

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Cilt: 12 Sayı: 66 Ekim 2019

www.sosyalarastirmalar.com

Issn: 1307-9581



Volume: 12 Issue: 66 October 2019

www.sosyalarastirmalar.com

Issn: 1307-9581

Doi Number: <http://dx.doi.org/10.17719/jisr.2019.3653>

İŞ YAŞAM KALİTESİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÜZERİNDEKİ ROLÜ: ERZURUM İLİ PALANDÖKEN KIŞ TURİZMİ MERKEZİNDEKİ ÇALIŞANLAR ÜZERİNDE BİR UYGULAMA*

THE ROLE OF QUALITY OF WORK LIFE ON TURNOVER INTENTION: AN APPLICATION ON EMPLOYEES IN THE PROVINCE OF ERZURUM PALANDÖKEN WINTER TOURISM CENTER

Mehmet Fatih İŞİK**
Mehmet Sinan BAŞAR***

Öz

İş yaşam kalitesi, iş görenin ihtiyaç ve beklentilerinin karşılanıp yaşam kalitesinin artırılması anlamına gelirken, işten ayrılma niyeti ise, iş görenin yeterli iş doyumunu elde edemediği hissine kapılıp işletmeye karşı olumsuz tutum edinmesidir. Bu araştırmanın amacı, konaklama işletmelerinde iş yaşam kalitesinin iş görenlerce ne düzeyde algılandığını, beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ve hangi iş yaşam kalitesi unsurlarının iş görenlerin işten ayrılma niyetine ne düzeyde etki ettiğini tespit etmektir.

Araştırmanın evrenini, Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezi'nde bulunan konaklama işletmelerinde çalışan toplam 610 personel oluşturmaktadır. Örneklem ise bu evren içerisinde basit tesadüfi örneklem yöntemi kullanılarak seçilmiştir. Yüz yüze anket tekniği kullanılmış, hatalı ve eksik olan anketler çıkarılmış ve geriye kalan toplam 228 anket SPSS 20.0 Windows programıyla analize tabi tutulmuştur. Çalışmada kullanılan her iki ölçek de oldukça güvenilirdir ($\alpha=.828$ ve $\alpha=.840$). Bu çalışmada kurulan hipotezlerin test edilmesi için korelasyon ve regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda, iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde %65 oranında etkisinin olduğu ortaya konmuştur. Ayrıca yapılan korelasyon analizi sonucunda, iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında negatif doğrultuda ve anlamlı bir ilişki ($p=0,01$) tespit edilmiştir. Buna göre konaklama işletmeleri çalışanlarının iş yaşam kaliteleri arttıkça işten ayrılma niyetleri de azalmaktadır denilebilir.

Anahtar Kelimeler: İş Yaşam Kalitesi, İşten Ayrılma Niyeti, İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, Erzurum.

Abstract

While the quality of work life means meeting the needs and expectations of the employees and increasing the quality of life, turnover intention is to have a negative attitude towards the business by getting the feeling that the employee is not getting enough job satisfaction. The aim of this study is to determine the level of work life quality of employees in hospitality businesses, to see whether their expectations can be met, and to what extent the quality of work life affects employees' intention to leave.

The population of the research consisted of a total of 610 employees working in hospitality businesses in Erzurum Palandöken Winter Tourism Center. The sample was selected from this population using simple random sampling method. Face-to-face survey technique was used, inaccurate and incomplete surveys were ruled out and the remaining 228 questionnaires were analyzed by SPSS 20.0 for Windows program. Both scales used in the study are quite reliable ($\alpha = .828$ and $\alpha=.840$). Correlation and regression analyzes were applied to test the hypotheses that established in this study. As a result of the regression analysis, it was revealed that the quality of work life had a rate of 65% effect on turnover intention. Anyway, as a result of the correlation analysis, a significant and negative relationship was detected between the quality of work life and turnover intention ($p=0.01$). It may be said that the more the quality of work life of the employees in the hospitality business increases, the more their intention to leave the job decreases as well.

Keywords: Quality of Work Life, Turnover Intention, Quality of Work Life Scale, Turnover Intention Scale, Erzurum.

* Bu makale, 14 Mayıs 2019 tarihinde Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesi Ata-Seminer Salonunda seminer ödevi olarak sunulmuştur.

** Arş. Gör., Atatürk Üniversitesi, Turizm Fakültesi, e-mail: mfatih.isik@atauni.edu.tr

*** Doç. Dr., Atatürk Üniversitesi, Açıköğretim Fakültesi, e-mail: sinanb@atauni.edu.tr



GİRİŞ

Son dönemlerde iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti konusunda çok sayıda bilimsel çalışma yapılmaktadır. Bunun altında yatan temel sebep, rekabetin artması ve özellikle hizmet sektöründe insan kaynaklarının bir rekabet aracı olarak ön plana çıkmasıdır (Altarawmneh ve Al-Kilani, 2010, 47). İnsanın ana öge olarak ön planda olduğu sektörlerde, hizmet kalitesinin de insanlar (iş görenler) tarafından belirlendiği düşünüldüğünde, insan kaynaklarının konaklama sektörü için önemi göz ardı edilemez. İşletme çalışanları, işletmenin kendilerine sundukları imkânlar, buldukları fiziki ve sosyal ortam, yönetimle olan ilişkiler gibi birçok faktörden etkilenmektedir (Huang, Lawyer ve Lei, 2007, 736). Bu yüzden çalışanlarının maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayabilen konaklama işletmeleri mevcut nitelikli personelini işte tutabilirken karşılayamayanlar ise personellerini kaybederler (Yıldız, 2011, 216). Bu bağlamda, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki bağıntı konaklama işletmeleri açısından önem arz etmektedir. İş yaşam kalitesi, iş görenin kişisel ihtiyaçlarının karşılanıp yaşam kalitesinin artırılması anlamına gelirken, işten ayrılma niyeti ise, iş görenin yeterli iş doyumunu elde edemediği hissine kapılıp işletmeye karşı olumsuz tutum edinmesi olarak tanımlanabilir. Uzun süre mevcut nitelikli personeliyle yola devam eden konaklama işletmeleri istikrarlı bir hizmet üretimine sahip olurken, çalışan devir oranı yüksek olan işletmelerde hizmet akışının sekteye uğramasıyla maddi ve manevi birtakım kayıplar yaşanabilir (Smith, Daskalaki, Elger ve Brown, 2004, 377-378).

Bütün sektörlerde olduğu gibi hizmet sektöründe de işten ayrılma sorunu söz konusudur (Yin-Fah, Foon, Chee-Leong ve Osman, 2010, 57). Fakat bu sorunun giderilmesi için işletmelerin, çalışanlarının iş yaşam kalitelerine yönelik çalışmalar yürütmesi ve personelini işletmede tutması gerekmektedir. Buradan hareketle, bu araştırmada iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetini ne ölçüde etkilediğinin incelenmesi amaçlanmıştır.

1. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

1.1. İş Yaşam Kalitesi

Fertler için hem toplumsal hem de sosyal bir köprü görevini gören iş, kişinin toplum tarafından kabul görmesini sağlayan önemli öğelerden biridir. İş, kişinin toplumdaki yeri ve rolünü açıklar, insanın arzuları istikametinde kişisel ve kişisel olmayan toplumsal ve sosyal bağları güçlendirir (Aytaç, 2005, 2-3). Bireyin sahip olduğu iş, onun toplumsal konumunun, yaşamdan aldığı doyumun, ailesine sunduğu maddi manevi her türlü olanağın belirleyicisi durumundadır (Çakmak, 2004, 1).

Neden iş sahibi olmak istediği sorusuna iktisadi boyutu ön planda görenler yaşamlarını sürdürebilmek için, sosyal boyutu vurgulayanlar statü için, psikolojik boyutu dikkate alanlar ise bir şey yapabilmenin sağladığı duygusal tatmin ve özgüven için şeklinde cevap verecektir. İlgili literatür araştırıldığında da benzer yaklaşımlarla karşılaşmaktadır. Freud "*insan ile gerçeklik arasındaki en güçlü bağın iş olduğunu*"; Mayo ve arkadaşları ise "*insanların kendilerini sosyal bir bütün olarak görüp kimliklerini ancak iş yerinde elde edebileceklerini*" öne sürmüşlerdir (Keser, 2004).

Keser'e göre (2004) iş, bireye ve ailesine sosyal statü sağlar, kişinin aidiyet ve kimlik duygusu oluşumunda etkin rol oynar ve sağladığı maddi gelir ile de kişinin iş hayatı dışındaki özel yaşamının ve boş zamanının şekillenmesinde önemli bir belirleyici olmaktadır. Bu nedenlerden dolayı kişinin iş sahibi olmak istediğini belirtir.

Baysal'a göre (1993), bireyin iş sahibi olma amacı üç temel yaklaşıma dayanmaktadır:

Birincisi; işi, kendisinin birtakım gereksinimlerini karşılamasına yardımcı olabilecek özellikle ücret, maaş vb. maddi bir araç olarak görmesidir.

İkincisi; işi, kişi açısından sosyal kabul gören bir davranış, başka bir deyişle de sosyal sözleşme özelliği taşıyıp sosyal bir olgu olarak görmesidir.

Üçüncüsü de; işi, kişinin sahip olduğu tüm ilgi, yetenek ve becerilerini kullanabilmesine olanak tanıyarak kendini gerçekleştirme imkânı olarak görmesidir.

Sonuç olarak, kişinin sahip olduğu işin kendisi için ne anlam ifade ettiği, kişinin çalışma amacına ve onu çalışmaya iten sebeplere bağlı olarak değişiklik göstermektedir. İşin, kişi için kazanç elde etme, statü kazanma, kişisel doyum elde etme, sosyal olma, toplumsallaşma ve kendini gerçekleştirme anlamında önemli getirileri vardır. Bunların önem seviyesi ise kişiden kişiye farklılık göstermektedir.

İş Yaşam Kalitesi (İYK) kavramı ilk olarak 1960'lı yılların sonlarında Davis ve arkadaşları tarafından işyerinde hâkim olan yetersiz iş yaşam kalitesine vurgu yapmak için tanımlanmıştır. Onlara göre iş yaşam kalitesi kavramı, çalışanların bir bütün olarak hareket etmesi ve bu çalışma ortamı arasındaki ilişkinin



kalitesini ima etmektedir. Aynı zamanda bu kavramla, işin düzenlenmesinde iktisadi ve teknik unsurlar arasında çoğunlukla unutulmuş insan boyutu ön plana çıkartılmak istenmiştir (Davis, 1977, 53).

İYK kavramı, pek çok dilde farklı şekillerde ifade edilmektedir. Örneğin; İngilizcede "Quality of Work-Life (QWL)", "Çalışma hayatının kalitesi", Fransa'da ve Fransızca konuşan ülkelerde "İş koşullarının geliştirilmesi", Sosyalist ülkelerde "İşçilerin korunması", İskandinav ülkelerinde "İş çevresi ve iş yerinin demokratikleştirilmesi" vb. (Dikmetaş, 2004, 56).

Balcı (2002)'ya göre iş yaşam kalitesi, bir işletmenin üyelerinin işletmedeki tecrübeleri yoluyla önemli bireysel ihtiyaçlarını karşılayabilme derecesi olarak tanımlanmaktadır.

İYK, mevcut iş ortamının monoton işleyişinde bazı değişiklikler yaparak daha iyi iş koşulları oluşturmayı ve yaşam kalitesinin artırılmasını hedefleyen, kurumun verimliliğini artırırken öte yandan da kurumda çalışan kişilerin niteliklerinin yükseltilmesi, onların doyuma erişmelerini sağlamaya çalışan bir tekniktir (Erginer, 2003, akt. Yalçın, 2014, 2).

İYK kavramının, örgütlerin ilgi alanına girmesinin temel nedeni ise; üretim ve kar anlayışının yanında, örgütlerin sıklıkla göz ardı ettikleri "insan ve beklentilerinin" rekabet ve verimliliği arttıran en önemli bir olgu olduğunun fark edilmeye başlanmasıdır (Serbest, 2000, 32).

İYK, bir yönetim felsefesi olarak iş görenlere iş yerlerinde daha kaliteli çalışma şartlarının sağlanmasını hedefleyen, iş görenlerin maddi ve manevi refah seviyelerini yükselten, kurumsal kültürde değişimler meydana getiren ve nihayetinde tüm kurum çalışanlarının değerini arttıran bir yönetim anlayışıdır (Yüçetürk, 2005, akt. Yalçın, 2014, 2).

Paşa (2002)'ya göre çalışma hayatının insancillaştırılması olarak da adlandırılan iş yaşam kalitesi kavramı, yalnızca iş ortamını iş görene uyumlaştırmaya yönelik gayretlerden ibaret olmayıp iş görenin işin gerekleri ve iş ortamına uyumlaştırılmasından, yönetime katılma modellerine kadar geniş bir faaliyet dizisini barındırmaktadır.

Hackman ve Oldhams (1980), iş yaşam kalitesini çalışılan ortam ve bireysel ihtiyaçlar arasındaki etkileşimle ilişkili olarak ele almaktadır. İş görenlerinin kişisel ihtiyaçlarını tatmin edebilen iş ortamlarının, olumlu bir etkileşim etkisi meydana getirdiği ve bunun da zamanla çok iyi bir iş yaşam kalitesi oluşumuna yol açacağına inanılmaktadır.

Heskett, Sasser ve Schlesinger (1997) da iş yaşam kalitesini aynı çerçevede tanımlar ve bu kavramı iş görenlerin işlerine, çalışma arkadaşlarına ve örgütlerine olan tutumlarını, örgütlerin büyümesi ve kazançlı hale gelmesi için bir zinciri harekete geçirmesi olarak ele alır. İşe karşı sergilenen olumlu tutumlar, çalışanların verimli bir iş ortamı oluşmasını sağlayacak çalışmalarını yaparken kendilerini mutlu hissetmesi anlamına gelmektedir.

Tüm bu tanımlardan yola çıkacak olursak, genel anlamda İş Yaşam Kalitesi (İYK); ilkel yönetim anlayışından çağdaş yönetim anlayışına geçiş yapan, daha çok işletmedeki iş gören boyutunu ön plana çıkaran yapı ve süreci içerir. Sistem yaklaşımı bağlamında ise, iş görenlerin iş tatmini ve bireysel beklentilerine önem veren ve kişiyi değiştirme ve işe motive etme yoluyla iş verimliliğini arttırmayı amaçlayan bir tekniktir (Serbest, 2000, 31).

1.2. İşten Ayrılma Niyeti

Dünyanın diğer ülkelerinde olduğu gibi ülkemizin de en önemli sosyal meselelerinden biri işsizliktir. Her gün çok sayıda çalışan çeşitli sebeplerle işten ayrılmakta ya da işlerini değiştirmektedir (Göler, 2008).

Menişa (2006)'ya göre işten ayrılma, çalıştıkları kurumun bir mensubu olan iş görenlerin kurumdaki fiili olarak ayrılması olarak kabul edilmektedir. İşten ayrılma niyeti ise, iş görenin işletmede kalma ile ilgili kararının yansımalarıdır (Altarawmneh ve Al-Kilani, 2010, 48) ve "çalışanın bir iş yerindeki işini bırakma ile ilgili niyeti" olarak tanımlanmaktadır (Nazim, 2008, 242). Kurumların, çalışanlarının işletmede tutunabilmeleri için çeşitli yatırımlar yapmaları önem arz etmektedir. Aynı zamanda, işletmeler, kalifiye çalışanlarının işten ayrılmasıyla ciddi kayıplar yaşayacaklarını göz önünde bulundurarak onların iş bırakmalarını önlemeleri oldukça önemlidir (Bingöl, 1997, 161; Sarıdede ve Doyuran, 2004; Varol, 2010, 54). Bu bağlamda, çalışanın işten ayrılma niyeti ile fiili olarak işten ayrılmasının farklı şeyler olduğu söylenebilir.

Rusbelt vd. (1988) işten ayrılma niyetini, çalışanların istihdam koşullarının kendilerini yeterince tatmin etmemesi neticesinde negatif bir tutum içerisine girmeleri olarak tanımlamaktadırlar. Bartlett (2001) ise işten ayrılma niyetini, çalışanın farkındalık içerisinde hareket ederek kurumdan ayrılma eşiğindeki kararı ve niyeti olarak dile getirmektedir.



Çalışanın işten ayrılma niyeti ile fiili olarak işten ayrılması bir süreci kapsar. Bu süreç, ilk olarak iş görenlerin işlerinden ne kadar tatminkâr olduklarına karar vermeleriyle başlar, ikinci aşamada çalışan işten ayrılmayı düşünür ve zihninde işten ayrılmanın artı ve eksilerini değerlendirir. Üçüncü olarak işten ayrılma niyeti kesinleşen çalışan, olası iş olanakları arar ve bu iş olanakları ile mevcut işi arasında bir kıyaslamaya gider. Son olarak çalışan, işi bırakma ya da çalışmaya devam kararı verir (Mbah ve Ikemefuna, 2012, 278; Mobley, 1977). İş görenin işinden ayrılma niyetinde bulunup da işinden ayrılmaması, artık çalıştığı işletmeye bir katkı sunmayacaktır. Çünkü niyeti bu yönde olan kişilerin ilerleyen zamanlarda çalıştıkları yere uyum sağlayamayacağı, işinin gerektirdiği rolleri tam olarak yapamayacağı ve nihayetinde de kurumun ürün ve hizmet kalitesini düşürebileceği bilinmektedir (Çakır, 2001, akt. Kesen, 2011, 31).

İş görenin işten ayrılma niyetinin önüne geçilebilmesi için öncelikle bu niyetin oluşmasını gerektirecek etmenlerin neler olduğunu belirlemek ve bu yönde tedbir almak gerekir. Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyetini etkileyen faktörlerin birkaç başlık altında ele alındığı göze çarpmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986)'ye göre bu faktörler çevresel, iş ile ilişkili ve kişisel faktörler olmak üzere üç başlıkta incelenmektedir.

Çevresel faktörler: Sezonluk yaşanan dalgalanmalar, iktisadi olarak yaşanan bunalım, daralma veya genişleme gibi konjonktürel durumlar ve talep ve arz dengesizliği vb.

İş ile ilişkili faktörler: İşletmelerin şehir merkezlerinin dışında olması, ulaşım olanaklarının yetersizliği, işin çeşidi ve güçlük derecesi, adil ücretlendirmenin yapılmaması vb.

Kişisel faktörler: Yaşam şartlarının değişmesi, iş doyumunun gerçekleşmemesi, iş ile ilgili beklentilerin ve hayallerin gerçekleştirilememesi, başka bir işe duyulan sempati vb. (Yıldız, 2008, 44-49).

İş görenin, işten ayrılmasıyla noktalanabilecek işten ayrılma niyetinin önlenmesi için işletmeler bir takım önlemler almak durumundadır. Aksi durumda bunun işletmelere direkt ve dolaylı maliyetleri söz konusu olacaktır. Yeni bir çalışanın seçilmesi, işe alınması ve eğitimi gibi faaliyetler direkt maliyetlere, diğer çalışanların moralinin düşmesi, iş yükünün artması ve sosyal sermaye kaybı ise dolaylı maliyetlere örnek verilebilir (Staw, 1980, 268; Dess ve Shaw 2001, 447). Sonuç olarak, gerek mevcut nitelikli çalışanın işten ayrılmasıyla yaşanan insan kaynağı kaybı, gerekse organizasyonun akışının bozulması bakımından işten ayrılma niyeti, örgütleri negatif yönde etkilemektedir (Şahin, 2011, 279). İşten ayrılma niyeti, somut bir şeyi ifade etmediği için engellenmesi de oldukça zordur. Bu niyetin oluşmasını engelleyici bazı önlemler almak işletmenin sorumluluğundadır. Bunun için öncelikle iş tatmini konusunda adımlar atılmalıdır. Çalışanın yaptığı işin daha zevkli hale getirilmesi, ücret konusunda doyunluğun sağlanması, işi ile uyum içinde olması ve bıkkınlık etkisi yaratacak işlerden kaçınmasına dikkat edilmelidir (Appollis, 2010, 43-44). Bu şekilde, işinden tatmin olan çalışanın işletmeye bağlılığı artacak ve böylece işten ayrılmayı düşünmeyecektir.

1.3. İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

İş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan çalışmalar incelendiğinde araştırmacıların, sağlık sektörü çalışanları, öğretmenler, akademisyenler, cezaevi çalışanları, aşçılar, sanayi sektörü çalışanları, bankacılar ve otelcilik sektörü çalışanları üzerinde durduğu görülmüştür. Yapılan araştırmaların bazıları, iş yaşam kalitesi unsurlarının, çalışanların işten ayrılma niyeti üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu sonucunu ortaya çıkarırken bazı araştırmalar da iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmadığı sonucunu ortaya çıkarmıştır.

İş tatmini, örgütsel bağlılığın sağlanması ve kişisel temel ihtiyaçların karşılanması, iş yaşam kalitesinin artmasına ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyetinin azalmasına neden olmaktadır (Arnold ve Davey, 1999, 214; DeConinck ve Stilwell, 2004, 227).

İş yaşam kalitesinin artırılmasının işten ayrılma niyeti ile negatif yönde ilişkili olması, (Riehl, 2000, 48-49; Tütüncü, 2000, 108) çalışanların işte kalma niyetini güçlendirmektedir. Öte yandan, iş görenlerin psikolojik, sosyal ve fizyolojik ihtiyaçlarının karşılanmaması durumunda da iş yaşamlarında doyuma ulaşmaları, verimli olmaları söz konusu olamayacak, örgüte olan bağlılıkları zayıflayacak ve işten ayrılma niyetleri artacaktır.

Yılmaz vd. (2010), konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik olarak yaptıkları çalışmada, çalışanların işlerinden ve yaşamlarından kısmen memnun oldukları bu bağlamda işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Dede vd. (2014), iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde işe tutkunluğun aracılık etkisine yönelik olarak yaptıkları çalışmada, bankacılık sektöründeki kadın çalışanlar üzerinde durulmuş ve iş-aile çatışmasının, işe tutkunluk ve işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Ayrıca işe tutkunluğun iş-aile çatışması ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerde aracılık rolünün olduğu tespit edilmiştir.



Yalçın (2014), öğretmenlerin algılarına göre okul yöneticilerinin liderlik stilleri ile öğretmenlerin iş yaşam kalitesi ve örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçmeye yönelik olarak yaptığı çalışmada, öğretmenlerin iş yaşam kalitelerinin ve örgütsel bağlılık düzeylerinin yüksek olduğu, iş yaşam kalitesi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Genç (2015), özel bir hastanede çalışan personelin iş yaşam kalitesi ve işe yabancılaşmasının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi adlı çalışmada, iş yaşam kalitesinin ve işe yabancılaşmanın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi olduğunu tespit etmiştir. Ayrıca çalışanların iş yaşam kalitelerinin yaş değişkenine göre farklılaştığı sonucuna ulaşmıştır.

Yılmaz (2016), algılanan örgütsel destek ortamında iş stresi ve iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisini araştırdığı çalışmada, aşçıların iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerinde algılanan örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğunu ve aşçıların yaşadığı iş stresi ile iş performansı arasında ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Barutçu (2018), çalışanların algıladıkları iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisini incelediği çalışmada, akademisyenlerin iş yaşam kalitesinin orta düzeyde olduğu, iş yaşam kalitesinin artmasının işten ayrılma niyetini azalttığı sonucuna ulaşmıştır.

Kaya (2018), kariyer gelişim sürecinin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin yapısal eşitlik modellemesi ile test edilmesi adlı çalışmada, kariyerine bağlı olan çalışanların örgüt tarafından sunulan kariyer gelişim olanaklarını önemli buldukları ve işten ayrılma niyetini azalttığı sonucunu tespit etmiştir.

Arslan (2018), sağlık çalışanlarında iş yaşam kalitesinin iş performansı üzerine etkisinde örgütsel desteğin aracılık rolü adlı çalışmada, sağlık personelinde iş yaşam kalitesi algılarının ve örgütsel desteklerinin orta düzeyde, iş performansının yüksek düzeyde olduğunu tespit etmiştir. İş yaşam kalitesinin iş performansı üzerinde örgütsel desteğin kısmi aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Certel (2018), çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen faktörleri incelediği çalışmada, sanayi sektöründe çalışanların işten ayrılma niyeti ile işe bağlılık ve iş güvenliği arasında negatif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu; işten ayrılma niyeti ile iş stresi ve tükenmişlik arasında pozitif yönlü ve anlamlı ilişkiler olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Ak (2018), kariyer platosunun iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi üzerine yapmış olduğu çalışmada, otel çalışanlarının kariyer platosu algılamaları ve iş tatmin düzeylerinin kararsız düzeyde, işten ayrılma niyetlerinin düşük düzeyde olduğunu tespit etmiştir.

2. METODOLOJİ

2.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

İnsanoğlunun hayatının büyük ve önemli bir bölümü çalışma ortamında geçmektedir. Dolayısıyla, personelin işinden duyduğu tatmin oranı, hayatını büyük ölçüde etkilemektedir. İş görenlerin işinden aldığı zevk ve bunun hayatı üzerindeki pozitif etkisi, kademeli olarak bireyin ruhsal sağlığı yanında fiziksel sağlığı üzerinde de olumlu etkisini göstermektedir. Nitekim aile hayatında mutluluk ve örgütte de verimliliği sağlamaktadır (Örücü, Yumuşak ve Bozkır, 2006, 39).

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde iş yaşam kalitesinin iş görenlerce ne düzeyde algılandığını, beklentilerinin karşılanıp karşılanmadığını ve hangi iş yaşam kalitesi unsurlarının iş görenlerin işten ayrılma ve kalma niyetine ne düzeyde etki ettiğini tespit etmektir. İlgili literatür incelendiğinde işten ayrılma niyeti üzerinde yapılmış çeşitli çalışmaların bulunduğu görülmektedir. Ancak bireylerin iş yaşam kaliteleri ile ilişkilendirilen az sayıda araştırma görülmüştür. Bu çalışmanın da literatüre katkı sağlaması açısından yararlı olacağı düşünülmektedir.

2.2. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Konaklama işletmelerinde çalışan personellerin iş yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik olarak yapılan bu çalışma, Erzurum Palandöken Kış Turizm Merkezi'nde bulunan konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Palandöken Kış Turizm Merkezi'nde toplamda beş adet konaklama işletmesi mevcuttur. Bu konaklama işletmelerinden; Renaissance Polat Erzurum Hotel 5 yıldızlı, Sway Hotel 5 yıldızlı, Dedeman Palandöken 4 yıldızlı, Dedeman Palandöken Ski Lodge 4 yıldızlı ve Palan Otel ise 4 yıldızlı otel statüsündedir. Araştırmanın evrenini oluşturan bu beş otelin personel sayıları ise sırasıyla; 180, 225, 100, 45 ve 60 personelden oluşmaktadır. Toplamda 610 personel Palandöken Kış Turizm Merkezi'ndeki konaklama işletmelerinde çalışmaktadır.

Araştırmanın örnekleme bu evren içerisindeki 610 personel arasından Anton (1996) tarafından belirtilen formülden yararlanılarak;

$2500 \times 610 \times (1,96)^2 / (25(610 - 1) + (2500 \times 1,96^2))$ formülü ile 235 olarak bulunmuştur.

Ancak ihtiyat amaçlı ve kayıp verilere tedbir olarak toplamda 300 anket bastırılmıştır. Geri toplanan anketler dikkatle incelendikten sonra eksik verilere sahip olan anketler değerlendirmeye alınmamış, toplamda 228 anket üzerinden analizler yapılmıştır.

2.3. Veri Toplama Aracı ve Yöntemi

Araştırmanın konusu ve amacı daha önceden yapılmış olan çalışmalar geniş kapsamda tarandıktan sonra açık bir şekilde belirlenmiştir ve daha sonra bu çalışmada kullanılacak olan anketler ilgili ölçeklerden faydalanılarak oluşturulmuştur. Anket formu kendi içinde üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun ilk kısmında konaklama işletmeleri personellerinin iş yaşam kaliteleri hakkındaki algı düzeylerini ölçmek üzere Sirgy ve diğerleri (2001, 241-245) tarafından geliştirilen ve çalışanların çalışma yaşam kalitelerini ölçmek üzere geliştirilen 16 maddelik İş Yaşam Kalitesi Ölçeği (Quality Of Work Life Scale - QWLS) kullanılmıştır. Ölçek, altı farklı ihtiyacın karşılanmasına yönelik soruları içermektedir. Bu ihtiyaçlar:

- * Sağlık/güvenlik ihtiyacı
- * Ekonomik/ailevi ihtiyaç
- * Sosyal İhtiyaçlar/İtibar-saygınlık ihtiyacı
- * Kendini gerçekleştirme ihtiyacı
- * Bilgi ihtiyacı
- * Estetik ihtiyaçlar

İş yaşam kalitesi, bu altı ihtiyacın tatmini olarak kavramlaştırılmıştır (Sirgy vd., 2008, 182). İş Yaşam Kalitesi Ölçeği, yukarıda belirtilen ihtiyaçların tatminiyle ilişkili 16 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadelerin hepsi işyerindeki iş yaşam kalitesini ölçmeyi amaçlamaktadır. Ölçeğin ilk üç maddesi, sağlık ve güvenlik ihtiyacının tatminini ölçmeye yöneliktir. 4. 5. ve 6. maddeler ailevi ve ekonomik ihtiyaçların tatminini ölçmeye yöneliktir. 7. 8. 9. ve 10. maddeler sosyal ihtiyaçların tatminini ölçmeye yöneliktir. 11. ve 12. maddeler kendini gerçekleştirme ihtiyacının ne derece tatmin edildiğini ölçmeye yöneliktir. 13. ve 14. maddeler bilgi ihtiyacının ne derece tatmin edildiğini ölçmeye yöneliktir. 15. ve 16. sorular ise estetik ihtiyaçların tatmin edilme düzeyini ölçmeye yöneliktir. Katılımcıların her bir maddeye tepkileri, "Kesinlikle Yanlış"tan "Kesinlikle Doğru"ya uzanan yedili Likert ölçeğiyle ölçülmeye çalışılmıştır.

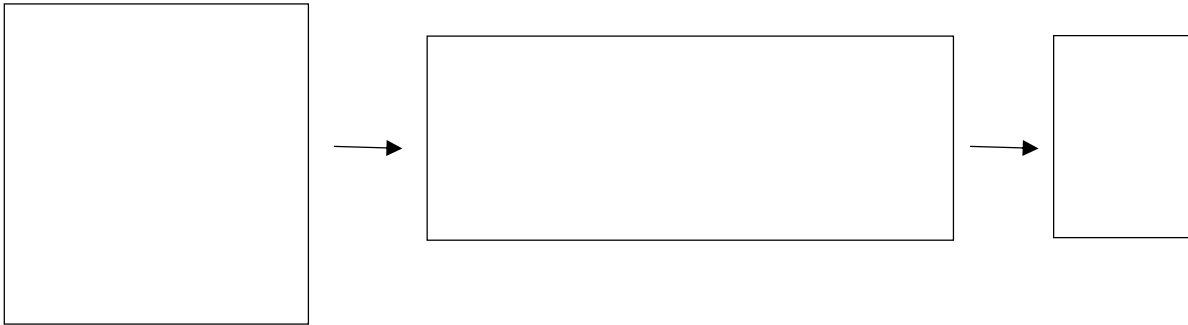
Anket formunun ikinci bölümünde iş görenlerin işten ayrılma niyetlerini ölçmek üzere Mobley vd. (1978) tarafından geliştirilen 3 maddelik ölçek (Turnover Intention) kullanılmıştır. Ölçek 5'li Likert Tipi formunda hazırlanmıştır. "Kesinlikle Katılmıyorum", "Katılıyorum", "Kararsızım", "Katılıyorum", "Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir.

İş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan araştırmanın üçüncü bölümünde çalışanların demografik özelliklerine yönelik sorulara yer verilmiştir.

2.4. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Araştırmada Erzurum Palandöken Kış Turizmi Merkezinde yer alan otellerde çalışan personellerin iş yaşam kaliteleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik olarak kurulan araştırma modeli Şekil 1'de gösterilmektedir. Araştırma modeli demografik özelliklere bağlı olarak iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin incelenmesi şeklinde planlanmıştır.

Şekil 1. Araştırma Modeli



İş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında oluşturulan hipotezler aşağıdaki şekilde ifade edilmiştir;



Hipotez 1 (H₁): İş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

Hipotez 2 (H₂): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan sağlık/güvenlik ihtiyacının tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3 (H₃): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan ailevi/ekonomik ihtiyaçların tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4 (H₄): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan sosyal ihtiyaçlar/itibar-saygı ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5 (H₅): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6 (H₆): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan bilgi ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7 (H₇): İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan estetik ihtiyaçların tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

2.5. Ölçeklerin Güvenirlik Analizleri

Ölçeğin taşınması gereken özelliklerden birisi olan güvenilirlik, bir ölçme aracıyla aynı koşullarda tekrarlanan ölçümlerde elde edilen ölçüm değerlerinin kararlılığının bir göstergesidir (Carmines ve Zeller, 1982, 78). Ölçekle sağlanan bilgilerin kararlı özellik taşıdığına, yani hatadan arındırılmış olduğuna ve aynı amaçla yapılacak ikinci bir ölçümde aynı sonuçların elde edileceğine güven duyulması gerekir. Güvenilir olmayan bir ölçek kullanışsızdır (Gay, 1985, 96).

Alpha katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği aşağıdaki gibi yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2005, 405).

- $\leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

İş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonucu Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeklerine İlişkin Güvenirlik Analizi

	Cronbach Alpha Katsayısı
İş yaşam kalitesi	0,828
İşten ayrılma niyeti	0,840

Tablo 1'de verilen güvenilirlik analizi sonuçlarına baktığımızda yapılan çalışmada kullanılan her iki ölçek de oldukça güvenilirdir denilebilir.

3. BULGULAR VE YORUM

Konaklama işletmelerinde çalışan iş görenlere uygulanan anketlerden eksik ve hatalı olanlar elendikten sonra bunların içinden bilimsel açıdan kullanılabilir durumda olanlar SPSS 20.0 for Windows programına aktararak analizlere tabi tutulmuştur.

İş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişkinin söz konusu olup olmadığı; varsa ne düzeyde olduğunu tespit etmeye yönelik olarak yapılan bu çalışmada, ankete yanıt verenlerin demografik özellikleri ile ilgili bilgiler Tablo 2'de gösterilmiştir. Tabloda yer alan bilgilere göre katılımcıların yarısından fazlası; %58,8 (n=134) erkeklerden, %41,2'si ise (n=94) kadınlardan oluşmaktadır. Yaş aralıkları incelendiğinde katılımcıların %29,8'inin 32-38 yaş aralığında olduğu görülmektedir (n=68). 18-24 ile 46 yaş ve üzerinde bulunan katılımcıların oranları ise %11,0 ile aynıdır (n=25).

Katılımcıların eğitim düzeylerine ilişkin verilere baktığımızda katılımcıların %44,7'sinin lise (n=102), %37,3'ünün ilköğretim (n=85), %13,2'sinin ön lisans (n=30) ve %4,8'inin lisans mezunu olduğu görülmektedir (n=11). Medeni durumuna ilişkin verilerde ise katılımcıların %62,7'si evli iken (n=143) %37,3'ü bekârdır (n=85). Çalışılan departmana baktığımızda katılımcıların %31,1'inin yiyecek-içecek departmanında çalıştığı görülmektedir (n=71). Katılımcıların %23,7'si ön büro (n=54), %20,6'sı kat hizmetleri (n=47), %9,2'si güvenlik (n=21), %7,9'u teknik servis (n=18), %6,6'sı mutfak departmanında çalışmaktadır (n=15). Katılımcıların büyük çoğunluğu %68,9'u departman çalışanı olarak görev yapmakta iken (n=157) %26,3'ü departman şefi olarak çalışmaktadır (n=60). Katılımcıların sektörde çalışma süreleri incelendiğinde, 1-3 yıl arasında çalışanların %57,9 olduğu (n=132), 7 yıl ve üzeri çalışanların ise %5,3 olduğu görülmektedir



(n=12). Yine işletmede çalışma sürelerine bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunun (%57,5), 1-3 yıl arasında mensubu oldukları işletmede görev yaptıkları görülmektedir (n=131).

Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Özellikleri

	Frekans (n)	Yüzde (%)
Cinsiyet		
Erkek	134	58,8
Kadın	94	41,2
Yaş		
18-24	25	11,0
25-31	61	26,8
32-38	68	29,8
39-45	49	21,5
46 ve üzeri	25	11,0
Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	85	37,3
Lise	102	44,7
Ön Lisans	30	13,2
Lisans	11	4,8
Yüksek Lisans	-	-
Medeni Durum		
Evli	143	62,7
Bekâr	85	37,3
Çalışılan Departman		
Ön Büro	54	23,7
Yiyecek-İçecek	71	31,1
Güvenlik	21	9,2
Kat Hizmetleri	47	20,6
Teknik Servis	18	7,9
Mutfak	15	6,6
Diğer	2	0,9
İşletmede Çalışılan Kademe		
Departman Çalışanı	157	68,9
Departman Şefi	60	26,3
Departman Müdürü	11	4,8
Sektörde Çalışma Süresi		
1 yıldan az	42	18,4
1-3 yıl	132	57,9
4-6 yıl	42	18,4
7 yıl ve üzeri	12	5,3
İşletmede Çalışma Süresi		
1 yıldan az	69	30,3
1-3 yıl	131	57,5
4-6 yıl	22	9,6
7 yıl ve üzeri	6	2,6
Toplam	228	100

Tablo 3'te ise katılımcıların iş yaşam kalitesi ölçeğinde yer alan ifadelerle vermiş oldukları yanıtların yüzdelerine ilişkin dağılımı gösterilmiştir. Palandöken Kış Turizm Merkezinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışanların iş yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemek üzere yapılan bu çalışmada ankete katılanların iş yaşam kalitesi ifadelerine vermiş oldukları cevapların yüzdeleri Tablo 3'te görülmektedir. Tabloda verilen bilgilere göre "Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.", "Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.", "Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.", "İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirme olanak sağladığını düşünürüm." ifadelerine katılan çalışanların olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca "Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.", "İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.", "İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur." gibi ifadelerle kesinlikle doğru değil diyen çalışanların varlığından da söz edilebilir.

Katılımcıların "Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.", "İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirme olanak sağladığını düşünürüm.", "İşyerimde iyi arkadaşlarım var." ifadelerine çok düşük oranda da olsa kararsız olarak yanıt verdikleri görülmektedir.

**Tablo 3:** Katılımcıların İş Yaşam Kalitesine İlişkin Eğilimleri

İş Yaşam Kalitesi Ölçeği İfadeleri	Kesinlikle doğru değil	Doğru değil	Kısmen doğru değil	Kararsızım	Kısmen doğru	Doğru	Kesinlikle doğru	Toplam Sayı (n)	Toplam (%)
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)		
Kendimi işyerimde fiziksel olarak güvende hissedirim.	6,5	10,1	20,2	4,4	18,0	26,8	14,0	228	100
İşim bana sağlık güvencesi sağlar.	7,9	12,3	17,1	3,1	23,2	20,6	15,8	228	100
Sağlıklı ve zinde kalmak için elimden geleni yaparım.	6,6	13,6	16,7	3,9	23,2	20,6	15,4	228	100
Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretten memnunum.	13,5	11,3	11,4	3,9	22,7	21,1	16,1	228	100
Bu işyerindeki işimin yaşam boyunca garanti altında olduğunu düşünüyorum.	9,2	14,5	11,7	5,3	21,5	24,6	13,2	228	100
İşim ailem için iyi olanaklar sunar.	9,2	14,5	12,7	3,1	19,3	19,3	21,9	228	100
İşyerimde iyi arkadaşlarım var.	12,7	11,4	10,5	5,3	26,8	15,8	17,5	228	100
İşim dışında yaşamdaki diğer şeylere ayıracak yeterli zamanı bulabiliyorum.	11,4	15,8	10,1	2,2	24,6	21,9	14,0	228	100
Bu iş yerindeki işimde takdir edildiğimi düşünüyorum.	11,1	11,4	14,0	4,4	18,4	23,2	17,5	228	100
Bu işyerindeki insanlar ve/veya meslektaşlarım beni alanında profesyonel ve uzman biri olarak algılayıp saygı gösterirler.	11,0	12,7	14,0	2,7	32,9	18,4	8,3	228	100
İşimin bütün potansiyelimi gerçekleştirmeme olanak sağladığımı düşünürüm.	11,0	15,4	10,5	3,1	21,1	24,4	14,5	228	100
Kendi iş kolumda bir uzman olarak potansiyelimi gerçekleştirmekte olduğumu düşünüyorum	11,4	12,3	14,0	1,8	26,8	22,7	11,0	228	100
Sürekli olarak işimi daha iyi yapmama yardımcı olacak yeni şeyler öğrendiğimi düşünüyorum.	12,3	14,9	9,6	4,4	25,0	20,2	13,6	228	100
İşim mesleki becerilerimi güçlendirmeme olanak sağlar.	12,7	15,8	9,2	1,3	28,1	20,6	12,3	228	100
İşimin yaratıcılık içeren birçok yönü var.	10,1	15,4	12,6	3,1	22,4	23,7	12,7	228	100
İşim, iş dışında da yaratıcılığımı geliştirmeme yardımcı olur.	11,0	17,1	8,7	4,4	30,2	21,1	7,5	228	100

Yapılan çalışmada ankete katılan çalışanların işten ayrılma niyetlerine ilişkin eğilimleri Tablo 4'te gösterilmiştir. Katılımcıların %46,5'i, "Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum." ifadesine katılmadığını belirtirken; %25'i ise bu ifadeye katıldığını belirtmiştir. Katılımcıların %36,4'ü "Aktif bir şekilde başka şirketlerde iş arıyorum." ifadesine katılmadığını belirtirken; %18,4'ü bu ifadeye katıldığını belirtmiştir. Araştırmaya katılanların %33,8'i "İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım." ifadesine katılmazken; %25'inin bu ifadeye katıldığı görülmektedir. Bu durumda Palandöken Kış Turizm Merkezinde çalışanların çalışma ortamlarından ve iş yaşamlarının kaliteli olduğundan bahsetmek mümkündür.

Tablo 4: Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Eğilimleri

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği İfadeleri	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Toplam (%)
	(%)	(%)	(%)	(%)	(%)	
Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünüyorum.	10,1	46,5	9,2	25,0	9,2	100
Aktif bir şekilde başka şirketler de iş arıyorum.	14,5	36,4	13,2	18,4	17,5	100
İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.	15,4	33,8	14,4	25,0	11,4	100

Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan Korelasyon analizi sonuçları Tablo 5'te gösterilmiştir. Elde edilen verilere göre, iş yaşam kalitesi ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Yani çalışanların iş yaşam kaliteleri arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır diyebiliriz. İş yaşam kalitesi boyutlarının hepsinin işten ayrılma niyeti ile $p=0,01$ önem düzeyinde anlamlı ilişkide olduğu görülmektedir. Bu durumda "İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan sağlık/güvenlik ihtiyacının tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır." şeklindeki (H_2) hipotezi, "İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan ekonomik/ailevi ihtiyaçların tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır." şeklindeki (H_3) hipotezi, "İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan



sosyal ihtiyaçlar/itibar-saygı ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki (H₄) hipotezi, “İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki (H₅) hipotezi, “İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan bilgi ihtiyacının tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki (H₆) hipotezi, “İş yaşam kalitesinin alt boyutu olan estetik ihtiyaçların tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.” şeklindeki (H₇) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5: İş Yaşam Kalitesi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

	İşten Ayrılma Niyeti
Sağlık/güvenlik ihtiyacının tatmini	-,738**
Ekonomik/ailevi ihtiyaçların tatmini	-,780**
Sosyal ihtiyaçlar/itibar-saygı ihtiyacının tatmini	-,795**
Kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmini	-,782**
Bilgi ihtiyacının tatmini	-,783**
Estetik ihtiyaçların tatmini	-,779**

**p<0,01 *p<0,05

Tablo 6’da ise, iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyetine yönelik regresyon analizi sonucu yer almaktadır. Burada regresyon katsayısı (R²) bize bağımlı değişkendeki toplam değişimin yüzde kaçlık kısmının bağımsız değişkenler tarafından açıklandığını göstermektedir. Yapılan analiz sonucunda iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan sağlık/güvenlik ihtiyacının tatmini, ekonomik/ailevi ihtiyaçların tatmini, sosyal ihtiyaçlar/itibar-saygı ihtiyacının tatmini, kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmini, bilgi ihtiyacının tatmini, estetik ihtiyaçların tatmini şeklindeki bağımsız değişkenlerin işten ayrılma niyeti şeklindeki bağımlı değişken üzerinde % 65 etkiye sahiptir (R²= ,657). Bu durumda iş görenlerin iş yaşam kaliteleri ve işten ayrılma niyetleri birbirleriyle etkileşim içindedir diyebiliriz. Doğal olarak bu durumda “İş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.” şeklindeki (H₁) hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model Summary					
Model	R	R ²	Düzeltilmiş R ²	Tahminin Standart Hatası	
İşten ayrılma niyeti	,811	,657	,657	,72239	
Anova ^a					
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F Değeri	P
Regresyon	219,962	7	31,423	60,214	,000
Artıklar	114,808	220	,522		
Toplam	334,770	227			

Araştırma modelimizin bir bütün olarak anlamlı olup olmadığını test etmemize yarayan varyans analizi (ANOVA), Tablo 7’de gösterilmiştir.

Tablo 7: Araştırma Modeline İlişkin Varyans Analizi (ANOVA)

İşten ayrılma niyeti	Kareler toplamı	df	Karelerin ortalaması	F	Sig.
Regresyon	11776,184	2	5888,092	159,828	,000
Artıklar	1805,168	49	36,840		
Toplam	13581,352	51			

Elde edilen verilere göre F değeri= 159,828, modelimizin bir bütün olarak her düzeyde anlamlı olduğunu göstermektedir. Yani bağımlı değişkenimiz olan “işten ayrılma niyeti” değişkenindeki toplam değişimi açıklamak için bağımsız değişkenimiz olan “iş yaşam kalitesi” değişkenine gereksinimin olduğu sonucuna varılabilir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Palandöken Kış Turizm Merkezinde bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarının iş yaşam kalitesi ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemeye yönelik olarak uygulanan bu çalışmada yapılan analizler neticesinde katılımcıların çoğunluğunun erkek olduğu (%58,8), yaş aralıklarının ise ağırlıklı olarak 32-38 yaş aralığında olduğu tespit edilmiştir (%29,8). Katılımcıların %44,7’sinin lise eğitimi aldığı (n=102), çoğunluğunun evli olduğu sonucuna ulaşılmıştır (%62,7). Katılımcıların çalıştığı departmanlar ise sırasıyla yiyecek-içecek (%31,1; n=71), ön büro (%23,7; n=54), kat hizmetleri (%20,6; n=47), güvenlik (%9,2; n=21), teknik servis (%7,9; n=18) ve mutfak departmanıdır (%6,6; n=15). Turizm sektöründe çalışma süresi ağırlıklı



olarak 1-3 yıl arasında değişmekte iken (%57,9; n=132), işletmede çalışma süresi de yine benzer bir oranla aynı yıl aralıklarındadır (%57,5; n=131).

Katılımcıların iş yaşam kalitesi ölçeğinde yer alan ifadelerle vermiş oldukları yanıtlar neticesinde çoğunluğunun işlerinden memnun olduğu ve işten ayrılma niyetlerinin genel olarak olmadığı kanısına varılmıştır.

Araştırma dahilinde kurulan hipotezler ışığında çalışanların iş yaşam kalitesi algı düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin söz konusu olup olmadığını belirlemek üzere korelasyon analizi uygulanmıştır. Uygulanan analiz neticesinde iş yaşam kalitesinin alt boyutları olan sağlık/güvenlik ihtiyacının tatmini, ekonomik/ailevi ihtiyaçların tatmini, sosyal ihtiyaçlar/itibar-saygı ihtiyacının tatmini, kendini gerçekleştirme ihtiyacının tatmini, bilgi ihtiyacının tatmini, estetik ihtiyaçların tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında negatif doğrultuda $p=0,01$ önem düzeyinde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda çalışanların iş yaşam kaliteleri arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır sonucuna ulaşabiliriz. Ayrıca çalışanların iş yaşam kalitelerinin işten ayrılma niyetleri üzerine ne derecede etki ettiğini belirlemek üzere regresyon analizi uygulanmıştır. Yapılan analiz neticesinde iş yaşam kalitesinin işten ayrılma niyeti üzerine %65 oranında etki ettiği sonucuna varılmıştır. Dolayısıyla iş yaşam kalitesi işten ayrılma niyetini etkilemektedir denilebilir.

Uygulanan bu çalışma neticesinde varılan sonuçlara dayanarak konaklama işletmeleri çalışanlarının iş yaşamlarından memnun oluşları işe devam açısından önem arz etmektedir. İş gücü devir oranı ne kadar az olursa bu durum, günümüz küreselleşme ve yoğun rekabet ortamında işletmenin rekabet avantajını elinde tutmasına yol açabilir. Dolayısıyla işe devam eden çalışan, işinde daha etkin ve verimli olacaktır ve işletmeye de kar sağlama açısından pozitif katkıda bulunabileceği söylenebilir.

KAYNAKÇA

- Ak, Serkan (2018). *Kariyer Platosunun İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Otel İşletmeleri Örneği*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Afyon.
- Altarawmneh, Ikhlas; Al-Kilani, Mohammad Hani (2010). Human Resource Management and Turnover Intentions in the Jordanian Hotel Sector. *Research and Practice in Human Resource Management*, Vol. 18, No. 1, pp. 46-59.
- Anton, Jon (1996). *Customer Relationship Management: Making Hard Decisions With Soft Numbers*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Appollis, Verda Patricia (2010). *The Relationship Between Intention to Quit, Psychological Capital and Job Satisfaction in the Tourism Industry in The Western Cape*. Unpublished Master Thesis, University of The Western Cape Department of Industrial Psychology, Cape Town.
- Arnold, John; Davey, Kate Mackenzie (1999). Graduates' Work Experiences as Predictors of Organisational Commitment, Intention to Leave and Turnover: Which Experiences Really Matter? *Applied Psychology: An International Review*, Vol. 48, No. 2, pp. 211-238.
- Arslan, Işıl (2018). *Sağlık Çalışanlarında İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinde Örgütsel Desteğin Aracılık Rolü*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Okan Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Yönetimi Anabilim Dalı, İstanbul.
- Aytaç, Serpil (2005). *Çalışma Yaşamında Kariyer Yönetimi Planlaması Gelişimi ve Sorunları*. Bursa: Ezgi Kitabevi.
- Balci, Ali (2002). *Örgütsel Gelişme Kuram ve Uygulama*. Ankara: Pegem A Yayıncılık. 3. Baskı.
- Bartlett, Kenneth Russell (2001). The Relationship Between Training and Organizational Commitment in the Health Care Field. *Human Resource Development Quarterly*, Vol. 12, No. 4, pp. 335-352.
- Barutçu, Abdurrahman Serhan (2017). *Çalışanların Algıladıkları İş Yaşam Kalitesinin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Etkisi*, (Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Baysal, Ayşe Can (1993). *Çalışma Yaşamında İnsan*. İstanbul: Avcıol Basım.
- Bingöl, Dursun (1997). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Carmines, Edward G.; Zeller, Richard A. (1982). *Reliability and Validity Assessment*. 5th printing. Beverly Hills, California: Sage Publications Inc.
- Certel, Esra (2018). *Çalışanların İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı, Antalya.
- Cotton, John L.; Tuttle, Jeffrey M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review With Implications for Research. *The Academy of Management Review*, Vol. 11, No. 1, pp. 55-70.
- Çakır, Özlem (2001). *İşe Bağlılık Olgusu ve Etkileyen Faktörler*. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 1.Baskı.
- Çakmak, Belgin Belenli (2004). *İş-Aile Yaşam Alanlarında Yaşanan Çatışmalar ve Bu Çatışmaların İşe Bağlılığa Etkisi*. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Toplam Kalite Yönetimi Programı, İzmir.
- Davis, Louis E. (1977). Enhancing The Quality of Working Life: Developments in the United States. *International Labour Review*, Vol. 116, No. 1, pp. 53-65.
- DeConinck, James B.; Stilwell, C. Dean (2004). Incorporating Organizational Justice, Role States, Pay Satisfaction and Supervisor Satisfaction in a Model of Turnover Intentions. *Journal of Business Research*, Vol. 57, No. 3, pp. 225-231.
- Dede, Nurten Polat; Yılmaz, Gülşen; Çakınberk, Arzu Karaca (2014). İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Üzerinde İşe Tutkunluğun Aracılık Etkisi. *Tunceli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 2, S. 5, s. 121-142.
- Dess, Gregory G.; Shaw, Jason D. (2001). Voluntary Turnover, Social Capital, and Organizational Performance. *Academy of Management Review*, Vol. 26, No. 3, pp. 446-456.
- Dikmetaş, Elif (2004). *Elektronik Bilgi Sistemi ve Çalışma Yaşam Kalitesi: Ankara Üniversitesi Tıp Fakültesi Hastaneleri İbn-i Sina Hastanesi Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yayımlanmamış Doktora Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Kurumları Yönetimi Programı, Ankara.
- Erginer, Aysun (2003). Yönetimde Çağdaş Yaklaşımlar Uygulamalar ve Sorunlar. Cevat Elma ve Kamile Demir (Eds.), *İş Yaşamının Niteliği* (s. 215-234) içinde. Ankara: Anı Yayıncılık.



- Gay, Lorraine R. (1985). *Educational Evaluation and Measurement: Competencies for Analysis and Application*. 2nd edition. London: A Bell & Howell Company.
- Genç, Esra (2015). *İş Yaşam Kalitesi ve İşe Yabancılaşmanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Hatay.
- Göler, Ufuk (2008). *Örgütlerde Yaşanan Çatışmalar ve İşten Ayrılma Eğilimi İlişkisi: Otel İşletmeleri Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale On sekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale.
- Hackman, J. Richard; Oldham, Greg R. (1980). *Work Redesign*. Reading, M. A: Addison-Wesley.
- Heskett, James L.; Sasser, W. Earl; Schlesinger, Leonard A. (1997). *The service profit chain: How Leading Companies Link Profit and Growth to Loyalty, Satisfaction and Value*. New York: The Free Press.
- Huang, Tung-Chun; Lawyer, John; Lei, Ching-Yi (2007). The Effects of Quality of Work Life on Commitment and Turnover Intention. *Social Behavior and Personality*, Vol. 35, No. 6, pp. 735-750.
- Kalaycı, Şeref (2006). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kaya, Aslıhan (2018). *Kariyer Gelişim Sürecinin Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinin Yapısal Eşitlik Modellemesi ile Test Edilmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Çorum.
- Kesen, Mustafa (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Yenilikçilik Düzeyi ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü, Kocaeli.
- Keser, Aşkın (2004). Çalışma- Birey İlişkisi ve Çalışmanın Bireyin Yaşamındaki Rolü. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt 6, S. 2, No. 230.
- Mbah Samuel Emeka; Ikemefuna, C. O. (2012). Job Satisfaction and Employees Turnover Intentions in Total Nigeria Plc in Lagos State. *International Journal of Humanities and Social Science*, Vol. 2, No. 14, pp. 275-287.
- Menişa, Özen (2006). *Perceived Employment Discrimination and Its Relation to Job Satisfaction and Intention to Turnover*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Mobley, William H. (1977). Intermediate Linkages in The Relationship Between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 62, No. 2, pp. 237-240.
- Mobley, William H.; Horner, Stanley O.; Hollingsworth, A. T. (1978). An Evaluation of Precursors of Hospital Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, Vol. 63, No. 4, pp. 408-414.
- Nazim, Ali (2008). Factors Affecting Overall Job Satisfaction and Turnover Intention. *Journal of Managerial Sciences*, Vol. 2, No. 2, pp. 239-252.
- Paşa, Muammer (2002). Yaşam Kalitesini Yükselten Temel Unsur Olarak İşin İnsancillaştırılması. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*. Cilt 4, S. 1.
- Riehl, Bambi (2000). Job Enrichment: One Avenue to Retaining Strong Staff and Providing Quality Service or They Really Can Do More Than Interpret. *PEPNet 2000 Innovation in Education*, Conference Proceedings, April 5-8 2002, Denver, Colorado, USA.
- Rusbel, Caryl A.; Farrell, Dan; Rogers, Glen; Mainous, Arch G. (1988). Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty and Neglect: An Integrative Model of Responses to Decline Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, Vol. 31, No. 3, pp. 599-627.
- Sarıdede, Ufuk; Doyuran, Şöheyda (2004). Eğitim Örgütlerinde Örgütsel Bağlılığın İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *XIII. Ulusal Eğitim Bilimleri Kurultayı*, 6-9 Temmuz 2004, İnönü Üniversitesi, Eğitim Fakültesi, Malatya.
- Serbest, Fatma (2000). İş Yaşamı Niteliği. *Verimlilik Dergisi*. S. 2, Ankara: MPM Yayınları.
- Sirgy, M. Joseph; Reilly, Nora P; Wu Jiyun; Efraty, David (2008). A Work-Life Identity Model of Well-Being: Towards a Research Agenda Linking Quality-of-Work-Life (QWL) Programs with Quality of Life (QOL). *Applied Research in Quality of Life*, Vol. 3, No. 3, pp. 181-202.
- Sirgy, M. Joseph; Efraty, David; Siegel, Phillip; Lee, Dong-Jin (2001) A New Measure of Quality of Work Life (QWL) Based on Need Satisfaction and Spillover Theories. *Social Indicators Research*, Vol. 55, No. 3, pp. 241-302.
- Smith, Chris; Daskalaki, Maria; Elger, Tony; Brown, Donna (2004). Labour Turnover and Management Retention Strategies in New Manufacturing Plants. *International Journal of Human Resource Management*, Vol. 15, No. 2, pp. 371-396.
- Staw, Barry M. (1980). The Consequences of Turnover. *Journal of Occupational Behaviour*, Vol. 1, No. 4, pp. 253-273.
- Şahin, Faruk (2011). The Effect of Gender on The Relationship Between Leader-Member Exchange and Intention to Quit. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, Cilt 11, S. 2, s. 277-288.
- Tütüncü, Özkan (2000). Karayolu İşletmelerinde İşten Ayrılma Eğiliminin Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 2, S. 4, s. 106-121.
- Varol, Fatih (2010). *Örgütsel Bağlılık ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyetine Olan Etkisi: Konya İli İlaç Sektörü Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Konya.
- Yalçın, Sinan (2014). *Öğretmenlerin Algılarına Göre Okul Yöneticilerinin Liderlik Stilleri ile Öğretmenlerin İş Yaşam Kalitesi ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı, Erzurum.
- Yıldız, Sibel (2008). *Örgüt Kültürünün, İşten Ayrılma Eğilimi ve Çalışan Verimliliği Üzerindeki Etkisi: Bir Ara Değişken Olarak Örgütsel Destek Algısı*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Bolu.
- Yıldız, Süleyman Murat (2011). İçsel Pazarlama, İş Tatmini ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Spor Okulu Antrenörleri Üzerine Bir İnceleme. *Selçuk Üniversitesi Beden Eğitimi ve Spor Bilim Dergisi*, Cilt 13, S. 2, s. 216-225.
- Yılmaz, Arif (2016) *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, İstanbul.
- Yılmaz, Gözde; Keser, Aşkın; Yorgun, Sayım (2010). Konaklama İşletmelerinde Çalışan Sendika Üyelerinin İş ve Yaşam Doyumunu Belirlemeye Yönelik Bir Alan Araştırması. *PARADOKS Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, Cilt 6, S. 1, s. 87-107.
- Yin-Fah, Benjamin Chan; Foon, Yeoh Sok; Chee-Leong, Lim; Osman, Syuhaily (2010). An Exploratory Study on Turnover Intention Among Private Sector Employees. *International Journal of Business and Management*, Vol. 5, No. 8, pp. 57-64.
- Yücutürk, E. Elif (2005). Türkiye'de İş Yaşam Kalitesini ve Verimliliği Azaltan Gizli Bir Sendrom: Yıldırma (Mobbing). *İktisat, İşletme ve Finans Dergisi*, Cilt 20, S. 231, s. 97-108.