



Bireysel Performansın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma

Yeliz PEKERŞEN^a



^a Necmettin Erbakan Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Konya/Türkiye.

ÖZ

Makale Gecmisi

Gönderim Tarihi:

17.02.2020

Kabul Tarihi:

15.03.2020

Anahtar Kelimeler

Bireysel performans

İşten Ayrılma Niyeti

Otel İşletmesi

Hizmet Sektörü

Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi

Rekabetin her geçen gün artış göstermesi günümüzde, hizmet işletmelerinin insan kaynaklarını elinde tutarak verimli ve etkin bir biçimde kullanabilmesini gerekli kılmaktadır. Çünkü turizm işletmelerinde müşterilerin mal ve hizmetlerle ilgili beklentileri sürekli değişmekte, bu isteklerin de çalışanlar tarafınca hızlı bir biçimde karşılanması gerekmektedir. Bu nedenle bireysel performans düzeyi yüksek, nitelikli İş görenlerin işletmelere kazandırılmaları ve uzun süreli istihdam edilmeleri önemli bir hususu oluşturmaktadır. Araştırma Konya ilinde beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla yapılmıştır. Bu doğrultuda çalışmada 2019 yılı Mayıs ve Haziran aylarında kolayda örneklem yöntemiyle tüm yiyecek içecek bölümü çalışanlarına anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın sonucunda yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı ortaya koyulmuş, elde edilen veriler doğrultusunda değerlendirme yapılmış ve gelecekteki araştırmalar için öneriler getirilmiştir.

ABSTRACT

Nowadays, in which the intense competition has been increasing, each passing day service companies should be able to use human resources efficiently and effectively. Because the expectations of customers about goods and services are constantly changing in tourism businesses, and these requests must be met quickly by the employees. Because of that, it is important to employ qualified employees with high individual performance levels and to employ them for a long time. The research was conducted to determine the effect of individual performance levels of food and beverage department employees working in five-star hotel businesses in Konya province on their intention to quit. In line with this, a questionnaire has been applied to all hotel food and beverage department employees in May and June 2019 by sampling method. The results show that it was revealed that the individual performance levels of the food and beverage department employees did not have a significant effect on their intention to leave, evaluation was made in line with the data obtained and suggestions were made for future research.

Article History

Received

17.02.2020

Accepted:

15.03.2020

Keywords

Individual Performance

Intention Leave

Hotel Management

Service Industry

Article Type: Research Paper

*Sorumlu Yazar/Corresponding Author: Yeliz PEKERŞEN

E-Posta: yeliz.ulusan@gmail.com

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Pekerşen, Y. (2020). Bireysel Performansın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (1), 56-76 .

1. Giriş

İnsan faktörü işletmelerin başarı devamlılığını sağlayabilmesi adına giderek önemi artan bir konu haline gelmiştir. Bireyler, iş gören olarak işletme içerisinde verimli ve etkin kullanıldığında, başarılı bir işletme için en önemli kaynak haline gelmektedir. İnsan faktörünü doğru şekilde yönetebilen işletmeler daima bir adım öne çıkmaktadır (Çakır ve Gözoğlu, 2019: 55). Sürdürülebilir işletme başarısına etki eden çalışanların bireysel performansını (Balçık, Yenilmez ve Şahin, 2016: 87) kişisel, örgütsel ve sistemsel olarak birçok faktör etki etmektedir (Yılmaz, 2012: 318). İşgörenlerin, çalışma ortamında yaşadıkları uyumsuzluklar, bireysel becerilerine uygun işlerin verilmemesi bireysel performanslarını olumsuz olarak etkileyerek onları işten ayrılmaya itebilmektedir (Beğenirbaş ve Çalışkan, 2014: 111). Bireylerin performanslarında yaşanan düşüş onların bağlı oldukları işletmeden soğumasına ve işten ayrılmaya kadar sürükleyebilmektedir (Sonnentag ve Frese, 2002: 3-4). Çalışanların işten ayrılma durumları işletme açısından yetenek kaybı, yeni eleman bulma ve yönetim maliyetleri gibi sorunlara neden olduğundan istenilmeyen bir durumdur (Karakaş, 2017: 84). Turizm sektörünün en önemli problemlerinden biri, sektördeki işgörenlerin performanslarının düşük, işten ayrılma oranlarının ise yüksek olmasıdır (Kaya, 2007: 356). Bu doğrultuda Konya ilinin turizm potansiyelinin gelişimine katkı sağlamak amacı ile gerçekleştirilen bu çalışmada Konya ilinde bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmada Konya ilinin seçilmesinin temel nedeni, araştırmacının bölgeyi iyi tanmasıdır. Ayrıca çalışanların bireysel performans düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etki derecesinin ne olduğu ölçümlenerek daha sonra yapılacak çalışmalara bir temel oluşturulması düşünülmektedir. Söz konusu ilişkiyi belirlemeye yönelik çalışma sayısı sınırlı olduğundan (Çakır ve Gözoğlu, 2019; Kanbur, 2018; Akyüz ve Eşitti, 2015; Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2014; Voigt ve Hirst, 2014; Ton ve Huckman, 2008; Johnston, Parasuraman, Futrell ve Sager, 1988) bu çalışma ile literatüre ve turizm sektöründe büyük pay sahibi olan konaklama işletmelerinin turizm faaliyeti kararlarına katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

2. Bireysel performans kavramı

Performans kavramı en genel tanımı ile belirlenen bir süre içerisinde işgörenlerin daha önceden planlanmış faaliyetlerinin nitel ve nicel sonuçlarıdır (Kubalı, 1999: 32). Bireylerin sahip olduğu yetenek ve inanç değerlerine bağlı olan performans, bir işin yerine getirilmesi için harcanan bütün çabalar karşısında elde ettiği başarıdır (Morillo, 1990: 270). Performans, bireylerin kendileri için belirledikleri hedeflere ulaşabilmek için yapılan planlar doğrultusunda ulaşılan noktayı göstermesi bakımından önemli bir kavramdır (Çöl, 2008: 39). Performans kavramı bireysel düzeyde, çalışanların bilgi, beceri, yetenek ve tutumlarını ortaya koyarak istenen kalitede ve miktarda kişisel sonuçlar elde etmesidir (Shields ve Kaine, 2016: 4). Bireysel performans, sürdürülebilir işletme başarısı için önemli bir konu haline gelmiştir Arısoy, 2017: 134). Çünkü çalışanların performansı işletmelerin performansını doğrudan etkilemektedir (Kocaman, 2017: 73). Bireysel performans, işletmelerin amaçlarına ve hedeflerine katkıda bulunan, kişilerin kontrolünde olan davranış ve eylemdir (Rotundo ve Sackett, 2002: 66). Bireysel performans, iş görenlerin yeteneklerine ve özelliklerine uygun iş yapabilme becerisini birebir kendisinin değerlendirdiği bir süreçtir (Karatepe, Kuşçu ve Karaman, 2019: 107).

İşgörenlerin bireysel performansları kişilik, değer, tutum, yetenek ve motivasyonlarına göre değişim göstermektedir (Marchant, 1999: 63). Performans kavramı sadece bireylerle alakalı olmamakla birlikte bir grubun ya da bir örgütün belirlenen zaman diliminde, iş ile ilgili hedeflenen ve planlanan noktaya ne kadar varabildiğinin nicel ve nitel sonuçlarını ölçen bir kavram olarak da nitelendirilmektedir (Uysal, 2015: 33).

Bir işletmenin belirlediği amaçlarını ölçen bir gösterge olan örgütsel performans (Lin ve Kuo, 2007: 1069) ise işletmelerin hedeflerine ulaşmadaki durumlarını tespit etmek, kritik yönlerini belirleyip başarılı olabilmelerinde önem taşımaktadır (Emhan, Cura ve Zincirkıran, 2015: 96). Örgütsel performans, bir kişinin ya da bir grubun tek başına olan başarısını değil tüm bireylerin ve grupların ortak başarısını ifade etmektedir (Özşahin ve Zehir, 2011: 52).

2.1.Bireysel performansı etkileyen faktörler

İşletmeler amaçlarına ve hedeflerine ulaşabilmek için performansı yüksek çalışanlara ihtiyaç duymaktadır. Çünkü düşük performans sergileyen iş görenler başarısızlık ve memnuniyetsizliğe neden olmaktadır (Sonnentag ve Frese, 2002: 3). Düşük performans, olumsuz işletme koşulları yaratmakla birlikte işgörenin işten ayrılma niyetini de olumsuz olarak etkilemektedir (Öktem, Kızıltan ve Öztoprak, 2016: 163). Turizm işletmelerinde istihdam edilen bireylerin performanslarını çeşitli düzeylerde etkileyen faktörler bulunmaktadır. Bunlar; kişisel, örgütsel, sistem faktörleri ve çevresel faktörler olmak üzere dört boyuta ayrılmaktadır (Yılmaz, 2012: 318);

2.1.1. Kişisel faktörler

Bireyler çalıştıkları ortamda, başkaları tarafından kendilerine atanan işlere uygun davranışlar göstermektedirler. İş görenlerin çalışma koşullarının getirmiş olduğu sınırlandırmalara rağmen iş ortamındaki davranışları ve iş performansları kişiden kişiye farklılık göstermektedir (Yelboğa, 2006: 200). Bireylerin kişilikleri, algılama becerisini ve çevresinde gerçekleşen olayları yorumlama şeklini etkilemekte ve yapmakta olduğu işte gösterdiği performansı değiştirmektedir (Sökmen, 2010: 230). İş görenlerin demografik özellikleri ve yetişmiş oldukları kültürel yapı onların bireysel performanslarına etki eden kişisel özelliklerdir (Özmutaf, 2007: 49). Bireylerin kişisel durum ve özelliklerinden bireysel beceri, yetkinlik ve sorumlulukta bireysel performansı etkilemektedir (Yılmaz, 2012: 319).

2.1.2. Örgütsel Faktörler

Örgütsel faktörlerde, kişisel faktörler kadar bireylerin performansları üzerine etki etmektedir (Hayajneh, 2000: 11). İş planlamasının yapılması, yönetimin şekli ve işletme içindeki iş görenlerin çalışma ortamındaki uyumu bireylerin örgütsel olarak performanslarını etkilemektedir (Erdoğan, 1991: 165). İş görenlerin işletme içinde fikirlerine değer verilmesi ve bu fikirlere değer verildiğini somut bir şekilde görmesi çalışanların işletmeye olan güvenlerini arttırmakta (Bell ve Mjoli, 2013: 455) onların bireysel performanslarının artış göstermesini sağlamaktadır (Greenberg, 2006: 59). İş görenlerin ve işverenlerin ortak kültürel değerlere ve inançlara sahip olması bireysel performansı etkileyen önemli nedenlerdir (Alvesson, 2002: 54).

2.1.3. Sistem Faktörleri

İşletmelerde, personellerin performanslarının yüksek olması için, sağlıklı ve güvenli, gerekli donanımlara sahip, işin organizasyonuna ve yönetimine yönelik sistemlerin bireylere uygun olarak düzenlenmesi gerekmektedir (Camkurt, 2007: 86). Çalışma koşulları işin tekniğine uygun olarak düzenlenmemiş işletmelerde, bireylerde iş kazası, fiziksel ve mental rahatsızlıklar, meslek hastalıkları gibi durumlara rastlanmaktadır (Çekal, 2013: 65). İş sistemleri, iş yapma şekli ve yöntemleri, teknoloji kullanımı gibi faktörler bireysel performansı etkileyen sistem faktörleridir (Yılmaz, 2012: 320). Diğer sistemsel faktörler ise posta ve telefon hatlarında yaşanan olumsuz durumlar, yazışmalarda görevli personellerin yetersiz verimliliği, ofis programlarını kullanma konusundaki personelin yetersiz bilgisi, elektronik belgeler ve dokümanların iletilmesinde yaşanan problemler bireysel performansı etkilemektedir (Altınöz, 2008: 55).

2.1.4. Çevresel Faktörler

Bireysel performansı etkileyen çevresel faktörler, çalışanların bağlı oldukları işletme ortamından kaynaklanan tasarım, donanım ya da fiziksel çalışma koşulları olup, iş yerinin sahip olduğu iç ve dış çevre faktörleridir (Yılmaz, 2012: 320). Bireylerin çalıştıkları kurum ile ikamet ettikleri yerin uzak olması, madde bağımlılığı, kriz dönemlerinde ortaya çıkan ağır koşullar, sosyal güvence yetersizliği bireysel performansı düşüren çevresel faktörlerdendir (Özmutaf, 2007: 50). Bireylerin çalışma ortamının fizyolojik ve psikolojik yapısının dikkate alınmaması (Uzun ve Müngen, 2011: 312), çalışanlar üzerinde zamanla öfke, sinirlilik, kararsızlık gibi davranış bozuklukları yaratarak, performanslarında olumsuz etki oluşturmaktadır (Hayta, 2007: 31).

3. İşten Ayrılma Niyeti

Bireylerin çalışmakta oldukları işletmelerden ayrılmak istemeleri, yaşanan çağın bir getirisi olarak dünya üzerinde bulunan bütün işletmelerde sıklıkla karşılaşılan temel sorunlardandır (Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2014: 5). İşten ayrılma niyeti, bireylerin çalışmakta oldukları kurumu terk etme eyleminin habercisidir (Tett ve Meyer, 1993: 259). İşten ayrılmak, bireylerin kendi istekleri doğrultusunda bağlı oldukları işletmeden çıkma eğilimidir (Gaertner, 1999: 479). İşten ayrılma niyeti, çalışanların çalışmış oldukları kurumdaki koşullardan tatminsiz olmaları sonucunda (Onay ve Kılıcı, 2011: 365), işten ayrılmak için gösterdikleri gayret ve niyettir (Bothma ve Roodt, 2013: 2).

Bireyin çalışmakta olduğu işinden resmi bir şekilde ayrılmadan önce kendisini hazırlama süreci olan işten ayrılma eğilimi, çalışanların işi bırakmak istediklerini veya eğilimini ifade etmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004: 293-315). Egan, Yang ve Bartlett (2004: 279) işten ayrılma niyetini; işgörenlerin bulundukları örgütten ayrılmak için kasıtlı ve bilinçli bir istek olarak tanımlamaktadır. Rusbult, Farrell, Rogers ve Mainous (1988: 599) ise işten ayrılma niyetini iş görenlerin çalışma koşullarının kötü olması durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylem olarak ifade etmiştir. Lagerlund, Sharp, Linqvist ve Runesdotter (2015: 2)'a göre işten

ayrılma niyeti; bilişsel, psikolojik ve davranışsal aşamaları bir süreç olarak, iş görenin işi bırakma konusundaki kararı veya gönüllülüğü olarak belirtilmiştir.

İşgörenlerin işten ayrılma niyetleri çalışma koşullarına ve işin ağırlığına, çalışılan vardiya saatlerine, yeni iş olanaklarına ve iş tekliflerine göre değişiklik göstermektedir (Bon ve Forbringer, 1992: 49). Bireylerin işten ayrılma niyetleri sadece kendilerini değil işletmeleri ve genel ekonomiyi de etkilemektedir. Bireylerin, işten ayrılmaları genel ekonomiye iş kaybı ve üretimde kayıp olarak yansımaktadır (Avcı ve Küçükusta, 2009: 37). Çalışanların işten ayrılma niyetleri işletme açısından yetenek kaybı, yeni eleman bulma ve yönetim maliyetleri gibi sorunlara neden olduğundan istenilmeyen bir durumdur (Karakaş, 2017: 84).

3.1.İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşletmelerin, toplam maliyetleri içerisinde işgörenlerin işten ayrılmaları %15-30 oranında bir paya sahiptir. Bu yüzden bireylerin işten ayrılma niyetleri, turizm işletmeleri açısından önemli bir konudur (Jang ve George, 2012: 590). İşten ayrılma niyeti işgörenlerin çalıştıkları işletmede bir problemin var olduğuna dair bir işarettir (Taslak, 2015: 156; Jung, Nankung ve Yoon 2010: 539). İş görenlerin, bağlı oldukları işletmeden ayrılmalarına neden olan süreci anlamak işletmelerin verimliliğini arttırmak ve çalıştıkları işletmeye bağlılıklarını arttırmak açısından önemlidir (Bentein, Vandenberghe, Vandenberg ve Stinglhamber, 2005: 468). Turizm işletmelerinde istihdam edilen bireylerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen çeşitli faktörler bulunmaktadır. Bunlar; çevresel, örgütsel ve bireysel olmak üzere üçe ayrılmaktadır (Cotton ve Tuttle, 1986: 57).

3.1.1. Çevresel Faktörler

Çevresel faktörler, işletmelerin müdahale olanaklarının dışındadır. Küreselleşme, teknolojik değişim ve yasal düzenlemeler işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan faktörlerdir (Aksu, 2000: 270). Ülkenin genel ekonomik durumu ve işgücü piyasasına olan etkisi, yeni iş imkânlarının artırılması ve yeni başlanan işe uyum sağlama çevresel faktörler olarak işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2014: 5). İş algısı, sendikaların varlığı gibi çevresel faktörler işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Cotton ve Tuttle, 1986: 57).

3.1.2. Örgütsel Faktörler

Çalışma ortamında, bireyleri etkileyen birçok faktör bulunmaktadır. İşgörenleri olumlu veya olumsuz olarak etkileyen bu faktörler aynı zamanda bireylerin tutum ve davranışlarında değişikliklere de sebep olabilmektedir (Özdevecioğlu, 2004: 197). İş görenlerin işten ayrılma niyetlerini etkileyen örgütsel faktörler; çalıştıkları kurumda ücret, iş performansı, yapılan işin tekrarı, örgüt içindeki çalışma arkadaşları ve yöneticilerin tutumları, terfi ve örgüte olan bağlılıktır (Cotton ve Tuttle, 1986: 57). İşletme içerisinde bireylerin algıladıkları adaletsizlik ortamı da onların davranışlarını etkileyebilmektedir. Bu bağlamda iş görenlerin işletmeye veya amirlerine olan bağlılık oranını düşerek beklenmedik bir zamanda işletmeden ayrılmalarına neden olabilmektedir (Baltacı, Güçlü ve Çeliker, 2014: 354). Bireylerin, çalışma arkadaşları ve yöneticileri ile aralarında kurdukları iletişimde açık, dürüst, ilgili, gerçekçi davranması

işletmeye olan bağlılığını artırarak işten ayrılma niyetlerini etkileyebilmektedir (Demirbaş ve Haşit, 2016: 140). Bireylerin işletme içerisindeki iletişimi, iş birliği gerektiren hizmet sektörü için önemlidir (Pan, 2015: 86). Çalışanların örgüt içerisinde kurmuş oldukları iletişim, örgütsel bağlılığı pekiştirerek, iş görenin, işletmenin belirlemiş olduğu amaç ve değerleri benimsemesine ve işletme yararına çalışmasına katkı sağlamaktadır (Ashford, Lee ve Bobko, 1989: 808).

3.1.3. Bireysel Faktörler

İş görenlerin hayat şartlarındaki değişiklikler, iş değiştirme istekleri, aile yaşantıları, eğitim durumları, psikolojik ve fizyolojik nedenler gibi kişisel yaşam şartlarına ilişkin nedenler işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir (Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2014: 5). Cotton ve Tuttle (1986: 57) bireylerin işlerini terk etme niyetlerini etkileyen bireysel faktörleri yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim, kıdem, beklenti ve yetenek olarak belirtmişlerdir. İş görenlerin yaşı ve çalıştıkları yıllar arttıkça işten ayrılma niyetleri de azalmaktadır (Moynihan ve Pandey, 2008: 207). Evlenme, ölüm, yaş, başka bir işte çalışma isteği, psikolojik sıkıntılar bireylerin işten ayrılma niyetlerini ortaya çıkarabilmektedir (Hwang ve Kuo, 2006: 255).

4. Turizm Sektöründe Bireysel Performans ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Turizm sektörü kültürler arası iletişime ve bütünleşmeye etki eden, ulusal ekonomiye katkı sağlayan bir sektördür (Çımat ve Bahar, 2003: 2). Yüksek düzeyde emek gerektiren bir sektör olan turizmin (Arslantürk, 2009: 19) en önemli kaynaklarından biri insan faktörüdür (Seçilmiş ve Kılıç, 2017: 66). Turizm sektöründe çalışan bireyler, turistlerin memnuniyeti için sunulan çeşitli hizmetlerin en önemli parçasıdır. Konaklama işletmeleri ve diğer yatırım değerlerine anlam katan kazançların sağlanmasında asıl unsur insandır (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 22). Turizm sektöründe istihdam edilen bireylerin, yeteneklerinden yararlanarak, turistlerin istek ve ihtiyaçlarını karşılamak önemlidir. Çünkü turizm işletmelerinin başarısı sektörde kalifiye personel gücünü bünyesinde bulundurmakla artmaktadır (Serçeoğlu, 2013: 5255). Turizm sektöründeki bireylerin performansı onların iş ile ilgili güçlü ve zayıf yönlerinin ortaya konmasını sağlamanın yanında, iş olanaklarının iyileştirilmesine de katkı sağlamaktadır. Turizm işletmelerinde işgörenlerin bireysel performansları, işletme içerisinde oynadığı rolün gereklerini ne oranda gerçekleştirdiği, çalışanın ilgi ve yeterliliklerin işe ne düzeyde yansıdığının ve yapılan işin başarıya ulaşp ulaşmadığını belirlenmesidir (Tuncer, 2011: 261).

Birçok kişiye istihdam sağlayan turizm sektörünün en önemli problemlerinden biri, sektördeki işgörenlerin performanslarının düşük, işten ayrılma oranlarının ise yüksek olmasıdır (Kaya, 2007: 356). Turizm sektöründe yer alan bireylerin, kısmi süreli ya da mevsimlik olarak istihdam edilmesi, çalışanların performanslarını ve işletmeye duydukları bağlılığı etkilemektedir (Jolliffe ve Farnsworth, 2003: 312). Turizm endüstrisinin alt sektörü olan konaklama işletmelerinde, çalışma koşullarının göz ardı edilmesi, mesai saatlerinin fazlalığı çalışanların performansında düşüşe sebep olmakla birlikte işletmelerin hedefledikleri hizmetlerin sağlanamamasına da neden olmaktadır (Ünlüönen ve Şahin, 2011: 21). İşgörenlerin çalışmış oldukları işletmeden ayrılmalarıyla sadece fiziki bir ayrılış yaşanmamakta (Özdevecioğlu, 2004: 112) bu durum

ayrıca işletmelerde yetenek kaybı ve maliyetlerin artması gibi problemlere de neden olmaktadır (Karakaş, 2017: 84).

5. Araştırmanın Yöntemi

5.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Emek-yoğun bir özelliğe sahip olan turizm sektöründe hizmet kalitesi, işletme başarısı ve karlılık gibi faktörler nitelikli ve bireysel performans düzeyi yüksek çalışanlara bağlı olmaktadır. Otel işletmelerinde özellikle yiyecek içecek bölümlerinde çalışan işgörenlerin işten ayrılma niyetinin artması ve düşük performans düzeyi istenilmeyen bir durumdur (Cinnioğlu, Atay ve Diker, 2019: 400). Bu bağlamda nitelikli çalışanları kazanma ve bu çalışanların işletmeye devamlılığını sağlama başarıya ulaşmak isteyen kurumlar için etken rol oynamaktadır. Bu nedenle yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesi önem arz etmektedir. Araştırmada Konya ilinde beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerindeki etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Araştırmanın amacı doğrultusunda literatürde bu yönde bazı çalışmalar yer aldığı ifade edilebilir. Çakır ve Gözoğlu (2019) algılanan kurumsal itibar ile işten ayrılma niyeti ve performans arasında istatistiksel açıdan anlamlı ilişkilerin olduğunu ortaya koymuşlardır. Algılanan kurumsal itibar, çalışanların performansını pozitif yönde, işten ayrılma niyetini ise negatif yönde etkilemektedir. Kanbur (2018) havacılık sektöründeki çalışanların psikolojik güçlendirme algıları, iş performansları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri belirlemeyi amaçlamış, psikolojik güçlendirmenin iş performansını pozitif, işten ayrılma niyetini ise negatif etkilediğini belirlemiştir. Akyüz ve Eşitti (2015) iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmiştir. Tekingündüz, Top ve Seçkin (2014) çalışmalarında performansın işten ayrılma niyetinin önemli bir belirleyicisi olduğunu vurgulamıştır. Voigt ve Hirst (2014) yüksek performans düzeyine sahip çalışanlarda işten ayrılma niyetinin etkisinin daha az olduğunu tespit etmiştir. Ton ve Huckman (2008) performansın bilinen görevlerin tekrarına bağlı olduğu ortamlarda yöneticilerin standart çalışma prosedürleri aracılığıyla süreç disiplini uygulayarak işten ayrılma niyetinin etkisini azaltabileceğini belirtmiştir. Johnston, Parasuraman, Futrell ve Sager (1988) satış görevlisi elemanların performans düzeyi ile iş tatmininin işten ayrılma niyetine olan etkisini belirlemeyi amaçlamışlar, çalışmanın sonucunda performansın işten ayrılma niyetini doğrudan etkilediğini ifade etmişlerdir. Literatürdeki bu sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki hipotezler oluşturulmuştur.

H₁: “Çalışanların bireysel performans düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır”.

H₂: “Çalışanların bireysel performans düzeyleri işten ayrılma niyetini etkilemektedir”.

5.2. Araştırmanın Evreni

Araştırmanın evrenini, Konya ilinde faaliyet gösteren beş yıldıızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada beş yıldıızlı otel işletmelerinin tercih edilmesinin nedeni, diğerk otellere kıyasla örgüt yapısının büyüklüğü ve personel sayısının okluğ olmuştur. Yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının seçilme nedeni ise bu departmanın konaklama gelirlerinden sonra en fazla gelir getiren departman olması (KTB, 2009:2), sektörde çalışan oranı olarak çok daha yüksek orana sahip olan yiyecek içecek bölümünün personel devir oranını etkilemesi (akar ve zyer, 2016: 233) ve bu bağlamda misafirlerle diğerk bölümlere oranla daha sık temasta bulunmasından kaynaklanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Sökmen, 2007: 78). 07.09.2018 tarihi itibariyle Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan verilere göre ilde 6 adet beş yıldıızlı Turizm İşletme Belgesi'ne sahip otel işletmesinin faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir (Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2018). Otellerin İnsan Kaynakları bölümünden alınan bilgilere göre yiyecek içecek bölümünde çalışan ortalama işgören sayısının 14 olduğu tespit edilmiştir. Bu doğrultuda araştırmanın evreni (14*6) 84 olarak hesaplanmıştır. Evreni oluşturan beş yıldıızlı otellerin tamamına ulaşmak mümkün olacağından ve güvenirliği mümkün olan en yüksek seviyede tutmak amacıyla, örneklem alma yoluna gidilmemiş, çalışmada evrenin tamamına ulaşılması hedeflenmiştir. Araştırmada tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örneklem yönteminden yararlanılmıştır. Dağıtılan anket formlarından 10 adedinin eksik ve özensiz doldurulduğu anlaşılarak değerlendirmeye dahil edilmemiş toplamda 74 anket formu ile analizler gerçekleştirilmiştir.

5.3. Veri Toplama Yöntemi ve Analizi

Araştırma verilerinin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Araştırmanın uygulaması 03.05.2019-29.06.2019 tarihleri arasında gerçekleştirilmiştir. Anket formu üç kısımdan oluşmaktadır. Birinci kısım, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorulardan oluşmaktadır. İkinci kısımda çalışanların bireysel performans düzeyini tespit etme amacını taşıyan 14 ifade bulunmaktadır. Bireysel performansı ölçmek için Hacıoğlu'nun (2018) yüksek lisans tez çalışmasında kullanmış olduğu anket formundan yararlanılmıştır. Ölçek 14 sorudan oluşmaktadır. Çalışanların işten ayrılma niyetini ölçmek için Yılmaz (2018)'ın yüksek lisans tez çalışmasında kullanmış olduğu ve 3 sorudan oluşan İşten Ayrılma Niyeti leği kullanılmıştır. Bununla birlikte tüm ölçekler 5'li Likert tipi ("1-Kesinlikle katılmıyorum, 2-Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum" şeklinde derecelendirmeye tabi tutulmuştur.

Araştırma kapsamında toplanan veriler istatistik paket programı kullanılarak analiz edilmiştir. Öncelikle hatalı veri girişi yapılp yapılmadığı kontrol edilmiştir. Elde edilen verilere uygulanacak testlerde parametrik ya da parametrik olmayan testlerden yararlanılmasını tespit etmek amacıyla normallik testi yapılmış, arpıklık ve basıklık (skewness-kurtosis) değerlerine bakılmıştır. George & Mallery (2003: 99) arpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ve +2 arası olduğunda dağılımın normal olduğunun kabul edilebileceğini belirtmektedirler. Yapılan analiz sonucunda ölçeklerde yer alan ifadelerin basıklık ve arpıklık değerlerinin -2 ve +2 arasında yer aldığı gözlenmiştir. Bu nedenle verilerin analizinde parametrik testlerden yararlanılmıştır. Bireysel performans leğinin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayısı $\alpha=,900$ olarak hesaplanmıştır.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenirlik katsayısı ise $\alpha=,905$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler ölçeklerin güvenilir olduğunu göstermektedir (Kayış, 2010: 405). Analiz sonucu tanımlayıcı istatistikler yapılmış, bireysel performans düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile incelenmiştir. İşten ayrılma niyeti üzerine bireysel performansın etkileri çoklu doğrusal regresyon analizi ile sorgulanmıştır.

5.4. Araştırmanın Sınırlılıkları

Araştırmanın bazı sınırlılıkları vardır. Birincisi; yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans ve işten ayrılma niyeti durumunun değerlendirilmesi, ölçekteki maddelerle ve maddelere verilen yanıtlarla sınırlı varsayılmıştır. İkincisi; araştırmada gönüllü katılımın esas alınması, çalışanların iş yoğunluğu, izinli veya raporlu olmaları nedenleriyle otellerde çalışan personelin tamamına anket uygulanamamıştır.

6. Bulgular

Katılımcıların demografik özellikleriyle ilgili veriler Tablo 1’de gösterilmiştir. Buna göre çalışanların %47,3’ü erkek ve %52,7’si kadın olarak, %50,0’ı 18-24 yaş aralığında, %18,9’u 25-34 yaş aralığında, %17,6’sı 35-44 yaş aralığında ve %13,5’i 45 yaş ve üzeri yaş grubunda olmak üzere, %35,1’i bekar çalışan, %64,9’u evli çalışan olmak üzere, %18,9’u ilköğretim mezunu, %13,5’i ortaokul mezunu, %47,3’ü lise mezunu, %12,2’si ön lisans mezunu ve %8,1’i lisans mezunu olarak, %43,2’si 1-3 yıl mesleki kıdeme sahip, %16,2’si 4-6 yıl, %14,9’u 7-9 yıl, %2,7’si 10-12 yıl, %6,8’i 13-15 yıl ve %16,2’si 16 yıl ve üzeri olarak ve %68,9’u kadrolu çalışan ve %31,1’i sözleşmeli çalışan olarak dağılmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%
----------	---	---

Erkek	35	47,3
Kadın	39	52,7
Yaş		
18-24 yaş arası	37	50,0
25-34 yaş arası	14	18,9
35-44 yaş arası	13	17,6
45 yaş ve üzeri	10	13,5
Medeni Durum		
Bekar	26	35,1
Evli	48	64,9
Eğitim Durumu		
İlkokul	14	18,9
Ortaokul	10	13,5
Lise	35	47,3
Önlisans	9	12,2
Lisans	6	8,1
Ne Kadar Süredir Turizm Sektöründe Çalıştığı		
1-3 yıl arası	32	43,2
4-6 yıl arası	12	16,2
7-9 yıl arası	11	14,9
10-12 yıl arası	2	2,7
13-15 yıl arası	5	6,8
16 yıl ve üzeri	12	16,2
İstihdam Biçimi		
Kadrolu	51	68,9
Sözleşmeli	23	31,1
Toplam	74	100

6.1. Bireysel Performans Düzeyi Ölçeği Faktör Analizi

“Bireysel Performans Düzeyi” ölçeğine yönelik elde edilen faktör analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir. Yiyecek-içecek bölümü çalışanlarının bireysel performans düzeylerinin belirlenmesine yönelik faktör analizi sonucunda 14 ifadeye ait 3 faktör için Kaiser-Meyer-Olkin Örneklem Yeterliliği 0,833 olarak hesaplanmıştır. Bartlett's Küresellik Testi için χ^2 (570,982; serbestlik derecesi (s.d.) =91; $p < 0,001$) değeri de anlamlıdır. Her iki sonuç, veri setinin faktör analizine uygunluğuna işaret etmektedir (Kalaycı, 2010: 321). Her bir faktörün güvenilirlikleri Cronbach alfa katsayıları kullanılarak test edilmiştir. Faktörlerin güvenilirlik seviyeleri tatmin edici düzeyde olup, 0,869 ile 0,733 arasında değişmektedir. Elde edilen birinci faktör 6 ifadeden oluşmakta ve toplam varyansın %44,690’ını açıklamaktadır. Bu faktör “Örgütsel Performans” olarak adlandırılmıştır. Elde edilen ikinci faktör 4 ifadeden oluşmakta ve açıklanan varyansın %12,172’sini açıklamaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler dikkate alınarak ikinci faktöre “Grup Performansı” adı verilmiştir. Elde edilen üçüncü faktör ise 3 ifadeden oluşmakta ve açıklanan varyansın %8,593’ünü açıklamaktadır. Bu boyutta yer alan ifadeler dikkate alınarak ikinci faktöre “Kişisel Performans” adı verilmiştir.

Tablo 2. Katılımcıların Bireysel Performans Düzeyine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Bireysel Performans Düzeyi	İfadeler	Faktör Yüğü	Eşkökenlilik	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
ÖRGÜTSEL PERFORMANS	İşyerimdeki yönetimin tutumu performansımı etkiler.	,893	,811	6,257	44,690	,869
	Yapılan iş sırasında birlikte çalıştığım arkadaşlarımı tanıma fırsatı performansımı etkiler.	,798	,740			
	Amirlerimden gördüğüm destek ve rehberlik performansımı etkiler.	,772	,704			
	Yaptığım işin karşılığında, aldığım ücretin adaletli oluşu performansımı etkiler.	,638	,640			
	İşyerimde çalışanlara yardım etme fırsatı performansımı etkiler.	,618	,650			
	Amirlerimin gösterdiği adil ve saygılı davranışlar bireysel performansımı etkiler.	,435	,498			
GRUP PERFORMANSI	İşyerindeki çalışma arkadaşlarımla performansım benim performansımı etkiler.	,727	,671	1,704	12,172	,733
	İşyerimdeki yarışma(mücadele) fırsatı performansımı etkiler.	,719	,571			
	İşimi yaparken takdir edilme hissi performansımı etkiler.	,706	,613			
	İşyerimin geleceğim açısından bana sunduğu güvence düzeyi performansımı etkiler.	,513	,418			
KİŞİSEL PERFORMANS	Aldığım maaş ve terfilerin miktarı performansımı etkiler.	,844	,763			
	İşimin bana sağladığı güvenlik derecesi performansımı etkiler.	,784	,652	1,203	8,593	,835
	İşimin bana sağladığı kişisel gelişme ve terfi imkânı bireysel performansımı etkiler.	,665	,812			
	İşimde kendime ait, bağımsız düşünce ve davranışları uygulayabilmek performansımı etkiler.	,642	,622			

6.2. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Faktör Analizi

“İşten Ayrılma Niyeti” ölçeğine yönelik elde edilen faktör analizi sonuçları Tablo 3’de verilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların işten ayrılma niyetlerine ilişkin ifadelerin tek faktör altında toplandığı görülmektedir. Ölçeğin genel güvenilirliği $\text{Alpha}=0,905$ olarak kabul edilebilir düzeyde bulunmuştur.

Tablo 3. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyeti	İfadeler	Faktör Yüğü	Eş kökenlik	Öz değeri	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
İŞTEN AYRILMA NİYETİ	Bazen işimden ayrılmayı düşünürüm	,924	,854	2,533	84,425	,905
	Büyük bir ihtimalle önümüzdeki yıl başka bir iş bakacağım.	,918	,843			
	Şu an yaptığım işten ayrılmak istiyorum.	,914	,836			

6.3. Araştırma Hipotezlerine İlişkin Bulgular

6.3.1. Bireysel Performans Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyonlar

Bireysel performans düzeyinin alt boyutları olan örgütsel performans, grup performansı ve kişisel performans ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgular Tablo 4’de özetlenmektedir. Araştırmada bireysel performans düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olup olmadığını belirlemek için yapılan korelasyon analizine bakıldığında kişisel performans ile işten ayrılma niyeti ($r=-,134$; $p>,001$), örgütsel performans ile işten ayrılma niyeti ($r=-,034$; $p>,001$) ve grup performansı ile işten ayrılma niyeti ($r=-,151$; $p>,001$) arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla “H₁: Çalışanların bireysel performans düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 4. Bireysel Performans Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyona Yönelik Bulgular

		İşten Ayrılma Niyeti
Kişisel Performans	Pearson Correlation	-,134
	Sig. (2-tailed)	,256
	N	74
Örgütsel Performans	Pearson Correlation	-,034
	Sig. (2-tailed)	,776
	N	74
Grup Performansı	Pearson Correlation	-,151
	Sig. (2-tailed)	,198
	N	74

** Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed)

* Korelasyon 0.05 düzeyinde anlamlıdır (2-tailed)

6.4. Bireysel Performans Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Regresyonel İlişkiye Yönelik Bulgular

Bireysel performans düzeyi alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyebilmek için regresyon analizi yapılmış ve elde edilen sonuçlar Tablo 5’de sunulmuştur.

Tablo 5. Bireysel Performans Düzeyi Alt Boyutlarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t	Anlam Düzeyi	Tolerans	V.I.F.
	B	Std. Hata	Beta				
(Sabit)	4,111	1,659		2,478	,016		
Örgütsel Performans	,280	,386	,109	,726	,470	,610	1,640
Grup Performansı	-,434	,437	-,160	-,992	,324	,530	1,885
Kişisel Performans	-,250	,403	-,094	-,620	,538	,603	1,658
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti							
R: ,182 ; R ² : ,033; Düzeltilmiş R ² : -,008 ; Model için F: ,799 ; p= ,499; s.d.: 3; D-W: 1,932							

Yapılan çoklu doğrusal regresyon analizi sonuçları incelendiğinde modelin anlamsız ($p > 0,05$) olduğu görülmektedir. Regresyon katsayılarının anlamlılığına işaret eden t istatistikleri; örgütsel performans ($t = ,726$; $p > 0,05$), grup performansı ($t = -,160$; $p > 0,05$) ve kişisel performans ($t = -,620$; $p > 0,05$) için anlamsızdır. Bu sonuca göre “H₂: Çalışanların bireysel performans düzeyleri işten ayrılma niyetini etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir.

7. Sonuç ve Öneriler

Konaklama tesisleri turizm sektörünün temelini oluşturmaktadır. Turistlerin verilen hizmetlerden memnuniyeti ve turizmin ekonomiye katkı sağlayabilmesi, konaklama işletmelerinin vermiş olduğu hizmete bağlıdır (Baldemir ve Bozkurt, 2012: 27). Konaklama işletmeleri, emek yoğun işletmelerdir (Gavcar, Bulut ve Engin, 2006: 31). Bu yüzden bu işletmelerde çalışan personellerin performansı konaklama işletmelerinin müşteri memnuniyetini sağlamasında, rekabet gücünün arttırılmasına etkili olmaktadır (Arslantürk, 2009: 20). Günümüzde turizm sektörünün en önemli problemlerinden biri, sektördeki işgörenlerin performanslarının düşük, işten ayrılma oranlarının ise yüksek olmasıdır (Kaya, 2007: 356). Bu çalışmada Konya ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerde görev yapan yiyecek içecek ve mutfak bölümü çalışanlarının işten ayrılma niyetleri ve bireysel performansları arasındaki ilişkinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Çalışmada bireysel performans düzeyinin alt boyutları olan örgütsel performans, grup performansı ve kişisel performans ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Analiz sonucunda elde edilen bulgulara göre “H₁: Çalışanların bireysel performans düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi reddedilmiştir. Akyüz ve Eşitti (2015) hizmet işletmelerinde örgütsel bağlılık iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmalarında benzer bir sonuç elde ederek işten ayrılma niyeti ile iş performansı arasındaki ilişkiyi negatif olarak tespit etmiştir. Yine benzer bir sonucu Stumpf ve Dawley (1981) çalışmalarında belirterek performans ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığını ortaya koymuştur. Keller (1984) ise çalışmasında performansları düşük olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu belirtmiştir. Zimmerman ve Darnold (2007) iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemeyi amaçladıkları çalışmalarında performans düzeyi düşük bireylerin bile işten ayrılma olasılığının yüksek olduğunu ifade etmiştir. Bu da planlanmamış işten ayrılmaya daha yatkın olduklarını göstermektedir. Bycio, Hackett ve Alvares (1990) performans düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasında çok güçlü bir ilişki olduğunu belirtirken Werbel ve Bedeian (1989) performans ve işten ayrılma niyeti üzerinde yaşınl önemli bir moderatör olduğunu ifade etmiş ve performansı düşük olan bireylerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu tespit etmişlerdir. Jackofsky (1984) ise çalışmasında düşük performansa sahip çalışanların işletmeden ayrılmalarının, organizasyonun verimliliğini ve etkinliğini artırdığını ortaya çıkarmıştır.

Araştırmada bireysel performans düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirleyebilmek için yapılan regresyon analizi sonucunda “H₂: Çalışanların bireysel performans düzeyleri işten ayrılma niyetini etkilemektedir” hipotezi reddedilmiştir. Mossholder, Bedeian, Norris, Giles ve Feild (1988) işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiyi inceledikleri çalışmasında tam tersi bir sonuç elde etmişlerdir. İki farklı ortamda yürüttükleri çalışmaya göre performans, işten ayrılma niyetini etkilemekte hatta işten ayrılmanın bir sebebi olarak belirtilmektedir. Yine aynı şekilde Carraher ve Buckle (2008) çalışmalarında düşük performansa sahip çalışanların işten ayrılma niyetlerinin yüksek olduğunu, yüksek performansa sahip olanların ise işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu bulgulamışlardır. Tekingündüz,

Top ve Seçkin (2015) iş tatmininin ve iş stresinin, performansın önemli bir belirleyicisi olduğunu; performansın ise işten ayrılma niyetini önemli ölçüde etkileyerek, işten ayrılma niyetini etkilediğini ifade etmiştir. Spencer ve Steers (1981) düşük performans gösteren ve tatmin düzeyi az olan çalışanların işlerine devam edip etmemeye yönelik olumsuz karar verme düzeylerinin yüksek performans gösteren kişilere oranla daha fazla olduğunu belirtmiştir.

Elde edilen bu bulgular ışığında aşağıdaki öneriler getirilmiştir;

- Çalışanların performansını arttırmaya yönelik olarak işletme içerisinde çalışan bireyleri kapsayacak şekilde mali teşvikler tasarlanarak işletme verimliliği artırılabilir. Çalışanlara eğitimler verilerek mesleki alandaki gelişimlerine katkı sağlanabilir. Bu da çalışanların kendilerine olan güvenlerini ortaya çıkartarak performanslarının artmasına yardımcı olacaktır.
- Çalışanların işten ayrılma niyetlerinin önlenmesine yönelik olarak işletme içerisinde çalışma koşulları iyileştirilerek daha sağlıklı iş ortamları oluşturulabilir.

Kaynakça

- Aksu, A. A. (2000). "Otel İşletmelerinin Başarısını Etkileyen Dış Çevre Faktörleri", Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 3(4): 269-281.
- Akyüz, B. ve Eşitti, B. (2015). "Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma", Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 6(11): 23-39.
- Altınöz, M. (2008). "Ofis Otomasyon Sistemlerinin Bireysel Performans Üzerine Etkisi", Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (20): 51-63.
- Alvesson, M. (2002). Understanding Organizational Culture. London: SAGE Publications.
- Arısoy, B. (2017). "Performans Yönetiminde Koçluk", Finans Ekonomi ve Sosyal Araştırmalar Dergisi, 2(2): 132-137.
- Arslantürk, Y. (2009). "Dört ve Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Performans Değerlendirme: Ankara İli Örneği", İşletme Araştırmaları Dergisi, (2): 19-34.
- Ashford, S. J., Lee, C. ve Bobko, P. (1989). "Content, Cause, and Consequences of Job Insecurity: A Theory-Based Measure and Substantive Test", Academy of Management Journal, 32(4): 803-829.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). "Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki", Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi, 20(1): 33-44.
- Balçık, P. Y., Yenilmez, K. ve Şahin, S. P. (2016). "Hacettepe Üniversitesi Hastaneleri'nde Bireysel Performans Değerlendirme Süreci", Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi, 19(1): 87-99.
- Baldemir, E. ve Bozkurt, B. (2013). "Konaklama Tesislerinin Performanslarını Etkileyen Faktörlerin İncelenmesi: Marmaris Örneği", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (29): 27-43.
- Baltacı, F., Güçlü, C. ve Çeliker, N. (2014). "Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir

- Uygulama”, Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 19(3): 353-370.
- Beğenirbaş, M. ve Çalışkan, A. (2014). “Duygusal Emeğin İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Kişilerarası Çarpıklığın Aracılık Rolü”, Business and Economics Research Journal, 5(2): 109-127.
- Bell, C. ve Mjoli, T. (2014). “The Effect of Participative Leadership on Organisational Commitment: Comparing Its Effects on Two Gender Groups Among Bank Clerks”, Academic Journal, 8(12): 451-459.
- Bentein, K., Vandenberghe, C., Vandenberg, R. ve Stinglhamber, F. (2005). “The Role of Change in The Relationship Between Commitment and Turnover: A Latent Growth Modeling Approach”, Journal of Applied Psychology, 90(3): 468.
- Bonn, M. A. ve Forbringer, L. R. (1992). “Reducing Turnover in The Hospitality Industry: An Overview of Recruitment, Selection and Retention”, International Journal of Hospitality Management, 11(1): 47-63.
- Bothma, C. F. ve Roodt, G. (2013). “The Validation of The Turnover İntention Scale”, SA Journal of Human Resource Management, 11(1): 1-12.
- Bycio, P., Hackett, R. D. ve Alvares, K. M. (1990). Job Performance and Turnover: A Review and Meta-Analysis. Applied Psychology: An International Review, 39: 47-76.
- Camkurt, M. Z. (2007). “İşyeri Çalışma Sistemi ve İşyeri Fiziksel Faktörlerinin İş Kazaları Üzerindeki Etkisi”, Tühis İş Hukuku ve İktisat Dergisi, 21(1): 80-106.
- Carraher, S. M. ve Buckley, M. R. (2008). “Attitudes Towards Benefits and Behavioral Intentions and Their Relationship to Absenteeism, Performance, and Turnover Among Nurses”, Academy of HealthCare Management Journal, 4 2): 89-109.
- Cinnioğlu, H., Atay, L. ve Diker, O. (2019). “Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarının Yöneticilerinde Algıladıkları Liderlik Davranışı ile İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki”, Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 7(1): 397-414.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J. M. (1986). “Employee Turnover: A Meta-Analysis and Review with Implications for Research”, Academy of Management Review, 11(1): 55-70.
- Çakar, S. ve Özzyer, K. (2016). “Yiyecek İçecek Sektöründe Örgütsel Bağlılığın ve Algılanan Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Alt Boyutlar Bağlamında Bir Araştırma”, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi, 11(2): 227-245.
- Çakır, Ö. Ü. A. ve Gözoğlu, Ö. F. (2019). “Algılanan Kurumsal İtibarın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Şanlıurfa İli Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma”, Econharran, 3(4): 46-71.
- Çekal, N. (2013). “Yiyecek İçecek İşletmelerinde Mutfak Tasarımında Dikkat Edilmesi Gereken Faktörler”, Social Sciences, 8(1): 62-66.
- Çımat, A. ve Bahar, O. (2003). “Turizm Sektörünün Türkiye Ekonomisi İçindeki Yeri ve Önemi Üzerine Bir Değerlendirme”, Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 3(6): 1-18.
- Çöl, G. (2008). “Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri”, Doğuş Üniversitesi Dergisi, 9(1): 35-46.

- Demirbaş, B. ve Haşit, G. (2016). “İş Yerinde Yalnızlık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Akademisyenler Üzerine Bir Uygulama”, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 16(1): 137-159.
- Egan, T. M., Yang, B. ve Bartlett, K. R. (2004). “The Effects of Organizational Learning Culture and Job Satisfaction on Motivation to Transfer Learning and Turnover Intention”, *Human Resource Development Quarterly*, 15(3): 279-301.
- Emhan, A., Cura, F. ve Zincirkıran, M. (2015). “İş Memnuniyeti ve Öğrenme Kapasitesinin Örgütsel Performans Üzerindeki Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama”, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 17(2): 92-108.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları.
- Gaertner, S. (1999). “Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models”, *Human Resource Management Review*, 9(4): 479-493.
- Gavcar, E., Bulut, Z. A. ve Engin, K. (2006). “Konaklama İşletmelerinde Uygulanan Performans Değerleme Sistemleri ve Uygulama Alanları (Muğla İli Örneği)”, *Yönetim ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(2): 31-45.
- George, D. ve Mallery, P. (2003). *SPSS for Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference 11.0 Update*. Boston: Allyn & Bacon.
- Greenberg, J. (2006). “Losing Sleep Over Organizational Injustice: Attenuating Insomniac Reactions to Underpayment Inequity With Supervisory Training in Interactional Justice”, *Journal of Applied Psychology*, 91(1): 58-69.
- Hacıoğlu, S. (2018). *Çalışanların İş Tatmin Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine ve Bireysel Performanslarına Etkisi, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Ankara*.
- Hayajneh, Y. (2000). *Identification of the Influence of Organizational Variables on Hospital Staff Nurses Job Performance, Doktora Tezi, University of Iowa, USA*.
- Hayta, A. B. (2007). “Çalışma Ortamı Koşullarının İşletme Verimliliği Üzerine Etkisi”, *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1): 21-41.
- Hwang, I. S. ve Kuo, J. (2006). “Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention: An Examination of Public Sector Organizations”, *Journal of American Academy of Business*, 8(2): 254-259.
- Jackofsky, E. F. (1984). “Turnover and Job Performance: An Integrated Process Model”, *Academy of Management Review*, 9(1): 74-83.
- Johnston, M. W., Parasuraman, A., Futrell, C. M. ve Sager, J. (1988). “Performance and Job Satisfaction Effects on Salesperson Turnover: A Replication and Extension”, *Journal of Business Research*, 16(1): 67-83.
- Jolliffe, L. ve Farnsworth, R. (2003). “Seasonality in Tourism Employment: Human Resource Challenges”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(6): 312-316.
- Jung, H. S., Nankung, Y. ve Yoon, H. H. (2010). “The Effects of Employees’ Business Ethical Value on Person-Organization Fit and Turnover Intent in The Foodservice Industry”, *International Journal of Hospitality Management*, 29: 538-546.

- Jung, J. ve George, R. T. (2012). "Understanding The Influence of Polychronicity on Job Satisfaction and Turnover Intention: A Study of Non-Supervisory Hotel Employees", *International Journal of Hospitality Management*, 31: 588-595.
- Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Ankara: Asil Yayıncılık.
- Kanbur, E. (2018). "Havacılık Sektöründe Psikolojik Güçlendirme, İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi", *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1): 147-162.
- Karakaş, A. (2017). "Duygusal Emek, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Otel İşletmesi Çalışanları Üzerine Bir Araştırma", *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1): 80-112.
- Karatepe K. H., Kuşçu, F. N. ve Karaman, M. (2019). "Psikolojik Sermayenin Bireysel Performansa Etkisi: Hemşireler Üzerinde Bir Araştırma", *Anemon Muş Alparslan Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7: 105-114.
- Kaya, İ. (2007). "Otel İşletmeleri İşgörenlerinin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Geliştirilen Bir İş Tatmin Ölçeği", *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 7(2): 355-372.
- Keller, R. T. (1984). "The Role of Performance and Absenteeism in The Prediction of Turnover", *Academy of Management Journal*, 27: 176-183.
- Kocaman, G. (2017). "İşgören Performansı ve İşgören Memnuniyetinin İşletme Performansına Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Uygulama", *The International New Issues In Social Sciences*, 4(4): 65-76.
- Konya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2018). https://konyakultur.gov.tr/index.php?route=pages/pages&page_id=23
- KTB (2009). *Yiyecek ve İçecek Servisi, Kültür ve Turizm Bakanlığı Araştırma ve Eğitim Genel Müdürlüğü*, Ankara.
- Kubalı, D. (1999). "Performans Denetimi", *Amme İdaresi Dergisi*, 32(1): 31-62.
- Lagerlund, M., Sharp, L., Lindqvist, R., Runesdotter, S. ve Tishelman, C. (2015). "Intention to Leave the Workplace Among Nurses Working with Cancer Patients in Acute Care Hospitals in Sweden", *European Journal of Oncology Nursing*, 19(6): 629-637.
- Lin, C. Y. ve Kuo, T. H. (2007). "The Mediate Effect of Learning and Knowledge on Organizational Performance", *Industrial Management and Data Systems*, 107(7): 1066-1083.
- Marchant, T. (1999). "Strategies for Improving Individual Performance and Job Satisfaction at Meadowvale Health", *Journal of Management Practice*, 2(3): 63-70.
- Morillo, C. R. (1990). "The Reward Event and Motivation", *The Journal of Philosophy*, 87(4): 169-186.
- Mossholder, K. W., Bedeian, A. G., Norris, D. R., Giles, W. F. ve Feild, H. S. (1988). "Job Performance and Turnover Decisions Two Field Studies", *Journal of Management*, 14(3): 403-414.
- Moynihan, D. P. ve Pandey, S. K. (2008). "The Ties That Bind: Social Networks, Person-Organization Value Fit, and Turnover Intention. *Journal of Public Administration Research and Theory*", 18(2): 205-227.

- Onay, M. ve Kılıcı, S. (2011). “İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar”. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2): 363-372.
- Öktem, Ş., Kızıltan, B. ve Öztoprak, M. (2016). “Örgütsel Güven İle Örgüt İkliminin Örgütsel Özdeşleşme, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama”, *Journal of Business Research Turk*, 8(4): 162-186.
- Özdevicioğlu, M. (2004). “Duygusal Olaylar Teorisi Çerçevesinde Pozitif ve Negatif Duygusalığın Alınan Örgütsel Adalet Üzerindeki Etkilerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma”, *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilimler Fakültesi Dergisi*, 59(03): 181-200.
- Özmutaf, N. M. (2007). “Örgütlerde Bireysel Performans Unsurları ve Çatışma”, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 8(2): 41-61.
- Özşahin, M. ve Zehir, C. (2011). “Yüksek Performanslı İşletmelerde Liderlik, Girişim Odaklılık ve Örgütsel Performans İlişkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*”, 9(2): 115-140.
- Pan, F. C. (2015). “Practical Application of Importance-Performance Analysis in Determining Critical Job Satisfaction Factors of A Tourist Hotel”. *Tourism Management*, 46: 84-91.
- Rotundo, M. ve Sackett, P. R. (2002). “The Relative Importance of Task, Citizenship and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach”, *Journal of Applied Psychology*, 87(1): 66-80.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous III, A. G. (1988). “Impact of Exchange Variables on Exit, Voice, Loyalty, And Neglect: An Integrative Model of Responses to Declining Job Satisfaction”. *Academy of Management Journal*, 31(3): 599-627.
- Schaufeli, W. B. ve Bakker, A. B. (2004). “Job Demands, Job Resources, and Their Relationship With Burnout and Engagement: A Multi-Sample Study”, *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 25(3): 293-315.
- Seçilmiş, C. ve Kılıç, İ. (2017). “Örgütsel Güven, İş-Aile Çatışması ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisinin Belirlenmesi: Seyahat Acentelerinde Bir Uygulama”, *Turizm Akademik Dergisi*, 4(1): 65-79.
- Serçeoğlu, N. (2013). “Konaklama İşletmelerinde Çalışan İş Görenlerin Kişilik Özelliklerinin Hizmet Verme Yatkınlığı Üzerindeki Etkisi”, *Journal of Yaşar University*, 8(31): 5253-5273.
- Shields, J. ve Kaine, S. (2016). *Performance and Reward Basics*. In J. Shields, M. Brown, S. Kaine, C. Dolle-Samuel, A. North-Samardzic, P. McLean,...& J. Robinson (Eds.), “Managing Employee Performance and Reward: Concepts, Practices, Strategies” (2nd ed.) (pp.3-17). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- Sonnentag, S. ve Frese, M. (2002). “Performance Concepts and Performance Theory”, *Psychological Management of Individual Performance*, 23(1): 3-25.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Spencer, D. G. ve Steers, R. M. (1981). Performance as a Moderator of The Job Satisfaction–Turnover Relationship. *Journal of Applied Psychology*, 66(4): 511-514.
- Stumpf, S. A. ve Dawley, P. C. (1981). “Predicting Voluntary and Involuntary Turnover Using Absenteeism and Performance Indices”, *Academy of Management Journal*, 24: 148-163.

- Taslak, S. (2015). "Banka Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri Üzerinde Etkili Olan Faktörlere Yönelik Bir Araştırma: Muğla İli Örneği", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12): 145-160.
- Tekingündüz, S., Top, M. ve Seçkin, M. (2014). "İş Tatmini, Performans, İş Stresi ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Hastane Örneği", Verimlilik Dergisi, (4), 39-64.
- Tette, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). "Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention and Turnover: Path Analyses Based on Metaanalytic Findings", Personnel Psychology, 46(2): 259-293.
- Ton, Z. ve Huckman, R. S. (2008). "Managing the Impact of Employee Turnover on Performance: The Role of Process Conformance", Organization Science, 19(1): 56-68.
- Tuncer, M. (2011). "Performans Değerleme Uygulamalarının Otel Çalışanları Üzerindeki Etkileri", Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (7): 258-279.
- Uysal, Ş. (2015). "Performans Yönetimi Sisteminin Tanımı, Tarihçesi, Amaç ve Temel Unsurlarına Genel Bir Bakış", Electronic Journal of Vocational Colleges, 5(2): 32-39.
- Uzun, M. ve Müngen, U. (2011). "Çalışma Ortamında Ergonomik Koşulların İşçi Sağlığı ve İş Kazaları Açısından Önemi". 3. İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Sempozyum Bildiriler Kitabı İçerisinde (ss.311-319). Çanakkale: Türkiye Mühendis ve Mimar Odalar Birliği İnşaat Mühendisleri Odası.
- Voigt, E. ve Hirst, G. (2014). "High and Low Performers' Intention to Leave: Examining the Relationship with Motivation and Commitment", The International Journal of Human Resource Management, 26(5): 574-588.
- Werbel, J. D. ve Bedeian, A. G. (1989). Intended Turnover as a Function of Age and Job Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 10(3): 275-281.
- Yazıcıoğlu, İ. ve Sökmen, A. (2007). "Otel İşletmelerinin Yiyecek-İçecek Departmanlarında Görev Yapan İşgörenlerin İş Tatmin Düzeylerinin Değerlendirilmesi: Adana'da Bir Uygulama", Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 18: 73-95.
- Yelboğa, A. (2006). "Kişilik Özellikleri ve İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi", The Journal of Industrial Relations and Human Resources, 8(2): 196-217.
- Yılmaz, F. (2018). Mobbingin Örgütsel Güven Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim ve Organizasyon Bilim Dalı, Niğde.
- Yılmaz, A. (2012). "Yerel Yönetimlerde Kurumsal Bağlılığın Bireysel Performansa Etkisine İlişkin Bir Araştırma: Sakarya Büyükşehir Belediyesi Örneği". Akademik İncelemeler Dergisi, 7: 313-336.
- Zimmerman, R. D. ve Darnold, T. C. (2009). "The Impact of Job Performance on Employee Turnover Intentions and the Voluntary Turnover Process", Personnel Review, 38(2): 142-158.