



Hizmetiçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği** (The Effect of Service Training on Organizational Identification and Intention to Leave: A Case Study on Five Star Hotels in Antalya)

Çiğdem OKŞİT^a, *Gonca KILIÇ^b

^a Afyon Kocatepe University, Social Science Institute, Department of Tourism Management, Afyonkarahisar/Turkey

^b Afyon Kocatepe University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Afyonkarahisar/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 22.02.2019

Kabul Tarihi: 12.03.2019

Anahtar Kelimeler

Hizmetiçi eğitim

Örgütsel özdeşleşme

İşten ayrılma niyeti

Keywords

In-service training

Organizational identification

Intent to leave work

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Turizm sektöründe insan emeğinin ön planda olması, otel işletmelerinde çalışanların nitelikli olmasını gerekli kılmaktadır. Bu nedenle, çalışanlara uygulanan hizmetiçi eğitim önemli bir unsur olmaktadır. Otel işletmelerinde çalışanlara verilen hizmetiçi eğitimler misafir ve çalışan memnuniyeti sağlarken, çalışanlarında örgütle özdeşleşme düzeylerine etki ederek işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır. Bu doğrultuda çalışmanın amacı otel işletmelerinde verilen hizmetiçi eğitimin, çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda veri toplamak amacıyla Antalya'da hizmetiçi eğitim uygulayan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 501 işgören üzerinde anket uygulanmıştır. Araştırmada verilerin analizinde ilişki ölçüm testlerinden korelasyon ve regresyon analizleri kullanılmıştır. Araştırma sonucunda; hizmetiçi eğitim ile örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte, beş yıldızlı otel işletmelerinde verilen hizmetiçi eğitimin çalışanların örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerine pozitif yönlü, işten ayrılma niyetleri üzerine ise negatif yönlü etkisi olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Abstract

Since the human labor in the tourism sector is at the forefront in the tourism sector necessitates the qualified workers in the hotel enterprises. For this reason, in-service training applied to employees becomes an important element. While trainings given to employees in hotel enterprises provide guest and employees with satisfaction; it also reduces intentions to leave the workplace at the same time by positively influencing employees' identification with their organizations. In this context, the purpose of study is to determine the effects of the provided in-service training in the hotel enterprises on the employees' organizational identification and their intentions to leave the work. In accordance with the purpose stated, a survey technique was applied on 501 employees working in five star hotels operating in Antalya with the aim of collecting data. While carrying out the analysis of this survey correlation and regression analyzes from relationship measurement tester were used. According to the result of the out analysis, it has been found that there is a significant relationship between in-service training and organizational identification as well with the intention to leave work. In addition on that, it was concluded that the in-service training provided to be employees in five star hotel enterprises, has a positive effect on employees' organizational identification level while it has negative effects on their intention leave the work.

* Sorumlu Yazar.

E-posta: kilicgonca@aku.edu.tr (G. Kılıç)

Makale Künyesi: Okşit, Ç. & Kılıç, G. (2019). Hizmetiçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 46-70.

DOI:

** Bu çalışma, "Hizmet İçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.