



**KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN İSTİSMARCI
YÖNETİM ALGISI: 4 VE 5 YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ**

**2022
YÜKSEK LİSANS TEZİ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

Berkay GÖKGÖZ

**Danışman
Doç. Dr. Nurettin AYZAZ**

**KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI: 4 VE
5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİ ÖRNEĞİ**

Berkay GÖKGÖZ

Doç. Dr. Nurettin AYZ

T.C.

Karabük Üniversitesi

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında

Yüksek Lisans Tezi

Olarak Hazırlanmıştır

KARABÜK

Ocak 2022

İÇİNDEKİLER

İÇİNDEKİLER	1
TEZ ONAY SAYFASI	6
DOĞRULUK BEYANI	7
ÖNSÖZ	8
ÖZ.....	9
ABSTRACT.....	10
ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ	11
ARCHIVE RECORD INFORMATION	12
KISALTMALAR LİSTESİ.....	13
GİRİŞ	14
ARAŞTIRMANIN KONUSU	17
ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ.....	17
ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	18
ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM	18
EVREN VE ÖRNEKLEM	20
KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER	22

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM ENDÜSTRİSİ, KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE KONAKLAMA İŞGÖRENLERİ

1.1. Turizm Endüstrisi.....	23
1.2. Konaklama İşletmeleri	24
1.3. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı	25

İKİNCİ BÖLÜM

İSTİSMAR VE İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI

2.1. İstismar Kavramı.....	28
2.1.1. Fiziksel İstismar	29
2.1.2. Duygusal İstismar	29
2.1.3. Cinsel İstismar.....	29
2.2. İstismarcı Yönetim.....	30
2.2.1. İstismarcı Yönetimin Gelişimi	32
2.2.2. İstismarcı Yönetim Nedenleri	33
2.2.3. İstismarcı Yönetimin Sonuçları.....	33
2.3. İstismarcı Yönetim Algısı.....	34
2.4. Turizm Sektöründe İstismarcı Yönetim Algısına Yönelik Araştırmalar	35

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE İSTİSMARCI YÖNETİMİN TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

3.1. Tükenmişlik.....	37
3.1.1. Duygusal Tükenme	37
3.1.2. Duyarsızlaşma	38
3.1.3. Kişisel Başarı.....	38
3.2. İşten Ayrılma Niyeti	39
3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	40
3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Sonuçları	43
3.5. İstismarcı Yönetim Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	45

3.6. Turizm Sektöründe Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Araştırmalar.....	45
--	----

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

4.1. Araştırma Alanı	49
4.2. Araştırma Verilerinin Analizi	50
4.3. Araştırma Bulguları	52
4.3.1. Araştırma Katılımcılarına Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler	52
4.3.2. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Faktör Analizi.....	54
4.3.3. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi	56
4.3.4. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	60
4.3.4.1. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	61
4.3.4.2. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	61
4.3.4.3. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Yaşa Göre Karşılaştırılması	62
4.3.4.4. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	62
4.3.4.5. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması	63
4.3.4.6. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması.....	63

4.3.4.7. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması.....	65
4.3.4.8. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması	66
4.3.5. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Özelliklere Göre Karşılaştırılması.....	66
4.3.5.1. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması.....	66
4.3.5.2. Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	67
4.3.5.3. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaş Durumuna Göre Karşılaştırılması	68
4.3.5.4. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması	70
4.3.5.5. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması	71
4.3.5.6. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması.....	72
4.3.5.7. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	74
4.3.5.8. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması	75
4.4.6. İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısı, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Korelasyon Analizi	77
SONUÇ VE ÖNERİLER	80
KAYNAKÇA.....	84
TABLolar LİSTESİ	102

ŞEKİLLER LİSTESİ	104
EKLER	105
Ek-1: Anket Formu.....	105
Ek 2: Etik Kurulu Kararı	108
ÖZGEÇMİŞ	109

TEZ ONAY SAYFASI

Berkay GÖKGÖZ tarafından hazırlanan “KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI: 4 VE 5 YILDIZLI İŞLETMELER ÖRNEĞİ” başlıklı bu tezin Yüksek Lisans Tezi olarak uygun olduğunu onaylarım.

Doç. Dr. Nurettin AYZAZ

.....

Tez Danışmanı, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Bu çalışma, jürimiz tarafından Oy Birliği ile Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir. 19.01.2022

Ünvanı, Adı SOYADI (Kurumu)

İmzası

Başkan : Doç. Dr. Nurettin AYZAZ (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Fatih TÜRKMEN (KBÜ)

.....

Üye : Doç. Dr. Bayram AKAY (MAKÜ)

.....

KBÜ Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Yönetim Kurulu, bu tez ile, Yüksek Lisans Tezi derecesini onamıştır.

Prof. Dr. Hasan SOLMAZ

.....

Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürü

DOĞRULUK BEYANI

Yüksek lisans tezi olarak sunduğum bu çalışmayı bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı herhangi bir yola tevessül etmeden yazdığımı, araştırmamı yaparken hangi tür alıntıların intihal kusuru sayılacağını bildiğimi, intihal kusuru sayılabilecek herhangi bir bölüme araştırmamda yer vermediğimi, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu ve bu eserlere metin içerisinde uygun şekilde atıf yapıldığını beyan ederim.

Enstitü tarafından belli bir zamana bağlı olmaksızın, tezimle ilgili yaptığım bu beyana aykırı bir durumun saptanması durumunda, ortaya çıkacak ahlaki ve hukuki tüm sonuçlara katlanmayı kabul ederim.

Adı Soyadı: Berkay GÖKGÖZ

İmza :

ÖNSÖZ

Turizm sektöründe en üst sıralarda yer alan işletmelerden bir tanesi de konaklama işletmeleridir. Konaklama işletmeleri; insanların geçici süreyle buldukları yerlerde konaklama, yeme içme, temizlik gibi doğal ihtiyaçlarının yanında kısmen eğlence ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Bu ihtiyaçları karşılayan kişiler konaklama işgörenleri olarak karşımıza çıkmaktadır. Konaklama işletmeleri işgörenlerinin iş ilişkilerindeki durumlar konusunda araştırma eksikliği olduğuna inanılmaktadır.

Bu araştırmada, turizm sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmelerindeki işgörenler ile yöneticiler arasındaki istismarcı yönetim uygulamalarına odaklanılmaktadır. Bu uygulamaların işgörenlerde oluşturduğu düşünceler konularının ortaya konulması amaçlanmaktadır. Turizm sektörü içerisinde yıllık turizm gelirlerinde ilk sırada olan konaklama işletmelerinin işgörenlerine yönelik bir bakış açısı geliştirilmesi beklenmektedir. Türkiye'nin başkenti olan ve birçok uygarlığın tarihi izlerini bulunduran Ankara destinasyonundaki gerçekleştirilecek bu çalışmanın konaklama işletmeleri işgörenlerinin duygu ve düşüncelerinin ortaya konulması adına bilimsel bir değere sahip olabileceğini düşünmekteyim.

Tez çalışmam sürecinde motive edici, yönlendirici ve bilgilendirici yönüyle desteğini esirgemeyen, tez danışmanım Sayın Doç. Dr. Nurettin AYAZ olmak üzere tez jürisi üyelerim olan, Sayın Doç. Dr. Fatih TÜRKMEN ve Sayın Doç. Dr. Bayram AKAY hocalarıma saygılarımı sunuyorum.

ÖZ

İşgörenler ve yöneticiler arasında gerçekleşen iletişim sürecinde ortaya çıkan ve işletme performansını düşürdüğü düşünülen istismarcı yönetim algısı, hâlihazırda açıklanması gereken karmaşık bir süreçtir. Bu araştırmada konaklama işgörenleri perspektifinden istismarcı yönetim algısı üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu bağlamda istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik (başarısızlık, enerji düşüklüğü ve güçte azalma şeklinde ortaya çıkabilen ve işgören beklentilerinin karşılanamayan istekler nedeniyle tükenme durumu) ve işten ayrılma niyetin (işgörenin çeşitli nedenlerden etkilenilerek mevcut işinden ayrılma düşüncesi) yönelik ilişkiler test edilmektedir.

Ankara destinasyonunda bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerde Nisan 2020 - 2021 döneminde çalışan 462 işgörenden anket tekniği kapsamında toplanan verilerin analiz edildiği bu araştırmada konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlikleri arasında düşük düzeyde anlamlı ilişki olduğu gözlenmiştir. Benzer şekilde istismarcı yönetim algısı ile işten ayrılma niyeti arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar çerçevesinde konaklama işletmelerine yönelik öneriler sunulmaktadır.

Anahtar Kelimeler: İstismarcı yönetim algısı, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, konaklama işletmeleri, konaklama işgörenleri.

ABSTRACT

The abusive management perception, which emerges in the communication process between employees and managers and is thought to affect business performance, is a complex process that needs to be explained already. In this research, it is aimed to develop an understanding on the perception of abusive management from the perspective of accommodation workers. In this context, the relationships between abusive management perception and burnout (exhaustion due to unfulfilled demands of the employee's expectations, which may occur in the form of failure, low energy and loss of power) and intention to leave the job (the employee's thought of leaving his current job due to various reasons) are tested.

In this study, in which the data collected from 462 employees working in 4 and 5 star hotels in Ankara destination within the scope of the survey technique were analyzed in the period of April 2020-2021, it was observed that there was a low-level significant relationship between the abusive manager perception of accommodation employees and their burnout. Similarly, it has been determined that there is a low level of significant relationship between abusive management perception and intention to leave. Within the framework of these results, suggestions for accommodation businesses are presented.

Keywords: Abusive management perception, accommodation workers, burnout, intention to leave, accommodation businesses.

ARŞİV KAYIT BİLGİLERİ

Tezin Adı	Konaklama İş görenlerinin İstismarcı Yönetim Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti: 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği
Tezin Yazarı	Berkay GÖKGÖZ
Tezin Danışmanı	Doç. Dr. Nurettin AYAZ
Tezin Derecesi	Yüksek Lisans
Tezin Tarihi	19.01.2022
Tezin Alanı	Turizm İşletmeciliği
Tezin Yeri	KBÜ/LEE
Tezin Sayfa Sayısı	109
Anahtar Kelimeler	İstismarcı yönetim algısı, tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, konaklama işletmeleri, konaklama işgörenleri.

ARCHIVE RECORD INFORMATION

Name of the Thesis	Abusive Management Perception of Accommodation Employees and their Intention to Leave: The Example of 4 and 5 Star Hotel Businesses
Author of the Thesis	Berkay GÖKGÖZ
Advisor of the Thesis	Assoc. Prof. Dr. Nurettin AYAZ
Status of the Thesis	Master of Tourism Management
Date of the Thesis	19.01.2022
Field of the Thesis	Department of Tourism Management
Place of the Thesis	KBU/LEE
Total Page Number	109
Keywords	Abusive management perception, accommodation workers, burnout, intention to leave, accommodation businesses.

KISALTMALAR LİSTESİ

- TÜİK** : Türkiye İstatistik Kurumu
AIEST : Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Birliği
UIPH : Otel Sahipleri Uluslararası Birliği
TDK : Türk Dil Kurumu

GİRİŞ

Bir işletmenin genellikle işgörenleri kadar iyi olduğu söylenir. Bu anlamda bir işletmede çalışan yöneticiler, işgörenler ve liderler kuruluşun beşeri sermayesi olarak kritik öneme sahiptir. İnsan kaynakları bölümü tarafından yönetilen beşeri sermayenin işgücü kazanımı ve optimizasyonunu için yönetilmesi (işgücü planlaması ve stratejisi, işe alım, çalışanların eğitimi ve gelişimi, raporlama, analizler) önemli bir gerekliliktir. Çünkü beşeri sermaye, rakip işletmeler arasında sıkça yer değiştirme ve küresel pazarların birbirlerine yaklaşması nedeniyle göç etme eğilimindedir. Bu çerçevede her işletme her işletme beşeri sermaye kapsamında “yeteneği çekme ve elinde tutmak için iyi bir yönetim stratejisi uygulamalıdır.

Beşeri sermayenin yönetilmesinde öne çıkarılan stratejiler; beşeri sermaye planı oluşturmak, mevcut en iyi yetenekleri elde etmek, çalışanlar için kariyer planları geliştirmek, çalışanlara rehberlik etmek ve koçluk yapmak, çalışanları her zaman ellerinden gelenin en iyisini yapmak için motive etmek ve performans yönetimi stratejilerini geliştirmekle ilişkilendirilmektedir. Bu stratejilerin “işgücü kazanımı”, “işgücü yönetimi” ve “işgücü optimizasyonu” etrafında şekillendirilmesi öne çıkartılmaktadır (www.gartner.com). İşgücü yönetimi kapsamında son dönemlerde öne çıkarılan yaklaşımlardan bir tanesi de “istismarcı yönetim” yaklaşımıdır.

İstismarcı yönetim en basit şekilde yöneticilerin kontrolünde bulunan işgörenlerine yönelik gösterdiği olumsuz içerikli ancak fiziksel şiddeti içermeyen sürekli davranışlardır. İş görenler üstlerinden algıladıkları istismarcı yönetim, verimlilik ve performansta düşümlere sebebiyet verebilmektedir. İşletmedeki performans ve verimlilik düşüş düzeyleriyle iş gücü devir hızının artmasını etkileyebilen yöneticinin sapkın davranışları, işgörenlerin algısına göre değişiklik gösteren bu sapkın davranış biçimleri, iş ve iş dışı yaşamlarında olumsuz etkilenmelerine sebep olabilmektedir. İş yerinde yöneticilerden işgörelere karşı sözlü olarak uygulanan ve süreklilik gösterdiği durumlarda çalışanların tutumlarında olumsuz etkilere sebep olabilen davranış tarzları için istismarcı yönetici davranışları tanımı yapılmıştır (Tepper, 2000).

İstismarcı yönetim, işletme yapısı ve iş görenler tarafınca olumsuz sonuçlara yol açmaktadır. Bu konuda yapılan bazı araştırmalarda istismarcı yönetimin özgüveni azalttığı, duygusal tükenmişlik düzeyini artırdığı (Harvey vd., 2007), işe karşı davranış ve tutumları olumsuz yönde etkilediği (Tepper, vd., 2008; Tepper, 2000) ve çalışanların performanslarını düşürdüğü (Zellars vd., 2002; Aryee, vd., 2007) tespit edilmiştir. Ayrıca istismarcı yönetim davranışlarının performans ve verimlilik azalması, tükenmişlik, işe devamsızlık ve işten ayrılma, (Neuman ve Baron, 1997) gibi sonuçları da bulunmaktadır.

Tükenmişlik, Başarısızlık, enerji düşüklüğü ve güçte azalma şeklinde ortaya çıkabilen ve bireyin beklentilerinin karşılanamayan istekler nedeniyle tükenme durumu olarak ifade etmekte ve ruhsal bitkinlik, inanç kaybı ve çaresizlik gibi duygular oluşturma yönüyle de bireyin kendisini işini ve ailesini olumsuz etkileyen bir sendrom olarak kabul edilmektedir(Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018).

İşten ayrılma, konaklama işletmelerinde önemi bilenmekte olan konulardandır. Özellikle kalifiye işgörenin yoğun olduğu işletmeler işten ayrılmalarda; zaman alan ve yüksek maliyetli eğitim, yetenek kaybı ve personel iyileştirme maliyetleri gibi bir çok maliyetle karşılaşmaktadır. Bu maliyetler ile karşılaşmamak adına işletmeler için işten ayrılma konusu önemli konular arasında yer almaktadır (Solmaz, 2010). Literatür incelendiğinde işgörenin işten ayrılma niyetinde olması genellikle işten ayrılma davranışını gerçekleştirmesi ile sonuçlanmaktadır (Weisberg ve Kirschenbaum, 1991; Tsai ve Wu, 2008).

İşten ayrılma işgörenin kendi isteği ile ayrılması ve işletme kararı ile zorunlu ayrılması olarak ikiye ayrılmaktadır. Gönüllü olarak isimlendirilen işgörenin kendi isteği ile işten ayrılması ve zorunlu olarak işten ayrılma ise işgörenin kovulması, ciddi hastalık geçirmesi ve ölümü gibi nedenlerle zorunda kalmasıdır (Price, 2004). Gönüllü yapılmış işten ayrılma gibi gözükken ancak farklılık göstererek yöneticilere, iş arkadaşlarına, işletme politikalarına veya işletmedeki belirsizliklere kızarak aniden işten ayrılma eylemini gerçekleştiren işgörenlerin davranışı gönüllü olarak sayılmazlar (Özdevecioğlu, 2004).

Bu araştırmada turizm sektörünün en büyük gelir dilimini oluşturan konaklama işletmelerinde hizmet vermekte olan çalışanların görüşleri

perspektifinden istismarcı yönetim algısının tükenmişlik ve işten ayrılma niyetindeki ilişkinin ortaya çıkarılması ve istismarcı yönetim algısına karşı alınabilecek önlemlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır. Bu doğrultuda tez çalışmasının birinci bölümünde turizm endüstrisi, konaklama işletmeleri ve konaklama işgörenleri kavramsal açıdan irdelenmiş ve önemine yer verilmiştir. İkinci bölümde; istismar, istismarcı yönetim ve istismarcı yönetim algısının neden, sonuç ve işleyişine odaklanılmıştır. Üçüncü bölümde; tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, etkileri, nedenleri, sonuçları tartışılmıştır. Çalışmanın son bölümünde ise İç Anadolu bölgesinin hem turistik destinasyon olarak öne çıkan hem de bürokratik merkezi ve Türkiye'nin başkenti olan Ankara ili içerisinde bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanlarının istismarcı yönetim algısının işten ayrılma niyetine yönelik araştırmanın bilgi ve bulgularına yönelik analizler gerçekleştirilmiştir.

ARAŞTIRMANIN KONUSU

Bir organizasyon için çalışan insanlar “işgören” olarak görülmekte ve özellikle hizmet işletmelerinde bu çalışanların verimliliğine ve elde tutulmasının gerekliliğine dikkat çekilmektedir. Hizmet sektörü içerisinde turizmde istihdam edilen kişilerin oranı %21 olup, bu oran iş ekonomisinin %9'unu oluşturmaktadır (<https://www.collinsdictionary.com>; <https://ec.europa.eu>). Bu bağlamda işgörenler turizm için irdelenmesi ve bilimsel araştırmalara taşınması gereken bir önemli bir konu olarak görülebilir. Bu araştırmada işgörenler konaklama işletmeleri perspektifinden ele alınmakta ve istismarcı yönetim algıları, tükenmişlik durumları ve işten ayrılma niyetleri konu edinilmektedir.

ARAŞTIRMANIN AMACI VE ÖNEMİ

Bu çalışmada turizm işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı üzerine bir anlayış geliştirilmesi ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyetlerine etkisinin bulunup bulunmadığını ortaya çıkarılması amaçlanmaktadır. İstismarcı yönetimin daha düşük tatmin-hizmet, bağlılık ve adalet algıları, rol çatışması, psikolojik sıkıntı ve daha yüksek düzeyde işgücü devrine neden olduğu düşünülmektedir (Ashforth, 1997; Duffy vd., 2002; Tepper, 2000). Tükenmişlik ise duygusal tükenme (Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018), kişisel başarı (Güven ve Sezici, 2016) ve duyarsızlaşma (Acar ve Erkan, 2018; Polatçı vd., 2014) etkenlerinin neden olduğu düşünülmektedir. Bununla birlikte işten ayrılma niyetine yönelik nedenler ise iş-aile çatışması (Blomme vd., 2010), örgütsel sapma davranışları (Demir ve Tütüncü, 2010), örgütsel öğrenmenin engellenmesi (Avcı ve Küçükusta, 2009) ve iş tatmini (Yazıcıoğlu, 2009) olarak öne çıkarılmaktadır. Bu çalışma, konaklama işletmelerinde istismarcı yönetimin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin ortaya konulması yönünden önem arz etmektedir.

Bu araştırmada konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerini tanımlamak ve ilişkilendirilmesi amaçlanmıştır. Turizm ve konaklama işletmelerinin kalbi konumunda olan işgörenlerin istek ve davranışlarını anlamlandırmak önemli bir konu olarak görülmüştür (Leung ve Law, 2010). Yöneticilerin ve işgörenlerin davranışları algılayışları, istismar olarak hissettikleri durumlar, başkaları ile etkileşimleri ve hatta

duyguları ile öne çıkan istismarcı yönetim incelenmesi gereken kavramdır (Carver ve Scheier, 2008). İncelendiğinde bu tez çalışmasının tabanını oluşturan istismarcı yönetim, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları üzerine beraber bir çalışma bulunmaması da bu araştırmayı önemli kılan durumdur.

ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin istismarcı yönetim algısının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bu tez çalışması nicel betimsel bir araştırmadır. Araştırma verileri literatür incelemesi ve anket uygulaması olmak üzere iki aşamalı bir süreçte toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anketin (Ek-1) istismarcı yönetim algısı ölçeği Teper (2000) Ülbeği vd. (2014) çalışmalarından işten ayrılma niyeti ölçeği ise Aslan ve Etyemez (2015) çalışmasından uyarlanıp hazırlanmıştır. Ölçeklerin ifadeleri, akademisyenlerin görüşleri doğrultusunda yeniden düzenlenmiştir.

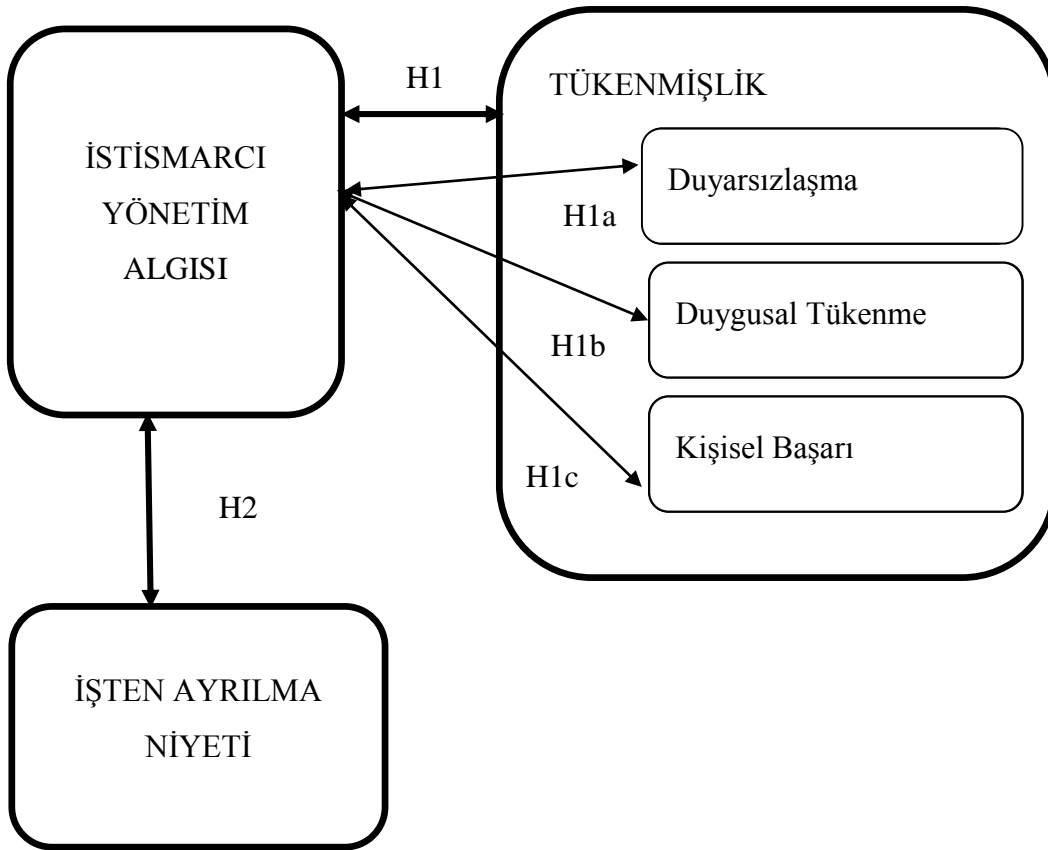
Çalışmada kullanılan anket bölümlerinden birinci bölümde katılımcıların demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, mesleki deneyim) ve diğer (hangi bölümde çalıştığı, turizmde çalışma nedeni) özelliklerinin belirlenmesi bağlamında sınıflama ölçeği; ikinci bölümde Teper (2000) ve Ülbeği vd.(2014) çalışmalarından faydalanarak hazırlanan istismarcı yönetim algısı ve üçüncü bölümde ise Aslan ve Etyemez (2015) çalışmasından uyarlanarak hazırlanan tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin belirlenmesine yönelik akademisyen görüşü doğrultusunda hazırlanan aralıklı ölçek ifadeleri yer almıştır. Aralıklı ölçekler “1 için Kesinlikle Katılmıyorum, 2 için Katılmıyorum, 3 için Kısmen Katılıyorum, 4 için Katılıyorum, 5 için ise Kesinlikle Katılıyorum” şeklinde olmak üzere 5’li Likert ölçeği şeklinde tasarlanmıştır. Anket Nisan 2020 - 2021 döneminde 462 dört ve beş yıldızlı otel işletmesi işgörenine kolayda örneklem yöntemi ve yüz yüze anket tekniği kapsamında doldurtulmuştur.

ARAŞTIRMA HİPOTEZLERİ / PROBLEM

Sunulan hizmetlerin çoğunluğunun insan gücüyle verilmesi nedeniyle turizmde işgörenler oldukça önemli ve değerleri kaynaklardır. Bu anlamda nitelikli işgörenlerin elde tutulması ve misafirlere kaliteli hizmet sunabilmesi adına yönetsel

uygulamaların büyük bir titizlikle yürütülmesi gerekmektedir. Bir yönetsel uygulama olarak istismarcı yönetimin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin ortaya konulması çerçevesinde gerçekleştirilen bu tez çalışmasında araştırma problemi “istismarcı yönetim algısının konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetiyle olan ilişkisinin belirlenmesi” olarak öngörülmüştür:

Bu araştırma problemi ekseninde 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin istismarcı yönetim algısı, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi amacıyla araştırma modeli ve hipotezler Şekil 1’de gösterildiği gibi öngörülmüştür:



Şekil 1: Araştırma Modeli

Araştırmada öngörülen model için istismarcı yönetim algısı bağımsız değişken, tükenmişlik, tükenmişliğin alt boyutları ve işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiş ve test edilmesi öngörülen hipotezler aşağıdaki şekilde belirlenmiştir:

H1: Konaklama işgörenlerinin tükenmişlikleri ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Konaklama işgörenlerinin duyarsızlaşması ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Konaklama işgörenlerinin duygusal tükenmesi ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Konaklama işgörenlerinin kişisel başarısı ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyeti ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Araştırma kapsamında yukarıdaki hipotezlere ek olarak konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri arasında herhangi bir farklılığın bulunup bulunmadığının araştırılması için araştırma soruları aşağıdakiler olarak test edilmesi öngörülmüştür.

-Konaklama işgörenlerinin demografik özellikleriyle (cinsiyet, yaş, gelir, çalışma süreleri ve nedenleri, çalışılan departman, eğitim durumu ve medeni durum) istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Konaklama işgörenlerinin demografik özellikleriyle (cinsiyet, yaş, gelir, çalışma süreleri ve nedenleri, çalışılan departman, eğitim durumu ve medeni durum) tükenmişlikleri arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

-Konaklama işgörenlerinin demografik özellikleriyle (cinsiyet, yaş, gelir, çalışma süreleri ve nedenleri, çalışılan departman, eğitim durumu ve medeni durum) işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık var mıdır?

EVREN VE ÖRNEKLEM

Bu tez çalışmasının araştırma evreni Türkiye'nin başkenti olan ve şehir otelciliği, şehir içi konaklama hizmetlerinde Türkiye'de ilk sıralarda bulunan Ankara destinasyonunda 2020 Nisan ayı ile 2021 Mart ayları arasında konaklama

işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Evrenin büyüklüğünün belirlenmesi için Ankara’da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin sayısı baz alınmıştır. Bu kapsamda Ankara ilinde 15 adet 5 yıldızlı ve 42 adet 4 yıldızlı otel bulunduğu belirlenmiştir (<https://ankara.ktb.gov.tr/>). Evrenin büyüklüğünün belirlenmesinde 2020 yılında konaklama işgörenlerinin sayısı TÜİK verilerine göre 940.467 kişidir (www.turizm gazetesi.com). Bu tez çalışmasında ulaşılabilirlik, zaman ve maliyet unsurları göz önüne alınarak örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğü belirlenirken Sekeran (2003)’ın geliştirdiği Tablo 1’de bulunan örneklem büyüklüğü tablosu esas alınarak güven aralığı $\%+5$ ve Z değeri 1,96 olarak bakıldığında örneklem sayısı 384 işgören olduğu tespit edilmiştir. Ancak araştırma 462 işgören katılımcı ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 1: Verilen Evren İçin Örneklem Tablosu

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1.200	291
15	14	230	144	1.300	297
20	19	240	148	1.400	302
25	24	250	152	1.500	306
30	28	260	155	1.600	310
35	32	270	159	1.700	313
40	36	280	162	1.800	317
45	40	290	165	1.900	320
50	44	300	169	2.000	322
55	48	320	175	2.200	327
60	52	330	181	2.400	331
65	56	340	186	2.600	335
70	59	360	191	2.800	338
75	63	400	196	3.000	341
80	66	420	201	3.500	346
85	70	440	205	4.000	351
90	73	460	210	4.500	354
95	76	480	214	5.000	357
100	80	500	217	6.000	361
110	86	550	226	7.000	364
120	92	600	234	8.000	367
130	97	650	242	9.000	368
140	103	700	248	10.000	370
150	108	750	254	15.000	375
160	113	800	260	20.000	377
170	118	850	265	30.000	379

180	123	900	269	40.000	380
190	127	950	274	50.000	381
200	132	1.000	278	75.000	382
210	136	1.100	285	100.000	384

Kaynak: Sekeran, 2003.

KAPSAM VE SINIRLILIKLAR/KARŞILAŞILAN GÜÇLÜKLER

Konaklama işgörenlerin istismarcı yönetim algısı, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerine bakış açısı oluşturmak için gerçekleştirilen tez çalışmasında sınırlılıklar ve güçlükler aşağıdaki şekilde öngörülmüştür.

-Araştırma, İstismarcı yönetim algısı tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin belirlenmesine yönelik ölçek ile sınırlıdır.

-Araştırma, 2020 Nisan ayı ile 2021 Nisan döneminde anket tekniği ve kolayda örneklem yöntemi kapsamında ulaşılan işgörenlerin görüşleri ile sınırlıdır.

-Araştırma verilerinin toplanmasında temel güçlükler; konaklama işletmelerinin bilgi paylaşmak istememeleri, yönetici veya işletme sahiplerinin kötü reklam çekinceleri, kurumsal kurallar ve işgörenlerin anket doldurmak istememeleri olarak sıralanmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TURİZM ENDÜSTRİSİ, KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE KONAKLAMA İŞGÖRENLERİ

Bu bölümde turizm endüstrisi, konaklama işletmeleri ve konaklama işgörenlerinin tanım, özellikleri ve sınıflandırılmasına yönelik tanımlayıcı bilgilere yer verilmektedir.

1.1. Turizm Endüstrisi

Turizm 19. yüzyılda tanımlanmaya başlansa da insanlık tarihi kadar eski bir kavramdır. İnsanlar bütün çağlarda çeşitli nedenler ve amaçlarla buldukları yerleşim yerlerinden başka coğrafi mekânlara seyahat etmişler ve bu seyahat hareketleri, çeşitli yerlerde ve dillerde farklı terimlerle tarihsel süreçte kendine yer bulmuştur. Bununla birlikte bu dinamik hareketlilik “turizm” olarak ifade edilir hale gelmiştir (Kozak vd., 1997).

Latince’de "tornus", İngilizce’de "touring" ive "tour" sözcükleriyle ilişkilendirilen “turizm” kelime anlamıyla dönme hareketini ifade etmekte ve yakın şehir, yöre ve ülkelerin ziyaretlerini, eğlence ve iş amacıyla yapılan yer değiştirmelerle ilişkilendirilmekte "touring" zevk için yapılan kültürel ve eğitsel eğilimler gösteren seyahatlerle; “tornus” ve "tour" ise başlanılan yere dönmeyle ilişkilendirilmektedir (Akat, 2000). Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Birliği (AIEST) turizmi; “*insanların devamlı ikamet ettikleri, çalıştıkları ve her zamanki olağan ihtiyaçlarını karşıladıkları yerlerin dışına seyahatleri ve buralardaki, genellikle turizm işletmelerinin ürettiği mal ve hizmetleri talep ederek, geçici konaklamalarından doğan olaylar ve ilişkiler bütünü*” olarak tanımlamaktadır (Ahipaşaoğlu, 2001).

Turistlere seyahatleri boyunca ihtiyaç duyabileceği mal veya hizmetleri sağlayan tüm işletmeler “turizm endüstrisi” olarak kabul edilmektedir. Bu işletmeler ulaştırma, konaklama, yiyecek-içecek, eğlence ve diğer işletmeler olarak geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır. Bu geniş yelpazede çok sayıda turist yaptığı harcamalar nedeniyle turizm ülkeler için cazip edici bir iş koludur. Turizm, ulaşım ve konaklama endüstrisi başta olmak üzere çok sayıda çalışana iş sağlar. Ayrıca turizm devletler

veya işletmeler arasındaki ilişkileri geliştirme, kültürel değişim fırsatları sağlama, eğlence ve rekreasyon fırsatları yaratma ve ulusal para biriminin değerini artırma potansiyeliyle daha fazla mutluluk, refah ve eğitime yol açabilen bir endüstri olarak gösterilmektedir (<https://www.revfine.com>).

1.2. Konaklama İşletmeleri

Turizm amaçlı seyahat edenler ve diğer yolcular için oda veya diğer bazı birimlerde geceleme sağlayan bir kuruluşlardır. Bu kuruluşlar; oteller ve misafirhaneler gençlik pansiyonları, tatil köyleri, kamp alanları vb. şekilde geniş bir yelpazeyi kapsamaktadır (<https://www.stat.fi>).

Turizm faaliyeti içerisinde arz olarak geniş bir yelpazeyi kapsayan konaklama işletmeleri, misafirlerine ilk aşamada geçici süre konaklama olmak üzere yeme-içme ve eğlence hizmetleri sunan birimlerdir. Otel, motel, apart otel, hostel, pansiyon, tatil köyü, kamping, spor ve sağlıkla vb. birimler şeklinde hizmet sunan konaklama işletmeleri gelir bakımından, turizm endüstrisinde oldukça önemli bir konuma sahip olup artan turist sayılarıyla birlikte konaklama işletmeleri endüstri olarak anılmaya başlanmıştır (Yıldırım, 2006). Bununla birlikte konaklama işletmeleri için net bir tanım konusunda uzmanlar arasında fikir birliği sağlanamamıştır.

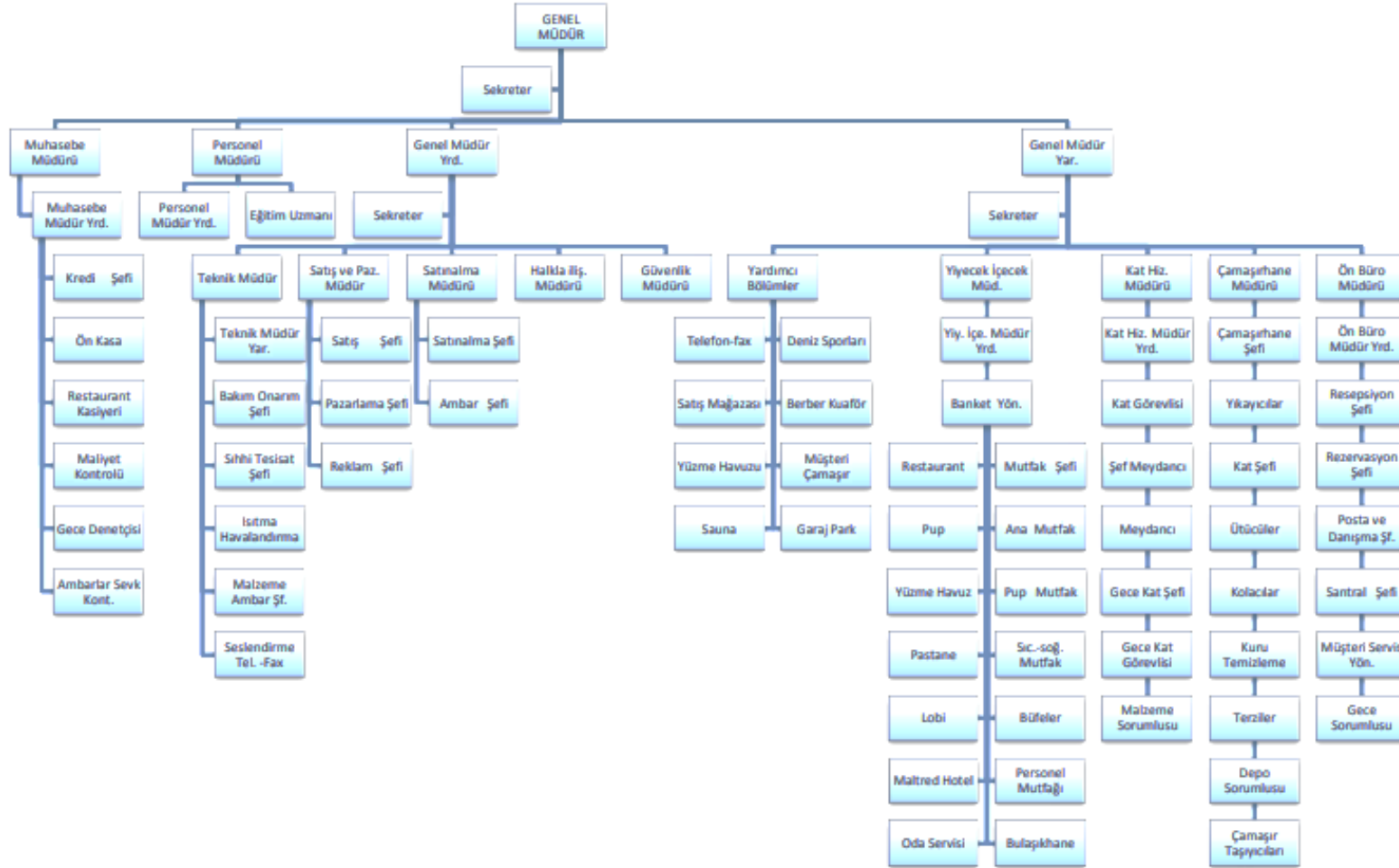
Barutcuğil (1989), konaklama işletmesini “geçici süreli yer değiştirmelerde konaklama gereksinimini karşılama bağlamında mal veya hizmet üreten ekonomik birimler” olarak göstermektedir. Uluslararası Turizm Akademisi; “yolcuların seyahatleri boyunca belli ücret karşılığında konaklayabildikleri ve beslenme ihtiyaçlarını devamlı olarak karşılayabildikleri işletmeler” olarak nitelirmektedir (Olalı ve Korzay, 1989). Kozak vd. (2014) konaklama işletmelerini en önemli grubunu otellerle ilişkilendirmekte ve müşterilerin konaklamalarının yanı sıra, yiyecek-içecek ve eğlence ihtiyaçlarını karşılayan önemli çekicilik birimleri olarak öne çıkartmaktadır. Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri yönetmeliğinin 19. maddesi ise konaklama işletmelerinin önemli bir türü olan oteli “asli fonksiyonları müşterilerin konaklama ihtiyaçlarını sağlamak olan, bu hizmetin yanında, yeme-içme, toplantı, kutlama etkinlikleri, spor ve eğlenceye yönelik üniteleri de bünyelerinde bulundurabilen tesisler” olarak betimlemektedir

(<https://www.mevzuat.gov.tr>). Olalı ve Korzay (1989) ise konaklama işletmelerin sürekli gelişme gösterebilmesi için istihdam ettikleri işgörenlerin niteliğine vurgu yapmaktadır.

1.3. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı

İşgörenlerin tek başlarına gerçekleştiremeyecekleri amaçlar için diğer işgörenlerle beraber çalışarak bilgi, beceri ve yeteneklerini birleştirerek ortak amaçlarını gerçekleştirmelerine olanak sağlayan ayrıca işleyişin koordinesini sağlayan bir yapı olarak “organizasyon” konaklama işletmelerin büyüklüğüne, oda sayısına ve faaliyetlerine göre ara elemanlar, alt ve üst yöneticilerle farklı biçimlerde şekillendirilebilmektedir (Şener, 1977). Bununla birlikte konaklama işletmelerinde organizasyon yapısı oluşturulmasında en yaygın ve en basit şekilde başvurulan teknik işgörenlerin fonksiyonları göz önünde bulundurularak bölümlendirme yapılmasıdır. Bu yöntemde temel amaç, işgörenlerin gereken fonksiyonları en kısa sürede ve en doğru şekilde yapabilmesinin planlanması olarak gösterilmektedir (Kozak vd., 2008).

Konaklama sektöründe büyük bir otel işletmesi için organizasyon yapısı, önbüro, yiyecek-içecek, kat hizmetleri, çamaşırhane, insan kaynakları (personel yönetimi), satış-pazarlama, muhasebe, satın alma, halkla ilişkiler, teknik servis, güvenlik ve yardımcı bölümler bölümleri ekseninde Şekil 1’de gösterilen biçimde resmedilmektedir:



Şekil 2: Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon
(Şener, 1997).

Konaklama sektöründe yer alan işletmelere yönelik sınıflandırma sistemleri hem tüketicilere hem de aracılara talep edebilecekleri mal ve hizmetlerinin standartları hakkında bir gösterge sağlama aracı olarak yaygın olarak kullanılmaktadır. Genellikle yıldızlar veya elmaslar gibi isimlendirmeler kullanılarak yapılan bu sınıflandırmalarda konaklama işletmesinin konfor standartlarının ortaya konulması hedeflenmektedir. Amaç, hizmet sunumu arasındaki boşluğu azaltmak için konaklama işletmesi hizmetlerinde nelerin beklenebileceği konusunda önceden tüketici ve aracılara bilgilendirilmektir (UNWTO, 2015).

Türkiye ölçeğinde *Turizm Tesislerinin Niteliklerine İlişkin Yönetmelik* kapsamında konaklama işletmelerinin çoğunluğunu oluşturan oteller; bir, iki, üç, dört ve beş yıldızlı olarak sınıflandırılmaktadır.

İKİNCİ BÖLÜM

İSTİSMAR VE İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI

Bu bölümde istismar ve yönetim kavramları irdelenmekte ve istismarcı yönetim algısı, çeşitleri, nedenleri ve sonuçlarına odaklanılmaktadır. Tüme varım yöntemi kapsamında istismarcı yönetim algısı kavramı açıklanmaktadır.

2.1. İstismar Kavramı

“İyi amacı kötüye kullanma, sömürme” anlamına gelen istismar; Arapça’dan Türkçe diline gelen bir kelimedir (TDK, 2018). Kırımsoy (2003) istismarı; psikoloji, hukuk, tıp vb. disiplinlerce ele alınan bir olgu olarak göstermekte ve kötü muamele, kötüye kullanım, örseleme, ezme, suiistimal ve taciz gibi yan anlamlarına dikkat çekmektedir. Yaşar (2009), biri veya birilerinin iyi niyetini kötüye kullanarak ziyan oluşturmak ve karşındakilerin fikir ve iradesini önemsemeden bu kişiyi sömürülmesini “istismar etmek” olarak kabul etmekte ve istismarın her topluluk veya işletmede karşılaşılabilen bir durum olarak kişilerin hak ve özgürlükleri gasp etme, fiziksel ve ruhsal sorunlara hatta can kayıpları yaşanmasına sebebiyet verebileceğini öne çıkartmaktadır.

İstismar konusu milenyumla birlikte kişilerin çalışma alanlarında karşılaştıkları önemsenen bir durum olarak kabul görür hale gelmiştir. Özellikle personel verimliliğinin öne çıktığı turizm gibi hizmet sektörlerinde istismar, yalnızca turizm destinasyonunun sürdürülebilir ve gelişimi ile değil, aynı zamanda konaklama endüstrisinin sürdürülebilir gelişimiyle de daha çok konuşulan bir durum haline gelmiştir. İstismar, bireysel şiddet davranışı hoşgörüsüz davranış, haysiyetin kötüye kullanılması, haysiyetin ihlali sözlü taciz, sözlü tehdit, cinsel taciz, cezalandırma ve yozlaştırıcı faaliyetler olarak konaklama sektöründe bir tür yönetici veya denetçi davranışı olarak anılmaya başlanmıştır (Vučetić, 2018). Bir organizasyonda üst, orta ve alt kademedeki yöneticiler ile işgörenler, arasındaki ilişkilerde yöneticilerin istismarcı yönetici olma ihtimali bulunmakta ve bu durum, “istismarcı yönetim algısı” olarak ifade edilmektedir (Şener, 2010).

Belirli bir kalıba sığamayacak kadar geniş bir kavram olan istismar, herkesin her an karşılaşabileceği bir durumdur. Bununla birlikte en yaygın ve en sık karşılaşılabilecek istismar şekilleri fiziksel, duygusal ve cinsel istismardır.

2.1.1. Fiziksel İstismar

Bedensel olarak zarar verme ve kaba kuvvet kullanma davranışlarını içeren fiziksel istismar; tokat atma, ite, çekme, tekmeleme, boğma, ısırma, yumruk atma, dövme, nesne fırlatma gibi davranışlar sayılabilmektedir. Fiziksel istismar, istismar türleri içerisinde en sık karşılaşılan ve kolayca belirlenebilen istismar türüdür. Sonuçları itibariyle gözle görülecek derecede ölçülebilir nitelikler taşımaktadır (Özcan, 2019; Sezenoğlu, 2011; Yaşar, 2009).

2.1.2. Duygusal İstismar

Duygusal istismar, bireyler tarafından çevresindeki kişilere uygulanan veya uygulanmayan eylemler sonucunda kişilerin duygusal durumlarına ve kişiliklerine zarar veren eylemlerdir. Bu istismar, cinsel ve fiziksel istismar ile aynı anda görülebildiği gibi tek başına da görülebilmektedir. Bununla birlikte fiziksel ve cinsel istismar gibi vücutta belirgin hasarlar vermese de onlar kadar zedeleyici olabilmektedir (Taner ve Gökler, 2004; Kara vd., 2004). Duygusal istismar hayatta karşımıza çok sık çıkan ancak tanımlanması, anlaşılması ve ispatlanması oldukça zor olan bir istismardır. Duygusal istismarda gözle görülebilecek bir durum oluşmadığından uygulanan davranışları ve tam sonuçlarını gözlemlemek mümkün olamamaktadır (Acehan vd. 2013; Siyez, 2003).

2.1.3. Cinsel İstismar

1970'li yıllarda tartışılmaya başlanmış daha öncesinde herhangi bir tanımlanması yapılmamıştır. Cinsel istismar, kontrol etme ve tehdit etme yöntemleriyle cinselliğin kullanılması olarak tanımlanmıştır. Söze dayalı ve temasa dayalı olarak iki şekilde görülebilmektedir. En çok karşılaşılan kişiler kadınlar olmakla beraber erkekler ve çocuklarda cinsel istismara maruz kalmaktadırlar. Cinsel istismar için verilen kurban oranları da üzerinde durulması gereken bir istismar türü olduğunu açıkça ortaya koymaktadır. Bu oranlar, kadınlar için %12-17 erkekler için

ise %5-8 olarak verilmiştir (Özcan, 2019; Sezenoğlu, 2011; Dirlik vd. 2002; Tıraşçı ve Gören, 2007).

2.2. İstismarcı Yönetim

Yönetim milattan önceden milenyum çağına kadar var olmuş yıllar içerisinde dünyadaki değişim ve ilerlemelerle gelişme göstermiştir. Belirli hedefleri gerçekleştirmek isteyen tüm toplumlarda yönetim kavramı görülmektedir. Küçük ya da büyük fark etmeksizin tüm faaliyetleri gerçekleştirebilmek için yönetimin varlığı şarttır (Koçel, 2014; Batmaz, 2012, Nişancı, 2015; Ülgen ve Mirze, 2013; Beligiray, 2005). Bununla birlikte yönetim kavramı asırlardır var olmasına karşın literatürde ortak bir tanımını bulmak oldukça zordur. Tanımların birbirinden farklı olmasının başlıca iki sebebi bulunmaktadır. İlki, yönetim tanımlaması yapanların yönetim kavramı hakkında farklı inançlara sahip olmalarıdır. Diğeri ise, hedefleri arasındaki farklılıklardır (Batmaz, 2012).

Basit bir tanımıyla yönetim, işletmede belirlenen hedeflere ulaşmaya gösterilen gayretlerin toplamıdır. Bir ya da birden fazla hedefin olması ve bu hedeflerin ulaşılmasında harcanan emeğin söz konusu olduğunda yönetimin varlığı söz konusu olmaktadır. Farklı tanımlar olmasına fikir birliğine en çok varılan tanım “yönetim, başkaları vasıtasıyla iş görmektir” olmuştur Ayrıca yönetim için yapılan tanımlar incelendiğinde üç sözcük daha yoğun görüldüğü fark edilmiştir. Bunlar; “insanlar”, “amaçlar” ve “süreç ya da süreçleri oluşturan tüm faaliyetler” olarak belirlenmiştir. İlk sözcükte hem yönetilenlerin hem yönetenlerin insan olduğundan, ikinci sözcük için herhangi bir topluluğun amacı olmadan kuru kalabalık olacağından, son sözcükte ise yönetimin başlangıcı ya da sonu olmayan bir şey olduğundan bahseder. İyi yönetim sistemlerinin yanında olmazsa olmaz bir unsur olarak yönetici grubu ve yönetici oldukça önem arz etmektedir (Batmaz, 2012; Koçel, 2014; Özdemir, 2007).

Yönetim sürecinde yöneticilik mesleğini icra eden kişiler “yönetici” olarak adlandırılmaktadır. Bu kişiler, belirlenen hedeflere ulaşma çabasında olan kişi olarak gösterilmekte ve çalışanları yönlendirmekle örgütün üretim faktörlerini ve çeşitli maddi kaynaklarını yönetmekle ilişkilendirilmektedir. (Paşaoğlu vd., 2013; Şimşek vd., 2008).

Küreselleşen dünyada yaşanan hızlı değişim ve gelişmeler ekseninde işletmelerin sürdürülebilirliğini sağlamada en önemli görev yöneticilerden beklenmektedir. Bu süreçte yöneticilerin çevrelerini iyi analiz ve takip etmesi ve işletme çalışanlarıyla ilgili işleri düzenlerken yönetme işini de en iyi şekilde başarması beklenmektedir. Belirli bir düzen içerisinde çalışan ve insanların ihtiyaçlarını karşılamak için mal ve hizmetler üreten toplumsal yapılar olan işletmelerin yönetilme ihtiyacına dikkat çekilmektedir (Aldan, 2009; Bektaş, 2014; Örs, 2016).

Yöneticiler işletmenin büyük veya küçük, önemli ya da önemsiz tüm işleriyle ilgilenmek zorunda olan kişilerdir. Bu kişileri alt kademelerden ayıran ise yetkileri olup işletme içinde ve dışında sahip oldukları yetkilerle yöneticiliklerini gerçekleştirmesi arzu edilmektedir. İşletme içindeki iş ve amaçların gerçekleştirilmesinde yöneticiler, kendi içlerinde hiyerarşik olarak alt, orta ve üst kademe yöneticiler olmak üzere üç sınıfta değerlendirilmektedir (Benligiray, 2005; Ülgen ve Mirze, 2013; Şimşek vd. 2008). Alt kademe yöneticiler; memur, işçi ya da çalışan gibi işletmede yönetici olmayan kişilerin yaptığı çalışmalarını denetlemekle orta kademe yöneticiler; üst kademedeki yöneticiler tarafından verilen işlerin gerçekleştirilmesi, alt kademedekilerin denetlenmesi ve üst kademe ile aralarındaki ilişki/ilişkiler kurulmasını sağlamaya üst kademe yöneticiler ise işletmenin tüm planlarına yön verme ve dış çevre ile ilişkileri sürdürmek başta olmak üzere işletmenin tüm faaliyetlerinden sorumlu kişiler olarak öne çıkarılmaktadır (Batmaz, 2012; Demirel, 2003; Gökçe ve Şahin, 2003; Paşaoğlu vd. 2013; Şimşek vd., 2008).

Yönetimde herhangi bir kademedeki yöneticinin kendinden alt kademedeki bir astına fiziksel temas etmeden sözlü veya sözsüz şekilde sergilediği düşmanca tavır ve davranışlarını astlarının algılama şekli “istismarcı yönetim” olarak gösterilmektedir (Tepper, 2000). Bununla birlikte istismarcı yönetim algısı; astların, üstleri tarafından maruz bırakıldığı psikolojik ve duygusal olarak kişileri etkileyecek kısa veya uzun süreli kötü muameleler olarak da tasvir edilebilmektedir (Lin vd., 2013).

İstismarcı yönetimde yöneticiler, alt kademedeki çalışanlara karşı; insanların önünde aşağılama, kaba davranışlar, alay etme, gurur kırıcı sözler söyleme, öfke

patlaması, tehdit, korkuyla yönetme, özel hayatın ihlali vb. gibi davranışlar sergilerler. Yöneticilerin yaptığı bu davranışlara davranışlar; zorbalık (Ashfort, 1997), baltalayıcı yönetici (Duffy vd., 2002), saldırgan yönetici (Schat vd., 2006) ve istismarcı yönetici gibi çeşitli kavramlarla ilişkilendirilmektedir. Bu kavramlar içerisinde en yaygın kabul göreni “istismarcı yönetici” terimidir (Tepper, 2000).

İstismarcı yöneticinin kim olduğu astların yöneticiyi algılayış biçimine göre üç formda şekillenmektedir. Birincisi; astların bazılarının yöneticinin davranışlarını istismar olarak görürken bir kısmının normal karşılaması ikincisi; istismarcı yöneticinin davranışlarının süreklilik göstermesi ve üçüncüsü ise istismarcı yönetimde herhangi bir fiziksel temasın bulunmamasıdır. Yöneticinin alt kademesine fiziksel şiddet uygulaması istismar olarak değil şiddet içeren davranış olarak kabul edilmektedir. Ayrıca, istismarcı yönetim astlarının performansını yükseltmek ve hedeflerine ulaşmak için az oranda kötü davranabilmektedir. Yöneticinin asıl amacı astlarının çalışma azimlerini yükseltmek olsa da bu davranış, istismarcı yönetim olarak kabul edilmektedir (Harris vd., 2007; Tepper, 2007).

2.2.1. İstismarcı Yönetimin Gelişimi

İstismarcı yönetim 2000 yılında literatüre taşınan bir kavram olmuştur. Bununla birlikte 2000 ile 2020 yıllarında istismarcı yönetim alanında ampirik çalışmalar sayıca göreceli olarak artmıştır. Bu dönemde toplam 326 adet araştırma yapılmış olup bu araştırmaların yarısından fazlası 2015 ile 2020 dönemi arasında yer almaktadır arasında olduğu görülmektedir. Bu çalışmalarda yöneticilerin işgörenleri başka kişilerin yanında aşağılaması, kendi suçunu örtmek amacıyla işgörenlerin suçlanması, işgörenlerin fikirlerini aptalca bulma ve alay etme temaları etrafında zenginleşmiştir (Tepper, vd. 2017). Bu çalışmalarda amirlerini daha kötü algılayan astların işlerini bırakma olasılıklarının daha yüksek olduğu istismarcı denetimin daha düşük iş ve yaşam doyumu, daha düşük normatif ve duygusal bağlılık, daha yüksek devam bağlılığı, iş ve aile arasındaki çatışma ve psikolojik sıkıntılara neden oluşturduğu öne çıkarılmıştır. (Tepper, 2000).

2.2.2. İstismarcı Yönetim Nedenleri

Yöneticilerin yönetim sürecinde işgörenlerini yönetirken istismarcı bir yönetim tarzı başvurma nedenleri; stres, özel ve iş hayatındaki negatif tecrübeler, işgörenlerin yöneticide gördüğü faydanın azalması, yüksek başarımlar edinme fikri ve istismar edilmeye yatkın işgörenlerin bulunmasıyla ilişkilendirilmektedir (Özdevecioğlu vd., 2014; Ülbeği vd., 2013). Özellikle iş hayatındaki negatif tecrübelerin yöneticilerin saldırgan bir tavır sergilemeye ittiği, olumsuzluklar yaşayan yöneticinin bu duruma olan kızgınlığını kendinde daha alt kademe olan çalışanlardan çıkardığı yönündedir (Karagonlar ve Neves, 2016). Bununla birlikte işgörenin kurumuna veya yöneticiye olan faydasının azalması, yöneticinin yüksek başarımlar elde etme fikri de istismarcı tavırlar sergilemesinde öne çıkartılmaktadır (Özdevecioğlu vd. 2014; Sezici, 2017; Ülbeği vd. 2013).

2.2.3. İstismarcı Yönetimin Sonuçları

Her tür organizasyon ve meslekte nispeten yeni bir olgu olarak istismarcı yönetimde amir veya yöneticiler tarafından çalışanlara uygulanan duygusal istismarda çarpıcı bir artış yaşanmakta ve işyeri sağlığını bozan kurumsal bir sorun olarak gündemdeki yerini korumakta ve istismarcı yönetim tarzının negatif sonuçları işten ayrılma, işletmede sapkın davranışlar gösterme, iş ve yaşam doyumsuzluğu, fiziksel ve psikolojik sorunların artması, işe devamsızlık, adaletsizlik düşüncesi, iş ve aile ortamında çatışmaların yaşanması, düşük moral ve benlik saygılarında azalma, psikolojik açıdan stres, düşük performans gösterme, işgörenlerin enerjisini işi yerine yöneticisine yönlendirme ve iş içi yaratıcılığının azalması olarak öne çıkarılmaktadır (Weiss ve Cropanzano, 1996; Ebeid vd., 2011; Meglich ve Eesley, 2011; Ülbeği ve Özgen, 2013; Özdevecioğlu vd., 2014; Ay, 2015).

İşletme ve işgören için doğurduğu sonuçlar dışında istismarcı yönetimin yöneticilere karşı düşmanca tavırların sergilenmesi ve kızgınlık şeklinde durumlarına yol açması “Duygusal Olaylar Teorisi” ile açıklanmaktadır. Bu teoriye göre işgörenlerin gördükleri istismarcı yönetim tavrı sonrası intikam alma, cezalandırma ve karşılık verme gibi sonuçlarına dikkat çekilmektedir. Ancak bunu gerçekleştirecek kişiliği olmayan çalışanların bu öfke ve kızgınlıklarını başka kişi ya da alanlara yönlendirmesi ise “Yön

Değiştiren Kızgınlık Teorisi” olarak da adlandırılmaktadır. Yön değiştirmenin iki sebebi yöneticinin ulaşılabilir olmaması ve istismarcı yöneticiye verilecek karşılık ile uğrayacağı zararın katlanarak kendisine döneceği korkusundan dolayı işgören öfke ve kızgınlığını özel hayatı ile iş yaşamındaki güçsüz ve kolay ulaşılabilir olan kişilere yönlendirmektedir (Üçok ve Turgut, 2014; Weiss ve Cropanzano, 1996). Bununla birlikte iş arkadaşlarının gördüğü istismarcı yönetime şahit olan ve iş arkadaşlarını önemseyen işgörenler kendisini istismarcı yönetime maruz kalmış olarak da hissedebilmektedir (Meglich ve Eesley, 2011).

2.3. İstismarcı Yönetim Algısı

Algı, “duyusal bir bilginin alınması, yorumlanması, seçilmesi ve düzenlenmesi” anlamında kullanılan bir kavramdır (Schacter vd., 2011). “Bir olayı veya bir nesnenin varlığını duyu organlarıyla kavramak, idrak etmek” ise algılama olarak tanımlanmaktadır (TDK, 2021). Olaylara kişilerin verilen cevapları olarak algılama; her kişinin farklı bakış açısı nedeniyle farklı boyutlarda ortaya çıkabilmektedir. (Gençöz, 1998). Soyutlamanın yapılamadığı eksik bilgiler ve alıcı ile iletici arasında tepki-iletişim türü olan organizasyon, seçicilik, derinlik ve değişmezlik olmak üzere dört temel eğilim ile kişilerin yaşantıları, duyguları ve algılama sırasındaki çevresel ve psikolojik etkenlerden ötürü algılama, karmaşık bir süreç olarak görülmektedir (Polat, 2014).

Algılamada duyu organlarının oldukça önemli işlevi ve yeri bulunmaktadır. Bununla birlikte kişinin gereksinimleri ve güdeleri, kişinin deneyim ve birikimlerin de algılama sürecine rol üstlendiği düşünülmektedir. Bu perspektifte algılama; simgesel görsel, duygusal ve seçilmeyici (seçimsel) olarak dört türle ilişkilendirilmektedir (İnceoğlu, 2010).

Bireylerin simge ve semboller karşısında oluşturdukları algılar simgesel; görme duyusu ile bireyin çevresini anlamlandırması görsel; bireyin çevresindekileri sadece duyu organı ve mantıklarını kullanarak anlamlandırması duygusal ve bireyin içinde bulunduğu, duruma, topluma veya gruba göre anlamlandırmaları ise simgesel algılama olarak kabul edilmektedir (Tunç ve Atıgan, 2017).

Kişilerin yaşadıkları toplumsal ortamda veya buldukları konumlarda nesnelere gelen uyarı duyularının sadece bir bölümünü algılayabildikleri,

uyarıcılarının çoğunluğunun alıcılarına ulaşamadığı düşüncesi etrafında algılamanın içsel (duygular, algıya hazır olma dürtü, güdü ve ihtiyaçlar, meslek ve ilgiler beklentiler, psikolojik ve zihinsel durum, tutum ve önyargı ve geçmiş yaşantılar ve öğrenme) ve dışsal (kültür, ısı, ışık, sıcaklık, iklim) faktörler etrafında şekillendiği düşünülmektedir (Okanlı, 2015).

İstismarcı yönetim, işgörenlerin yöneticilerinden algıladığı davranışları içermesinden dolayı temelde öznel bir kavramdır. Her işgören, yöneticisinin kendisine gösterdiği davranış ve tutumları aynı doğrultuda algılamamaktadır. Bu sebeple her işgören için istismarcı yönetim algısı değişiklik göstermektedir. İşgörenler, kişilik farklılıkları ve fikir farklılıkları gibi nedenlerle yöneticisinden gördüğü davranışları “istismarcı” ya da “normal” karşılayabilmektedir algılamamaktadır (Tepper, 2000; Tepper, 2007).

Astların, fiziksel temas hariç, sürekli düşmanca sözlü ve sözlü olmayan davranışlara maruz kalabildiği istismarcı yönetimin çalışanların mutluluk, sağlık ve iş performansını etkilediği ve astların istismar algılarındaki değişkenliğin büyük bir bölümünün istismarın şekline göre değiştiği belirtilmektedir (Martinko vd, 2009). Yöneticisinin davranışlarını istismarcı yönetici davranışı olarak algılayan işgörenlerin işten ayrılma niyeti oluşabilmektedir (Deniz ve Çimen, 2019; Köksal ve Gürsoy, 2019).

2.4. Turizm Sektöründe İstismarcı Yönetim Algısına Yönelik Araştırmalar

Güven ve Sezici (2016) konaklama işletmelerinde istismarcı yönetici algısı ile kaytarma ilişkisinde duygusal tükenmenin kısmi aracı rolünün olduğu belirtilmiştir. Varılan bu sonuç ile işgören ile yöneticinin birbirleriyle yaşadıkları olumsuz durumlar, işgörenin işine olan bağlılığını ve adanmışlığını azaltmakta ve baltalamaktadır. Dolayısı ile işgörenin kendini işine vermişliğine, yorgunluk ve gerginlik hissine bağlı olarak somatik ve psikolojik semptomlarla duygusal tükenmeye neden olduğu sonucuna varılmıştır.

Yagil (2006) Denetçilerin taciz edici davranışlarının, astların duyarsızlaşması ve duygusal tükenmesi ve astların yukarı doğru zorla etkileme taktiklerini kullanması ile pozitif olarak ilişkili olduğu bulundu. Destekleyici liderlik davranışları, kişisel

başarıya aracılık etme yoluyla yukarı yönlü etki taktiklerinin kullanımı ile ilgilidir. Sonuçlar, ast-yönetici davranışlarının döngüsel etkileri bağlamında tartışılmıştır.

Acaray (2019) kişisel başarının azalması ve duygusal tükenme hissi üzerinde pozitif etkiye sahip olan istismarcı yönetici algı, kişisel başarı hissinde azalma üzerinde duygusal tükenmenin pozitif etkiye sahip olduğu ve istismarcı yönetim algısının kişisel başarının azalması hissine etkisinde duygusal tükenmenin aracı role sahip olduğu sonucuna varılmıştır.

Yu vd. (2020) Bir literatür taraması yaparak denetçilerin davranışlarını düzenlemek için resmi politikalar geliştirilebileceğine; Buna karşılık, çalışanlar istismarcı davranış ve bununla nasıl etkili bir şekilde başa çıkılacağı hakkında daha fazla bilgi edinmek için bu araştırmayı kullanabileceklerini belirtmişlerdir. Ayrıca temel araştırma eğilimlerini belirleyerek ve ampirik çalışmaların ana hatlarını çizerek, ağırlama bağlamında istismarcı denetim hakkında ortaya çıkan literatüre katkıda bulunur. Araştırma boşluklarını belirler ve otelcilikte kötüye kullanım denetiminin ilk incelemesi olarak, araştırmacıları konuyu sektörün özellikleri temelinde keşfetmeye teşvik edebilir ve gelecekteki araştırmalar için önerilerde bulunabilir.

Xu vd. (2015) konaklama ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmada istismarcı denetimin işten ayrılma niyetleri ile pozitif olarak ilişkili olduğunu ve etkisinin, istismarcı denetim-denetleme niyetleri ilişkisine tamamen algılanan örgütsel destek tarafından aracılık edilmesiyle birlikte, iş arkadaşı desteğinden daha güçlü olduğunu göstermiştir. Ek olarak, iş arkadaşı duygusal desteğinin, istismarcı denetimin örgütsel destek üzerindeki olumsuz etkilerini azalttığı bulunmuştur. Sonuç olarak, bulgular, istismarcı denetim ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi açıklamada örgütsel desteğin ve istismarcı denetimin olumsuz etkisini tamponlamada iş arkadaşının duygusal desteğini vurgulamaktadır.

Dai vd. (2019) çalışmalarında seyahat acentesi çalışanlarının dayanıklılığının işten ayrılma niyetlerini azaltabileceğini ve işe bağlılıklarını artırdığını göstermektedirler. Ayrıca, istismarcı denetim, yılmazlık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK, İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE İSTİSMARCI YÖNETİMİN TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

Bu bölümde tükenmişlik, işten ayrılma niyeti kavramlar, etkileyen unsurlar, sonuçları ve konaklama sektöründe tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini konu alan ilgili literatür yer almaktadır.

3.1. Tükenmişlik

Başarısızlık, enerji düşüklüğü ve güçte azalma şeklinde ortaya çıkabilen ve bireyin beklentilerinin karşılanamayan istekler nedeniyle tükenme durumu olarak ifade edilen “tükenmişlik” ruhsal bitkinlik, inanç kaybı ve çaresizlik gibi duygular oluşturma yönüyle de bireyin kendisini işini ve ailesini olumsuz etkileyen bir sendrom olarak kabul edilmektedir. Tükenmişliğin öncülleri ise örgütsel adalet, duygusal emek, iş yaşam dengesi, etkileşimci liderlik, örgütsel stres, hizmetkâr liderlik, kurumsallaşma, iş stresi, çalışan odaklı liderlik, çalışma yaşam kalitesi, değişim odaklı liderlik, demokratik liderlik, iş serbest zaman çatışması ve otokratik liderlik olarak gösterilmektedir (Kılıç, 2020). Özellikle turizm hizmetleri gibi yüz yüze ve karşılıklı iletişime dayalı mesleklerde duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarına dikkat çekilmektedir (Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018).

3.1.1. Duygusal Tükenme

Kişisel veya iş yaşamınızdaki birikmiş stresin veya her ikisinin bir kombinasyonunun bir sonucu olarak duygusal olarak yıpranma ve tükenmiş hissetme durumu olarak ifade edilen duygusal tükenme tükenmişliğin en önemli boyutu olarak öne çıkartılmaktadır. Her bireyin duygusal tükenmeyi farklı şekilde yaşadığı ancak genellikle semptomların motivasyon eksikliği, uyku problemi, sinirlilik, fiziksel yorgunluk, umutsuzluk duyguları, dalgınlık, ilgisizlik, baş ağrısı, iştah değişikliği, sinirlilik duygusal tükenmeyi farklı şekilde yaşarlar, ancak genellikle semptomlar şunları iç , konsantrasyon zorluğu, mantıksız öfke, karamsarlık, korku ve depresyon olarak sıralanmaktadır (<https://www.healthline.com>).

Fazla iş yükü, iş ortamındaki anlaşmazlıklar, olumsuz çalışma koşulları, kişisel talepler ve stres ana nedenler etrafında şekillenebilen duygusal tükenmede çalışanların kendilerini bitkin ve kullanılmış hissettikleri için kişilerarası iletişim boyutunda bozulmalara zemin oluşturduğu ve işinden ötürü karşısına çıkan insanlara ayrıca işine karşı soğuması, katılaşması, ilgisiz hale gelmesi ve hatta insani duyu davranışların dışarısında hareketler gösterdiği görülmektedir (Polatçı vd., 2014).

3.1.2. Duyarsızlaşma

İşgörenlerin müşterilere karşı ilgisiz tavırları, tutumları ve olumsuz yaklaşımları olarak tanımlanan “duyarsızlaşma” tükenmişlikte önemli boyutlardan bir tanesi konumundadır. Aşağılayıcı tavır ve tutumlarla çalışanın hizmet verdiği kişileri ayrımcılığa uğratması ve her şeyden önce ürün ve hizmetin kalitesini sağlayan özelliklerin göz ardı etmesini yansıtır (Acar ve Erkan, 2018).

Duyarsızlaşma işgörenlerin hayal kırıklığı, psikolojik gerginlik, tükenme gibi çalıştığı işinden kaynaklanabilecek durumlardan bilinçli olarak kendilerini korumak için kullandıkları bir savunma stratejisi olarak da karşımıza çıkmaktadır. Duyarsızlaşma içerisinde olan işgörenin, psikolojik olarak uğradığı zararın en düşük seviyeye indirilmesi adına insanlar arasında duygusal bir tampon oluşturduğu düşünülmektedir (Polatçı vd., 2014).

3.1.3. Kişisel Başarı

Kişisel başarı; çalışma ortamında tükenmişlik yaşayan bireyin işinde ilerleyememe, zamanını boşuna harcadığı ve çalıştığını düşünmesi etrafında yetersizlik ve suçluluk duygularına kapılması, çaresiz hissetmesi ve yeteneklerini sorgulamaya başlaması durumudur. Kişisel başarısında düşüş yaşadığını hisseden çalışanlarda öne çıkan en ciddi belirtiler; konsantre olamama ve motivasyon düşüklüğüdür (Polatçı vd., 2014; Kandemir ve Bayram, 2017).

Bireyin kendisini öz değerlendirmeye tabi tutmasının sonucunda kişisel olarak başarısız, beceriksiz ve verimsiz görme duyguları etrafında hiç kimse tarafından sevilmediğini düşünmesi ve içine kapanarak çalışma arkadaşlarıyla iletişimi koparması olası durumlardır (Güven ve Sezici, 2016).

3.2. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma; “işgörenin isteyerek veya istemeyerek bulunduğu işletmeden ayrılmasını” ifade eden bir eylemdir. Bu eylem, işgörenin işten ayrılma planının son safhası olup işgörenin işten ayrılma davranışı gerçekleşmesine neden oluşturur. Bu sebeple işten ayrılma niyeti, gerçek personel devrinin öncülü olarak kabul edilmektedir (Bothma ve Roodt 2012; Hong ve Kaur 2008; Smith ve Brough, 2003). İşten ayrılma niyeti besleyen işgörenlerin yüksek oranda niyetlerini gerçekleştirerek işten ayrılma davranışında bulunduğu öne çıkartılmaktadır (Tsai ve Wu, 2008; Weisberg ve Kirschenbaum, 1991).

Literatürde işten ayrılma niyeti; iş/işletmeden ayrılma konusunda bireysel bir tahmin (Mowday vd., 1982), işgörenin çalıştığı işletmeden ayrılmaya bilinçli ve planlı olarak karar vermesi (Rusbult vd., 1988), işgöreninin bilinçli, yavaş ve planlanmış bir süreçte işten elini ve ayağını çekmesi (Hom ve Griffeth, 1991), işten ayrılma davranışının ilk sıradaki habercisi (Tett ve Meyer, 1993), işgörenin işletmeden ayrılma konusundaki bilinçli ve temkinli kararı (Bartlett, 1999), işgörenin insiyatifi ile sosyal sistemden çıkma eğilimi (Gaertner, 2000), işgörenin belirli bir zaman dilimi içerisinde işten ayrılma ihtimali (Sousa-Poza ve Henneberger, 2004), işgörenin işini terk etme eğilimi (Slattery ve Selvarajan , 2005) işgörenin isteyerek ve bilinçli olarak zaman içerisinde içinde bulunduğu örgütten ayrılma arzusu (Cho vd., 2009), olumsuz psikolojik tepkiler tarafından tetiklenen çekilme davranışı (Takase, 2010), bir işgöreninin yakın bir zamanda işinden ayrılma isteği (Büte, 2011) ile çalışma koşullarından, çalıştığı departmandan ve duymuş olduğu rahatsız durumlardan dolayı işletmeden ayrılmayı düşünme (Karataş, 2013) olarak özetlenmektedir.

İşletme sayılarının çoğalması ile işgörenlerin yaptıkları işin aynısını yaparak daha iyi çalışma koşulları sağlama olanağı da beraberinde çoğalmıştır. İşletmeler açısından özellikle zahmetli eğitimler gerektiren kalifiye işgörenlerin işyerine oluşturacağı eğitim maliyeti, iyileştirme maliyeti ve yetenek kaybı, yerine geçecek yeni işgörenin uyum süreçleri, tam kapasite çalışmama, iletişimsel ve sosyal yapı kesintileri gibi birçok yeni harcama doğurmaktadır. Bu nedenle işgörenlerin işten

ayrılmaları işletme açısından önemli bir konu olmaktadır (Glissemeier 2008; Hwang ve Kou 2006; Kuean vd. 2010; Solmaz, 2010).

Genel olarak işten ayrılma, belirli bir sürecin sonucunda karşılaşılan durum olarak görülmektedir. İşten ayrılma sürecini ele alan farklı yaklaşımlar incelendiğinde sürecin başlangıç aşamasının işten ayrılma niyetinin oluşması, sonrasında işgörenin niyetini oluşturan gerekçelerin geçerliliğini devam ettirmesi ya da olumlu yönde düzelmesi ile işten ayrılma veya işte kalma karar vermesi son aşaması ise kararını gerekli yerlere bildirerek davranışta bulunması olarak öne çıkartılmaktadır (Appollis, 2010; Morrell vd., 2001).

İşgörenin işten ayrılma nedenleri gönüllü (başka bir işyerinde daha iyi ücret, daha iyi çalışma koşulları, daha iyi yönetim anlayışı, daha iyi bir mekan, daha iyi bir kariyer ve esnek çalışma) ve gönülsüz nedenler (zorunlu emeklilik, işten çıkarılma, istifa, sağlık sorunları ve ölüm) olarak iki durumla ilişkilendirilmektedir (Jewell ve Siegall, 1990). İşten ayrılma niyeti çoğunlukla işten ayrılma konusunda bir gösterge olarak kabul edilmektedir (Arı vd. 2010; Jewell 1998; Mobley 1982).

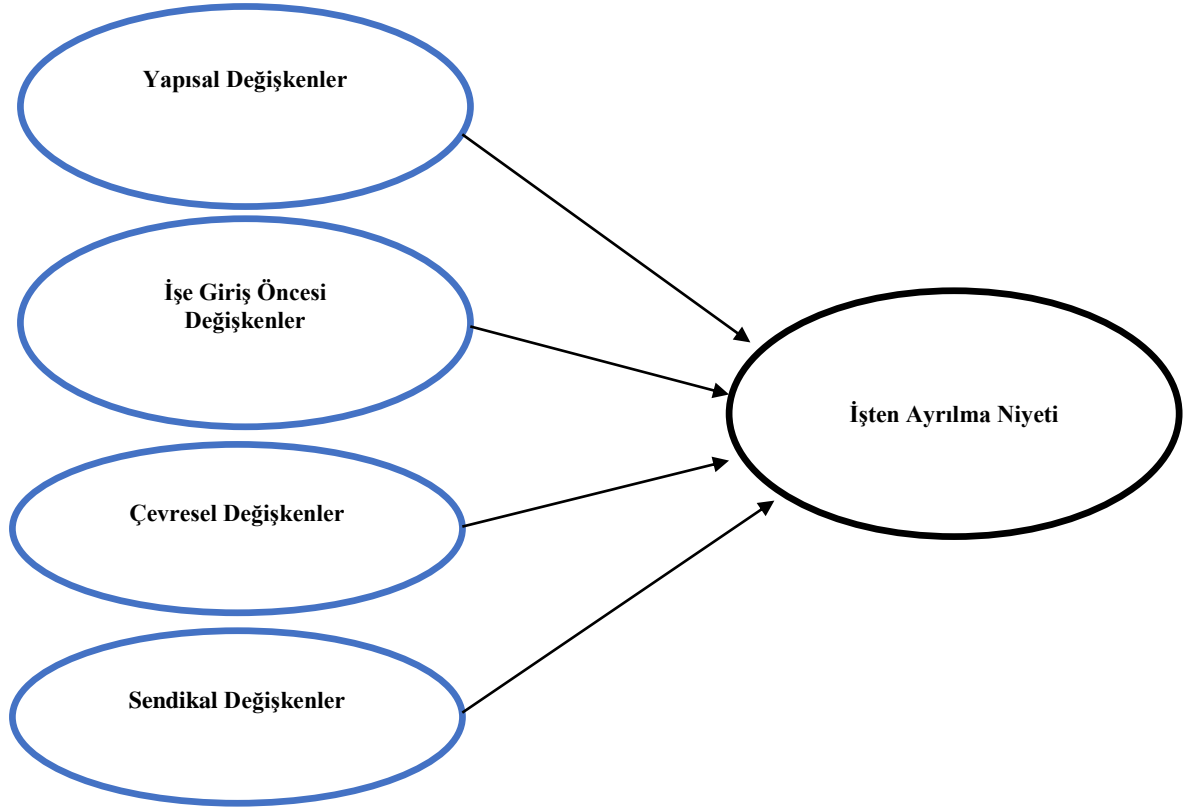
İşletmelerde işgören devir hızının yüksekliği o işletmenin değerlendirme, seçme ve yerleştirme sistemlerinin iyi çalışmadığını gösterebilmekte ayrıca yetersiz ücretlendirme ve tıkalı bir terfi sistemleri gibi işgörenlerin olumsuz etkilenebileceği durumlar olabileceği anlamına gelmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar olarak iş tatmin, stres, ayırıcılık, algılanan iş güvencesi, adaletsizlik, örgüte bağlılık ve örgüt iklimi etkili unsurlar olarak literatürde yer almaktadır (Çekmecelioglu 2005; Eren 2006; Poyraz ve Kama 2008; Büte 2011).

İşgörenin işten ayrılma niyeti, işletme kaynaklı sebepler olabileceği gibi kişilik ve karakter gibi bireysel kaynaklı sebeplerle de ilişkilendirilmektedir. Bununla birlikte işten ayrılma niyetine için etkili olan unsurları anlamının önemine vurgu yapılmaktadır (Lee ve Mitchell 1994; Zimmerman 2008).

3.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Iverson ve Deery (1997), işten ayrılma niyetine etki eden değişkenler arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmalarında işten ayrılma niyetine yönelik değişkenleri yapısal (iş arkadaşı desteği, rutinleştirme, dağıtım adaleti, rol çatışması,

aşırı iş yükü, kaynak yetersizliği, iş güvenliği, terfi fırsatı ve kariyer gelişimi), işe giriş öncesi (olumlu ve olumsuz), çevresel (iş fırsatı, işgücü devir kültürü, akraba sorumluluğu) ve sendikal (sendika üyeliği ve sendika sadakati) olmak üzere dört boyutla Şekil 3’te gösterilen biçimde resmetmiştir



Şekil 3: İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler
(Iverson ve Deery, 1997:72’den uyarlanmıştır).

Rehman (2012), işten ayrılma niyetinin ekonomi kaynaklı olabileceği gibi sektöre, istihdam düzeyine, işletme büyüklüğüne, mesleki sınıflandırmaya, ücrete, kuruluş yerine, yönetim düzeyine, iş çevresine, seçim sürecine, işletmenin sunduğu imkânlarla, iş anlaşmalarına, büyüme ve terfiler gibi işletmenin örgütsel değişkenlerine bağlı olabileceğini belirtmekte ve işten ayrılma niyetini etkileyen etkenleri; demografik değişkenler fiziksel çalışma ve iş tatmini koşulları olarak göstermektedir.

İşletmelerde nitelikli ve deneyimli işgörenlerinin işten ayrılması, işletme içi dengelerin bozulması ve çalışmaya devam eden diğer işgörenlerin motivasyonunu için moral bozucu bir durumdur (Severt, vd., 2007; Sabuncuoğlu 2007). İşten ayrılma

eylemi bazı işgörenler için sosyal, bazı işgörenler içinse ekonomik faktörler öncelikli olabilmektedir (Akın, 2007). Bunun dışında işgörenin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi, ırk, bireysel kabiliyet, zeka, davranışsal niyet, geçmiş yaşam, bilişsel yetenek, hizmet süresi, çalışanlarla ilişkiler, meslekler arası farklılıklar, ailesel sorumluluklar, mevkiler arası farklılıklar, sektörler arası farklılıklar ve beklentilerinin karşılanmaması işgören devir hızını arttırmaya yol açabilmektedir (Demir ve Tütüncü, 2010; Şimşek vd., 2005). İşletmedeki hissedilen adalet ve güven ortamı, işgörene yöneticisi ve diğer çalışanlar tarafından hissettirilen desteğin ölçüsü, yönetici pozisyonundaki işgörenlerin davranış ve tutumları, işletmenin kültürel özellikleri, işletmenin rutinliği gibi faktörler de işten ayrılma niyetinde azalış veya artışa sebebiyet vermektedir (Şimşek vd. 2005; Yanık 2014). Ayrıca kötü iş koşulları, örgü koşulları, ücretlendirme adaletsizliği, işin zorluk düzeyi, işletmenin kuruluş yeri, sosyal hizmetlerin yetersizliği, kıdem tazminatı ve iletişim ve bilgi teknolojilerindeki gelişmeler, mevsimsel yoğunluk sonucu talep edilen fazla mesai ve başka çalışma problemleri, sendikal güven de işten ayrılma niyetine etkisi olduğu düşünülmektedir (Taşkent 2002; Akbaş ve Anadolu, 2003; Poyraz ve Kama 2008; Ökten, 2008; Turunç, 2011; Erdem ve Bulkan 2011; Büyükyılmaz 2013; Yanık 2014)

İşgörenlerin işten ayrılma niyetlerine etkili olan faktörlerden bazıları işletmenin kontrol edemeyeceği faktörlerdir. Bu faktörler genellikle çevresel faktör ve dış faktörler olarak da adlandırılmakta ve aşağıdaki biçimde özetlenmektedir (Özdevecioğlu, 2004; Takase vd., 2005; Şimşek vd. 2005):

- İşletmenin bulunduğu bölgenin ekonomik yapısında meydana gelen daralma ya da genişleme gibi etkenler,
- İşgören devrinin normal kabul edilebildiği bir kültürel yapının çalışılan sektörde var olması,
- Çevresel etkenlerle işgörenin iş aile çatışması yaşaması,
- Teknolojik gelişmeler,
- Yetki talepleri ve beklentileri ile kişisel başarı fırsatları,
- Alternatif iş imkânlarının varlığı,
- Hukuki gelişmeler (Yüksek maliyetli kıdem tazminatları vb. gelişmeler),

- Mevsimsel dalgalanmalar.

3.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi ve Sonuçları

Bir tutum olan işten ayrılma niyeti, işte kalma veya işten ayrılma sonlanmakta olup işletmenin kurumsal etkinliği negatif yönde etkiliyor olması sebebi ile yöneticiler açısından önem arz etmektedir (Jago ve Derry, 2004; İşçi, 2010). Ayrıca işletmeler açısından işten ayrılma niyetinin yaratacağı sonuçlar maliyet ve zaman kaybına yol açması, işletmedeki işgörenlerin sosyal ilişkilerinin ve moralinin bozulması ve işten ayrılmadan önce son aşama olması sebebiyle işletmeler için dikkat edilmesi gereken hususlar arasına girmiştir. Kalifiye bir işgörenin işten ayrılması ile işletme içerisinde işgörenin eğitimi için katlanılan maliyetler zarara dönüşecek ve yerine alınacak işgören için tekrar aynı maliyetlere katlanması gerekecektir. Bu bağlamda işletmeler için işgöreni işte kalmaya ikna etmek işletmenin verimlilik ve etkinliği düşünülerek oldukça önemlidir. Ayrıca konumuz özelinde işten ayrılmalar konaklama işletmeleri bir hizmet işletmesi olduğu için bu hizmeti satın alan kişilerde de olumsuz etkiye yol açacaktır (Tütüncü ve Demir, 2002; Poyraz ve Kama, 2008).

İşten ayrılmalarda işgörenin işten ayrılması sonucunda meydana gelen maliyetler dolaysız maliyetler ve işgörenin yerinin boşalması ile meydana gelen maliyetler ise dolaylı ya da soyut maliyetler olarak adlandırılmaktadır. Dolaysız maliyetler maddi zarar veren maliyetler olurken, dolaylı maliyetler ise üretim ile verimliliği olumsuz etkileyen işleyiş bakımından zarar veren maliyetlerdir (March ve Simon, 1958). Dolaysız maliyetlerin bazıları yeni işe girecek olan işgören için harcanacak zaman, işe alma ve işlem maliyetleri, yeni işgörene verilecek eğitim maliyeti, verimliliğinin eski işgörene nazaran daha az olması, yapacağı işi öğrenirken yapılacak hata ve kaza maliyetleri olarak belirlemiştir (Kılıç, 2004). Dolaylı maliyetler için ise işgörenin işten ayrıldığında oluşan verimlilik kaybı, diğer işgörenlerin etkilenmesi, işgörenler üzerindeki iş yükünün artması, iş yükü artışı ile performans düşüşleri, sosyal ortamın ve iletişimin bozulması vb. olumsuz sonuçlar doğuracağı şeklinde sıralanmaktadır (Rehman, 2012).

İşletmelerde işgörenin işten ayrılmasının verimlilik ile doğrudan ilişkilidir. Bunun yanı sıra işletmenin organizasyonel yapısını ve verimliliğinin bütün olarak sekteye uğratabilmektedir (Shamsuzzoha ve Shumon, 2007).

İşten ayrılma eylemi yalnızca işletme için değil işgören tarafından olumsuz şartlar oluşturabilmekte ve maddi ve manevi açıdan zarar oluşturabilmektedir. İşten ayrılma gerçekleştiğinde işgören de bazı kayıplar yaşamaktadır. Bu kayıplar sıralandığında, işgörenin çalıştığı işletmedeki kıdemini kaybetmesi, ayrılan iş ile yeni iş arasındaki alınan ücret farkından doğan maddi kayıplar, yeni başlanılan işte kazaya uğrama veya kaza yapma olasılığının artması, işsizlik için yapılan sigortası, ikramiye ve izin gibi avantajları kaybetmesi işletmesini değiştiren işgörenin kıdem tazminatı alamaması ile yeni gireceği işletme ve işletmede olan çevresine uyum sorunu olabilmektedir. Bu unsurlar zaman alan ve psikolojik zorluklar çıkarabilen etkenlerdir (Şimşek vd., 2005). İşten ayrılmanın işgören açısından negatif sonuçları gerçekleşmemiş beklentilerin yüksek, sosyal hayatın ve kıdem kaybının azalması, bunun karşısında olumlu sonuçları ise yeni başlanılan işten sağlanacak gelir yüksekliği imkânı ve stres ortamında kaçış olarak öne çıkartılmaktadır (Rehman, 2012).

Kişilerin çalıştıkları işletmelerden ayrılmaları yalnızca fiziksel olarak olmamaktadır. İşletmeden ayrılan işgören bilgi ve tecrübesini de beraberinde götürmektedir. İşletmeye yeni katılacak işgörenlerin ayrılan işgörenin bilgisine ve tecrübesini yeniden kazanması işletmeye yüksek bir maliyet yüklemektedir. Bundan dolayı işten ayrılma niyetinde olan işgörenlerin bu niyetleri fark edildiği anda işte kalmaya ikna edilmeleri işletme için önem taşımaktadır. İşgörenin işten ayrılma niyeti ilk düşünüldüğü anda mümkün olmayabilir ancak bu niyetin davranışa dönüşme ihtimali oldukça yüksektir (Özdevecioğlu, 2004).

İşgörenlerin işten ayrılmalarını azaltmada ayrılma nedenlerinin belirlenmesi, işletmenin verimliliğinin sağlanması, işgörenler için iyi şartlarda çalışma ortamları oluşturulması önem taşıyan bir konudur. Bu sebeple işten ayrılmaya etkili olan nedenleri ortadan kaldırmak ya da azaltmak için iş analizleri ve etkili bir insan kaynakları planlaması yapılmalı, doğru yönetim sistemi ile uygun bir çalışma ortamı sağlanmalı, terfi ortamı geliştirilmeli ve ücret sistemi etkin olmalı, iş güvencesi,

sosyal güvenlik haklarının karşılanması, işgörenlerin işten işleme tarafından çıkarılma ya da çıkılmalarına sebep olabilecek etkenlerin tekrar değerlendirilmesi gerekmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003).

3.5. İstismarcı Yönetim Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

İstismarcı yönetim algısı yönetici işgörenlerin diğer işgörelere uyguladığı alaycı, kaba, düşmanca vb. tutumlar olarak ifade edilmektedir. Yöneticilerin istismarcı tutumuna yönelik bir karşı tepki olarak tükenmişlik yaşayan işgörelenler zaman içinde işletmelerinden ayrılmayı düşünebilmektedir. İşten ayrılma niyeti, işgörelenlerin işten ayrılmadan önceki verdiği son uyarıdır ve dikkate alınmayı gerekmektedir (Brown ve Peterson, 1993).

İstismarcı yönetimin önemli etkilerinden birisi de astların tükenmişlik yaşamalarıdır. İstismarcı yönetim davranışlarından en fazla etkilenen ve tükenmişlik yaşayan grubu düşük güç mesafesine sahip kişiler oluşturmaktadır (Bolat vd., 2017).

Tepper (2000) istismarcı yönetici davranışının adalet algısını zayıflatarak işten ayrılma niyetini artırdığını, kişisel ve toplumsal olumsuz davranış ve tutumlara sebep olduğunu ifade etmiştir. Wayne vd., (2008) ise yaptıkları incelemeler sonucunda istismarcı yönetim davranışlarının işten ayrılma niyetini artırdığını ortaya koymuştur.

3.6. Turizm Sektöründe Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Araştırmalar

Iverson ve Deery (1997), konaklama endüstrisinde önemli bir sorun olan işten ayrılmanın nedenlerini ortaya koymak amacıyla Avustralya'daki beş ve altı yıldızlı otellerde çalışan 246 üzerinde bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Sonuçlarda işten ayrılma niyetinin en önemli belirleyicisinin işten ayrılma kültürü olduğunu ve bunu iş arama davranışı, iş fırsatı, örgütsel bağlılık, sendika sadakati, iş tatmini, kariyer gelişimi, rutinleşme, terfi fırsatı ve rol çatışması gibi olumsuz değişkenlerin izlediğini tespit etmişlerdir.

Birdir (2000), konaklama işletmelerinde yeni işe başlayan işgörelenlerin yetersizliği, işletmede çalışan diğer işgörelenlerin verimliliğini olumsuz etkilediğini, işten ayrılan işgörelenin işten ayrılacağı süreçte vereceği verimsiz çalışma ve işten

çıkan işgören ile yeni başlayan işgören arasında kadronun boş kalmasındaki zamanı da yaşanacak iş kaybı olarak öne çıkartmıştır.

Yılmaz ve arkadaşları (2010) tarafından gerçekleştirilen araştırmada sendikaya kayıtlı konaklama işletmelerde işgören devir hızının düşük olduğu görülmüştür. Bunun en önemli nedeni olarak da sendikanın sağladığı iş güvencesi ve kıdem tazminatı durumları gösterilmiştir. Sendika mensubu işletmelerde toplu iş sözleşmeleriyle meydana gelen çalışma süreleri, ücret artışları, yönetime katılma yemek, işçilerin yaşam alanı ve sosyal yardım ve hizmetlerde sağlanan iyileşmelerin işten ayrılma niyetine olumsuz etkisine vurgu yapılmıştır.

Özellikle turizm sektörü için kitle turizminin neden olduğu belirli bölge ve mevsimsel yoğunluğun sona ermesi ile işgörenler başka sektörler denemekte ve bu tür sorunlarla sürekli karşılaşabilmektedir. Bunun gibi sorunlarla karşılaşmamak için sektör değişikliğini düşünmektedir. Ayriyeten mevsimsel yoğunluk sonucu talep edilen fazla mesai ve başka çalışma problemleri de işten ayrılma niyetine etki edebilmektedir (Erdem ve Bulkan 2011; Yanık 2014).

İşletmeler nitelik sahibi işgören temin etme ve bu işgörenlerin mevcudunu koruma beklentisindedir. İşgörenler ise iş hayatları süresince olanakları bulunan işletmeden iyi işletmeler tarafından istenme isteği içindedirler (Polat ve Meydan, 2010).

Dönmez (2008), seyahat acentesi işgörenleri için incelediği araştırmada, tükenmişlik ile iş karşılıklı anlamlı ilişkilerinin olduğu ortaya konmuştur.

Üngüren vd. (2010), konaklama işletmeleri işgörenleri için inceledikleri çalışmaya göre, tükenmişliğin ardılları arasında kısmi olarak iş tatmininde bulunmaktadır sonucuna varmıştır.

Güzel (2011), konaklama işgörenleri için incelediği çalışmada, tükenmişliğin ardılları arasında etkileşimci liderliğinde bulunduğu sonucuna varmıştır.

İskender (2015)'in konaklama işgörenleri ile olan araştırmaya göre, tükenmişliğin öncüleri arasında iş serbest zaman çatışması da yer alırken tükenmişliğin ardılları arasında yaşam doyumunun da yer aldığı sonucuna varmıştır.

Akdu ve Akdu (2016)'nın profesyonel turist rehberleri için yaptığı incelemeler sonucunda; tükenmişliğin öncüleri arasında iş stresinde olduğunu belirtmiştir. Bununla birlikte iş stresinin tükenmişliğe olan etkisinde duygusal emekğin kısmi aracılık rolüne sahip olduğunu belirtmiştir.

Başaran (2019)'ın konaklama işletmelerindeki animasyon ekipleri üzerine incelediği araştırmaya göre, tükenmişlik ve iş doyumunu arasında negatif ilişki olduğu sonucuna varmıştır.

Erol (2019) rekreatif aktivitelere katılma değişkenlerinin ve iş performansının tükenmişliğin ardılları arasında yer aldığı sonucuna varmıştır. Bununla birlikte tükenmişliğin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelere katılma değişkenleri aracılık etmektedir.

Manyas (2019) turizm işletmeleri ve seyahat acenteleri işgörenleri için ele aldığı araştırmasında demokratik ve otokratik liderlik tükenmişliğin öncülleri arasında yer almaktadır. Ayrıca tükenmişliğin ardılları arasında sınırsız kariyer yönelimi olduğunu belirtmiştir.

Cinnioğlu vd. (2019) konaklama işletmeleri yönetici işgörenleri ile inceledikleri araştırmalarında tükenmişliğin öncüleri arasında işgören ve değişim odaklı liderlik tarzlarının olduğunu belirtilmiştir.

Yazıt (2019) konaklama işletmesi işgörenleri için ele aldığı araştırmaya göre, tükenmişliğin öncüllerinden birinin işkoliklik olduğu belirtilmiştir. Ayrıca tükenmişliğin ardılları arasında kısmen de olsa işten ayrılma niyetinde olduğunu belirtmiştir.

Xu vd. (2015) konaklama ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmada istismarcı denetimin işten ayrılma niyetleri ile pozitif olarak ilişkili olduğunu ve etkisinin, istismarcı denetim-denetleme niyetleri ilişkisine tamamen algılanan örgütsel destek tarafından aracılık edilmesiyle birlikte, iş arkadaşı desteğinden daha güçlü olduğunu göstermiştir. Ek olarak, iş arkadaşı duygusal desteğinin, istismarcı denetimin örgütsel destek üzerindeki olumsuz etkilerini azalttığı bulunmuştur. Sonuç olarak, bulgular, istismarcı denetim ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi

açıklamada örgütsel desteğin ve istismarcı denetimin olumsuz etkisini tamponlamada iş arkadaşının duygusal desteğini vurgulamaktadır.

Dai vd. (2019) çalışmalarında seyahat acentesi çalışanlarının dayanıklılığının işten ayrılma niyetlerini azaltabileceğini ve işe bağlılıklarını artırabileceğini göstermektedirler. Ayrıca, istismarcı denetim, yılmazlık ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞGÖRENLERİNİN İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI, TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE YÖNELİK ARAŞTIRMA

Bu bölümde turizm endüstrisi için önemli bir bileşen kabul edilen konaklama işletmelerinin işgörenlerin istismarcı yönetim algısı ve işten ayrılma niyetlerine yönelik gerçekleştirilen araştırma kapsamında ulaşılan bulgu ve bilgileri içermektedir.

4.1. Araştırma Alanı

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ve işten ayrılma niyetlerine yönelik olarak kurgulanan bu araştırmada veriler, Ankara destinasyonunda Nisan 2020- Mart 2021 döneminde 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerden elde edilmiştir. Bu bağlamda Türkiye’de siyasi ve kültürel olarak önemli bir varış noktası olan Ankara destinasyonuna yönelik tanıtıcı bilgilerin verilmesi yerinde olacaktır.

Ankara, büyük oranda ziyaretçileri yerli turistler olmak üzere kültür turizminde öne çıkan bir destinasyondur. Tarihsel süreçte Hitit, Frig, Lidya, Pers, Makedonya, Bizans, Sasani, Selçuklu, Moğol ve Osmanlı uygarlıklarına yaptığı ev sahipliği yapan bir kent olmuş ve kültürel açıdan zenginleşmiştir. 23 Nisan 1920’de kurulan TBMM Hükümetinin merkez şehirinin Ankara olduğu ilan edilmiştir. 13 Ekim 1923’de ise çıkan kanun ile Ankara, Türkiye Cumhuriyeti’nin başkenti olmuştur (<https://ankara.ktb.gov.tr>).

İç Anadolu Bölgesinde bulunan Ankara aynı zamanda doğuda Kırıkkale, kuzeydoğuda Çankırı, batıda Eskişehir, kuzeybatıda Bolu, güneyde Konya, güneydoğuda Kırşehir ve Aksaray ileri ile komşudur. Yüz ölçümü 24.521 km² olan Ankara, en çok göç alan şehirlerden birisidir. Türkiye İstatistik Kurumu (TÜİK) verilerine göre nüfusu 5,663 milyon kişidir. 2019 yılında 4 milyon 941 bin 495 yerli ve yabancı turist konakladığı Ankara’da 2020 yılında bu sayı 3 milyon 325 bin 792 kişi olarak gerçekleşmiştir (<https://yigm.ktb.gov.tr>).

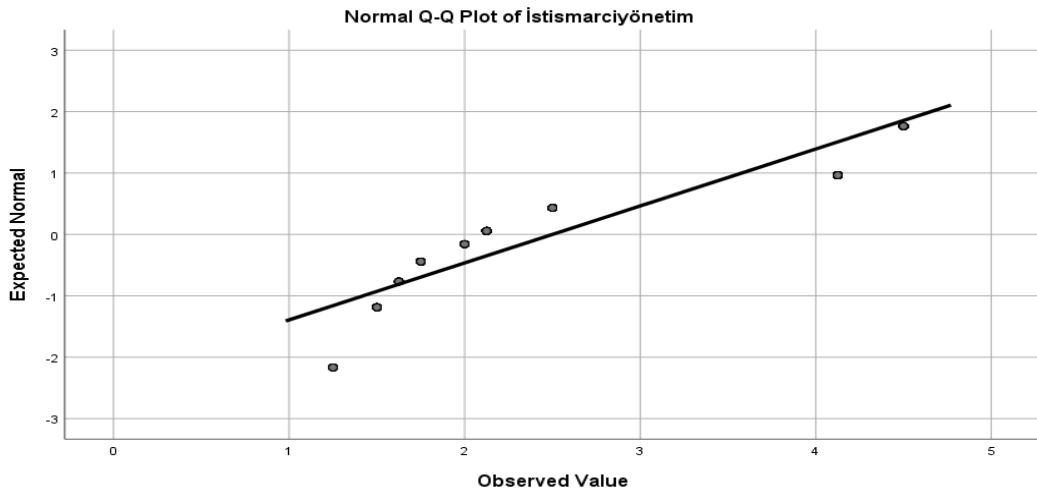
4.2. Araştırma Verilerinin Analizi

Bu tez çalışmasının analizinde ilk olarak anket tekniğinden elde edilen verilen bilgisayara aktararak veri tabanı oluşturulmuştur. Daha sonra elde edilen veriler faktör analizi ve güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Bu analizlerin sonucunda istismarcı yönetim algısı ölçeğinden 17 ifade (S1, S8, S11, S12, S13, S14, S15, S16, S17, S18, S19, S20, S21, S22, S23, S24, S25) ölçekten çıkartılmıştır. Tükenmişlik ölçeğinden ise 7 yargı (S1, S7, S8, S11, S14, S16, S21) ölçekten çıkartılmıştır. Akabinde verilerin normallik dağılımının kontrolü için verilerin analizi kapsamında basıklık ve çarpıklık katsayıları için Şekil 4 ve Şekil 5’deki dağılımlarla Tablo 2 ve Tablo 3’deki sonuçlar esas alınmıştır.

Verilerin analizi kapsamında daha sonra verilerin normallik dağılımına sahip bulunup, bulunmadığının belirlenmesi kapsamında çarpıklık ve basıklık katsayıları çerçevesinde Tablo 8 ve Tablo 9’daki sonuçlar ve Şekil 6 ve Şekil 7’deki dağılımlar esas alınmıştır.

Tablo 2: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları

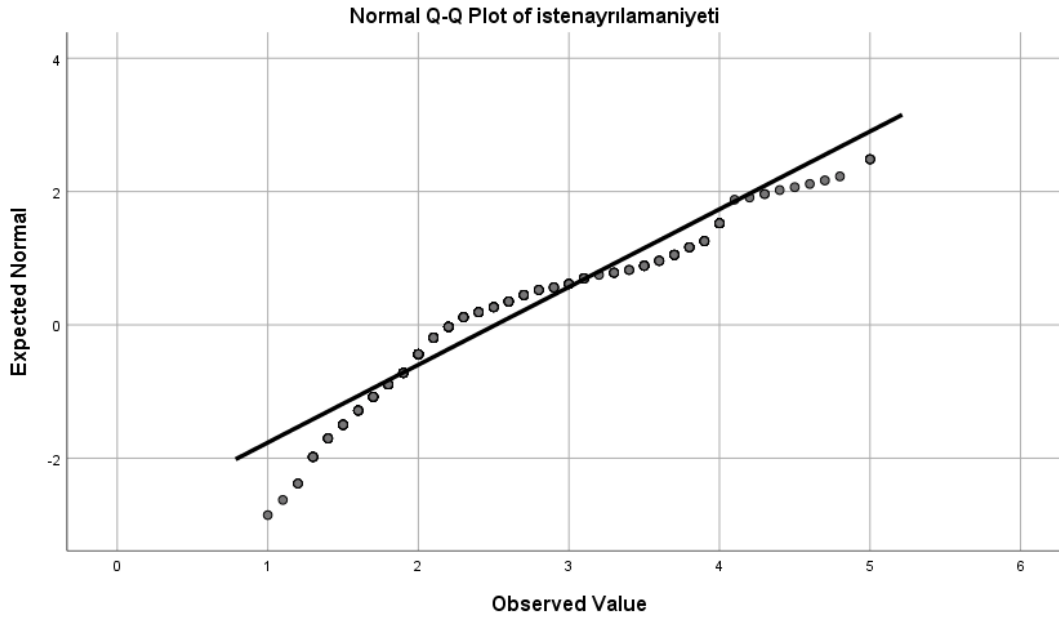
Ölçek Adı	n	Min	Max	Ortalama	Standart Sapma	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Standart Hata	Statistic	Standart Hata
İstismarcı Yönetici Algısı	462	2,17	3,19	2,50	1,07	0,838	0,114	-0,911	0,227



Şekil 4: İstismarcı Yönetim Algısı Plot Dağılımı

Tablo 3: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları

Ölçek Adı	n	Min	Max	Ortalama	Standart Sapma	Skewness		Kurtosis	
						Statistic	Standart Hata	Statistic	Standart Hata
Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti	462	2,30	2,78	2,51	0,856	0,792	0,114	-0,242	0,227



Şekil 5: İşten Ayrılma Niyeti Q-Q Plot Dağılımı

Bu sonuçlar ve dağılımlar çerçevesinde araştırmada istismarcı yönetim algısı basıklık katsayısı -0,911 ve çarpıklık katsayısı 0,838, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti içinse basıklık katsayısı - 0,242 ve çarpıklık katsayısı 0,792 olarak ortaya çıkmıştır. Basıklık (Kurtosis) ve Çarpıklık (Skewness) değerlerinin (-) ile (+) 1,5 arasında olmaları durumunda incelemede parametrik testlerin kullanılacağı öngörülmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Bunlarla birlikte istismarcı yönetim algısı, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin demografik özelliklerle karşılaştırılmasında iki değişkeni bulunan gruplar (cinsiyet ve medeni durum) için “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden daha fazla değişkeni olan gruplar (yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, çalışılan departman, çalışma süresi ve turizmde çalışma nedeni) için “Tukey (HSD) testi” ve “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans

Analizi (One Way ANOVA)” sonuçları kullanılmıştır. Araştırma hipotezinin test edilmesi için ise korelasyon analizi öngörülmüştür.

4.3. Araştırma Bulguları

4.3.1. Araştırma Katılımcılarına Yönelik Tanımlayıcı Bilgiler

Ankara’da bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler üzerine yapılan bu çalışmada katılımcıların demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu) ve diğer özelliklerine (çalışılan departman, çalışma süresi, turizmde çalışma nedeni) yönelik tanımlayıcı bilgiler Tablo 4’te gösterilen biçimde tespit edilmiştir:

Tablo 4: İşgörenlerin Demografik ve Diğer Özelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=403)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Kümülatif (%)
Cinsiyet	Kadın	219	47,4	47,4
	Erkek	243	52,6	100
Medeni Durum	Bekar	261	56,5	56,5
	Evli	201	43,5	100
Yaş	18-26	82	17,7	17,7
	27-35	155	33,5	51,3
	36-44	132	28,6	79,9
	45-53	78	16,9	96,8
	54 ve üzeri	15	3,2	100
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	65	14,1	14,1
	Önlisans	205	44,4	58,4
	Lisans	165	35,7	94,2
	Lisansüstü	27	5,8	100
Aylık Gelir Durumu	0-3000 TL	303	65,6	65,6
	3001-6000 TL	154	33,3	98,9
	6001-9000 TL	5	1,1	100
Çalışılan Departman	Ön Büro Hizmetleri - FO	82	17,7	17,7
	Kat Hizmetleri – HK	66	14,3	32
	Yiyecek ve İçecek Departmanı – F&B	109	23,6	55,6
	Muhasebe	84	18,2	73,8
	İnsan Kaynakları	95	20,6	94,4
	Mutfak	13	2,8	97,2
	Teknik Servis	13	2,8	100
Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	26	5,6	5,6
	2-5 yıl	153	33,1	38,7
	5-8 yıl	188	40,7	79,4

	8-11 yıl	66	14,3	93,7
	11 yıl ve üzeri	29	6,3	100
Turizmde Çalışma Nedeni	Sektörel eğitim almam	32	6,9	6,9
	Sektörü sevmem	88	19,0	26,0
	Sektörünün çalışma kolaylığı	61	13,2	39,2
	Ankara'da yaşama isteğim/isteğimiz	194	42,0	81,2
	Hayat şartları/mecburiyet	32	6,9	88,1
	Diğer	55	11,9	100

Araştırmaya dahil olan 462 katılımcının Tablo 4'te bulunan tanımlayıcı bilgileri göz önüne alınarak;

Ankara destinasyonunda bulunan 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin %47,4'ün kadın ve %52,6'sı ise erkeklerden oluştuğu gözlemlenmiştir. Katılımcıların medeni durumları incelendiğinde; %56,5'sinin bekar, %43,5'inin ise evliler olduğu görülmektedir. Yaş gruplarında %33,5'inin 27-35 yaş grubunda, %28,6'sının 36-44 yaş grubunda, %17,7'sinin 18-26 yaş grubunda, %16,9'u 45-53 yaş grubunda ve %3,2'si de 54 ve üzerinde yaş grubunda bulunduğu görülmüştür. İşgörenlerin eğitim seviyeleri incelendiğinde; , %44,4'ünün lisans, %35,7'sinin lisansüstü ortaöğretim mezunlarının ise %14,1'lik dilimi oluşturdukları gözlemlenmiştir. İşgörenlerin aylık gelirlerinin; %65,6'sının 0-3000 Türk Lirası arasında olduğu, %33,3'ünün 3001-6000 Türk Lirası arasında olduğu, %1,1'inin ise 6001 Türk Lirası ve üzerinde gelir elde ettiği gözlemlenmiştir.

Demografik özelliklere yönelik yukarıdaki sonuçlara göre Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin cinsiyetlerde erkeklerin (%52,6), medeni durumda bekârların (%56,5), yaş durumunda 27-44 yaş aralığının (%62,1) eğitim durumunda önlisans mezunlarının (%44,4) ve aylık gelir durumunda ise 0-3000 TL aralığının (%33,3) öne çıktığını söylemek mümkündür.

İşgörenlerin çalıştığı departmana bakıldığında %23,6'sının yiyecek-içecek, %20,6'sının insan kaynakları, %18,2'sinin muhasebe, %17,7'sinin önbüro, %14,3'ünün kat hizmetleri, %2,8'in mutfak ve %2,8'in teknik servis departmanında rol üstlendiği görülmüştür. Çalışma sürelerinin ise %40,7'si 5-8 yıl, %33,1'i 2-5 yıl, %14,3'ü 8-11 yıl, %6,3'ü 11 yıl ve üzerinde ve %5,6 ise 1 yıldan daha az olduğu

tespit edilmiştir. İşgörenlerin turizm sektöründe çalışma nedenlerinde %42 ile işgörenlerin Ankara’da yaşama istekleri ilk sırada gelmektedir. Daha sonra %19 ile turizm sektörünü sevmeleri, %13,2 ile turizm sektörünün çalışma kolaylığı, %11,9 diğer sebeplerden, %6,9 hayat şartları ve mecburiyetten turizm sektöründe çalıştıklarını ve %6,9 ise eğitimlerini turizm sektöründe aldıklarını ifade etmişlerdir.

İşgörenlerin diğer demografik özellikleri için inceleme yapılacak olursa Tablo 4 sonuçlarında görüldüğü çalışılan departman özelliğinde yiyecek içecek departmanı (%23,6), çalışma süresinde 5-8 yıl aralığı (%40,7), turizm sektöründe çalışma nedeninde ise Ankara’da yaşama isteği (%42) öne çıktığını söylenebilir.

4.3.2. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Faktör Analizi

4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenlerin istismarcı yönetim algısının incelenmesi bakımından araştırmada öngörülen soru ve hipotezlerin test edilebilmesinde için açıklayıcı faktör analizi kullanılması öngörülmüştür.

İstismarcı yönetim algısına ölçeğinin verileri için ilk olarak faktör analizi yapabilmek adına veri sonuçlarının uygunluk derecesinin tespitinde Bartlett’s küresellik anlamlılık ve KMO Örneklem Ölçüm Yeterliliği testleri uygulanmıştır. Bartlett Küresellik Testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$ olarak belirlenirken, KMO Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği 0,627 olarak belirlenmiştir. KMO değerinin 0,50’den büyük olduğu gözlemlenmiş ve Field (2000)’e göre uygun bulunarak verilere faktör analizi testi uygulanabileceğine karar verilmiştir.

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısına yönelik faktör analizinde 8 yargı için tek boyut oluşmuştur. Varyans açıklama oranı 87,93 olarak tespit edilirken, Toplam Güvenilirlik katsayısı 0,868 olarak tespit edilmiştir(Tablo 5).

Tablo 5: Konaklama İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
İstismarcı Yönetim Algısı	2,50	1,07		0,868	87,931
Yöneticim/yöneticilerim duygu ve düşüncelerimi aptalca bulur.	2,31	1,33	0,933		
Yöneticim/yöneticilerim bana küser.	2,17	0,84	0,915		
Yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar.	2,69	1,26	0,914		
Yöneticim/yöneticilerim özel hayatımı ihlal eder.	2,24	1,18	0,902		

Yöneticim/yöneticilerim geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur	2,33	1,68	0,956		
Yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez	2,58	0,98	0,711		
Yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz	2,45	1,08	0,912		
Yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hincını benden çıkartır	3,19	1,42	0,747		
Toplam Güvenilirlik Katsayısı/Varyans Açıklama Oranı				0,868	87,931

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği: **0,627**

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): **6918,213/ 28 / 0,000**

Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısına yönelik faktör analizi kapsamında ortaya çıkan tek boyut için tanımlayıcı olan bilgiler (aritmetik ortalamaları, yüzde frekans analizleri ve standart sapma değerleri) ise aşağıda verildiği gibi sonuçlanmıştır.

Tablo 6'da görüldüğü üzere istismarcı yönetim algısının aritmetik ortalama değerlerinde en yüksek ortalamanın $\bar{x}=3,19$ ile “yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hincını benden çıkartır” olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi $\bar{x}=2,69$ ortalamayla “yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar” $\bar{x}=2,58$ ortalamayla “yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez” ve $\bar{x}=2,45$ ortalamayla “yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz” ifadeleri izlemektedir. İstismarcı yönetici algısının genel ortalaması olan $\bar{x}=2,50$ bakıldığında konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısının ortalama bir seviyede olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 6: İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Bulgular (n=462)

İfadeler		Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	\bar{x}	s. s
		Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum		
Yöneticim/yöneticilerim duygu ve düşüncelerimi aptalca bulur.	f	174	123	46	84	35	2,31	1,33
	%	37,7	26,6	10	18,2	7,6		
Yöneticim/yöneticilerim bana küser.	f	95	225	107	35	0	2,17	0,84
	%	20,6	48,7	23,2	7,6	0		
Yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar.	f	109	100	111	107	35	2,69	1,26
	%	23,6	21,6	24,0	23,2	7,6		
Yöneticim/yöneticilerim özel hayatımı ihlal eder.	f	160	146	37	119	0	2,24	1,18
	%	34,6	31,6	8	25,8	0		
Yöneticim/yöneticilerim geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur	f	246	51	46	0	119	2,33	1,68
	%	53,2	11,0	10,0	0	25,8		
Yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez	f	50	211	82	119	0	2,58	0,98
	%	10,8	45,7	17,7	25,8	0		

Yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz	f	95	183	65	119	0	2,45	1,08
	%	20,6	39,6	14,1	25,8	0		
Yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hıncımı benden çıkartır	f	100	14	164	65	119	3,19	1,42
	%	21,6	3,0	35,5	14,1	25,8		

4.3.3. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi

Ankara ilindeki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlikleri ve işten ayrılma niyetinin ortaya çıkarılması için araştırmada öngörülen soru ve hipotezlerin test edilebilmesi bağlamında açıklayıcı faktör analizi yapılması kararlaştırılmıştır. Bu çerçevede elde edilen veriler için ilk olarak faktör analizi verilerinin uygunluk derecesi tespitinde Bartlett's küresellik anlamlılık ve KMO Örneklem Ölçüm Yeterliliği testleri uygulanmıştır. Bartlett Küresellik Testi anlamlılık düzeyi; $p=0,000$ olarak belirlenirken KMO Örneklem Ölçüm Değer Yeterliliği 0,903 olarak belirlenmiştir. KMO değerinin 0,50'den büyük olduğu gözlemlenmiş ve Field (2000)'e göre uygun bulunarak verilere faktör analizi testi uygulanabileceğine karar verilmiştir.

Konaklama işgörenlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine yönelik faktör analizinde 18 yargıya ait 4 alt boyut (duyarsızlaşma, duygusal tükenme, kişisel başarı, işten ayrılma niyeti) için varyans açıklama oranı 68,39 ve toplam güvenilirlik katsayısı 0,935 olarak bulunmuştur (Tablo 7).

Tablo 7: Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüğü	Cronbach Alpha	Varyans Açıklama (%)
Duygusal Tükenme	2,40	1,17		0,853	18,709
İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	2,31	1,28	0,764		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	2,30	1,17	0,723		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	2,31	1,20	0,716		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,54	1,25	0,689		
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	2,56	0,96	0,589		
Kişisel Başarı	2,41	1,24		0,885	18,022
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	2,55	1,21	0,793		
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda	2,26	1,12	0,735		

bulduğuma inanıyorum.					
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	2,35	1,41	0,634		
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,50	1,34	0,632		
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	2,40	1,12	0,611		
Duyarsızlaşma	2,61	1,27		0,855	17,230
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	2,78	1,28	0,783		
İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum.	2,45	1,24	0,755		
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	2,58	1,34	0,754		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	2,63	1,22	0,624		
İşten Ayrılma Niyeti	2,47	1,27		0,762	14,434
İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil.	2,56	1,24	0,731		
Çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum.	2,45	1,27	0,640		
Başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum.	2,54	1,29	0,607		
Yaptığım işi bırakma niyetim var.	2,44	1,29	0,585		
Toplam Güvenilirlik Katsayısı/Varyans Açıklama Oranı				0,935	68,395

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği: **0,903**

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): **5348,509/ 153 / 0,000**

Konaklama işgörenlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine yönelik faktör analizi kapsamında ortaya çıkan dört boyutun ifadeleri ile ilgili tanımlayıcı bilgiler; aritmetik ortalama, yüzde frekans analizleri ve standart sapma değerleri baz alınarak Tablo 8, Tablo 9, Tablo 10 ve Tablo 11’de ki gibi gözlemlenmiştir.

Tablo 8: Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)

İfadeler		Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	\bar{x}	s. s
		Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum		
İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	f	162	124	76	67	33	2,31	1,28
	%	35,1	26,8	16,5	14,5	7,1		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	f	125	191	57	60	29	2,30	1,17
	%	27,1	41,3	12,3	13,0	6,3		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	f	146	137	90	64	25	2,31	1,20
	%	31,6	29,7	19,5	13,9	5,4		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	f	127	104	109	94	28	2,54	1,25
	%	27,5	22,5	23,6	20,3	6,1		

İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	f	41	216	129	55	21	2,56	0,96
	%	8,9	46,8	27,9	11,9	4,5		

Duygusal tükenme alt boyutuna yönelik Tablo 8 sonuçlarında en yüksek ortalamaya sahip ifadenin ($\bar{x}=2,56$) “İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum” olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi sırasıyla “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum” ($\bar{x}=2,54$) ifadesi, “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı” ($\bar{x}=2,31$) ifadesi, “İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum” ($\bar{x}=2,31$) ifadesi ve “İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım” ($\bar{x}=2,30$) ifadesi ise katılımcıların diğerlerinden daha düşük derecede katıldığı ifade olarak görülmektedir. Tükenmişliğin alt boyutu olarak duygusal tükenmişliğin aritmetik ortalamasına ($\bar{x}=2,40$) incelediğimizde konaklama işgörenlerinin duygusal tükenme durumlarının ortalama bir düzeyde olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 9: Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)

İfadeler		Kesinlikle	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	\bar{x}	s. s
		Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Katılıyorum		
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	f	101	148	105	72	36	2,55	1,21	
	%	21,9	32,0	22,7	15,6	7,8			
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	f	131	167	96	45	23	2,26	1,12	
	%	28,4	36,1	20,8	9,7	5,0			
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	f	180	119	33	80	50	2,35	1,41	
	%	39,0	25,8	7,1	17,3	10,8			
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	f	129	146	67	64	56	2,50	1,34	
	%	27,9	31,6	14,5	13,9	12,1			
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	f	105	168	119	39	41	2,40	1,12	
	%	22,7	36,4	25,8	8,4	6,7			

Kişisel başarı alt boyutuna yönelik Tablo 9 verileri baz alındığında en yüksek ortalamaya sahip ifadenin ($\bar{x}=2,55$) “Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.” olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi sırasıyla “Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.” ($\bar{x}=2,50$) ifadesi, “İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum”

($\bar{x}=2,40$) ifadesi, “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” ($\bar{x}=2,35$) ifadesi ve “Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.” ($\bar{x}=2,26$) ifadesi katılımcıların diğerlerinden düşük seviyede katıldığı ifade olarak karşımıza çıkmaktadır. Kişisel başarı alt boyutunun ilişkin toplam aritmetik ortalaması ($\bar{x}=2,41$) kapsamında konaklama işgörenlerinin kişisel başarı algılamalarının ortalama bir düzeyde olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 10: Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)

İfadeler		Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	\bar{x}	s. s
		Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum		
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	f	81	144	80	106	51	2,78	1,28
	%	17,5	31,2	17,3	22,9	11,0		
İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum.	f	131	138	70	99	24	2,45	1,24
	%	28,4	29,9	15,2	21,4	5,2		
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim	f	104	179	47	71	61	2,58	1,34
	%	22,5	38,7	10,2	15,4	13,2		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.	f	87	153	108	69	45	2,63	1,22
	%	18,8	33,1	23,4	14,9	9,7		

Duyarsızlaşma alt boyutuna ilişkin Tablo 10 sonuçlarına bakıldığında en yüksek ortalaması bulunan ifadenin ($\bar{x}=2,78$) “Çok şeyler yapabilecek güçteyim.” olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi sırasıyla “İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum.” ($\bar{x}=2,63$) ifadesi, “İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim” ($\bar{x}=2,58$) ifadesi katılımcıların diğerlerinden düşük seviyede katıldığı ifade olarak karşımıza çıkmaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutunun toplam aritmetik ortalaması ($\bar{x}=2,61$) çerçevesinde konaklama işgörenlerinin duyarsızlaşma duygularının ortalama bir seviyede olduğunu söylemek mümkündür.

Tablo 11: İşten Ayrılma Niyeti Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)

İfadeler		Kesinlikle	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle	\bar{x}	s. s
		Katılıyorum	Katılmıyorum	Katılmıyorum	Katılıyorum	Katılmıyorum		
İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil	f	103	162	61	106	30	2,45	1,24
	%	22,3	35,1	13,2	22,9	6,5		
Çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum	f	116	134	136	58	18	2,45	1,27
	%	25,1	29,0	29,4	12,6	3,9		
Başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum.	f	129	116	89	91	37	2,54	1,29
	%	27,9	25,1	19,3	19,7	8,0		
Yaptığım işi bırakma niyetim var.	f	123	164	72	52	51	2,44	1,29
	%	26,6	35,5	15,6	11,3	11,0		

İşten ayrılma niyeti boyutuna yönelik Tablo 11 bulgularına bakıldığında en yüksek ortalamaya sahip ifadenin ($\bar{x}=2,54$) “Başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum.” olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi sırasıyla “İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil.” ($\bar{x}=2,45$) ifadesi, “Çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum” ($\bar{x}=2,45$) ifadesi, “Yaptığım işi bırakma niyetim var.” ($\bar{x}=2,44$) katılımcıların diğerlerinden düşük seviyede katıldığı ifade olarak karşımıza çıkmaktadır. İşten ayrılma alt boyutunda karşımıza çıkan toplam aritmetik ortalama ($\bar{x}=2,47$) kapsamında konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerinin ortalama bir düzeyde olduğu söylenebilir.

4.3.4. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Demografik Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Bu tez çalışmasında istismarcı yönetim algısının demografik özelliklerle karşılaştırılmasında değişkeni iki olan gruplar (cinsiyet, medeni durum) için “Bağımsız Örneklem t-Testi”; değişkeni ikiden fazla olan gruplar (eğitim, yaş, aylık gelir, çalışılan departman, kaç yıldır konaklama sektöründe bulunduğu, turizmde çalışma nedeni) için “Tukey (HSD) testi” ve “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” sonuçları kullanılmıştır.

4.3.4.1. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Tablo 12’de Ankara’daki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısına yönelik faktörün katılımcıların cinsiyetleri ile karşılaştırılmasında; değişkeni iki olan gruptan cinsiyet için yapılan “Bağımsız Örneklem t-Testi” sonuçlarına ilişkin bulgulara bulunmaktadır.

Tablo 12: İstismarcı Yönetim Algısının Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyut	Cinsiyet	n	\bar{x}	s.s	t	p
İstismarcı Yönetim Algısı	Erkek	243	3,22	0,31	22,36	0,000*
	Kadın	219	1,69	1,01		

*(p<0,05)

Tablo 12 bulguları çerçevesinde konaklama işgörenlerinin cinsiyetlerine göre istismarcı yönetim algısı boyutunda (p=0,000, p<0,05) anlamlı farklılık olduğu görülebilir. Bu farklılık kapsamında erkek işgörenlerin (\bar{x} =3,22) kadın işgörenlere (\bar{x} =1,69) göre istismarcı yönetim algısına daha duyarlı olduğunu söylemek mümkündür.

4.3.4.2. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Tablo 13’te Ankara’daki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısının medeni durum değişkeniyle karşılaştırılmasında “Bağımsız Örneklem t-Testi” sonuçlarına ilişkin bulgular bulunmaktadır.

Tablo 13: İstismarcı Yönetim Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Boyut	Medeni Durum	n	\bar{x}	s.s	t	p
İstismarcı Yönetim Algısı	Bekar	261	1,77	0,24	-23,11	0,000*
	Evli	201	3,44	1,00		

*(p<0,05)

Tablo 13 sonuçları incelendiğinde konaklama işgörenlerinin medeni durumlarına göre istismarcı yönetim algısı boyutunda (p=0,000, p<0,05) 0,05 olarak anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılık bulunduğu görülmektedir. Bu farklılık

kapsamında evli işgörenlerin ($\bar{x} = 3,44$) bekar işgörelere ($\bar{x} = 1,77$) göre istismarcı yönetim algısının daha yüksek olduğu söylenebilir.

4.3.4.3. İşgörelerin İstismarcı Yönetim Algısının Yaş Göre Karşılaştırılması

Tablo 14’te konaklama işgörellerinin istismarcı yönetim algısı ile yaşları karşılaştırılmıştır. Konaklama işgörellerinin yaş durumlarının istismarcı yönetim algısıyla karşılaştırılmasında 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ($p=0,000$, $p<0,05$) ulaşılmıştır. Bulunan farklılıkların hangi gruplar arasında oluştuğunun belirlenmesi amacı ile yapılan “Tukey HSD Analizi” sonuçlarında farklılıklar; 18-25 ($\bar{x} = 1,50$) ile 26-33 ($\bar{x} = 2,08$), 18-25 ($x = 1,50$) ile 34-41 ($x = 3,94$), 18-25 ($x = 1,50$) ile 42-49 ($x = 2,10$), 26-33 ($x = 2,08$) ile 34-41 ($x = 3,94$), 26-33 ($x = 2,08$) ile 50 ve üzeri ($x = 1,65$), 34-41 ($x = 3,94$) ile 42-49 ($x = 2,10$), 34-41 ($x = 3,94$) ile 50 ve üzeri ($x = 1,65$) ve 42-49 ($x = 2,10$) ile 50 ve üzeri ($x = 1,65$) yaş aralıklarında gerçekleşmiştir. İstismarcı yönetim algısının işgörel için en çok 34-41 yaş ve 42-49 yaş aralığı olması kariyer beklentilerinin karşılanmama durumu ilişkilendirilebilir.

Tablo 14: İstismarcı Yönetim Algısının Yaş Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
İstismarcı Yönetim Algısı	18-25 (a)	82	1,50	0,00	357,576	0,000*	a-b
	26-33 (b)	155	2,08	0,37			a-c
	34-41 (c)	132	3,94	0,90			a-d
	42-49 (d)	78	2,10	0,04			b-c
	50 ve üzeri (e)	15	1,65	0,09			b-e
							c-d
							c-e
							d-e

*($p<0,05$)

4.3.4.4. İşgörelerin İstismarcı Yönetim Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Tablo 15’te konaklama işgörellerinin istismarcı yönetim algısı ile eğitim durumlarının karşılaştırılmasında 0,05’den düşük olacak şekilde anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılığa ($p=0,000$, $p<0,05$) ulaşılmıştır.

Tablo 15: İstismarcı Yönetim Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Eğitim Durumu	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
----------	---------------	---	-----------	-----	---	---	-------

İstismarcı Yönetim Algısı	Ortaöğretim (a)	65	2,12	0,0	76,97	0,000*	a-b
	Önlisans (b)	205	3,19	1,23			b-c
	Lisans (c)	165	1,90	0,51			b-d
	Lisansüstü (d)	27	1,80	0,19			

*(p<0,05)

Eğitim durumuna göre anlamlı farklılıklar oluşan istismarcı yönetim algısında, farklılıkların hangi gruplar arasında oluştuğunun belirlenmesi amacı ile “Tukey HSD Analizi” sonuçlarına bakılmıştır, ortaöğretim ($\bar{x} = 2,12$) ile önlisans ($\bar{x} = 3,19$), önlisans ($\bar{x} = 3,19$) ile lisans ($\bar{x} = 1,90$) ve önlisans ($\bar{x} = 3,19$) ile lisansüstü ($\bar{x} = 1,80$) arasında farklılıklar gözlemlenmiştir. Önlisans mezunlarının istismarcı yönetim algısının yüksekliği konaklama işletmesinde ara eleman olarak daha fazla iş yüküne sahip bulunmalarıyla ilişkilendirilebilir.

4.3.4.5. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

Tablo 16’da konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile aylık gelir durumu karşılaştırılmasına ilişkin sonuçlarda görüldüğü üzere işgörenlerinin aylık gelir durumlarının istismarcı yönetim algısına ile karşılaştırılmasında istismarcı yönetim algısında (p=0,905, p>0,05) ile herhangi bir anlamlı farklılık bulunmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 16: İstismarcı Yönetim Algısının Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Aylık Gelir Durumu	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
İstismarcı Yönetim Algısı	0-3000 TL (a)	303	2,49	1,06	0,10	0,905	
	3001-6000 TL (b)	154	2,50	1,09			
	6001 ve üzeri (c)	5	2,70	1,30			

4.3.4.6. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması

Tablo 17’de ki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile Çalışılan departman durumu karşılaştırılmıştır. İki den fazla değişkeni olan meslek grubunda “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)”

testi uygulanmıştır. Farklılıkların karşılaştırılmasında ise “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmıştır.

Tablo 17: İstismarcı Yönetim Algısının Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışılan Departman	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
İstismarcı Yönetim Algısı	Ön Büro - FO (a)	82	1,50	0,00	247,095	0,000*	a-b a-c a-d a-e a-f b-c b-d b-e b-f b-g c-e c-g d-e d-g e-f e-g f-g
	Muhasebe (b)	84	4,12	0,00			
	Yiyecek İçecek _ F&B (c)	109	1,90	0,30			
	Kat Hizmetleri (d)	66	2,12	0,01			
	İnsan Kaynakları (e)	95	3,10	1,10			
	Mutfak (f)	13	2,00	0,00			
	Teknik Servis (g)	13	1,25	0,00			

*(p<0,05)

Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin çalışılan departmanları ile istismarcı yönetici algısı arasındaki ilişkinin karşılaştırılmasında (p=0,000, p>0,05) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır.

Anlamlı farklılıkların hangi gruplar arasında oluştuğunun gözlemlenmesi amacıyla yapılan “Tukey HSD Analizi” sonuçları incelendiğinde; Ön büro – FO ($x = 1,50$) ile Muhasebe ($x = 4,12$), Ön büro – FO ($x = 1,50$) ile Yiyecek İçecek - F&B ($x = 1,90$), Ön büro – FO ($x = 1,50$) ile Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,12$), Ön büro –

FO ($x = 1,50$) ile İnsan Kaynakları ($x = 3,10$), Ön büro – FO ($x = 1,50$) ile Mutfak ($x = 2,00$), Muhasebe ($x = 4,12$) ile Yiyecek İçecek - F&B ($x = 1,90$), Muhasebe ($x = 4,12$) ile Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,12$), Muhasebe ($x = 4,12$) ile İnsan Kaynakları ($x = 3,10$), Muhasebe ($x = 4,12$) ile Mutfak ($x = 2,00$), Muhasebe ($x = 4,12$) ile Teknik Servis ($x = 1,25$), Yiyecek İçecek - F&B ($x = 1,90$) ile İnsan Kaynakları - HK ($x = 3,10$), Yiyecek İçecek - F&B ($x = 1,90$) ile Teknik Servis ($x = 1,25$), Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,12$) ile İnsan Kaynakları ($x = 3,10$), Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,12$) ile Teknik Servis ($x = 1,25$), İnsan Kaynakları ($x = 3,10$) ile Mutfak ($x = 2,00$), İnsan Kaynakları ($x = 3,10$) ile Teknik Servis ($x = 1,25$), Mutfak ($x = 2,00$) ile Teknik Servis ($x = 1,25$) arasında gerçekleşmiştir. Muhasebe ve insan kaynakları departmanlarında görülen bariz farklılık yönetime yakın olmaları ancak yönetici pozisyonunda olmamaları ile ilişkilendirilebilir.

4.3.4.7. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Tablo 19’da ki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile konaklama sektöründe bulunan yıl durumu karşılaştırılmıştır. İki den fazla değişkeni olan meslek grubunda “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” testi uygulanmıştır. Farklılıkların karşılaştırılması için ise “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmıştır.

Tablo 18: İstismarcı Yönetim Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süresi	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
İstismarcı Yönetim Algısı	1 yıl ve daha az (a)	26	2,59	0,97	0,401	0,808	
	2-5 yıl (b)	153	2,44	1,08			
	5-8 yıl (c)	188	2,50	1,08			
	8-11 yıl (d)	66	2,50	1,06			
	11 yıl ve üzeri (e)	29	2,69	1,18			

Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin konaklama sektöründe kaç yıldır bulunduğu durumlarının istismarcı yönetim algısına ilişkin karşılaştırılmasında tek boyut olan istismarcı yönetim algısı ($p=0,808$, $p>0,05$) değerleri dikkate alındığından anlamlı bir farklılığa ulaşılamamıştır.

4.3.4.8. İşgörenlerin İstismarcı Yönetim Algısının Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile turizm sektöründe çalışma nedenleri karşılaştırılmasına ilişkin “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” sonuçları Tablo 19’da gösterildiği gibi sonuçlanmıştır.

Tablo 19:İstismarcı Yönetim Algısının Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Turizmde Çalışma Nedeni	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
İstismarcı Yönetim Algısı	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,32	0,93	2,113	0,063	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,59	1,08			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı (c)	61	2,74	1,19			
	Ankara’da Yaşama İsteğim (d)	194	2,43	1,06			
	Hayat Şartları/ Mecburiyet (e)	32	2,11	0,798			
	Diğer (f)	55	2,63	1,14			

Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin konaklama sektöründe kaç yıldır bulunduğu durumlarının istismarcı yönetim algısına ilişkin karşılaştırılmasında tek boyut olan istismarcı yönetim algısı ($p=0,063$, $p>0,05$) değerleri dikkate alındığından anlamlı bir farklılığa ulaşılamamıştır.

4.3.5. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Özelliklere Göre Karşılaştırılması

Bu bölümde konaklama işgörenlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin demografik özelliklerle karşılaştırılmasında iki değişkenli gruplar (cinsiyet, medeni durum) için “Bağımsız Örneklem t-Testi”; ikiden daha fazla olan değişkenli gruplar (yaş, eğitim, aylık gelir, çalışılan departman, çalışma süresi ve turizmde çalışma nedeni) için “Tukey (HSD) testi” ve “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (One Way ANOVA)” sonuçlarına yer verilmektedir.

4.3.5.1. İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması

Tablo 21’de Ankara’daki konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyetine yönelik faktörün işgörenlerin cinsiyetleri ile karşılaştırılmasında; iki değişkenli

gruplara dâhil olan cinsiyetleri için yapılan “Bağımsız Örneklem t-Testi” sonuçlarına ilişkin bulgulara yer verilmiştir.

Tablo 20: İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyut	Cinsiyet	n	\bar{x}	s.s	t	p
Duygusal Tükenmişlik	Erkek	243	2,59	0,86	3,696	0,001*
	Kadın	219	2,26	1,01		
Kişisel Başarı	Erkek	243	2,68	1,12	1,658	0,490
	Kadın	219	2,51	1,11		
Duyarsızlaşma	Erkek	243	2,67	1,04	3,474	0,003*
	Kadın	219	2,35	0,90		
Tükenmişlik	Erkek	243	2,65	0,89	3,430	0,001*
	Kadın	219	2,37	0,79		
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	243	2,64	0,89	3,521	0,001*
	Kadın	219	2,36	0,78		

*(p<0,05)

Konaklama işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin cinsiyetleri ile karşılaştırılmasında; iki değişkenli olan cinsiyet için yapılan “Bağımsız Örneklem t-Testi” sonuçlarının bulgularına yer verilmiştir. Sonuçlar incelendiğinde konaklama işgörenlerinin cinsiyetlerine göre; duygusal tükenmişlik boyutunda (p=0,001, p>0,05), duyarsızlaşma (p=0,003, p>0,05), işten ayrılma (p=0,001, p>0,05) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Tükenmişliğin alt boyutu olan kişisel başarı (p=0,490, p>0,05) 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

4.3.5.2. Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Tablo 21’de konaklama işgörenlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin medeni durum ile karşılaştırılmasına yönelik bulgulara yer verilmektedir.

Tablo 21: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması

Boyut	Cinsiyet	n	\bar{x}	s.s	t	p
-------	----------	---	-----------	-----	---	---

Duygusal Tükenme	Bekâr	261	2,28	0,82	-4,044	0,000*
	Evli	201	2,64	1,07		
Kişisel Başarı	Bekâr	261	2,52	1,08	-1,838	0,098
	Evli	201	2,71	1,15		
Duyarsızlaşma	Bekâr	261	2,46	0,91	-1,429	0,001*
	Evli	201	2,59	1,08		
Tükenmişlik	Bekâr	261	2,42	0,78	-2,849	0,005*
	Evli	201	2,65	0,93		
İşten Ayrılma Niyeti	Bekâr	261	2,40	0,78	-3,032	0,000*
	Evli	201	2,64	0,93		

*($p < 0,05$)

Ankara'daki konaklama işgörenlerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin medeni durumları ile karşılaştırılmasına yönelik "Bağımsız Örneklem t-Testi" sonuçları incelendiğinde konaklama işgörenlerinin medeni durumlarına göre; duygusal tükenmişlik boyutunda ($p=0,000$, $p > 0,05$), duyarsızlaşma ($p=0,001$, $p > 0,05$), işten ayrılma ($p=0,000$, $p > 0,05$) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Kişisel başarı alt boyutunda ($p=0,098$, $p > 0,05$) 0,05 anlamlılık düzeyinde herhangi bir farklılığa rastlanmamıştır.

4.3.5.3. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaş Durumuna Göre Karşılaştırılması

Tablo 22'de konaklama sektöründe çalışan işgörenlerin yaşları ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma için, ikiden fazla değişkeni olan yaş grubunda "Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)" testi uygulanmıştır. Farklılıkların karşılaştırılmasında ise "Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi" uygulanmıştır.

Tablo 22: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaş Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Yaş	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	18-25 (a)	82	2,08	073	436,858	0,000*	a-c
	26-33 (b)	155	2,39	0,86			b-c
	34-41 (c)	132	2,79	1,16			c-d
	42-49 (d)	78	2,33	0,81			

	50 ve üzeri (e)	15	2,20	0,88			
Kişisel Başarı	18-25 (a)	82	2,35	1,06	427,772	0,000*	a-c
	26-33 (b)	155	2,59	1,12			
	34-41 (c)	132	2,87	1,17			
	42-49 (d)	78	2,50	0,98			
	50 ve üzeri (e)	15	2,28	1,15			
Duyarsızlaşma	18-25 (a)	82	2,31	0,79	420,815	0,000*	a-c b-c
	26-33 (b)	155	2,43	0,93			
	34-41 (c)	132	2,75	1,16			
	42-49 (d)	78	2,58	0,90			
	50 ve üzeri (e)	15	2,17	0,96			
Tükenmişlik	18-25 (a)	82	2,25	0,72	6,461	0,000*	a-c b-d c-d c-e
	26-33 (b)	155	2,47	0,80			
	34-41 (c)	132	2,80	1,00			
	42-49 (d)	78	2,47	0,72			
	50 ve üzeri (e)	15	2,22	0,87			
İşten Ayrılma Niyeti	18-25 (a)	82	2,23	0,71	444,373	0,000*	a-c b-c c-d
	26-33 (b)	155	2,46	0,79			
	34-41 (c)	132	2,80	1,00			
	42-49 (d)	78	2,46	0,71			
	50 ve üzeri (e)	15	2,22	0,86			

*($p < 0,05$)

İşgörenlerin yaşları ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılmasında; duygusal tükenmişlik alt boyutunda ($p=0,000$, $p > 0,05$), kişisel başarı alt boyutunda ($p=0,000$, $p > 0,05$), duyarsızlaşma alt boyutunda ($p=0,000$, $p > 0,05$) ve işten ayrılma alt boyutunda ($p=0,000$, $p > 0,05$) $0,05$ anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır.

Farklılıklar tespit edilen gruplar arasında, farklılıkların hangi gruplardan oluştuğunun belirlenmesi amacıyla yapılan “Tukey HSD Analizi” sonuçları kapsamında, duygusal tükenmişlik boyutundaki farklılıklar, 18-25 ($\bar{x} = 2,08$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,79$), 26-33 ($\bar{x} = 2,39$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,79$) ve 34-41 ($\bar{x} =$

2,79) ile 42-49 ($\bar{x} = 2,33$) yaş aralıklarında gerçekleşmiştir. Kişisel başarı alt boyutunda farklılıklar; yalnızca 18-25 ($\bar{x} = 2,35$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,87$) yaş aralıkları arasında gerçekleşmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutunda farklılıklar; 18-25 ($\bar{x} = 2,31$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,75$) ve 26-33 ($\bar{x} = 2,43$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,75$) yaş aralıkları arasında gerçekleşmiştir. İşten ayrılma alt boyutunda farklılıklar ise 18-25 ($\bar{x} = 2,23$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,80$), 26-33 ($\bar{x} = 2,46$) ile 34-41 ($\bar{x} = 2,75$) ve 34-41 ($\bar{x} = 2,80$) ile 42-49 ($\bar{x} = 2,46$) yaş aralıkları arasında gerçekleşmiştir.

4.3.5.4. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Konaklama işgörenlerin eğitim durumları ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin durumların karşılaştırılması bağlamında başvuru olan “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” ve “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” testlerine ilişkin bulgular Tablo 23’te gösterilen biçimde şekillenmiştir.

Tablo 23: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Eğitim Durumu	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	Ortaöğretim (a)	65	2,34	0,82	9,871	0,000*	a-b b-c
	Önlisans (b)	205	2,69	1,07			
	Lisans(c)	165	2,18	0,79			
	Lisansüstü (d)	27	2,26	0,85			
Kişisel Başarı	Ortaöğretim (a)	65	2,56	1,03	7,521	0,000*	b-c b-d
	Önlisans (b)	205	2,86	1,17			
	Lisans(c)	165	2,36	1,03			
	Lisansüstü (d)	27	2,20	0,93			
Duyarsızlaşma	Ortaöğretim (a)	65	2,65	0,91	7,619	0,000*	a-c b-c b-d
	Önlisans (b)	205	2,71	1,10			
	Lisans(c)	165	2,27	0,80			
	Lisansüstü (d)	27	2,19	0,89			
Tükenmişlik	Ortaöğretim (a)	65	2,52	0,74	11,405	0,000*	b-c b-d
	Önlisans (b)	205	2,75	0,94			
	Lisans(c)	165	2,27	0,71			
	Lisansüstü (d)	27	2,22	0,75			
İşten Ayrılma Niyeti	Ortaöğretim (a)	65	2,50	0,73	11,604	0,000*	b-c b-d
	Önlisans (b)	205	2,75	0,94			

	Lisans(c)	165	2,26	0,71			
	Lisansüstü (d)	27	2,51	0,74			

*(p<0,05)

Tablo 23'te görüldüğü üzere işgörenlerinin eğitim duygusal tükenmişlik (p=0,000, p<0,05), kişisel başarı (p=0,000, p<0,05), duyarsızlaşma (p=0,000, p<0,05) alt boyutlarında tükenmişlik (p=0,000, p<0,05) ve işten ayrılma boyutlarında (p=0,000, p<0,05) %5 anlamlılık düzeyinde farklılık göstermektedir. Anlamlı farklılıklar; duygusal tükenmişlikte ortaöğretim (\bar{x} = 2,34) ile önlisans (\bar{x} = 2,69) ve önlisans (\bar{x} = 2,69) ile lisans (\bar{x} = 2,18) arasında gerçekleşmiştir. Kişisel başarı boyutundaki farklılıklar; Lise (\bar{x} = 2,86) ile Lisans (\bar{x} = 2,36) ve Lise (\bar{x} = 2,86) ile Lisansüstü (\bar{x} = 2,20) arasında gerçekleşmiştir. Duyarsızlaşma boyutundaki farklılıklar; ortaöğretim (\bar{x} = 2,65) ile Lisans (\bar{x} = 2,27), Lise (\bar{x} = 2,71) ile Lisans (\bar{x} = 2,27) ve Lise (\bar{x} = 2,71) ile Lisansüstü (\bar{x} = 2,19) arasında gerçekleşmiştir. İşten ayrılma boyutundaki farklılıklar ise Lise (\bar{x} = 2,75) ile Lisans (\bar{x} = 2,26) ve Lise (\bar{x} = 2,75) ile Lisansüstü (\bar{x} = 2,51) arasında gerçekleşmiştir.

4.3.5.5. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

Konaklama sektörü işgörenlerin aylık gelir durumları ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin karşılaştırmada “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” ve “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmış ve Tablo 24’te sunulan bulgular elde edilmiştir.

Tablo 24: Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Aylık Gelir	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	0-3000 TL (a)	303	2,48	096	0,916	0,401	
	3001-6000 TL (b)	154	2,35	0,95			
	6001 TL ve üzeri (c)	5	2,45	0,90			
Kişisel Başarı	0-3000 TL (a)	303	2,60	1,09	0,091	0,913	
	3001-6000 TL (b)	154	2,61	1,17			
	6001 TL ve üzeri (c)	5	2,40	1,23			
	0-3000 TL (a)	303	2,51	098	0,044	0,957	
	3001-6000 TL (b)	154	2,53	1,00			

Duyarsızlaşma	6001 TL ve üzeri (c)	5	2,60	1,16			
Tükenmişlik	0-3000 TL (a)	303	2,53	0,84	0,072	0,931	
	3001-6000 TL (b)	154	2,50	0,89			
	6001 TL ve üzeri (c)	5	2,48	1,08			
İşten Ayrılma Niyeti	0-3000 TL (a)	303	2,52	0,83	0,120	0,887	
	3001-6000 TL (b)	154	2,48	0,89			
	6001 TL ve üzeri (c)	5	2,48	1,06			

*(p<0,05)

Tablo 24’te görüldüğü üzere konaklama işgörenlerinin aylık gelir durumları ile duygusal tükenmişlik (p=0,401, p>0,05), kişisel başarı (p=0,913, p>0,05) ve duyarsızlaşma (p=0,957, p>0,05) alt boyutlarında ve tükenmişlik (p=0,072, p>0,05) ile işten ayrılma (p=0,887, p>0,05) boyutlarında herhangi bir anlamlı farklılığa ulaşamamıştır.

4.3.5.6. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması

Tablo 25’te Ankara ilindeki konaklama işgörenlerin çalışılan departman ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti boyutlarına yönelik görüşler karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma için, ikiden fazla değişkeni olan meslek grubunda “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” testi uygulanmıştır. Farklılıkların karşılaştırılmasında ise “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmıştır.

Tablo 25: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışılan Departman	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	Ön Büro (a)	82	2,08	0,73	6,771	0,000*	a-b b-c b-d b-e b-g
	Muhasebe (b)	84	2,92	1,17			
	Yiyecek ve İçecek (c)	109	2,45	0,92			
	Kat Hizmetleri (d)	66	2,33	0,81			
	İnsan Kaynakları (e)	95	2,45	0,91			
	Mutfak (f)	13	2,30	0,83			
	Teknik Servis (g)	13	1,90	0,88			
Kişisel Başarı	Ön Büro (a)	82	2,35	1,06	3,386	0,003*	a-b
	Muhasebe (b)	84	2,98	1,20			
	Yiyecek ve İçecek (c)	109	2,71	1,14			

	Kat Hizmetleri (d)	66	2,57	1,03			
	İnsan Kaynakları (e)	95	2,50	1,11			
	Mutfak (f)	13	2,20	0,66			
	Teknik Servis (g)	13	2,10	0,86			
Duyarsızlaşma	Ön Büro (a)	82	2,31	0,79	2,963	0,008*	a-b
	Muhasebe (b)	84	2,79	1,13			
	Yiyecek ve İçecek (c)	109	2,45	0,97			
	Kat Hizmetleri (d)	66	2,64	0,91			
	İnsan Kaynakları (e)	95	2,56	1,07			
	Mutfak (f)	13	2,20	0,79			
	Teknik Servis (g)	13	1,94	0,74			
Tükenmişlik	Ön Büro (a)	82	2,25	0,72	5,442	0,000*	a-b b-c b-e b-g
	Muhasebe (b)	84	2,90	0,99			
	Yiyecek ve İçecek (c)	109	2,54	0,82			
	Kat Hizmetleri (d)	66	2,51	0,74			
	İnsan Kaynakları (e)	95	2,50	0,89			
	Mutfak (f)	13	2,23	0,57			
	Teknik Servis (g)	13	1,98	0,72			
İşten Ayrılma Niyeti	Ön Büro (a)	82	2,23	0,71	5,760	0,000*	a-b b-c b-d b-e b-g
	Muhasebe (b)	84	2,90	0,99			
	Yiyecek ve İçecek (c)	109	2,53	0,80			
	Kat Hizmetleri (d)	66	2,50	0,73			
	İnsan Kaynakları (e)	95	2,50	0,88			
	Mutfak (f)	13	2,24	0,57			
	Teknik Servis (g)	13	1,97	0,72			

*(p<0,05)

Ankara'daki konaklama işgörenlerinin çalışılan departmanın ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine ilişkin karşılaştırmada; duygusal tükenmişlik alt boyutunda (p=0,000, p<0,05), kişisel başarı alt boyutunda (p=0,003, p<0,05), duyarsızlaşma alt boyutunda (p=0,008, p>0,05), tükenmişlik boyutunda (p=0,000, p<0,05) ve işten ayrılma niyeti boyutunda (p=0,000, p>0,05) 0,05 anlamlılık düzeyinde anlamlı farklılıklara ulaşılmıştır. Farklılıkların hangi gruplardan oluştuğunun belirlenmesi amacıyla yapılan "Tukey HSD Analizi" sonuçları kapsamında, duygusal tükenmişlik alt boyutundaki farklılıklar; Ön büro – FO ($\bar{x} = 2,08$) ile Muhasebe ($\bar{x} = 2,92$), Muhasebe ($\bar{x} = 2,92$) ile Yiyecek İçecek - F&B ($\bar{x} = 2,45$), Muhasebe ($\bar{x} = 2,92$) ile

Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,33$), Muhasebe ($x = 2,92$) ile İnsan Kaynakları ($x = 2,45$), Muhasebe ($x = 2,92$) ile Teknik Servis ($x = 1,90$) arasında gerçekleşmiştir. Kişisel başarı alt boyutundaki farklılık yalnızca Ön büro – FO ($x = 2,35$) ile Muhasebe ($x = 2,98$) arasında gerçekleşmiştir. Duyarsızlaşma alt boyutundaki farklılık yalnızca Ön büro – FO ($x = 2,31$) ile Muhasebe ($x = 2,79$) arasında gerçekleşmiştir. İşten ayrılma boyutundaki farklılıklar ise Ön büro – FO ($x = 2,23$) ile Muhasebe ($x = 2,90$), Muhasebe ($x = 2,90$) ile Yiyecek İçecek - F&B ($x = 2,53$), Muhasebe ($x = 2,90$) ile Kat Hizmetleri - HK ($x = 2,50$), Muhasebe ($x = 2,90$) ile İnsan Kaynakları ($x = 2,50$), Muhasebe ($x = 2,90$) ile Teknik Servis ($x = 1,97$) arasında gerçekleşmiştir.

4.3.5.7. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Konaklama işgörenlerinin işten tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile konaklama sektöründe çalışma süreleri Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” testi karşılaştırılmıştır. Farklılıkların karşılaştırılmasında ise “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmış ve Tablo 26 sonuçları elde edilmiştir.

Tablo 26: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Çalışma Süresi	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	1 Yıl ve Daha Az (a)	26	2,26	0,89	1,170	0,323	
	2-5 Yıl (b)	153	2,35	0,95			
	5-8 Yıl(c)	188	2,44	0,96			
	8-11 Yıl (d)	66	2,62	0,93			
	11 Yıl ve Üzeri (e)	29	2,55	1,04			
Kişisel Başarı	1 Yıl ve Daha Az (a)	26	2,37	1,20	0,805	0,522	
	2-5 Yıl (b)	153	2,54	1,09			
	5-8 Yıl(c)	188	2,63	1,13			
	8-11 Yıl (d)	66	2,65	1,03			
	11 Yıl ve Üzeri (e)	29	2,85	1,28			
Duyarsızlaşma	1 Yıl ve Daha Az (a)	26	2,37	0,81	1,531	0,192	
	2-5 Yıl (b)	153	2,54	1,02			
	5-8 Yıl(c)	188	2,63	0,94			
	8-11 Yıl (d)	66	2,65	1,07			
	11 Yıl ve Üzeri (e)	29	2,85	1,03			
Tükenmişlik	1 Yıl ve Daha Az (a)	26	2,36	,86588	1,381	0,240	
	2-5 Yıl (b)	153	2,44	0,84			
	5-8 Yıl(c)	188	2,52	0,85			
	8-11 Yıl (d)	66	2,67	0,83			
	11 Yıl ve Üzeri (e)	29	2,70	1,03			

İşten Ayrılma Niyeti	1 Yıl ve Daha Az (a)	26	2,35	0,86	1,399	0,233	
	2-5 Yıl (b)	153	2,43	0,84			
	5-8 Yıl(c)	188	2,51	0,84			
	8-11 Yıl (d)	66	2,66	0,82			
	11 Yıl ve Üzeri (e)	29	2,68	1,02			

*(p<0,05)

İşgörenlerin çalışma süreleri ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine ilişkin karşılaştırılmalarda, duygusal tükenmişlik alt boyutunda (p=0,323, p>0,05), kişisel başarı alt boyutunda (p=0,522, p>0,05), duyarsızlaşma alt boyutunda (p=0,192, p>0,05), tükenmişlik boyutunda (p=0,240, p>0,05) ve işten ayrılma boyutunda (p=0,233, p>0,05) ile herhangi bir anlamlı farklılığa ulaşılamamıştır.

4.3.5.8. İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması

Tablo 27’de konaklama işgörenlerinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile turizm sektöründe çalışma nedeni durumu karşılaştırılmıştır. Bu karşılaştırma için ikiden fazla değişkeni olan turizm sektöründe çalışma nedeninde “Bağımsız Örneklem Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWay ANOVA)” testi uygulanmıştır. Farklılıkların karşılaştırılmasında ise “Çoklu Karşılaştırma-Tukey HSD Analizi” uygulanmıştır.

Tablo 27: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması

Boyutlar	Turizmde Çalışma Nedeni	n	\bar{x}	s.s	F	p	Tukey
Duygusal Tükenme	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,21	0,80	0,757	0,582	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,49	1,05			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı(c)	61	2,47	1,01			
	Ankara’da Yaşama İsteğim (d)	194	2,48	0,99			
	Hayat Şartları / Mecburiyet (e)	32	2,34	0,72			
	Diğer (f)	55	2,31	0,82			
Kişisel Başarı	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,39	0,98	0,643	0,667	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,47	1,08			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı(c)	61	2,65	1,14			
	Ankara’da Yaşama İsteğim (d)	194	2,64	1,14			

	Hayat Şartları / Mecburiyet (e)	32	2,72	1,18			
	Diğer (f)	55	2,66	1,12			
Duyarsızlaşma	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,38	0,77	0,564	0,728	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,41	1,07			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı(c)	61	2,46	1,02			
	Ankara'da Yaşama İsteğim (d)	194	2,58	1,01			
	Hayat Şartları / Mecburiyet (e)	32	2,59	0,97			
	Diğer (f)	55	2,55	0,84			
Tükenmişlik	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,3333	,62065	0,533	0,751	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,4624	,88809			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı(c)	61	2,5351	,87996			
	Ankara'da Yaşama İsteğim (d)	194	2,5722	,90761			
	Hayat Şartları / Mecburiyet (e)	32	2,5556	,84219			
	Diğer (f)	55	2,5126	,77645			
İşten Ayrılma Niyeti	Sektörel Eğitim Almam (a)	32	2,32	0,62	0,518	0,763	
	Sektörü Sevmem (b)	88	2,46	0,88			
	Sektörün Çalışma Kolaylığı(c)	61	2,52	0,87			
	Ankara'da Yaşama İsteğim (d)	194	2,56	0,90			
	Hayat Şartları / Mecburiyet (e)	32	2,53	0,82			
	Diğer (f)	55	2,49	0,77			

*(p<0,05)

İşgörenlerin turizmde çalışma nedeni ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine ilişkin karşılaştırılmalarda, duygusal tükenmişlik alt boyutunda (p=0,582, p>0,05), kişisel başarı alt boyutunda (p=0,667, p>0,05), duyarsızlaşma alt boyutunda (p=0,728, p>0,05), tükenmişlik (p=0,533, p>0,05) ve işten ayrılma boyutunda (p=0,763, p>0,05) ile herhangi bir anlamlı farklılığa ulaşamamıştır.

4.4.6. İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısı, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Korelasyon Analizi

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığının neden-sonuç bağlamında ortaya konulması ve araştırma modeli kapsamında önerilen hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizi yapılması öngörülmüştür.

Korelasyon analizi iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve gücünü ölçmek için başvurulan bir istatistiksel analiz tekniği olup korelasyon katsayısı (r) değeri kapsamında ve “r” değerinin (-1) ile (+1) arasında bir değer olmasına dikkat çekilmektedir. Korelasyon katsayısı (r) değerinin 0,00-0,29 olmasını “düşük”, 0,30-0,69 olmasını “orta” ve 0,70 ve üzeri olmasını ise “yüksek” ilişkinin var olduğu şeklinde yorumlanmaktadır (Ural ve Kılıç, 2006).

Tablo 28’de konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi bağlamında öngörülen “Korelasyon Analizi” sonuçları yer almaktadır. Korelasyon analizinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti bağımsız değişkenler olarak istismarcı yönetim algısı ise bağımlı değişken olarak 0,01 anlamlılık düzeyinde bir ilişki aranmıştır.

Tablo 28: İstismarcı Yönetim Algısı ile Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Korelasyon Analizi

		İstismarcı Yönetim Algısı	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	İşten Ayrılma Niyeti
İstismarcı Yönetim Algısı	r	1					
	p						
Tükenmişlik	r	0,257**	1				
	p	0,000					
Duygusal Tükenme	r	0,284**	0,826**	1			
	p	0,000	0,000				
Kişisel Başarı	r	0,179**	0,850**	0,537**	1		
	p	0,000	0,000	0,000			
Duyarsızlaşma	r	0,192**	0,845**	0,578**	0,567**	1	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000		
İşten Ayrılma Niyeti	r	0,264**	0,998**	0,860**	0,830**	0,830**	1
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	

p<0,01

Tablo 28 sonuçlarına göre;

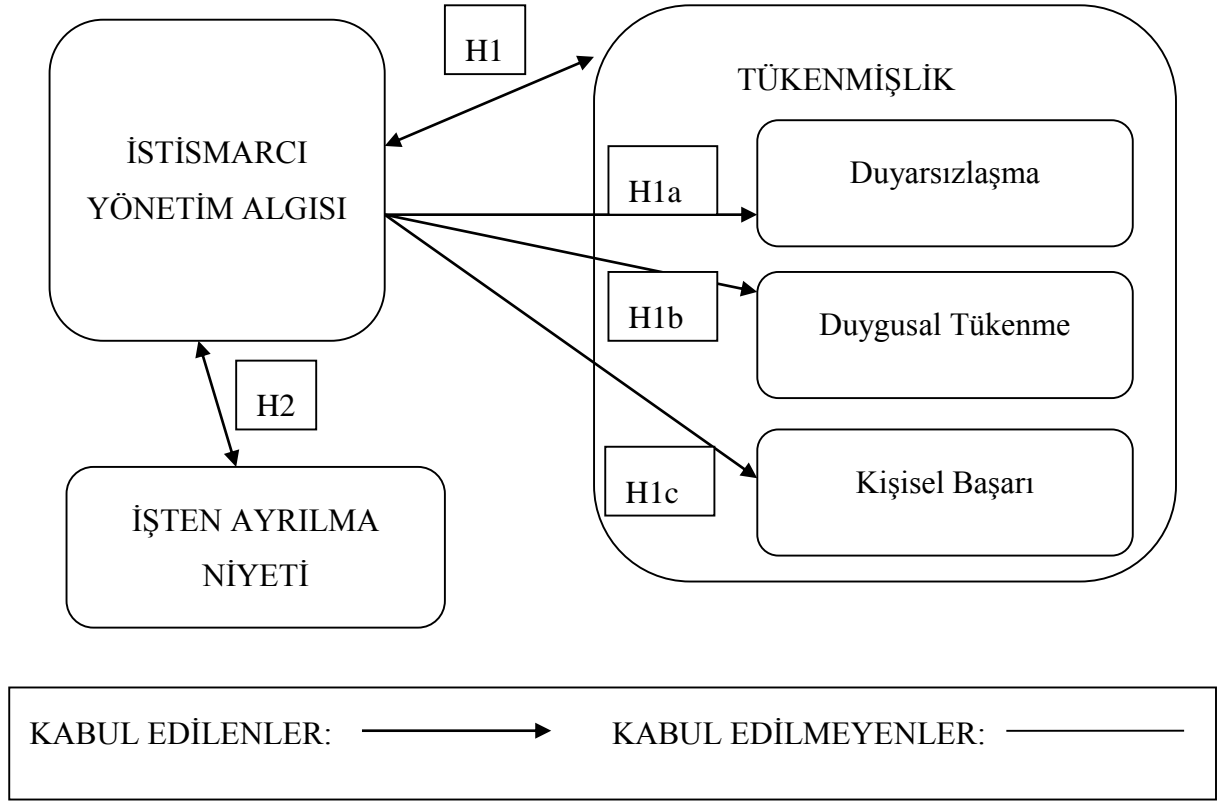
-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlikleri arasındaki “r” değeri; 0,257 olup, düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu araştırma için önerilen **H1** hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile duygusal tükenme alt boyutu arasındaki “r” değeri; 0,284 olup, düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu araştırmada test edilmesi öngörülen **H1a** hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile kişisel başarı alt boyutu arasındaki “r” değeri; 0,179 olup, düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu araştırmada test edilmesi öngörülen **H1b** hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile duyarsızlaşma alt boyutu arasındaki “r” değeri; 0,192 olup, düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu araştırmada test edilmesi öngörülen **H1c** hipotezi kabul edilmiştir.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki “r” değeri; 0,264 olup, düşük düzeyde ($0,00 < r < 0,29$) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu araştırmada test edilmesi öngörülen **H2** hipotezi kabul edilmiştir.



Şekil 6: Belirlenen Modelin Kabul ve Redleri

SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm işletmeciliğinde gelirleri en üst düzeye çıkarabilme ve müşteri memnuniyetini sağlama adına yönetim kadrosu en önemli unsurdur. Yönetici ve işgörenlerden oluşan yönetim kadrosunun uyum içinde çalışması ve müşteri şikâyetlerini minimize edecek bir şekilde hizmet sunması ise beklenen davranışlardır. Bununla birlikte emek yoğun bir sektör olan turizmde yönetici ve işgören ilişkileri halen devam eden bir tartışma konusu olup, oldukça ilgi çeken bir akademik çalışma alanı olarak literatürde kendine sıkça yer bulmaktadır. Konaklama sektöründe işgören memnuniyeti; misafirlere yüksek saygı, daha iyi performans ve kusursuz hizmete ulaşmada önemli bir durum olarak gösterilmektedir (Kong vd., 2018). Bu araştırmada da konaklama işletmelerindeki işgörenlerin memnuniyetleri kapsamında istismarcı yönetim algılarına odaklanılmakta ve istismarcı yönetim uygulamaların işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik ile olan ilişkisi üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır.

İstedikini korku, yıldırma ve zorlama yoluyla yaptıran bir kuruluş veya işveren istismarcı yönetim olarak tanımlanmakta ve istismarcı örgütler; çalışanlarına karşı duyarsız, umursamaz ve ihtiyaçlarının asgari düzeyde sağlanabileceğine inanan kurumlar olarak öne çıkartılmaktadır. İşgörenlerin bu örgütlerde iş güvenliği endişesi nedeniyle istismara katlandıkları ve kötü muameleyi tolere ettikleri öne çıkartılmaktadır (Ebeid vd., 2011).

Duygusal, fiziksel ve zihinsel bir tükenme hali olarak ortaya çıkan ilgi ve motivasyonu kaybı başta olmak üzere üretkenlik ve enerjiyi azaltan ve bireyi giderek daha çaresiz, umutsuz, alaycı ve kırgın hissetmenize neden olan tükenmişlik yüz yüze iletişim şeklinde hizmet verilen turizm gibi sektörlerde dikkate alınması gereken bir durumdur. Bu durumla hemen başa çıkmak oldukça önemlidir (<https://www.helpguide.org>).

Bir işgörenin isteyerek veya istemeyerek çalıştığı işletmeden ayrılmasını ifade eden bir eylem olarak işten ayrılma niyeti yönetimde dikkate alınması gereken bir süreç olarak gösterilmekte ve işgören devir hızının yüksekliğinin bir işletmeye yönelik oluşturabileceği maliyetlere dikkat çekilmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar; iş tatmin, stres, ayrımcılık, iş güvencesi, adaletsizlik, bağlılık ve

örgüt iklimi unsurlarla ilişkilendirilmektedir (Smith ve Brough, 2003; Çekmecelioğlu 2005; Eren 2006; Poyraz ve Kama 2008; Hong ve Kaur 2008; Büte 2011;Bothma ve Roodt 2012;). İşletme kaynaklı veya bireysel kaynaklı sebeplerden olan işten ayrılma niyetinde etkili olan unsurları anlamanın önemine vurgu yapılmaktadır (Lee ve Mitchell 1994; Zimmerman 2008).

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerine yönelik bir anlayış ve bilimsel bakış açısı oluşturmak amacıyla gerçekleştirilen bu tez çalışmasında gerçekleştirilen yüzde frekans analizleri, farklılık testleri ve korelasyon analizi sonuçları perspektifinde aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır:

-Konaklama işgörenlerinin demografik özelliklerinde erkekler, bekârlar, 27-44 yaş aralığı, önlisans mezunları ve 0-3000 TL gelir aralığı; diğer özelliklerde ise yiyecek içecek departmanı çalışanları, 5-8 yıl çalışma süresi ve turizmde sektöründe çalışma nedeni olarak Ankara’da yaşama istekleri olarak öne çıkmıştır.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısını yöneticim/yöneticilerim; “duygu ve düşüncelerimi aptalca bulur, bana küser, beni başkalarının önünde aşağılar, özel hayatımı ihlal eder, geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur, işteki çabalarımı takdir etmez ve sözünde durmaz” ifadeleri etrafında şekillendirdikleri görülmüştür.

Konaklama işgörenlerinin tükenmişlik durumu; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı alt boyutlarında toplandığı tespit edilmiştir. Duygusal tükenme alt boyutu; “hizmet verdiğim bazı kimseler sanki insan değilmiş gibi davranmakta, hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım, insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı, sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum ve iş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum” ifadeleri ile tasvir edilmiştir. Kişisel başarı alt boyutu;” işte kayda değer birçok başarı elde ettim, yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunuyorum, yolun sonuna geldiğimi hissediyorum, çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim ve işimin beni kısıtladığımı hissediyorum” düşüncelerini kapsamaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutu ise “çok şeyler yapabilecek güçteyim,

hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum, insanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim, işim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” olarak öne çıkartıldığı görülmüştür.

-Konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerini “işim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil, çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum ve yaptığım işi bırakma niyetim var” düşünceleri şekillendirmektedir.

Konaklama sektörü işgörenlerinin demografik ve diğer özellikleri ile istismarcı yönetim algılarının karşılaştırılmasında cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan ölüm ve çalışma sürelerinde anlamlı farklılıklar olduğu belirlenmiştir. İstismarcı yönetim algısının erkek, evli, 26-33 yaş, önlisans mezunu, muhasebe departmanı çalışanı ve 5-8 yıl kıdemli işgörenlerde daha yüksek olduğu görülmüştür.

Konaklama sektörü işgörenlerinin demografik ve diğer özellikleri ile tükenmişlik durumlarının karşılaştırılmasında cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve çalışılan departman gruplarında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüştür. Erkek, evli, 31-41 yaş aralığına sahip, önlisans mezunu ve muhasebe departmanında çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeyinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Konaklama sektörü işgörenlerinin demografik ve diğer özellikleri ile işten ayrılma niyetlerinin karşılaştırılmasında tükenmişlikte olduğu gibi cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu ve çalışılan departman gruplarında anlamlı farklılıklar olduğu görülmüş, erkek, evli, 31-41 yaş aralığına sahip, önlisans mezunu ve muhasebe departmanında çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin diğer işgörelere oranla daha fazla olduğu tespit edilmiştir.

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlikleri ($r=0,257$) ve işte ayrılma niyetleri ($r=0,264$) arasında düşük bir ilişkinin olduğu saptanmıştır. Bu sonuç kapsamında istismarcı yönetim uygulamalarına rağmen konaklama sektöründe çalışan işgörenlerin işlerinde çalışmaya devam ettikleri

söylenbilir. Bu durum da yeni bir iş bulmanın zorluğu ve ailesel sorumluluklarla ilişkili olduğu şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma sonuçları kapsamında; konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı, tükenmişlik durumları ve işten ayrılma niyetine yönelik olmak üzere 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri için öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

-Otel işletmeleri, yönetim kadroları için istismarcı yönetim, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti konularında seminer ve eğitim çalışmaları ile bu konularda farkındalık oluşturabilir.

-Otel yöneticileri, nitelikli çalışanları elde tutma ve iş tatminini artırma adına işgörenlerine becerilerini geliştirme ve güncelleme fırsatları sunabilir.

-Otel yöneticileri çalışanların stresini azaltmaya yönelik teknik ve yöntemleri (uzmanlarla bilgilendirme görüşmeleri, belli saatlerde sportif aktiviteleri ve kültür-sanat etkinliklerine katılım sağlama, müzik dinleme, televizyon izleme, kitap okuma vb.) işletmelerine taşıyabilir.

Bu araştırmada, konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti boyutuyla ele alınmış ve kavramsal bir yapı oluşturulmuştur. Araştırmanın konaklama işletmelerine yol gösterici olması beklenmekle birlikte gelecekte istismarcı yönetim algısı; örgütsel güven, örgütsel adalet ve iş memnuniyeti boyutları ile farklı turizm işletmelerinde incelenebilir ve farklı öngörüler geliştirilebilir.

KAYNAKÇA

- Acar, A. ve Erkan, M. (2018). The effects of quality of work life on burnout syndrome: A study on hospitality industry. *Journal of Tourismology*, 4(1), 35-53.
- Acaray, A. (2019). İstismarcı yönetici algısının kişisel başarı hissinde azalma üzerine etkisinde duygusal tükenmenin aracı rolü.OPUS– Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi, 12(18. UİK Özel Sayısı), 438-461. DOI: 10.26466/opus.584746
- Acaray, A. (2019). İstismarcı Yönetici Algısı ile Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkide İşin Anlamlılığı, İşyeri Arkadaş Desteği ve Sorumluluk Kişilik Özelliğinin Düzenleyicilik Rolü. *Journal of Yasar University*, 15 (Special Issue), 238-251
- Acehan, S., Bilen, A., Ay, M. O., Gülen, M., Avcı, A. ve İçme, F. (2013). “Çocuk istismarı ve ihmalinin Değerlendirilmesi”, *Arşiv Kaynak Tarama Dergisi*, 22(4): 591-614.
- Ahipaşaoğlu, S. (2001) *Seyahat İşletmelerinde Tur Planlaması ve Yönetimi*, Detay Yayıncılık, Ankara
- Akat, Ö. (2000) *Pazarlama Ağırlıklı Turizm İşletmeciliği*, Ekin Kitabevi: Bursa
- Akbas, Y. ve Anadolu, Y. (2003). Extranosopharyngeal angiofibroma of the head and neck in women. *American journal of otolaryngology*, 24(6), 413-416.
- Akın, A. (2007). “Muhasebe Meslek Mensuplarında İş Tatmini ile İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişkinin İncelenmesi”, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 34, 144-151.
- Akpunar, B. (2011). Biliş ve üstbiliş (metabiliş) kavramlarının zihin felsefesi açısından analizi. *international periodical for the languages, Literature and History of Turkish or Turkic*. 6(4), 353-365.
- Aldan, N. (2009). İlköğretim Okulları Yöneticilerinin Yönetim Tarzlarına İlişkin Tutumları ile Sınıf Öğretmenlerinin Kuruma Bağlılıkları Arasında İlişki

(Bağcılar Örneği). Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Appollis V. P. (2010). The Relationship Between Intention to Quit, Psychologicalcapital and Job Satisfaction in The Tourism Industry in the Western Cape, (Magister Commerch), University Of The Western Cape, Cape Town.

Arı, G., Bal, H. ve Bal, E. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 15(3): 143-166

Arnold, H. J., ve Feldman, D. C. A. (1982). “Multivariate analysis of the determinants of job turnover”, J. Applied. Psych. Cilt: 67, 350-360.

Aryee, S., Chen, Z. Z., Sun, L. Y. ve Debrah Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: test of a trickle-down model. Journal of Applied Psychology, 92, 191–201.

Ashforth, B. (1997). Petty tyranny in organizations: a preliminary examination of antecedents and consequences, Canadian Journal of Administrative Sciences, 14, 126-140.

Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, İşletme Araştırmaları Dergisi, Cilt: 7, Sayı: 3, 2015, 482-507.

Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki”, Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, Cilt: 20, Sayı: 1, 33-44.

Ay, F.A. (2015). İstismarcı yönetim, işyeri yalnızlığı ve örgütsel sinizm arasındaki ilişkiler: sağlık çalışanlarına yönelik bir çalışma. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(41), 1116 1126.

- Bartlett, K., (1999). The Relationship Between Training and Organizational Commitment in The Health Care Field, (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), The University of Illinois, Urbana.
- Barutçugil, İ. (1989). Turizm İşletmeciliği. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A. Ş.
- Batmaz, M. (2012). Yöneticilerin Yönetim Tarzlarının Çalışanların İş Doyumlarına Etkileri. Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Bektaş, M. (2014). Yönetim tarzlarının örgütlerdeki informal iletişim kanallarına etkisi: Burdur ili kamu kurumları örneği, Yayınlanmış Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 62-64.
- Benligiray, S. (2005). Büro Yönetimi. 1.Baskı, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.
- Benligiray, S. (2013). Yönetimsel Bir Araç Olarak Çok Kaynaklı Geri Bildirim. Ankara: Nobel Akademik Yayınları, 36.
- Birdir, K. (2000). Türkiye’de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, ss. 142- 148.
- Blomme, R. J., Rheede, V. A. ve Tromp, D. M. (2010). The use of the psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of gender on the turnover intentions of highly educated employees.” The International Journal of Human Resource Management, Cilt: 21, Sayı:1, 144-162.
- Bolat, O. İ., Bolat, T., Seymen, O. ve Yüksel, M. (2017). İstismarcı yönetim ve tükenmişlik: Lider-üye etkileşimi ve güç mesafesinin düzenleyici etkisi. Balıkesir University The Journal of Social Sciences Institute, 20(38), 123-161.
- Bothma, C. F. C. ve Gert, R. (2013). The validation of the turnover intention scale. SA Journal of Human Resource Management, Cilt: 11, Sayı:1, 1-12.
- Brown, S. P. ve Peterson, R. A. (1994). The effect of effort on sales performance and job satisfaction. Journal of Marketing 58(2): 70-80.

- Büte, M. (2011). "Perceived Nepotism and its Relations to Job Satisfaction, Negative Word of Mouth and Intention to quit", *Electronic Journal of Social Sciences*, Cilt: 10 Sayı: 3, 187-203.
- Büyükyılmaz, O. (2013). *Akademik Personel Açısından Psikolojik Sözleşme İhlali İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin Analizi*, (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Bülent Ecevit Üniversitesi Zonguldak.
- Carver, C. S. ve Scheier, M. F. (2008). Eylem ve etkinin eşzamanlı düzenlenmesinde geri bildirim süreçleri. *Motivasyon bilimi el kitabı* , 308-324.
- Cho, S., Johanson, M. M., ve Guchait, P. (2009). "Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay", *International Journal of Hospitality Management*, 28,(3), 374-381.
- Connor, P. E. ve Becker, B. W. (1975). "Values and the organization: Suggestions for research. *Academy of Management Journal*, 18.3, 550-561.
- Cotton, J. L. ve Jeffrey M. T. (1986). "Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research." *Academy of management Review*, 11.1, 55-70.
- Çekmecelioğlu H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt.6, Sayı 2, 23-39.
- Çetin, İ. (2017). Otel çalışanlarında tükenmişlik ve tükenmişliğe etki eden faktörler. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2), 83-95.
- Dai, Y., Zhuangb, W. ve Huanc, T. (2019). Engage or quit? The moderating role of abusive supervision between resilience, intention to leave and work engagement. *Tourism Management*. Volume 70, Pages 69-77
- Deery, A. M. ve Shaw, N. R. (1997). An Exploratory Analysis of Turnover Culture in the Hotel Industry in Australia, *Int. J. Hospitality Management*, c.16, s.4, ss.375-392.

- Demir, M., Tütüncü, Ö., (2010). "Ağırlama işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki." *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21.1 64-74.
- Demirel, S. (2003). Takım birlikteliği. *Ufkun Ötesi Dergisi*. 50, 16-18.
- Deniz, S. ve Çimen, M. (2019). İstismarcı yönetim davranışının işten ayrılma niyetine etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(2), 155-164.
- Dirlik, M., Özkök, M. S., Katkıcı, U. ve Erel, Ö. (2002). "Aydın'da Cinsel Suç ve Suçluların Profili", *Adli Tıp Bülteni*, 7(3): 97-104.
- Duffy, M. K., Ganster, D. ve Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, 45, 331–351.
- Ebeid, F., Kaul, T., Neumann, K. ve Shane, H. (2011). Workplace Abuse: Problems And Consequences. *International Business & Economics Research Journal*, 2(6), 75-85.
- Erdem, Y., Serol, B., (2011). "Mevsimsel Taleplere Göre İşgücü Planlaması.", 701-709.
- Eren, Erol. Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi. Beta Basım Yayım Dağıtım, 2006
- Gaertner, S. (2000). "Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models." *Human resource management review* 9.4, 479-493.
- Gençöz , F. (1998). Uyum psikolojisi. *Kriz Dergisi*, 6 (2), 1-7.
- Glissmeyer, M., Bishop, J. W. ve Fass, R. D., (2008). "Role conflict, role ambiguity, and intention to quit the organization: The case of law enforcement Officers." *Decision Sciences Institute Annual Conference, 38th Southwest*. 40, (1), 2008, 82-111.
- Gökçe, O. ve Şahin, A. (2003). "Yönetimde Rol Kavramı ve Yönetimsel Roller", *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 6: 133-156.

- Gökdemir, S. ve Hacıoğlu, N. (2018). Turist rehberlerinde tükenmişlik ve meslekten ayrılma niyeti. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 21(39), 511-542.
- Griffeth, R. W., Hom, P. W. ve Gaertner, S. (2000). A meta-analysis of antecedents and correlates of employee turnover: Update, moderator tests, and research implications for the next millennium. Journal of management 26.3 ss. 463-488.
- Güney, S. (2012). "Sosyal Psikoloji", Nobel Akademik Yayıncılık, Ankara.
- Güven, Ö. Z. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi, 14(2), 111-132.
- Harris, K., K. Kacmar ve S. Zivnuska (2007), An investigation of abusive supervision as a predictor of performance and the meaning of work as a moderator of the relationship, Leadership Quarterly, 18, 252-263.
- Harris, M., Tang, K.. ve Tseng, Y. (2003) Employee Turnover: Less is Not Necessarily More?, School of Economics, University of Queensland, Australia, ss. 1-37
- Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W. ve Kacmar, C., (2007). Coping with abusive supervision: the neutralizing effects of ingratiation and positive affect on negative employee outcomes, The Leadership Quarterly, 18, 264-280.
- Hom, P. W. ve Griffeth, R. W. (1991). A structural equation model of the process of employee turnover: Cross-sectional and longitudinal tests, Journal of Applied Psychology, 76, 350-366.
- Hong, L. C. ve Sharan, K. (2008). A relationship between organizational climate, employee personality and intention to leave. International Review of Business Research Papers, 4, 3, 1-10.
- <https://ankara.ktb.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 12.12.2021].
- <https://www.gartner.com> Erişim Tarihi: [24.12.2021]
- <https://www.healthline.com/health/emotional-exhaustion> [Erişim Tarihi: 05.01.022].

- <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm>
[Erişim Tarihi: 08.10.2022].
- <https://www.mevzuat.gov.tr/MevzuatMetin/21.5.1134.pdf> Erişim Tarihi:
- <https://www.revfine.com/tourism-industry/> [Erişim Tarihi: 12.12.2021].
- https://www.stat.fi/meta/kas/majoitusliike_en.html [Erişim Tarihi: 20.12.2021].
- <https://www.turizmgazetesi.com> Erişim Tarihi: [24.12.2021]
- <https://yigm.ktb.gov.tr> [Erişim Tarihi: 12.12.2021].
- Hwang, I., ve J. Kuo. (2006). Effects of job satisfaction and perceived alternative employment opportunities on turnover intention: An examination of public sector organizations. *Journal of American Academy of Business*, 8, 2, 2006, 254-259.
- Iverson ve Deery, (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7(4), 71-82.
- Iverson, R. D. ve Margaret D. (1997). Turnover culture in the hospitality industry. *Human Resource Management Journal*, 7, 4, 71-82.
- İnceoğlu, M,. (2010), *Tutum, Algı ve İletifim*, İstanbul, Beykent Üniversitesi Yayınları.
- İşci E. (2010). *Psikolojik Sözleşme İhlalinin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü, (Yayımlanmamış Doktora Tezi)*, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Jago, L.K. ve Deery, M. (2004). An investigation of the impact of internal labour markets in the hotel industry. *The Service Industries Journal*, 24(2), 118- 129.
- Jewell, L. N. (1998). *Contemporary Industrial/Organizational Psychology*. (3th ed.) Kaliforniya: Brooks/Cole Publishers.
- Jewell, L. N. ve Siegall, M. (1990). *Contemporary Industrial an Organizational Psychology*. USA: West Publishing Comp.
- Jewell, L. N., ve Siegall, M. (1990). *Contemporary Industrial and Organizational Psychology*, Second Edition, West Publishing Comp, USA., s,483.

- Kandemir, A. Ş. ve Bayram, H. B. (2017). Duygusal tükenmişlik düzeyinin kişisel başarı üzerine etkisi. *Mesleki Bilimler Dergisi*, 6 (2), 195-201.
- Kara, B., Biçer, Ü. ve Gökalp, A. S. (2004). “Çocuk İstismarı”. *Çocuk Sağlığı ve Hastalıkları Dergisi*, 47: 140-151.
- Karagonlar, G. ve Neves, P. (2016). “Sosyal Değer Yönelimi ve İstismarcı Yönetim: Çok Seviyeli Bir Bakış Açısı” [Bildiri]. 24. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildiri Kitapçığı, 20-31 Mayıs 2016, (396-399). İstanbul: Sabancı Üniversitesi.
- Karataş, A. (2013). Otel işletmelerinde kronizmin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri: Muğla bir araştırma. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Kılıç, A. (2004) Örgüt İçi Stres Faktörlerin Çalışanların “Çatışma ve İşten Ayrılma Eğilimleri” Üzerindeki Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü: Ankara.
- Kılıç, İ. (2020). Turizm alanyazınında tükenmişliğin öncülleri ardılları ve model önerileri. *Tourism and Recreation*, 2(2), 118-124.
- Kırımsoy, E. (2003). Suç İşlemiş ve Suç İşlememiş Ergenlerin Algıladıkları Duygusal İstismarın ve Benlik Saygılarının Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi. Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Koçel, T. (2014). İşletme Yöneticiliği. 15. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W. ve Zhou, X. (2018), "Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 30 No. 5, pp. 2178-2194.
- Kozak, N., Akoğlan, M. ve Kozak, M. (1997) Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar, Turhan Kitabevi: Ankara
- Kozak, N., Kozak, M.A. ve Kozak, M. (2010). Genel Turizm, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Köksal, K. ve Gürsoy, A. (2019). İstismarcı yönetimin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel etik ilkelerin düzenleyici ve aracı rolü. Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 17(2), 347-366.
- Kuean, W. L., Kaur, S., Wong, E. S. K. (2010). Intention to quit: The Malaysian companies perspectives." Journal of Applied Sciences 10.19 ss. 2251-2260.
- Lane, I. M., Mathews, R. C. ve Presholdt, P. H. (1988). Determinants of nurses' intentions to Note leave their profession. Journal of Organizational Behavior, 9, (4), 1988, 367-372.
- Lee, T. W. ve Terence R. M. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. Academy of Management Review, 19, 1, 51-89.
- Leung, R. ve Law, R. (2010) A Review of Personality Research in the Tourism and HospitalityContext, Journal of Travel & Tourism Marketing, 27: 5, 439 — 459
- Lin W., Wang L., Chen S., (2013). “Abusive supervision and employee well-being: The moderating effect of power distance orientation”, Applied Psychology: An International Review, 62, 308–329.
- March, J. G. ve Herbert A. S.. Organizations Wiley. New York 262 1958.
- Martinko M. J., Harvey P., Brees J. R. ve Mackey J. (2013). A review of abusive supervision
- Martinko, M. J., Harvey, P., Sikora, D., ve Douglas, S. C. (2009). Abusive Supervision: Perception or Reality? Academy of Management Annual Meeting Proceedings 2009(1), 1-7.
- Martinko, M. J., Sikora, D., ve Harvey, P. (2012). The relationship between attribution styles, lmx, and perceptions of abusive supervision. Journal of Leadership ve Organizational Studies, 19, 397–406.
- Meglich, P. A. ve Eesley, D. T. (2011). A bully in its own China shop: Risk factors for abusive supervision in small firms. International Journal of Business and Social Science, 2(19), 11-22.

- Mobley, W. H. (1982). Some unanswered questions in turnover and withdrawal research. *Academy of Management Review*, 7, 1, 1982, 111-116. Mobley, William H. *Employee Turnover: Causes, Consequences, and Control*. AddisonWesley, Reading, MA.
- Morrell, K., Clarke, L. J. ve Wilkinson, A. (2001). Unweaving leaving: the use of models in the management of employee turnover. *International Journal of Management Reviews*, 3, 3, 219-244.
- Mowday, R. T., Porter, L. W. ve Richard M. S. (1982). *Employee-Organization Linkages: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover*, Academic Press, New York, 9, 3, 24-41.
- Neuman, J. H. ve Baron, R. A. (1997). *Aggression in the workplace*. CA: Thousand Oaks, 209-219.
- Nişancı, Z. N. (2015). “Geçmişten Günümüze Yönetim Düşüncesi”, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25): 257-294.
- Okanlı, A. (2015). *Çocuk psikolojisi ve ruh sağlığı*, Erzurum: Atatürk Üniversitesi Yayınları, 13.
- Olalı, H., ve Korzay, M., (1989). *Otel İşletmeciliği*. İ.Ü. İ.F. Yayını, İstanbul, , s.25 *Kamu Arazisinin Turizm Yatırımlarına Tahsisi Hakkında Yönetmeliğin Yürürlükten Kaldırılmasına Dair Yönetmelik (T.C. Resmi Gazete, 28 Nisan 1983, sayı: 18031)*
- Ökten, S. (2008). *Güçlendirmenin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi*, (Yüksek Lisans Tezi), Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Örs, N. (2010). “Örgüt Kültürü Tipleri ile Yönetim Tarzları Arasındaki İlişkinin Kamu Örgütlerinde İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma”. *Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul*.
- Özarıslan, M.Z. (2014). *Kitleleri Harekete Geçirme Aracı Olarak Sosyal Algı Yönetimi*, İstanbul Ticaret Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Uluslararası İlişkiler Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

- Özcan, K. (2009). “Yetişkin Bireylerin Algılanan Duygusal İstismar Düzeyleri”. Ondokuz Mayıs Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Samsun.
- Özdemir, S. (2007). “Yönetici Tarzlarının Astlar Tarafından Değerlendirilmesi ve Bir Araştırma”. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Düzeltilmiş Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37, 4, 97-115.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Duygusal olaylar teorisi çerçevesinde pozitif ve negatif duygusallığın algılanan örgütsel adalet üzerindeki etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, 59(3), 181-202.
- Özdevecioğlu, M., Akın, M., Karaca, M. ve İştahlı, B. (2014). Kötü niyetli yönetim algılamasının çalışanların performansları üzerindeki etkisinde duygusal zekânın rolü. *Çankırı Karatekin Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 1-18.
- Paşaoğlu, D., Tokgöz, N., Çakar, N., Özler, N. D. E. ve Özalp, Ş. (2013). *Yönetim ve Organizasyon.1.Baskı*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayını.
- Pierce, J. L. ve Garder, D. G. (2004). “Self-Esteem Within the Work and Organizational Context: A Review of The Organization-Based Self-Esteem Literature”. *Journal of Management*, 30(5): 591-622.
- Polat, M. (2014). Beyin temelli öğrenmenin açılımı nedir?. *Eğitim ve Öğretim Araştırmaları Dergisi*, 3(2), 2146-9199 research. *Journal of Organizational Behavior*, 34, 120–137.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Dergisi*, ss. 145-172

- Polatçı, S., Ardiç, K. ve Türkan, G. (2014). Bağlılık boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki etkisinin incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi*, 21(2), 281-292.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13, 2, 143-164.
- Price, J. L. (2004), *The Development of a casual Model Of Voluntary Turnover Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover, A Volume In Research In Human Resource Management.*
- Rehman, M.S. (2012). Employee Turnover Retention Strategies: An Emprical Study of Public Sector Organizations of Pakistan, *Global Journal of Management and Business Research*, c.12, s.1, ss.82- 89.
- Rowley, G. ve Purcell, K. (2001). As Cooks Go, She Went: Is Labour Churn Inevitable?, *International Journal of Hospitality Management*, s.20, ss. 163 – 185.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous III, A.G. (1988) Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, and Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction, *Academy of Management Journal*, 31, (3): 599-627.
- Sabuncuoğlu, E.T. (2007) Eğitim, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi, *Ege Akademik Bakış*, 7(2): 613-628.
- Schacter, D., Gilbert, D., Wegner, D., ve Hood, B. (2011). *Psychology*. Worth Publishers.
- Schat A. C. H., Desmarais S., Kelloway E. K., (2006). Exposure to workplace aggression from multiple sources: Validation of a measure and test of a model, Unpublished manuscript, McMaster University, Hamilton, Canada, 331-351.
- Sekeran, U. 2003, *Research method for business: A skill building approach*, 4th edition, John Wiley & Sons.

- Severt, D., Lina X. ve Robin B. D. (2007). Associations between organizational/individual factors and the intentions of employees: A case study of university foodservice." *Journal of Foodservice Business Research*, 10,3, 25-56.
- Sezenoğlu, Y. E. (2011). Ameliyathane Hemşirelerine Karşı Sözel, Fiziksel ve Cinsel İstismar Durumunun Belirlenmesi. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Sezici, E. ve Güven, Ö. (2017). İstismarcı yönetici algısının kaytarma üzerindeki etkisinde duygusal tükenmenin aracılık rolü: otel işletmelerinde bir inceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 28(1), 58 – 68.
- Shamsuzzoha, A. ve Shumon, R. (2007). Employee Turnover-a Study of its Causes and Effects to Different Industries in Bangladesh. ss. 64-68.
- Siyez, D. M. (2003). Duygusal İstismara Maruz Kalan ve Kalmayan Ergenlerin Benlik Alguları ile Depresyon ve Kaygı Düzeylerinin Karşılaştırılması. Dokuz Eylül Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Slattery, J.P. ve Selvarajan, T.T.R. (2005). Antecedents to Temporary Employee"s Turnover Intention, *Journal of Leadership and Organizational Studies*, Vol. 12, Iss.1, 53-66.
- Smith, M. Ve Brough, P. (2003). Personel Recruitment and Selection. In O'Driscoll m., Taylor, P., ve Kalliath, T. (Eds.). *Organizational Psychology in Australia and New Zealand*, Melbourne: Oxford University Press Pp. 31-55.
- Solmaz, H., (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), *Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı*, Ankara.
- Sousa-Poza, A. ve Henneberger, F. (2004). Analyzing job mobility with job turnover intentions: An international comparative study. *Journal of Economic Issues*, 38, 1, 113-137.

- Steers, R. M., Richard, T. M. (1981). Employee Turnover and post-decision accommodation processes. In L. L. Cummings and B. M. Staw (Eds.), Research in Organizational Behavior. JAI Press: Greenwich, CT.
- Şener, B. (1997). Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Şimşek, M. Ş, Akgemci, T. ve Çelik, A. (2008). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış. 6.Baskı, Ankara: Gazi Kitabevi.
- Şimşek, Ş., Akgemci, T. ve Çelik, A. (2005) Davranış Bilimlerine Giriş Ve Örgütlerde Davranış, Yenilenmiş Dördüncü Baskı, Adım Matbaacılık: Konya.
- Tabachnick, B. G. ve Linda S. F. (2013). Using multivariate statistics (6. Baskı). Boston: Pearson Education.
- Tabachnick, B. G., Linda S. F. (2013). Using multivariate statistics (6. Baskı). Boston: Pearson Education.
- Takase, M. (2010) A Concept Analysis of Turnover Intention: Implications for Nursing Management. Collegian, 17, 3-12.
- Takase, M., Phillip M., Elizabeth M. (2005). Nurses' job dissatisfaction and turnover intention: Methodological myths and an alternative approach. Nursing & health sciences, 7, 3, 209-217.
- Taner, Y. ve Gökler, B. (2004). "Çocuk İstismarı ve İhmali", Hacettepe Tıp Dergisi, 35: 82-86.
- Taşkent, S. (2002). İş Güvencesi ve Yeni Yasal Düzenleme. BS Eğitim Yayınları, Ankara.
- TDK (2021). <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 26.12.2021].
- Tepper B. J., Simon , L. S. ve Park, H. M. (2017). Abusive supervision. Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior, 4(1),123-152.

- Tepper B., Henle C., Lambert L., Giacalone R., Duffy M., (2008). Abusive supervision and subordinates' organization deviance, *Journal of Applied Psychology*, 93, 721–732.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43, 178-190
- Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis and research agenda. *Journal of Management*, 33, 261-289.
- Tepper, B. J., Duffy, M. K., Hoobler, J. and Ensley, M. D. (2004). Moderators of the relationships between coworkers' organizational citizenship behavior and fellow employees' attitudes. *Journal of Applied Psychology*, 89(3), 455-465.
- Tett, R.P. ve Meyer, J.P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analysis Based on Meta-Analytic Findings, *Personal Psychology*, Vol. 46, Iss. 2, 259-293
- Tıraşçı, Y. ve Gören, S. (2007). Çocuk İstismarı ve İhmali”, *Dicle Tıp Dergisi*, 34(1): 70-74.
- Tsai, Y. ve Wu, S.W. (2008). The Relationship Among Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior and Turnover Intention, *Northeast Decision Sciences Institute Proceedings*, March, 28- 30.
- Tuna, M. (2007). Personel Devir Oranı Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt 18, Sayı 1, Bahar, 45-52.
- Tunç, A. ve Atılgan, A. (2017). Algı üzerine kurulu yönetsel bir anlayış: algı'nın yönetimi. *International Journal of Disciplines In Economics and Administrative Sciences Studies*, 3(5), 228-238.
- Turunç, Ö. (2011). Örgütsel adaletin çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü. *İş, Güç, Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13, 1, 2011, 145-168.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2002). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi ve işgücü hareketlerinin analizi. *Turhan, Ankara*.

- 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, İzmir, 146-169.
- UNWTO (2015). Hotel Classification Systems: Recurrence of Criteria in 4 and 5 Star Hotels. Madrid: World Tourism Organization.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Üçok, D. ve Turgut, T. (2014). İstismarcı yönetici davranışının işyerindeki sapkın davranışlar üzerindeki rolü. Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 9(3), 163-179.
- Ülbeği, İ. D., Özgen, H. M. ve Özgen, H. (2013). Örgütsel ortamda istismarcı yönetim ve izlenim yönetimi üzerine bir araştırma. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 22(2), 1-14.
- Ülbeği, İ. D., Özgen, H. M. ve Özgen, H. (2014). Türkiye’de istismarcı yönetim ölçeğinin uyarlaması: güvenirlik ve geçerlik analizi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 23(1), 1-12.
- Ülgen, H. ve Mirze, S. K. (2013). *İşletmelerde Stratejik Yönetim*. 6.Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Vučetić, A. Š. (2018). Influence of specialized hotels on employees’ perception of abuse in the selective tourism destination. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(2), 740-756.
- Walmsley, A. (2004) Assessing Staff Turnover: A View From the English Riviera, *International Journal of Tourism Research*, s.6, ss. 275-287.
- Wayne, S. J., Hoobler, J. M., Marinova, S., ve Johnson, M. M. (2008). Abusive Behavior: Trickle-Down Effects Beyond the Dyad. *Academy of Management Proceedings*, 1-6.

- Weisberg, J. ve Kirsschenbaum, A. (1991). Employee Turnover Intentions: Implications From A National Sample, *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 2, No. 3, 359-375.
- Weiss, H. M. ve Cropanzano, R. (1996). Affective events theory: a theoretical discussion of the structure, causes and consequences of affective experiences at work. *Research in Organizational Behavior*, 18, 1-74.
- Yagil, D. (2006). The Relationship of Abusive and Supportive Workplace Supervision to Employee Burnout and Upward Influence Tactics, *Journal of Emotional Abuse*, 6: 49-65.
- Xu, S., Larry, R. M., Hubert V. H., Michael, T., Torres L. ve Farfan, K. (2018). The impact of abusive supervision and co-worker support on hospitality and tourism student employees' turnover intentions in Ecuador, *Current Issues in Tourism*, 21:7, 775-790.
- Yanık, O. (2014). Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığın ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü, (Doktora Tezi), Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Yaşar, F. S. (2009). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Sporcu Öğrenciler Üzerindeki Duygusal İstismar Davranışlarının Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, Mersin Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Yazıcıoğlu, İ., Topaloğlu, I. G. (2009). Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1, 1, 3-16.
- Yıldırım, M. (2006). Konaklama İşletmelerinde İşletme Sermayesi (Alacak- Nakit-Stok) Yönetiminin İşletme Karlılığı Üzerine Etkisi, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Turizm İşletmeciliği Programı: İzmir.
- Yılmaz, G., ve Aşkın, K. (2010). Sayım Yorgun. Konaklama işletmelerinde çalışan sendika üyelerinin iş ve yaşam doyumunu belirlemeye yönelik bir alan araştırması. *Paradoks Ekonomi, Sosyoloji ve Politika Dergisi*, 6, 1, 87-107.

- Yu, Y., S. Xu, G. Li and H. Kong (2020). A Systematic Review of Research on Abusive Supervision in Hospitality. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*. DOI: 10.1108/IJCHM-12-2019-1004
- Zellars, K. L., Tepper, B. J. ve Duffy, M. K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*. 87,1068-1076.
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding The Impact Of Personality Traits On Individuals' turnover Decisions: A Meta-Analytic Path Model. *Personnel Psychology*, 61, 2, 309-348.

TABLolar LİSTESİ

Tablo 1: Verilen Evren İçin rneklem Tablosu	21
Tablo 2: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları.....	50
Tablo 3: Skewness ve Kurtosis Testi Sonuçları.....	51
Tablo 4: İşgörenlerin Demografik ve Diğer zelliklerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=403).....	52
Tablo 5: Konaklama İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Faktör Analizi	54
Tablo 6: İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Bulgular (n=462)	55
Tablo 7: Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi.....	56
Tablo 8: Duygusal Tükenme Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)	57
Tablo 9: Kişisel Başarı Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462).....	58
Tablo 10: Duyarsızlaşma Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462).....	59
Tablo 11: İşten Ayrılma Niyeti Boyutuna İlişkin Bulgular (n=462)	60
Tablo 12: İstismarcı Yönetim Algısının Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	61
Tablo 13: İstismarcı Yönetim Algısının Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması	61
Tablo 14: İstismarcı Yönetim Algısının Yaş Durumuna Göre Karşılaştırılması	62
Tablo 15: İstismarcı Yönetim Algısının Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	62
Tablo 16: İstismarcı Yönetim Algısının Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması.....	63

Tablo 17: İstismarcı Yönetim Algısının Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması.....	64
Tablo 18: İstismarcı Yönetim Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	65
Tablo 19:İstismarcı Yönetim Algısının Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması.....	66
Tablo 20: İşgörenlerin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Cinsiyet Durumuna Göre Karşılaştırılması	67
Tablo 21: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması.....	67
Tablo 22: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Yaşa Göre Karşılaştırılması.....	68
Tablo 23: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Eğitim Durumuna Göre Karşılaştırılması	70
Tablo 24: Konaklama İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Aylık Gelir Durumuna Göre Karşılaştırılması	71
Tablo 25: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışılan Departmana Göre Karşılaştırılması.....	72
Tablo 26: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Çalışma Süresine Göre Karşılaştırılması	74
Tablo 27: İşgörenlerinin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetinin Turizmde Çalışma Nedenine Göre Karşılaştırılması	75
Tablo 28: İstismarcı Yönetim Algısı ile Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Korelasyon Analizi	77

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1: Araştırma Modeli.....	19
Şekil 2: Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon	26
Şekil 3: İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	41
Şekil 4: İstismarcı Yönetim Algısı Plot Dağılımı.....	50
Şekil 5: İşten Ayrılma Niyeti Q-Q Plot Dağılımı.....	51
Şekil 6: Belirlenen Modelin Kabul ve Redleri.....	79

EKLER

Ek-1: Anket Formu

ANKET FORMU

Değerli Katılımcı,

Bu araştırma ile Ankara ilinde 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki işgörenlerin istismarcı yönetim algısı ve işten ayrılma niyeti üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda siz değerli katılımcıların görüşleri bizim için önemlidir. Anket kapsamında vereceğiniz cevaplar, kesinlikle araştırmanın amacı dışında kullanılmayacaktır. Bize aşağıdaki sorular kapsamında birkaç dakikanızı ayırdığınız için teşekkür ederiz.

Berkay GÖKGÖZ
Karabük Üniversitesi,
Lisansüstü Eğitim Enstitüsü
Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı
bgberkaygokgoz@gmail.com

Doç. Dr. Nurettin AYAZ
Karabük Üniversitesi,
Safranbolu Turizm Fakültesi
Turizm İşletmeciliği
Bölümü
nurettinayaz@karabuk.edu.tr

1. BÖLÜM: KİŞİSEL BİLGİLER

Cinsiyetiniz?		Medeni durumunuz?	
Erkek	()	Bekâr	()
Kadın	()	Evli	()
Yaşınız?		Eğitim durumunuz?	
18-25 yaş	()	Ortaöğretim	()
26-33 yaş	()	Önlisans	()
34-41 yaş	()	Lisans	()
42-49 yaş	()	Lisansüstü	()
50 ve üzeri	()		
Aylık geliriniz?		Çalıştığınız departman?	
0-3000 TL	()	Ön Büro Hizmetleri - FO	()
3001-6000 TL	()	Kat Hizmetleri – HK	()
6001-9000 TL	()	Yiyecek ve İçecek Departmanı – F&B	()
9001 TL ve üzeri	()	Diğer (teknik, İKY, muhasebe, güvenlik vb.)	()
Kaç yıldır konaklama sektöründesiniz?		Turizmde Çalışma Nedeniniz?	
1 yıl ve daha az	()	Sektörel eğitim almam	()
2-5 yıl	()	Sektörü sevmem	()
5-8 yıl	()	Sektörünün çalışma kolaylığı	()
8-11 yıl	()	Ankara’da yaşama isteğim/isteğimiz	()
11 yıl ve üzeri	()	Hayat şartları/mecburiyet	()
		Diğer.....(lütfen belirtiniz)	()

2. BÖLÜM: İSTİSMARCI YÖNETİM ALGISI ÖLÇEĞİ

Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
-----------------------------	------------------	------------------------	-----------------	----------------------------

Aşağıdaki ifadeler için yöneticilerinizi düşünerek katılım derecenizi işaretleyiniz.

1	Yöneticim/yöneticilerim benimle alay eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Yöneticim/yöneticilerim düşüncelerimi aptalca bulur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Yöneticim/yöneticilerim bana küser.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	Yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	Yöneticim/yöneticilerim özel hayatımı ihlal eder.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Yöneticim/yöneticilerim geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	Yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Yöneticim/yöneticilerim beni kendini utandırmakla suçlar.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hıncımı benden çıkartır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Yöneticim/yöneticilerim benim hakkımda başkalarına olumsuz yorumlarda bulunur.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Yöneticim/yöneticilerim bana karşı kabadır.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	Yöneticim/yöneticilerim iş arkadaşlarımla etkileşim halinde olmama izin vermez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	Yöneticim/yöneticilerim beceriksiz olduğumu söyler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	Yöneticim/yöneticilerim bana yalan söyler.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Yöneticim benim sorun ve ihtiyaçlarımı anlamaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	Yöneticim/yöneticilerim benim potansiyelimi fark etmez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	Yöneticim/yöneticilerim benim işteki sorunlarımı çözmek istemez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Yöneticim/yöneticilerim şikâyetlerimi ciddiye almaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Yöneticim/yöneticilerim benim mutluluğuma önem vermez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	Yöneticim/yöneticilerim işimi en iyi şekilde yapsam bile fark etmez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	Yöneticim/yöneticilerim kişisel memnuniyetime önem vermez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Yöneticim/yöneticilerim benimle çok az ilgilenir.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Yöneticim/yöneticilerim başarılarımla gurur duymaz.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Yöneticim/yöneticilerim işteki memnuniyetime önem vermez.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

3.BÖLÜM: TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ÖLÇEĞİ

Kesinlikle Katılmıyorum (1)	Katılmıyorum (2)	Kısmen Katılıyorum (3)	Katılıyorum (4)	Kesinlikle Katılıyorum (5)
--------------------------------	---------------------	---------------------------	--------------------	-------------------------------

İşinizle ilgili aşağıdaki ifadelere katılım derecenizi işaretleyiniz.

1	İşimden soğuduğumu hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
4	İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
5	İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
7	İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
8	Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
11	Bu işin beni giderek katılaştırmaktan korkuyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
13	İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
15	İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
17	İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
18	İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
20	Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
22	İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
23	Çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
24	Yaptığım işi bırakma niyetim var.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
25	Başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum.	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)

Ankete katılımınız için teşekkür ederiz.

Ek 2: Etik Kurulu Kararı

 T.C.
KARABÜK ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL ve BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI ETİK KURULU
KARARLARI

TOPLANTI TARİHİ : 30.06.2020
TOPLANTI NO : 2020/08

Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu toplanmış ve aşağıdaki kararı almıştır.

Karar 10:

11/06/2020 tarihli Doç. Dr. Nurettin AYAZ'ın Etik Kurul form ve ekleri görüşüldü.

Karabük Üniversitesi Öğretim Üyesi Doç. Dr. Nurettin AYAZ'ın danışmanlığında yürütülen “Konaklama İşgörenlerinin İstismarcı yönetim algısı ve işten ayrılma niyeti” konulu çalışma kapsamında uygulanmak üzere ekte sunulan çalışmasının etik kurallara uygunluğu oy çokluğu ile kabul edilmiştir.


ASLI GİBİDİR

Prof. Dr. Elif ÇEPNİ
Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurul Başkanı

ÖZGEÇMİŞ

Ankara Çankaya’da dünyaya geldim. İlk ve Ortaokulu Seyranbağları İlköğretim Okulunda okudum. Lise Öğrenimime 2009 yılında Ankara Anadolu Turizm Otelcilik Meslek Lisesinde başladım. Üniversite eğitimime 2013 yılında Gazi Üniversitesinde Türiizm İşletmeciliği bölümünde başladım ve 2017 yılında tamamladım. 2019 yılında yüksek lisans eğitimime Karabük Üniversitesinde başladım ve bu tez ile tamamlama niyetindeyim. İş tecrübelerime değinmek gerekirse 2009 yılında lise eğitimime başlamam ile turizmin birçok alanında ve bölümünde çalışma fırsatı bulabildim. Akademik kariyerime devam etme isteği ile gelecek günleri selamlıyorum...