



OTEL İŞLETMELERİNDE EĞİTİM UYGULAMALARI VE ÖRGÜTSEL İLETİŞİMİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ*

*The Effect of Education Applications and Organizational Communication on The
Turnover Intentions in Hotel Business*

Öğr.Gör. Hüseyin ASLAN

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme ABD. Gaziantep/Türkiye
Doç.Dr. Tuba BÜYÜKBEŞE

Hasan Kalyoncu Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, İşletme Bölümü. Gaziantep/Türkiye
Aslan, H. & Büyükbeşe, T. (2017). "Otel İşletmelerinde Eğitim Uygulamaları ve Örgütsel İletişimin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi", Vol:3, Issue:12; pp:1-12 (ISSN:2149-8598)

ARTICLE INFO

Article History

Makale Geliş Tarihi
Article Arrival Date
08/05/2017
Makale Yayın Kabul Tarihi
The Published Rel. Date
28/07/2017

Anahtar Kelimeler

Eğitim uygulamaları,
Örgütsel iletişim, İşten
ayrılma niyeti

Keywords

Education applications,
Organizational
communication, Turnover
Intention

ÖZ

Bu çalışmanın amacı, otelcilik sektöründe çalışan personelin otellerindeki eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişime ilişkin algılarını ortaya koyarak, işten ayrılma niyetlerini belirlemek ve eğitim uygulamaları ile örgütsel iletişimin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini araştırmaktır. Bu amaçla öncelikle konuya ilişkin yerli ve yabancı literatür taranarak kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Daha sonra otel işletmelerindeki eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimin işten ayrılma niyetine olan etkisini araştırmak üzere, Turizm Bakanlığına bağlı turizm işletme belgeli Gaziantep ilinde faaliyet gösteren yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 150 personel üzerinde bir alan araştırması yapılmıştır. Elde edilen veriler SPSS programında analiz edilerek araştırmanın hipotezleri test edilmiştir. Araştırma sonucunda otel işletmelerinin eğitim uygulamaları ile örgütsel iletişimin, işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif ve anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the intentions of leave of employment of the personnel working in hotel management sector by revealing their perception on training applications at their hotels and organizational communication, and also to search the effects of training applications and organizational communication on the intention of leave of employment. For this purpose; initially, conceptual frame was set by scanning domestic and foreign literature. Then, a field search was done on 150 personnel working at the starred hotels operating in Gaziantep with tourism operation license of Tourism Ministry in order to search the effects of training applications at hotels and organizational communication on the intention of leave of employment. The hypotheses of the research were tested by being analyzed in SPSS program. At the result of the research, it was established that training applications of hotels and organizational communication have a positive and sensible effect on the intention of leave of employment.

1. GİRİŞ

Rekabetin giderek arttığı, küreselleşmenin çok hızlı bir şekilde yaşandığı günümüz dünyasında, her alanda kesintisiz olarak sürmekte olan değişim organizasyonlarda da değişimi zorunlu hale getirmiştir. Meydana gelen her türlü değişime ve gelişime karşı, hala

* Bu çalışma "Otel İşletmelerinde Eğitim Uygulamaları Ve Örgütsel İletişimin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi" adlı yüksek lisans Tezinden üretilmiştir.

önemini koruyan en önemli unsurlardan biri olan insan kaynağı işletmelerin en ön önemli sermayesi durumundadır.

Rekabet ve küreselleşme ile birlikte teknolojinin gelişmesi işletmeleri daha az sayıda ve kalifiye personel istihdam etmeye sevk etmiştir. Ancak hiçbir gelişme insan kaynağının yerini alamaz ve onu ikame edemez. Aksine yaşanan her türlü gelişim insan kaynağının önemini arttırmıştır.

Günümüzde her alanda olduğu gibi otelcilik sektöründe de hızlı değişimler yaşanmaktadır. Pazarı dinamik yapısı, rekabetin artması, küreselleşmenin getirdiği tehditler, teknolojik gelişmeler ve tüketicilerin değişen beğeni ve beklentileri gibi birçok unsur otellerin bu değişime ayak uydurmasını zorunlu hale getirmiştir. Bu değişime ayak uydurabilmek ise kalifiye personel ile gerçekleşebilmektedir.

Otellerde uygulanan etkin eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim ile çalışanlar kısa sürede deneyim kazanarak işlerini daha iyi yapıp ve daha iyi sonuçlar almaktadır. Eğitim uygulamaları ile çalışanlar işe kolay adapte olur, gelişen teknolojik gelişmeleri hızlı öğrenerek işine uygular, işletmenin kendisini önemseydiğini hisseder, olumlu davranışlar geliştirir. Örgütsel iletişim sayesinde ise oluşturulan ortak dil ve anlayış örgüt içerisindeki belirsizliklerin ortadan kalkmasına, çalışanların yönetime güvenmelerine ve inanmalarına imkan sağlayacaktır. Otel işletmelerinde etkin eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim sayesinde çalışanların örgüte olan bağlılığı artar ve personel devir hızı düşer.

İşletmelerin başarısında en önemli unsur insan kaynağıdır düşüncesinden dolayı yola çıkılarak, otel işletmelerinde eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimin işten ayrılma niyetine olan etkisi araştırma konusu olarak seçilmiştir.

2. TEORİ VE HİPOTEZLER

2.1. Eğitim Uygulamaları ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Küreselleşmenin etkisiyle gelişen teknoloji ve yönetim alanındaki yeni gelişmeler, tüm sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de insan kaynağına farklı bir bakış getirmektedir. Temel özelliği emek-yoğun olması hizmet sektöründe yer alan otel işletmelerinin insan kaynağına göstermesi gereken önemi arttırmıştır(Akbaba ve Günlü, 2011:206).

Otel işletmelerinde insan kaynağına olduğundan daha fazla önem verilmesinin gerekliliğini ortaya koyan bu farklı bakış, insan kaynakları yönetimi uygulamalarının da önemini beraberinde getirmektedir. İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının temel amacı örgütlerin bünyelerinde bulundurduğu farklı görev ve düzeydeki çalışanların örgütün amaçları doğrultusunda verimli şekilde çalışabilmelerini sağlamaktır. İKYU bu temel amacı karşılamak için ise şu iki amacı ilke edinmiştir(Erdem, 2004:38);

- ✓ İşletmede görev yapan insanların bilgi, yetenek ve becerilerini rasyonel biçimde kullanarak işletmeye katkılarını en üst düzeye çıkarmak,
- ✓ İşletmede görev yapan kişilerin yaptıkları işten tatmin olmalarını sağlamaktır.

Bu amaçlar doğrultusunda örgütlerin içinde buldukları gerek siyasal, gerek ekonomik ve gerekse yasal çevredeki değişikliklere duyarlı olarak sürekliliklerini sağlayabilmeleri gerekmektedir. Bu nedenle, her kademedeki çalışanlara gelişimleri doğrultusunda ihtiyaç duyulan zamanlarda eğitim verilmektedir (Kaptangil, 2012:27).

İnsan kaynakları eğitimi; çalışanların örgütteki görevlerinin etkin ve verimli şekilde yapabilmeleri için, mesleki bilgilerini genişleterek davranış ve tutumlarında olumlu değişimler yapmayı amaçlayan eğitsel eylemlerdir(Sabuncuoğlu, 1994:124).Örgütlerde İKYU kapsamında verilen hizmet içi eğitim iş başında ve iş dışında eğitim olmak üzere iki şekilde gerçekleşir (Yalçın ve İri, 2003:8).

İşbaşında uygulanan eğitim çalışana görevini yerine getirirken öğrenmesi gereken bilgilerin verildiği eğitimidir. Çalışan işbaşı eğitim yönteminde bir yandan işini yaparken diğer yandan işini öğrenir. İşbaşı eğitim yöntemleri içerisinde; yönetici gözetiminde eğitim, gözetimci nezaretinde eğitim, yetki devri yoluyla eğitim, iş değiştirme (rotasyon) yoluyla eğitim, staj yoluyla eğitim, komiteler yoluyla eğitim ve işe alıştırma(oryantasyon) eğitimi yer almaktadır (Yalçın ve İri, 2003:8).

İş dışında eğitim ise çalışanın işbaşından uzaklaştırılmasıyla işletme içinde veya işletme dışında verilen eğitimidir. Konferanslar, seminerler, kurslar, grup tartışmaları yöntemi, anlatım yöntemi, sempozyum ve panel, gözlem gezileri, örnek olay yöntemi, rol oynama yöntemi, yönetim oyunları yöntemi, simülasyon eğitimi iş dışında eğitim yöntemleri arasında sayılmaktadır (Yalçın ve İri, 2003:8).

Her iki durumda da temel amaç çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlamaktır. İşletmelerdeki eğitim işlevinin, çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerini sağlamanın yanında, örgütsel etkinliğin artırılması yönünde de katkıları bulunmaktadır (Aldemir vd, 2004:167).

Hizmet içi eğitim faaliyetleri sayesinde otel işletmelerinde çalışanların eksikliklerin giderilmesi amaçlanmakta olup, kazandırılacak olan teknik, teorik ve pratik beceriler ile hem işletme verimliliği hem de çalışanların örgütsel bağlılığı ve iş tatminin sağlanabilmesi olası kılınmaktadır (Tanrıverdi ve Şahin, 2014:133).

Yapılan araştırmalara bakıldığında eğitim uygulamalarının örgütsel bağlılığın üç boyutunu da etkilediği görülmektedir. Eğitim programına katılan çalışanlar örgüt tarafından ilgilenildiklerini hissedecekler ve örgüte karşı duygusal bir bağlılık geliştireceklerdir. Bu eğitim, örgüt içinde statü veya ekonomik açıdan avantaj sağlamasına karşılık, örgüt dışında kullanılma olasılığı pek bulunmayan örgüte ait bir beceri kazandırmaya yönelik olarak algılandığında ise devam bağımlılığının gelişmesine neden olacaktır. Yine yapılan eğitim faaliyetleri ile kazanmış oldukları bilgi ve becerilerin farkında olan çalışanlar bunun karşılığını ödeyebilmek adına işletmede kalma yani normatif bağlılık göstereceklerdir (Meyer ve Allen, 1997: 69).

Bartlett (1999), tarafından hemşireler üzerinde yapılan bir araştırmaya göre, örgütteki eğitim uygulamalarının, çalışanların yüksek düzeyde duygusal ve normatif bağlılık hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır. Yine yapılan araştırmalara bakıldığında eğitim uygulamaları ile iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Kaptangil (2012) yaptığı çalışmada eğitim uygulamalarının çalışanların verimliliğini artırarak iş tatminini sağladığı sonucuna ulaşmıştır. Tanrıverdi ve Şahin (2014) ise yaptıkları çalışmada hizmet içi eğitimin çalışanların motivasyonunu arttırdığı sonucuna varmışlardır. Sabuncuoğlu (2007) yaptığı çalışmada, çalışanların, çalıştıkları örgütlerdeki eğitim faaliyetleri ile ilgili algılamalarının onların örgütsel bağlılıklarını artırarak işten ayrılma niyetlerini azalttığı sonucuna ulaşmıştır. Tüzün (2013) ise hizmet içi eğitimin, çalışanların hizmet kalitesinde yükseliş, kaza sayısında azalma, işgücü devir hızında ve çalışan devamsızlığında azalma gibi olumlu sonuçlar doğurduğunu belirtmektedir.

Literatürde yapılan araştırmalar incelendiğinde, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki ve örgütsel bağlılıkla işten ayrılma niyeti arasında da negatif ilişki bulunduğu görülmektedir(Loi vd, 2006; Obstroff, 1992; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015; Yüksel ve Yüksel, 2014; Sökmen ve Şimşek, 2016, Ceylan ve Bayram, 2006).

Yukarıda bahsedilen teori, yorum ve araştırmalardan yola çıkarak, eğitim uygulamalarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek üzere aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Otel işletmelerinin eğitim uygulamaları ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır.

2.2.Örgütsel İletişim ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

Örgütsel iletişim, örgüt üyelerinin eylemlerini, örgüt amaçlarını karşılayacak şekilde eşgüdümlemek, üretim ilişkilerinin koordinasyonunu sağlamak amacıyla örgüt üyeleri tarafından simgelerin üretimi, iletimi ve yorumudur (Tutar, 2003:116).

Örgütsel iletişim, “örgütün işleyişini sağlamak ve örgütü hedeflerine ulaştırmak amacıyla, gerek örgütü oluşturan çeşitli bölüm ve ögeler, gerekse örgüt ile çevresi arasında girilen devamlı bir bilgi ve düşünce alışverişine ve gerekli ilişkilerin kurulmasına olanak tanıyan toplumsal bir süreç” olarak tanımlanmıştır (Taşlıyan ve Hırlak, 2015:9).

Örgütsel iletişim, içinde bilginin hareket ettiği ve örgütçe değiştiği bir süreçtir. Örgütlerde etkin bir yönetim iyi bir iletişim sürecine dayanmaktadır (Çöllü vd, 2010:278). Çünkü örgütlerde oluşturulacak etkin bir iletişim örgütlerin stratejik planlarını gerçekleştirmede yardımcı olacaktır (Eroğlu, 2011:122). Örgütsel iletişim süreci örgütsel faaliyetlerin devamı için gerekli olan bilgi akışını sağladığından örgütsel amaçlara ulaşabilmek için, nelerin, ne zaman, nasıl ve kimler tarafından yapılacağına çok iyi bilinmesi gerekir. Bu nedenle örgütsel yaşamın vazgeçilmez bir olgusu olan iletişim, örgüt çalışanları arasında uyum ve koordinasyonu sağlama noktasından, örgütün başarılı ve verimli bir şekilde yönetilmesine kadar her aşamada geçerlidir. Dolayısıyla iletişim örgütsel yapıyı bastan aşağıya saran bir mesaj akışını ifade eder (Çöllü vd, 2010:278).

Örgüt içinde ve örgüt dışında iletişim faaliyetlerinin etkin olması çok önemlidir. Yöneticilerin çalışanları ile iletişim halinde olması her türlü bilgi, duygu ve düşünce alışverişlerinin sağlanması ve personelin alınan kararlara katılımının sağlanması örgütsel iletişimin etkinliğini sağlayacaktır (Taşlıyan vd, 2015:32).

Yönetici ile çalışan arasındaki iletişimin etkin ve verimli olması çalışanların olumlu bir iletişim algısına sebep olacaktır. Çalışanların sahip oldukları bu olumlu algı ise işlerinden daha fazla doyum almalarını ve işten ayrılma niyetleri daha da azalacaktır. Çünkü işlerini severek yaptıkları bu tür bir kurumda kalmak isteyeceklerdir (Ünler vd, 2014:241). Örgüt içinde sağlanan etkili iletişim ile iş tatmini ve örgüte olan bağlılıkları artar. Eğer örgütte, bilgilendirici ve katılımcı bir yönetim tarzı benimsenip daha yalın bir hiyerarşik düzenleme yapılıp, ast-üst ilişkilerinde açık iletişim uygulanırsa, çalışanların iş yapma istekleri artar (Çöllü vd, 2010:278). Örgüt içindeki zayıf iletişim ise düşük verimlilik, yüksek devamsızlık ve işten ayrılma niyetine sebep olur (Ünler vd, 2014:240).

Literatürde iş tatmini, örgütsel iletişim, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine yapılan araştırmalarda iş yerinde etkili iletişimin; iş tatminini arttırdığı ve iş gören bağlılığını artırarak, işten ayrılma niyetini azalttığı gözlemlenmiştir (İlozor vd, 2001; Liu vd, 2005; Jo ve Shim, 2005).

Karcıoğlu vd., (2009); Eroğlu (2011) ve Bakan ve Büyükbeşe (2004) yaptıkları çalışmalarda etkili bir örgütsel iletişime sahip örgütlerin, iş gören üzerinde daha fazla iş tatmini sağladığı sonucuna ulaşmışlardır. Çöllü vd,(2010), Mali Müşavirler üzerinde yaptıkları çalışmada etkin işleyen iletişim sisteminin örgütsel bağlılığı arttırdığı sonucuna ulaşmışlardır. Ünler vd,(2014) ise, banka çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada etkili bir örgütsel iletişim sisteminin çalışanların iş doyumunu arttırdığına ve işten ayrılma niyetini azalttığı sonucuna ulaşmışlardır.

Yukarıda bahsedilen teori, yorum ve araştırmalardan yola çıkarak, eğitim uygulamalarının işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemek üzere aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H2: Örgütsel iletişim ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır.

3. METODOLOJİ

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı Gaziantep ilinde faaliyet göstermekte olan yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin, otellerdeki eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim algılarını ortaya koyarak, işten ayrılma niyetlerini belirlemek ve eğitim uygulamaları ile örgütsel iletişimin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmaktır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmanın evreni, Gaziantep'teki 3,4,5 yıldızlı otellerde çalışan 750 kişi oluşturmaktadır. Bu araştırmada tam sayım yapılması hedeflenmiş olup, çeşitli nedenlerden dolayı bazı çalışanlara ulaşmak mümkün olmamıştır. Bu çerçevede 170 kişiye ulaşılmış ve anket formlarının doldurulması sağlanmıştır. Ancak geri dönüşü sağlanan anketlerden 20 âdetinin eksik ve/veya yanlış doldurulduğu görülmüş ve 150 adet anket üzerinden analizler gerçekleştirilmiştir.

Evreni temsil eden örneklem sayısının kaç olması gerektiğine yönelik yapılan bazı araştırmalar, bu büyüklükteki bir evren için kabul edilebilir örneklem sayısının 140 olduğunu belirtmektedir (Altunışık vd, 2007). Dolayısıyla bu araştırmadaki örneklem evreni temsil etme yeteneğine sahiptir.

3.3. Araştırmanın Yöntemi

Bu araştırmada, verilerin toplanmasında anket tekniği kullanılmıştır. Anket formunda yer alan sorular literatür taraması yapılarak ve alanında uzman akademisyenlerin görüşleri alınarak hazırlanmıştır. 50 adet anket formu pilot uygulamaya tabi tutulmuştur. Pilot uygulamanın ardından Gaziantep'te faaliyet gösteren otellerin yıldız ve personel sayıları dikkate alınarak 250 adet anket formu dağıtılmıştır. Bu süreçte tam olarak anlaşılmayan, yetersiz ve hatalı soru kalıplarına rastlanmamıştır.

Daha sonra bu anket formları otel işletmelerinde çalışan personele uygulanmış ve bu görüşler doğrultusunda otel işletmelerinde eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim algıları ölçülmüştür. Elde edilen verilerin analizi için "SPSS for Windows 20.0" istatistik paket programı kullanılmıştır.

3.4. Anket Forumun İçeriği

Bu araştırmada verilerin toplanmasında anket formu kullanılmıştır. Form iki bölümden ve toplam 26 sorudan oluşturulmuştur. Anket formunun birinci bölümünde demografik verilerin elde edilmesine yönelik 10 soru, ikinci bölümünde ise Eğitim uygulamaları, Örgütsel iletişim ve İşten ayrılma niyeti soruları yer almaktadır. Eğitim Uygulamaları Peçen ve Kaya'nın (2013) yılında yaptığı ,örgütsel iletişim ise Bakan ve Büyükebeşe'nin (2004) çalışmalarında yer alan ifadelerden yararlanılmış, ifadeler çalışmada uyumlaştırılarak kullanılmıştır. Ankette 5'li Likert Ölçeği kullanılmış ve "1=Kesinlikle Katılmıyorum , ... , 5= Kesinlikle Katılıyorum " şeklinde kodlama yapılmıştır. Anketlerden elde edilen verilerin analizi için "SPSS 20.0" istatistik paket programı kullanılmıştır.

3.5. Araştırmanın Bulguları

3.5.1. Çalışanlarının Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular tablo-1 de verilmiştir.

Tablo 1: Demografik özellikler

Cinsiyet	n	%	Görev	n	%
Erkek	116	77,3	Üst Düzey Yönetici	1	0,7
Kadın	34	22,7	Orta Düzey Yönetici	10	6,7
Toplam	150	100,0	Alt düzey Yönetici	20	13,3
Yaş	n	%	Diğer otel çalışanı	119	79,3
18-30	55	36,7	Toplam	150	100,0
31-40	73	48,7	Çalışma Süresi	n	%
41-50	20	13,3	1 yıldan az	15	10,0
51 ve üzeri	2	1,3	1-3 yıl	93	62,0
Toplam	150	100,0	4-6 yıl	33	22,0
Eğitim Durumu	n	%	7-9 yıl	7	4,7
İlköğretim	43	28,7	10 yıl ve üstü	2	1,3
Lise	94	62,7	Toplam	150	100,0
Ön lisans	10	6,7	Mesleki Deneyim	n	%
Lisans	3	2,0	1 yıldan az	1	0,7
Toplam	150	100,0	1-3 yıl	25	16,7
Turizm Eğitimi Alma Durumu	n	%	4-6 yıl	67	44,7
Evet	20	13,3	7-9 yıl	35	23,3
Hayır	130	86,7	10 yıl ve üstü	22	14,7
Toplam	150	100,0	Toplam	150	100,0
Çalışılan Departman	n	%	Aylık Gelir	n	%
Muhasebe	3	2,0	800 TL ve Altı	1	0,7
Ön büro	37	24,7	801-1000 TL	65	43,3
Satış Pazarlama	11	7,3	1001-2000 TL	74	49,3
Yiyecek-İçecek	73	43,7	20001-3000 TL	7	4,7
Teknik Servis	2	1,3	30001-4000 TL	3	2,0
Kat Hizmetleri	24	16,0	Toplam	150	100,0
Toplam	150	100,0			

Tablo 1'deki verileri incelediğimizde, anketimize katılanların cinsiyete göre dağılımlarına bakıldığında araştırmaya katılanların 116'sının (%77,3) erkek, 34'ünün (%22,7) kadın olduğu görülmektedir. Yaş durumuna göre katılımcıların dağılımına bakıldığında ise katılımcıların 55'i (36,7) 18-30 yaş aralığında, 73'ü (48,7) 31-40 yaş aralığında, 20'si (13,3) 41-50 yaş aralığında, 2'si (1,3) ise 51 ve üzeri yaş aralığındadır.

Katılımcıların 43'ü (28,7) ilköğretim, 94'ü (62,7) lise, 10'u (6,7) ön lisans, 3'ü (2,0) lisans eğitime sahiptir. Turizm eğitimi alıp almama durumuna bakıldığında ise katılımcıların 20'si (13,3) evet, 130'u (86,7) ise hayır cevabını vermiştir.

Katılımcıların 3'ü (2,0) muhasebe, 37'si (24,7) ön büro, 11'i (7,3) satış pazarlama, 73'ü (43,7) yiyecek-çecek, 2'si (1,3) teknik servis 24'ü (16,0) ise kat hizmetleri departmanında çalışmaktadır. Katılımcıların 1'i (0,7) üst düzey yönetici, 10'u (6,7) orta düzey yönetici, 20'si (13,3) alt düzey yönetici, 119'u (79,3) ise diğer otel çalışanı olarak görev yapmaktadır.

Katılımcıların 15'i (10,0) 1 yıldan az, 93'ü (62,0) 1-3 yıl arası, 33'ü (22,0) 4-6 yıl arası, 7'si (4,7) 7-9 yıl arası, 2'si (1,3) ise 10 yıl ve üzeri süredir aynı iş yerinde çalışmaktadır. Katılımcıların mesleki deneyimlerine göre dağılımına bakıldığında ise katılımcıların 1' (0,7) 1 yıldan az, 25'i (16,7) 1-3 yıl arası, 67'si (44,7) 4-6 yıl arası, 35'i (23,3) 7-9 yıl arası, 22'si (14,7) ise 10 yıl ve üzeri süre mesleki deneyime sahiptir.

Katılımcıların aylık gelirine bakıldığında ise katılımcıların 1'i (0,7) 800 TL ve Altı, 65'i (43,3) 801-1000 TL arası, 74'ü (49,3) 1001-2000 TL arası, 7'si (4,7) 20001-3000 TL arası, 3'ü (2,0) ise 30001-4000 TL arası aylık gelire sahiptir.

3.5.2. Güvenilirlik analizi sonuçları

Tablo 2: Güvenilirlik analizi sonuçları

	Cronbach's Alpha	N of Items
Eğitim Uygulamaları	0,999	5
Örgütsel İletişim	0,999	6
İşten Ayrılma Niyeti	0,995	5

Yapmış olduğumuz çalışmada kullanılan ölçekte yer alan "eğitim uygulamaları", "örgütsel iletişim" ve "işten ayrılma niyeti" alt bölümlerine ilişkin yapılan güvenilirlik analizi neticesinde yukarıdaki tabloda görülen sonuçlar elde edilmiştir. Buna göre tüm gruplar için Cronbach Alpha değeri 0.99 olarak tespit edilmiştir. Turan (2012:8)'a göre "Cronbach's Alpa değerinin 0,70'in üzerinde olması ölçeğin güvenilir olduğunu gösterir." Dolayısıyla ölçeğin güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Örgütsel iletişim konusunda katılımcı yanıtlarına ilişkin değerler

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama ± SS
Çalışanların İş Kalitesi Hakkında Onlarla Görüşülür	17 (%11.3)	15 (%10)	24 (%16)	67 (%44.7)	27 (%18)	1.480±1.224
Çalışanlara İşlerini İyi Yapıp Yapmadıkları Hakkında Geri Bildirimde Bulunulur	17 (%11.3)	15 (%10)	22 (%14.7)	68 (%45.3)	28 (%18.7)	3.500±1.230
Bu Otelde, İletişim İle İlgili Tutumlar Olumludur	17 (%11.3)	16 (%10.7)	23 (%15.3)	65 (%43.3)	29 (%19.3)	3.486±1.241
Bu Otelde Yöneticiler Tarafından Çalışanlara, Gerekli Bilgiler Yeterli Oranda Verilir	17 (%11.3)	15 (%10)	24 (%16)	66 (%44)	28 (%18.7)	3.486±1.230
Bu Otelde Yöneticilerin Çalışanlarına Verdikleri Bilgiler Faydalıdır	17 (%11.3)	15 (%10)	24 (%16)	65 (%43.3)	29 (%19.3)	3.493±1.235
Çalışanlar Yöneticilerinin Kendilerine Verdikleri Bilgiyi Anlarlar	16 (%10.7)	16 (%10.7)	25 (%16.7)	64 (%42.7)	29 (%19.3)	3.493±1.224

Yapmış olduğumuz çalışmada katılımcılara örgütsel iletişim ile ilgili olarak 6 adet soru yöneltilmiş olup verilen yanıtların analizi neticesinde yukarıdaki tabloda görülen bulgular elde edilmiştir. Buna göre katılımcıların büyük çoğunluğunun çalıştıkları kurumdaki örgütsel iletişimden memnun oldukları görülmektedir.

Tablo 4: Eğitim uygulamalarına ilişkin değerler

	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama ±SS
Çalışanlar, Düzenli Bir Biçimde Eğitilir,Yetenekleri Geliştirilir	31 (%20.7)	33 (%22)	31 (%20.7)	33 (%22)	22 (%14.7)	2.880±1.360
Uygulanan Eğitim, Tatmin Edici Sonuçlara Yol Açmaktadır	31 (%20.7)	33 (%22)	31 (%20.7)	33 (%22)	22 (%14.7)	2.880±1.360
Eğitim Planları Tüm Çalışanlar İçin Hazırlanır ve İzlenir	31 (%20.7)	33 (%22)	31 (%20.7)	33 (%22)	22 (%14.7)	2.880±1.360
Eğitim Programları Sürekli Bir Şekilde Geliştirilir	31 (%20.7)	33 (%22)	31 (%20.7)	33 (%22)	22 (%14.7)	2.880±1.360
Kurumumuz Çalışanları, Gerektiğinde Diğerlerini Yerlerini Doldurabilmeleri İçin Çapraz Eğitime Tabi Tutulur	32 (%21.3)	33 (%22)	30 (%20)	33 (%22)	22 (%14.7)	2.866±1.369

Katılımcıların kurumlarında uygulanan eğitim uygulamalarına ilişkin olarak sorulan sorulara verdikleri yanıtlar incelenmiş ve yukarıdaki tabloda görülen sonuçlar elde edilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların tüm sorulara hemen hemen aynı yanıtları verdikleri görülmektedir.

Tablo 5: İşten ayrılma niyetiyle ilgili katılımcı yanıtlarına ilişkin değerler

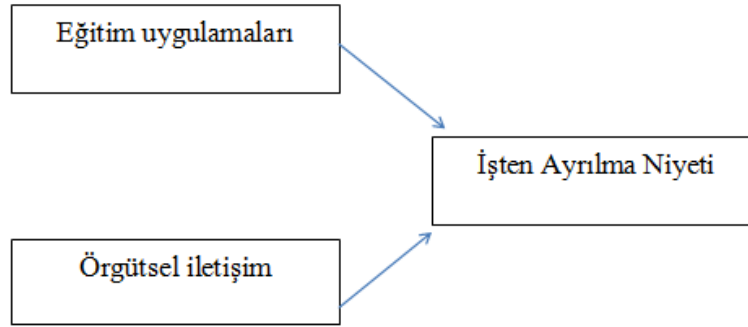
	Kesinlikle katılmıyorum	Katılmıyorum	Kararsızım	Katılıyorum	Kesinlikle katılıyorum	Ortalama ±SS
Ben Bu Firmada Ayrılmayı Düşünüyorum ve Aktif Olarak Yeni Bir İş Arıyorum	51 (%34)	33 (%22)	29 (%19.3)	13 (%8.7)	24 (%16)	2.506±1.441
İyi Bir İş Bulur Bulmaz bu Firmadan Ayrılacağım	52 (%34.7)	32 (%21.3)	29 (%19.3)	13 (%8.7)	24 (%16)	2.500±1.445
Ben Ciddi Olarak Bu Firmadan Ayrılmayı Düşünüyorum	52 (%34.7)	32 (%21.3)	29 (%19.3)	13 (%8.7)	24 (%16)	2.500±1.445
Bu Firmadaki İşimi Bırakmayı Düşünüyorum	52 (%34.7)	32 (%21.3)	29 (%19.3)	13 (%8.7)	24 (%16)	2.500±1.445
Ben Beş Yıl Daha Bu Firmada Çalışacağımı Düşünmüyorum	49 (%32.7)	30 (%20)	31 (%20.7)	15 (%10)	25 (%16.7)	2.580±1.452

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerini tespit etmek için sorulan sorulara verilen yanıtlar analiz edilmiş ve yukarıdaki tabloda görülen sonuçlar elde edilmiştir. Tablo incelendiğinde katılımcıların %16'sı firmasından ayrılmayı kesinlikle düşünmekte ve aktif olarak yeni bir iş aramakta, yine %16'sı iyi bir iş bulur bulmaz kesinlikle mevcut firmasından ayrılacağını ifade etmektedir. Bunların yanı sıra mevcut firmasından ciddi olarak ayrılmayı kesinlikle

düşünenlerin oranı da %16 iken, firmadaki işini kesinlikle bırakmayı düşünenlerin oranı da yine %16'dır. 5 yıl daha mevcut firmada çalışacağı hususunda kesin surette düşünmediğini ifade edenlerin oranı da %16.7 şeklindedir.

3.5.3. Korelasyon ve regresyon analizine ilişkin bulgular

Yapmış olduğumuz çalışmanın temel amacı eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin incelenmesidir. Bu bağlamda çalışmamızın ana hattı aşağıdaki şablonda görülmektedir.



3.5.3.1. Korelasyon analizine ilişkin bulgular

Korelasyon testi iki değişken arasındaki ilişkinin yönünü ve şiddetini hesaplamada kullanılmaktadır. Yapılan çalışmada “eğitim uygulamaları” ile “işten ayrılma niyeti” arasında ve “örgütsel iletişim” ile “işten ayrılma niyeti” arasında ilişki olup olmadığını ve ilişkinin yönünü araştırmak için korelasyon testi uygulanmıştır. Pearson korelasyon katsayıları ve anlamlılık düzeyleri aşağıdaki tabloda görülmektedir. Korelasyon tablosundaki katsayılar (r) -1 ile +1 arasında değişmekte olup bu değerler 1'e yaklaştıkça ilişki kuvvetlenir. Bu bağlamda eğitim uygulamaları ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde zayıf bir ilişki ($r = -,388^{**}$; $p < 0,01$), örgütsel iletişim ile işten ayrılma niyeti arasında ise negatif yönde ($r = -,735^{**}$; $p < 0,01$) oldukça kuvvetli bir ilişki söz konusudur. Eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim arasında ise ($r = ,562^{**}$; $p < 0,01$) pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

Tablo 6: Korelasyon analizi sonuçları

Korelasyon				
		Eğitim Uygulamaları	İşten Ayrılma Niyeti	Örgütsel İletişim
Eğitim Uygulamaları	Pearson Correlation	1	-,388**	,562**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	150	150	150
İşten Ayrılma Niyeti	Pearson Correlation	-,388**	1	-,735**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	150	150	150
Örgütsel İletişim	Pearson Correlation	,562**	-,735**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	150	150	150

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasyon analizi sonucunda;

H₁: “Otel işletmelerinin eğitim uygulamaları ile çalışanların işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

H₂: “ Örgütsel iletişim ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

3.5.3.2. Regresyon analizine ilişkin bulgular

Örgütsel iletişim ve eğitim uygulamalarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırmak amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda aşağıdaki tabloda görülen sonuçlar elde edilmiştir. Bu bağlamda eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir ($F = 174.339$; $p < 0.001$). Düzeltilmiş R^2 değeri 0.438 olup örgütsel iletişim işten ayrılma niyetini %43 oranında açıklamaktadır. Örgütsel iletişim 1 birim arttığında işten ayrılma niyeti 0,73 azalma göstermektedir. Eğitim uygulamaları ise işten ayrılma niyetini negatif yönde anlamlı olarak etkilememektedir.

Tablo 7: Regresyon analizi sonuçları

Bağımsız değişkenler	Bağımlı değişken					
	İşten ayrılma niyeti					
	β	T	p	R^2	Düzeltilmiş R^2	F
Örgütsel iletişim	- .735	- 13.204	.000	.541	.438	174.339
Eğitim uygulamaları	- .038	.556	.579			

4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm sektöründe önemli bir paya sahip olan otel işletmelerinin “hizmet” kategorisinde yer alması otel işletmelerinde insan unsurunun önemini arttırmaktadır. Otel işletmelerinde konaklayan misafirlerinin otele girişinden-ayrılışına kadar geçen sürede tüm ihtiyaçlarının iş gören tarafından karşılanması, otel işletmelerinin etkin bir insan kaynağına sahip olmasının önemini arttırmıştır.

Otel işletmelerinde insan kaynağının bu derece önemli olması artık işletmelerin, insan kaynağını bir maliyet unsuru olarak değil, verimlilik unsuru olarak ele almasına neden olmuştur. İnsan kaynakları yönetimi ise bu temel düşünceden hareketle, çalışanların işletmeye katkılarını en üst seviyeye çıkaracak şekilde uygulamalarını geliştirmektedirler. Bu uygulamaların başında ise eğitim ve iletişim uygulamaları gelmektedir.

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerindeki eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırarak, eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişim düzeyinin artırılmasının, çalışanların örgüte olan bağlılığını arttıracaklarını vurgulamaktır.

Bu temel amaçtan hareketle, araştırmada yapılan analizler sonucunda, çalışanların otel işletmelerindeki eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişime ilişkin algılarının işten ayrılma niyeti üzerinde negatif ve anlamlı bir ilişkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim uygulamalarından bekledikleri iş ile ilgili kazançlar ve örgütlerinin kişisel ve mesleki gelişimlerine önem verdiğini hissetmeleri, örgüte karşı duygusal bir bağ gerçekleştirmelerine neden olmaktadır. Örgütün kendilerine kazandırdıkları sayesinde, örgüte karşı kendilerini borçlu hissetmeleri ile oluşan yükümlülük ve örgütte kalmalarının doğru ve ahlaki bir davranış olduğuna inanmaları, işten ayrılma niyetleri azalmaktadır.

Örgütsel iletişim, örgüt amaçları ve çalışanların amaçları arasında uyum sağlar. Oluşturulan ortak dil ve anlayış örgütteki belirsizliklerin ortadan kalkmasına, çalışanların yönetime güvenmelerine ve inanmalarına imkan sağlayacaktır. Oluşturulan karşılıklı güven ortamında çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası gibi hissedecek, örgüte olan bağlılıkları olumlu yönde gelişecek ve işten ayrılma niyeti azalacaktır.

İşletmelerin varlıklarını sürdürebilmek, gelişen rekabet ve çalışma koşullarının değerlendirilerek daha başarılı birer işletme olabilmeleri için kendi bünyelerinde olan bazı unsurları da geliştirmeleri gerekmektedir. Bunlardan en önemlileri eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişimdir.

Turizmin hizmet sektörü içerisinde yer alması ve en önemli sermayesinin insan kaynağı olmasından dolayı, otel işletmeleri insan kaynağını eğitim uygulamaları ile etkin bir şekilde eğiterek, hem işletmenin verimliliğinin artırılması hem de hızla değişen teknolojiye kolayca uyum sağlanması konusunda başarıya ulaşabilir. Eğitim uygulamaları sadece çalışanları bilgilendirmekle kalmayıp; kişisel bilgi ve becerilerini arttıracaktır. Bu sayede misafir odaklı çalışan otel işletmeleri artan alternatif hizmetleri kolayca karşılayabilecektir. Ayrıca çalışanlara verilen eğitim işletme tarafından kendilerine verilen değeri ifade ettiği için örgüte olan bağlılıklarının güçleneceği ve işten ayrılma niyetlerinin azalacağı söylenebilir.

Örgütsel iletişim noktasında ise, örgütsel iletişim örgütün bütününe içine alan ve çalışanlar arasında gerçekleşen bilgi değişimi sürecidir. Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimleri örgütlerinin politikalarını, hedeflerini, misyonunu çalışanlara sağlıklı iletişim sistemi ile duyururlarsa çalışanların bunları benimsemeleri uygulamaları kolaylaşır. Etkili bir iletişim sistemi ile çalışanların oryantasyon süreçleri gerek işe gerekse örgüte kısa sürecektir. Çalışanlara sürekli bilgi akışının yapılması aile ortamının oluşmasını sağlar. Oluşturulan bu aile ortamı sayesinde çalışanlar kendilerini örgütün bir parçası gibi hissedeceklerdir.

Genel bir değerlendirme yapılacak olursa, çalışanların otel işletmelerinde uygulanan eğitim uygulamaları ve örgütsel iletişime ilişkin olumlu algıları, çalışanlarda örgüte bağlılığını arttırmakta ve işten ayrılma niyetini azaltmaktadır.

5. KAYNAKLAR

Akbaba, A. ve Günlü, E. (2011).Otel İşletmelerinde İş gören Bulma, Seçme ve Eğitim Sürecinin Stratejik İnsan Kaynakları Bakış Açısıyla Değerlendirilmesi: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma. Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi,(22),199-228.

Aldemir, C., Ataoğlu, A. ve Budak, G.(2004). İnsan Kaynakları Yönetimi.Bariş Yayınları:İzmir.

Altunışık, R., Coşkun,R., Bayraktaroğlu,S. ve Yıldırım, E. (2007).Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri: SPSS Uygulamalı. (4. Baskı),Avcı Ofset:İstanbul

Bakan, İ. ve Büyükbese,T. (2004).Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. Akdeniz Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,4(7),1-30

Ceylan, C. ve Bayram, N. (2006). Mesleki Bağlılığın Örgütsel Bağlılık ve Örgütten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Düzenleyici Değişkenli Çoklu Regresyon İle Analizi. Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 20(1).105-120

Çöllü, E.F. ve Summak, M.E. (2010). Örgütsel İletişimin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Konya'da Bulunan Mali Müşavir Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler MYO Dergisi,13(1-2),273-288.

Erdem, B.(2004). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi Sbe.Balikesir.Edu.Tr/Dergi/Edergi/C7s11/Makale/C7s11m4.Pdf.Erişim Tarihi.04.06.2013

Eroğluer, K. (2011). Örgütsel İletişim ile İş Tatmini Unsurları Arasındaki İlişkiler: Kuramsal Bir İnceleme. Ege Akademik Bakış,11(1),121-136.

Ilozor, D. B., Ilozor, B. D. and Carr, J. (2001). Management Communication Strategies Determine Job Satisfaction in Telecommuting.Journal of Management Development,20(6), 495-507.

Jo, S. and Shim, S.W. (2005). Paradigm Shift of Employee Communication: The Effect of Management Communication on Trusting Relationships. Public Relations Review,31(2),277-280.

- Kaptangil,K. (2012). İşletmelerde İnsan Kaynakları Eğitiminin Çalışanların Performansları Üzerine Olan Etkileri. Çankırı Karatekin Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 1(2), 25-44.
- Karcioğlu, F., Timiroğlu, K. ve Çınar, O. (2009). Örgütsel İletişim ve İş Tatmini İlişkisi, Bir Uygulama. İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Dergisi-Yönetim,20(63),59-76.
- Liu, C. M., Chien, C. W., Chou, P., Liu, J. H., Chen, V. T. K., Wei, J. and Lang, H. C. (2005). An Analysis of Job Satisfaction Among Physician Assistants In Taiwan. Health Policy, 73(1), 66-77.
- Loi, R., Hang-Yue, N. and Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions To Organizational Commitment And Intention To Leave: The Mediating Role Of Perceived Organizational Support. Journal of Occupational and Organizational Psychology, 79(1), 101-120.
- Meyer, John P. and Allen, Natalie, J. (1997): Commitment in the Workplace,Theory,Research and Application.Sage Publications,Inc: London.
- Ostroff, C. (1992). The Relationship Between Satisfaction, Attitudes, and Performance: An Organizational Level Analysis. Journal of Applied Psychology,77(6), 963-974.
- Peçen,Ü. ve Nihat,Kaya. (2012). Amerika Birleşik Devletleri Firmalarında İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları, Organizasyonel İklim ve Organizasyonel Yenilikçilik Düzeyi. Doğu Üniversitesi Dergisi,14(1),95-111.
- Sabuncuoğlu, E. T. (2007). Eğitim, Örgütsel Bağlılık ve İsten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. Ege Academic Review, 7(2), 613-628.
- Sabuncuoğlu, Z. (1994). Personel Yönetimi. Politika ve Yönetim Teknikleri. Rota Ofset: Bursa
- Sökmen, A. ve Şimşek,T. (2017). Örgütsel Bağlılık, Örgütle Özdeşleşme, Stres ve İsten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Bir Kamu Kurumunda Araştırma. Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi,18(3),606-620
- Tanrıverdi, H. ve Şahin, M.A. (2014). Konaklama İşletmelerinde Kat Hizmetleri Çalışanlarının Hizmet İçi Eğitim Kalite Algısı İle Motivasyon Düzeyleri Arasındaki İlişki: İstanbul Bölgesinde Bir Araştırma. Journal of Management and Economics,21(2),30-140
- Taşlıyan, M. ve Hırlak, B. (2015).Örgütsel İletişim Etkinliği ile İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Arasındaki İlişkilerin Araştırılması: Akademik Örgütler İçin Bir Alan Araştırması. Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi, 3(2),5-36
- Tekingündüz, S. ve Kurtuldu, A. (2015). İsten Ayrılma Niyeti, İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık, Liderlik ve İş Stresi Arasındaki İlişkilerin Analizi: Bir hastane örneği. Journal of Human Sciences,12(1),1501-1517.
- Turan, İ. (2012). Temel İstatistik Ders Notları
- Tutar, H. (2003). Örgütsel İletişim, Seçkin Yayınları: Ankara.
- Tüzün, İ.K. (2013). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamalarının Farklılıkları ve İşgücü Devir Hızıyla İlişkileri. İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi,42(1),61-76
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi. Detay Yayıncılık: Ankara
- Ünler, E., Kılıç, B. ve Çıray, J. C. (2014). İletişim İkliminin, İş Doyumu ve İsten Ayrılma Niyeti İlişkisine Etkisi. Marmara Üniversitesi Öneri Dergisi, 11(41), 237-250

Yalçın, İ ve İri, R. (2003). Hizmetiçi Eğitim, Türkiye'de Beş Yıldızlı Otellerde Uygulanmayı Bekliyor. gazi.edu.tr/posts/download?id=152286.Erişim tarihi(05.07.2013).

Yüksel, H. ve Yüksel, M. (2014). İş Doyumu İle İşten Ayrılma Düzeyi Arasındaki İlişki: İlköğretim Öğretmenleri Üzerinde Bir Uygulama. Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi,7(32),559-572.