





İşkoliklik ve Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma (The Effect Of Workaholic And Burnout On Intent To Leave: A Research For 4 And 5 Star Hotel Employees)

* Hasibe YAZIT^a , Sabri Haluk ERDEM^b 

^a Sinop University School of Tourism and Hotel Management, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Sinop/Turkey

^b Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Tourism Management, Çanakkale/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 15.07.2022

Kabul Tarihi: 10.09.2022

Anahtar Kelimeler

İşten ayrılma niyeti

İşkoliklik

Tükenmişlik

Otel işletmeleri

Öz

Turizm işletmelerinin başarısında nitelikli çalışanlara sahip olmak ve bu çalışanların işletmelerinde çalışmaya devam etmesini sağlamak önemli bir durum olarak ifade edilmektedir. Personel devir oranının yüksek olduğu turizm işletmelerinde, çalışanların işten ayrılmalarına sebep olabilecek pek çok faktörün olabileceği görülmektedir. Bu sebeplerin neler olabileceğinin öğrenilmesi ve bu konuda gerekli tedbirlerin alınması nitelikli çalışanların işletmeden ayrılmalarına engel olabilir. Araştırmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarında işten ayrılma niyeti ile işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini öğrenmek ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. İstanbul ve Antalya’da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarıyla anket yöntemiyle bir saha çalışması gerçekleştirilmiştir. Otel çalışanlarından elde edilen veriler istatistiksel yöntemlerle analiz edilmiştir. Yapılan analizler neticesinde, otel çalışanlarının hem işkolikliği hem de tükenmişliği orta düzeyde yaşamalarına karşın çalışanlarda işten ayrılma niyetine etkisi olmadığı görülmüştür

Keywords

Intentions of quitting jobs

Workaholism

Burnout

Hotel businesses

Abstract

Having qualified employees and ensuring that these employees continue working in their businesses are considered important in the success of tourism businesses. In the tourism businesses where personnel turnover rate is high, it is observed that there may be many factors that may lead the employees to quit their jobs. Finding out what these reasons might be and taking the necessary measures on this issue may prevent the resigning of qualified employees from businesses. The main purpose of the research is finding out the intentions of quitting jobs and the levels of workaholism and burnout of employees in 4 and 5-star hotel businesses, and setting forth the relation between these variables. A field study in survey method was performed with the employees of 4 and 5 star hotels operating in İstanbul and Antalya. The data obtained from the hotel employees were analysed through statistical methods. As the result of the analyses, it was seen that the hotel employees do not have the intention of quitting jobs despite experiencing both workaholism and burnout at a medium level.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: hyazit@sinop.edu.tr (H. Yazıt)

DOI: 10.21325/jotags.2022.1097

GİRİŞ

Günümüzde rekabetin hem ulusal hem de uluslararası düzeyde pek çok sektörde ve işletmeler arasında yaşandığı görülmektedir. Hizmet sektörü içerisinde yer alan turizm işletmelerinde de hem ulusal hem de uluslararası düzeyde rekabetin şiddetli olduğu görülmektedir. İşletmelerin bu rekabetle baş edip ayakta kalabilmek için birtakım stratejiler geliştirmesi gerekmektedir. Bu anlamda özellikle beşeri, örgütsel ve ilişkisel kaynakların işletmelerin, günümüzdeki şiddetli rekabetle baş edebilme noktasında kilit rol oynayan kavramlardır (Akova, Kuşluvan & Çiftçi, 2015). Turizm işletmelerinde üretilen ürünün genellikle soyut olması, otomasyonun sınırlı olması, emek yoğun olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı olması işletmeler için çalışanların önemini ön plana çıkarmaktadır (Salha, Cinnioğlu & Yazıt, 2017). Çalışanlar hizmeti doğrudan gerçekleştiren ve işletmeyi temsil eden konumdadırlar. Bu yüzden hizmet kalitesinin, işletmelerin başarısının ve müşteri memnuniyetinin işletme çalışanlarının bilgi, tecrübe, tutum ve davranışlarına bağlı olduğu söylenebilir (Üzümcü, Alyakut & Günsel, 2015: s.81). Buradan hareketle turizm işletmelerinin amaçlarına ulaşabilmeleri için çalışanlarının tutum ve davranışlarına örgütsel ortamda dikkat edip, incelemesi ve çalışanlarının tutum ve davranışlarını doğru yönetmesi gerekmektedir. Turizm işletmelerinin başarısında çalışanların rolü çok fazlayken, yüksek işgören devir oranına sahip turizm sektörü olumsuz olarak değerlendirilmektedir. İşgören devir hızının yüksek olmaması için işletmelerin çalışanlarının işten ayrılma durumlarını engellemesi gerekir. Yapılan araştırmada işkoliklik ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetine etkisine bakılmıştır. Literatürde bu değişkenlerin birbiriyle ilişkisini ölçen çalışmaların olduğu fakat bu değişkenleri 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerindeki etkisini ölçen çalışmaların yok denecek kadar az olduğu görülmüştür. Bu noktada çalışma önemli görülerek yapılmaya başlanmıştır. Çalışma sonucunda literatüre ve işletme yöneticilerine önemli katkılar sağlanması amaçlanmıştır.

Kavramsal Çerçeve

Turizm İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyeti

Çalışanların belirledikleri bir zamanda işi bırakma eğilimleri işten ayrılma düşüncesini ifade etmektedir. İş bırakma tutumunun en önemli göstergelerinden biri olan işten ayrılma niyeti işgören devir hızı ile doğrudan ilişkilidir ve pek çok araştırmacı işten ayrılma niyetini işgören devrinin temeli olarak görmektedir (Büte, 2011; Kuean vd., 2010; Glissemeyer, 2008). İşten ayrılmanın işletmeler açısından önemli olumsuz etkileri bulunmaktadır. Bunlar; işe alım ve devamında gerçekleşen eğitimlerde harcanan giderler, yeni çalışanların işe yerleştirilmesi adına yürütülen faaliyetler, işe alıştırma sırasında yaşanan verimlilikte düşüş ve yeni personele hız kazandırma sürecinin uzun olması, nitelikli personelin kaybıdır (Kuean vd., 2010). İşten ayrılma niyetinin işe olan bağlılıkta azalma, performans düşüklüğü, işe gecikme, işe gelmeme ve işten kovulma gibi süreçlerle güçlü bir ilişki içinde olduğunu söylemek mümkündür (Bowen, 1982). Konuyla ilgili literatür incelendiğinde ise; işten ayrılma niyetinin, rol belirsizliği, örgütsel bağlılık, örgüt iklimi gibi kavramlarla arasında doğrudan bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür (Glissemeyer vd. 2008; Kuean vd.; 2010; Mohamed vd., 2006; Hong ve Kaur, 2008; Büte, 2011).

Hizmet sektörünün en önemli alanlarından biri olan turizm sektörü insan emeğinin ön planda olduğu bir çalışma sistemine sahiptir. Turizm işletmelerinde çalışan personelin işlerine duydukları bağlılık ve memnuniyet, o işletmenin başarısını büyük oranda etkilemekte, işletmenin performansını yükseltmektedir (Salha, Cinnioğlu & Yazıt, 2017). Çalıştığı işletmeden memnun olmayan ve ayrılma eğiliminde olan personelin yaşadığı sorunların tespiti ve çözümü, işletmelerin verimliliğinin ve performansının artmasında oldukça önemli bir husustur (Aksoy &

Kaplan, 2005: s.134). Turizm işletmelerinde çalışan bireylerin işletmeleri ile yaşadıkları problemler ve bunların çözümlerine yönelik araştırmaların literatürde yer aldığını görmek mümkündür (Üngüren, 2008; Topaloğlu & Avcı, 2008; Pelit vd, 2013; Topaloğlu, 2004; Aksoy & Kaplan, 2005; Yazıcıoğlu, 2009; Choi & Kim, 2012). Literatür incelendiğinde turizm işletmelerinde çalışan bireylerin işten ayrılma niyetinin; iş-aile çatışması (Blomme vd., 2010), örgütsel vatandaşlık (Çelik & Çıra, 2013), örgütsel güven, iş tatmini (Yazıcıoğlu, 2009), stres ve tükenmişlik ile ilişkisini (Onay & Kılıcı, 2011; Arslan, 2014) inceleyen çalışmaların varlığından bahsetmek mümkündür. Literatür incelendiğinde; turizm işletmelerinde çalışan personelin işten ayrılma niyetlerinin değişkenlerle ilişkisini inceleyen pek çok çalışma olduğu görülmektedir (Lu vd., 2002; Van Dick vd., 2004; Poon, 2004; Choi, 2006; Hughes vd., 2010; Jung & Kim, 2012; Tett & Meyer, 1993; Igarria & Greenhaus, 1992). İşten ayrılma niyetine etki eden faktörleri Cotton ve Tuttle (1986), “örgütsel faktörler, bireysel faktörler ve çevresel faktörler” olarak belirtmektedir.

Turizm İşletmelerinde İşkoliklik

İşkolik (workaholism) kelimesi ilk defa Amerikalı ilahiyat profesörü Wayne Oates tarafından alkolizm kelimesinden yola çıkılarak kullanılmıştır. Oates (1971), işkolikleri alkol ve madde bağımlılarına benzeterek, işkoliklerin kendilerini kontrol edemeyecek şekilde sürekli çalışma ihtiyacı hissettiklerini belirtmektedir. İşkolik kavramının, daha sonraki yıllarda da alkolik (Moiser, 1983) gibi bağımlılık (Robinson, 2000; Fassel,1990) yönü ile tanımlandığı görülmektedir. Moiser (1983), haftada en az 50 saat çalışan kişileri işkolik olarak tanımlamıştır. Fakat daha sonra yapılan çalışmalarla kişilerin sadece uzun saatler çalıştıkları için işkolik olarak nitelendirilemeyeceği belirtilerek, işkoliklerin işsel bir zorunluluktan dolayı çalıştıkları ve iş dışındaki yaşamlarını ihmal ettikleri vurgulanmaktadır (Peirperl & Jones, 2001; Schaufeli vd, 2008).

Bazı araştırmacılar işkolikliği değerlendirirken olumlu yönlerini ele alarak, bireylerin işte bulunma isteği ve işini sevmesi sonucu işkolikliğin meydana geldiğini belirtmektedir (Machlowitz, 1980; Korn vd, 1987; Sprankle & Ebel, 1987; Kilinger, 1991; Temel, 2006: s.106). Zamanla yapılan çalışmalarla işkolik olmanın kişilerin sağlığına ve sosyalleşme durumlarına ciddi zararlar verdiği görülmüştür. Bu durumun fark edilmesiyle beraber işkoliklik olumsuz bir durum olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Bardakçı & Baloğlu, 2012: s.48). İşkolikliği olumsuz bir durum olarak nitelendiren araştırmacıların (Oates, 1971; Scott vd, 1997; Mc Millan vd., 2001; Harpaz & Snir, 2003; Schaufeli vd, 2006) sayısı gün geçtikçe artmıştır. İşkoliklerin, işi takıntı haline getirerek, çalışmadıkları zamanlarda da sürekli olarak işi düşündükleri belirtilmektedir (Scott vd, 1997). Özellikle müşterilerin taleplerini karşılayabilmek için hizmet sunan işyerlerinde, müşteriyle birebir iletişim sağlayan çalışanların müşteri memnuniyetini sağlama anında gösterdikleri tutum ve davranışları çok önemlidir. Buna karşılık işkolik olarak adlandırılan çalışanların işletmelerde bazı negatif yaklaşımlara yol açmasından dolayı hizmet anında aksamlar yaşanmakta ve bu aksamlar müşterilere yansımaktadır. Bu gibi nedenlerden dolayı hizmet kalitesi, müşteri sadakati ve müşteri memnuniyetini doğrudan etkileyen çalışanların hizmet odaklı olması ve işkolik olmaması büyük bir öneme sahiptir. Yöneticilerin, çalışanlara işkoliklik davranışları sergilememeleri için tavsiyelerde bulunması gerekmektedir. Kişisel olarak hizmet vermeye daha elverişli çalışanların sunduğu davranışlar bireyin kendisi, tüketiciler ve işyeri açısından olumlu sonuçlar sağlayabilmektedir. Bu nedenle hizmet verme konusunda daha etkin ve yeterli olan çalışanlar, müşterilere hizmet sunan iş yerlerinde ve işlerde görev aldığı anda kendi becerilerine, yeteneklerine ve kişiliklerine göre bireysel olarak doyuma ulaşacağı bir işte çalışabilecek ve ulaşacağı

yüksek iş doyumunu performansını ve verimliliğini olumlu yönde etkileyebilecektir. Ayrıca hizmet sunan işletmeler hizmet verme konusunda etkin olan ve uygun özelliklere sahip bireyleri tercih etmek kaydıyla müşteri memnuniyetini, bağımlılığını ve işletmenin performansını artırmada önemli bir avantaj elde etmiş olacaktır (Kuşluvan & Eren, 2011: s.139). Bu sayede özellikle yüksek düzeyde hizmet sağlayan turizm işletmelerinin, hizmet vermeye elverişli kişilik özelliklerine sahip çalışanları teşhis edebilmesi ve işe alması son derece önemli bir noktadır.

Spence ve Robbins yaptıkları çalışmada bireylerin çalışmaya karşı hissettikleri bağımlılığın yüksek olmasının ve vakitlerinin çoğunu işyerinde veya iş konularına ayırmasının işkolikliği ortaya çıkarabileceğini ifade etmişlerdir (Temel, 2006: s.107).

Turizm İşletmelerinde Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1974 senesinde Freudenberger' in kaleme aldığı bir makaleyle birlikte yazına girmiştir. Bu çalışmada tükenmişlik “mesleki bir stres” şeklinde ifade edilmiştir. Freudenberger (1974: s.159) tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, fazla yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler neticesi bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlikle ilgili yazında çok sayıda tanım yapılmıştır. Tükenmişlik kavramında genel olarak birbirine benzer ancak ifade edilme yönünden farklı tanımlamalar bulunmaktadır. Freudenberger'in ardından bu konuya ilişkin yapmış olduğu araştırmaları ve özellikle de tükenmişliğe bağlı geliştirmiş olduğu ölçekten dolayı en çok üzerinde durulan kuramcı olan Maslach (2003: s.189) açısından tükenmişlik, çalışma ortamındaki stresi yükselten unsura yönelik bir reaksiyon olarak uzun dönemde meydana gelen psikolojik bir sıkıntıdır.

Tükenmişliği en basit olarak, sürekli insanlarla iletişim halinde olan ve yoğun bir şekilde insanların isteklerini karşılamaya maruz kalan kişilerde sürekli yorgunluk, ümitsizlik, fiziksel bitkinlik, çaresizlik gibi duyguların yaşanmasından dolayı bu kişilerin hayata ve başka insanlara karşı olumsuz tutumlarını yansıtmasıyla oluşan sendrom olarak ifade edebilmek mümkündür (Maslach & Jackson, 1981).

Leiter ve Maslach, (1988: s.300) özellikle hizmet sektöründe çalışanların sıklıkla yaşadıkları bir sendrom olarak tanımladıkları tükenmişliği üç boyutta ele alarak bir model oluşturdukları görülmektedir. Bu modele göre tükenmişlik, duygusal tükenme (emotional exhaustion), duyarsızlaşma (depersonalization) ve bireysel başarıda düşme hissi (low personal accomplishment) olmak üzere üç farklı boyut olarak açıklanmıştır.

Turizm alanında, başta konaklama olmak üzere turistlerin farklı pek çok ihtiyacını karşılayan konaklama işletmelerindeki çalışanlar haftanın her günü turistlere hizmet etme ve insanlarla doğrudan bir etkileşim içinde bulunmaları nedeniyle tükenmişlik duygusunu yaşayabilmektedirler. Bu nedenle, tükenmişlik konusunun turizm sektöründeki çalışanlar yönünden incelenmesi ve elde edilen bulguların da değerlendirilmesi önem arz etmektedir. Konuyla ilgili yazın araştırması yapıldığında ülkemizde turizm sektöründeki tükenmişlik konusunda az sayıda çalışma yapıldığı görülmüştür. Kozak (2001), “Ülkemizde Konaklama İşletmelerinde Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma” isimli çalışma yapmıştır. Araştırmada konaklama sektöründe kadın olarak çalışmanın bireyi ne düzeyde tükenmişliğe itebileceği ölçülmeye çalışılmıştır. Çalışmanın sonucunda; araştırma kapsamına dahil edilen konaklama işletmelerinde istihdam edilen kadınların %55'inin tükenmişlik hissine çok yakın olmadıkları, %45'inin de sektördeki geleceğin belirsizliği, mesleki belirsizlik, çalışma yükünün

fazlalığı, idarecilerin tutumları ve kadınların toplumdaki rollerine bağlı olarak tükenmişlik olgusuna maruz kaldıkları yönünde bulgulara ulaşılmıştır. Konuya ilişkin olarak konaklama işletmelerinde yapılan bir başka çalışma da Birdir ve Tepeci (2003)'nin "Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu" isimli araştırmalarıdır. Sözü edilen bu araştırmalarında yazarlar, tükenmişlik seviyesini ölçmek amacıyla Türkçeye de uyarlanmış olan "Maslach Tükenmişlik Envanteri"ni kullanmışlardır.

Yine konuyla alakalı, "Otel Yönetimlerinde Tükenmişlik Olgusunun Ön Büro Çalışanları Üzerinde İncelenmesi ve Çalışanların Demografik Özelliklerinin Tükenmişlik Üzerindeki Etkilerinin Belirlenmesi"ne yönelik şekilde Bahar (2006: s.130-132)'in gerçekleştirmiş olduğu başka bir çalışma neticelerine göre de, çalışanların evli olup olmama hali, yaşı, eğitim düzeyi, turizm alanında eğitimi almış olma durumu, sektördeki faaliyet süreleri, aylık gelir durumları, tükenmişliğin herhangi bir safhasında değişiklikler göstermez iken; ön bürodaki çalışma pozisyonu, çocuk sahibi olma ve cinsiyet gibi değişkenler arasında anlamlı ilişkiler göstermektedir. Hizmet sektöründe çalışan kişilerin çalışma şartlarından dolayı yoğun stres altında oldukları da ifade edilmektedir (Kim vd., 2007). Çalışma ortamı şartları, kurumsal yapı, iş belirsizliği, görevdeki tanımsızlık, etkin olmayan idare, sınırlı iletişim, problemlili tüketiciler, fazla iş 44 alma sorumluluğu hizmet sektöründe mesleki tükenmişliğe sebep olan unsurlardandır (Zohar, 1994; Law vd, 1995; Brymer vd., 1991).

Tükenmişliğe neden olan pek çok unsur vardır. Tükenmişliğe neden olan unsurları kısaca bireysel unsurlar ve örgütsel unsurlar olmak üzere iki başlık altında toplayarak açıklayabilmek mümkündür.

Yöntem

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarında işten ayrılma niyeti ile işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini öğrenmek ve bu değişkenler arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Bu bağlamda değişkenler arasındaki ilişki durumuyla ilgili bir model oluşturup bunu sınamakta araştırmamızın amacı olarak belirtilebilir. Uygulamacılar açısından ise; işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik değişkenleri arasındaki ilişkileri ortaya koyarak, bu konuda öneriler sunulması amaçlanmıştır.

Literatür incelendiğinde, işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik konularında pek çok çalışma olduğu görülmektedir. Özellikle tükenmişlik ve işten ayrılma niyetiyle ilgili otel işletmeleri üzerine çalışmalar bulunmaktadır. Fakat tüm bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin pek araştırılmamış olması özellikle de tüm bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin otel işletmeleri üzerine araştırılmamış olması çalışmayı önemli hale getirmektedir. Bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisini belirleyerek, hangi düzeylerde birbirlerine olumlu ya da olumsuz etkileri olduğunu belirlemek, örgütlerdeki çalışanların özelliklerini belirlememizi sağlayarak, onların performans ve verimliliklerini arttırabilme noktasında örgütlere büyük faydası olabilecektir. Personel devir oranının yüksek olduğu otel işletmelerinde işkolikliğin seviyesini belirlemek, çalışanların tükenmişlik yaşayıp yaşamadığını ve bu değişkenlerin de işten ayrılma niyetini ne kadar etkilediğini belirlemek açısından önemlidir. Bu değişkenlerin birbirleriyle ilişkisinin belirlenmesi, otel işletmelerinin başarısında en önemli etkene sahip unsurlardan biri olan insan kaynağı konusunda da önemli ipuçları verecektir. İşletmelerin şiddetli rekabetle baş edebilmek için emek yoğun ve çalışan hizmet kalitesinin önemli olduğu bir sektör olan turizmde çalışanların işe alınmasında ve nitelikli personelin işten ayrılma niyetinin engellenmesi açısından neye dikkat edilmesi gerektiği konusunda bu çalışmayla

önemli sonuçlar elde edilebileceği düşünülmektedir. Sonuç olarak, yapılan bu çalışmanın bulgu ve sonuçları itibarıyla turizm işletmelerine, turizm sektörü yöneticilerine, eğitim kurumlarına, akademisyenlere ve öğrencilere katkı sağlaması bakımından önemli olduğu düşünülmektedir.

Varsayım ve Sınırlılıklar

Araştırmada, zaman ve maliyet faktörlerinden dolayı sınırlı sayıda çalışanlara ulaşılarak, veri toplanabilmiştir. Araştırmada işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili kullanılan ölçeklerin 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının durumunu tam olarak ölçebildiği ve konuyla ilgili tüm detayları kapsadığı varsayılmıştır. Ölçeklerdeki ifadelerin otel çalışanlarının tümü tarafından tam olarak anlaşılabilirdiği varsayılmıştır. Otel çalışanlarının ölçeklerdeki ifadelerle yönelik objektif oldukları yani gerçek düşüncelerini yansıtacak şekilde katılım gösterdikleri varsayılmıştır.

Araştırmada zaman ve maliyet sıkıntısından dolayı veriler, şehir otelciliğinin en yaygın olduğu İstanbul ve sayfiye otelciliğinin en yaygın olduğu Antalya'daki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlardan toplanabilmiştir.

Evren ve Örneklem

Çalışmanın evrenini Türkiye'de faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. Çalışmadaki örneklemimizi ise, şehir otelciliğinin en yaygın olduğu İstanbul ile sayfiye otelciliğinin en yaygın olduğu Antalya ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlar oluşturmaktadır. İstanbul ve Antalya'nın Türkiye'de bir yılda en fazla turist ağırlayan ve en fazla turizm işletmesi olan şehirler olmaları araştırma örneklemimizin bu iller olmasına sebep olarak gösterilebilir (Kaya, 2017: s.18). 4 ve 5 yıldızlı otellerin seçilme sebebinin ise, bu otellerin diğer otellere oranla daha kurumsal, gelişmiş ve sistemli olması gösterilebilir.

Araştırma evreninin geniş olması ve bu geniş alana ulaşımında zaman, maliyet, mesafe zorluklarının olması, evren içerisinden örneklem alınması yoluna gidilmesini zorunlu hale getirmektedir. Araştırmaya dahil edilecek katılımcıların belirlenmesinde tabakalı ve kolayda örneklem yöntemleri kullanılmıştır. Türkiye'deki beş yıldızlı otel işletmelerinde yatak sayısı 0.59; dört yıldızlı otellerde ise yatak sayısı 0.39 ile çarpılarak işletmelerde çalışan sayısı hesaplanmaktadır (Ağaoğlu, 1992: s.114). Bu bilgiye göre araştırmanın evreni 10.000'den büyük olmaktadır. Araştırmanın evreni 10.000' den büyük olduğu için ($N > 10.000$) örneklem büyüklüğünü hesaplamada sınırsız evrene (Özdamar (2001, s.257) yönelik aşağıdaki formülden yararlanılmıştır:

$$N = t^2 \cdot p \cdot q / d^2$$

N: Anakütle büyüklüğü

n: Örneklem büyüklüğü

p: İlgilenilen olayın görülme olasılığı

q: 1-p (veya ilgilenilen olayın görülmemesi olasılığı)

d: kabul edilen \pm örnekleme hata oranı

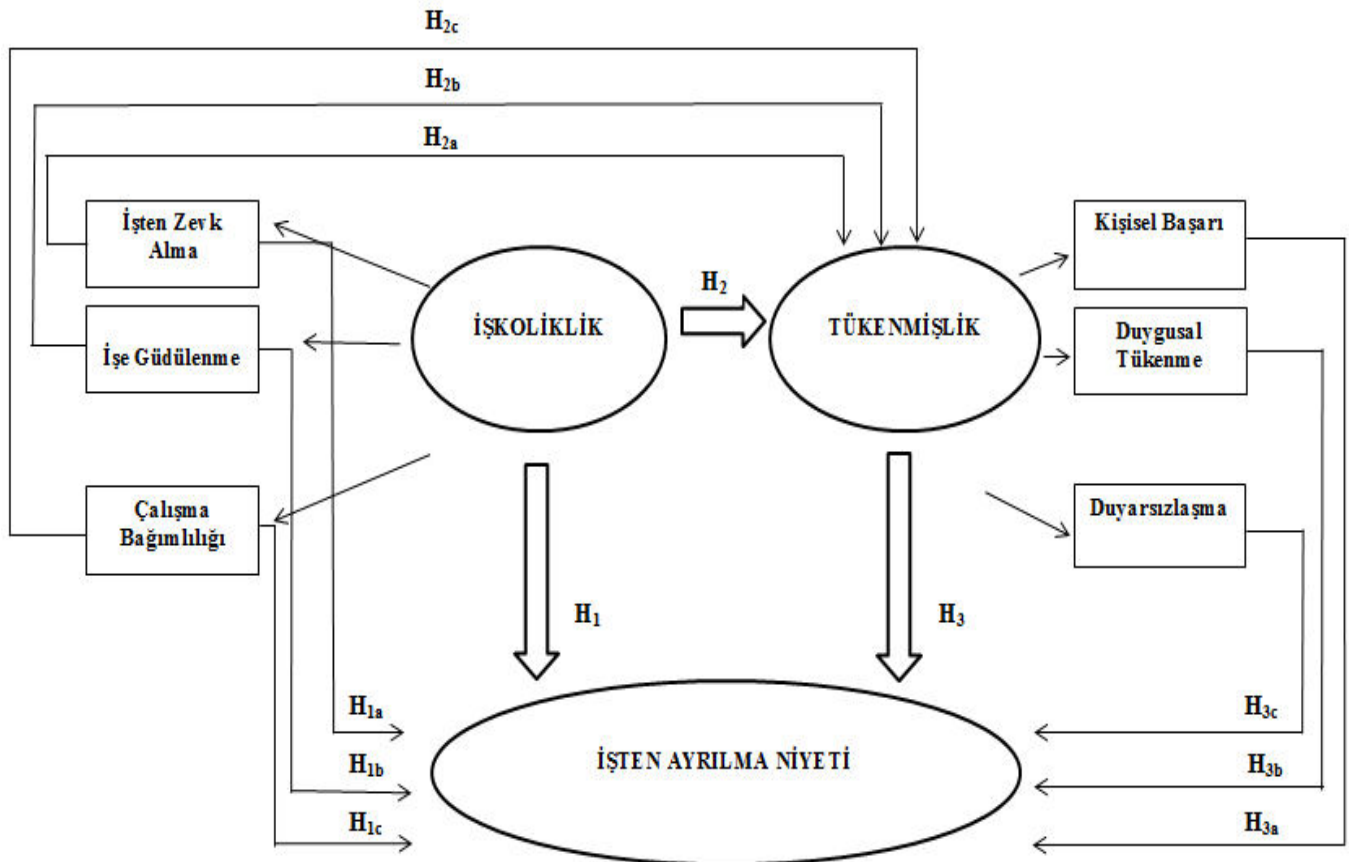
t: α anlamlılık düzeyinde, serbestlik derecesine göre t tablosu kritik değeri

Örneklem büyüklüğü %95 güven düzeyinde, %5 hata payı ve maksimum varyans ($p=0,5$, $q=0,5$) durumunda hesaplanmıştır. Bu formüle göre araştırmanın örneklemini "384" otel çalışanından oluşmaktadır

Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

İşkoliklik genel olarak olumsuz bir davranış gibi düşünülse de günümüz işletmelerinin yapıları gereği işine bağlı çalışanlar hem bireysel hem de toplumsal olarak faydalı görülebilmektedir. İşkolikliğin ilk düzeylerinde çalışanlara ve işletmelere faydalı olabileceği ve bu durumda işkolikliğin işe bağlılığı arttırabileceği (Doğan & Tel, 2011: s.62) ve çalışanların işten ayrılmalarını engelleyeceği daha önce yapılmış bazı çalışmalarda belirtilmektedir. Fakat işkolikliğin ileri düzeylerde olmasıyla birlikte çalışanların işletmelerine bağlılıklarının azaldığı, tükenmişliğin arttırdığı ve bu durumun çalışanlarda işten ayrılma niyetini arttırdığı görülmektedir (Gönülal & Erdoğan, 2013). Piotrowski ve Vodanovich (2006: s.86), yaptıkları çalışmalarında işkoliklerin, aile hayatlarına vakit ayıramadıklarını, genellikle evliliklerinin sorunlu olduklarını ve sosyal çevrelerinde sorunlar yaşadıklarını belirtmektedirler. İşkoliklik ve iş-aile üzerine çalışmalar yapan Buelens ve Imans (2004) ve Bonebright vd. (2000) işkolikliğin iş aile çatışmasını arttırdığı yönünde sonuçlar elde etmişlerdir. İşkolik çalışanların işlerine yüksek düzeyde bağlı olmaları (Spence & Robbins, 1992), iş dışındayken bile sürekli işi düşünmeleri onların aile hayatlarına ve arkadaş çevrelerine olumsuz olarak yansımaktadır. Ve yapılan çalışmalar neticesinde işkolikliğin iş-aile-iş çatışmasını arttırdığı bunun sonucunda da tükenmişliğin arttığı belirtilmektedir. (Bakker vd., 2009; Taris vd., 2005; Burke, 1999). İşkoliklik seviyesinin artmasıyla beraber, tükenmişlik duygusunu yaşayan çalışan da işten ayrılma niyetini bir çözüm olarak görmeye başlayabilir.

Şekil 1. Araştırma modeli



Hipotezler

H1: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeylerinin işten ayrılma niyetine etkisi vardır.

H1a: İşten zevk almanın işten ayrılma niyetine etkisi vardır.

H1b: İşe güdülenmenin işten ayrılma niyetine etkisi vardır.

H1c: Çalışma bağımlılığının işten ayrılma niyetine etkisi vardır.

H2: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının işkoliklik düzeylerinin tükenmişlik düzeylerine etkisi vardır.

H2a: İşten zevk almanın tükenmişlik üzerine etkisi vardır.

H2b: İşe güdülenmenin tükenmişlik üzerine etkisi vardır.

H2c: Çalışma bağımlılığının tükenmişlik üzerine etkisi vardır.

H3: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi vardır.

H3a: Kişisel başarının işten ayrılma niyeti üzerine etkisi vardır.

H3b: Duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi vardır.

H3c: Duyarsızlaşmanın işten ayrılma niyeti üzerine etkisi vardır.

Veri Toplama ve Değerlendirme Tekniği

Araştırmada, demografik özelliklere ait sorular ve işkoliklik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçekleri bir araya getirilerek, bir veri toplama formu oluşturulmuştur. Bu 65 veri formu İstanbul ve Antalya illerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yüz yüze uygulanmıştır. Toplamda 1000 anket formu dağıtılmıştır fakat geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 655 tanesi analize dahil edilmiştir. Geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 77 tanesinde bazı bölümler eksik ve hatalı kodlanmıştır. Bu nedenle 77 anket formu analize dahil edilmemiştir. Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Ölçeklerin güvenilirlik analizleri Cronbach alfa güvenilirlik katsayısı kullanılarak yapılmıştır.

Veri Toplama Aracının (Anket Formunun) Hazırlanması ve Veri Toplama

Bu araştırmada öncelikle işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili literatür taraması gerçekleştirilmiştir. Literatür taramasının ardından, işten ayrılma niyeti işkoliklik ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla geçerliliği ve güvenilirliği olan ölçekler ile çalışanların demografik özelliklerini belirlemek amacıyla hazırlanan kişisel bilgi formunun bir araya getirilmesiyle oluşturulmuş bir anket formu kullanılmıştır. Anket formunda toplamda 60 soru bulunmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik 10 soru yer almaktadır. İkinci bölümde ise işkoliklik ölçeğine ait 25 soru, tükenmişlik ölçeğine ait 22 soru ve son olarak işten ayrılma niyetine ölçeğine ait 3 soru toplamda 50 soru yer almaktadır. Değişkenler ile ilgili daha önce yapılmış çalışmalar detaylı bir şekilde incelenmiş ve önceki çalışmalarda kullanılan geçerlilik ve güvenilirliği olan ölçekler bu çalışmada kullanılmıştır. İşkoliklik için, Spence ve Robbins (1992) tarafından ortaya konulan ve çok sayıda yabancı ve yerli araştırmada kullanılıp geçerliliği ve güvenilirliği sağlanmış olan, işe güdülenme, çalışma bağımlılığı ve işten zevk alma üzere 3 alt boyuttan oluşan WorkBAT (Working Battery) ölçeğinden yararlanılmıştır. Çalışmada bu ölçeğin kullanılmasının sebebi farklı sektör ve ülkelerde ampirik araştırmalarda pek çok kez kullanılmış olmasıdır. Bu ölçek, Kart (2005) tarafından Türkçeye uyarlaması yapılarak sonrasında

Zincirkıran (2013) tarafından da kullanılarak yeniden geçerlilik ve güvenilirliği sağlanmıştır. Ölçek, işten zevk alma boyutunda 10, çalışma bağımlılığı boyutunda 8 ve işe güdülenme boyutunda 7 olmak üzere toplamda 25 ifadeden oluşmaktadır. Her bir önerme için “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve 66 “Kesinlikle Katılmıyorum” ifadelerini içeren 5’li Likert tipinde bir tercih listesi bulunmaktadır. Tükenmişlik değişkeni için ise, Maslach ve Jackson (1981) tarafından oluşturulan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olmak üzere 3 alt boyut ve toplamda 22 ifadeden oluşan ölçek kullanılmıştır. Cevap şekli olarak, hiçbir zaman, çok seyrek, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde 5 basamaklı cevap seçeneklerinden oluşmaktadır. İşten ayrılma niyeti için, Mobley, Griffeth, Hand ve Meglino’nun (1979) geliştirdiği ve 3 maddesi bulunan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Her bir önerme için “Kesinlikle Katılıyorum”, “Katılıyorum”, “Kararsızım”, “Katılmıyorum” ve “Kesinlikle Katılmıyorum” ifadelerini içeren 5’li Likert tipinde bir tercih listesi bulunmaktadır. Şubat-Eylül 2018 tarihleri arasında İstanbul ve Antalya’daki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarına yüz yüze anket yöntemi kullanılarak veriler toplanmıştır.

Değerlendirme Tekniği

İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarından anket yöntemiyle veriler elde edilmiştir. Toplamda 1000 anket formu dağıtılmıştır fakat geri dönüşü yapılan 732 anket formundan 655 tanesi analize dahil edilmiştir. Veri toplama formu ile elde edilen veriler SPSS ve AMOS paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. Ölçeklerin örnekleme uyumluluğunu belirlemek için yapı geçerlikleri AMOS paket programındaki doğrulayıcı faktör analizi kullanılarak yapılmıştır. Araştırma kapsamında ölçeklerin güvenilirlik analizleri yapılmıştır.

Çalışmada kullanılan her üç ölçekte daha önceki çalışmalarda yapı, geçerliliği ve güvenilirliği test edilmiş ölçeklerdir. Ayrıca ölçeklerin yapı geçerliliği için açıklayıcı ve doğrulayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Yapılan bu analizler neticesinde ölçeklerin geçerliliğinin yüksek olduğu görülmüştür.

Tablo 1. Araştırma Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	İfade Sayısı	Cronbach Alfa
İşkoliklik	25	0,839
Tükenmişlik	22	0,845
İşten Ayrılma Niyeti	3	0,898

Güvenilirlik katsayısının 0.70 ve üzerinde olması ölçeğin güvenilirliği için önem arz etmektedir (Büyüköztürk, 2015). Tablo 1. incelendiği zaman ölçeklere ait Cronbach Alfa katsayısının 0.7’in üzerinde olduğu görülmektedir.

Verilerin Analizleri ve Bulgular

Araştırmada verileri analiz edebilmek için birçok yöntem kullanılmıştır. Araştırmada analiz kapsamında katılımcıların demografik özellikleri ile ilgili frekans analizi gerçekleştirilmiştir. Veri setinin yapı geçerliliğini incelemek amacıyla açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonrasında oluşan yapının uygunluğunun belirlenmesinde de doğrulayıcı faktör analizinden yararlanılmıştır. Faktör analizi neticesinde ortaya çıkan boyutların birbiri ile ilişkisini ortaya koymak amacıyla korelasyon son olarak da regresyon analizi yapılarak, analiz bölümü tamamlanmaya çalışılmıştır.

Yapılan analizlerin sonuçları açıklamalarıyla birlikte aşağıda verilmeye çalışılmıştır.

Katılımcılara İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan çalışanlara ait demografik bilgiler aşağıda verilen tablolarla açıklanmaktadır. Daha önce de belirtildiği gibi 655 katılımcının doldurduğu anket analize tabi tutulmuştur. Araştırmaya katılan kişilere ait demografik bilgiler aşağıda verilmeye çalışılmıştır.

Tablo 2. Katılımcıların departmanlara göre dağılımları

Değişkenler	Gruplar	Frekanslar
Çalışılan Departman	Ön Büro	108– (%16,5)
	Yiyecek-İçecek	166– (%25,3)
	Kat Hizmetleri	120– (%18,3)
	İnsan Kaynakları/ Halkla İlişkiler/ Satış Pazarlama/	122– (%18,7)
	Muhasebe	46– (%7,0)
	Diğer	93– (%14,2)

Tablo 2. katılımcıların çalıştıkları departman bazında incelendiği zaman, en fazla çalışanın 166 kişiye karşılık gelen % 25.3 ile yiyecek içecek, 122 kişiye karşılık gelen % 18.7 ile insan kaynakları/ halkla ilişkiler/ satış pazarlama, 120 kişiye karşılık gelen % 18.3 ile kat hizmetleri, 93 kişiye karşılık gelen % 14.2 ile diğer ve son olarak da 46 kişiye karşılık gelen %7 ile muhasebe çalışanı olduğu görülmektedir. Bu sonuç, otel işletmelerinde en fazla çalışanın yiyecek içecek, kat hizmetleri ve ön büro departmanlarında istihdam edilmesiyle açıklanabilir. Bu departmanlar müşteriyle yüz yüze ilişkilerin en yoğun olduğu departmanlardır.

Tablo 3. Katılımcıların bulunduğu il göre dağılımları

Değişkenler	Gruplar	Frekanslar
Bulunduğu İl	İstanbul	361– (%55,1)
	Antalya	294– (%44,9)

Son olarak tablo 3. incelendiğinde katılımcıların %55.1'nin İstanbul'da, %44.9'un ise Antalya'da bulunduğu görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların statülerine göre dağılımları

İşletmedeki Statü	Gruplar	Frekanslar
İşletmedeki Statü	Stajyer	53– (%8,1)
	Departman görevlisi	379– (%57,9)
	Orta Düzey Yönetici	157– (%24,0)
	Üst Düzey Yönetici	65– (%9,9)

Tablo 4. incelendiğinde katılımcıların %57,9'nun departman görevlisi, %24'nün orta düzey yönetici, %9,9'nun üst düzey yönetici ve son olarak %8,1'nin stajyer olduğu görülmektedir. Turizm sektöründen olan otel işletmelerinde faaliyetlerin sağlıklı ve eksiksiz yürütülebilmesi için özellikle departman görevlisi ve orta düzeyde çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır. Sektörün emek yoğun ve insan faktörünün işletmelerin başarısında direkt etkili olması özellikle departman görevlisi ve orta düzey çalışanların istihdam sayısını fazla tutulmasını gerektirmektedir.

Açıklayıcı ve Doğrulamalı Faktör Analizine Yönelik Bulgular

İşkoliklik ölçeği için KMO değeri 0.7'in üzerinde; küresellik test sonucu ise anlamlıdır ($p < 0,05$). Faktörlerin elde edilmesinde temel bileşenler analizi ve Bartlett's testi metotları tercih edilmiştir. Burada amaç, anlamlandırılabilir boyutlar elde etmektir. İşkoliklik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçları Tablo 4.5'te aktarılmaktadır.

Tablo 5. İşkoliklik ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör Yüğü
İŞTEN ZEVK ALMA	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	31,971	3,0701	0,950	
Bazen sabahları kalktığımda, çalışmak için sabırsızlanırım.				,864
İşte geçirdiğim zamanın çoğundan zevk alırım.				,841
Bir projeye dâhil olduğumda zamanın nasıl geçtiği anlamam.				,837
İşim gerçekten eğlenceli olduğu için benden beklenenden daha fazla çalışırım.				,833
Sanki işim çalışmaktan çok eğlence gibi.				,833
Bazen o kadar işimden zevk alıyorum ki kendimi durdurmakta zorlanıyorum.				,833
İlginç bir projeye dâhil olduğumda kendimi ne denli keyifli hissettiğimi anlatamam.				,818
İşimde hoşlanacak bir şey nadiren bulurum.				,817
İşim öyle ilginç ki çoğu zaman bana iş gibi görünmüyor.				,814
İşimi çoğu insanın sevdiğinden daha çok severim.				,804
İŞE GÜDÜLENME	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	19,969	3,2384	0,907	
Keyifli olmasa bile kendimi sıkı çalışmak zorunda hissederim.				,851
Yaptığım şeyden zevk almasam bile çok çalışmak benim için önemlidir.				,847
Sık sık içimde beni çok çalışmaya güdüleyen bir şey var gibi hissederim.				,846
İşten bir süreliğine uzak kaldığım zaman bile kendimi sürekli iş hakkında düşünürken bulurum.				,829
Sıkı/çok çalışmak için içimde bir baskı/zorlama var gibi.				,790
İşime böylesine bağlı olmamayı dilerdim.				,778
ÇALIŞMA BAĞIMLILIĞI	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	16,248	3,7873	0,897	
Mümkün olduğunca sık rahatlamak ve keyif almak isterim.				,864
Zamanı boşa harcamak, para harcamak kadar kötüdür.				,827
Hafta sonlarını gerçekten dört gözle beklerim. Hep eğlence, iş yok.				,814
Boş zamanım olduğunda ciddi bir şey yapmamak ve rahatlamak isterim.				,806
Boş zamanımı projelere ve diğer aktivitelere harcarım.				,801
Zamanımı hem işte hem de iş dışında yapıcı bir şekilde kullanmak isterim.				,756

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 68,188; KMO: 0,905; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

İşkoliklik ölçeğine ilişkin faktör analizi sonuçlarının aktarıldığı tablo 5'te işkolikliğin 3 temel boyut etrafında açıklandığı görülmektedir. Bu üç boyut tarafından açıklanan toplam varyans % 68,188'dir. Açıklayıcılığı en yüksek olan boyut "İşten Zevk Alma" boyutudur (% 31,971). İşten zevk alma boyutu, bireyin işini hayattaki her şeyden daha eğlenceli bulup, işinden zevk almasına yönelik ifadeleri içermektedir. Boyut aritmetik ortalaması incelendiğinde, otel çalışanlarının işten zevk alma ifadelerine yönelik kararsız bir tutum sergiledikleri anlaşılmaktadır. Zira boyut ortalamasının 3.0701 olduğu görülmektedir. Bu boyutun Croanbach Alfa değerinin 0.950 ile güvenilirliğinin en yüksek boyut olduğu görülmektedir. Boyut içerisinde bulunan "Bazen sabahları kalkıldığında çalışmak için sabırsızlanmak" (0.864) ile "işte geçirilen zamandan zevk alma" (0.841) ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

Faktör boyutları içerisinde en yüksek aritmetik ortalama değerine sahip boyutun "Çalışma Bağımlılığı" olduğu görülmektedir (3,7873). Çalışma bağımlılığı, hem çalışma saatleri içerisinde hem de çalışma saatleri dışında zamanı üretken kullanmayı ifade eder. Çalışma bağımlılığı boyutunun aritmetik ortalaması çalışanların boş zamanlarında dinlenmeye yönelik pozitif bir tutum içinde olduklarını ortaya koymaktadır. Zira değer, orta değer olan 3'ün üzerindedir Bu boyutun, Cr. Alfa değerinin 0.897 olduğu görülmektedir. Açıklayıcılığı en düşük (16.248)

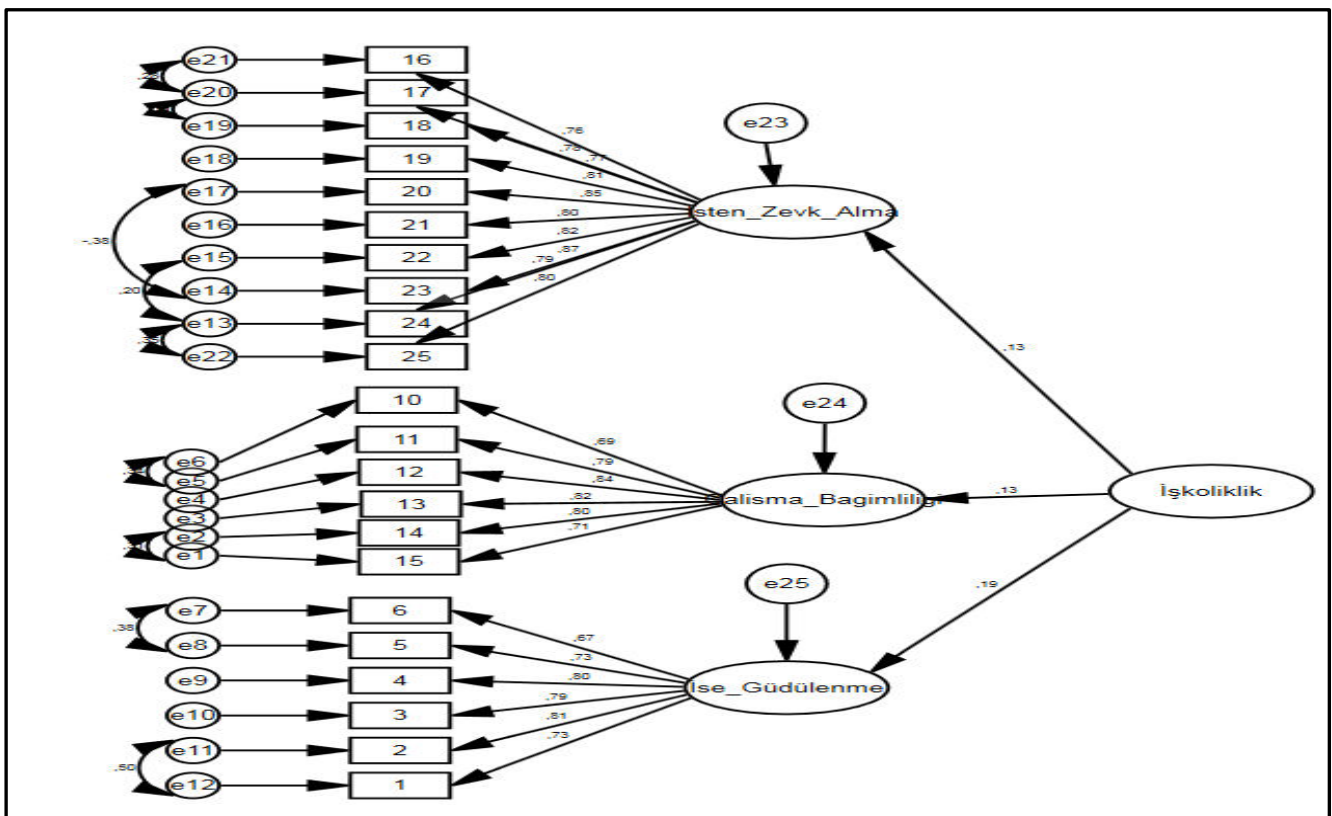
olan boyut olduğu görülmektedir. Boyutta yer alan “mümkün olduğunca sık rahatlamak isterim (0,864)” ve “zamanı boşa harcamak, para harcamak kadar kötüdür (0.867)” ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

Açıklayıcılığı %19.969 olan işe güdülenme boyutunun Cr. Alfa değerinin 0.907 olduğu görülmektedir. Birey bu boyuta göre, bir şeylerin kendisini sürekli çalışmaya ittiğini düşünür. Boyutun aritmetik ortalamasının 3.2384 olduğu görülmektedir. Bu durumda otel çalışanları bir şeylerin kendilerini çalışmaya zorlamaları noktasında kararsız bir tutum içerisinde olmakla birlikte durumun böyle olduğunu da düşünürler. Boyutta yer alan “keyifli olmasa bile kendimi sıkı çalışmak zorunda hissederim” (0.851, yaptığım şeyden zevk almasam bile yaptığım iş benim için önemlidir (0.847)” ifadeleri faktör yükleri açısından en yüksek değere sahip değişkenler olarak görülmektedir.

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), gözlemlenen bazı değişkenlerin bir gizil değişken oluşturup oluşturmadığının ya da birçok gizil değişken arasında tanımlanan ilişkilerin var olup olmadığının testi için kullanılan bir analiz olarak açıklanmaktadır (Meydan & Şeşen, 2011: s.14). DFA, daha önceden tanımlanmış ve sınırlandırılmış bir yapının bir model olarak doğrulanıp doğrulanmadığının test edildiği bir modeldir. DFA’da öncelikle değişkenler arasındaki ilişkilere ait yapısal hipotezlerin doğrulanması amaçlanır (Çokluk, Şekercioğlu & Büyüköztürk, 2014: s.275). DFA, literatürde genellikle açıklayıcı faktör analizlerinin akabinde gerçekleştirilmektedir (Şimşek, 2007: s.6).

Şekilde yer alan elipsler, gizil değişkenleri (ölçek boyutu), dikdörtgenler ise gözlemlenen değişkenleri (ölçek ifadeleri), tek yönlü ok ise bir değişkenin diğer bir değişken üzerindeki etkisini göstermektedir. Çift yönlü oklar da iki değişken arasındaki kovaryansları işaret etmektedir (Meydan & Şeşen, 2011: s.11).

Şekil 2. İşkoliklik ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analizi (DFA) sonuçları



İşkoliklik ölçeğine ilişkin DFA sonuçları Şekil 2’de gösterilmektedir. DFA analizinin uyum değerleri ise Tablo 6’da detaylı şekilde aktarılmaktadır. Tablo 7’ye bakıldığında, uyum indeksi değerlerinin bir kısmının iyi uyum, bir kısmının ise kabul edilebilir uyum değerleri sınırları içerisinde olduğu anlaşılmaktadır. Bu değerler içerisinde özellikle x^2/df değeri ile RMSEA değerlerinin iyi uyum sınırları içerisinde olması, modelin iyi uyum gösterdiğini ifade etmektedir (Şimşek, 2007: s.14).

Tablo 6. Yapısal eşitlik modellerinde kullanılan bazı uyum iyiliği değerleri

İndeksler	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum
CMIN/DF (x^2/sd)	≤ 3	$\leq 4-5$
NFI	≥ 0.95	0.94-0.90
RMSEA	≤ 0.05	0.06-0.08
GFI	≥ 0.90	0.89-0.85
AGFI	≥ 0.90	0.89-0.85
CFI	≥ 0.97	≥ 0.95
TLI	≥ 0.95	0.94-0.90
IFI	≥ 0.95	0.94-0.90

Kaynak: Şimşek (2007), Meydan ve Şeşen (2011), Çelik ve Yılmaz (2013) ile Tabachnick ve Fidell (2015) çalışmaları referans alınarak oluşturulmuştur.

DFA sonucunda modelin yeterli olup olmadığını anlamak için bazı uyum indeksleri değerlerine bakılır. Uyum iyiliği indeksleri ile teorik modelin veriyi ne kadar açıkladığı belirlenir ve bunun sonucunda modelin kabul edilip, edilmeyeceği anlaşılmış olur.

Tablo 7. İşkoliklik ölçeğine ilişkin DFA sonuçlarının uyum iyiliği değerleri

İndeksler	Değer	Uyum
CMIN/DF (x^2/sd)	3,14	İyi uyum
NFI	0,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	0,06	Kabul edilebilir uyum
GFI	0,92	İyi uyum
AGFI	0,90	İyi uyum
CFI	0,96	Kabul edilebilir uyum
TLI	0,95	İyi uyum
IFI	0,96	İyi uyum

Tablo 8. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör Yüğü
KİŞİSEL BAŞARI	Açıklanan	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	29,088	3,3213	0,955	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.				,903
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.				,880
İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonra kendimi canlanmış hissediyorum.				,879
İşim aracılığıyla insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.				,875
İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim.				,870
İşimden kaynaklanan duygusal problemlerin soğukkanlılıkla üstesinden gelirim.				,861
İşim gereği karşılaştığım kişilerin ne hissettiğini kolayca anlayabilirim.				,858
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.				,852
DUYGUSAL TÜKENME	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	26,550	2,6637	0,935	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum				,875
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum				,874
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.				,872
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.				,867
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.				,841
İşimden soğuduğumu hissediyorum				,837
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.				,760
İşimde yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.				,717
DUYARSIZLAŞMA	Açıklanan	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	15,752	2,5856	0,910	
İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor.				,856
Bu işin beni katılaştırmasından korku duyuyorum.				,838
Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum.				,811
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.				,808
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.				,732

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 71,390; KMO: 0,892; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

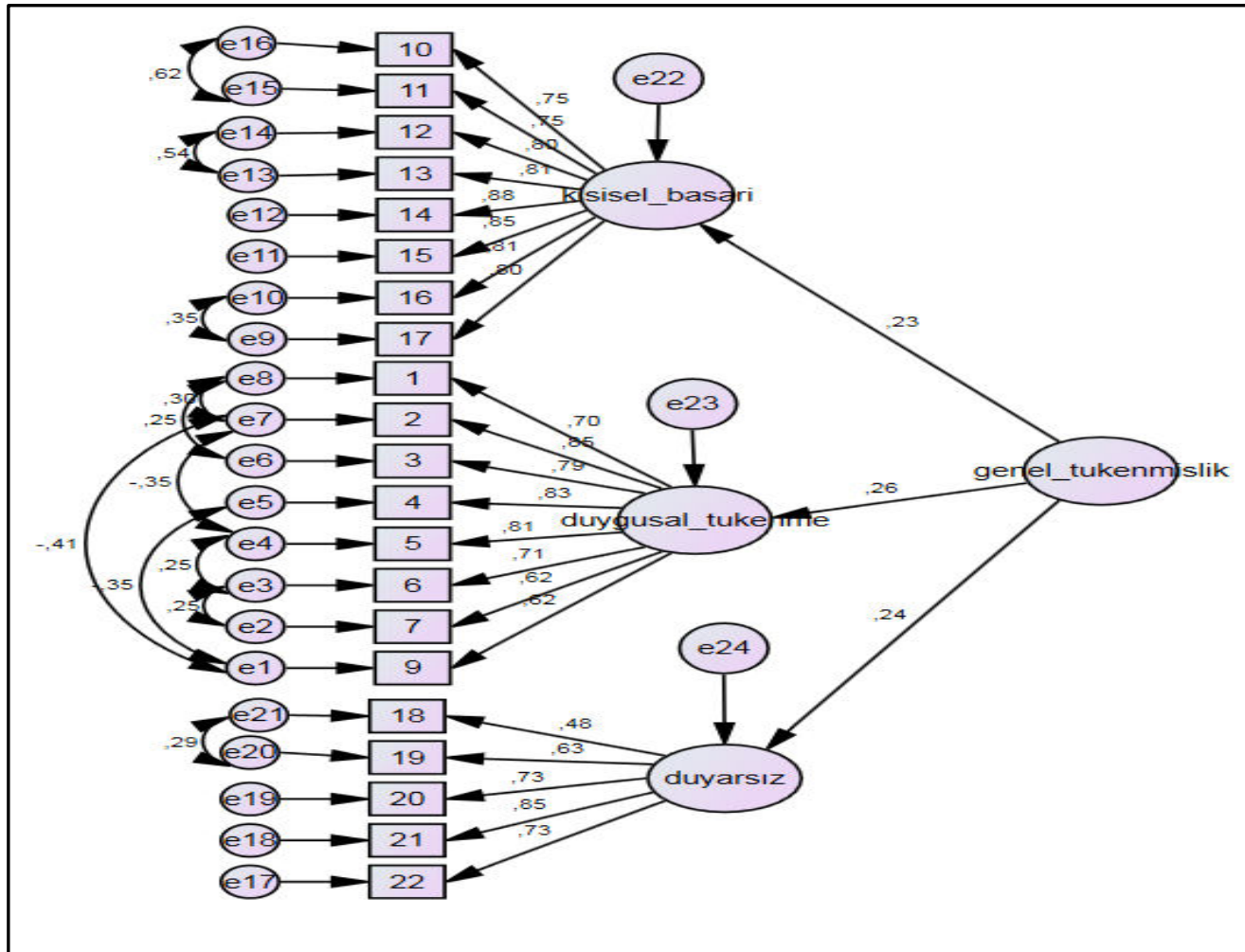
Tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadeleri daha az sayıda boyut altında toplamak ve yapısal geçerliliği incelemek amacıyla faktör analizi gerçekleştirilmiştir. Sonuçların aktarıldığı tablo 4.8 incelendiğinde, tükenmişlik ölçeğinin 3 boyut tarafından açıklandığı görülmektedir. Bu üç boyut tarafından açıklanan toplam varyans değeri % 71,390'dır. Veri setine ilişkin KMO örneklem yeterliliği (0.892) değerleri ve Barlett küresellik test ($p < 0.001$) sonuçları da veri setinin faktör analizine uygunluğunu ortaya koymaktadır.

Tükenmişlik ölçeğinde en yüksek açıklayıcılığa sahip boyut "Kişisel Başarı" boyutudur. Bu boyut toplam varyansın % 29,088'ini açıklamaktadır. Boyut aritmetik ortalamasının 3.3213 olduğu görülmektedir. Bu değer, katılımcıların kişisel başarı ifadelerine pozitif baktıklarını ifade etmektedir. Boyut içerisinde yer alan, "işim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım" (0.903), "insanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim" (0.880) ifadeleri faktör yükü itibarıyla en yüksek değere sahip iki değişkendir.

"Duygusal Tükenme" ile "Duyarsızlaşma" açıkladıkları varyans yüzdesi itibarıyla ikinci ve üçüncü boyut olarak ortaya çıkmıştır. Boyutların aritmetik ortalamalarına bakıldığında "Duygusal Tükenme" ile "Duyarsızlaşma" otel çalışanlarının düşük katılım gösterdiği ifadeleri içeren iki boyut olarak dikkat çekmektedir. İfadelere verilen yanıtların ortalamalarından hareketle, çalışanların duygusal anlamda bir tükenme içinde olmadıklarını söylemek

mümkündür (2,6637). Üçüncü boyut olan duyarsızlaşma boyutunun aritmetik ortalaması da otel çalışanlarının mevcut durumda işlerine duyarlı olduklarını göstermektedir (2,5856).

Şekil 3. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin doğrulayıcı faktör analiz sonuçları



Tükenmişlik ölçeğinin DFA sonuçları da şekil 3'te aktarılmıştır. DFA uyum iyiliği değerleri içinde χ^2/df (2,70), GFI (0,92), IFI (0,96) TLI (0,95) değerlerinin iyi uyum değerlerine diğer değerlerin ise kabul edilebilir uyum değerine sahip olduğu görülmektedir.

Tablo 9. Tükenmişlik ölçeğine ilişkin DFA sonuçlarının uyum iyiliği değerleri

İndeksler	Değer	Uyum
CMIN/DF (χ^2/sd)	2,70	İyi uyum
NFI	,94	Kabul edilebilir uyum
RMSEA	,06	Kabul edilebilir uyum
GFI	,92	İyi uyum
AGFI	,90	İyi uyum
CFI	,96	Kabul edilebilir uyum
TLI	,95	İyi uyum
IFI	,96	İyi uyum

Tablo 10. İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi sonuçları

FAKTÖR BOYUTLARI				Faktör Yüğü
İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİ	Açıklanan Varyans	Art. Ort.	Cr. Alfa	
	81,581	1,7150	0,898	
Mümkün olan ilk fırsatta bu işten ayrılacağım.				,935
Aktif bir şekilde alternatif bir iş arıyorum.				,993
Bu işten ayrılmayı düşünüyorum.				,880

Varimaks Rotasyonlu Temel Bileşenler Analizi: Açıklanan Toplam Varyans: % 81,581; KMO: 0,715; Barlett's Küresellik Testi: $p < 0,001$; (Değerlendirme Aralığı: 1. Kesinlikle Katılmıyorum – 5. Kesinlikle Katılıyorum.)

İşten ayrılma niyeti ölçeği faktör analizinde tek boyut olarak ortaya çıktığı görülmüştür. Tablo 10 incelendiğinde boyutun Cr. Alfa değerinin 0.898 ve açıklanan varyansının %81.581 olduğu görülmektedir. Boyuta ilişkin aritmetik ortalama değerine bakıldığında, otel çalışanlarının işlerinden ayrılma düşüncesinde olmadıkları anlaşılmaktadır (1,7150). Boyutta yer alan “mümkün olan ilk fırsatta bu işten ayrılacağım” (0.935) ve “aktif şekilde alternatif bir iş arıyorum” (0.993) ifadeleri taşıdıkları faktör yükleri itibariyle en yüksek değişkenler olarak görülmektedir.

Araştırmada Yer Alan Değişkenlere İlişkin Korelasyon Analizi Sonuçları

Faktör analizi yapıldıktan sonra oluşan boyutlar arasındaki ilişkiyi açıklayabilmek için korelasyon analizinden yararlanılmıştır. Korelasyon analizi, “aralık seviyesinde ölçülmüş iki değişken arasındaki ilişkinin bağımlılığını ve şiddetini belirlemeye yönelik bir analiz tekniği”dir (Altunışık & diğ., 2007: s.199).

Korelasyon analizi sonrasında değişkenler arasında bir ilişki olup olmadığı varsa bile bu ilişkinin yönü ve gücü değerlendirilir. Korelasyon katsayısı -1 ile +1 arasında değer alır ve “r” harfi ile ifade edilir (İslamoğlu, Alnaçık, 2014:347). Korelasyon analizinde Pearson korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Pearson korelasyon katsayısı, iki sürekli değişkenin doğrusal ilişkisinin derecesinin ölçülmesinde kullanılmaktadır. Bu analiz ile iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır? sorusuna cevap aranır (Sungur, 2005: 116). Araştırma değişkenlerine ilişkin korelasyon analizi sonuçları tablo 11’de aktarılmıştır.

Tablo 11. Araştırmada yer alan değişkenlere yönelik korelasyon analizi sonuçları

Değişkenler	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. İşkoliklik Genel	1								
2. Tükenmişlik Genel	,183**	1							
3. İşten Ayrılma Niyeti	-,054	,162**	1						
4. İşten Zevk Alma	,745**	,067	-,017	1					
5. Çalışma Bağımlılığı	,484**	,123**	-,034	,053	1				
6. İşe Güdülenme	,455**	,164**	-,055	-,105**	,090*	1			
7. Kişisel Başarı	,234**	,648**	-,055	,111**	,160**	,168**	1		
8. Duygusal Tükenme	,022	,661**	,195**	-,021	,070	,021	-,007	1	
9. Duyarsızlaşma	,041	,349**	,177**	,022	-,077*	,108**	-,006	-,027	1

** . $p < .001$ değerinde anlamlı. * . $p < .005$ değerinde anlamlı.

İşkoliklik ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r = -,054$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir.

İşkoliklik ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşkoliklik ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,041$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşkoliklik ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,234$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşkoliklik ile tükenmişlik arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,183$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işkoliklik ile tükenmişlik arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani çalışanlarda işkoliklik seviyesi arttıkça tükenmişlik seviyesi de artacaktır. Yada işkoliklik seviyesi azaldıkça tükenmişlik seviyesi de azalacaktır.

Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,162$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Yani çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin artmasının işten ayrılma niyetini arttırdığı söylenebilir.

Tükenmişlik ile işten zevk alma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,067$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,123$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile çalışma bağımlılığı arasında pozitif bir korelasyon vardır. Tükenmişlik ile işe güdülenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,164$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, tükenmişlik ile işe güdülenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşten ayrılma niyeti ile işten zevk alma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,017$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile çalışma bağımlılığı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,034$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile işe güdülenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir.

İşten ayrılma niyeti ile kişisel başarı arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,055$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,195$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında doğrusal bir korelasyon vardır. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,177$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

İşten zevk alma ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,111$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işten zevk alma ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. İşten zevk alma ile duygusal tükenme arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşten zevk alma ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,022$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir.

Çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,160$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile kişisel başarı arasında doğrusal bir korelasyon vardır. Çalışma bağımlılığı ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,070$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. Çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif yönde, düşük düzeyde ($r: -,077$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, çalışma bağımlılığı ile duyarsızlaşma arasında negatif bir korelasyon vardır.

İşe güdülenme ile kişisel başarı arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,168$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile kişisel başarı arasında negatif bir korelasyon vardır. İşe güdülenme ile duygusal tükenme arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,021$) ve istatistiksel olarak anlamsız bir ilişkinin ($p > .05$) olduğu tespit edilmiştir. İşe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif yönde, düşük düzeyde ($r: ,108$) ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişkinin ($p < .05$) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işe güdülenme ile duyarsızlaşma arasında doğrusal bir korelasyon vardır.

Regresyon Analizi

Değişkenler arası doğrudan ilişkileri, diğer bir ifade biçimi ile bağımsız değişkenlerin bağımlı değişkenler üzerindeki etkilerine yönelik analizler yapılmıştır. Bu ilişkileri açıklayabilmek için regresyon analizleri uygulanmıştır. Çalışmada çoklu regreasyon analizi yapılmıştır.

İşkolikliğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemeye yönelik oluşturulan regresyon modelinin anlamlı olmadığı tespit edilmiştir ($F: 0,936; p>0,05$). Buradan hareketle oluşturulan “H1” ve buna bağlı olarak oluşturulan “H1a , H1b ve H1c” Hipotezleri de “Desteklenmemiştir”.

Tablo 12. İşkoliklik boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkisine yönelik

Regresyon Modeli

Bağımsız Değişkenler	Beta	Std. Hata	Std. Beta	t	Anlamlılık	R ²	F	Anlamlılık (Model)	DW
İşten Zevk Alma	0,047	0,023	0,079	2,037	0,042	0,040	10,19	0,000	1,623
İşe Güdülenme	0,090	0,021	0,163	4,210	0,000				
Çalışma Bağımlılığı	0,073	0,027	0,104	2,710	0,007				

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

İşkoliklik boyutlarının tükenmişlik boyutları üzerindeki açıklayıcılığını tespit etmeye yönelik gerçekleştirilen regresyon analizi sonuçları tablo 12’de aktarılmıştır. Tablo 12’deki bulgular, bu amaçla oluşturulmuş olan regresyon modelinin anlamlı olduğunu göstermektedir ($F: 10,190; p<0,001$). Uyarlanmış R² değerinin 0,040 olduğu görülmektedir. Bu değer düşük de olsa işkolikliğe ilişkin alt boyutların bireylerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olduğunu ifade etmektedir. Bunun yanı sıra, tüm alt boyutlara ilişkin beta değerlerinin anlamlı olması, tüm boyutların toplam etki üzerinde payı olduğunu göstermektedir. Beta değerleri açısından en güçlü etki “İşe Güdülenme” boyutundadır. ($\beta: 0,163; p<0,05$). Bu bağlamda literatüre dayalı olarak geliştirilen “H2” ve buna bağlı olarak oluşturulan “H2a , H2b ve H2c” Hipotezleri de “desteklenmiştir.” edilmiştir.

Tablo 13. Tükenmişlik boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine yönelik regresyon modeli

Bağımsız Değişkenler	Beta	Std. Hata	Std. Beta	t	Anlamlılık	R ²	F	Anlamlılık	DW
Kişisel Başarı	-0,048	0,037	-0,050	-1,339	0,0189	0,070	17,28	0,000	1,584
Duygusal Tükenme	0,189	0,036	0,200	5,295	0,000				
Duyarsızlaşma	0,196	0,041	0,183	4,837	0,000				

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Tablo 13 incelendiğinde, oluşturulan modelin genel olarak anlamlı olduğu görülmektedir ($p < 0,000$). Durbin Watson katsayısı ise 1,584'tür. Bu değer, modelde oto-korelasyon olmadığını göstermektedir. Modele ilişkin R² değerinin 0,070 olduğu görülmektedir. Bu açıklayıcılık üzerinde iki boyutun anlamlı etki ürettiği anlaşılmaktadır. Beta değerleri itibarıyla en yüksek etkiye sahip boyutun “Duygusal Tükenme” (β : 0,200; t: 5,295; $p < 0,000$). Bir diğer anlamlı etki üreten boyut ise “Duyarsızlaşma” boyutudur. Bu boyutun beta değeri 0,183'tür. Kişisel başarı değişkeninin ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir açıklayıcılığa sahip olmadığı regresyon modelinden anlaşılmaktadır. Analiz sonuçlarından hareketle “H3a: Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır” hipotezi “desteklenmemiştir”. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma değişkenlerinin işten ayrılma niyetini etkileyeceğine ilişkin formüle edilen H3b ve H3c hipotezleri de “desteklenmiştir” edilmiştir.

Tablo 14. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Genel Değerlendirme

HİPOTEZLER	SONUÇ
H₁: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının İşkoliklik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H_{1a}: İşten zevk alma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H_{1b}: İşe güdülenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H_{1c}: Çalışma bağımlılığı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H₂: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının İşkoliklik düzeyleri ile tükenmişlik düzeyleri arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi
H_{2a}: İşten zevk alma ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi
H_{2b}: İşe güdülenme ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi
H_{2c}: Çalışma bağımlılığı ile tükenmişlik arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi
H₃: 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Kısmen Desteklendi
H3a: Kişisel başarı ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklenmedi
H3b: Duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi
H3c: Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır.	Desteklendi

Sonuç ve Öneriler

Turizm sektörü, dünyada her geçen gün önemi giderek artan bir konumdur. Günümüzde 1 milyarı geçen uluslararası seyahatlerin 2030 yılına gelindiğinde 1,5 milyara ulaşacağı öngörülmektedir. Turizm sektörü içerisinde yer alan ve turizm sektörünün en önemli alt dallarından biri olan konaklama işletmeleri içerisinde bulunan otel işletmeleri de her geçen gün önemi artan ve ekonomik açıdan önemli getirileri olan bu turizm pastasından pay almak istemektedir. Bu durum otel işletmeleri arasında şiddetli bir rekabete sebep olmaktadır. Otel işletmeleri arasındaki bu şiddetli rekabetle baş edebilmeyi sağlayan en önemli faktörün insan kaynağı olduğu söylenebilir.

Çünkü üretim faktörlerinin hemen hemen hepsi taklit edilip, başarılı otellerinkine benzetilse bile insan kaynağı taklit edilemeyen en önemli faktördür. Otel işletmeleri müşterilere sunduğu tüm hizmetleri çalışanları aracılığıyla gerçekleştirmektedir. Müşterilerin otellerin sunduğu hizmetlerden memnun olup olmaması sadece otellerin donanım ve koşullarıyla değil çalışanların hizmeti gerçekleştirirken sergilediği tavır, davranış ve morallerinin nasıl olduğu gibi pek çok faktörden etkilenmektedir. Çalışanların önemi otel işletmelerinin başarısında bu kadar fazla olmasına rağmen otel işletmelerinde işgören devir oranının yüksek olması istenmeyen bir durum olarak karşımıza çıkmaktadır. Otel işletmelerinde işgören devir oranının bu kadar fazla olmasına neden olan pek çok faktör olduğu belirtilmektedir. Çalışanların işten ayrılmadan önceki süreç olan işten ayrılma niyetinin nedenleri dikkate alınmalıdır. Bu çalışmada da işten ayrılma niyetinde işkoliklik ve tükenmişliğin etkisi ortaya konulmaya çalışılmıştır.

Yapılan analizler neticesinde otel çalışanlarının hem işkolikliği hem de tükenmişliği orta düzeyde yaşamalarına karşın çalışanlarda işten ayrılma niyetinin olmadığı görülmektedir. Bu durum ülkemizin içerisinde bulunduğu işsizlik problemiyle açıklanabilmektedir. Türkiye’de 2018 yılı itibarıyla 3 milyon 86 bin kişinin işsiz olduğu belirtilmiştir. Çalışanlar işlerinden ayrıldıkları takdirde daha iyi bir iş bulabileceklerine inanmamakta hatta ellerindeki işi de kaybedeceklerine inanmaktadırlar. Çalışmada böyle bir sonuç çıkmasının başka bir sebebinin de otel çalışanlarının anket sorularına tamamen objektif bir şekilde yaklaşmamış olması gösterilebilir. Çalışanlar anketi otel yöneticilerinin yaptırdığını düşünerek, sorulara çok rahat bir şekilde cevap verememiş olabilirler.

İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarının işten ayrılma niyeti, işkoliklik ve tükenmişlik ilişkilerini ortaya koyabilmek için anket yöntemiyle yapılan bu çalışmanın sonuçları itibarıyla getirilebilecek öneriler aşağıdaki gibi belirtilebilir.

İyi bir yönetim sistemi oluşturulmalıdır. Çalışanlara verilmesi gereken değer farkında olunmalı ve iyi bir insan kaynakları planlaması yapılmalıdır. Çalışanların fazla değil, verimli çalışmaları desteklenmelidir. İşkoliklik ve tükenmişlikle başa çıkabilmek için önce bu kavramın, örgütsel ve bireysel düzeyde ne denli önemli olduğunun bilinmesi, neyi ifade ettiğinin anlaşılması, bu kavramlara nelerin sebep olduğu ve sonuçlarının neler olabileceği, örgütsel ve bireysel anlamda hangi önlemlerin alınabileceği, nasıl bir strateji izleneceği ciddiyetle ele alınmalıdır. Bireylerin işkoliklik ve tükenmişlik ile baş edebilmeleri için bu kavramlara yönelik olarak başa çıkma eğitim programları geliştirilmelidir. Böylece otel gibi karmaşık sayılabilecek bir örgüt yapısında, işkoliklik ve tükenmişliğin bireysel ve örgütsel nedenlerinin tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi sağlanabilir. Böylece kişiler arası iletişim daha sağlıklı kurulacak, daha etkili ve verimli çalışma koşulları oluşturulması için uygun ortamlar sağlanmış olacaktır.

Çalışanların işkoliklik ve tükenmişlik ile ilgili bilgi sahibi olmaları ve bu kavramların hayatlarında nasıl etkiler yaratacaklarını bilmeleri önemlidir. Çalışanların işlerini hayatlarının merkezine koymamaları ve iş hayatları dışındaki özel hayatlarını ihmal etmemeleri gerekir. Çalışanların kendilerine iş dışında hobi ve alışkanlıklar kazandırmaları rahatlamalarını sağlayabilecektir. İnsanların kendilerini iyi tanımaları ve kendileriyle ilgili ulaşılabilir kariyer hedefleri belirlemeleri gerekir. İnsanların sevdiği işte çalışması gerekir yada çalıştığı işle ilgili olumlu duygu ve düşünceye sahip olması gerekir. İnsanların bilgi ve tecrübelerinin yetersiz kalması durumunda işle ilgili iş arkadaşlarından veya ailevi konularda aile üyeleri veya arkadaşlarından yardım isteyebilmeleri gerekir. Çalışanların kendini yorgun hissetmesi durumunda izin kullanarak dinlenmesi gerekir. Çalışma hayatı içerisinde

çalışanlar bazı dönemlerde işe ara vererek, tatil yapmalıdır. Günlük koşturma içerisinde birey sağlıklı ve dengeli beslenmeyi ihmal etmemelidir. Son olarak da uzun saatler çalışmayı ve fiziksel güç gerektiren çalışma ortamı olan otel işletmelerinde çalışanlar hayatlarının geri kalanına da zaman ayırabilmek için zamanı doğru ve verimli kullanmayla ilgili eğitim almalıdır.

Üniversitelerin, turizm işletmelerinde işten ayrılma niyetiyle ilgili yaptıkları çalışmaları ilgili işletmelerle paylaşımları gerekir. Özellikle işgören devir hızının yüksek olduğu turizm işletmelerinde işten ayrılmaların nedenlerinin ve sonuçlarının bilinmesi işletme yöneticilerine yol gösterici olabilecektir. İşletmeciler için iyi bir kavram olarak düşünülebilecek işkoliklik ve bu kavramın sonrasında oluşabilecek tükenmişliğin etkileri ve sonuçları işletmecilere anlatıldığı takdirde gerekli önlemlerin alınması sağlanmış olacaktır. Bu noktada belirli dönemlerde üniversite ve sektör buluşmaları sağlanarak, üniversitelerin otel işletmelerine eğitim vermeleri sağlanmalıdır.

Araştırma, İstanbul ve Antalya İllerindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanlara yönelik gerçekleştirilmiştir. Aynı araştırma hizmet ve üretim sektörü katılımcıları için ayrı ayrı gerçekleştirilebilir ve farklılıklar ortaya konulabilir. Demografik özelliklere göre farklılık testlerine yer verilebilir.

Araştırma sonuçlarının turizm sektöründeki paydaşlar tarafından dikkatli bir şekilde irdelenmesi gerekmektedir. Böylece konuyla ilgili hangi çalışmaların yapılması gerektiği paydaşların ortak görüşüyle belirlenmesi gerekmektedir. Bu çalışmaların yapılmasının otel işletmelerinin başarısında en önemli faktörlerden olan insan kaynağına önemli katkılar sağlayacağı söylenebilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Akoğlan Kozak, M. (2001). Türkiye’de konaklama sektöründe çalışan kadınların tükenmişlik durumları üzerine bir araştırma, *Turizm Akademik*, 2, 11-12.
- Akova, O., Kuşlivan, H. & H., Tanrıverdi (2015). *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış, Turizm İşletmeciliği: Temel Kavramlar ve Uygulamalar*. Ankara, Detay Anatolia Akademik Yayıncılık.
- Aksoy, A. & Kaplan, M. (2005). Konaklama işletmelerinde departmanlar arası çatışmanın analizi ve bir uygulama, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15(1), 133-154.
- Aslan, Z. (2014). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: İstanbul’daki seyahat acentalarında bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 19-40.
- Bahar, E. (2006), *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*, Adnan Menderes Üniversitesi sosyal bilimler enstitüsü, yayınlanmamış yüksek lisanas tezi.
- Bakker, A., B., Demerouti, E. & Burke, R. (2009). Workaholism and relationship quality: a spillover-crossover perspective. *Journal of Occupational Health Psychology*, 14, 23–33.

- Bardakçı, S. & M., Baloğlu. (2012). İlköğretim ve ortaöğretim kurumlarında görev yapan okul yöneticilerinin işkoliklik eğilimleri, *Eğitim ve Bilim*, 37(164).
- Birdir, K. & Tepeci, M. (2003). Otel genel müdürlerinde tükenmişlik sendromu ve tükenmişliğin genel müdürlerin işlerini degistirme egilimlerine etkisi. *Anatolia Turizm Arastirmaları Dergisi*, 14 (2), 93–106.
- Blomme, R., J., Van R., A., T. & Debbie, M. (2010). Work-family conflict as a cause for turnover intentions in the hospitality industry, *Tourism and Hospitality Research*, 10(4), 269-285.
- Bonebright, Cynthia A., C., Daniel L., A. & Robert D. (2000). The Relationship of workaholism with work–life conflict, life satisfaction, and purpose in life. *Journal of Counseling Psychology*, 47, 469–477.
- Bowen, D., E. (1982). Some unintended consequences of intention to quit, *Academy of Management Review*, 7(2), 205-211.
- Brymer, R., A. P., Pamela L. & J., Tony, R. (1991). Managerial job stres in the hotel industry. *Inernationality Journal of Hospitality Management*, 10(1), 47-58.
- Buelens, M., P.& Steven, A.Y. (2004). Enriching the spence and robbins' typology of workaholism demographic, motivational and organizational correlates, *Journal of Organizational Change Management*, 17(5), 440-458.
- Burke, R., J. (1999). Work and extra work satisfactions. *International Journal of Organizational Analysis*, 7(4), 352- 365.
- Büte, M. (2011). Perceviend nepotism and its relations to job satisfaction, negative word of mo-uth and intention to quit, *Electronic Journal of Social Sciences*, 10(36), 187-203.
- Büyüköztürk, Ş. (2015). *Sosyal Bilimler için Veri Analizi El Kitabı*. (21. Baskı). Ankara: Pegem Yayınları
- Choi, H., J. & Kim, Y., T. (2012). Work-Family conflict, work-family facilitation, and job outcomes in the korean hotel industry, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 24(7), 1011-1028.
- Choi, K. (2006). A Structural relationship analysis of hotel employees' turnover intention. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(4), 321-337.
- Cotton, L. J. & Tuttle., M. J. (1986). Employee turnover: a meta analysis and review with implications for research. *Academy of Management Review*, 11 (1), 55- 70.
- Çelik, M. & Çıra, A. (2013). Örgütsel vatandaşlık davranışının iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde aşırı iş yükünün aracılık rolü, *Ege Akademik Bakış*, 13, (1), 11-20.
- Çokluk, Ö., G. Şekercioğlu & Ş. Büyüköztürk (2014). *Sosyal Bilimler İçin Çok Değişkenli İstatistik, SPSS ve LISREL Uygulamaları*, 3. Baskı, Pegem
- Doğan, T. & Tel, F., D. (2011). Duwas işkoliklik ölçeği türkçe formunun (duwas-tr) geçerlik ve güvenirliliğinin incelenmesi, *AİBÜ, Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11,1, s. 61-69.
- Fassel, D. (1990). *Working Ourselves to Death: The High Cost Oo Workaholism, The Rewards of Recovery*. San Francisco: Harper Collins Publishers.

- Freudenberger, H., J. & Geraldine, R. (1981). *Burn-Out; How to Beat the High Cost of Success*, Bantam Boks, Doubleday & Company, Inc., New York.
- Glissemeyer, M., Bishop, J.W. & Fass, R.D. (2008). Role conflict, role ambiguity and intention to quit the organization: the case of law enforcement officers, *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Gönülal, E., A. (2013), *İşkoliklik ve İş Özel Yaşam Dengesi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Marmara Üniversitesi, sosyal bilimler enstitüsü, işletme anabilim dalı, yönetim ve organizasyon bilim dalı, yüksek lisans tezi.
- Harpaz I. & Snir, R. (2003). Workaholism, its definition and nature, *Human Relations*, 56(2), 291-320.
- Hong, L., C., Kaur, S. (2008). A Relationship between organizational climate, employee personality and intention to leave, *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 1-10.
- Hughes, L., W., Avey, J., B. & Nixon, Don, R. (2010). Relationships between leadership and followers' quitting intentions and job search behaviors. *Journal of Leadership & Organizational Studies*, 17(4), 351-362.
- Igbaria, M., & Greenhaus, J. H. (1992). Determinants of mis employees' turnover intentions: a structural equation model, *Communications of The ACM*, 35(2), 34-49.
- İslamoğlu, A., H. & Alnaçık, Ü. (2014). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*, 4. baskı, Beta yayınları, İstanbul istatistik teknikleri, (Edt: Şerif Kalaycı), Asil yayım dağıtım, ankara.
- Jung, J. & Kim, Y. (2012). Causes of newspaper firm employee burnout in korea and its impact on organizational commitment and turnover intention. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(17), 3636-3651.
- Kart, M. E. (2005). Reability and validity of the workaholism battery (work-bat): turkish form, *Social Behavior and Personality*, 33 (6), 609-618.
- Kaya, S., D. (2017). *Turizm Sektörü: İş Bankası İktisadi Araştırmalar Bölümü*, Türkiye İş Bankası.
- Kım, H., J., Shin, K., H. & W. Terry U. (2007). Hotel Job burnout: the role of personality characteristics, *Hospitality Management*, 26, 421-434.
- Killinger, B. (1991). *Workaholics: The respectable Addicts*, Buffalo, NY: Firefly Books.
- Korn, E., R., Pratt, G., J. & Lambrou, P. (1987). *Hyper Performance: The A.I.M. Strategy For Releasing Your Business Potential*, New York: John Wiley and sons.
- Kuean, W. L., Kaur, S. & Wong, E.S.K. (2010). The relationship between organizational commitment and intention to quit: the malaysian companies perspectives, *Journal of Applied Sciences*, 10(19), 2251-2260.
- Kuşluvan, S. & Eren, D. (2011). İşgörenlerin kişilik özelliği olarak hizmet verme yatkınlığı ve ölçümü: bir literatür taraması, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 22(2), 139-153.
- Law, J., Pearce, P., L. & Woods, B., A. (1995). Stres and coping in tourist attraction employees, *Tourism Management*, 16(4), 277-284.

- Lieter, M., P. & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment, *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Lu, K. Y., Lin, P. L. Wu, C. M. Hsieh, Y. L. & Chang, Y., Y. (2002). The relationships among turnover intentions, professional commitment, and job satisfaction of hospital nurses. *Journal of Professional Nursing*, 18(4), 214-219.
- Machlowitz, M. (1980). *Workaholics: Living With Them, Working With Them*, Reading, MA: Addison-Wesley.
- Maslach, C. (2003). Job burnout: new directions in research and intervention. *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C. & Jackson, S., E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2, 99-113.
- McMmillan, L., H. W., Brady, E., C., O'Driscoll, M., P., & Marsh, N. V. (2002). A multifected validation study of spence and robbins, workhaholism battery. *Jornal of Occupational and Organizatınal Psycology*, 75, 357-68.
- Meydan, C. & Şeşen, H. (2015). *Yapısal Eşitlik Modellemesi Amos Uygulamaları*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Mobley, W., H., Griffeth, R., W., Hand, Herbert, H. & Meglino, B., M. (1979). Review and conceptual analysis of the employee turnover process. *Psychological Bulletin*, 86(3), 493-522.
- Mohamed, F., Taylor G. S. & Hassan A. (2006). Affective commitment and intent to quit: the impact of work and non-work related issues, *Journal of Managerial Issues*, 17(4), 512-529.
- Mosier, S. K. (1983). *Workaholics: An Analysis of Their Stress, Success And Priorities*, unpublished master thesis, Austin: University of Texas.
- Oates, Wayne, E. (1971). *Confessions of a workaholic: The facts about work addiction*. World Publishingnew York.
- Onay, M. & Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Peiperl, M., & Jones, B. (2001). Workaholics and overworkers: productivity or pathology?. *Group and Organization Management*, 26, 369-393.
- Pelit, E., Keleş, Y. & Kılıç, İ. (2013). Otel işletmeleri yöneticilerinin kişilik özellikleri ile çatışma yönetme yöntemleri arasındaki ilişki, *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 1(1).
- Piotrowski, C. & Vodanovich, S. J. (2006). The interface between workaholism and work-family conflict: a review and conceptual framework, *Organization Development Journal*, 24(4), 84-92.
- Poon, J., M. (2004). Effects of performance appraisal politics on job satisfaction and turnover intention. *Personnel Review*, 33(3), 322-334.
- Robinson, B., E. (2000). A typology of workaholics with implications for counselors. *Journal of Addictions and Offender Counseling*, 21, 34-48.

- Salha, H., Cinnioğlu, H. & Yazıt, H. (2017). Yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sözleşme ihlal algılarının tükenmişlik düzeyleri üzerine etkisi: Tekirdağ örneği, *Social Sciences Research Journal*, 6(4), 45758, (December 2017), ISSN:214775237
- Schaufeli, W., B., Taris, T., W & Van R., W. (2008). Workaholism, burnout an engagement: three of a kind or three different kinds of employee well being, *Journal of Applied Psychology: An International Review*, 57, 173-203.
- Scott, K., S., Moore Keirsten S. & Miceli M., P. (1997). An exploration of the meaning and consequences of workaholics, *Human Relations*, 50(2), 287-314.
- Spence J., Robbins A. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results, *Journal of Personality Assessment*, 58 (1), 160-179.
- Sprankle, J. K. & Ebel, H. (1987). *The Workaholic Syndrome*. New York, NY: Walker
- Şimşek, Ö., F. (2007). *Yapısal Eşitlik Modellemesine Giriş, Temel İlkeler ve Lisrel Uygulamaları*. Ankara: Ekinoks, s. 4-22.
- Taris, T., W., Schaufeli, W., B. & Verhoeven, L., C. (2005). Workaholism in the Netherlands: Measurement and implications for job strain and work–nonwork conflict. *Applied psychology: An International Review*, 54(1), 37–60.
- Temel, A. (2006). Organizasyonlarda işkolizm ve işkolik çalışanlar. “İş, Güç”, *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8, 105-127.
- Tett, R. P. & Meyer, J., P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Topaloğlu, C. (2004). Otel işletmelerinde örgüt içi çatışmaların oluşum süreci ve örgütsel performans ilişkisi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 4, 1-27.
- Topaloğlu, C. & Avcı, U. (2008). Çatışma nedenleri ve yönetimi: otel işletmelerinde yönetici bakış açısıyla bir inceleme, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2), 75-92.
- Üngüren, E. (2008). Örgütsel çatışma yönetimi üzerine konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1(5), 880-909.
- Üzümcü, T. P., Alyakut, Ö. & Günsel, A. (2015). Turizm eğitimi alan öğrencilerin, mesleğin geleceğine ilişkin bakış açıları. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(33), 179-199.
- Van, D., Rolf, Christ, O., Stellmacher, J., Wagner, U., Ahlswede, O., Grubba, C., & Tissington, P., A. (2004). Should I stay or should I go? explaining turnover intentions with organizational identification and job satisfaction. *British Journal of Management*, 15(4), 351-360.
- Yazıcıoğlu, 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.
- Zohar, D. (1994). Analysis of stress profile in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 13(3), 219-231.

Investigation of 4 and 5 Star Hotel Employees' Intent to Left, Workaholic Grades and Burnout Relations**Hasibe YAZIT**

Sinop University School of Tourism and Hotel Management, Sinop/Turkey

Sabri Haluk ERDEM

Çanakkale Onsekiz Mart University, Faculty of Tourism, Çanakkale/Turkey

Extended Summary

Having qualified employees and ensuring that these employees continue working in their businesses are considered important in the success of tourism businesses. In the tourism businesses where personnel turnover rate is high, it is observed that there may be many factors that may lead the employees to quit their jobs. Finding out what these reasons might be and taking the necessary measures on this issue may prevent the resigning of qualified employees from businesses. The main purpose of the research is finding out the intentions of quitting jobs and the levels of workaholism and burnout of employees in 4 and 5-star hotel businesses, and setting forth the relation between these variables. A field study in survey method was performed with the employees of 4 and 5 star hotels operating in İstanbul and Antalya. The data obtained from the hotel employees were analysed through statistical methods. As the result of the analyses, it was seen that the hotel employees do not have the intention of quitting jobs despite experiencing both workaholism and burnout at a medium level.

Today, it is seen that competition is experienced in many sectors and businesses at both national and international level. It is seen that competition is fierce at both national and international level in tourism enterprises within the service sector. Businesses need to develop some strategies in order to cope with this competition and survive. It is stated that the resources that provide competitive advantage to businesses are financial, physical, human, legal, organizational, informational and relational resources (Morgan, 1995). From these sources, it can be said that especially human, organizational and relational resources are the concepts that play a key role in the way businesses can cope with today's fierce competition (Akova, Kuşluvan, & Çiftçi, 2015). The fact that the product produced in tourism enterprises is generally intangible, automation is limited, labor-intensive, simultaneous production and consumption highlight the importance of employees for enterprises. Employees are in a position that directly performs the service and represents the business. Therefore, it can be said that service quality, success of businesses and customer satisfaction depend on the knowledge, experience, attitudes and behaviors of business employees (Bitner et al., 1999). From this point of view, in order for tourism enterprises to reach their goals, it is necessary to pay attention to and examine the attitudes and behaviors of their employees in the organizational environment and to manage the attitudes and behaviors of their employees correctly. While the role of employees in the success of tourism enterprises is very high, the tourism sector with a high employee turnover rate is evaluated negatively. In order for the employee turnover rate to not be high, businesses should prevent their employees from leaving the job. For this reason, it is considered important for businesses to first determine whether their employees have an intention to quit their job and, if any, the factors that cause this situation and prevent them. At this point, it can be said that the main purpose of the study is to try to reveal whether the intention to quit job is related to workaholism and burnout in employees in 4 and 5 star hotels, as well as whether all variables are related to each other. As a result of the study, it is aimed to make important contributions to the literature and business managers.

Although workaholism is generally thought of as a negative behavior, due to the structure of today's businesses, engaged employees can be seen as beneficial both individually and socially. It has been stated in some previous studies that workaholism can be beneficial to employees and businesses at the initial levels, and in this case, workaholism can increase work engagement (Doğan & Tel, 2011: p.62) and prevent employees from leaving their jobs. However, with the advanced level of workaholism, it is seen that the commitment of the employees to their businesses decreases, burnout increases and this situation increases the intention to leave the job (Gönülal, 2013). Piotrowski and Vodanovich (2006: p.86) state in their studies that workaholics cannot spare time for their family life, their marriage is generally problematic and they have problems in their social environment. Buelens and Imans (2004) and Bonebright et al. (2000), who studied workaholism and work-family, found that workaholism increases work-family conflict. Workaholic employees' high level of commitment to their work (Spence & Robbins, 1992) and their constant thinking about work even when out of work reflects negatively on their family life and circle of friends. And as a result of the studies, it is stated that workaholism increases the work-family-work conflict, and as a result, burnout increases. (Bakker et al., 2009; Taris et al., 2005; Burke, 1999). With the increase in the level of workaholism, the employee who experiences the feeling of burnout may also begin to see the intention to leave the job as a solution.

As a result of the analyzes made, it is seen that although the hotel employees experience both workaholism and burnout at a moderate level, they do not have the intention to quit their job. This situation can be explained by the unemployment problem in our country. It has been stated that 3 million 86 thousand people are unemployed in Turkey as of 2018. Employees do not believe that they can find a better job if they quit their job, and they even believe that they will lose their job. Another reason for such a result in the study can be shown that hotel employees did not approach the survey questions in a completely objective way. Employees may not have been able to answer the questions very comfortably, considering that the hotel managers had made the survey.

In order to reveal the relationships between turnover intention, workaholism and burnout of 4 and 5 star hotel employees in Istanbul and Antalya provinces, the suggestions that can be made as a result of the results of this study are explained by considering them under three headings: sector, employees and academic.

Recommendations for the Sector: A good management system should be established. The value to be given to the employees should be realized and a good human resources planning should be done. Efficient work of employees should be supported. In order to cope with workaholism and burnout, first knowing how important this concept is at the organizational and individual level, understanding what it means, what causes these concepts and what their consequences may be, what measures can be taken in the organizational and individual sense, what kind of strategy to follow should be taken seriously. In order for individuals to cope with workaholism and burnout, coping training programs should be developed for these concepts. Thus, in a complex organizational structure such as a hotel, the individual and organizational causes of workaholism and burnout can be recognized, understood and managed. Thus, interpersonal communication will be established in a healthier way, and suitable environments will be provided for creating more effective and efficient working conditions.

Recommendations for Employees: It is important for employees to have information about workaholism and burnout and to know how these concepts will affect their lives. Employees should not put their work at the center of their lives and should not neglect their private lives outside of their work life. Employees will be able to relax if

they give themselves hobbies and habits outside of work. People need to know themselves well and set attainable career goals for themselves. People need to work in the job they love or they need to have positive feelings and thoughts about the job they work. If people's knowledge and experience is insufficient, they should be able to seek help from colleagues at work or from family members or friends in family matters. If the employees feel tired, they should rest by taking leave. Employees in working life should take a break from work in some periods and take a vacation. In the daily running, the individual should not neglect a healthy and balanced diet. Finally, employees in hotel businesses, which have a working environment that requires long hours and physical strength, should receive training on using time correctly and efficiently in order to spare time for the rest of their lives.

Recommendations for the Academy: Universities should share their studies on the intention to leave work in tourism enterprises with the relevant enterprises. Knowing the reasons and consequences of leaving the job, especially in tourism enterprises where employee turnover rate is high, can be a guide for business managers. If the effects and consequences of workaholism, which can be considered as a good concept for the operators, and the burnout that may occur after this concept are explained to the operators, necessary precautions will be taken. At this point, university and sector meetings should be provided in certain periods and universities should be provided to provide training to hotel businesses.