**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE İŞ DEĞERLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİLERİ: İŞ-AİLE-İŞ ÇATIŞMASININ ARACI ROLÜ[[1]](#footnote-1)**

**Bekir EŞİTTİ[[2]](#footnote-2)**

***ÖZET***

*Değerlerin çeşitli türleri arasında, iş değerleri genellikle bir bireyin işle ilgili geniş bir yelpazedeki tutum ve davranışlarının merkezi belirleyicisi olarak görülmekte ve çalışmalarının çeşitli yönlerine işgören tarafından verilen göreceli önemi ifade etmektedir. İnsanların hayatındaki iki önemli odak noktasından biri ailesi diğeri ise işleridir. Bu iki odak noktasının beklentileri her zaman uyumlu olmayabilir. Bu çalışmada beklentiler arasındaki uyumsuzluk iş-aile-iş çatışması olarak ele alınmakta, iş değerleri bakış açısıyla konaklama işletmeleri çalışanlarının iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasında var olabilecek ilişkiler, etkiler incelemekte ve çalışmanın literatüre katkı sağlaması amaçlanmaktadır. Çalışmanın araştırma evreni olarak İstanbul ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları seçilmiş ve Kasım 2015- Şubat 2016 tarihleri arasında düzenlenen anket formu uygulanmıştır. Genel olarak katılımcılar iş değerleri ölçeğinde yer alan ifadeleri ‘önemli’ bulmuş ve iş tatminine ‘olumlu’ yönde cevap vermişlerdir. İş-aile-iş çatışmasını ve işten ayrılma niyetini ise ‘kararsızlık’ yönünde cevaplamışlardır. Ayrıca çalışmada iş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide iş-aile-iş çatışmasının aracılık (mediatör) rolünün var olduğu görülmüştür.*

***Anahtar Kelimeler:*** *İş Değerleri, İş-Aile-İş Çatışması, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmeleri.*

**THE EFFECTS OF WORK VALUES ON INTENTION TO LEAVE IN ACCOMMODATION BUSINESSES: THE MEDIATING ROLE OF WORK-FAMILY-WORK CONFLICT**

***ABSTRACT***

*Among the various types of values, business values are often seen as a central determinant of an individual's attitude and behavior in a wide range of business contexts and express relative importance given to the worker in various aspects of his work. One of the two key focal points in people's lives is their family and work. The expectations of these two focal points may not always be consistent. In this study, the discrepancy between expectations is considered as work-family-work conflict. From the viewpoint of work values, it is aimed to examine the relationships and influences that may arise between the work-family-work conflict, job satisfaction and intention to leave, and to make contributions to the literature. As a research universe of the study, employees of 4 and 5 star accommodation businesses operating in Istanbul province were selected and a questionnaire form was implemented between November 2015 and February 2016. In general, the participants found 'important' to the phrases of work values scale and they responded on the ‘positive’ way to the job satisfaction. They answered the work-family-work conflict and intention to leave phrases in the direction of ‘indecisive’. Moreover, it has found that there are mediator roles of work-family-work conflict between work values and intention to leave.*

***Key Words:*** *Work Values, Work-Family-Work Conflict, Job Satisfaction, Intention to Leave, Hospitality Enterprises.*

**1.GİRİŞ**

Gelişmiş toplumlarda yetişkinlerin çoğu günlük yaşantılarının önemli bir kısmını işyerinde geçirmekte, iş için eğitim almakta veya işle ilgili faaliyetlere hazırlanmak için zaman harcamaktadır. Devletler ekonomik refahı arttırmak ve işsizlik sorununu çözmek için kaynaklarının büyük bir kısmını iş yaratmak ve vatandaşlarının istihdam edilebilirliğini arttırmak için kullanmaktadır. Turizm, kamu sektörünün dışında kalması ve emek yoğun bir yapıya sahip olması nedeniyle sürekli işgücü unsuruna ihtiyaç duyan bir sektördür. Bu nedenle turizm sektörü özellikle gelişmekte olan ülkelerce, ekonomiye ve istihdama katkısı göz önüne alınarak, üzerinde durulan önemli bir sektördür. Ancak turizm sektöründe varolan düşük ücret politikası ve çalışma saatlerinin uzunluğu gibi çeşitli olumsuz nedenler yüksek işgören devrini beraberinde getirmektedir. Bu durum yöneticileri teşhisi ve kontrolü zor olan ve birbiriyle bağıntılı pek çok sorunla yüz yüze bırakmaktadır.

Yaşayan her insan bulunduğu yer, toplum ve çevresel etkenlerden kaynaklanan bir değerler sistemine sahiptir. İnsan değerlerinin incelenmesi ile davranışların nedenleri tanımlanabilir, gruplanabilir ve analiz edilebilir. İnsanların genel yaşam değerlerinin yanı sıra işyerinde sergiledikleri değerleri de bulunmaktadır. İş değerleri olarak adlandırılan bu değerler işyerindeki tutum ve davranışları ve algılamaları belirlemektedir. İş değerlerinin yanı sıra, çalışanların işlerinden nasıl memnun oldukları konusu da akademisyenlerin üzerinde durduğu önemli bir konudur (Aydın, 2009; Fındıklı, 2013). Çalışanlar memnun olmaları halinde müşterilerine kaliteli hizmet sunmakta ve işletmeyi kârlı yapmak için uğraşmaktadır. Dolayısıyla, iş değerleri ve işgören tatmini konularının birlikte incelenmesinin konaklama sektörü çalışanları açısından daha yararlı olacağı düşünülmüştür.

Çalışanların iş ve aile alanlarına ilişkin talep ve kaynakları, işe ve aileye ilişkin yapısal özelliklerden etkilenebilmektedir. İş ve aile rollerinin talepleri, zaman zaman iş ve aile çatışmasına neden olabilmektedir. İş ve aile çatışması iş ve aile alanları ile ilgili rol taleplerinin bazı yönleriyle karşılıklı olarak birbirleriyle uyumsuz olduğu roller arası bir çatışma türüdür (Greenhaus ve Beutell 1985: 77). Bu çatışma, işten aileye (iş-aile çatışması) ve aileden işe (aile-iş çatışması) yönelik olmak üzere çift yönlüdür. Bu araştırmanın sorunu, turizm sektörünün en fazla istihdam alanı olan konaklama işletmelerindeki işgörenlerin işten ayrılma eğilimlerinin azaltılması için çalışanların iş değerlerinin, iş tatminlerinin, iş-aile-iş çatışması yaşayıp yaşamadıklarının ve işten ayrılma niyetlerinin belirlenmesidir. İşgörenlerin işten ayrılma eğilimlerinin azaltılması için araştırmalar yapmak ve çözüm önerileri getirmek gerekmektedir. Bu bağlamda çalışmanın amacı, işgörenlerin yaşadığı iş-aile-iş çatışmasını azaltıp iş tatminini arttırarak işten ayrılmaları engellemek isteyen konaklama işletmeleri için hangi iş değerlerinin önemli olduğunun saptanması ve çalışanların iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasında iş-aile-iş çatışmasının bir rolünün bulunup bulunmadığıdır.

**2. İŞ DEĞERLERİ**

Değerler sosyal bilim araştırmalarında çok önemli bir sosyo-psikolojik yapıyı oluşturur. Özünde değerler insanı şekillendirir ve insan için neyin önemli olduğunu gösteren bir kavramdır. Değerlerin incelenmesi ile insan davranışlarının sebepleri tanımlanabilir, gruplanabilir ve analiz edilebilir. Sosyal bilimler alanında değerler konusunu ele alan öncü çalışmacılardan Elizur ve Sagie (1999: 74-76) çalışmalarında bireysel değerlerin, yaşam ve iş değerlerinin bileşimiyle oluşan çok yönlü bir yapıda olduğunu ileri sürmektedir. İş değerleri ile yaşam değerleri arasında sıkı bir ilişki vardır ve aslında yaşam değerleri, iş değerlerinin temelini oluşturmaktadır.

**Şekil 1. İş ve Yaşam Arasındaki İlişki**

***Kaynak:*** *Elizur ve Sagie, 1999: 83.*

İnsanlara bağlı tüm değerler, onların değer sisteminin bir parçasıdır. Bu sistem genel yaşam değerlerini içerdiği gibi belirli etki alanlarını (aile veya iş alanı) da kapsamaktadır. Bu çalışmada incelenmek istenen iş değerleri, işyerinde çalışanlar için önemli olan konuları ve çalışanların mesai sonucundaki beklentilerini ifade etmektedir. Bir kişinin iş değerleri, çalışmalarının çeşitli yönlerine kişi tarafından verilen göreceli önemi ifade eder. Super ve Sverko (1995: 124)’ya göre iş değerleri, kişinin iş yaşamı boyunca elde etmeyi arzuladığı amaçlar olarak tanımlanabilir. Bunlar; para, güvenlik, fedakarlık, kariyer gelişimi, prestij, insan ilişkileri ve arzuladığı iş ortamı gibi belirli özellikler göstermektedir. Kişi bu değerlere ulaştıkça işinden o derece tatmin olacaktır. Çalışanın kendine sorduğu, ne için çalışıyorum, işimden ve hayattan ne bekliyorum gibi sorulara verdikleri cevaplar onların iş değerlerini oluşturmaktadır. İşgörenleri işletmeye kazandırmanın ve işletmenin hedefleriyle bütünleştirmenin önemli bir yolu da onun sahip olduğu iş değerlerine saygılı olmaktır (Avcı, 2011: 8). İş değerleri ölçülen ve bu ölçüm neticesinde değerlerine uygun bir şekilde ilgilenilen çalışanlar işletmeye daha fazla katkı sunabilirler.

**3. İŞ-AİLE-İŞ ÇATIŞMASI**

İnsanların hayatındaki iki önemli odak noktasından biri ailesi diğeri ise işleridir. Bu iki odak noktasının beklentileri her zaman uyumlu olmayabilir (Burke ve diğer., 2013: 43). İş-Aile çatışması kavramı, literatürde çalışanların karşılaştıkları iş ve aile gereksinimlerinin birbirine müdahalesi şeklinde ele alınmaktadır (Greenhaus ve Beutell, 1985: 76). Araştırmacılar tarafından sıklıkla çalışılan alanlardan biri olan bu konu iş-aile müdahalesi (interference), iş-aile zorluğu (strain) gibi farklı isimlerle de anılabilmektedir. Yetişkin insanların uyku dışındaki zamanlarının büyük çoğunluğunu iş yaşamlarında geçirdikleri dikkate alındığında, iş yaşamının, bireyin genel yaşam uyumunun sağlanmasında olumlu ya da olumsuz etkilere sahip olması kaçınılmaz görünmektedir (Özsoy 2002: 106). Turizm sektörü başta olmak üzere, hizmet sektörünün ve aile kavramının hızla dönüştüğü bir dünyada birden fazla role sahip çalışanların rollerinin yüklediği tutum, davranış ve normların diğer roller üzerindeki etkisi nedeniyle işletmeler için devamlı problem yaratması kaçınılmazdır. Çalışmalar iş-aile çatışmasının işgörenleri psikolojik endişe başta olmak üzere işe bağlılık, performans, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti gibi pek çok yönden etkilediğini ortaya koymaktadır (Lewis, 2009; Burke ve diğer., 2013).

İş-aile-iş çatışmasının aile yönünü “aile alanından gelen gereksinimlerin, aileye harcanan zamanın ve aileden kaynaklanan gerilimin iş alanı ile ilgili sorumlulukları yerine getirmeyi engellediği durumlar” oluşturmaktadır (Netemeyer ve diğer., 1996: 401). Özellikle ebeveyn olma sorumluluğu ile çoğalan ailevi sorumluluklar ve ailevi etkinlikler zaman kısıtına neden olmaktadır. Turizm sektörünün hizmet odaklı olması ve uzun çalışma saatleri ailevi sorumlulukların yerine getirilmesini kısıtlayıcı bir etken olabilir. Benzer bir şekilde iş-aile-iş çatışmasının iş kaynaklı yönünü de, aile yönünde olduğu gibi, “iş yaşamıyla ilgili zaman, davranış ve gerilim sorunlarının aile yaşantısını etkilemesi” oluşturduğu söylenebilir (Özdevecioğlu ve Doruk, 2009: 72-74).

Konaklama endüstrisi temel olarak çalışanlarının ürettiği hizmete bağlı olduğu için uzun çalışma saatleri ve vardiyalar, düşük ücretler, kötü iş güvenliği ile karakterize olmuş bir endüstridir. Günümüzde turizm ve konaklama işletmeciliği literatüründe iş-aile-iş çatışmasının zararlı etkilerini azaltabilecek faktörler hakkında çok az bilgi vardır (Karatepe ve Kılıç, 2015). Konaklama işletmelerinin çalışanlarının iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması yaşama durumları ile bir ilişkisinin var olması muhtemeldir. Yukarıda bahsedilen literatüre dayanarak aşağıdaki hipotezlere bu çalışmada destek aranmaktadır;

H1: Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadığı iş- aile ve aile- iş çatışması arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile yaşadıkları iş – aile-iş çatışması arasında istatiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

**4. İŞ TATMİNİ**

Konaklama işletmelerine gelen misafirlerin geceleme sayıları üzerinde, tesislerin konforu kadar işgörenlerinin güler yüzlü, sıcak karşılaması ve hizmet etmesi de önemlidir. Ancak konaklama işletmelerinin en temel faktörü olan işgücünün verimliliğinin düşük ve işten ayrılma oranlarının bir faaliyet yılı içerisinde % 26 ile % 300 arası gibi yüksek düzeylerde değişebilmesi (Chalkiti ve Sigala, 2010: 336), iş tatmini konusunu hem araştırmacıların hem de işletmelerin önem verdiği konuların başına çekmiştir.

Smith ve Wakely (1972: 239) iş tatminini, çalışanın işte yaşadığı iyi ya da kötü duygusal tecrübelerin ortaya çıkardığı ortalama duygusal durum olarak ifade etmiştir. Bu ortalama duygusal durum, işinden memnun olduğu duygusu yaratmaktaysa, çalışanın işinden tatmin olduğu söylenebilir. Bu bağlamda iş tatmini; hoşlanılan bir iş yapma, işi iyi yapma, çabaların karşılığında ödüllendirilme kelimelerine denk gelebilmektedir. Çalışanın bireysel bir olgusu olarak değerlendirilen iş tatmini, konaklama sektöründeki örgütler açısından oldukça önemli ve incelenmesi gereken bir konudur. İş tatminsizliğinin olduğu örgüt çalışanları yaptıkları işler sonucunda dolaylı veya dolaysız olarak örgüte de zarar vermektedir.

Çalışanların iş tatminsizliği söz konusu olduğunda; işe gitme isteksizliği, örgütten ayrılma, yetersizlik duygusu, işbirliği sağlayamama, işte hata yapma, işten uzaklaşma isteği, isabetsiz kararlar verme ile nitelik ve nicelik düşmesi, devamsızlıklarda artış gibi pek çok olumsuz sonuçlar ortaya çıkabilmektedir (Budak, 2006: 11). Çalışanların sahip oldukları iş değerlerine bakılması, işlerinden tatmin olmaları için yapılması gerekenlerin belirlenmesini kolaylaştırabilir. Ancak literatürde iş değerleri ve iş tatmini konularını birlikte ele alan bir araştırmaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla bu çalışma kapsamında iş değerlerinin belirlenmesi ve çalışanların iş değerlerinin iş tatminlerine etkisi aşağıdaki hipoteze kapsamında aranmaktadır;

H3: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile iş tatminleri arasında istatiksel açıdan anlamlı bir ilişki vardır.

**5. İŞTEN AYRILMA NİYETİ**

İşten ayrılma, bir çalışanın isteyerek veya istemeyerek çalıştığı işi bırakma isteğinin son safhasıdır. Bu aşamadan sonra işten ayrılma davranışı gerçekleşmektedir (Bothma ve Roodt, 2012: 2). Genel bir ifade ile işten ayrılma niyeti ise işgörenlerin çalışmakta oldukları işletmeden ve iş koşullarından duymuş oldukları memnuniyetsizlik nedeniyle gönüllü olarak ayrılmayı düşünmeleri şeklinde kavramlaştırılabilir. 1980'lerin başlarından beri davranış bilimleri, yönetim, sosyoloji ve endüstri ilişkileri alanlarında pek çok teorik ve ampirik araştırma işgörenlerin işlerinden neden ayrıldıkları konusuna eğilmektedir (Schaufeli ve Bakker, 2004). Genelde işten ayrılma bir sürecin sonunda ulaşılan durum olarak ele alınmakta ve işten ayrılma süreci ile ilgili farklı yaklaşımlar bu sürecin üç adımda gerçekleştiğini ortaya koymaktadır. Bu adımlar; tutumların oluşması (işten ayrılma niyeti), karar verme (işten ayrılma/ işte kalma kararı) ve davranışta bulunmak (işten ayrılma/ işte kalma) şeklindedir (Appollis, 2010: 37).

Uluslararası araştırmalarda, konaklama sektöründe işgören devrinin, diğer tüm sektörlere oranla neredeyse iki kat daha fazla olduğu bildirilmektedir. Bu durum Türkiye açısından da geçerlidir. PERYÖN & Towers Watson tarafından 2015 yılı haziran ayında düzenlenen “Çalışan Devir Oranı” araştırmasının 2014 yılı sonuçlarına bakıldığında ortalama işgücü devir oranı bakımından Türkiye’deki en yüksek oran turizm sektörü olarak gözlenmiştir (Peryon ve Towers Watson, 2015). Türkiye’deki turizm sektörü üzerine gerçekleştirilen araştırmalarda işten ayrılma niyetini tetikleyen başlıca neden olarak işgörenlerin uzun saatler çalışması, hem kadın hem de erkek çalışanların düşük ücret alması gibi nedenler dikkat çekmektedir (Yanardağ ve Avcı, 2012). Uzun çalışma saatleri ve düşük ücretin çalışanların iş-aile-iş çatışması yaşama durumunu tetiklemesi ve çalışanların işten ayrılma niyetlerini olumsuz yönde etkilemesi muhtemeldir. Bununla beraber bu çalışma ile işgörenlerin sahip oldukları iş değerlerinin de işten ayrılma niyetleri üzerinde etkili bir değişken olduğu önerilmektedir ve aşağıdaki hipotezlere destek aranmaktadır.

H4: Konaklama işletmeleri çalışanlarının yaşadıkları iş-aile-iş çatışması işten ayrılma niyetleri üzerinde pozitif yönde etkilidir.

H5: Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkide çalışanların yaşadığı iş-aile ve aile-iş çatışmasının düzenleyici (aracılık etkisi) rolü vardır.

Oluşturulan Kuramsal Araştırma Modeli (Şekil 2) aşağıda sunulmaktadır.

**Şekil 2. Araştırma Modeli**

**6. YÖNTEM**

Bu çalışmanın araştırma kısmı, amacı bakımından tanımlayıcı ve açıklayıcı araştırma modeline uygun olarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmanın hipotezlerini test etmek amacıyla, dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanlarından anket tekniğiyle veriler toplanmıştır. Katılımcılardan; iş değerleri, iş-aile-iş çatışması, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti düzeylerini ölçen anket formunu doldurmaları istenmiştir.

**6.1. Evren ve Örneklem**

Bu çalışmanın araştırma evreni olarak İstanbul ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri çalışanları seçilmiştir. Araştırmanın İstanbul ilinde yapılmak istenmesinin nedeni İstanbul ilinin turizm ve konaklama kapasitesinin yüksek olması ve gün geçtikçe bu kapasitenin yükselmeye devam etmesidir. İstanbul ilinde faaliyet gösteren dört yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 170 tane ve 39293 yatak kapasitesine sahipken beş yıldızlı konaklama işletmeleri toplamda 127 işletme ve 61037 yatak kapasitesine sahiptir ve konaklama işletmeleri içerisinde büyük bir oranı teşkil etmektedirler. Ayrıca T. C. Kültür ve Turizm Bakanlığı verilerine göre en fazla doluluk oranına sahip tesisler beş yıldızlı konaklama işletmeleridir (İstanbul Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2016). Araştırmanın İstanbul ilinde gerçekleştirilmek istenmesinin bir diğer nedeni ise İstanbul ilinde bulunan konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin büyük çoğunluğunun sezonluk değil, sürekli çalışıyor olmasıdır.

Bu araştırma kapsamında İstanbul ilinde yer alan konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı tam olarak saptanamamıştır. Bununla beraber konaklama işletmelerinde toplam insan kaynakları ihtiyacının belirlenmesi ve işgören sayısının tespit edilebilmesi amacıyla en yaygın kullanılan tekniklerden biri olan oda veya yatak başına düşen mevcut personel sayısı oranından (Dallı, 1998: 1) bu çalışma kapsamında faydalanılmıştır. Bu orana göre İstanbul ilinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan personel sayısı;

5 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri İçin Personel Sayısı: 61.037 X 0,59 = 36.011

4 Yıldızlı Konaklama İşletmeleri İçin Personel Sayısı: 39.293 X 0,38 = 14.931

Çalışan personel sayısı yaklaşık olarak 50.942 olmalıdır. Dolayısıyla bu araştırmanın örnekleme hesabında evren sayısı 50.942 olarak ele alınmış ve Sekaran’ın (2006) formülüne bağlı kalınarak 50 bin’in üzerinde elemanı olan evren için 382 örneklem sayısının yeterli olduğuna karar verilmiştir. Örnekleme ulaşmada olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemlerinden Kolayda Örnekleme Tekniği kullanılmıştır. Bu yöntemde amaç, isteyen herkesin örneklem içerisine ve örnekleme dahil edilmesidir. Denek bulma işlemi belirlenen örneklem hacmine ulaşıncaya kadar devam eder. Bu yöntemle gerek zaman gerekse ekonomik açıdan çok büyük tasarruf sağlanmaktadır (Altunışık ve diğer., 2012: 142).

**6.2. Ölçme Araçları**

Araştırmada toplam olarak kırk iki ifadeden oluşan, dört ölçme aracı ve Kişisel Bilgi Formu yer almıştır. Konaklama işletmeleri çalışanlarının iş değerlerini belirlemek amacıyla, ilk ölçek olarak, Elizur (1984) tarafından geliştirilen İş Değerleri Ölçeğinden faydalanılmıştır. Bu ölçek ‘1) Hiç önemli değil’den, ‘6) Çok önemli’ye doğru sıralı şekilde oluşturulmuş bir derecelendirme ölçeği şeklinde dizayn edilmiştir. Çalışmanın ikinci ölçeği olarak, çalışanların iş tatmini düzeylerini ölçmek için Brayfield ve Rothe’un (1951) geliştirdiği 5 maddelik Genel İş Tatmini Ölçeği kullanılmıştır. Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) tarafından geliştirilen İş-Aile-İş Çatışması Ölçeği araştırmada üçüncü ölçek olarak kullanılmıştır. Literatürde bu ölçek iş-aile ve aile-iş çatışması olmak üzere iki boyut altında ele alınmıştır. Çalışmanın dördüncü ve son ölçeği olarak Carson ve Bedeian (1994) tarafından geliştirilen üç ifadelik İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği kullanılmıştır. Bu ölçeklerde yer alan ifadeler 5’li Likert tipi hazırlanmış ve ‘1) Kesinlikle katılmıyorum’dan, ‘5) Kesinlikle katılıyorum’a doğru sıralı şekilde kodlama ile değerlendirilmiştir.

**6.3. Veri Toplama Süreci**

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formları araştırma evreni içerisinde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerine elden teslim edilmiştir. Anket formlarının teslim edildiği konaklama işletmelerinin bazıları iş yoğunluğu nedeniyle anket formlarını daha sonra tamamlayarak posta yolu ile göndermiştir. Verilerin toplanması aşamasında araştırma evreninde yer alan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yöneticileri çalışanları ile ilgili yapılacak bu araştırma hakkında bilgilendirilmiştir. Posta yolu ile geri gelmesi beklenen anket formları için aradan iki haftadan fazla bir süre geçmesine rağmen ulaşmayan anketlerle ilgili telefonla bilgi verilerek hatırlatmalar yapılmıştır. Bu bağlamda toplam 700 anket formu İstanbul ili Asya ve Avrupa yakalarında bulunan dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerine dağıtılmış, dağıtılan anket formlarının toplam 630 adedi geri dönmüştür. Ancak 49 anket formunda kayıp veri bulunması ve sorulara verilen cevapların çelişkili olması vb. nedenlerle analiz dışında tutulmuştur. Bu nedenle nihai olarak araştırma örneklemi 581 anket formu ile sınırlandırılmıştır.

**6.4.Verilerin Analizi**

Verilerin analizinde öncelikle modeldeki tüm değişkenlere SPSS 22 programında açıklayıcı Faktör Analizi, AMOS 20 programı ile Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) uygulanmış ve sonuçlara ilişkin uyum indeksleri incelenmiştir. Değişkenlerin normal dağılım sınaması için Kolmogorov Smirnov Testi uygulanmış ve değişkenlerin normal dağılım sergilediği görülmüştür.

**7. BULGULAR**

**7.1. Ölçeklerin Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri**

Araştırmada kullanılan ölçüm araçlarının Faktör Analizi sonuçları ve açıklanan varyans değerleri, ortalama ve güvenilirlik değerleri ile Çizelge 1 ve Çizelge 2’de sunulan uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu gözlenmektedir (Hair ve diğer., 2010: 721). İş Değerleri Ölçeğinde yer alan ifadelerin tümünü (Ek1) katılımcılar genel olarak ‘önemli’ (4,92) olarak nitelendirmiştir. Katılımcıların en fazla önem verdikleri iş değerleri ise araçsal iş değerleri boyutu (5,23) olmuştur. İş değerlerinin alt boyutları için Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayıları; Araçsal Değerler 0,965, Bilişsel-Faydasal Değerler 0,840, Bilişsel-Fırsatsal Değerler 0,952, Bilişsel Sosyal Değerler 0,727, Bilişsel ve Araçsal Değerler 0,720, Duygusal Değerler 0,793’tür. Çalışmada ölçeğin toplam iç tutarlılığı ise 0,933 olarak belirlenmiştir. “İş Değerleri Ölçeği” için yapılan DFA değerlendirmesinde, yordama güçleri anlamlı olmayan maddelerin (4 madde) analizden çıkarılması neticesindeki revize (modification) modele ait uyum kriterlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür (χ²/df=2,48, df= 161, p=0,000; GFI=0,977; NFI=0,965; AGFI=0,976; CFI=0,974; RMSEA=0,000).

İş Tatmini Ölçeğine ait Cronbach Alfa İç Tutarlılık Katsayısı 0,853 olarak bulunmuştur. Ölçeğin orijinalini Kuşluvan ve Kuşluvan (2005) Türkçeye çevirmiş ve güvenirlik değerini (Cronbach's Alpha) 0,840 olarak bulmuştur (Kuşluvan ve Kuşluvan, 2005: 190). Ölçeğin sosyal bilimler alanında ileri düzeyde güvenilir olduğu görülmektedir. Ölçekte yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 3,90 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değer katılımcıların ölçekte yer alan ifadelere genel olarak ‘Katılım’ yönünde cevap verdiklerini göstermektedir. “İş Tatmini Ölçeği” için yapılan analizde, düzeltme indeksleri (modification indices) ve artık değerler (residuals) irdelenmiş ve veriler ile model arasındaki uyumun bozulmasının nedeni olarak bazı değişkenlerin hata terimleri arasında kovaryansın olduğu görülmüştür. Bu kovaryanslar ölçme modeline dahil edilmiştir. Düzeltmeler sonucunda ki kare değerinde düşüş görülmüştür. Yordama güçleri anlamlı olmayan maddelere rastlanmamış ve elde edilen uyum iyiliği değerlerinin gerekli kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür (χ²/df=1,67, df= 3, p=0,01; GFI=0,977; NFI=0,998; AGFI=0,983; CFI=0,999; RMSEA=0,034).

Netemeyer, Boles ve McMurrian (1996) geliştirdikleri İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçeklerinin güvenirliklerini (Cronbach's Alpha) sırası ile α = 0, 917 ve α = 0, 743 olarak bulmuşlardır. Bu çalışmada ise İş-Aile ve Aile-İş Çatışması Ölçeklerinin güvenirlikleri (Cronbach's Alpha) sırası ile α= 0,885 ve α= 0,897 olarak hesaplanmıştır. Dolayısıyla iş-aile-iş çatışması ölçeği yüksek güvenilir bir ölçektir denilebilir. İş-Aile Çatışması Ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasının 2,88 ve Aile-İş Çatışması Ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalamasının ise 2,30 olarak bulunduğu görülmektedir. Bu değerler İş-Aile-İş Çatışması Ölçeğinde yer alan ifadelerin tümüne çalışanların genel olarak katılmadığını göstermektedir.

“İş-Aile-İş Çatışması Ölçeği” için yapılan DFA analizinde veriler ile model arasındaki uyumun bozulmasının nedeni olarak bazı değişkenlerin hata terimleri arasında kovaryansın olduğu görülmüş ve bu kovaryanslar ölçme modeline dahil edilmiştir. Düzeltmeler sonucunda elde edilen uyum iyiliği değerlerinin gerekli kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür (χ²/df=2,75, df= 31, p=0,00; GFI=0,972; NFI=0,976; AGFI=0,951; CFI=0,984; RMSEA=0,045).

“İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” için Başoda (2012: 106) ölçeğin güvenirliğini (Cronbach's Alpha) α = 0,72 olarak bulmuştur. Bu çalışmadan elde edilen verilerle ölçeğin güvenirliği (Cronbach's Alpha) α= 0,926 olarak yüksek güvenilir bulunmuştur. Ölçekte yer alan ifadelerin genel ortalamasına bakıldığında 2,575 olarak bulunduğu görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu söylenebilir. “İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği” için yapılan analizde, yordama güçleri anlamlı olmayan maddelere rastlanmamış ve elde edilen uyum iyiliği değerlerinin kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmüştür (χ²/df=,18, df= 1, p=0,02; GFI=0,990; NFI=0,980; AGFI=0,990; CFI=0,990; RMSEA=0,01).

**Çizelge 1. Değişkenlerin Ortalamaları, Faktör Analizi Sonuçları, Güvenilirlik Değerleri**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | **Std. Sapma**  **(SD)** | **Açıklanan Varyans %** | **Cronbach Alpha (α)** |
| **İş Değerleri Ölçeği** | 4,92 | ,837 | 71,693 | ,933 |
| Araçsal Değerler | 5,23 | 1,04 | 16.109 | ,965 |
| Bilişsel-Faydasal Değerler | 4,73 | ,907 | 15.427 | ,840 |
| Bilişsel-Fırsatsal Değerler | 5,18 | ,661 | 10.607 | ,952 |
| Bilişsel Sosyal Değerler | 4,76 | 1,04 | 9.974 | ,727 |
| Bilişsel ve Araçsal Değerler | 4,93 | ,841 | 11.536 | ,720 |
| Duygusal Değerler | 5,05 | ,701 | 8.040 | ,793 |
| KMO= ,752 Chi-Square Bartlett’s Test= 15373,891 | | | | |
| **İş Tatmini Ölçeği** | 3,90 | ,716 | 77,539 | ,853 |
| KMO= ,797 Chi-Square Bartlett’s Test= 2297,339 | | | | |
| **İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği** | 2,57 | 1,18 | 87,132 | ,926 |
| KMO= ,746 Chi-Square Bartlett’s Test= 1414,890 | | | | |
| **İş-Aile-İş Çatışması** | 2,59 | 1,03 | 70,000 | ,889 |
| İş Aile Çatışması | 2,88 | 1,08 | 52,165 | ,885 |
| Aile İş Çatışması | 2,30 | 1,02 | 17,835 | ,897 |
| KMO= ,894 Chi-Square Bartlett’s Test= 3467,354 | | | | |

**Çizelge 2. Ölçeklerin Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kriter** | **İş Değerleri**  **(20)**  **Model Sonucu Elde Edilen Değer** | **İş Tatmini**  **(5)**  **Model Sonucu Elde Edilen Değer** | **İş-Aile-İş Çatışması**  **(10)**  **Model Sonucu Elde Edilen Değer** | **İşten Ayrılma (3)**  **Model Sonucu Elde Edilen Değer** | **İyi Uyum** |
| **X2/df** | 2,488 | 1,679 | 2,751 | ,018 | 0 ≤ X2≤ 3 |
| **p-değeri** | 0,00 | 0,01 | 0,00 | 0,02 | P ≤ 0,05 |
| **AGFI** | ,976 | ,983 | ,951 | ,990 | 0,90 ≤ AGFI ≤1 |
| **CFI** | ,974 | ,999 | ,984 | ,990 | 0,97 ≤ CFI ≤1 |
| **NFI** | ,965 | ,998 | ,976 | ,980 | 0,95 ≤ NFI ≤1 |
| **TLI (NNFI)** | ,973 | ,997 | ,977 | ,920 | 0,97 ≤ TLI ≤1 |
| **RMSEA** | ,000 | ,034 | ,045 | ,001 | 0<RMSEA<0.05 |
| **SRMR** | ,026 | ,014 | ,0268 | ,0007 | 0 ≤ SRMR≤ 0.05 |
| **GFI** | ,977 | ,997 | ,972 | ,990 | 0,95 ≤ GFI ≤1 |

**7.2. Araştırma Hipotezlerine Yönelik Bulgular**

İş Değerleri Ölçeği ve alt boyutları ile diğer ölçekler için gerçekleştirilen Pearson Korelasyon Analizi neticesinde elde edilen sonuçlar Çizelge 3’de gösterilmiştir.

**Çizelge 3. Ölçekler Arasındaki Korelasyon Değerleri**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Değişkenler** | | | **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | **9** | **10** |
| **1** | **İş Değerleri Ölçeği** | **Araçsal Değerler** | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **2** | **Bilişsel-Faydasal Değerler** | ,541\*\* | **1** |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **3** | **Bilişsel-Fırsatsal Değerler** | ,808\*\* | ,680\*\* | **1** |  |  |  |  |  |  |  |
| **4** | **Bilişsel Sosyal Değerler** | ,269\*\* | ,356\*\* | ,349\*\* | **1** |  |  |  |  |  |  |
| **5** | **Bilişsel ve Araçsal Değerler** | ,380\*\* | ,461\*\* | ,385\*\* | ,507\*\* | **1** |  |  |  |  |  |
| **6** | **Duygusal Değerler** | ,838\*\* | ,632\*\* | ,863\*\* | ,317\*\* | ,425\*\* | **1** |  |  |  |  |
| **7** | **İş Tatmini Ölçeği** | | ,480\*\* | ,320\*\* | ,383\*\* | ,300\*\* | ,311\*\* | -,420\*\* | **1** |  |  |  |
| **8** | **İşten Ay. Niyeti Ölçeği** | | -,160\*\* | -,178\*\* | -,190\*\* | -,216\*\* | -,174\*\* | ,311\*\* | -,276\*\* | **1** |  |  |
| **9** | **İş Aile Çatışması Ölçeği** | | -,204\* | -,132\* | -,150\* | -,206\* | -,181\* | ,252\* | -,296\*\* | ,265\*\* | **1** |  |
| **10** | **Aile İş Çatışması Ölçeği** | | -,244\* | -,161\*\* | -,214\*\* | -,267\* | -,138\*\* | ,234\* | -,215\*\* | ,238\*\* | ,554\*\* | **1** |

*Korelasyon \*\* p<0,01 düzeyinde anlamlıdır. Korelasyon \* p<0,05 düzeyinde anlamlıdır.*

Değişkenler arasındaki ilişkilere bakıldığında iş değerlerinin tüm boyutları ile iş tatmini arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bu nedenle çalışanların iş değerleri göz önüne alındığında iş tatminlerinin artacağı ve işinden tatmin olan çalışanlarında işyerinde daha verimli olacakları söylenebilir. Ayrıca, iş değerleri boyutlarından; araçsal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = -,160; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,204; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = -,244; p<0,05) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş değerleri ölçeğinin boyutlarından; bilişsel faydasal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = -,178; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,132; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = -,161; p<0,01) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. İş değerlerinin boyutlarından; bilişsel fırsatsal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = -,190; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,150; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = -,214; p<0,01) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Bilişsel sosyal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = -,216; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,206; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = -,267; p<0,05) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Bilişsel sosyal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = -,174; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,181; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = -,138; p<0,01) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Duygusal değerler ile iş tatmini arasında (r = -,420; p<0,01) negatif yönlü bir ilişki söz konusudur. Bu bulgularla H3 hipotezi desteklenmiştir.

Duygusal değerler ile işten ayrılma niyeti (r = ,311; p<0,01); iş-aile çatışması (r = ,252; p<0,05) ve aile-iş çatışması (r = ,234; p<0,05) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişki söz konusudur. Araçsal değerler genel olarak ücret ve işte yükselme gibi çalışanın kazançlarını ifade eden değerler olduğu için çalışanın bu iş değerleri ve bilişsel iş değerlerinin dikkate alınması ile işten ayrılma niyeti ve iş-aile-iş çatışması yaşama düzeyi gerileyecektir. Dolayısıyla çalışanların maddi-sosyal sorunları azaldığı için verimliliklerinin artacağı söylenebilir. Çalışma kapsamında H2 hipotezi de desteklenmiştir.

İş değerleri dışındaki diğer ölçekler ele alındığında, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti (r = -,276; p<0,01); iş-aile çatışması (r = -,296; p<0,01) ve aile-iş çatışması (r = -,215; p<0,01) arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki söz konusuyken işten ayrılma niyeti ile iş-aile çatışması (r = ,265; p<0,01) ve aile-iş çatışması (r = ,238; p<0,01) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu görülmektedir. Çalışanların iş memnuniyetlerinin artması doğal olarak iş-aile-iş çatışması yaşama düzeylerini ve işten ayrılma niyetlerini azaltmaktadır. Bu bağlamda iş memnuniyetleri artan çalışanların iş-aile-iş çatışması yaşama düzeyleri de azaldığından işletme açısından daha verimli olacakları söylenebilir. Son olarak iş-aile çatışması ile aile-iş çatışması (r = ,554; p<0,01) arasında anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin söz konusu olduğu dikkat çekmektedir. Bu kapsamda H1 hipotezi desteklenmiştir.

**7.3. Yapısal Eşitlik Analizi**

Çalışma kapsamında literatürden yararlanılarak ortaya atılan hipotezlerin Yapısal Eşitlik Modeli ile testleri aşağıdaki model ile gerçekleştirilmiştir. Kurulan Yapısal Eşitlik Modelinde, iş değerleri bağımlı, işten ayrılma niyeti bağımsız ve iş-aile-iş çatışması ise aracı (mediatör) değişken olarak alınmıştır. Böylece Baron ve Kenny’nin (1986) belirttiği ikinci ve üçüncü etkilerin varlığı araştırılmıştır. Modelin testi sonucu elde edilen uyum indeksleri, modelin kabul edilebilir sınırlar içinde olduğunu göstermektedir (χ2= 1334,855; df =466; p=0,000; χ2/df= 2,864; GFI=0,930; NFI=0,903; AGFI=0,955; CFI=0,919; RMSEA=0,065). Modeldeki yollara ait standardize edilmiş faktör yükü, standardize olmayan faktör yükü, T değerleri, standart hata ve anlamlılık değerleri Çizelge 4’de yer almaktadır.

**Çizelge 4. Modelin Yol Katsayıları**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Yol** | **Standart**  **Faktör Yükü** | **Standart Olmayan**  **Faktör Yükü** | **T Değeri** | **Std. Hata** | **P Değeri** |
| **Aile-İş Çatışması <--- Araçsal Değerler** | -0,16 | -0,30 | -2,147 | ,072 | ,030 |
| **Aile-İş Çatışması <--- Bilişsel Faydasal Değerler** | -0,11 | -0,13 | -2,011 | ,016 | ,000 |
| **Aile-İş Çatışması <--- Bilişsel Fırsatsal Değerler** | -0,19 | -0,23 | -3,156 | ,059 | ,003 |
| **Aile-İş Çatışması <--- Bilişsel Sosyal Değerler** | -0,14 | -0,17 | -3,969 | ,037 | ,000 |
| **Aile-İş Çatışması <--- Bilişsel ve Araçsal Değerler** | -0,04 | -0,04 | -,789 | ,045 | ,430 |
| **Aile-İş Çatışması <--- Duygusal Değerler** | 0,21 | 0,28 | 4,640 | ,061 | ,000 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Araçsal Değerler** | -0,28 | -0,26 | -4,364 | ,021 | ,000 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Bilişsel Faydasal Değerler** | -0,13 | -0,10 | -3,230 | ,030 | ,001 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Bilişsel Fırsatsal Değerler** | -0,20 | -0,30 | -4,501 | ,014 | ,002 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Bilişsel Sosyal Değerler** | -0,17 | -0,15 | -3,043 | ,037 | ,003 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Bilişsel ve Araçsal Değerler** | -0,22 | -0,22 | -3,467 | ,032 | ,000 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Duygusal Değerler** | 0,14 | 0,19 | -2,577 | ,056 | ,010 |
| **İş-Aile Çatışması <--- Aile-İş Çatışması** | 0,55 | 0,57 | 10,61 | ,054 | ,000 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Araçsal Değerler** | -,13 | -,16 | -3,055 | ,051 | ,002 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel Faydasal Değerler** | -,07 | -,07 | -1,661 | ,044 | ,097 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel Fırsatsal Değerler** | -,06 | -,12 | -1,361 | ,033 | ,082 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel Sosyal Değerler** | -,13 | -,14 | -2,909 | ,016 | ,004 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Bilişsel ve Araçsal Değerler** | -,05 | -,06 | -,055 | ,061 | ,629 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <---Duygusal Değerler** | ,25 | ,43 | 5,806 | ,034 | ,000 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- Aile-İş Çatışması** | ,27 | ,25 | 3,491 | ,016 | .006 |
| **İ. Ayrılma N. Ölçeği <--- İş-Aile Çatışması** | ,43 | ,47 | 4,193 | ,019 | .000 |

*\*p<0,05*

Analizler sonucunda ulaşılan bulgulara göre, iş-aile-iş çatışması işten ayrılma niyetini pozitif yönlü etkilemektedir. Tüm iş değerleri boyutları iş-aile çatışması üzerinde anlamlı bir etki yaratmaktadır. İş değerleri ile aile-iş çatışması ele alındığında ise sadece bilişsel ve araçsal değerler boyutu (Standart Faktör Yükü= -,04; p>,05) sonuçlarının anlamlı çıkmadığı diğer iş değerleri boyutlarının aile-iş çatışması üzerinde anlamlı olduğu görülmektedir. Bu bağlamda iş değerlerinin iş-aile-iş çatışmasını anlamlı olarak etkilediği söylenebilir.



**Şekil 3. Yapısal Modelin Test Sonucu**

İş-Aile-İş Çatışması Ölçeğinin modele dahil edilmesi ile bilişsel faydasal değerler (Standart Faktör Yükü = -,07; p>.05), bilişsel fırsatsal değerler (Standart Faktör Yükü = -.06; p>.05) ve bilişsel ve araçsal değerler (standart faktör yükü = -,05; p>,05) boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri anlamsızlaşmış, araçsal değerler (Standart Faktör Yükü = -,13; p<,05), bilişsel sosyal değerler (Standart Faktör Yükü = -,13; p<.05) ve duygusal değerler (Standart Faktör Yükü = ,25; p<,05) boyutlarının etkisi ise düşmüştür. Bu nedenle İş-Aile-İş Çatışması Ölçeğinin bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel ve araçsal değerler boyutlarında tam aracı rolünün olduğu görülmektedir. Ayrıca İş-Aile-İş Çatışması Ölçeğinin, İş Değerleri Ölçeği araçsal değerler, bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerindeki etkisinde ise kısmi aracı değişken rolü görülmektedir. Söz konusu boyutlarda yaşanan değişimin anlamlı olup olmadığını test etmek için Sobel Testi (Sobel, 1982) uygulanmıştır. Gerçekleştirilen Sobel Testi sonucunda araçsal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0,24976, p = 0,802 olarak anlamlı bulunmazken, bilişsel sosyal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0,69475, p =  0,48721 ve duygusal değerler boyutu için Sobel Z-skor = 0,70228, p = 0,4825 anlamlı bulunmuştur. Söz konusu bu iki boyutun kısmi aracı etkilerinin var olduğu söylenebilir. İş-aile-iş çatışması yaşama durumu çalışanlarda işten ayrılma düşüncesi oluşturmakta ve özellikle konaklama işletmeleri gibi hizmet odaklı işletmeler de verimlilik kaybına neden olmaktadır. Bu sonuçlar ışığında çalışmada öne sürülen H4 ve H5 hipotezleri de desteklenmiştir.

8. SONUÇ

Örgütlerin başarılarına en fazla katkısı olan faktör insan kaynağıdır. Emek yoğun bir sektör olan turizm sektörüne bağlı konaklama işletmelerinde işgücünün önemi diğer sektörlere kıyasla daha fazladır. Daha önce yapılmış olan (Meyer ve Allen, 1991; Özmete, 2007; Özkan ve Gümüş, 2013) çalışmalarda çalışanların iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye çok fazla odaklanılmış olmaması ve bu araştırmalarda da sadece değişkenler arasındaki doğrusal ilişkilerin ele alınması, önemli bir eksiklik olarak göze çarpmaktadır. Bu çalışmada geçmişteki çalışmalardan farklı olarak, iş değerleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye iş tatmini ve çalışanların yaşadığı iş- aile- iş çatışmasının aracılık etkisi de eklenerek hem turizm literatürüne katkı sağlanmaya hem de turizm işletmelerinin yöneticilerine çalışanların verimliliğini arttırmak yolunda kolaylık sağlayacak bulgulara ulaşılmaya çalışılmıştır.

Çalışmada İş Değerleri Ölçeğinde yer alan ifadelerin genel ortalaması 4,92 olarak bulunmuştur. Bu değer ölçekte yer alan ifadeleri katılımcıların genel olarak “önemli” bulunduğunu göstermektedir. Literatüre bakıldığında değerlerin farklı seviyelerde yer alarak davranış ve tutumlarda farklılıklara yol açmasının bireylerin farklı sosyalizasyon (öğrenme) düzeylerinde olmasından kaynaklanabileceği ifade edilmektedir (Hofstede, 1991: 182). Harding ve Hikspoors’un (1995) çıkardığı sonuca göre Kuzey Avrupa ülkelerinde (İrlanda, İngiltere, Danimarka vb.) çalışan işgörenler işyerinde güce ve eşitliğe daha fazla önem vermekteyken Güney Avrupalılar (Fransa, İspanya, Portekiz vb.) işyerinde rahatlık ve konfor bağlamındaki değerlere oldukça fazla önem atfetmektedir. Bu çalışmanın sonuçlarına göre ise konaklama işletmeleri işgörenleri iş değerleri ölçeğini oluşturan araçsal, bilişsel ve duygusal değerlerin tümünü önemli görmektedir denilebilir. Dolayısıyla işgören verimliliği ve işletmenin başarısı için iş değerleri ölçeğini oluşturan ifadeleri, hem işe alım sürecinde hem de işgörenin işletmede bulunduğu süre boyunca işletme yöneticilerinin dikkate alması bu çalışma ile önerilmektedir.

Konaklama işletmeleri üzerine gerçekleştirilen birçok önemli araştırma iş tatmini, iş aile iş çatışması ve ayrılma niyeti konuları üzerine yoğunlaşmıştır (Lu ve diğer., 2015; Perrewe, Hochwarter ve Kiewitz, 1999). Bu çalışma ile iş değerleri de bu konulara dahil edilerek iş değerleri ile işten ayrılma niyeti öncelikle test edilmiş, bu konular arasındaki ilişki ve etki düzeyi tespit edilmiştir. Gerçekleştirilen Korelasyon Analizi ile çalışmayı oluşturan tüm konular arasında istatistiksel olarak anlamlı sonuçlar olduğu saptanmıştır. İlişkilere bakıldığında; iş değerleri ve iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki saptanmıştır. Bu bağlamda, elde edilen bulgular iş değerlerine dikkat edilen çalışanların iş tatminlerinin artacağını göstermektedir. İş tatmin düzeyleri artan çalışanlar işletmede daha verimli olacaktır. Müşterilerin yüksek bir memnuniyet düzeyinde konaklaması için işgörenlerin hem işlerinden hem de işyerlerinden tatmin olmaları gerekmektedir (Akıncı, 2002: 2). İş değerlerinin boyutları ile işten ayrılma niyeti ve iş-aile-iş çatışması arasında ise negatif bir ilişki söz konusudur. Bu bulgular, çalışanların iş değerlerine dikkat edildikçe iş-aile-iş çatışması daha az yaşayacağını ve dolaysıyla çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha az oluşacağını göstermektedir. Sonuç olarak, iş-aile-iş çatışması ve işten ayrılma niyeti gibi çalışanların verimliliğini olumsuz etkileyen durumları aşmak için çalışanların iş değerleri önemli bir göstergedir denilebilir.

Literatürde iş-aile-iş çatışması konusu bazı durumlarda bir aracı ve bazı durumlarda ise bir sonuç olarak ele alınmaktadır (Peeters ve diğer., 2004). Bu çalışmadaki yapısal ilişkiler incelendiğinde, iş değerlerinin tüm boyutlarının işten ayrılma niyeti ve iş-aile-iş çatışması üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğu görülmektedir. İş değerleri ile işten ayrılma niyeti arasında iş-aile-iş çatışmasının rolüne bakıldığında; iş-aile-iş çatışmasının bilişsel faydasal değerler, bilişsel fırsatsal değerler ve bilişsel araçsal değerler boyutlarında tam aracı rolünün olduğu görülmüştür. Ayrıca bilişsel sosyal değerler ve duygusal değerler boyutları üzerinde iş-aile-iş çatışması kısmi aracı değişken rolündedir.

Bu çalışma ile iş değerleri ve çalışanların işten ayrılma niyetleri arasında çalışanın verimliliğini olumsuz etkileyen iş-aile-iş çatışmasının aracı değişken rolünün olduğu ortaya konulmuştur. Bu nedenle iş değerleri literatürü ile iş-aile-iş çatışması literatürünün birleştirilmesi önemlidir. Çünkü iş değerleri, çalışan insanlar için anlam ve eylemi organize etmede merkezi bir görevde bulunmaktadır. İş-aile-iş çatışmasının ise genel olarak bir çalışan için çok önemli iki yaşam alanı olan iş ve aile hayatlarının davranış, gerginlik ve zaman bazında birinin diğeriyle çatışması şeklinde ortaya çıkan roller arası bir çatışma türü olarak tanımlandığı görülmektedir (Greenhauss ve Beutell, 1985: 77). Bu bağlamda çalışmanın sonuçları, Carlson ve Kacmar’ın (2000) çalışmasına paralel olarak çalışanların sahip oldukları iş değerlerinin iş-aile-iş çatışması üzerinde anlamlı bir şekilde fark yaratmakta olduğunu ve işten ayrılma niyetlerini anlamlı bir şekilde azalttığını göstermektedir. Söz konusu iş-aile-iş çatışmasının iş değerleri aracılığıyla önlenmesi, çalışan, işletme ve toplum için sağlıklı bireylerin sayısının artmasını sağlayacaktır. İş değerlerine bakılarak pozisyonlandırılan çalışanların ailesi ve işi söz konusu olduğunda bir tercih yapmak zorunda bırakılmaması hem bireysel, hem de örgütsel düzeyde verimliliği arttıracak bir kazan-kazan durumu yaratacaktır.

Bu çalışma gelecekte yapılacak olan çalışmalar için yeni alanlar açmıştır. Bu konuyu incelemek isteyen araştırmacılar konaklama sektörünün dışında farklı meslek gruplarında da (örneğin sağlık sektörü, eğitim sektörü gibi) bu ilişkileri inceleyebilirler. Ayrıca bu çalışma ülke genelinde (sahil otellerinde, seyahat işletmelerinde vb.) uygulanırsa sonuçlar daha genellenebilir olacaktır.

EK1. İş Değerleri Ölçeğinin Betimleyici İstatistikleri

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **İş Değerleri Ölçeği (WVQ) \*** |  | **S.Sapma** | **Çarpıklık** | **Basıklık** | **Soru Bütün**  **Korelâsyonu** | **Soru**  **Silindiğinde**  **Cronbach's**  **Alpha** |
| **İD 1.** Terfi etme veya işte ilerleme imkânı. | 5,05 | ,817 | -,365 | -,770 | ,480 | ,932 |
| **İD 2.** İşyerinde geribildirime sahip olmam. | 4,73 | 1,147 | -1,027 | 1,052 | ,368 | ,934 |
| **İD 3.** İşdeki konumum, mevkim. | 5,23 | ,610 | -,177 | -,545 | ,527 | ,932 |
| **İD 4.** Başarılı olmak. | **5,62** | ,539 | -1,041 | ,037 | ,651 | ,931 |
| **İD 5.** Yaptığım işin ilgi çekici olması. | 4,52 | 1,220 | -,885 | -,125 | ,721 | ,928 |
| **İD 6.** İşimin benim için anlamlı olması. | 4,57 | 1,161 | -,923 | ,159 | ,539 | ,931 |
| **İD 7.** İşin bireysel gelişme fırsatı sunması. | 4,99 | 1,072 | -1,471 | 1,008 | ,832 | ,927 |
| **İD 8.** Bilgi ve becerimi işimde kullanmak. | 5,19 | ,795 | -,960 | ,770 | ,672 | ,930 |
| **İD 9.** Sorumluluk almak. | 4,97 | 1,146 | -1,281 | 1,328 | ,352 | ,935 |
| **İD 10.** Topluma yararlı olmak. | 4,36 | 1,704 | -,851 | -,635 | ,758 | ,928 |
| **İD 11.** İşimde bağımsız hareket edebilmek. | 4,59 | 1,276 | -,732 | -,563 | ,766 | ,928 |
| **İD 12.** Şirketin ünlü ve tanınan bir şirket olması. | 4,39 | 1,619 | -,717 | -1,002 | ,510 | ,934 |
| **İD 13.** Uzman olmam ve bu şekilde tanınmam. | 4,94 | ,782 | -,230 | -,608 | ,513 | ,932 |
| **İD 14.** Güç sahibi ve etkili bir kişi olmak. | 4,92 | ,725 | -,675 | ,776 | ,669 | ,930 |
| **İD 15.** İyi bir iş yapıyor olarak tanınmak. | 4,19 | 1,089 | -1,203 | 1,241 | ,727 | ,929 |
| **İD 16.** Çalışma arkadaşlarımın uyumlu olmaları. | 5,28 | ,958 | -1,579 | 2,306 | ,647 | ,930 |
| **İD 17.** İş yerinde değerli olduğumu hissetmek. | 5,21 | ,886 | -1,150 | ,750 | ,668 | ,930 |
| **İD 18.** Çeşitli insanlarla tanışmak. | 4,16 | 1,070 | -,993 | ,747 | ,323 | ,937 |
| **İD 19.** Amirimin adil ve düşünceli olması. | 5,53 | ,552 | -,613 | -,716 | ,634 | ,931 |
| **İD 20.** Aldığım maaş miktarı. | 5,20 | 1,317 | -1,379 | 1,031 | ,752 | ,928 |
| **İD 21.** Elde ettiğim maaş dışı imkânlar. | 5,10 | 1,104 | -1,250 | 1,037 | ,724 | ,929 |
| **İD 22.** İş güvencesi. | 5,33 | 1,067 | -1,187 | 1,341 | ,770 | ,928 |
| **İD 23.** Uygun çalışma saatleri. | 5,28 | 1,082 | -1,017 | 1,623 | ,755 | ,928 |
| **İD 24.** İş ortamının fiziksel koşulları. | 4,84 | 1,274 | -1,337 | 1,257 | ,524 | ,932 |
| **Genel Ortalama 4,924** | | | | | | |

*\*6’lı (1 = Hiç önemli değil, 6 = Çok önemli) derecelendirme ile ölçülmüştür.*

**KAYNAKÇA**

* ALTUNIŞIK, R., COŞKUN, R., BAYRAKTAROĞLU, S. & YILDIRIM, E., (2012), **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri**, Geliştirilmiş 7. Baskı, Sakarya.
* AKINCI, Z., (2002), “Turizm Sektöründe İş Gören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”,**Akdeniz İİ BF Dergisi**, 4, 1-25.
* APPOLLIS, V. P., (2010), “**The Relationship Between Intention to Quit, Pyschological Capital and Job Satisfaction in the Tourism Industry in the Western Cape”**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, University of the Western Cape.
* AVCI, N., (2011), “Turizm Eğitimi Alan Lisans Öğrencilerinin İş Değerleri: Çeşme Turizm ve Otelcilik Yüksekokulu Örneği”, **Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi**, 22 (1), 7-18.
* AYDIN, E., (2009), “Araştırma ve Yayın Etiğinde Araştırmacının Değerler Sistemi”, **Sağlık Bilimlerinde Süreli Yayıncılık**, 21-27.

* Baron, R. M. & Kenny, D. A., (1986), “The Moderator–Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations”, **Journal of Personality and Social Psychology**, 51 (6), 1173-1182.
* BAŞODA A., (2012), “**Kişilik Özelliği Olarak Hizmet Verme Yatkınlığının İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”**, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir Üniversitesi, Nevşehir.
* BOTHMA, C. F. & ROODT, G., (2013), “The Validation of the Turnover Intention Scale”, **SA Journal of Human Resource Management**, 11 (1), 1-12.
* BROWN, D., (2002), “The Role of Work and Cultural Values in Occupational Choice, Satisfaction and Success: A Theoretical Statement”, **Journal of Counseling & Development,** 80 (1), 48-56.
* BUDAK, A., (2006), “**Kamu Sektöründe Çalışanların İş Tatmin Düzeyi: T. C. Milli Savunma Bakanlığı Akaryakıt İkmal ve Nato Pol Tesisleri’nde Bir Uygulama”,** Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Anadolu Üniversitesi, Eskişehir.
* BURKE, R. J., KOYUNCU, M. & FIKSENB, L., (2013), “Antecedents and Consequences of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Among Frontline Employees in Turkish Hotels”. **IUP Journal of Management Research**, 12 (4), 39.
* CHALKITI, K. & SIGALA, M., (2010), “Staff Turnover in the Greek Tourism Industry: A Comparison Between Insular and Peninsular Regions”, **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 22 (3),335-359.
* CARLSON, D. S. & KACMAR, K. M., (2000), “Work–Family Conflict in the Organization: Do Life Role Values Make a Difference?”, **Journal of Management**, 26 (5), 1031-1054.
* DALLI, Ö., (1998), “Turizmde İnsan Kaynakları Planlama ve Geliştirilmesi”., **I. Turizm Şurası**, 20-22.
* DAVIS, L., (1991), “**Handbook of Genetic Algorithms***”*, Van Nostrand Reinhold, New York.
* DEVRANİ, T. K., (2008), “**Kişisel Değer Uyumu, Müşteri-İşletme Özdeşleşmesi ve Müşteri Sadakati İlişkisi: Uygulamalı Bir Çalışma”,** Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
* ELIZUR, D., (1984), “Facets of Work Values: A Structural Analysis of Work Outcomes”, **Journal of Applied Psychology**, 69 (3), 379.
* ELIZUR, D. & SAGIE, A., (1999), “Facets of Personal Values: A Structural Analysis of Life and Work Values”, **Applied Psychology**, 48 (1),73-87.
* FINDIKÇI, İ., (2001), “**İnsan Kaynakları Yönetimi***”*, Alfa Basım Yayım.
* GREENHAUS, J. H. & BEUTELL, N. J., (1985), “Sources of Conflict Between Work and Family Roles”, **Academy of Management Review**, 10 (1), 76-88.
* HAIR, J. F., BLACK, W. C., BABIN, B. J. & ANDERSON, R. E.,  
  (2010), “**Multivariate Data Analysis”**, New Jersey.
* HIKSPOORS F., (2011), “**Work Values Antecedents and Consequences”**, Vrije Universiteit, Amsterdam.
* HOFSTEDE, G., (1991), “**Cultures and Organizations: Software of the Mind, Mc. Graw- Hill Book Company**”, England.
* İLKE, K., (2010), “Otel İşletmelerinde İşgörenlerin İş Tatminini Etkileyen İşi Bırakma Eğilimi”, **Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi**, 19 (2), 219 – 236.
* İSTANBUL KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ (2016). “İstanbul Turizm İstatistikleri”, <http://www.istanbulkulturturizm.gov.tr/tr/turizm-istatistik/2015 y%C4%B1l%C4%B1-turizm-istatistikleri> Erişim Tarihi: 23 Kasım 2016
* KARATEPE, O. M. & KILIC, H., (2015), “Does Manager Support Reduce the Effect of Work–Family Conflict on Emotional Exhaustion and Turnover Intentions?”, **Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism**, 14 (3), 267-289.
* KUŞLUVAN, Z. & KUŞLUVAN, S., (2005), “Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği*”,***Anatolia: Turizm Arastirmalari Dergisi**, 16/2, 183-203.
* LAM, T., LO, A. & CHAN, J., (2002), “New Employees' Turnover Intentions and Organizational Commitment in the Hong Kong Hotel Industry*”,***Journal of Hospitality & Tourism Research**, 26(3), 217-234.
* LEWIS, J., (2009), “**Work Family Balance, Gender and Policy”**, Cheltenham.
* LU, C. Q., WANG, B., SIU, O. L., LU, L. & DU, D. Y., (2015), Work-Home İnterference and Work Values in Greater China, **Journal of Managerial Psychology**, 30 (7),801-814.
* MEYER, J. P. & ALLEN, N. J., (1991), “A Three-component Conceptualization of Organizational Commitment”, **Human Resource Management Review**, 1 (1), 61-89.
* NETEMEYER, R. G., BOLES, J. S. & MCMURRIAN, R., (1996), “Development and Validation of Work–Family Conflict and Family–Work Conflict Scales”, **Journal of Applied Psychology**, 81 (4), 400.
* ÖZDEVECIOĞLU, M., (2004), “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”, **Amme İdaresi Dergisi**, 37(4), 97-115.
* ÖZKAN, Ç. & GÜMÜŞ, M., (2013), “Ege Bölgesi’ndeki 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Örgüt Kültürünün İş Değerlerinin Dönüşümüne Etkileri”, **Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi**, 2, 1-14.
* ÖZMETE, E., (2007), “**İş Yaşamında Değerler”**, Okur Offset Yayınları, İstanbul.
* ÖZSOY, O., (2001), “**Geleceğin Meslekleri”**, Bahçeşehir Üniversitesi, İstanbul.
* PEETERS, M. C., DE JONGE, J., JANSSEN, P. P. & VAN DER LINDEN, S., (2004), “Work-Home Interference, Job Stressors and Employee Health in a Longitudinal Perspective”, **International Journal of Stress Management**, 11 (4), 305.
* PERYON & TOWERS WATSON. (2015). Peryon. Kaynak: yeri:<https://www.peryon.org.tr/wpcontent/uploads/arastirma\_raporlari/Calisan\_Devir\_Orani\_2014\_karsilastirmali.pdf> Erişim Tarihi: 12 Ocak 2016.
* PERREWÉ, P. L., HOCHWARTER, W. A. & KIEWITZ, C., (1999), “Value Attainment: An Explanation for the Negative Effects of Work–Family Conflict on Job and Life Satisfaction”, **Journal of occupational health psychology**, 4 (4), 318.
* SCHAUFELI, W. B. & BAKKER, A. B., (2004), “Job Demands, Job Resources, and Their Relationship with Burnout and Engagement: A Multi‐Sample Study”, **Journal of organizational Behavior**, 25 (3), 293-315.
* SMITH, H. C. & WAKELEY, J. H., (1972), “**Psychology of Industrial Behavior”**, (3rd ed.). New York.
* SUPER, D. E. & SVERKO, B. E., (1995), “**Life Roles, Values and Careers: International Findings of the Work Importance Stud**y”. Jossey-Bass.
* YANARDAĞ, M. Ö. & AVCI, M., (2012), “Turizm Sektöründe İstihdam Sorunları: Marmaris, Fethiye, Bodrum İlçeleri Üzerine Ampirik Bir İnceleme”. **Ege Stratejik Araştırmalar Dergisi**, 3 (2), 39-62.

1. *Bu çalışma,  'İş Değerlerinin İş-Aile-İş Çatışması, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma'  isimli doktora tezinden üretilmiştir. Çalışma*, *Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Bilimsel Araştırma Projeleri Koordinasyon Birimi (BAP) tarafından desteklenmiştir (Proje No: SDK-2016-794).* [↑](#footnote-ref-1)
2. ***Bekir EŞİTTİ****, Arş. Gör. Dr., Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Seyahat İşletmeciliği ve Turizm Rehberliği Bölümü.*

   *Makale Gönderim Tarihi: 07.03.2018 Kabul Tarihi: 10.05.2018* [↑](#footnote-ref-2)