



## Otel Çalışanlarının İletişim Becerilerinin İşlerinden Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde İş Yaşamında Yalnızlığın Aracılık Rolü (The Mediating Role of Loneliness at Work in the Effect of Hotel Employees' Communication Skills on Intention to Quit Their Jobs)

Alper DURAN <sup>a</sup> , Kamil UNUR <sup>b</sup> , \*Ferhat ŞEKER <sup>b</sup> 

<sup>a</sup> Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Guidance, Mersin/Turkey

<sup>b</sup> Mersin University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Mersin/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 05.10.2020

Kabul Tarihi: 26.11.2020

### Anahtar Kelimeler

İletişim becerileri  
İş yaşamında yalnızlık  
İşten ayrılma niyeti  
Otel çalışanları

### Öz

Bu çalışmada amaç, iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın aracılık rolünün belirlenmesidir. Bu kapsamda demografik soruların yanı sıra İletişim Becerileri, İş Yaşamında Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyeti ölçeklerinin yer aldığı bir soru formu oluşturulmuştur. Ankete Antalya, İzmir ve Muğla'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel çalışanlarından 2019 yılı Haziran-Ağustos döneminde 298 çalışan katılmıştır. Yapılan analizler sonucunda; iletişim becerilerinin iş yaşamında yalnızlık üzerine ve işten ayrılma niyeti üzerine negatif; iş yaşamında yalnızlığın da işten ayrılma niyeti üzerine pozitif etkiye sahip olduğu belirlenmiştir. Ayrıca iletişim becerilerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde, iş yaşamında yalnızlığın tam aracılık etkisine sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırma, otel yöneticilerine, çalışanların iş yerinde yaşadıkları yalnızlıktan kurtulmaları için iletişim miktarı ve becerilerini artırmaya yönelik örgütte dostane bir atmosfer yaratılması, çalışanlar arası arkadaşlıkların kurulmasının yönetim tarafından teşvik edilmesi, ast-üst ilişkilerinde katılımcı ve demokratik tutumların geliştirilmesi, örgüt dışı bazı sosyal aktiviteler düzenlenip çalışanların yalnızlık duygusuna kapılmasına engel olunması önerileri ile son bulmaktadır.

### Keywords

Communication skills  
Loneliness at work  
Intention to quit job  
Hotel employees

### Abstract

In this study, it is aimed to determine the mediating role of loneliness at work in the effect of communication skills on the intention to quit job. For this purpose, besides demographic questions, a questionnaire composing scales of communication skills, loneliness at work and intention to quit has been formed. The questionnaire was applied in five star hotels operating in Antalya, Izmir and Mugla provinces in the June-August period of 2019 and data gathered from 298 employees. In consequence of the analysis, it has been found out that communication skills has negative impact on loneliness at work and intention to quit job, loneliness at work has positive impact on intention to quit job. It has been also found that loneliness at work has full mediating effect in the impact of communication skills on intention to quit job. Research concludes with the suggestions to hotel managers that creating an amicable atmosphere in the organization to increase the amount and skills of communication for employees to get rid of the loneliness at work, encouraging the establishment of friendship between the employees by the management, developing participatory and democratic attitudes in the sub-upper relations, preventing the employees from feeling lonely by arranging some non-organizational social activities.

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

\* Sorumlu Yazar

E-posta: ferhatseker@mersin.edu.tr (F. Şeker)

DOI: 10.21325/jotags.2020.741