve işyerindeki devamlılığın azalması, diğer bir deyişle şirketlerde insan sirkülasyonunun artmasıdır. Birey; kişisel, örgütsel ve çevresel faktörlerin etkisiyle işini değerlendirir, işinden ayrılmaya ve işinde kalmaya karar verebilir (Ege, 2000: 64). İşgören devir hızının yüksekliği, konaklama işletmeleri açısından yüksek maliyetler anlamına geleceğinden işletmeler bu konunun üzerinde önemle durmak zorundadırlar. Çünkü devir hızının yüksekliği maliyetleri artırdığı gibi verimliliği olumsuz yönde etkilemektedir (Demir, 2005: 268).

İşten ayrılma niyetine ilişkin yapılmış çeşitli çalışmalar ve bu çalışmaların sonuçları incelendiğinde, işten ayrılmayı etkileyen faktörler daha iyi anlaşılacaktır. Bu çalışmaların birinde, iş tatmini, stres ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Araştırmada, Tokat Devlet Hastanesinde görevli sağlık personelinin anket yoluyla bilgiler elde edilmiş, iş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılmayı negatif yönde, performansı ise pozitif yönde etkilediği anlaşılmıştır (Gül, Oktay ve Gökçe:2008). Bir diğer çalışmada, özel ve kamu sektörlerinde çalışanların örgütsel bağlılığı ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki incelenmiştir. Çalışmanın sonucuna göre, çalışanların işe bağlılığı, işe katılımı, örgüte duygusal bağlılığı, devam bağlılığı ve normatif bağlılığı arttıkça işten ayrılma niyetlerinin azaldığı tespit edilmiştir (Çakar ve Ceylan:2005).

Tüttüncü ve Demir (2003) tarafından konaklama işletmelerinde yapılan çalışma, insan kaynakları kapsamında işgücü devir analizi ile ilgilidir. Bu çalışmada, ulusal ve uluslararası alanda en önemli rekabet unsurlarından birisinin insan unsuru olduğu, iyi elamanların istihdam edilmeleri, işgörenlerin eğitilmeleri, bu işgörenlerin örgüt içinde kalmalarının sağlanmasının işgören ve işletme verimliliğine doğrudan katkı yapacağı ifade edilmiştir. Bu çalışmada, işten ayrılmayı en fazla etkileyen değişkenin yönetim değişkeni olduğu anlaşılmıştır. Yönetim kadar olmasa da sırasıyla etkili olan diğer değişkenlerin de işin kendisi, iletişim ve ücret değişkenleri olduğu tespit edilmiştir.

Rızaoğlu ve Ayyıldız (2008), konaklama işletmelerinde örgüt kültürü ve iş tatminine yönelik bir çalışma yapmışlardır. Bu çalışmada amaçlanan konaklama işletmelerinin sahip oldukları örgüt kültürü boyutlarının iş tatmini üzerine etkisini ortaya koymak olmuştur. Çalışma için Didim de iki adet beş yıldızlı otelde çalışan 122 kişiye anket soru formu dağıtılmıştır. Çalışmada t testi, Anova testi ve regresyon testi uygulanmış, kültürel güç ve hizmet kalitesi ile müşteri değeri çalışanların iş tatminini etkileyen en önemli unsurlar olarak bulunmuştur.

Genel olarak bir değerlendirme yapılacak olursa, çalışma şartları iyi olan işgörenler işlerinden ayrılmayı düşünmeyeceklerdir. Daha iyi şartlarda iş imkânları doğsa bile mevcut şartlardan yeterli düzeyde memnun olan işgörenler devamlılık ve sorumluluk çerçevesi içinde mevcut işlerini bırakıp yeni iş arayışına girmeyeceklerdir. Ayrıca çalışma yaşam kalitesi makul düzeyde olan işgörenler, hem kendi performanslarını artıracak yeniliğe ve gelişime açık bireyler olacaklardır. Böylece işletmelerinde, yararlı ve verimli performanslar ortaya koyacaklardır.

2. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, otel işletmelerinde çalışanların işlerinden ayrılma niyeti taşıyıp taşımadıkları, işlerinden ayrılma veya kalma eğilimi taşımalarına neden olan faktörlerin neleroldüğünün tespit edilmesini sağlamaktır. Bu araştırma ile işgörenlerin, işlerinden ayrılma ve kalma niyetlerinde hangi faktörlerin daha fazla etkili olduğunun da tespit edilmesi açısından çalışma, önem taşımaktadır. Ayrıca bu çalışma ile sayfiye ve şehir otellerinde işgörenlerin işten ayrılma ve kalma niyetleri açısından fark olup olmadığı araştırılacaktır. Otel işletmelerinin emek yoğun yapısı işgörenleri önemli kılmaktadır. İşgörenlerin iş ortamına yabancılaşmalarını engellemek, işe olan bağlılıklarını artırmak ve iş doyumlarını yeterli düzeye çıkarabilmek için çalışma yaşamının geliştirilmesi ve çalışma yaşam kalitesinin artırılması gerekmektedir (Küçükusta, 2007). Hizmet sektöründe faaliyet gösteren turizm işletmeleri değerlendirildiğinde, bu tür işletmelerde çalışanların işlerine ve işyerlerine olan tutumları diğer iş kollarına göre daha da önemli olmaktadır. Çünkü bu işletmelerde verilen hizmet, karşılıklı ilişki içerisinde müşterilerin en temel psikolojik gereksinimlerinin karşılanmasını içermektedir (Doğan, 1991: 149).

Turizm sektörünün temel özelliği, çoğunluğu insanın psikolojik tatmin duygularına yönelik bir dizi hizmetin emek-yoğun bir biçimde üretilmesi ve sunulmasıdır. Bu da otel işletmelerinde işgörenleri daha önemli hale getirmekte işletmenin başarısı ve verimliliği için personel yönetimini ve işgörenlerin işlerinden duydukları tatmini önemli kılmaktadır (Pelit ve Öztürk, 2010). Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar otel yöneticilerine veri kaynağı olabilecek ve bu veriler personel yönetiminde kullanılabilecektir. Literatür taramasında, işten ayrılma ve kalma konusuna ilişkin çalışmaların varlığı tespit edilmekle birlikte, hem nicel desenli hem nitel desenli çalışma olması açısından bu çalışma literatüre yenilikler getirecektir.

3. Araştırmanın Yöntemi

Bu bölümde araştırmanın amacına ulaşmada kullanılan yöntem, örneklem gurubu ve rilerin nasıl toplanıp nasıl analiz edildiğine yönelik bilgilere yer verilmiştir. Ayrıca, araştırmada nicel ve nitel araştırma teknikleri birlikte kullanıldığından, nicel desenli ve nitel desenli araştırma süreçlerine ilişkin bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Verilerin Toplanması

Araştırmanın nicel kısmında, Araştırmanın evrenini Ankara merkez ilçelerindeki 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenler ile Antalya'da (Merkez, Alanya ve Kemer ilçeleri) bulunan 5 yıldızlı otellerde çalışan tüm işgörenler oluşturmuştur. Araştırmanın geniş bir alanı kapsamı ve söz konusu alanın tümüne ulaşmada yaşanabilecek zorluklar dikkate alındığında, örneklem hesaplaması yoluna gidilmiştir. Bu örneklem hesaplaması için öncelikle evrene ait işgören sayısının bulunması yoluna gidilmiş, bunun için uluslararası standartlara uygun olarak oda-başına 1,1 personel sayısı (Çetiner, 1995: 16) ile Hotelguide2011 internet sitesi verileri dikkate alınarak araştırmanın evren sayısının 46897 olduğu tespit edilmiştir. Krejcie and Morgan (1970)'de belirtilen formül esas alınarak %10'luk hata payı ile yapılan örneklem hesaplamasına göre, 96 örneklemin araştırma için yeterli olduğu anlaşılmıştır. İşten ayrılma ve kalma ifadelerine katılım düzeyini ortaya koymak amacıyla ilgili literatürden yararlanarak araştırmacı tarafından ölçek hazırlanmış, tamamen katılıyorumdan hiç katılmıyorum'a ölçekte yer alan ifadeler işgörenlerin katılım dereceleri tespit edilmiştir. Her iki bölge için 150'şer anket gönderilmiştir. Ankara bölgesinden 114, Antalya bölgesinden, 115 işgören araştırmaya dahil olmuştur. Katılımcıların olabildiğince farklı otel çalışması olması için çalışılmış, Ankara bölgesinden yedi, Antalya bölgesinden yirmi bir işletme çalışanlarının, araştırmaya katılımı sağlanmıştır. Anketler toplandıktan sonra, güvenilirlik analizi yapılmıştır cronbach alpha değerinin 0,95 gibi oldukça yüksek bir değer taşıdığı anlaşılmıştır.

Araştırmanın nitel kısmında, Araştırmacı tarafından İşten ayrılma ve kalma niyetini gösteren ifadelerin yer aldığı bir görüşme formu hazırlanmıştır. Görüşme formu yaklaşımı, araştırmacı veya görüşmeciye zaman esnekliği sağlayan aynı zamanda farklı bireylerden daha sistematik ve karşılaştırılabilir bilgi elde etmeyi sağlayan bir yaklaşımdır (Buluç, 2007: 10). Ayrıca, görüşme formu, araştırma problemi ile ilgili tüm boyutların ve soruların kapsanmasını güvence altına almak için geliştirilmiş bir yöntemdir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 122). Görüşme tekniğini kendi içinde yapılandırılmış, yarı-yapılandırılmış ve yapılandırılmamış görüşmeler olarak sınıflamak mümkündür. Bu görüşme formu, 'Otellerde işten ayrılma eğilimi' başlığı altında tek tema halinde şekillendirilerek 2 adet yarı yapılandırılmış açık uçlu sorudan oluşturulmuştur. Görüşme formunun araştırmanın amacına uygun hazırlanıp hazırlanmadığını test etmek amacıyla araştırma kapsamı dışındaki çalışanlarla konuşulmuş, uzman desteği alınarak görüşme formuna son şekli verilmiştir. İşgörenlerin görüşme formundaki sorulara verdikleri cevaplar ile veriler toplanmıştır. Veri toplama süreci içerisinde, Ankara'da gönüllülük esasına dayalı olarak her biri farklı otelde çalışan, biri yönetici olmak üzere 5 işgörenden, görüşme için onay alınmıştır. Bu görüşme formu ile ulaşılmak istenen amaç hakkında çalışanlara bilgi verilmiş, yüz yüze görüşme yapılmış ve görüşme formunun doldurulması sağlanmıştır. Her bir çalışan için görüşme süresi ortalama 30 dakika sürmüştür ve görüşme sırasında işgörenlerin sorulara verdikleri cevaplar not alınmıştır. Antalya bölgesinde yine gönüllülük esasına dayalı olarak, her biri farklı otel çalışması olmak üzere 5 işgörene, araştırma amacı hakkında bilgi verilmiş, araştırmaya katılıp katılamayacakları telefonla sorulmuştur. Araştırmaya katıl-

mayı kabul eden işgörenlerden mail adresleri istenmiş, görüşme formunun doldurularak e-posta aracılığıyla araştırmacıya gönderilmesi sağlanmıştır.

3.2. Verilerin Analizi

Araştırmanın nicel kısmında, işten ayrılma ve kalma ifadelerine işgörenlerin katılım düzeylerini belirlemek amacıyla, bir ölçek hazırlanmıştır. Bu çerçevede, Tamamen katılıyorumdan, hiç katılmıyorum'a işgörenlerin kendilerine uygun olan seçenekleri işaretlemeleri istenmiştir. SPSS 19 veri analiz programından yararlanarak kodlamalar yapılmıştır. İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerini ve kalma niyetlerini gösteren her bir ifadenin aritmetik ortalamaları tespit edilerek tablolaştırılmıştır. İstatistikler için normallik varsayımının karşılanıp karşılanmadığı araştırılmış, normallik varsayımının karşılanmadığı tespit edilmiştir. Bağımsız guruplar t testinin parametrik olmayan karşılığı, Mann Whitney U testi'nin uygulanmasına karar verilmiştir. Böylece, bölgeler açısından işten ayrılma ve kalma niyetleri arasında fark olup olmadığı tespit edilmiş, Elde edilen sonuçlar nitel araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirilmiştir.

Araştırmanın nitel kısmında, verilerin çözümlenmesi için betimsel analiz tekniği kullanılmıştır. Betimsel analizin amacı, ham verilerin okuyucunun anlayabileceği ve isterlerse kullanabileceği bir biçime sokulmasıdır. Betimsel çözümlemede elde edilen veriler, daha önceden belirlenen temalara göre özetlenir ve yorumlanır. Bu çözümlemede, görüşülen ya da gözlenen bireylerin görüşlerini çarpıcı bir biçimde yansıtmak amacıyla doğrudan alıntılara sık sık yer verilir (Yıldırım ve Şimşek, 2006). Bu nedenle araştırmada nitel araştırma örnekleme yöntemlerinden, doğrulayıcı veya yanlılayıcı durum örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu yöntemde amaç, bir araştırmacının bulgularını doğrulayıcı durumlarda hâlihazırda bulunmuş temalara veya sonuçlara zenginlik ve derinlik katan bulguların geçerliliğini artırılması, yanlılayıcı durumlarda, hâlihazırda bulunmuş sonuçlara alternatif veya zıt açıklamalar getirilmesi ve bulunmuş sonuç ve temaların hangi sınırlar içerisinde geçerli olduğunu belirlenmesidir (Yıldırım ve Şimşek, 2006: 112). Böylece, görüşme formundan elde edilen veriler betimsel analiz yöntemiyle önceden belirlenmiş tema kapsamında hazırlanan sorulara göre özetlenmiş, görüşme formundan elde edilen bilgiler, nicel araştırma sonuçları ile birlikte değerlendirilip yorumlanmıştır.

4. Bulgular

Bu araştırmada, nicel araştırma sonuçları ile nitel araştırma sonuçlarının birlikte değerlendirilebilmesi için, işten ayrılma ve kalma niyetini gösteren ifadelerin ortalama puanlarını gösteren iki adet tabloya yer verilmiştir. Kıyı ve şehir otelleri çalışanların işten ayrılma ve kalma niyet ortalamaları arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını ortaya koymak amacıyla Mann Whitney U testi yapılmış, elde edilen veriler üçüncü bir tabloda gösterilmiştir. Kıyı otellerini Antalya bölgesi otellerinin, şehir otellerini ise Ankara bölgesi otellerinin temsil ettiği varsayılmıştır.

Tablo 1. İşgörenlerin Aşağıdaki İşte Kalma İfadelerine Katılım Düzeyleri

İFADELER	n (Kişi Sayısı)	A.ORT.	S.S
Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim.	229	3,8384	0,95748
Bulacağım yeni bir işin ne getireceğini bilmediğimden işimden ayrılmayı düşünmüyorum	229	3,7729	1,04334
Örgütüme olan sorumluluğum gereği çalışmayı sürdürüyorum.	229	3,5197	1,04538
Bu işimden emekli olmayı düşünüyorum	229	2,9083	1,17554
İşte Kalma Genel (Ankara)	114	3,5197	0,80179
İşte Kalma Genel (Antalya)	115	3,5000	0,79885

Tablo 1’de otel çalışanlarının işte kalma ifadelerine yönelik katılım düzeylerini gösteren aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Şehir otellerinde çalışanların, işte kalma ifadelerinin geneline ilişkin katılım düzeyi ($\bar{x}=3,52$) ile sayfiye otellerinin katılım düzeyi ($\bar{x}=3,50$) arasında benzerlik olduğu görülmektedir. Her bir ifade açısından sonuçlar incelendiğinde, ‘Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim’ ifadesi en fazla benimsenen ($\bar{x}=3,84$) ifade olmuştur. İşte kalma niyeti ile ilgili olarak en az katılım gösterilen ifade ise, ‘Bu işimden emekli olmayı düşünüyorum’ ($\bar{x}=2,91$) ifadesi olmuştur. Tablo sonuçları göstermektedir ki otel çalışanları mevcut işlerinde uzun bir süre çalışacaklarını düşünmemektedirler. Mevcut işlerinden emekli olmalarının kendileri tarafından uzak bir ihtimal olarak görülmesi, işgörenlerin işlerini devamlı yapacakları işler olarak görmemeleri, sahip oldukları işlerini sürekli bir iş olarak görmediklerini ve işgörenlerin iş değiştirme ihtimalinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir.

Tablo 2. İşgörenlerin Aşağıdaki İşten Ayrılma İfadelerine Katılım Düzeyleri

İFADELER	n (Kişi Sayısı)	A.ORT.	S.S
Daha iyi bir iş bulursam ayrılıyorum.	229	3,9083	,92498
Gelecek sezon bu işimde çalışmayı düşünmüyorum.	229	2,5328	1,0617
Turizm sektörü dışında iş arıyorum	229	2,1878	,97091
Aktif olarak iş arıyorum.	229	2,0437	,98578
İşten Ayrılma Genel (Ankara)	114	2,6075	,63540
İşten Ayrılma Genel (Antalya)	115	2,7283	,81284

Tablo 2’de otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti ifadelerine yönelik katılım düzeylerini gösteren aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır. Şehir otel-

lerinde çalışanların, işten ayrılma ifadelerinin geneline ilişkin katılım düzeyi ($\bar{x}=2,61$) iken, sayfiye otellerinin katılım düzeyi ($\bar{x}=2,73$) olarak gerçekleşmiştir. Her bir ifade açısından sonuçlar incelendiğinde, ‘Daha iyi bir iş bulursam ayrılırım’ ifadesi işgörenlerin en fazla katılım gösterdiği ($\bar{x}=3,91$) ifade olmuştur. İşten ayrılma ile ilgili diğer üç ifade ‘Gelecek sezon bu işimde çalışmayı düşünmüyorum’ ($\bar{x}=2,53$) ‘Turizm sektörü dışında iş arıyorum’ ($\bar{x}=2,19$) ve ‘Aktif olarak iş arıyorum’ ($\bar{x}=2,04$), en az katılım gösterilen ifadeler olmuştur. Bu sonuçlara göre, araştırmaya katılan işgörenlerin işten ayrılma niyetleri düşük kalmıştır. Ancak, ‘daha iyi bir iş bulursam ayrılırım’ ifadesinin katılım düzeyinin yüksek olması işgörenlerin iş değiştirme maliyetinden çekindikleri, mevcut durumun korunması yönünde irade ortaya koydukları söylenebilir.

Tablo 3. Bölgelere Göre İşten Ayrılma ve Kalma Eğilimi Karşılaştırılması

Katılımcıların Eğilimi	Bölge	n (Katılımcı Sayısı)=229	Sıra Ortalaması	Sıra Toplamı	Mann-Whitney U	Anlamlılık (p) (Çift taraflı)
İşte Kalma Niyeti	Ankara	114	115,25	13138,00	6527,000	0,955
	Antalya	115	114,76	13197,00		
İşten Ayrılma Niyeti	Ankara	114	110,38	12583,00	6028,000	0,289
	Antalya	115	119,58	13752,00		

Tablo 3’de bölgelere göre katılımcıların işten ayrılma ve işte kalma niyeti arasında anlamlı bir farklılığın olup olmadığını tespit etmek amacıyla parametrik olmayan testlerden Mann Whitney U testi kullanılmış, işten ayrılma ve işte kalma niyeti açısından kıyı ve şehir otellerinde anlamlı bir farklılığa ($p>0,05$) rastlanmamıştır. Bu tablonun sonucuna göre her iki bölge açısından işten ayrılma ve kalma niyetlerinde bölgelerin, bir etkiye sahip olmadığı anlaşılmıştır. Araştırmanın nitel yönüyle ilgili sonuçlara ulaşabilmek amacıyla aşağıdaki sorulara verilen cevaplar değerlendirilmiş ve yorumlanmıştır.

Araştırmada otel çalışanlarına ilk olarak olarak ‘Çalıştığımız işletmede hangi nedenlerle çalışanlar işte kalma ve işe devam etme kararı vermektedir?’ sorusu yöneltilmiştir.

Bu soruya, Ankara bölgesi çalışanlarının cevapları incelendiğinde, düz işgörenlerin (şef ve yönetici konumunda olmayan) tamamı sıcak ve samimi iş ortamının işe devam kararında etkili olduğunu söylemişlerdir. Buna ek olarak düz işgörenlerden ikisi ekonomik sebepler ve iş değişikliğinin getireceği maliyet nedeniyle de işe devam kararı verildiğini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgören otel çalışma şartlarından memnun olan işgörenlerin işte kalma yönünde karar verdiklerini söylemiştir.

Antalya bölgesi çalışanlarının görüşleri incelendiğinde, düz işgörenlerin tamamı ek kazanç imkanı, işsizlik korkusu yeni iş bulmanın kendine maliyet getireceği korkusu ve

yeni iş ortamına alışmama endişesi işgörenlerin işe devam kararında etkili olduğunu söylemişlerdir. Bunlara ek olarak bu işgörenlerden birisi ise, çalıştığı işletmenin sezonluk olmaması ve tüm yıl hizmet veren bir işletme olması ve işgörenin düzenli gelire ihtiyacı olması nedeniyle işe devam ettiklerini söylemiştir. İlk soruya ilişkin yönetici konumunda olan işgören ise, sosyal hakların sağlanması, devamlı iş imkanı, tam ve zamanında yatan maaş imkanı ve bunlara ek olarak bazı işgörenlerin kariyer imkanının olması işe devam kararında etkili olmaktadır şeklinde cevaplamıştır.

Literatürde, iş değiştirmeye yönelik Biçer (2005) tarafından şu değerlendirmeler yapılmıştır. İşgörenler, örgütün ve kendilerinin gelecekte muhtemel başarılarına bakarak başarılarını yeterli görür ise, işten ayrılma niyeti taşımazlar, eğer başarılarını yeterli görmezlerse verimlilikleri düşer örgütsel bağlılıkları azalır ve örgüt dışında yeni iş arayışına girebilir, denmiştir. Ancak, Meyer ve Allen (1997) işgörenlerin işten ayrılmaya iki önemli nedenden dolayı karar veremedikleri ve işlerinde kaldıklarını ifade etmiştir. Bunlar, işe devamlılık ve zorunluluk bağı olarak literatürde yerini almıştır. Nicel araştırma sonuçları incelendiğinde, ' Bulacağım yeni bir işin ne getireceğini bilmediğimden işimden ayrılmayı düşünmüyorum' ifadesinin ortalaması (3.77) iken, ' Mevcut işimden çıkarılmadığım sürece işime devam edeceğim' ifadesinin ortalaması (3.83) olarak gerçekleşmiştir. Böylece, işte kalma niyetinin yüksek sayılabilecek bir oranda olduğu söylenebilir. Bu nedenle nitel araştırma sonuçları, nicel araştırma sonuçlarını doğrulamıştır. Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, Ankara bölgesindeki çalışanlar işlerine devam etme konusunda işletmelerinde olumlu olan durumun devamı ile ilişkilendirmişlerdir. Ancak, Antalya bölgesinde daha çok gelecekte yeni bir işin getireceği sıkıntı ve çekinceler nedeniyle işe devam etme kararı verilmektedir denilebilir.

Otel çalışanlarına son olarak 'Çalıştığınız işletmede işgörenler hangi nedenlerle işten ayrılma kararı vermektedirler?' sorusu yöneltmiştir.

Ankara bölgesi çalışanlarının bu soruya verdiği yanıtlar incelendiğinde, düz işgörenden birisi, çalıştığı işletmedeki yoğunluk nedeniyle kendisine ve ailesine zaman ayıramamaktan şikâyetçi olmuştur. Diğer düz işgörenler ise, çalışma şartları daha iyi olan işler bulunulduğunda, işgörenlerin işlerinden ayrılma kararı verebildiklerini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgörenin görüşlerine bakıldığında, genel olarak düz işgörenlerin görüşlerine paralel olarak işgörenlerin daha iyi çalışma şartlarını sunan işletmeleri bulduğunda o işletmeleri tercih edebildikleri ve mevcut işletmelerinden ayrılmayı düşünebildiklerini söylemiştir.

Antalya bölgesi çalışanlarının son soruya verdiği yanıtlar incelendiğinde, düz işgörendenlerin tamamı işin ve çalışma şartlarının getirdiği stresten, uzun ve yorucu çalışma saatlerinden, kendisine ve ailesine zaman ayıramadığından ve hak ettiği ücreti alamaması nedeniyle bu bölgede işten ayrılma kararı verebildiklerini söylemişlerdir. Yönetici konumunda olan işgören ise, işgörenlerin fazla ücret talebinin karşılanmaması, işe uyum sağlayamamaları ve birtakım özel nedenlerden dolayı işlerinden ayrılma kararı verebil-

diklerini söylemiştir.

Literatür bilgilerine bakıldığında, işten ayrılma niyetinin belli aşamalarla oluştuğu, iş tatminsizliğinin en önemli ayrılma nedeni olduğu ifade edilmiştir. (Yapıcı, 2008). İş tatminsizliğinde özellikle otel işletmelerinde emek, yoğun yapı, çalışma sürelerinin ve vardiyaların iş yoğunluğuna göre düzenlenmesi, zamanlamanın esnek ve değişken olması ve düzenli izin saatlerinin olmaması gibi nedenlerle otel çalışanlarında baskı oluşturabildiği ifade edilmektedir (Bozkurt, 2010). Nicel araştırma sonuçlarına bakıldığında, 'Turizm sektörü dışında iş arıyorum' ifadesinin ortalamasının (2.19) iken, 'Aktif olarak iş arıyorum' ifadesi (2.04), olarak gerçekleşmiştir. Bu sonuçlar, işgörenlerin işten ayrılma niyetinin oldukça düşük olduğu göstermektedir. Nitel araştırma sonuçlarına göre, işgörenler iş tatminsizliği yaşasalar bile kendilerine gelebilecek maliyetler nedeniyle işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu anlaşılmaktadır. Bu açıdan nitel araştırma, nicel araştırma sonuçlarını doğrulamaktadır. Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, Antalya bölgesinde işgörenler olumsuz şartların daha ağırlaşması neticesinde ayrılma kararı verirken, Ankara bölgesinde alternatif işlerin cazibelerinin artışına paralel olarak, işletmelerinden ayrılma kararı vermektedirler.

Sonuç

Bu çalışmada, işgörelere hem işlerinde kalmaya yönelik hem işlerinden ayrılmaya yönelik ne düşündükleri sorulmuştur. Çalışanların mevcut işlerini uzun süreli olarak çalışabilecekleri iş olarak görmedikleri ve mevcut işlerinden emekli olabileceklerini düşünmedikleri anlaşılmaktadır. Kısacası mevcut işlerinin geçici olduğunu uzun ömürlü olmadığını düşündükleri araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. Çalışanların işten ayrılma ile ilgili fikirlerine bakıldığında, işten ayrılma niyetinin oldukça düşük olduğu anlaşılmaktadır. Bunda işgörelere işlerinden memnun olmasalar da, yeni girilecek işe uyum sorunu, yeni iş arama maliyeti gibi nedenlerle işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu düşüncesini ortaya çıkarmıştır. Şehir otellerinde işgörelere daha iyi iş olanakları ortaya çıktığında işlerinden ayrılma niyeti taşıdıkları, sayfiye otellerinde ise, işgörelere için çalışma koşullarının daha da ağırlaşması ile işten ayrılmayı düşündükleri anlaşılmıştır.

İşgörelere işlerinde kalmaya yönelik görüşlerine bakıldığında, şehir otellerinde işgörelere işlerine devam etmek konusunda onları olumlu iş ortamlarının motive ettiğini ifade etmişlerdir. Ancak, sayfiye otellerinde, yeni bir işe girmenin getireceği maliyet nedeniyle işlerine devam etmek istedikleri anlaşılmıştır. Çalışanların, devamlılık ve zorunluluk gereği işlerinde çalışmaya devam ettikleri araştırma sonuçlarından anlaşılmaktadır. İşgörelere her koşul altında çalışıyor ve işlerini terk etmiyorlar şeklinde algılanması işletme çıkarlarına uymayacaktır. Devamlılık bağı ve zorunluluk gibi nedenlerle işlerine devam eden işgörelere işletmelerin verim alması mümkün değildir. Bu nedenle işletme yönetimleri, çalışma yaşam kalitesi koşullarında iyileştirmeler yapmalı ve işgörelere ne tür ihtiyaçlarının daha önemli olduğunu tespit etmelidirler.

Kaynakça

- Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011). "Otel İşletmelerinde İşgören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma". Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F.Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, Cilt:16, Yıl: 11, Sayı:22, 199–227.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören İş Tatmini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama". Akdeniz Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi, Sayı:4, 1-25
- Baker, A. D., Cromton, L. C. (2000). "Quality, Satisfaction And Behavioral Intention". Annals of Tourism Research, Vol. 27, No. 3, 785-804.
- Barutçugil, İ. (2004). Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Biçer, M. (2005). Satış Elamanlarının İş Tatmini, Örgüt Bağlılığı Ve İşten Ayrılma Niyetinin Etik İklim İle İlişkisi: Sigorta ve İlaç Sektörlerinde Bir Araştırma. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Adana: Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı.
- Birdir, K., Tepeci, M. (2003). "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri". Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, sayı: 2, 93–106.
- Bozkurt, H. (2010). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Kapsamında İşgören Devrinin Ve İşgören Devir Maliyetlerinin Hesaplanması: Antalya Yöresinde Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma.(Basılmamış Yüksek Lisans Tezi).Antalya: Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı.
- Buluç, B. (2007). "İlk ve Ortaöğretim Kurumlarında Okul Yöneticilerinin Bilgilendirme İşlemini Gerçekleştirme Düzeyleri". Türk Eğitim Bilimleri Dergisi, Kış, 5(1), 1–23.
- Çakar, N.D., Ceylan, A. (2005). "İş Motivasyonunun Çalışan Bağlılığı ve İşten Ayrılma Eğilimi Üzerindeki Etkileri". Doğu Üniversitesi Dergisi, 6 (1), 52-66
- Çetiner, E. (1995). "Konaklama İşletmelerinde Yönetim Muhasebesi". Ankara: Detay Yayıncılık.
- Demir, C. (2005). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi, İlkeler ve Uygulamalar. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Doğan, H. Z. (1991) "Turizm İşletmelerinde İş Doyumunu Etkileyen Etmenler". 3. Ergonomi Kongresi Bildirileri Kitapçığı. Ankara: Milli Prodüktivite Merkezi Yayınları.
- Ege, B. (2000). İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler ve İşgören Tatmini ile İşgören Davranışı İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Gebze: Gebze İleri Teknoloji Enstitüsü.

- Gül, H., Oktay, E., Gökçe, H. (2008). "İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama". Akademik Bakış Dergisi, sayı: 15, 1-11.
<http://www.hotelguide.com.tr/> Erişim tarihi: 02-02-2012.
- Jordan, L.J.(1990). "Performance appraisal satisfaction and supervisors". Traits Psychological Reports, vol.66, 1337-1338.
- Kervancı, F.(2013). "Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma". (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı.
- Krejcie, V. R, Morgen, W. D. (1970). "Determining Sample Size for Research Activities". Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610. http://home.kku.ac.th/sompong/guest_speaker/KrejcieandMorgan_article.pdf Erişim tarihi: 05.08.2013.
- Küçükusta, D., (2007). Konaklama İşletmelerinde İş Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşam Kalitesi Üzerindeki Etkisi.(Basılmamış Doktora Tezi). İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı.
- Meyer, J. P. and Allen, N. J. (1997). Commitment in the workplace: Theory, Research, And Application. Newbury Park, CA: Sage.
- Pelit, E., Öztürk, Y. (2010). "Otel işletmelerinde İşgörenlerin İş Doyum Düzeyleri: Sayfiye ve Şehir Otel işletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma". İşletme Araştırmalar Dergisi, 2 (1), 43-72.
- Rızaoğlu, B., Ayyıldız, T. (2008). "Konaklama İşletmelerinde Örgüt Kültürü ve İş Tatmini: Didim Örneği". Anotolia Turizm Araştırmalar Dergisi, cilt: 19, sayı: 1.
- Ross, F. G. (1997). "Career Stres Responses Among Hospitality Employees". Annals of Tourism Research, 24 (1), 41-51.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). "Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi Örneği". Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, cilt: 5, sayı:2, 146-169.
- Yanardağ, M. (2009). Örgütlerde Engellenme Duygusu: Konaklama İşletmelerinde Çalışanlar Üzerine Bir Araştırma. (Basılmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı.
- Yapıcı, N. (2008). İşyerinde Sistematik Yıldırma (Mobbing), Algılanan Nedenleri ve İş Tatmini İle İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Antalya İli Tarım Sektöründe Bir Araştırma. (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi). Akdeniz Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Ana Bilim Dalı.
- Yıldırım, A., Şimşek, H. (2006). Sosyal Bilimlerde Nitel Araştırma Yöntemleri (6.Baskı). Ankara: Seçkin Yayınları.