DOI: 10.20491/isarder.2016.212

ISSN: 1309 - 0712
İşletme Araştırmaları Dergisi

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Örgütsel Güven İle Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama

The Effects of Organizational Climate and Organizational Trust on Organizational Identification, Job Satisfaction and Intention of Turnover: An Application in Hotel Management

Şükran ÖKTEM
Başkent Üniversitesi
Kazan Meslek Yüksekokulu
06980 Kazan/Ankara,
Türkiye
sukran@baskent.edu.tr

Burçak KIZILTAN
Başkent Üniversitesi
Kazan Meslek Yüksekokulu
06980 Kazan/Ankara,
Türkiye
bkiziltan@baskent.edu.tr

Menekşe ÖZTOPRAK
Başkent Üniversitesi
Sosyal Bilimler Meslek
Yüksekokulu
Ankara, Türkiye
tarhan@baskent.edu.tr

Özet

İşletmelerde örgütsel güven ve örgüt iklimi çalışanlarda farklı algılara neden olmaktadır. Çalıştığı işletmede olumlu bir örgüt iklimi algılayan ve güven duyan işgörenlerde yüksek düzeyde örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini meydana gelirve işten ayrılmayı düşünmeyebilirler. Bu çalışmada İstanbul ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki işgörenlere ilişkin örgütsel güven ve örgüt iklimi algılarının, örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti algıları üzerinde herhangi bir etkisinin olup olmadığı araştırılmıştır. Bu amaçla otel işletmelerinde çalışan 300 kişiye ulaşılmış, veriler kolayda örnekleme metoduyla online anket yöntemiyle toplanmıştır. Hipotezlerin testleri için yapısal eşitlik modellemesi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda örgüt ikliminin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi gözlemlenememiştir. Diğer değişkenler arasında ise anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Örgütsel Güven, Örgüt İklimi, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti.

Abstract

In enterprises, organizational trust and organizational climate cause different perceptions in employees. Employees who perceive positive organizational climate and who has a feeling of trust in the working place has the highest possibility to enhance high level of organizational identification and job satisfaction. For this reason, employees may not consider leaving the job. In this study, the effects of the

[1] **Teşekkür :** Bu çalışmada yardımlarını ve eleştirilerini esirgemeyen mesai arkadaşımız Sayın Yrd. Doç. Dr. Erkan YILDIZ'a teşekkür ederiz.

organizational trust and organizational climate, organizational identification, job satisfaction, intention of turnover of employment and the formation of these perceptions were investigated at four and five stars hotels in İstanbul. For this purpose, a study was performed with the participation of 300 hotel employees. In this research, the data was collected via online surveys using convenience sampling method. Structural equation modeling was used to test the hypothesis. As a result of the research, no significant effect of organizational climate on job satisfaction was observed. On the otherhand, significant relations between the other variables was detected.

Keywords: *Hotels, Organizational Trust, Organizational Climate, Organizational Identification, Job Satisfaction, Turnover Intention.*

1. Giriş

İşletmelerde motivasyon, işgörenlerin performanslarını etkileyerek işletmeye karşı olumlu algılar edinmelerini sağlar. İşgören motivasyonu öncelikle örgüte güven duyulduğunda artan bir unsurdur (Akgündüz ve Güzel, 2014:1). İşgörende, çalıştığı işletmenin çalışanlarına adil ve etik davranacağına, beklentilerinin gerçekleşeceğine dair oluşan algı örgütsel güven olarak adlandırılır. Örgütsel güven oluşumunda işletme yönetiminin aldığı karar ve uygulamaların etkisi oldukça önemlidir (Altaş ve Kuzu, 2013: 31) ve bu karar ve uygulamalar, örgüt ikliminin temelini oluşturarak işgörenin çalışma yaşamındaki davranışlarını yönlendirir. Örneğin, işgörenler olumsuz davranış gösterdiklerinde çoğu zaman yönetim ceza uygular, ortam koşullarının değiştirilmesi gerektiği düşünülmez, bu durumda da işgörenin örgüt iklimi algısı olumsuz olur ve performansı düşer (Brondino&Pasini, 2012:1854). Performansın düşmesi, olumsuz örgüt iklimi koşulları ve örgüte güvenmemek nedeniyle, işgörenlerin örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerinde de olumsuz etkileri olur. Örgütsel özdeşleşme, işletmenin başarı ya da başarısızlığı ile yakından ilişkilidir ve işgörenin kendisini örgüte ait hissedip hissetmemesini sağlar (Tüzün ve Çağlar,2008: 1015), örgüt ikliminden etkilenir. Bir diğer etki ise iş tatmini açısındandır. Trevor'ın (2001) iş tatmini tanımı; "çalışanın örgüt içerisindeki mevcut görevinden ayrı olarak, işyerinin fiziki ve sosyal durumuna yönelik olan duygusal tepkisidir" (akt. Güres ve Sökmen, 2015: 62). Dolayısıyla, iş tatmini, bir bireyin işinin özelliklerinin, kendisi için önemli olan nitelikleri taşıması ve doldurması halinde ortaya çıkan bir doyum, çalışanın işi veya deneyimini değerlendirmesinden kaynaklanan, hoşa giden veya olumlu duygusal durumdur. Bu algılar çoğu zaman işgörenin işten ayrılma niyetini belirleyebilecek etkinliktedir. "İşten ayrılma bir bireyin kendi inisiyatifi ile sosyal bir sistemden çıkma eğilimidir" (Gaertner 1999), bu eğilim de diğer algılar gibi örgüt ikliminden etkilenir hatta "niyet" olmaktan çıkıp eyleme dönüşebilir.

Bu çalışmanın temel amacı; otel işletmesi çalışanlarının işyerindeki örgütsel iklimi ve örgütsel desteği nasıl algıladıkları ve örgütsel güven duygusunun var olup olmadığını, bu algı sonucunda örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde nasıl bir etki oluşturduğunu araştırmaktır. Bu amaçla önce çalışmada yer alan değişkenlerle ilgili kuramsal bilgilere yer verilmiş; daha sonra ise kuramsal bilgilerin sonucunda hipotezler oluşturularak, yapılan araştırma sonucunda toplanan veriler ışığında bu hipotezler test edilmiştir.

2. Kavramsal Çerçeve

2.1.Örgütsel Güven

Güven duygusu psikolojik özelliği olan insana özgü temel bir duygudur ve örgüt içinde bireylerin birlikte oluşturdukları güven algısı örgütsel güveni oluşturur (Polat ve Celep 2008: 310, Yılmaz ve Sünbül 2009:173). Verimlilik, sağlıklı bir iletişim, bilgi paylaşımı, etkililik ve etkinlik örgütsel güvenvarlığına işaret eder (Baş ve Şentürk 2011). Aynı zamanda üretkenlik, örgüte bağlılık, grup çalışması da artar (Bökeoğlu ve Yılmaz 2008:213).

Örgütsel güvenin oluşmasında farklı bakış açıları bulunmaktadır. Yönetimin objektif olup olmaması, dürüst ve sözüne güvenilen yönetici profili, örgüt içi iletişim,örgüt faaliyetlerinin gerçekleşmesinde gerek yönetici gerekse örgüt çalışanlarının yenilikçi düşünce ve davranışları örgütsel güven oluşumunda etkilidir (Cemaloğlu ve Kılınç, 2012:141). Örgütsel güvenin varlığı çalışanlar arasında yardımlaşmayı sağlayabilir, işgörenin bir ekibe ait olma ihtiyacını giderir, verimlilikteki artışlar nedeniyle de örgüte yapılan yatırımların maliyetini azaltıcı etkide bulunur, performans artışı sağlanır, sorumluluk alma isteği çoğalır (Çubukçu ve Tarakçıoğlu, 2010:59), çatışmalar azalır, daha da önemlisi kurallara uyumda sorun yaşanmaz (Çağlar 2011:1828). Örgütsel güven uzun vadede gerek örgüt gerekse işgören için karşılıklı bir yarar sağlar, örgüt karlı olur, işgören ise refah ve huzurlu bir çalışma ortamında olmaktan mutlu olur (Tüzün, 2007:104) ve işgörenin performansı artar (Durukan vd. 2008: 415), böylece rekabet gücünde artış olur (Asunakutlu, 2002:11). Yaptıkları ya da yapmadıkları sonucunda, yöneticiler uygulamalarıyla, verdikleri sözlerle örgütte güveni oluşturabilir veya yok edebilirler (İşcan ve Sayın, 2010:197).

2.2.Örgüt İklimi

Örgüt iklimi işgörenlerin psikolojik algıları sonucunda oluşan ortamdır (Colley vd. 2013:69) ve bu algılar farklı bakış açılarıyla; insan odaklı, iş odaklı veya ilişki odaklı oluşabilir (Karataş, 2015:49). Sağlıklı bir ortamda çalışmak isteğinde olan işgörenlerin ayrıca nezaket, içtenlik, ödüllendirme, yönlendirme olarak adlandırılan psikolojik algıları örgüt iklimini oluşturur (Tutar ve Altınöz, 2010:197), (Güzeler ve Dedeoğlu, 2016:118). Bu algılar işgörenin çalışma yaşamındaki davranışlarını yönlendirmektedir (Türen vd. 2014:173). Sektörel bazda incelenecek olursa, turizm sektöründe işgörenin müşterilerle olan iletişimi diğer sektörlere göre daha fazla olduğu için olumlu bir örgüt iklimi algısı daha da önem kazanmaktadır (Eröz, 2014:219). "Uluslararası Çalışma Örgütü (ILO)1950'li yıllarda, her çalışanın sağlık hizmeti almasıgerektiğini, sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmasınınbir insanlık hakkı olduğunu ve bu hakkın yaşama hakkısınırları içerisinde bulunduğunu ve her ülkenin buna uyması gerektiğini belirtmiştir" (akt. Özkan ve Emiroğlu, 2006:45).

2.3.Örgütsel Özdeşleşme

Örgütsel özdeşleşme kavramının ortaya çıkışı örgütlerde sosyal özdeşleşmenin ortaya atılması ile başlamıştır. Bu yüzden öncelikle sosyal özdeşleşme kavramının bilinmesi gerekmektedir. İşgören kendini grubun esas ya da sembolik bir üyesi olarak algıladığında, sosyal özdeşleşme kavramı ortaya çıkar ve kısmen de olsa "ben kimim" sorusuna cevap verir (Polat ve Meydan, 2011:156), eğer işgörenin amaçları örgütün amaçları ile örtüşüyorsa kendisini örgüte ait hisseder (Sökmen vd., 2015:128). Bu konuda öncü olarak sayılan, Ashforth ve Mael (1989:20), sosyal özdeşleşme kavramını

kısaca bir gruba ait olma algısı diye tanımlamışlar ve bu tanımdan yola çıkarak, örgütsel özdeşleşme kavramını ise "bir örgütte birlik olma veya bir örgüte ait olma algısı" olarak tanımlamışlardır. Pratt'in tanımı ise(1998) "Örgütsel Özdeşleşme kişinin kimliğini örgütle bütünleşmeyi başardığında gelişir" şeklindedir (akt. Ateş, 2015: 648).

Tokgöz ve Seymen (2013: 64), örgütsel özdeşleşmenin iki boyutundan söz etmiş; birincisinin grup içi özdeşleşme, ikincisinin örgütle özdeşleşme olduğunu ve işgörenin kendini ait hissettiği grubun başarı ya da başarısızlığını kişisel düzeyde yaşadığını belirtmişlerdir.

Örgütsel özdeşleşme, bireyin kendisini tanımlarken kullandığı kavramlarla, bir örgütü tanımlarken kullandığı kavramlar arasındaki benzerlik derecesine göre ölçülebilir. Başka bir deyişle, bireyin örgüt üyeliğine ne kadar bağlı olduğu, bireyin örgütsel özdeşleşme düzeyini gösterir. Bir işgörenin işletmede, örgüt üyesi kimliği diğer karakteristik özelliklerinden daha baskın bir şekilde görünüyorsa, bu kişi o örgütle özdeşleşir ve örgütü sosyal grup olarak görür (Dutton, vd., 1994:239).

Alanyazında örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme genellikle birbirleriyle karıştırılan iki kavramdır. Örgütsel bağlılık çalışanların örgüte olan sadakati, örgütün bir parçası olma isteği ve davranış odaklı bir tutum iken, örgütsel özdeşleşme bilişsel ve psikolojik bir süreçtir (Ketchand ve Strawser, 2001). Bunun yanında, Mael ve Ashforth (1995:26), örgütsel özdeşleşmeyi örgüte özel bir kavram olarak ifade ederken, bağlılığın birey kurum arasındaki sosyal takas ile alakalı olduğunu vurgulamaktadırlar. Örgütüne bağlı çalışanların amaç ve hedefleri örgütü kapsamaktan çok bireysel özellik taşımaktadır. Bu yüzden çalışanlar kendilerini kurumları ile kader birliği içinde hissetmezler. Böyle bir bireyin o örgütte çalışma sebebi kariyerinde önemli aşama kaydetmesine yardımcı olduğu düşüncesidir. Örgütü ile özdeşleşmiş bir birey ise; orayı kendi özel iş yeri gibi hissettiği ve gerçekten orada olmak istedikleri için oradadırlar. Örgütten ayrıldığı zaman ise bir parçasını kaybetmiş gibi hissederler.

2.4. İş Tatmini

Fisher (2001:40) iş tatminini "İş tatmini bir çalışanın işini ya da yaşamını değerlendirmesi sonucunda duyduğu haz ya da ulaştığı olumlu duygu" şeklinde de tanımlamaktadır. Moorhead ve Griffin'e (2012) göre iş tatmini kişinin mesleki değerlerinin karşılığını veren ve mesleki takdirden kaynaklanan pozitif duygusal bir tutumdur. Genel olarak iş tatmini, iş şartlarının ya da işten elde edilen sonuçların kişisel bir değerlendirmesidir. Beşiktaş'ın (2009:99) çalışmasında elde ettiği bulgular iş tatmini sağlayan işgörenlerin çalıştığı işletmeye ilave katkılar sağlamaya gönüllü olduklarını saptamıştır. Birey işinden gerekli tatmini elde ediyorsa işine ve iş ortamına karşı olumlu bir tutuma sahip olacaktır. İş tatmini görülmeyen, yalnızca ifade edilebilen iş durumuna karşı verilen duygusal yanıttır, işgören beklentilerinin ne ölçüde karşılandığını da ifade eder. İşgören beklentileri, ücret, terfi imkanları, yönetim tarzı, çalışma arkadaşları ile ilişkiler ve benzerleridir.

2.5. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti işgörenlerin çalıştığı örgütten ayrılmayı düşünmesi veya planlamasını ifade eder. Bir örgütü fiilen terk etme davranışından önce ayrılma fikri veya düşüncesi olgunlaşır. Yaş ve kıdemden etkilenen iş tatmini alternatif ve uygun iş fırsatlarının varolması ile birleştiğinde, çalışanın örgütten ayrılma yada bir başka pozisyon için arayışa girme niyetini önemli ölçüde etkiler. Merkezileşme, kurallar ve

düzenlemeler ve kararalma süreçlerigibi örgütsel faktörlerle ilgili olarak bireysel algılamalar ile bireylerindüşünme ve davranış şekilleri de etkilenmektedir. Bireyler mevcut örgütlerini terk etmek yoluyla, bir başka organizasyonda kariyerlerine devam etmek, yeni bir kariyer çizgisi yakalamak veya emekli olmak ya da iş dünyasından çekilmek gibi yolları seçerler. Her ne kadar çalışanların işten ayrılması sorunu, çalışan davranışları ve bu davranışların bağlı olduğu faktörler halen araştırılmaya devam edilse de, örgütler için önemli bir sorun olma niteliğini taşımaktadır. Çalışanların yetiştirilmesi şirketler için çok zor olmakta ve şirketler çalışanları yetiştirmek için para ve zaman harcamaktadır. Bu yüzden işten ayrılma, şirketler için önemli bir maliyet unsuru oluşturmaktadır (Akbolat vd. 2014:4). Bu konuda alanyazında yapılan çeşitli tanımlamalar şöyledir:

- "İşten ayrılma niyeti işten ayrılma davranışının en önemli habercisidir" (Tett ve Meyer 1993),
- "İşten ayrılma niyeti iş tatmini gibi motivasyonel bir kavramdır" (Krausz vd. 1998),
- "İşten ayrılma bir bireyin kendi inisiyatifi ile sosyal bir sistemden çıkma eğilimidir" (Gaertner 1999),
- "İşten ayrılma niyeti çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylem olarak tanımlanmaktadır" (Rusbult vd. 1988) (akt.Kitapci, H., Kaynak, R., Okten, S. S. 2013:53).
- "İşten ayrılma niyeti, çalışanların mevcut iş koşullarından memnun olmamaları durumunda göstermiş oldukları bir eylem olarak tanımlanmaktadır" (Rusbult vd.,1988) (akt. Güres ve Sökmen, 2015: 62).

2.6. Örgütsel Güven, Örgüt İklimi, Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler

Alanyazın incelendiğinde değişkenler arasındaki ilişkiler farklı açılardan ele alınmıştır. Büte'nin (2011:188) yaptığı araştırmanın sonucunda bireysel performans üzerinde örgütsel güvenin, olumlu yönde güçlü bir etkiye sahip olduğu görülmüştür. İşcan ve Sayın'ın (2010:213) araştırmasında örgütsel güven ve iş tatmini arasında güçlü bir ilişki olduğu ve işgörenlerin örgütsel güven algılarındaki artış ya da azalışın, iş tatminlerini de artırıp/azalttığı görülmüştür. Yazıcıoğlu (2009:246-247) konaklama işletmelerinde gerçekleştirdiği araştırmasında örgütsel güven düzeyi, iştatmin düzeyi ve işten ayrılma niyetinin oluşmasında etkili olan faktörlerin eğitim, yaş ve kıdem yılı olduğu bulunmuştur. Asunakutlu (2006: 30) turizm sektöründe yaptığı araştırma sonucunda örgüt ortamının, çalışanların yöneticilerine duydukları güven üzerinde etkili olduğunu, aslında iş yoğunluğunun olumsuz etkisinin olması beklenirken iş yoğunluğunun güven üzerinde olumlu ya da olumsuz bir etkisinin olmadığı sonucunu elde etmiş ve bu çelişkinin nedeninin işgörenlerin turizm sektöründe çalışmalarından kaynaklandığını belirtmiştir.

Gao ve arkadaşlarının bir ticari havayolu şirketinin örgüt iklimine ilişkin yaptıkları araştırmada (2015:168), üst yönetimin güvenlik olaylarını bildirmek için güvenlik şirketi raporu hazırladıklarını belirtmişlerdir. Cigularov ve arkadaşları (2013:66) yaptıkları çalışmada örgüt iklimine ilişkin alanyazında herhangi bir çalışma olmadığını, boşluğu doldurmak için bu çalışmanın yapıldığını, ayrıca işverenlerin güvenlik iklimi ölçmek için teşvik edilmeleri gerektiğini belirtmişlerdir. Ergeneli (1995:196) yaptığı çalışmasında elde ettiği bulgulara göre; görev karmaşıklığı açısından

farklı örgütlerde farklı örgütsel iklim olduğundan bahsetmiştir. Doğan ve Üngüren'in (2012: 41) örgüt iklimi ve iş tatmini ilişkisini araştırdığı, hemşirelere yönelik çalışmada, örgüt iklimi ile iş tatmini arasında doğrusal bir ilişki olduğunu, daha yüksek bir iş tatmini için olumlu bir örgüt ikliminin oluşturulması ve geliştirilmesi gerektiğini belirterek, olumlu bir örgüt ikliminin iş tatminini arttırdığını, karşılaştırmanın yapıldığı iki hastanede çalışan hemşirelerin iş tatmin düzeyinin farklı olduğu, bunun nedeninin de farklı örgüt ikliminden kaynaklandığı belirtilmiştir. Ural (2014:162) Gazi Üniversitesi çalışanları arasında ortak bir iklim algısı olup olmadığının belirlenmesi ve çalışanlar arasında örgüt iklimine ilişkin farklı algıların olması halinde, farklılıkların nerelerden kaynaklandığına ilişkin yaptığı araştırmada, elde edilen bulgulara göre Gazi Üniversitesinde "çalışanların yeterince güdülenmediği, atama/yükseltilmelerde hak etme ilkesinin gözetilmeyerek adayların politik eğilimlerine ve sağlanan politik desteğe önem verildiği bir örgüt özelliği" gösterdiğini belirtmiştir. Uysal ve Aydemir'in çalışmasında (2014: 1568) "çalışma psikolojisine pozitif yönde en çok etki eden örgütsel iklim faktörünün, karşılıklı güven duygusu olduğu" belirlenmiştir. Eroğluer ve Yılmaz'ın (2015: 299) bir tekstil firmasında yaptıkları çalışmada, çalışanların örgüt iklimi konusunda olumlu yönde görüş bildirdiklerini belirtmişlerdir. Çekmecelioğlu (2005:37) araştırmasında "yaratıcılığı destekleyen bir örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerinde bazı etkileri olduğunu, yaratıcılığın pozitif olarak desteklendiğinin algılandığı bir iklimde iş tatmininin arttığı ve işten ayrılma niyetinin azaldığı görülmektedir" sonucuna ulaşmıştır. Maderavd.nin (2013:32) araştırmasında örgüt iklimi ile ilgili sonuçların olumlu olduğu ve buna bağlı olarak iş doyumunun da yüksek olduğu bulunmuştur.

Bitmiş vd. (2013:36) araştırmalarında psikolojik dayanıklılık ve tükenmişlik ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü tespit edemediklerini, örgütsel özdeşlemenin grup özdeşleşmesi, mesleki özdeşleşme ve çoklu özdeşleşme gibi bir çok farklı türü bulunduğunu ve bu değişkenlerle araştırmaları gerektiğini belirtmişlerdir. Çakınberk vd. (2011: 111) araştırmalarında alanyazında örgütsel bağlılık ve örgütsel özdeşleşme kavramlarının genellikle birbirleriyle karıştırıldığını belirterek, bu iki kavramın kültürden soyutlanamayacağını ve kişilik özelliklerinden de etkileneceğini bu nedenle alanyazın araştırmalarında kültür çalışmaları ve kişilik özelliklerine ilişkin araştırmalarla desteklenmesi gerektiğini belirtmişlerdir. Kök vd. (2015:1011) yaptıkları çalışmada işgörenlerde örgütsel özdeşleşme düzeyinin yüksek olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Eroğlu vd. (2015:1020) örgütsel özdeşleşme kavramının ortaya çıkışında, klasik yönetim döneminden bu yana var olan örgütsel davranış problemlerinin düzeltilmesi için, çağdaş yöneticilerin "daha sofistike ve inceltilmiş örgütsel davranış kavramları" yolunu tercih ettikleri görüşündedirler. Alanyazında örgütsel özdeşleşme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin negatif olduğunu gösteren çalışmalar olmasına rağmen, Wan-Huggins ve diğerleri (1998: 724-749)'nin yaptıkları çalışmada "örgütleriyle daha yüksek düzeyde özdeşleşen bireylerin işten ayrılma niyetlerinin de yüksek düzeyde olduğu"bulgusunu elde etmişlerdir (akt. Akyüz ve Yılmaz 2015:141).

Tekingündüz ve Tengilimoğlu (2013:91) hastane sektöründe yaptığı çalışmasında, iş tatmin boyutunun ortalamanın üzerinde çıktığını, en yüksek iş tatmini boyutlarının işin kendisi, iş arkadaşları, yöneticiler ve iletişim, en düşük iş tatmin boyutlarının ise yükselme, ek imkânlar ve ücret olduğunu belirtmişlerdir. Yazıcıoğlu ve Sökmen'in (2007: 19-20) Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek bölümlerinde çalışan işgörenlerin iş tatmin düzeyine ilişkin yaptıkları araştırmada, cinsiyet ve yaş gruplarına göre

işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin önemli derecede farklılaşmadığı sonucuna ulaşıldığını, yalnızca ücret, terfi, başarı ve zaman alması açısından kadınların iş tatmin düzeylerinin daha yüksek olduğunu belirtmişlerdir. Giritlioğlu ve Özlü (2016:1859) Gaziantep bölgesinde 17 otelde yiyecek icecek bölümünde çalışan işgörenler üzerinde gerçekleştirdikleri araştırmada, otel işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde calışan işgörenlerin iş tatmininin; "Kariyer ve İş Ortamı" "Motivasyon" ve "Objektiflik" boyutları nedeniyle gerçekleştiğini ve iş tatmin düzeyinin yüksek olduğunu belirtmişlerdir. İşgörenlerin iş tatmininin yanı sıra işten ayrılma niyeti boyutlarını da inceleyerek, işgörenlerin genellikle çalışma şartları ve koşullarının fazla ağır olması nedeniyle işinden ayrılmakta oldukları önermesinin öne çıktığı bulgusuna erişmişlerdir. Tepper'in yaptığı çalışma (2000:185); iş tatmini ile devamsızlık ve işgücü devri arasında negatif bir ilişki göstermiştir. İşten ayrılma davranışı çalışanların örgüte bağlılıklarını ya artıracakya da azaltacak olan iş tatmini seviyesi ile yakından ilişkilidir.

Rol belirsizliğinin işten ayrılma niyetinde etkisinin olup olmadığını araştıran Kim vd. (2015:81) çalışmalarında rol belirsizliğinin işten ayrılma niyeti ile ilişkili olma olasılığının az olduğu sonucuna varmışlardır. Çalışanların işten ayrılması üzerine yapılan çoğu araştırma işten ayrılma davranışının önemli ölçüde kişilerin örgüte olan bağlılıkları ve iş tatmini kavramları ile ilgili bulunmuştur ve iş tatmini ile örgütsel bağlılığın, işten ayrılma niyeti için öncelikli kavramlar olduğu ve birbirlerini etkilediği ileri sürülmektedir (Horn ve Griffeth 1995; Özer ve Günlük (a) 2010:1503; akt. Özer ve Günlük (b) 2010:465).

Rusbult vd. ne (1988:618) göre işten ayrılma davranışı, çalışanların işlerinden yeterince memnuniyet duymamaları durumunda başvurabilecekleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir. İşten ayrılma niyetlerinin belirleyicilerinin gerçek işten ayrılmaların belirleyicileri ile benzer olduğu bulunmuştur. Bir başka çalışmada ilave ödemeden duyulan tatminin performans ile pozitif ilişkili olduğu veişten ayrılma niyeti ile negatif ilişkili olduğu tespit edilmiştir (Currall vd.,2005:633). Benzer şekilde, Kennedy de (2005:382) iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında önemli ve negatif bir ilişki bulmuştur. Robinson vd. (2014:101) tarafından yürütülen bir başka çalışmada da genel iş tatmini ile işten ayrılma niyeti güçlü ve negatif bir ilişkiye sahip olarak bulunmuştur.

Irak (2014: 42) çalışmasında elde ettiği bulguların diğer çalışmaları desteklediğini belirterek; "birey-örgüt uyumu işten ayrılma niyeti ile ilişkilidir. Bu bulgu Lee ve Mowday'in (1987) sonuçlarıyla örtüşmektedir". Çetin vd. (2015:29) çalışmalarında, etik iklim ve etik iklimin yardımseverlik boyutunun, çalışanların tükenmişliklerini azaltarak, işten ayrılma niyeti yaşamalarını engellemekte olduğu görüşündedirler. Özel (2014:275) çalışmasında; "çalışanların işlerinde kalmayı sürdürmelerinin çok büyük ölçüde iş güvenceleri, işlerinden duydukları tatmin ve çalıştıkları iş örgütü ile özdeşlik algılarının etkisinde olduğunu" belirtmiştir. Elçi ve Karabay'ın çalışmasında (2016:144) demografik değişkenler yönünden analizler incelendiğinde, yaşın artması ile işten ayrılma niyetinin azaldığı bulgusu elde edilmiştir.

Karacaoğlu (2015:19) Alanya Bölgesindeki beş yıldızlı otellerde yaptığı araştırmada, "çalışanların algıladıkları iş güvencesizliği arttıkça çalışanların işten ayrılma niyetlerinin de arttığını" ve turizm sektörü dışında yapılmış çalışmalarla bu sonucun paralellik gösterdiğini belirtmiştir. Akgündüz ve Akdağ'ın (2014:313) Antalya'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptıkları araştırmadan elde ettikleri sonuca göre, otel yöneticilerine "işgörenlerin işten ayrılma niyetlerini azaltmak istemeleri halinde sorumluluk ve dışa dönüklük özellikleri düşük düzeyde olan işgörenleri tercih

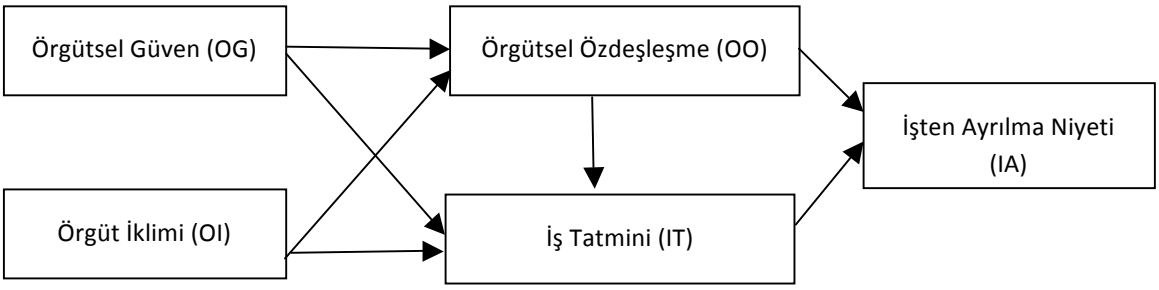
etmelerinin işletmenin insan kaynaklarında uzun süreli istihdam için önemli katkıları olabileceği" önerisinde bulunmuşlardır.

Aslan ve Etyemez'in (2015:499) Hatay ilinde bulunan üç, dört, beş yıldızlı ve butik otel işletmelerinde yaptıkları bir araştırmanın sonucunda elde ettikleri bulgular, işgörenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Bu durum genel tükenmişlik düzeylerinin ve aynı zamanda işten ayrılma niyetlerinin de düşük olduğunu göstermektedir. Güzel ve Ayazlar (2014:138) Didim bölgesindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde yaptıkları çalışmada, işlemsel adaletin açıklayıcı olmasının çalışanların işten ayrılma niyeti göstermelerinde önemli olduğu bulgusunu elde etmişlerdir. Genç'in çalışmasında (2014:121) elde ettiği bulgular, işten ayrılma niyetinin psikolojik dayanıklılık ve örgütsel bağlılık ile olumsuz ilişkisinin olduğunu göstermektedir. Akyüz ve Yılmaz (2015:141) konaklama işletmelerinde örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişim değişkenlerinin işten ayrılma niyetini nasıl etkilediğini araştırmışlardır. Bulgular, örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermiştir. Örgütsel İletişimin dikey iletişim boyutunun işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamsız bir şekilde etkilediğini, yatay iletişim boyutunun ise pozitif yönlü ve anlamlı bir şekilde etkilediğini göstermiştir.

3. Yöntem

3.1. Araştırmanın Modeli ve Hipotezler

Araştırmanın modeli, yapılan alanyazın taraması sonucunda, araştırmalarda kullanılan değişkenler temel alınarak oluşturulmuştur. Alanyazın taraması sonucunda araştırmanın amacına uygun olarak oluşturulan model ve hipotezler aşağıda gösterilmiştir.



Şekil 1. Araştırma Modeli

Hipotez 1: Örgütsel güvenle örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 2: Örgüt iklimiyle örgütsel özdeşleşme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 3: Örgütsel güvenle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 4: Örgüt iklimiyle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 5: Örgütsel özdeşleşmeyle iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 6: Örgütsel özdeşleşmeyle işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 7: İş tatminiyle işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2. Araştırmanın Değişkenleri

Örgütsel güven değişkenini ölçmek için Bromiley ve Cummings (1996) tarafından geliştirilen ve Tüzün'ün (2006:111) çalışmasında kullandığı 12 ifadeden oluşan kısa şekli kullanılmıştır. Örgüt iklimi değişkenini ölçmek için Türen vd.nin (2014:186) geliştirdiği 14 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Örgütsel özdeşleşme değişkenini ölçmek için Mael ve Ashforth (1992:122-123) tarafından geliştirilen altı ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. İş tatmini değişkenini ölçmek için Arnet (1999), Chenvd.nin (2009) ve Judge vd.ni (2009) referans göstererek hazırladıkları ve Türkçe'ye uyarlaması Turunç ve Çelik (2012:61) tarafından yapılan beş ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. İşten ayrılma niyeti değişkenini ölçmek için Scottvd.nin (1999:414) çalışmalarında kullanılan ölçekten yararlanılmıştır, ölçek dört ifadeden oluşmaktadır.

3.3. Örnekleme Süreci

Altunışık vd. tarafından aktarıldığına göre (2012: 137), Sekaran'ın "Belirli Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örnek Büyüklükleri" isimli tablosunda, en büyük evren büyüklüğü 10 Milyon, bu evren için gerekli örnek büyüklüğü ise 384 olarak ifade edilmiştir. Bu çalışmada da örnek büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir.

Evrende bulunan kişilerin örnekte yer alma şansının eşit olmadığı araştırmalarda olasılığa dayalı olmayan örnekleme teknikleri kullanılması daha doğrudur (Altunışık vd., 2012: 141). Buradan hareketle, bu çalışma için olasılığa dayalı olmayan örnekleme tekniklerinden kolayda örneklemenin uygun bir örnekleme tekniği olduğu değerlendirilmiştir. Anket uygulaması İstanbul'da bulunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerine yapılmıştır. Otellerin İnsan Kaynakları departmanları sayesinde çalışanların e-mail adreslerine anket online ortamda gönderilmiştir. 1 Ekim – 30 Kasım 2015 tarihlerinde gerçekleştirilen anket sürecinde 500 anket dağıtılmıştır. Anketlerin 330'u geri dönmüş bilgileri tam olan 300 anket analize dahil edilmiştir (Altunışık vd. 2012:141).

3.4. Veri Toplama Yöntemi

Araştırmada veri toplama yöntemi olarak, kapalı uçlu soruların yer aldığı ve soruların önceden hazırlandığı anket yöntemi kullanılmıştır.

Anket iki bölümden ve 48 sorudan oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgilere yönelik olarak; cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim seviyesi, gelir durumu, iş yerindeki çalışma süresi ve sektördeki toplam çalışma süresi olmak üzere yedi soru yer almaktadır. İkinci bölümde de, örgütsel güveni ölçen 12 soru, örgüt iklimini ölçen 14 soru, örgütsel özdeşleşmeyi ölçen altı soru, iş tatminini ölçen beş soru ve işten ayrılma niyetini ölçen dört soru olmak üzere toplam 41 soru mevcuttur. Katılımcılardan yargılara 5'li Likert Ölçeği kullanarak (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 2=Katılmıyorum, 3=Kararsızım, 4=Katılıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) cevap verilmesi istenmiştir.

3.5. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Testi

Kullanılan ölçeklerin geçerliliğini test etmek amacıyla AMOS 22 programıyla; tüm değişkenler için tek faktörlü doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır. Ölçeklerin geçerliliklerinin testi için oluşturulan ölçüm modellerinin ürettikleri uyum değerleri kabul edilebilir sınırlar içinde olmadığından programın önerdiği modifikasyonlar yapılmıştır. Modifikasyonlar sonucunda; örgütsel güven ölçeğinden dört, örgüt iklimi ölçeğinden üç, örgütsel özdeşleşme ve iş tatmini ölçeklerinden birer ifade olmak üzere

toplam dokuz ifade ölçeklerden çıkarılmıştır.Ölçüm modellerinin ürettiği uyum değerleri de Tablo 1'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Ölçeklerin Uyum Değerleri

	X^2	df	X^2/df	GFI	CFI	RMSEA
Örgütsel Güven Ölçeği	83,657	19	4,403	0,91	0,95	0,080
Örgüt İklimi Ölçeği	185,959	43	4,325	0,91	0,96	0,079
Örgütsel Özdeşleşme Ölçeği	7,915	5	1,595	0,99	0,99	0,045
İş Tatmini Ölçeği	6,033	2	3,017	0,99	0,99	0,079
İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği	4,922	2	2,461	0,99	0,99	0,070
İyi Uyum Değerleri*			**≤3**	**≥0,90**	**≥0,97**	**≤0,05**
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri*			**≤4-5**	**0,89-0,85**	**≥0,95**	**0,06-0,08**

p>.05, X^2 = Ki-Kare; df= Serbestlik Derecesi; GFI= İyilik Uyum İndeksi; CFI= Karşılaştırmalı Uyum İndeksi; RMSEA= Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü **(** Meydan ve Şeşen 2011:37).

Tablo 2'deki değerler kabul edilebilir sınırlar içinde olduğundan tüm değişkenlerin tek faktörlü yapıları doğrulanmıştır.

Ölçeklerin faktör yükleri ile güvenirlilik tespiti için SPSS 22 programı ile hesaplanan cronbach alfa katsayıları Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklerin Faktör Yükleri ve Cronbach Alfa Katsayıları

Ölçek	Sorular	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
Örgütsel Güven	Çalıştığım işyerindeki kişiler görüş alışverişinde doğruyu söyler	0,81	0,78
	Çalıştığım işyerindeki kişiler müzakere yapılan konularda yükümlülüklerine uyarlar	0,75	
	Çalıştığım işyeri itimat edilir bir kurumdur	0,65	
	Çalıştığım işyerindeki insanlar diğerlerini ezerek başarıya ulaşırlar	-0,45	
	Çalıştığım bankanın vaatlerini yerine getireceğini düşünüyorum	0,83	
	Çalıştığım banka çalışanlarını yanlış yönlendirmez	0,76	
	Çalıştığım bankanın taahhütlerinden kaçmaya çalıştığını düşünüyorum	-0,40	
	Çalıştığım bankanın çalışanıyla ortak beklentilerini adilce müzakere ettiklerini düşünüyorum	0,79	
gü t İkl i:	Şirket yönetimi samimi olarak iş görenlerin sağlık ve güvenliği hususlarını önemsemektedir.	0,90	0,96

Ölçek	Sorular	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
	Yönetim, güvenlik kontrolleri ve kaza tahkikatlarının sonuçlarını iş görenlerle paylaşmaktadır	0,81	
	Bu işyerinde iş görenler, çalışırlarken daima sağlık ve güvenlik ile ilgili kural ve talimatlarda belirtilmiş olan ekipmanı kullanırlar	0,83	
	Bu işyerinde güvenlik teftişleri iş görenlerin sağlık ve güvenlik seviyesini yükseltmede faydalıdır	0,87	
	İş yapılırken sağlık ve güvenlikle ilgili kural ve talimatlara uygun biçimde yeterli miktarda personel bulundurulmaktadır	0,86	
	Şirket yönetimi iş sağlığı ve güvenliği seviyesini geliştirmek adına öneride bulunulmasını teşvik etmektedir	0,91	
	Yönetim iş sağlığı ve güvenliği konusunu verimlilik ve karlılıktan daha fazla önemsemektedir	0,89	
	İş yerindeki takım arkadaşlarım tarafından saygı görmem için çalışırken emniyet tedbirlerini önemsemem gerekir	0,74	
	İşime yönelik aldığım iş güvenliği eğitimlerinin çoğu faydalı olmuştur	0,75	
	Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımın tamamı iş sağlığı ve güvenliğinin önemini benimsemiş kimselerdir	0,84	
	Aynı takımda bulunduğum iş arkadaşlarımın iş sağlığı ve güvenliği hususundaki eğitimlerinin yeterli seviyede olduğunu düşünüyorum	0,73	
Örgütsel Özdeşleşme	Her hangi birisi çalıştığım işyerini eleştirdiğinde, bunu şahsıma yönelik bir eleştiri olarak algılarım.	0,82	0,79
	Başkalarının işyerim hakkında ne düşündüklerini çok fazla önemserim.	0,60	
	İşyerim hakkında konuşurken her zaman "onlar" yerine "biz" ifadesini kullanırım.	0,65	
	Her hangi birisi işyerimi övdüğünde, bunu şahsıma yönelik bir iltifat olarak algılarım.	0,63	
	İşyerimle ilgili medyada bir eleştiri yapılmışsa, bu durum beni utandırır.	0,57	
İş Tatmini	İşimden tatmin olduğumu hissediyorum	0,83	0,70
	İşimden heyecan duyuyorum	0,88	
	İşimi yaparken, gün hiç bitmeyecekmiş gibi geliyor	-0,43	
	İşimde kendimi mutlu hissediyorum	0,83	
Ayrılma Niyeti	Şu an çalıştığım işten daha ideal bir işte çalışmayı tercih ederim.	0,73	0,82

Ölçek	Sorular	Faktör Yükü	Cronbach Alfa
	Buraya başladığımdan beri iş değiştirme hakkında ciddi düşüncelerim oldu.	0,93	
	Emekli oluncaya kadar bu işte çalışmayı düşünüyorum.	-0,47	
	Gelecek yıl içerisinde başka iş aramayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.	0,70	

Ölçeklerin cronbach alfa katsayıları 0,70 ile 0,96 arasında gerçekleşmiştir. Bu bulgulara istinaden ölçeklerin güvenilir oldukları ifade edilebilir.

3.6. Bulgular

3.6.1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 3'te gösterilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Demografik Özellikler		Sıklık	Yüzde	Demografik Özellikler		Sıklık	Yüzde
Cinsiyet	Kadın	144	48,0	**Gelir Durumu**	1000 TL ve altı	26	8,7
	Erkek	156	52,0		1001-2000 TL	210	70,0
	Toplam	**300**	**100**		2001-3000 TL	22	7,3
Medeni Durum	Evli	183	61,0		3001-4000 TL	15	5,0
	Bekâr	117	39,0		4001 TL ve üstü	27	9,0
	Toplam	**300**	**100**		**Toplam**	**300**	**100**
Yaş	17-20	24	8,0	**İş Yerindeki Çalışma Süresi**	0-3 yıl	127	42,3
	21-24	42	14,0		4-7 yıl	59	19,7
	25-30	53	17,7		8-10 yıl	47	15,7
	31-35	71	23,7		11 yıl ve üzeri	67	22,3
	36-40	58	19,3		**Toplam**	**300**	**100**
	41 ve üzeri	52	17,3	**Sektördeki Toplam Çalışma Süresi**	0-3 yıl	75	25,0
	Toplam	**300**	**100**		4-7 yıl	66	22,0
Eğitim Seviyesi	İlköğretim	53	17,7		8-10 yıl	54	18,0
	Lise	145	48,3		11 yıl ve üzeri	105	35,0
	Üniversite	93	31,0		**Toplam**	**300**	**100**
	Lisansüstü	9	3,0				
	Toplam	**300**	**100**				

Katılımcıların; %48'i kadın (N=144); %52'si erkektir (N=156). %61'i evli (N=183); %39'u bekârdır (N=117). %23,7'si 31-35 yaş aralığında (N=71); %48,3'ü lise mezunu (N=145), %70'i 1001-2000 TL gelir aralığındadır (N=210). %42,3'ü 0-3 yıldır bu işyerinde (N=127), %35'i de 11 yıl ve üzeri sektör çalışandır (N=105).

3.6.2. Tanımlayıcı İstatistikler

Araştırmanın değişkenlerine ait tanımlayıcı istatistiklere Tablo 4'de yer verilmiştir.

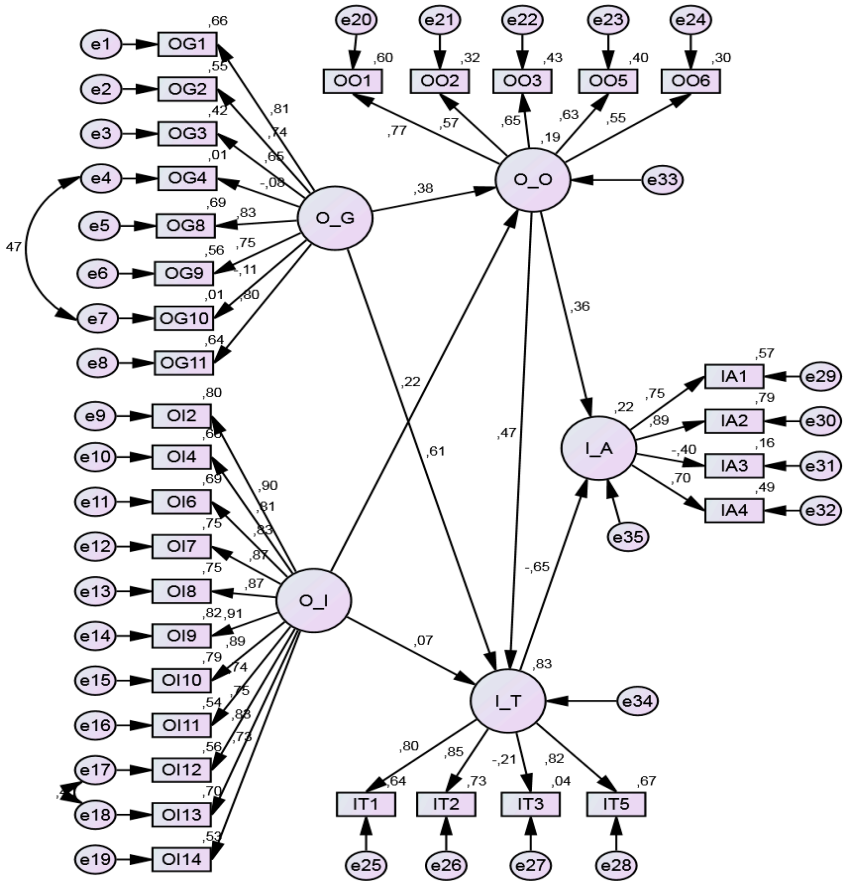
Tablo 4. Tanımlayıcı İstatistikler

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma
Örgütsel Güven	3,17	,82
Örgüt İklimi	3,64	1,07
Örgütsel Özdeşleşme	3,71	,99
İş Tatmini	3,31	,88
İşten Ayrılma Niyeti	3,07	,92

Tablo incelendiğinde en yüksek ortalamanın 3,71 ile örgütsel özdeşleşme değişkeninde en düşük ortalamanın da 3,07 ile işten ayrılma niyeti değişkeninde gerçekleştiği gözlemlenmiştir.

3.6.3. Yapısal Eşitlik Modeli

Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla oluşturulan yapısal eşitlik modeli Şekil 2'de gösterilmiştir.



Şekil 2. Yapısal Eşitlik Modeli

Şekil 2'de görülen yapısal modelin uyum değerleri Tablo 5'de gösterilmiştir ve değerler incelendiğinde uyum değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Yapısal Eşitlik Modeli Uyum Değerleri

	X^2	df	X^2/df	GFI	CFI	RMSEA
Uyum Değerleri	**1882,79**	**455**	**4,138**	**0,85**	**0,95**	**0,080**
İyi Uyum Değerleri*			≤3	≥0,90	≥0,97	≤0,05
Kabul Edilebilir Uyum Değerleri*			≤4-5	0,89-0,85	≥0,95	0,06-0,08

p>.05, X^2 =Ki-Kare; df=Serbestlik Derecesi; GFI= İyilik Uyum İndeksi; CFI=Karşılaştırmalı Uyum İndeksi; RMSEA=Yaklaşık Hataların Ortalama Karekökü (Meydan ve Şeşen 2011:37).

Oluşturulan modele göre değişkenler arasındaki standardize edilmiş β katsayıları, standart hata, p ve R^2 değerleri Tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Yapısal Eşitlik Modeli Katsayıları

Değişkenler	Standardize β	Standart Hata	p	R^2
Örgütsel Güven – Örgütsel Özdeşleşme	,38	,060	***	0,19
Örgüt İklimi – Örgütsel Özdeşleşme	,22	,052	***	
Örgütsel Güven – İş Tatmini	,61	,052	***	0,83
Örgüt İklimi – İş Tatmini	,07	,034	,085	
Örgütsel Özdeşleşme – İş Tatmini	,47	,061	***	
Örgütsel Özdeşleşme – İşten Ayrılma Niyeti	,36	,133	,001	0,22
İş Tatmini – İşten Ayrılma Niyeti	-,65	,127	***	

Elde edilen değerler incelendiğinde örgüt iklimiyle iş tatmini arasındaki ilişkide p>0,05 olduğundan değişkenler arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir. Bu bulguya istinaden araştırmanın 4 numaralı hipotezi desteklenmemiştir.

Örgütsel güven örgütsel özdeşlemeyi (β=0,38; p<0,05); örgüt iklimi örgütsel özdeşlemeyi (β=0,22; p<0,05); örgütsel güven iş tatminini (β=0,61; p<0,05); örgütsel özdeşleşme iş tatmininin (β=0,47; p<0,05); örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyetini (β=0,36; p<0,05) ve iştatmini işten ayrılma niyetini (β=-0,65; p<0,05) etkilemektedir. Bu sonuçlar çerçevesinde araştırmanın 1, 2, 3, 5, 6 ve 7 numaralı hipotezleri desteklenmiştir.

Modele ait elde edilen Squared Multiple Correlations(R^2) değerleri incelendiğinde de, örgütsel özdeşleşmenin %19'unun, iş tatmininin %83'ünün, işten ayrılma niyetinin %22'sinin açıklandığı tespit edilmiştir.

4. Sonuç

Uluslararası Çalışma Örgütü'nün (ILO) de belirttiği gibi sağlıklı ve güvenli bir ortamda çalışmak insanlık hakkıdır. Bu çalışmanın çıkış noktası; emek yoğun otel işletmelerinde örgütsel iklimin ve dolayısıyla örgütsel güvenin örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini öğrenmektir. Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde uygulanan anket sonucunda elde edilen verilerin, oluşturulan hipotezleri destekleyip desteklemediğine bakılmış ve elde edilen sonuçların oluşturulan altı hipotezi desteklediği, yalnızca örgüt ikliminin iş tatminini olumlu yönde etkilemediği sonucu elde edilmiştir. Bu sonucun araştırmanın yapıldığı otel işletmelerindeki örgüt iklimi ile yakından ilişkili olduğu düşünülebilir. İşgörenlerin psikolojik ve kültürel yapılarına bağlı olarak örgüt iklimi algıları oluşur. Bu sonuçlar karşılaştırmanın yapıldığı otellerde işten ayrılma niyeti açısından olumlu bir örgüt iklimi oluşmadığını göstermektedir, bu nedenle de otel yöneticilerinin olumlu bir örgüt iklimi oluşması için çaba göstermeleri gerekmektedir.

Çalıştığı işyeri ile özdeşleşmenin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin ters yönlü olması beklenirken, bu çalışmada aksine bir durumun ortaya çıkmasının otel işletmelerinde çok sık gözlenen "daha iyi koşullarda, daha yüksek ücretle çalışma isteği nedeniyle işten ayrılmanın her koşulda düşünülmesi" olarak açıklanabilir. Örneğin turizm sektörünün doğası gereği, ulusal dört ve beş yıldızlı bir otelde çalışmak yerine uluslararası bir zincir oteli tercih etmek amacıyla otelden ayrılma niyeti ortaya çıkabilir. Bu çalışma İstanbul'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde yapıldığı için işgörenlerin şehir otelinde çalışmak yerine, turistik otellerin yoğun olduğu Akdeniz ve Ege'de çalışmak istemeleri gibi nedenlerle de işten ayrılma niyeti yüksek olabilir. Bu çalışmada elde edilen sonuçların altı hipotezi desteklemesi sonucunda örgüt iklimi ve örgütsel özdeşleşme, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında oldukça yakın bir ilişki olduğu görülmektedir.

5. Değerlendirme

Araştırma İstanbul'da bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde yapıldığı içinçalışmanın sadece İstanbul'a yönelik 4 ve 5 yıldızlı otellerin dışındaki yıldızlara sahip otellere genellenmesi kısıtından söz edilebilir, bu durumda diğer turizm potansiyeli yüksek illerde bulunan otellerde ve bir, iki, üç yıldızlı otellerde de benzer araştırmanın yapılması önerilir. Bir diğer kısıt ise; çalışma turizm sektörü kapsamında olmakla birlikte, sadece otel işletmelerini kapsamaktadır. Benzeri bir çalışmanın, diğer konaklama işletmelerinde, seyahat ve yiyecek içecek işletmeleri üzerinde de uygulanarak turizm sektörünü kapsayan bir çalışma olması önerilmektedir. Alanyazında yapılan çalışmaların da işaret ettiği gibi örgüt iklimi işletmelere göre farklılık göstermektedir.Bu konuda yapılacak araştırmaların çoğalması ve farklı değişkenlerle yeni çalışmaların yapılması işletme yöneticilerinin "örgüt iklimi" kavramına dikkat etmelerini ve bu konuda verimliliği arttıracak önlemleri almalarını sağlayacaktır.

Kaynakça

Akbolat, M., Yılmazer, A., Tutar, H. (2014). "Konaklama işletmeleri çalışanlarının algıladıkları mobbing'in iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi", Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi, 3 (3):2-17.

Akgündüz; Y ve Güzel, T. (2014). "Örgütsel adalet ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide örgütsel güvenin aracılık etkisi", Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt/Vol.:14 - Sayı/No: 3 (1-18).

Akgündüz, Y. ve Akdağ, G. (2014). "İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılmaniyetlerine etkisi", Yönetim Bilimleri Dergisi, Cilt: 12, Sayı: 24, ss. 295-318, 2014.

Akyüz, M. ve Yılmaz, D. F. (2015). "Konaklama işletmelerinde örgütsel özdeşleşme ve örgütsel iletişimin işgörenlerin işten ayrılma niyetine etkisi", Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Temmuz 2015, Sayı:8.

Altaş, S. S.,ve Kuzu, A. (2013). "Örgütsel etik, örgütsel güven ve bireysel iş performansı arasındaki ilişki: okul öncesi öğretmenleri üzerinde bir araştırma".Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırmalar Dergisi, 1(2), 29-41.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2012). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (7.Baskı). Adapazarı: Sakarya Yayıncılık.

Ashforth, B. E.,&Mael, F. (1989). "Social identity theory and the organization", Academy of Management Review,14 (1): 20-39.

Aslan, Z. Ve Etyemez, S. (2015)."İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerineetkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi 7/3 (2015) 482-507.

Asunakutlu, T. (2002). "Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme". Muğla Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Güz 2002 Sayı 9.

Asunakutlu, T. (2006). "Çalışanlar ile yöneticiler arasında güven duygusunun araştırılması: turizm sektöründe bir uygulama", Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt 8, Sayı:4, 2006.

Ateş, M. F. (2015). "Hizmetkâr liderlik ve örgütsel adaletin örgütsel özdeşleşmeye etkisinde örgütsel güvenin aracılık rolü", 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Muğla.

Baş, G.,ve Şentürk, C. (2011). "İlköğretim okulu öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel vatandaşlık ve örgütsel güven algıları",Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,17(1): 29-62.

Beşiktaş, İ. (2009). "İş tatmini ve örgütsel vatandaşlık arasındaki ilişki", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Çalışma Ekonomisi ve Endüstri İlişkileri Anabilim Dalı Yönetim ve Çalışma PsikolojisiBilim Dalı.

Bitmiş, G. M.; Sökmen, A.; Turgut, H. (2013). "Psikolojik dayanıklılığın tükenmişlik üzerine etkisi: örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü", Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi 15 /2 (2013) 27-40.

Bökeoğlu, Ö. Ç.,ve Yılmaz, K. (2008). "İlköğretim okullarında örgütsel güven hakkında öğretmen görüşleri",Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,14(2): 211-233.

Brondino, M.,Silva, S. A., &Pasini, M. (2012). "Multi level approach to organizational and group safety climate and safety performance: co-workers as the missing link", Safety Science,50(9): 1847-1856.

Büte, M. (2011). "Etik iklim, örgütsel güven ve bireysel performans arasındaki ilişki", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,25(1):171-192.

Cemaloğlu, N.,veKılınç, A. Ç. (2012). "İlköğretim okulu yöneticilerinin etik liderlik davranışları ile öğretmenlerin algıladıkları örgütsel güven ve yıldırma arasındaki ilişki",Eğitim ve Bilim,37(165):137-151.

Cigularov, K. P.,Lancaster, P. G., Chen, P. Y., Gittleman, J., & Haile, E. (2013). Measurement equivalence of a safety climate measure among hispanic and white non-hispanic construction workers", SafetyScience, (54): 58-68.

Colley, S. K.,Lincolne, J., &Neal, A. (2013). "An examination of the relationship amongst profiles of perceived organizational values, safety climate and safety outcomes", Safety Science,51(1): 69-76.

Currall, S.,Towler, A., Judge, T. &Kohn, L. (2005). "Pay satisfaction and organizational outcomes", Personnel Psychology, 58 (3): 613-640.

Çağlar, Ç. (2011). "Okullardaki örgütsel güven düzeyi ile öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyinin bazı değişkenler açısından incelenmesi", Kuram ve Uygulamada Eğitim Bilimleri,11(4): 1827-1847.

Çakınberk, A.; Derin, N.; Demirel, E. T. (2011) "Örgütsel özdeşleşmenin örgütsel bağlılıkla biçimlenmesi: Malatya ve Tunceli özel eğitim kurumları örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi 3/1 (2011) 89-121.

Çekmecelioğlu, H.G. (2005). "Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma", C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6 (2):23-39.

Çetin, A.; Güleç, R.; Kayasandık, A. E. (2015). "Etik iklim algısının çalışanların işten ayrılma niyetine etkisi: tükenmişliğinaracı değişken rolü", Electronic Journal of Vocational Colleges-October/Ekim 2015.

Çubukcu, K.,veTarakçıoğlu, S. (2010). "Örgütsel güven ve bağlılık ilişkisinin otelcilik ve turizm meslek lisesi öğretmenleri üzerinde incelenmesi", İşletme Araştırmaları Dergisi, (4): 57-78.

Doğan, H.; ve Üngüren (2012). "Örgüt iklimi ve iş tatmini ilişkisi: hemşirelere yönelik karşılaştırmalı bir analiz çalışması", Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Year:4 Number 8, Winter 2012 ISSN 1307-983.

Durukan, U. A. G. S., Akyürek, U. A. G. Ç., &Coşkun, A. G. E. (2010). "Hacettepe üniversitesi erişkin hastanesi'nde çalışan hemşirelerin örgütsel güven, güçlendirme ve bağlılık düzeylerinin belirlenmesi". Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Y.2010, C.15, S.3 s.411-434.

Dutton, J. E., Dukerich, J. M., & Harquail, C. V. (1994). "Organizational images and member identification", Administrative Science Quarterly, 39(2): 239-263.

Elçi, M. Ve Karabay, M. E. (2016). "İşletmelerde yıldırmaya maruz kalma algısının çalışanların işten ayrılma niyetine ve örgütsel sessizlik davranışlarına etkisi: hizmet sektörü üzerine bir araştırma", Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi - Cilt:14 Sayı:1 (Ocak 2016) - Doi:http://dx.doi.org/10.11611/JMER739

Ergeneli, A. (1995). "Örgütsel etkililik kriteri olarak lider davranışının örgütsel iklim ile ilişkisi: görev karmaşıklığı bakımından farklılaşan iki örgüte ilişkin bir uygulama". Ankara Üniversitesi SBF Dergisi, 50(01).

Eroğlu, F.; Eroğlu, Ş. G.; Enli, P. (2015). "Yönetilenler ve yöneticiler açısından örgütsel özdeşleşme ve örgütsel tutarsızlık hakkında bir araştırma", 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Muğla.

Eroğluer, K. Ve Yılmaz, Ö. (2015). "Etik liderlik davranışlarının algılanan örgüt iklimi üzerine etkisine yönelik bir uygulama: iş yaşamında yalnızlık duygusunun aracılık etkisi", İşletme Araştırmaları Dergisi Journal of Business 281 Research-Türk 7/1 (2015) 280-308

Eröz, S. S. (2014). "Otel işletmelerinde örgüt iklimi ve duygusal emek ilişkisi: Trakya bölgesinde bir araştırma", HAK-İŞ Uluslararası Emek ve Toplum Dergisi © Cilt: 3, Yıl: 3, Sayı: 7 (2014/3).

Fisher, R. T. (1995). "Role stress, the type a behaviour pattern, and external auditor job satisfaction and performance", Doctoral Dissertation, Lincoln University.

Gao, Y., Bruce, P. J., & Rajendran, N. (2015). "Safety climate of a commercial airline: a cross-sectional comparison of four occupational groups", Journal of Air TransportManagement, (47): 162-171.

Genç, A. (2014). "Psikolojik dayanıklılığın örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi: görgül bir araştırma", Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Başkent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Giritlioğlu, İ. ve Özlü, B. (2016). "Otel işletmelerinin yiyecek içecek ünitelerinde işgörenlerin iş tatmin düzeyi ve işgören devir hızı algısı: Gaziantep ilinde şehir turizmine hizmet sunan otel işletmeleri üzerine bir araştırma", Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, The Journal of International Social Research, Cilt: 9 Sayı: 43 Volume: 9 Issue: 43, Nisan 2016 April 2016 www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581.

Güres, C. G. ve Sökmen, A. (2015). "Yönetici liderlik yaklaşımının çalışanın örgütsel bağlılığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Türkiye'deki ceza infaz kurumlarında bir uygulama", İşletme Araştırmaları Dergisi,7/3 (2015) 59-74.

Güzel, B. Ve Ayazlar, G. (2014). "Örgütsel adaletin örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyetine etkisi: otel işletmeleri araştırması", KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi 16 (26): 133-142, 2014 ISSN: 2147 - 7833, www.kmu.edu.tr

Güzeler, A. K. ve Dedeoğlu, A. Ö. (2016). "Üniversitelerde inovasyon ekosisteminin geliştirilmesinde örgüt iklimi, örgüt kültürü ve örgüt yapısının inovatif davranış üzerindeki etkisi: ege üniversitesi örneği", Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi Cilt 7, Özel Sayı, 2016.

Horn, P.W ve Griffeth, R.W. (1995). Employee Turnover.Cincinnati, OH: South-Western.

Irak, D. U. (2014)."Birey-çevre uyumu: çalışanların örgüt uyumlarının yaşama ilişkin doyum ve işten ayrılma niyetiyle ilişkisi", Türk Psikoloji Dergisi, Aralık 2014, 29 (74), 34-45.

İşcan, Ö. F., ve Sayın, U. (2010). "Örgütsel adalet, iş tatmini ve örgütsel güven arasındaki ilişki", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi,24(4): 195-216.

Karabey, C. N.,ve İşcan, Ö. F. (2007). "Örgütsel özdeşleşme, örgütsel imaj ve örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi: bir uygulama", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 21(2):231-241.

Karacaoğlu, K. (2015). "Çalışanların iş güvencesizliğinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi: Alanya bölgesindeki beş yıldızlı otellerde bir araştırma", Uluslararası Alanya İşletme Fakültesi Dergisi International Journal of Alanya Faculty of Business, Yıl:2015, C:7, S:1, s. 13-21 Year:2015, Vol:7, No:1, s. 13-21

Karataş, A. (2015). "Örgütsel iklimin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi. Bursa ilinde bir araştırma", Çukurova Üniversitesi İİBF Dergisi, Cilt:19. Sayı:1.Haziran 2015 ss.47-58.

Kennedy, B. R. (2005). "Stress and burnout of nursing staff working with geriatric clients in long- term care", Journal of Nursing Scholarship, 37(4): 381-382.

Ketchand, A. A.,& Strawser, J. R. (2001). "Multiple dimensions of organizational commitment: implications for future accounting research", Behavioral Research in Accounting, 13(1): 221-251.

Kim, S. S.;Im, J.; Hwang, J. (2015)."The effects of mentoring on role stress, job attitude, and turnover intention in the hotel industry", International Journal of Hospitality Management 48: 68–82.

Kitapci, H., Kaynak, R., Okten, S. S. (2013). "Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrilma niyetine etkisi: kamu ve özel sektörde mukayeseli bir araştirma (The effect of empowerment on job satisfaction and turnover intention: a comparative study of public and private sector)", International Review of Economics and Management,1(1): 49-73.

Kök, S. B.; Sarıkaya, M.; Çoban, H.; Mert. E. (2015). "Algılanan kurumsal imaj ile örgütsel özdeşleşme ilişkisi üzerine bir araştırma", 23. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 14-16 Mayıs 2015, Muğla.

Madera, J., M.; Dawson, M.; Nea, J., A. (2013). "Hotel managers' perceived diversity climate and job satisfaction: the mediating effects of role ambiguity and conflict", International Journal of Hospitality Management 35: 28–34.

Mael, F.,& Ashforth, B. E. (1992). "Alumni and their alma mater: a partial test of there formulated model of organizational identification", Journal of Organizational Behavior, 13(2): 103-123.

Mael, F. A.,& Ashforth, B. E. (1995). "Loyal from day one: biodata, organizational identification, and turnover among newcomers", Personnel Psychology,48(2): 309-333.

Meydan, C.H. ve Şeşen, H. (2011). Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları. Ankara: Detay Yayıncılık.

Moorhead, G.,& Griffin, R. W. (2012). Organizational Behavior. South- Western Cengage Learning.

Öz, E. Ü. ve Bulutlar, F. (2009). "Algılanan kurumsal itibar ve kurumdan ayrılma niyeti arasındaki ilişkide bir ara değişken olarak özdeşleşmenin rolü", Yönetim Araştırmaları Dergisi (9), (1): 35-52

Özel, N. (2014). "İş tatmini iş güvencesi ve örgütsel özdeşlik algılarının çalışanların işte kalma niyetleri üzerindeki etkisi: bolu imalat sektör çalışanları üzerinde bir araştırma", Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi – Sayı:24 (2014) - Doi: ttp://dx.doi.org/10.11611/JMER366

Özer, G. and Günlük, M. (a) (2010). "The effects of discrimination perception and job satisfaction on Turkish public accountants' turnover intention", AfricanJournal of Business ManagementVol. 4(8): 1500-1509, 18 July, 2010.

Özer, G. ve Günlük, M. (b) (2010). "Örgütsel adaletin muhasebecilerin iş memnuniyeti ve işten ayrılma eğilimlerine etkisi", Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi 9 (2): 459-485.

Özkan, Ö.,ve Emiroğlu, N. (2006). "Hastane sağlık çalışanlarına yönelik işçi sağlığı ve iş güvenliği hizmetleri", CU Hemşirelik Yüksekokulu Dergisi,10(3): 43-51.

Polat, M. ve Meydan, C. H. (2011). "Örgüt kültürü bağlamında güç eğilimi ve örgütsel bağlılık ilişkisinde örgütsel özdeşleşmenin aracılık rolü", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 25(1): 153-170.

Polat, S., ve Celep, C. (2008). "Ortaöğretim öğretmenlerinin örgütsel adalet, örgütsel güven, örgütsel vatandaşlık davranışlarına ilişkin algıları".Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,14(2): 307-331.

Robinson, R. N.,Kralj, A., Solnet, D. J., Goh, E., &Callan, V. (2014). "Thinking job embeddedness not turnover: towards a better understanding of frontline hotel worker retention". International Journal of Hospitality Management,36: 101-109.

Rusbult, C. E., Dan, F., Glen, R. ve Arch, M. G. (1988). "Impact of variables on exit, voice, loyalty and neglect: an integrative model of responses to declining job satisfaction", Academy of Management Journal,31 (3): 599-627.

Scott, C.R.;Connaughton, S.L.; Diaz-Saenz, H.R.; Maguire,K.,Ramirez, R.; Richardson, B., Shaw, S. P., & Morgan, D.(1999). "Theimpacts of communication and multiple identifications on intent to leave", Management Communication Quarterly, 12(3): 400-435.

Sökmen, A.; Ekmekçioğlu, E. B.; Çelik, K. (2015). "Algılanan örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme ve yönetici etik davranışı ilişkisi: araştırma görevlilerine yönelik araştırma", İşletme Araştırmaları Dergisi, 7/1 (2015), 125-144.

Tekingündüz, S.,&Tengilimoğlu, D. (2013). "Hastane çalışanlarının iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel güven düzeylerinin belirlenmesi". Sayıştay Dergisi,91, 77-103.

Tepper, B. J. (2000). "Consequences of abusive supervision", Academy of Management Journal, 43 (2): 178–190.

Tokgöz, E. ve Seymen, O. A. (2013). "Örgütsel güven, örgütsel özdeşleşme ve örgütsel vatandaşlık davranışı arasındaki ilişki: bir devlet hastanesinde araştırma", Öneri. C.10.S.39 Ocak.2013.61-76.

Tutar, H.veAltınöz, M. (2010). "Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: ostim imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma". AnkaraÜniversitesi SBF Dergisi,65(02): 196-218.

Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2012). "İş tatmini-kişi-örgüt uyumu ve amire güven-kişi-örgüt uyumu ilişkisinde dağıtım adaletinin düzenleyici rolü".İs, Güç: Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi, The Journal of Industrial Relations& Human Resources Journal,14(2):57-78.

Türen, U.; Gökmen, Y.; Tokmak, İ,. Bekmezci, M. (2014). "Güvenlik iklimi ölçeği'nin geçerlilik ve güvenilirlik çalışması", Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi. 19 (4): 171-190.

Tüzün, İ. K. (2006). "Örgütsel güven, örgütsel kimlik ve örgütsel özdeşleşme ilişkisi; uygulamalı bir çalışma", Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.

Tüzün, İ.K.; (2007). "Güven, örgütsel güven ve güven modelleri", Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, Aralık , :93-118.

Tüzün, İ. K. Ve Çağlar, İ. (2008). "Örgütsel özdeşleşme kavramı ve iletişim etkinliği ilişkisi". Journal of Yasar University,3(9), 1011-1027.

Ural, A. (2014). "Gazi Üniversitesi'nde örgütsel iklim",Amme İdaresi Dergisi, Cilt 47, Sayı 2, Haziran 2014, s. 145-165.

Uysal, H. T. Ve Aydemir, S. (2014). "Örgütsel iklimin çalışma psikolojisine etkisi: sağlık sektöründe bir araştırma, Turkish studies- international periodical for the languages", Literature and History of Turkish or Turkic,Volume 9/2 Winter 2014, p. 1557-1574, Ankara-Turkey.

Yazıcıoğlu, İ.; Sökmen, A. (2007). "Otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında görev yapan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesi: Adana'da bir uygulama", Muğla ÜniversitesiSosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi (İLKE)Bahar 2007 Sayı 18.

Yazicioğlu, İ. (2009). "Konaklama işletmelerinde işgörenlerin örgütsel güven duyguları ile iş tatmini ve işten ayrılma niyetleri üzerine bir alan araştırması", Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi, 8(30): 235-249.

Yilmaz, E., ve Sünbül, A. M. (2009). "Öğretmenlerin yaşam doyumları ve okullardaki örgütsel güven düzeyi", Journal of Gafqaz University, (26): 172-179.

Yılmaz, K. (2009). "Özel dershane öğretmenlerinin örgütsel güven düzeyleri ile örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişki", Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi,15(3): 471-490.

Yücel İ., Demirel Y., (2013). "Mevcut iş alternatiflerinin iş tatmini ve işten ayrılma ilişkisi üzerine etkisi: "başka bir yol daha olmalı!", Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, (27) :159-179.

The Effects of Organizational Climate and Organizational Trust on Organizational Identification, Job Satisfaction and Intention of Turnover: An Application in Hotel Management

Şükran ÖKTEM
Başkent University
Kazan Vocational School
06980 Kazan/Ankara,
Turkey
sukran@baskent.edu.tr

Burçak KIZILTAN
Başkent University
Kazan Vocational School
06980 Kazan/Ankara,
Turkey
bkiziltan@baskent.edu.tr

Menekşe ÖZTOPRAK
Başkent University
Social Sciences Vocational
School 06810 Bağlıca,
Ankara, Turkey
tarhan@baskent.edu.tr

ExtensiveSummary

Introduction

In recent years, workplace safety climate is important issue in business. The studies which are made in this area show that there is a link between workplace safety climate and employees' productivity. It is getting important to research employees' perceptions of workplace safety climate and to start from this perception for productivity especially in labor-intensive businesses. Organizational climate is a perception such as organizational unity and sincerity formed by the psychological structures of employees and it is about how employees perceive the business environment, whether they are working in a secure environment and are supported by management, whether they are rewarding when necessary.

Similarly, the other perception that guides the behavior of the employee in working life is organizational trust. The perception of trust in the individual and organizational level forms organizational trust. When an employee thinks that his expectations from the company will come true and the organizational structure will not hurt him, a perception occurs and it is called organizational trust. These perceptions create organizational climate and direct the behavior of the employees at working life.

The main objective of this study is to search how the employees who are working at hotel business perceive organizational support and organizational identification. As a result of this perception, the intention is to investigate the impact on job satisfaction and turnover intention.

Methodology

Research Model and Hypotheses

As a result of the review of literature, the models and hypotheses created as suitable for the purpose are shown below.

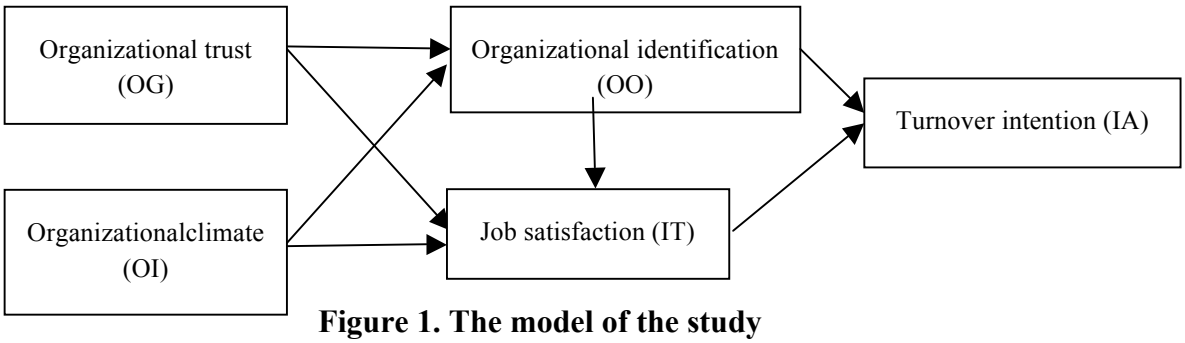


Figure 1. The model of the study

Hypothesis 1: There is a meaningful relationship between organizational trust and organizational identification.

Hypothesis 2: There is a meaningful relationship between organizational climate and organizational identification.

Hypothesis 3: There is a meaningful relationship between organizational trust and job satisfaction.

Hypothesis 4: There is a meaningful relationship between organizational climate and job satisfaction.

Hypothesis 5: There is a meaningful relationship between organizational identification and job satisfaction.

Hypothesis 6: There is a meaningful relationship between organizational identification and turnover intention.

Hypothesis 7: There is a meaningful relationship between job satisfaction and turnover intention.

The Variables of the Study

A narrative report developed by Bromiley and Cummings (1996) and used in Tüzün's study (2006:111) consists of 12 statements and it was used to test the variable of organizational trust. The scale developed by Türen et.al (2014:186) and which includes 14 statements was used to test the variable of organizational climate. The scale developed by Mael and Ashforth(1992:122-123) and including 6 statements was used to test the variable of organizational identification. The scale including 5 statements and which was formed by Arnet (1999), Chen et.al (2009) and Judge et.al (2009) giving references and translated in Turkish by Turunç and Çelik (2012:61) was used to test the variable of job satisfaction. The scale used in the study of Scott et.al (1999:414) was used to test the variable of turnover intention. This scale consists of 4 statements.

Sampling Process and Data Gathering Method

The population of this study consists of the employees working at 4 and 5-star hotels in Istanbul. The data was gathered via the survey method and the participants were reached by using the convenience sampling method. The survey was sent to 500 employees and 330 of them took part in the survey. 300 surveys having exact information were included in the analysis. The participants were asked to answer according to 5 point likert scale (1=strongly disagree, 2=Disagree, 3=Undetermined, 4=Agree, 5=strongly agree)

Testing the Scales Used in Research

Single factoral-confirmatory factor analysis was applied with AMOS 22 program for all variances to test the validity of the scales used. Because the adaptive values produced by metering models which are created to test the validity of scales aren't in acceptable bounds, the modifications the program suggests are made. As a result of these modifications, single factoral structures of all scales were confirmed.

Cronbach Alpha coefficients were calculated by SPSS 22 program to test the reliability of scales. The coefficient is 0, 78 in the scale of organizational climate; it is 0, 96 in the scale of organizational climate; it is 0, 79 in the scale of organizational identification; 0, 70 in the scale of job satisfaction and 0.82 in the scale of turnover intention. Based on these indications, it can be indicated that scales are reliable.

Indictions

Demographic Characteristics of Participants

52% coverage of participants are women (N=144); 52% of them are men(N=156). 61% coverage of them are married (N=183); 39% of them are single (N=117). 23,7% coverage of them are between the ages 31-35 (N=71); 48,3% of them are high school graduates (N=145), 70% of them are in the income range between 1001-2000 TL (N=210). 42, 3% of them have been working for 3 years at most in his/her workplace (N=127), 35% of them have been working in this sector for 11 years and more (N=105).

Structural Equation Modeling

The structural equation model was created to test the hypotheses of survey.β coefficient standardized as to created model between the variables, standard error, p and R2 values are shown in Table 6.

Table 6: Structural Equation Modeling Coefficients

Variances	Standardize β	Standard error	p	R^2
Organizationaltrust– Organizationalidentification	,38	,060	***	0,19
Organizationalclimate – Organizationalidentification	,22	,052	***	
Organizationaltrust– Jobsatisfaction	,61	,052	***	0,83
Organizationalclimate – Jobsatisfaction	,07	,034	,085	
Organizationalidentification- Jobsatisfaction	,47	,061	***	
Organizationalidentification– Turnoverintention	,36	,133	,001	0,22
Jobsatisfaction– Turnoverintention	-,65	,127	***	

As the p value is higher than 0,05 in the relationship between organizational climate and job satisfaction, a statistically significant relationship hasn't been found between variables. The hypothesis 4 of the research is not supported based on these findings.

It is observed that organizational trust affects the organizational identification at the rate of (β = 0.38; p <0.05); organizational climate affects the organizational identification at the rate of (β = 0.22; p <0.05); organizational trust affects the job satisfaction at the rate of (β=0,61; p<0,05); organizational identification affects the job satisfaction at the rate of (β=0,47; p<0,05); organizational identification affects the turnover intension at the rate of (β=0,36; p<0,05) and job satisfaction affects the turnover intension at the rate of (β=-0,65; p<0,05). Therefore, hypothesis 1, 2, 3, 4, 5, 6 and 7 are supported in the research.

When Squared Multiple Correlations (R^2) values of the models are examined, it is determined that 19% of organizational identification, 83% of job satisfaction, 22% of turnover intension have been explained.

Conclusions and Recommendations

As the International Labor Organization (ILO) is also stated, working in a healthy and safe environment is a human right. The starting point of this study is to learn the effects of organizational climate and accordingly organizational trust on organizational identification, job satisfaction and turnover intention in the labor-intensive hotel business. The data obtained from the survey applied in four and five-star hotel businesses has been examined to see whether it supports the generated hypotheses and it has been obtained that the results support six hypotheses and only organizational climate doesn't affect the job satisfaction in a positive way. This result can be considered to be closely related to the organizational climate in hotel business in which the survey was applied. The perceptions about organization climate arise depending on the psychological and cultural structure of employees. These results show that a positive organizational climate has not occurred in terms of the turnover intention in the hotels where the comparisons are made; therefore, the hotel managers must strive to create a positive organizational climate.

It can be mentioned that the research has been generalised to all hotels except 4 and 5-star ones in Istanbul although it was applied to four and five star hotels; so it is recommended that a similar research can be carried out in 1,2,3-star hotels in other provinces of us having high tourism potential. Another limitation is that the research covers only hotel businesses although it is within the scope of tourism sector. A similar study is recommended to cover the tourism sector and to be applied to other hospitalities, travel agencies and catering firms.