



**T.C.
GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**YÜKSEK
LİSANS
TEZİ**

**MUTFAK PERSONELİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞININ
İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ANKARA'DAKİ
BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR
ARAŞTIRMA**

ESRA ZIVALI

GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ANABİLİM DALI

AĞUSTOS 2018



**MUTFAK PERSONELİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞININ İŞTEN
AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: ANKARA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL
İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Esra ZIVALI

**YÜKSEK LİSANS TEZİ
GASTRONOMİ VE MUTFAK SANATLARI ANABİLİM DALI**

**GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

AĞUSTOS 2018

Esra ZIVALI tarafından hazırlanan “Mutfak Personelinin Örgütsel Bağlılığının İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Ankara’daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ ile Gazi Üniversitesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalında YÜKSEK LİSANS TEZİ olarak kabul edilmiştir.

Danışman Dr. Öğr. Üyesi Mustafa AKSOY

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



(Başkan): Prof. Dr. Fügen DURLU ÖZKAYA

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Üye : Doç. Dr. Hakan TURGUT

Gastronomi ve Mutfak Sanatları Anabilim Dalı, Başkent Üniversitesi

Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum



Tez Savunma Tarihi: 13/ 08/ 2018

Jüri tarafından kabul edilen bu tezin Yüksek Lisans Tezi olması için gerekli şartları yerine getirdiğini onaylıyorum.



Prof. Dr. Saliha AGAC

Enstitü Müdürü

ETİK BEYAN

Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri,
- Bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu, bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.


Esra ZIVALI

13.08.2018

MUTFAK PERSONELİNİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIĞININ İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ: ANKARA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA
(Yüksek Lisans Tezi)

Esra ZIVALI

GAZİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
Ağustos 2018

ÖZET

Bir işletmenin varlığını sürdürebilmesi, elinde bulunan kaynakları en verimli biçimde kullanmasına bağlıdır. Otel işletmelerinin en önemli kaynaklarından biri ise bünyesinde bulundurduğu personeldir. İşletmeler için alanında uzmanlaşmış personeli bulmak kadar, bu personelin örgüte devamlılığının sağlanması da oldukça önemli bir husustur. Bu araştırmada; mutfak personelinin örgütsel bağlılığının işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkisi incelenmiştir. Buna ilaveten personelin demografik özellikleri, öğrenim durumu, mutfaktaki pozisyonu, eğitim alanı, gelir düzeyi, meslekteki hizmet yılı ve kurumdaki hizmet yılının işten ayrılma niyetine etkileri araştırılmıştır. Konuyla ilgili alan yazın taranmış ve 2017 yılında Ankara'da faaliyet gösteren 19 adet beş yıldızlı otel işletmesinde çalışan 252 mutfak personeline anket formu uygulanarak veriler toplanmıştır. Elde edilen veriler, SPSS 17.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada kullanılan ölçeklerin güvenirlik ve geçerliliklerine ilişkin gerekli analizler yapılmış ve ölçeklerin güvenirlik katsayıları Örgütsel Bağlılık Ölçeği için Chronbach α :0,89 ve İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için Chronbach α : 0,93 bulunmuştur. Çalışmanın sonraki aşamasında değişkenler arasındaki ilişkinin varlığını belirlemek için korelasyon analizi ve devamında da değişkenler arası ilişkilerin gücünün belirlenebilmesi için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Ankete katılanların algılamalarında farklılık olup olmadığını incelemek üzere grup sayılarına bağlı olarak T Testi veya tek yönlü varyans analizleri (ANOVA) yapılmıştır. Verilerin analizi sonucunda örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal bağlılığın işten ayrılma niyetini anlamlı ve negatif yönde, devam bağlılığının ise işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Normatif bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

Bilim Kodu : 116905

Anahtar Kelimeler : Örgütsel bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri, Mutfak Personeli

Sayfa Adedi : 82

Tez Danışmanı : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa AKSOY

THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL COMMITMENT OF KITCHEN EMPLOYEES
ON THE INTENTION TO LEAVE THE JOB:
A STUDY ON FIVE-STAR HOTEL OPERATIONS IN ANKARA
(M. Sc. Thesis)

Esra ZIVALI

GAZİ UNIVERSITY
GRADUATE SCHOOL OF EDUCATIONAL SCIENCES

August 2018

ABSTRACT

The ability of an entity to survive depends on its ability to use available resources in efficiently. One of the most important resources of the hotel business is the personell it employs. It is also a very important issue for hotels to find employees specialized in their fields, as well as to ensure employee continuity. In this study the relationship between the organizational commitment and the intention to leave the work kitchen employee has been analyzed. In addition, the effects of staff demographic characteristics, education status, kitchen position, education area, income level, years of service in the profession and years of service in their the current place of employment were investigated. The related field was scanned and data was collected via a questionnaire form was applied to 252 kitchen staff working in 19 five-star hotels operating in Ankara throughout the year 2017. The obtained data was analyzed with SPSS 17.0 statistical package program. The reliability and validity of the scales used in the study were analyzed and the reliability coefficients of the scales were found as Chronbach α : 0,89 for Organizational Commitment Scale and Chronbach α : 0,93 for Exit Departance Intensity Scale. In the later phase of the study, a correlation analysis was used to determine the existence of the relationship between variables and then a multiple regression analysis was conducted to determine the power of the inter-variable relationships. T-test or one-way analysis of variance (ANOVA) was performed depending on the group numbers to examine whether the perceptions of the respondents differed. As a result of the analysis of the data, emotional attachment from the sub-dimensions of organizational commitment was found to affect the intention to leave the job in a meaningful and negative direction while continuance commitment affected the intention to leave the work in a meaningful and positive way. There was no significant relationship between normative commitment and intention to leave job.

Science Code : 116905

Key Words : Organizational commitment, intention to leave job, hotel operation, kitchen employee

Page Number : 82

Supervisor : Dr. Öğr. Üyesi Mustafa AKSOY

TEŞEKKÜR

Lisans ve Yüksek Lisans eğitimim süresince hep kendisine gıpta ile baktığım kıymetli danışman hocam Dr. Öğr. Üyesi Mustafa Aksoy'a, tez çalışmamın tamamlanmasında vermiş olduğu bilimsel katkılar ve sonsuz manevi desteği için şükranlarımı sunuyorum.

Tez çalışmamın araştırma safhasında büyük katkıları olan değerli hocam Doç. Dr. İsmail Tokmak'a ve değerli arkadaşım Samet Kurt'a bilgi ve tecrübelerini benimle paylaştıkları için teşekkürlerimi borç bilirim.

Tez çalışmamın tamamlanması sürecinde manevi desteğini benden esirgemeyen, her durumda bana anlayışla yaklaşan kıymetli hocalarım Prof. Dr. Kenan Olgun'a, Doç. Dr. Hakan Turgut'a ve Öğr. Gör. Dr. Nurten Beyter'e teşekkür ederim.

Tezimi yazım aşamasında sürekli beni motive eden değerli arkadaşlarım Tuğba Beyazkaya ve Büşra Arslan'a ihtiyaç duyduğumda hep yanımda oldukları için teşekkür ederim.

Son olarak, tüm hayatım boyunca kendi hayatlarından fedakârlıkta bulunarak her zaman yanımda olan, maddi manevi desteklerini hiçbir zaman benden esirgemeyen sevgili aileme teşekkür ederim.

İÇİNDEKİLER

	Sayfa
ÖZET	iv
ABSTRACT.....	v
TEŞEKKÜR.....	vi
İÇİNDEKİLER	vii
ŞEKİLLERİN LİSTESİ	x
ÇİZELGELERİN LİSTESİ	xi
KISALTMALAR.....	xiii
1. GİRİŞ.....	1
1.2. Araştırmanın Amacı	2
1.2.1. Araştırmanın Hipotezleri	3
1.3. Araştırmanın Önemi	6
1.4. Varsayımlar	6
1.5. Kapsam ve Sınırlılıklar.....	7
2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE.....	9
2.1.Mutfak Kavramı ve Otel İşletmelerinde Mutfak.....	9
2.1.1. Mutfağın Tanımı ve Tarihsel Gelişimi	9
2.1.2. Otel İşletmelerinde Mutfak	10
2.1.3. Mutfağın Ana Bölümleri	11
2.1.4. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı	13
2.1.5. Mutfak Personeli ve Özellikleri.....	16
2.2.Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları	18
2.2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı.....	18
2.2.2. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	20
2.2.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	21

Sayfa

2.2.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi	23
2.2.5. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları.....	23
2.2.6. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi.....	24
2.2.7. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.....	25
3. YÖNTEM.....	27
3.1.Araştırmanın Modeli	27
3.2. Evren ve Örneklem.....	28
3.3. Veri Toplama Tekniği	29
3.4. Verilerin Analizi.....	33
4. BULGULAR VE YORUMLAR	35
4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı İstatistiklerine İlişkin Bulgular	35
4.2. Karşılaştırma Analizlerinin (T Testi ve Varyans Analizi) Bulguları	37
4.2.1. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (T Testi)	37
4.2.2. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması (T Testi).....	39
4.2.3. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Eğitim Alanlarına Göre Karşılaştırılması (T Testi)	41
4.2.4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	43
4.2.5. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)	44
4.2.6. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Oteldeki Pozisyonlarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)	46
4.2.7. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Gelir Düzeylerine Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	48
4.2.8. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Meslekteki Hizmet Yıllarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	50

Sayfa

4.2.9. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Kurumdaki Hizmet Yıllarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	52
4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular.....	54
4.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular	55
5. SONUÇ VE TARTIŞMA	65
KAYNAKLAR	73
EKLER.....	79
EK 1. Araştırma Anketi	80
ÖZGEÇMİŞ	82

ŞEKİLLERİN LİSTESİ

Şekil	Sayfa
Şekil 2.1. Otel İşletmelerinde Mutfak Bölümleri	11
Şekil 2.2. Küçük otellerde mutfak organizasyon yapısı	14
Şekil 2.3. Orta büyüklükteki otellerde mutfak organizasyonu	15
Şekil 2.4. Büyük otellerde mutfak organizasyon yapısı	16
Şekil 3.1 Araştırma modeli	27



ÇİZELGELERİN LİSTESİ

Çizelge	Sayfa
Çizelge 2.1. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler	22
Çizelge 3.1. 2017 yılı ankara’da 5 yıldızlı otellerde çalışan mutfak personeli sayıları	29
Çizelge 3.2. Güvenilirlik analizi.....	31
Çizelge 3.3. Örgütsel bağlılık ölçeğinin faktör analizi sonuçları	32
Çizelge 3.4. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör analizi sonuçları	32
Çizelge 4.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans dağılımları (n: 252).....	35
Çizelge 4.2. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin cinsiyete göre karşılaştırılması	38
Çizelge 4.3. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin medeni duruma göre karşılaştırılması	39
Çizelge 4.4. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin eğitim alanlarına göre karşılaştırılması.....	42
Çizelge 4.5. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	43
Çizelge 4.6. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin öğrenim durumuna göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)	45
Çizelge 4.7. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin oteldeki pozisyonlarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	47
Çizelge 4.8. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin gelir düzeylerine göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	49
Çizelge 4.9. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin meslekteki hizmet yıllarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	51
Çizelge 4.10. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin kurumdaki hizmet yıllarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova).....	53
Çizelge 4.11. Değişkenlere ilişkin korelasyon analizi sonuçları	55

Çizelge	Sayfa
Çizelge 4.12. Regresyon modellerinin istatistiksel anlamlılığı ANOVA ^a	57
Çizelge 4.13. Regresyon analizleri model özetleri	58
Çizelge 4.14. Regresyon modellerine ilişkin parametreler.....	59
Çizelge 4.15. Hipotezler tablosu.....	62



KISALTMALAR

Bu çalışmada kullanılmış kısaltmalar, açıklamaları ile birlikte aşağıda sunulmuştur.

Kısaltmalar

H

BASATDER

ÇSGB

KMO

SPSS

TAFED

Açıklamalar

Hipotez

Başkent Aşçılar ve Turizm Birliği Derneği

Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı

Kaiser-Meyer-Olkin

Statistical Package for the Social Sciences

Türkiye Aşçılar Federasyonu

1. GİRİŞ

Otel işletmeleri, yoğun rekabetin yaşandığı sektörler arasında bulunan turizm sektörü içerisinde yer almaktadır. Rekabet ortamında işletmelerin ayakta kalabilmeleri ve rekabet edebilmeleri sahip oldukları kaynakları en etkin ve verimli şekilde kullanmalarına bağlıdır. Otel işletmelerinin en önemli kaynaklarından biri bünyesinde bulundurduğu personeldir (Akıncı, 2002: 1). Çalışanlar, çalışmakta oldukları işletmeyi yalnızca gelir elde ettikleri bir araç olarak görmekten daha çok sosyal ve psikolojik ihtiyaçlarını da karşılayabilecekleri bir ortam olarak kabul etmektedirler (Tengilimoğlu, 2005: 23). Mesai saatlerinin uzun oluşu, iş yükünün fazla olması, monoton çalışma hayatı ve çalışma koşullarının olumsuz olması gibi faktörler çalışanları strese sokmaktadır. Dolayısıyla bu faktörler çalışanın ruh ve beden sağlığının bozulmasına, çalışma performansının düşmesine ve buna bağlı olarak ta işi bırakmalarına sebep olabilmektedir (Agin, 2010: 1).

Çalışma şartları açısından olumsuzluk yaşayan personelin, çalıştığı kurumun hedeflerini benimseyip bunun için gayret gösterme konusunda isteksiz, işe devam etme konusunda şüpheli ve işten ayrılma niyeti yüksek olacağı düşünülmektedir. Buna karşılık olarak kendisini kurum için değerli gören, örgütün ayrılmaz bir parçası olarak hisseden ve yeterli düzeyde iş güvencesi sağlanmış olan bir personel ise, örgüte devam etme ve orada kalma konusunda daha istekli olacakları değerlendirilmektedir (Homayouni, 2014: 1).

Çalışanların örgüte yönelik davranışlarında örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetinde belirleyici olması sebebiyle sıklıkla incelen bir konu olmuştur. Personelin örgütsel bağlılık düzeyinin düşük olduğu işletmelerde; personel devir oranının yükselmesi, işe devamsızlık, işe geç kalma ve işten ayrılma davranışları ile sonuçlanabilmektedir. Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin yapılmış çalışmalar incelendiğinde; örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan personelin kurumdan ayrılma niyetinin daha düşük olacağı ileri sürülmekte ve elde edilen bulgulara bu savı desteklemektedir.

Bu bilgiler ışığında, mutfak personelinin örgütsel bağlılıkları ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla Ankara ilinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmeleri üzerinde bir araştırma gerçekleştirilmiştir.

Araştırmanın ilk bölümü olan giriş bölümünde araştırmanın amacı, problemi, önemi, varsayımları, kapsamı ve sınırlılıkları ortaya koyulmuştur. İkinci bölümünde ise kavramsal çerçeve ortaya koyulmuştur. İlk olarak mutfağa ilişkin kavram ve genel bilgiler verilmiş

olup daha sonra örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti kavramları üzerinde durulmuştur. Bu bölümün devamında araştırmanın bağımlı değişkeni olan işten ayrılma niyetinin önemi, sonuçları, işten ayrılma niyetini etkileyen faktörler ile örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisi açıklanmıştır. Üçüncü bölümde, araştırmanın yöntemi belirlenmiş ve gerekli bilgiler verilmiştir. Çalışmanın dördüncü bölümünde belirlenen hipotezler test edilmiş, elde edilen bulgular ortaya koyulmuş ve buna ilişkin yorumlar yapılmıştır. Araştırmanın son bölümünde ise sonuç, tartışma ve önerilere yer verilmiştir.

1.1. Araştırmanın Problemi

21. Yüzyılda tecrübeli personel bulmak kadar bu personelin örgüte devamlılığını sağlamakta oldukça önemli bir konudur. Çünkü bir örgütün başarılı olması için örgütün ekonomik anlamda en üst seviyede olması veya yetenekli personeli bünyesinde bulundurması yeterli değildir, aynı zamanda personelin örgütte devamlılığının sağlanması gerekmektedir (Özutku, 2008: 79-80).

İşletme yönetimlerinin sorun yaşadığı konuların başında personel devri gelmektedir. Personel devri, işletme kadrosundaki çalışanın herhangi bir sebeple işi bırakmaları veya işletmeden uzaklaştırılmalarını anlamına gelmektedir. Bir işletmede işten ayrılma davranışının sık olması, personel devir oranının yüksekliğini göstermektedir. Personelin herhangi bir sebeple işi bırakması işletmenin personel devir hızına doğrudan etki etmektedir. İşletmede personel devrinin yüksek olması ise, maliyetleri arttırması sebebiyle işletmenin kârlılığını ve verimliliğini de düşürmektedir. Bunun yanı sıra işletmedeki diğer çalışanlar açısından da tatminsizliğe ve düşük performansa neden olmaktadır (Yılmaz ve Halıcı, 2010: 94-95). Dolayısıyla personelin örgüte devamının sağlanması işletme açısından önem arz etmektedir. Örgütsel bağlılığın arttırılması için personelin işten ayrılma nedenlerinin ve bu nedenlerin örgütsel bağlılıkla ilişkisinin incelenmesi gerekmektedir.

1.2. Araştırmanın Amacı

Bu çalışmanın temel amacı, mutfak hizmetlerinin temel ögesi olan mutfak personelinin çalışma ortamına ilişkin düşüncelerinin öğrenilmesi, kuruma bağlılık düzeylerinin belirlenmesi ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörlerin ortaya çıkarılmasıdır. Bu amaca ulaşmak için Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışmakta olan farklı statülerdeki mutfak çalışanları üzerinde bir araştırma gerçekleştirilecektir.

1.2.1. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1a}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1c}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₃: Katılımcıların medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3a}: Katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3b}: Katılımcıların medeni durumlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3c}: Katılımcıların medeni durumlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Katılımcıların medeni durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅: Katılımcıların eğitim alanlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5a}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5b}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5c}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Katılımcıların eğitim alanlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₇: Katılımcıların yaş gruplarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7a}: Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7b}: Katılımcıların yaş gruplarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7c}: Katılımcıların yaş gruplarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Katılımcıların yaş gruplarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₉: Katılımcıların öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9a}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9b}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9c}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Katılımcıların öğrenim durumuna göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₁: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11a}: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11b}: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11c}: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₃: Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13a}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13b}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13c}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄: Katılımcıların gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₅: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15a}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15b}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15c}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₇: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17a}: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17b}: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17c}: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₉: Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.

H_{19a}: Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.

H_{19b}: Normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.

H_{19c}: Devam bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi vardır.

1.3. Araştırmanın Önemi

Birçok alanda olduğu gibi turizm alanında da en önemli kaynak insan gücüdür. Bu nedenle mutfak hizmetlerini planlama, sunma ve geliştirme süreçlerinde üzerinde durulması gereken en önemli unsur mutfak personelidir.

Nitelikli bir mutfak personelinin yetiştirilmesi uzun ve zahmetli bir iştir. İşletmenin ekonomik çıkarları göz önünde bulundurulduğunda öncelikle bu kaynağı sağlamak, elde tutmak ve verimli biçimde kullanmak gerekir. Kurumda çalışıyor olmasına rağmen istenilen verimlilikte olmayan bir mutfak personeli değer kaybı yaratır. Bunun tersine yeteneklerini en yüksek düzeyde kullanan ve kurumuna bağlı bir çalışan ise ilave kaynaktır.

Bu bağlamda mutfak personelinin örgütsel bağlılık düzeyleri ve işten ayrılma niyetlerini etkileyen faktörlerin belirlenmesi, sektörde çalışan personelin elde tutulması, düşük personel devir oranı ve personel verimliliğindeki istikrarlı artış hem kurum hem de çalışan açısından önemli bir konudur. Otel işletmelerinde örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine yönelik birçok çalışma bulunmasına karşın özellikle mutfak personeli üzerinde böyle bir çalışmaya rastlanmamış olması sebebiyle; bu çalışmanın hem mutfak personelinin bu konudaki düşüncelerini ortaya koyacağı hem de literatüre katkı sağlanacağı düşünülmektedir.

1.4. Varsayımlar

Araştırma kapsamında kabul edilecek varsayımlar şunlardır;

Ankete cevap veren kişilerin soruları anlamlı bir şekilde algılayıp doğru bir şekilde cevap verdikleri varsayılmaktadır.

Ankete cevap veren kişilerin anketi yapan kişiye güvendiği varsayılmaktadır.

Ankete cevap veren kişilerin anketi cevaplamak için yeterli zamanının olduğu varsayılmaktadır.

Anketi cevaplayan kişilerin anketi cevaplamaya gönüllü olduğu varsayılmaktadır.

1.5. Kapsam ve Sınırlılıklar

Araştırma Ankara ilinde bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri ile sınırlıdır. Bu otellerde çalışan mutfak personeli evrenin tamamını temsil etmektedir. Bunun dışında gerek Ankara ilinde bulunan otel işletmeleri ile Ankara dışında olup sadece mevsimlik olarak hizmet veren sahil şeridinde bulunan otel işletmeleri ile diğer illerdeki şehir otelleri çalışma kapsamına alınmayacaktır.





2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Bu bölümde ilk olarak mutfak kavramı ve mutfağın tarihsel gelişimine ilişkin bilgiler verilmiş olup ardından otel işletmelerinde mutfak başlığı altında mutfak organizasyon yapısı ve mutfak personelini konuları üzerinde durulmuştur. Daha sonra araştırmanın bağımsız değişkeni olan örgütsel bağlılık kavramı ve alt boyutlarına değinilmiştir. Son olarak araştırmanın bağımlı değişkeni işten ayrılma niyeti kavramı üzerinde durulmuş ve örgütsel bağlılık ile ilişkisine bakılmıştır.

2.1.Mutfak Kavramı ve Otel İşletmelerinde Mutfak

Bu bölümde öncelikle mutfak kavramı tanımlanmış ve mutfağın tarihsel gelişimine değinilmiştir. Ardından otel işletmelerinde mutfak başlığı altında mutfağın ana bölümleri, mutfak organizasyon yapısı ve mutfak personeline ilişkin bilgiler verilmiştir.

2.1.1. Mutfağın Tanımı ve Tarihsel Gelişimi

Mutfak kelimesi dilimize Arapçadan gelmiş olan bir kelimedir. Arapça ‘Yemek pişirilen yer’ anlamına gelen ‘Matbah’ kelimesi Türkçe ’ye mutfak olarak geçmiş ve 21. Yüzyıla kadarda bu kullanım devam etmiştir (Maviş, 2003: 61). Mutfak kavramı iki farklı anlama gelmektedir. Bunlardan birincisi mutfağı kültür ile ilgili bir kavram olarak ele alırken, diğeri mutfağın fiziki alanını ifade etmektedir. Ulusların beslenme kültürlerine mutfak adı verilmektedir. Mutfak; yiyecek ve içeceklerin hazırlanması sırasında kullanılan araç-gereçleri, sanatsal olarak yemek pişirmenin püf noktalarını ve yemek törenlerini kapsayan kültürel bir yapıdır (Mussmann, 1994: 4). Fiziki bir alan olarak mutfak; yiyeceklerin hazırlamasında kullanılan malzemelerin depolandığı ve pişirildiği ve zaman zaman hazırlanan yiyeceklerin yenildiği yer olarak ifade edilmektedir (Birdir, 1998: 6).

Mutfağın tarihi ilkel olarak insanla başladığı bilinmektedir. Tarih öncesi araştırmalarla ilgilenen bilim insanlarının yaptıkları incelemeler neticesinde insanoğlunun mağara devrinde dahi beslenme gereksinimlerini karşılamak için ayrı bir alan ve araç-gereçlerin kullanıldığı görülmüştür (Özdemir, 2001: 14). İnsanlar zaman içerisinde avladıkları hayvanları evcilleştirerek kendileri yetiştirmeyi, yetiştirdikleri hayvan ve bitkileri işledikten sonra saklamayı ve yiyecekleri daha lezzetli biçimde pişirmeyi öğrenmişlerdir.

16. yüzyıldan 21. Yüzyıla kadar mutfağın tarihine bakıldığında son derece önemli gelişmeler ve köklü değişimler olmuştur. Bu zamana kadar meydana gelen teknolojik, sosyolojik, sanatsal, felsefi ve siyasi değişimlerle birlikte mutfakta gelişimini sürdürmüştür. Buna paralel olarak değişen dünya koşullarına uygun olarak mutfaklarda yeniden şekillenmiştir. Ayrıca bu dönem rafine mutfağın (haute cuisine) Avrupa’da doğduğu ve zaman içerisinde halka açık restoranlara taşınarak ticari bir nitelik kazandığı bir zaman olmuştur (Aksoy ve Üner, 2016: 3). Zaman içinde gelişen teknoloji ile insan hayatı her anlamda kolaylaşmıştır. Teknolojik gelişmelerle beraber; işlenmiş gıda ürünlerinin mutfakta yer alması ve burada kullanılan araç-gereçlerin değişmesi gibi unsurlar yemek lezzetinin ve tatların değişmesine sebep olmuştur (Baysal, 1993: 39). Mutfağın ticari bir değer kazanmasıyla yiyecek içecek işletmelerinde yeni üretim teknikleri geliştirilmiştir. Fakat kitle üretimin işletmeler ve müşteriler açısından uygun olmadığı anlaşılmıştır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 20). Sanayi Devrimi ile birlikte ortaya çıkan endüstriyel mutfak sayesinde, I. Dünya savaşı sırasında halkın ve milyonlarca hizmet personelinin beslenme ihtiyacı karşılanmıştır. (Çakır, 2010: 8). Savaş sırasında endüstriyel yemek hizmeti verilmesinin, işçilerin çalışma performansını arttırdığı bazı işletmeler tarafından fark edilmesiyle bu sistem geliştirilerek uygulanmaya devam etmiştir. İş yerinde yemek hizmeti verilmeye başlanması, insanların ev dışında yemek yeme deneyimi kazanmalarına olanak sağlamıştır (Küçüktaşlan, 2011: 28)

21.Yüzyılda ise; insanların yaşam biçimlerinin değişmesi, yoğun çalışma şartları, stresli iş temposu, bireylerin boş zamanlarında kendilerini tatmin etme isteği gibi nedenlerden dolayı dışarıda yemek yeme alışkanlığı yaygınlaşmıştır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 20).

2.1.2. Otel İşletmelerinde Mutfak

İnsanların sosyal statülerinin ve ekonomik durumlarının iyileşmesi, teknolojik gelişmeler, ülkeler arasındaki sınırların kalkması ve insanların boş zamanlarında evlerinin dışındaki konaklama ihtiyacı gibi nedenlerden dolayı turizm endüstrisinin gelişmesi ve bu gelişmeye paralel olarak otel işletmelerinin yeri ve önemi endüstri içerisinde önem kazanmıştır. (Taşkıran, 2006: 169).

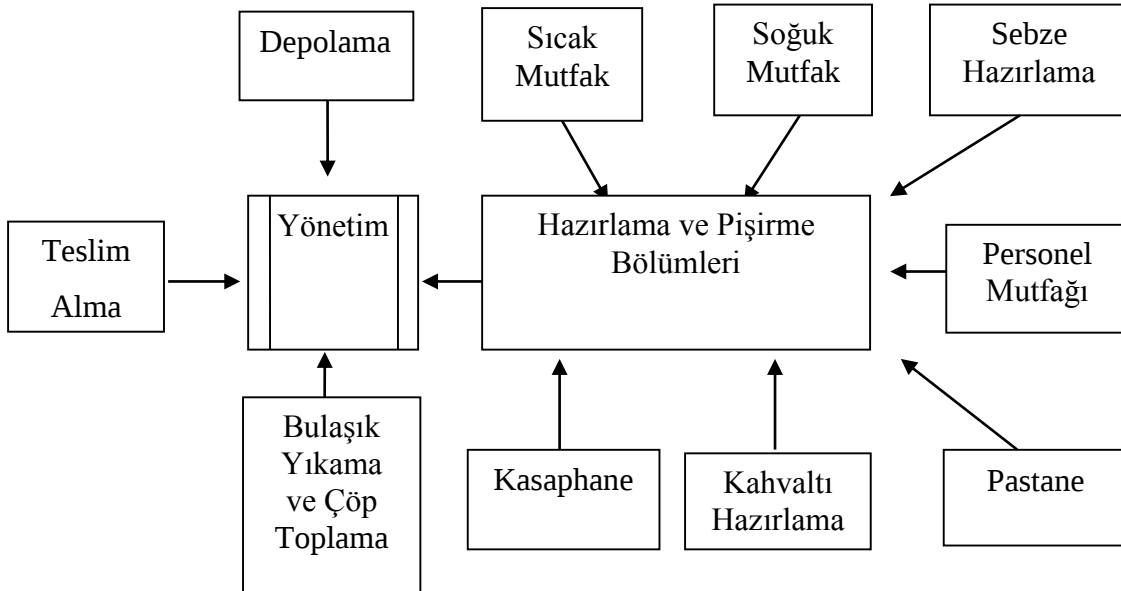
Türkiye’nin ilk turizm profesörü Hasan Olalı ‘ya göre oteller: “Yapısı, teknik donatımı, konfor ve bakım koşulları, maddi, sosyal değeri, personelin hizmet kalitesi gibi moral elemanlarıyla uygar bir insanın arzu ettiği nitelikte geçici konaklama ve kısmen beslenme ihtiyaçlarını bir ücret

karşılığında temin eden ekonomik, sosyal ve hukuki bakımdan disiplin altına alınmış işletmelerdir” (Oral, 1999: 5).

Oteller, insanların konaklama ihtiyaçlarının yanı sıra toplantı ve konferansların düzenlenmesinde, eğlence hizmetlerinde, iş görüşmelerinde müşterilerin ihtiyaçlarını karşılamaları bakımından bulundukları ülke için birçok kolaylıklar sağlamaktadır. Bu anlamda oteller insanların sadece ekonomik ihtiyaçlarını değil, aynı zamanda sosyal ihtiyaçlarını da karşılamaktadır. Otellerin sunduğu mal ve hizmetlere gösterilen talep sonucunda yapılan harcamalar ülke ekonomisine katkı sağlamakta ve toplumların vazgeçemediği unsurlardan bir tanesi olmaktadır (Öz, 2006: 6).

2.1.3. Mutfakın Ana Bölümleri

Otel işletmelerinin büyüklüğüne göre mutfak organizasyon yapısında ortaya çıkan farklılıklara karşın, organizasyon yapısının bir sonucu olarak mutfakta ortaya çıkan bölümleri, iş akışını dikkate alarak teslim alma, depolama, hazırlama-pişirme, bulaşık yıkama-çöp toplama ve yönetim olarak gruplandırabiliriz (Aktaş ve Özdemir, 2007: 56).



Şekil 2.1. Otel İşletmelerinde Mutfakın Bölümleri

Kaynak: Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). Otel İşletmelerinde Mutfak Yönetimi, Ankara, Detay Yayıncılık.

a. Teslim alma Bölümü

Teslim alma bölümünde satın alınan gıda maddelerinin miktar, kalite ve fiyat kontrolleri yapılır. Otel işletmelerinde teslim alma bölümü genellikle satın alma departmanına bağlı olarak çalışır. Satın alma departmanı, mutfak departmanı ile organize olarak teslim alma işlemini yapmalıdır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 57).

b. Depolama Bölümü

Otel işletmelerinde kullanım amaçlarına göre ana depolama alanı ve mutfak koltukaltı depoları bulunmaktadır. Ana depolar, satın alma departmanının kontrolü altındadır. Mutfak personeli, ihtiyaçlar doğrultusunda malzeme istek formu düzenler ve malzemenin ana depodan koltuk altı depolarına sevk edilmesini sağlar. Mutfak koltuk altı depoları ise mutfak departmanının sorumluluğundadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 57).

c. Hazırlama ve Pişirme Bölümleri

Yiyecek malzemeleri hazırlama bölümünde pişirmeye hazır hale getirilmektedir. Bu yüzden hazırlama alanı pişirme alanına yakın olmalıdır. Hazırlanan yiyeceklerin servise hazır hale getirilmesi pişirme bölümünde gerçekleşir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 58). Mutfakta hazırlama ve pişirme alanları, hazırlanacak veya pişirilecek yiyeceklere göre farklı bölümlerden oluşmaktadır. Hazırlama ve pişirme bölümleri; sıcak mutfak, soğuk mutfak, pastane, kasaphane, sebze hazırlama, kahvaltı hazırlama ve banket mutfağı olarak yediye ayrılmıştır (Derinalp, 2012: 25).

d. Bulaşık Yıkama ve Çöp Toplama Bölümü

Bu bölüm, mutfakta üretim esnasında ve sonrasında oluşan bulaşıkların yıkandığı ve çöplerin toplanarak mutfak dışına çıkarıldığı bölümdür. Bu bölüm çalışanları “steward” olarak adlandırılmakta ve organize edilmesi de “şef steward” tarafından yapılmaktadır (Aktaş ve Özdemir, 2007: 59). Yiyecek içecek bölümüne ya da mutfak şefine doğrudan bağlı olarak bulaşıkların yıkanmasından, aynı zamanda mutfaktaki araç ve gereçler ile mutfak alanlarının temizliğinden sorumludur (Özdemir, 2001: 60).

e. Yönetim

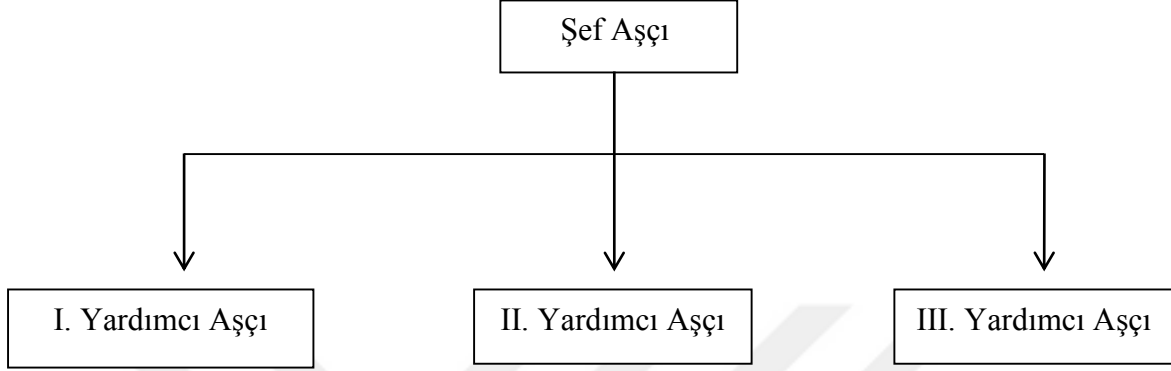
Bu bölüm mutfak şefi ve yardımcılarında oluşur. Yönetim, mutfakla ilgili tüm konularda yiyecek içecek müdürü ile birlikte hareket etmektedir (Aktaş ve Özdemir, 2007: 59). Mutfak şefinin mutfak ve üretim sürecini etkin şekilde takip edebilmesi amacıyla mutfak içerisinde bir şef ofisi bulunmaktadır. Otel mutfaklarında şef ofisi, şefin mutfak iyi görebilmesi amacıyla dağıtım tezgâhına yakın bir yerde konumlandırılmıştır. Ofisin çalışma alanlarına bakan kısımlarının camlı yapılması otel mutfaklarındaki üretimin takip edilebilmesi açısından önemlidir (Giritlioğlu, 2008: 57).

2.1.4. Otel İşletmelerinde Mutfak Organizasyon Yapısı

İşlemecilik alanında organizasyon, örgütlenme ve örgüt yapısı gibi kavramlar çok sık kullanılmaktadır ve bu kavramlar otel işletmelerinde mutfak örgüt yapısının belirlenmesiyle alakalıdır. Organizasyon kavramı iki değişik anlamda kullanılabilir. Buna göre organizasyon; bir yapı, iskelet, önceden planlanmış ilişkiler topluluğunu ifade etmektedir. Diğer bir anlamda organizasyon kavramı ise bu yapının oluşturulması süreci veya organize etme eylemi vurgulanmaktadır (Koçel, 1999: 22). Bu tanımlamalara göre, otel işletmelerinin mutfak bölümünde organizasyon yapısı; mutfakta yapılması gereken operasyonlar, mutfak hiyerarşisinin oluşturulması, yapılacak işlerin kimler tarafından yapılacağını sağlanması gibi işleri içerir. Organize etme çalışmalarının sonucunda mutfakta farklı bölümler ortaya çıkmakta, mutfak çalışanları arasında hiyerarşik bir sıraya göre basamaklar belirlenmekte, her bölümde görev alacak aşçıların yapacakları işler, yetki ve sorumlulukları tespit edilmektedir (Çakır, 2010: 37). Bir otel işletmesinde mutfak organizasyon yapısı; mutfakta yapılması gerek işlerin belirlenmesi, bu işleri yapacak olan personelin ve yetkilerinin belirlenmesi, personel arasındaki yatay, dikey ve çapraz ilişkilerin belirlenmesi, personelin yapacağı işlerin yerlerinin belirlenmesi gibi süreçlerden oluşur (Özdemir, 2001: 83).

Otel işletmesinin içinde yer alan mutfak bölümü, mevcut bulunduğu konaklama işletmesinin niteliği, büyüklüğü ve konumuna göre farklılık göstermektedir. Bu nedenle, mutfak bölümünün organizasyon yapısı küçük oteller, orta büyüklükteki oteller ve büyük oteller olmak üzere üç gruba ayrılabilir.

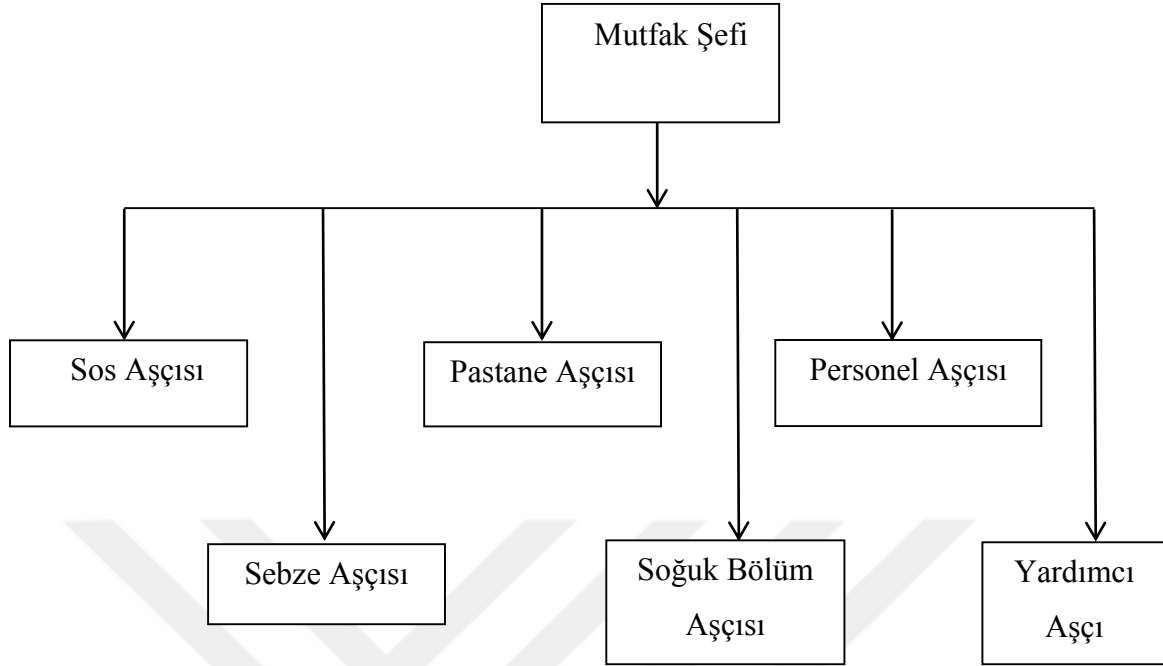
Küçük otel işletmelerinde mutfak genelde sıcak ve soğuk bölümden oluşmaktadır. Bu bölümler genelde tek aşçı tarafından idare edilmektedir. Mutfak şefi yönetimden sorumlu iken aynı zamanda yemek pişirme işiyle de ilgilenebilmektedir. Bu organizasyonda çalışan aşçı sayısı 5'i geçmez.



Şekil 2.2. Küçük otellerde mutfak organizasyon yapısı

Kaynak: Ayhan Gökdemir, Mutfak Hizmetleri Yönetimi, Ankara, Detay Yayıncılık, 2005, s.22.

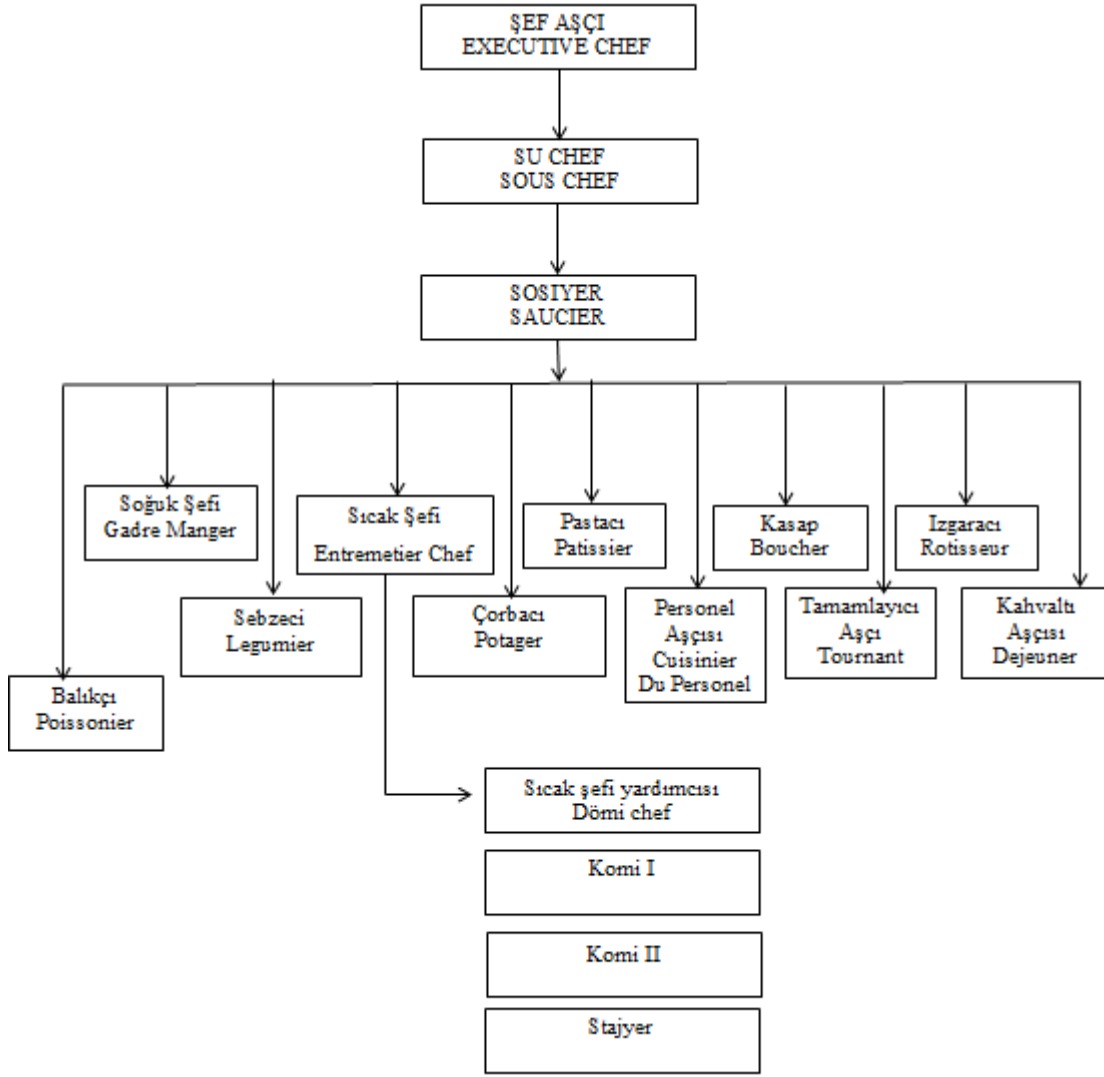
Orta büyüklükteki bir otel işletmesinde ise gerek menüdeki yemek çeşitlerinin artması gerekse de hizmet sunulan misafir sayısının artması ile örgüt yapısı biraz daha büyür. Mutfak çalışanı sayısında artış görülür. Şekil 3'den de anlaşılacağı üzere mutfakta çalışan personel sayısı 8-12 kişidir.



Şekil 2.3. Orta büyüklükteki otellerde mutfak organizasyonu

Kaynak: Ayhan Gökdemir, Mutfak Hizmetleri Yönetimi, Ankara, Detay Yayıncılık, 2005, s.22.

Büyük otel işletmelerinde daha büyük miktarlarda yemek üretimi olduğu için mutfak örgüt yapısı da oldukça gelişmiştir. Şekil 4’de bakıldığında büyük otellerin mutfak organizasyonunda görev alan aşçı sayısı 20’den fazla olduğu görülecektir.



Şekil 2.4. Büyük otellerde mutfak organizasyon yapısı

Kaynak: Klaus Dieter Mussmann, C.Pahalı, Konaklama Tesislerinde Mutfak Hizmetleri, Yayın No: 397, Eskişehir, Açık Öğretim Fakültesi, 1994,s.24

2.1.5. Mutfak Personeli ve Özellikleri

Tüm kurumsal örgüt yapılarında olduğu gibi mutfakta da bir hiyerarşi vardır. Her mutfakta bir mutfak şefi ve farklı rütbelerde yardımcıları bulunmaktadır. Bu rütbelerin sayısı mutfağın bulunduğu işletmeye ve büyüklüğüne göre değişiklik göstermektedir (Türkan, 2005: 87). Bir mutfağın fiziki özellikleri ve organize edilmesi çok önemli bir konudur ancak ne olursa olsun mutfağı mutfak yapan en önemli unsur insandır. Mutfaklarda çalışan personelin özelliği, o mutfağın kalitesini belirlemede en önemli kriterdir (Küçükaslan, 2006: 43).

a. Mutfak Şefi (Executive Chef)

Mutfak şefi, birden fazla mutfağı olan otellerde veya çalışma alanı geniş bir bölgeye yayılan restoran mutfaklarında hareket düzenini sağlayan, yönetici konumundaki kişidir. Mutfak şefi, mutfağın her bölümünde çalışmış ve kendini mutfağın her alanında yetiştirmiş uzman bir aşçıdır. Mutfak şefleri daha çok kalite kontrolü yapan, menü planı ve modellerini çıkartan ve menünün geliştirilmesinden sorumludur. Kendi kontrolünde çalışan personelin nöbet çizelgelerini hazırlar ve eğitimi ile yakından ilgilenir. Sipariş ve stok kontrolü yapar ve çok özel durumlarda menüde bulunan birkaç yemeğin hazırlanmasına ve pişirilmesine katkıda bulunur. Müşterilerin memnun kaldıkları durumlarda başarı ve kutlamaları, memnun kalmadıkları durumlarda ise kınama cezası ve eleştiriler yine mutfak şefinindir. Bunun yanı sıra menü maliyet kontrol hesaplarını yapmak, satın alınacak gıda maddelerinin listesini hazırlamak, bu gıda maddelerinin kaliteli ve taze olarak satın alınması ve fiyatlarının denetlenmesi gibi sorumluluklar mutfak şefine aittir (Kaya, 2000: 55).

b. Mutfak Şefi Yardımcısı (Sous Chef)

Mutfak şefi yardımcısı, mutfağın operasyonundan sorumlu olan personeldir. Bütün mutfak personelinin çalışma planları ve görev dağılımlarının yapılmasının yanında yemek ve ziyafet organizasyonlarında hazırlığın yapılması mutfak şefi yardımcısının görevidir. Mutfak şefi olmadığı zaman mutfaktaki en yetkili kişidir ve tüm sorumluluğu yüklenir (Kozak, 2002, 115) Ayrıca mutfağın ihtiyacı olan malzeme ve ürün siparişlerini alır ve mutfak şefine bildirir. Servis esnasında mutfak ile restoran arasında koordinasyonu sağlar.

c. Bölüm Şefi (Chef de Partie)

Bölüm şefi, mutfakta herhangi bir bölümün sorumlu aşçısıdır. Bölüm şefi bu konumu ile mutfak şefinin mutfaktaki konumuna çok benzer. Menüde bölümü ile ilgili tüm yiyeceklerin hazırlanmasından ve pişirilmesinden bizzat kendisi sorumludur. Bölümünde çalışan personeli yönlendirmeli ve onları işe motive etmelidir (Kozak, 2002: 115)

d. Aşçı (Demi Chef de Partie)

Aşçı bölüm şefinin çalışmalarına yardımcı olur. Bilgi ve tecrübesini artırmak üzere her türlü mutfak faaliyetlerini yakından takip eder. Bölüm şefi izinli olduğu zaman onun yerine geçer ve tüm işlerin eksiksiz yerine getirilmesini sağlar (Kaya, 2000: 59).

e. Aşçı Yardımcısı (Commis)

Aşçı yardımcısı acemi aşçıdır. Bağlı bulunduğu bölümdeki aşçının yardımcısı olarak çalışır. Mutfakta bağlı bulunduğu bölüme ihtiyaç duyulan malzemelerin depodan mutfağa taşınmasını sağlar. Servise çıkacak tabakların hazır bulunmasına özen gösterir. Zaman zaman basit yiyecek hazırlıklarına yardımcı olur (Kaya, 2000: 59).

f. Stajyer (Apprenti veya Trainer)

Mesleğe yeni başlamış olan stajyer öğrencidir (Küçükaslan, 2006: 44). Mutfak çalışanı yetiştiren okullarda okuyan öğrencilerdir. Okul ile birlikte ya da yaz dönemlerinde mutfakta çalışarak iş başı deneyimi kazanırlar. İş yükümlülükleri yoktur. Aşçıların verdikleri görevleri yerine getirmekle yükümlüdürler.

2.2.Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Kavramları

Bu bölümde ilk olarak örgütsel bağlılık ve örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı kavramları açıklanmıştır. Daha sonra işten ayrılma niyeti kavramı üzerinde durulmuş ve işten ayrılma niyetinin önemi, sonucu, önlenmesi, bu niyeti etkileyen faktörler hakkında bilgi verilmiştir. Son olarak örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine ilişkin literatür bilgisi verilmiştir.

2.2.1. Örgütsel Bağlılık Kavramı

Örgütsel bağlılık konusuyla ilgili yapılan ilk araştırmalar 1950’li yıllara kadar uzanmaktadır. Örgütsel bağlılık konusunda en fazla kabul gören bilim insanları; Becker (1960), Etzioni (1961), Kanter (1968), Mowday, Steers and Porter (1979), O’Reilly ve Chatman (1986) ve Allen ve Meyer (1990) dir. Bu konuyla ilgili yapılan birçok yeni çalışmada bu araştırmacıların sınıflamaları kullanılmıştır.

Örgütsel bağlılıkla ilgili ilk sınıflamayı Becker yapmıştır. Becker örgütsel bağlılık kavramını; bireyin örgüt ile karşılıklı olarak bahse girdikleri bir süreç olarak değerlendirmiştir ve örgütsel bağlılığı “bilinçli bir taraf tutma davranışı” olarak tanımlamaktadır (Becker,1960: 32).

Etzioni (1961) örgütsel bağlılığı; yabancılaştırıcı bağlılık, ahlaki bağlılık ve hesapçı bağlılık olarak üçe ayırmıştır (Zangaro, 2001: 15). Örgütün bireyler üzerindeki güç ve yetkinin bireyin örgüte yaklaşmasından kaynaklandığını öne sürmüştür (Gül,2002: 43).

Kanter örgütsel bağlılığı, örgütsel amaçları gerçekleştirmek için çaba sarf ettiği bir süreç olarak tanımlamakta ve bağlılığı; devama yönelik bağlılık, uyum bağlılığı ve kontrol bağlılığı olarak sınıflandırmaktadır (Kanter,1968:500).

Mowday, Steers ve Porter örgütsel bağlılığı, bireyin örgüte olan ilgisini güçlendiren inançlarına bağlanması olarak tanımlamakla birlikte bu bağlılığı davranışsal ve tutumsal bağlılık olarak iki grupta toplamışlardır (Mowday, Steers and Porter,1979: 225).

O'Reilly ve Chatman örgütsel bağlılık kavramını, bireyin örgüte psikolojik olarak bağlılık göstermesi olarak tanımlamış ve özdeşleşme bağlılığı, uyum bağlılığı ve içselleştirme bağlılığı şeklinde üç boyutta sınıflandırmışlardır (O'Reilly ve Chatman, 1986: 493).

Allen ve Meyer örgütsel bağlılığı; duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı olarak sınıflandırmıştır. Duygusal bağlılık gösteren birey örgütte kalma isteğini, normatif bağlılık gösteren birey örgütte kalmak zorunda olduğunu, devam bağlılığına sahip birey ise örgütte kalması gerektiğini düşünür. Bu üç boyutun ortak yönü, bireyin örgüt ile ilişkisini analiz etmesi ve örgütte kalma kararında etkili olmasıdır (Meyer, Allen ve Smith, 1990: 3).

Örgütsel bağlılık ile ilgili çalışmalar incelendiğinde araştırmacılar tarafından en çok Allen ve Meyer' in yapmış oldukları sınıflandırma kabul görmüştür. Araştırmada örgütsel bağlılığın bu üç alt boyutu ile işten ayrılma niyeti ile ilişkileri incelendiğinden bu boyutları da ayrıca tanımlamakta fayda vardır.

a. Duygusal Bağlılık

Duygusal bağlılık, çalışanın duygusal olarak örgüte bağlılık duymasını, örgüt ile bütünleşmesini, kendi arzusu ve tercihleriyle örgütte kalmaya devam etmesini ifade etmektedir (Meyer ve Allen, 1991: 65). Çalıştığı örgüte duygusal bağlılık duyan bireyler, örgütte kalmayı sürdürürler. Bunun nedeni ise örgütün bir parçası olmayı sürdürme konusunda istekli olmalarıdır (Ketchland, 1998, Aktaran Güçel, 2013: 174).

b. Devam Bağlılığı

Devam bağlılığı, örgütten ayrılma sonucunda algılanan sonuçlarla ilişkilidir. Devam bağlılığı, bireylerin örgütten ayrılma durumunda katlanacakları maliyetleri, olumsuzlukları veya örgütte kalmanın faydalarını göz önüne alarak kalma kararı vermesidir (Meyer ve Allen, 1991: 66). Çalışanın örgütten ayrıldığında, bunun maliyetinin yüksek olacağını düşünmesi nedeniyle örgüte üyeliğini sürdürmesi durumudur (İlsev, 1997, Aktaran Güçel, 2013: 174).

c. Normatif Bağlılık

Normatif bağlılık, örgütte kalmayı sürdürmeye yönelik algılanan zorunluluk duygusu olarak açıklanmaktadır. Çalışanların hissettikleri yükümlülük ve üstlendikleri görev nedeniyle örgütte kalmaya devam etmeleri ve zorunlu bir bağlılık duygusu geliştirmeleriyle ilişkilendirilmiştir (Meyer ve Allen, 1991: 68).

Meyer ve Allen, bağlılığın üç tür boyutunun da işten ayrılma niyetini azalttığını ancak, örgütte kalma dışındaki iş ile ilgili bazı davranışları da etkilediklerini ileri sürmüşlerdir. Meyer ve Allen'in yapmış oldukları araştırmaya göre; duygusal bağlılığın olumlu iş tecrübeleri sonucunda olduğu sonucuna varılırken, devam bağlılığının kıdem ve alternatiflerin azlığı sonucunda geliştiği, normatif bağlılığın ise bireylerin kendi sadakat normlarıyla ilişkili olduğu bulunmuştur (Meyer ve Allen: 1991: 71).

2.2.2. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İş kavramı, örgütsel ortamda belirli bir zaman diliminde gerçekleşen, bazı ilişkileri beraberinde getiren ve belirli bir ücret karşılığında yapılan mal veya hizmet üretme çabası

şeklinde tanımlanmaktadır (Sevimli ve İşcan, 2005: 56). İş kavramı, çoğu kez tek başına yapılan bir aktivite gibi görünse de, çalışma hayatı içerisinde, iş arkadaşlarıyla, müşterilerle, yöneticilerle düzenli olarak süregelen bir ilişki sürecidir. Bir diğer tanımda ise iş kavramı, kişisel ve örgütsel amaçlara ulaşmak için yapılan ve karşılığında ekonomik ve psikolojik tatmin sağlayan etkinliklerin tamamıdır (Yıldız, 2010: 163).

İşten ayrılma ise, personel davranışları ve bu davranışlara bağlı olan faktörler örgütler için önemli bir sorun olma niteliği taşımaktadır. Personel yetiştirme örgütler için çok zor olmakla birlikte örgütler bunun için para ve zaman harcamaktadır. Bu açıdan işten ayrılma, örgütler için önemli bir maliyet unsuru oluşturmaktadır (Ökten 2008: 35).

İşten ayrılma niyetiyle ilgili literatürde yapılan bazı tanımlamalar şu şekildedir:

- İşten ayrılma niyeti, çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylemdir (Rusbelt, Farrell, Rogers & Mainous, 1988: 599).
- İşten ayrılma niyeti; örgütten ayrılma konusunda bilinçli karar verme eylemi ve bu eyleme niyet etme sürecidir (Bartlett, 1999: 70)
- İşten ayrılma niyeti, bir çalışanın işini terk etme eğilimidir (Slattery ve Selvarajan, 2005: 53).

İşten ayrılma niyeti, çalışanları işi bırakmaya yönlendiren son basamaktır. İşten ayrılma kararı uzun süreli bir süreç olup bu süreç işten ayrılmayı düşünmeyi, yeni iş arayışına girmeyi, alternatif iş pozisyonlarını değerlendirmeyi ve kalma ya da gitme kararını vermeyi de içerir (Addae, Parboteeah, Davis, 2006: 228)

2.2.3. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

İşten ayrılma niyeti alan yazını incelendiğinde işten ayrılma niyetini etkileyen birçok değişken olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler; çevreyle ilgili faktörler, işletmeyle ilgili faktörler ve çalışanın kişisel özellikleriyle ilgili faktörler olmak üzere üç grupta toplamak mümkündür (Cotton ve Tuttle, 1986: 55).

Çizelge 2.1. İşten ayrılma niyetini etkileyen faktörler

Çevresel Faktörler	İşletme İçi Faktörler	Kişiyile İlgili Faktörler
*İşsizlik oranı *İş algısı *Sendikanın varlığı *Yeni memurların işgücüne katılma oranı	*Ücret *İş performansı *Rol açıklığı *İş tekrarlama *Tüm işten memnuniyet *Ücretten memnuniyet *Yöneticiden memnuniyet *Çalışma arkadaşlarından memnuniyet *Terfi fırsatlarından memnuniyet *Örgütsel bağlılık	*Yaş *Kıdem *Cinsiyet *Biyografik bilgi *Eğitim seviyesi *Medeni durum *Bakmakla yükümlü kişi sayısı *Yetenek ve kabiliyet *Zekâ *Davranış eğilimi

Cotton, J. L. ve Tuttle, J.M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis And Review With Implications For Research, The Academy Of Management Review. 11(1):67

Çevresel faktörler makroekonomik ve sosyal kaynaklı olup, iş görenlerin işten ayrılma niyetlerini etkilemektedir. Ülkedeki genel ekonomik durumunun iş gücü piyasasına ve refah seviyesini etkilemesi, teknolojinin hızlı gelişmesi sonucu başka işlere adaptasyonun kolaylaşması ve turizm bölgelerinde mevsimsel çalışma alanlarının etkisi işletmenin dışında gelişen unsurlar olduğu için bunların önüne geçmek işletmeler için mümkün olamamaktadır (Kesen 2011, 33).

İşletme içi faktörler, örgütün yönetim stratejisiyle ilgilidir. Eğer işletmeler önceden önlem alırlarsa çalışanların işten ayrılma niyeti davranışa dönüşmeden iş gücü kaybından kurtulabilirler. İşletmenin konumunun merkeze uzaklığı, ulaşım olanaklarının yetersiz olması, ağır şartlar altında çalışma, ücretlendirme sistemindeki sıkıntılar, yönetim stratejisindeki sıkıntılar ve iş yerindeki sosyal hizmetlerin yetersizliği çalışanları işten ayrılma davranışına iten bazı sebeplerdir (Ökten, 2008: 39) .

Kişisel faktörler, çalışanın kişisel yaşam standartlarıyla ilgili olan faktörlerdir. Değişen yaşam koşulları, başka bir işe sempati duyulması, aile ilişkilerinin etkisi, bireyin veya çocuklarının eğitim ve öğrenim ihtiyaçları, işle ilgili beklentilerin karşılanamaması, psikolojik ve fiziksel faktörler yüzünden birey işten ayrılma davranışı gösterebilir (Ökten, 2008: 40).

2.2.4. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

İşten ayrılma niyeti, bireyin çalışma koşullarından tatmin olmamaları sonucunda sergiledikleri aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlanmıştır. Bu tanımlamadaki aktif ve yıkıcı eylemlerin örgütlere verdiği zararlar sebebiyle, işten ayrılma konusu yöneticilerin dikkate almak zorunda kaldıkları önemli bir unsur haline gelmiştir. İşten ayrılma eylemi, yetenek, kültür, kurumsal bilgi ve buna bağlı olarak entelektüel sermaye kaybı, işe yeni alınacak olan personelin eğitim ve adaptasyon maliyetleri gibi pek çok sorunu beraberinde getirmektedir (Rusbelt, Farrell, Rogers ve Mainous, 1988: 599). Çalışanın işten ayrılması sonucunda ortaya çıkan maliyet, boşalan pozisyonunun kaldırılması, ayrılan kişinin yerine yeni bir personelin alınması veya kadronun boş bırakılması kararına bağlı olarak değişmektedir. Ortaya çıkan maddi zararın yanı sıra, işinde uzman ve yetenekli personelin kaybedilmesi, işten ayrılan personelin rakip işletmelere transfer olması ve kalan personelin motivasyonlarının düşmesine bağlı olarak iş performanslarının da düşmesi maliyetler arasında düşünülmelidir (Barutçugil, 2004: 474).

2.2.5. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

İşten ayrılma niyeti, bireyin örgütten ayrılmasının fiili olarak gerçekleşmesinden bir önceki adımıdır. İşten ayrılma niyeti hem işletme bakımından hem çalışan açısından olumsuz sonuçlar doğurabilir. Çalışanlar açısından bakıldığında, işten ayrılma niyeti yüksek bir bireyin iş performansı düşecektir. Buna ilaveten örgütün çalışandan beklediği verim karşılanamadığı için işletme de zarara uğrayacaktır. Bireyin örgüte bağlılığının azalması iş performansı ile birlikte, iş tatmini ve örgütsel özdeşleşme gibi diğer değerleri de olumsuz etkileyebilmektedir (Yürür ve Ünlü, 2011: 90).

Ülkelerin genel ekonomik durumu da bireylerin işten ayrılma niyetlerine etki etmektedir. İş görenler örgütten ayrılma eğiliminde olsalar bile bulundukları ülkenin genel ekonomik durumunun elverişli olmaması sebebiyle işten ayrılmayı göze alamayabilirler. Gelişmiş ülkelerde bu durum tam tersi olabilir. Yani alternatif iş imkânlarının fazla olduğu bir ülkede, işten ayrılma eğiliminde olan bir bireyin bu eğilimi davranışa dönüştürme ihtimali daha fazladır. İşten ayrılma niyetinde olup da bunu gerçekleştiremeyen bir çalışan iş motivasyonu düşük olacağından kendisinden beklenen performansı da karşılayamayabilir. Organizasyonlarda çalışanlardan beklenen örgüte gönüllü olarak devam etmeleridir. Çünkü

işten ayrılma eğiliminde olan bir iş gören işletmeler açısından bir insan sermayesi kaybı yaratmasının yanında, yeni elemanın işe alımı ve eğitimi gibi yeni maliyetleri de beraberinde getirecektir (Özdevecioğlu, 2004: 99).

Sanderson (2003), işten ayrılmanın ortaya çıkan maliyetleri; yeni işe alım ve yeni eleman seçmenin maliyeti, yeni personelin eğitim ve adaptasyon masrafları, personelin adaptasyon sürecinde meydana gelen iş kazalarının maliyeti, yeni personelin işe alışmaya kadar diğer çalışanların fazla mesai yapması sonucunda oluşan maliyet, yeni personelin işe alımı ve eski personelin işten ayrılması sürecinde arada oluşan üretim kaybı maliyeti şeklinde sıralamıştır (Kesen, 2011: 35).

2.2.6. İşten Ayrılma Niyetinin Önlenmesi

İşletme yöneticileri işten ayrılma eğilimini azaltmaya yönelik stratejiler geliştirmeye çalışmaktadır. Yöneticilerin asıl dikkat etmesi gereken şey iş görenlerin işten ayrılma eğilimini minimum düzeyde tutmak için seçilen stratejilerin çalışanları işten ayrılmaya iten sorunlarla örtüşüyor olmasıdır (Ongori, 2007: 51). Bazı yöneticiler işten ayrılma davranışını önlemek için çalışanlarına gelişme imkânı, kurumda yükselme fırsatı ve çalışma şartlarının iyileştirilmesi gibi imkânlar sunmaktadır. Uzmanların işten ayrılma düşüncelerinin eyleme dönüşmesini engellemeye yönelik görüşü ise; ücret ve terfi gibi hususlarda adil politikaların benimsenmesi yönündedir (Gözler, 2007; Aktaran, Güvercin, 2015: 55). İşten ayrılma davranışlarının optimum seviyede kalması için; çalışanları motive edici tutumların benimsenmesi, çalışanın örgüte ait olduğunun hissettirilmesi, ücret ve ek ödemeler konusunda çalışanın tatmin edilmesi, çalışma şartlarının iyileştirilmesi, sosyal olanaklara önem verilmesi, terfi ve ödül sisteminin adil yönetilmesi, çalışanlara değerli olduğunun hissettirilmesi, çalışanların kişisel gelişimlerine önem verilmesi, insan kaynakları yönetiminde çalışan odaklı stratejilere yer verilmesi, boş olan pozisyona uygun elemanı seçecek bir insan kaynakları sisteminin kurulması, sosyal güvenlik haklarına önem verilmesi, iş görenlerin işten ayrılmalarına sebep olan problemlerin tespit edilmesi, çalışanların yeteneklerine uygun pozisyonlarda değerlendirilmesi, çalışma ortamında sosyal ilişkilerin geliştirilmesine yönelik faaliyetlere yer verilmesi, ücret dışında motivasyon araçlarının kullanılması, verilen sözlerin arkasında durulması gibi unsurların yöneticiler tarafından göz önünde bulundurulması gerekmektedir (Güvercin, 2015: 56)

2.2.7. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi

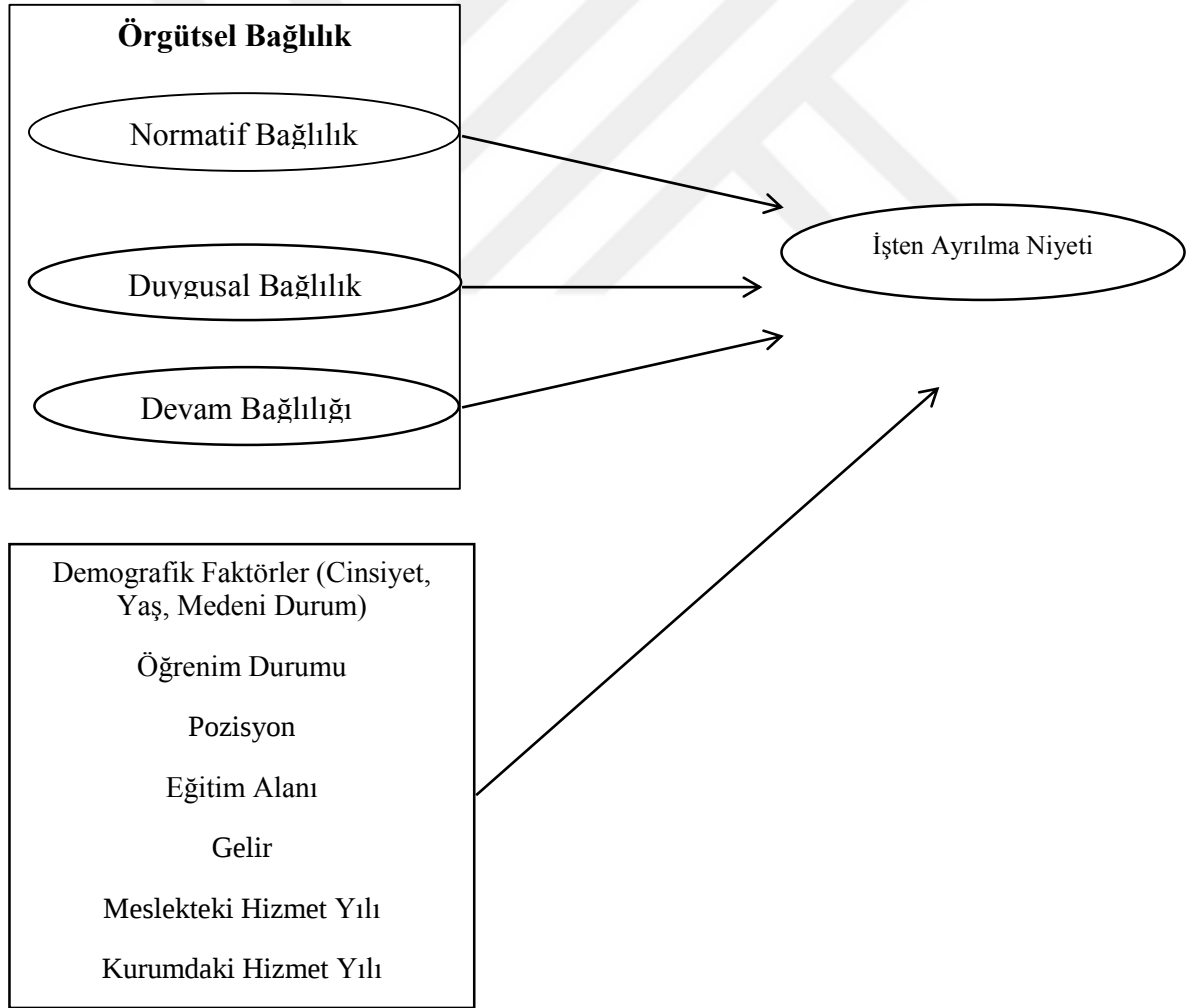
İşten ayrılma niyetinin davranış haline gelmesinde örgütsel bağlılık boyutlarının hem ayrı ayrı hem de etkileşimli olarak etkileri olduğu kabul gören bir görüştür. İşten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılık ile ilişkisine bakılan değişkenlerin başında gelmektedir. (Allen ve Meyer, 1991, Aktaran Varol, 2010: 65) Genellikle örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan personelin başka bir işte çalışma düşüncesinin olması beklenen bir durum değildir. Örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki bulunmaktadır. Bunun yanı sıra işten ayrılma niyeti, örgütsel bağlılığın belirleyicisi olarak görülmektedir (L. Porter vd. 1993, Aktaran Alıca, 2008: 46) Örgütsel bağlılığın alt boyutları ile işten ayrılma niyeti ilişkisi incelendiğinde ise durum biraz farklılık gösterebilmektedir. Whitener ve Walz(1993) duygusal bağlılık boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki olduğunu fakat devam bağlılığının işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisi olmadığını bulmuşlardır. Buna benzer olarak Meyer, Allen ve Smith(1993) duygusal ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyetini olumsuz etkilediğini, devam bağlılığının ise bir etkisinin olmadığını ileri sürmüşlerdir (Sarıdere, 2004: 39).



3. YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Modeli

Araştırma ilişkisel bir alan araştırması olması sebebiyle değişkenler arası ilişki ve bağlantılar analiz edilecektir. Modelde görüldüğü gibi araştırmanın bağımsız değişkenleri örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılıktır. Araştırmanın bağımlı değişkeni ise işten ayrılma niyetidir. Beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin örgütsel bağlılık düzeyleri, demografik faktörler, öğrenim durumu, eğitim alanı, gelir, kıdem, meslekteki çalışma hayatında geçirilen toplam süre gibi faktörlerin işten ayrılma niyetleri üzerinde yarattığı etki Şekil 5'teki gibi belirlenecektir.



Şekil 3.1 Araştırma modeli

3.2. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni 2017 yılında Anakara da faaliyet gösteren 5 Yıldızlı Otel işletmelerinde çalışan mutfak personelidir. 2017 yılında Anakara ilindeki Kültür ve Turizm Bakanlığına bağlı İşletme Belgeli beş yıldızlı otel işletmeleri 22 adettir (<http://www.ankarakulturturizm.gov.tr>). Evrenin büyüklüğünü belirlemek amacıyla Çalışma ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı (ÇSGB), İl kültür ve Turizm Müdürlüğü, Türkiye Aşçılar Federasyonu (TAFED), Başkent Aşçılar ve Turizm Birliği Derneği(BASATDER) verilerine başvurulmuş ancak bununla ilgili verilere rastlanamamıştır. Bu yüzden her bir otelin insan kaynakları departmanı ile iletişime geçilmiş mevcut 22 adet otel işletmesinden 19 tanesi çalışmaya katılacağını beyan etmiş ve mutfak personeli sayısını bildirmiştir. Bunun yanı sıra 3 otel ise çalışmaya katılmayacağını ve herhangi bir bilgi paylaşılmayacağını beyan etmiştir. Bu çalışma kapsamında ulaşılan bilgiler Tablo 2’de ayrıntılı olarak verilmiştir. Bu bağlamda çalışmanın evreni 274 kişiden oluşmuştur. Evrenin tamamına ulaşılması hedeflendiğinden örneklem alınmamıştır. Çalışma kapsamında oluşturulan anket formları çalışmaya katılacağını beyan eden 19 otel işletmesine insan kaynakları departmanı ile koordineli olarak 8-15 Mayıs 2017 tarihleri arasında mutfak personeline teslim edilmiş, 15-22 Haziran 2017 tarihleri arasında elden toplanmıştır. Çalışma kapsamında 274 anket formu teslim edilmesine karşılık 268 anket formu teslim alınmıştır. Teslim alınan 268 anket formu incelenmesi neticesinde 16 anket formunun eksik doldurulduğu tespit edilmiş ve çalışma kapsamı dışında bırakılmıştır. Çalışmaya tam ve eksiksiz doldurulan 252 katılımcının anket formu dâhil edilmiştir.

Çizelge 3.1. 2017 yılı ankara’da 5 yıldızlı otellerde çalışan mutfak personeli sayıları

Sıra No	Otel Adı	Mutfak Personel Sayısı	Araştırmaya Katılım Durumu
1	Ankara HiltonSA Otel	27	26
2	Hilton Garden Inn Ankara	12	12
3	Ataköşk Hotel	5	5
4	The Green Park Ankara	14	14
5	Wyndham Ankara	16	16
6	Metropolitan Hotel Ankara	11	11
7	Hotel İçkale	6	6
8	Bera Ankara	13	13
9	Swissotel Ankara	14	14
10	Hotel Altınel Ankara	5	5
11	Crown Plaza Ankara	21	20
12	Holiday Inn Ankara- Çukurambar	15	14
12	Holiday Inn Ankara-Kavaklıdere	20	20
14	Divan Çukurhan Ankara	11	11
15	Grand Ankara&Convention Center	18	17
16	Sheraton Ankara& Convention Center	21	20
17	Lugal Hotel Ankara	15	14
18	Latanya Hotel Ankara	19	19
19	Movenpick Hotel Ankara	11	11
Toplam		274	268

3.3. Veri Toplama Tekniği

Araştırmada, konuyla ilgili daha önceden hazırlanmış olan kitap, tez ve bilimsel makalelerden yararlanılarak kavramsal çerçeve oluşturulmuştur. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti ile ilgili çalışmalar incelenmiş, bu konuların tanımları, önemleri, nedenleri ve sonuçları gibi temel noktalar üzerinde durulmuş gerekli olan literatür bilgileri verilmeye çalışılmıştır. Araştırmada birincil veri toplama yöntemi olarak anket kullanılmıştır.

Bu kapsamda oluşturulan anket formu dört bölüm halinde düzenlenmiştir. Birinci bölümde çalışmanın amacı ve önemi anlatılmış, katılımcılara yönelik olarak çalışma kapsamında vermiş olduğu bilgilerin gizli tutulacağı beyan edilmiştir. İkinci bölümde çalışmanın örnekleminin özelliklerinin ortaya konulabilmesi için tanımlayıcı istatistiklerle (Demografik faktörler, öğrenim durumu, kıdem vb.) ilgili bilgiler sorulmuştur. Anket formunun üçüncü bölümünde çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini ölçecek sorular

sorulmuştur. Anket formunun dördüncü ve son bölümünde ise işten ayrılma niyeti ile ilgili sorular bulunmaktadır.

Çalışma kapsamında çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin belirlenebilmesi için Allen ve Meyer (1990) tarafından geliştirilmiş olan ve Yavuz (2008) tarafından Türkçeye çevirisi yapılarak düzenlenen Örgütsel Bağlılık ölçeği kullanılmıştır. Katılımcılardan örgütsel bağlılıkla ilgili değerlendirmelerini beşli likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ölçeğine göre yapmaları istenmiştir. Ayrıca katılımcıların işten ayrılma niyetlerine ilişkin değerlendirmelerini belirlemek için Cammann ve diğerleri (1983) tarafından geliştirilen ve Mimaroglu'nun (2008) Türkçeye çevirerek çalışmasında yer verdiği 3 maddelik işten ayrılma niyeti ölçeği kullanılmıştır.

Katılımcılardan işten ayrılma niyetleri ile ilgili değerlendirmelerini beşli likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) ölçeğine göre yapmaları istenmiştir. Ölçeklerin güvenirlik ve geçerliliklerine ilişkin analizler aşağıda verilmiştir.

Güvenirlik Analizi

Güvenirlik analizi yapılan anket araştırmasının tutarlılığını ölçmek için kullanılır. Güvenirlik analizi yapılırken nominal veriler analize dahil edilmez. Cinsiyet ve medeni hal nominal ölçeğe örnektir. Güvenirlik Analizinin en önemli amaçlarından biriside araştırma sonucunda elde edilen değişkenlere ait veriler arasındaki ilişkiyi ölçmektir. Bu ilişkiyi belirlemek için Cronbach's Alpha katsayısı kullanılır. Cronbach's Alpha katsayısına bakarak yakınlık derecesine karar verilir. Cronbach's Alpha katsayısı yakınlık derecesini ölçmek için en etkili ve en çok kullanılan yöntemlerden biridir. Cronbach's Alpha katsayısı değeri $<0,4$ ise ölçek güvenilir değil, $0,4$ ile $0,6$ aralığında ise ölçek düşük güvenilirlikte, $0,6$ ile $0,8$ aralığındaysa ölçek oldukça güvenilir ve $0,8$ ile 1 aralığındaysa ölçek yüksek derecede güvenilir olarak karar verilmektedir (Altunışık, Coşkun, Bayraktaroğlu, ve Yıldırım, 2017: 131).

Ölçeklerin güvenirlik analizleri Tablo 3'teki gibidir.

Çizelge 3.2. Güvenilirlik analizi

	Cronbach's Alpha Katsayısı	N
ÖRGÜTSEL BAĞLILIK	,890	20
Normatif Bağlılık	,920	7
Duygusal Bağlılık	,817	8
Devam Bağlılığı	,869	5
İŞTEN AYRILMA NİYETİ	,935	3

Araştırma kapsamında yapılan güvenilirlik analizi sonucunda elde edilen Cronbach's Alpha katsayıları örgütsel bağlılığın tüm soruları için 0,890 olarak bulunmuştur. Örgütsel bağlılığın alt boyutları olan normatif bağlılık için 0,920, duygusal bağlılık için 0,817, devam bağlılığı için 0,869'dur. Son olarak işten ayrılma niyeti için 0,935 olarak hesaplanmış ve bu değerler yukarıdaki Güvenilirlik Analizi tablosunda verilmiştir. Bu değerler araştırmanın tamamı, Normatif Bağlılık, Duygusal Bağlılık, Devam Bağlılığı ve İşten Ayrılma Niyeti için verilen cevapların oldukça güvenilir olduklarını göstermektedir.

Geçerlilik Analizleri

Faktör analizi, gözlemlenen çok sayıdaki değişken içerisinde gruplandırılmış faktörler tanımlayarak değişken sayısını azaltmak amacıyla yapılır. Tanımlanan her bir faktör, değişkenler arasındaki ilişkinin ölçülmesi sonucu aynı özelliği ölçen birbiri ile ilişkili değişken setinden oluşur. Özetle, faktör analizi, bir konuda deneklerin verdiği cevaplara göre değişkenler arasındaki korelasyonun hesaplanarak, birbiri ile ilişkili olan ve aynı boyutu ölçen değişkenlerin gruplandırılması sonucu faktör elde etme işlemidir. Her bir değişkenin elde edilen faktörler ile korelasyonunu belirleyen sayıya faktör yükü denir (Ural ve Kılıç, 2011: 281).

Düzey indirgemek için yapılan faktör analizi bölümü iki bölümde ele alınmıştır. İlk bölümde veri yapısının faktör analizi için uygunluğu KMO değeri ve Bartlett test istatistiği ile test edilmiştir. İkinci bölümde ise veri seti üzerine uygulanan faktör analizi sonucunda elde edilen faktörlerin açıklama yüzdeleri belirlenmiş, soruların faktörler üzerindeki faktör yük dağılımları hesaplanmıştır. Yapılan hesaplamalar sonucunda elde edilen değerler aşağıdaki Tablo 4 ve Tablo 5 te verilerek yorumlanmıştır.

Çizelge 3.3. Örgütsel bağlılık ölçeğinin faktör analizi sonuçları

Dönüşümlü Faktör Ağırlıkları üç faktör için toplam varyansın %71,965 ‘ ini açıklamaktadır. Faktör Analizi uygunluğu için KMO değeri 0,864 ve Bartlett Test istatistiği sonucu P Değeri 0,00’ dir.

Örgütsel Bağlılık Ölçeği						
	Alpha	Ortalama	Std. Sapma	Faktör Yükleri		
				1	2	3
Duygusal Bağlılık	0,920					
S1		3,6667	1,22718	,776		
S2		3,6786	1,15176	,778		
S3		3,5714	1,18711	,742		
S4		3,6270	1,15517	,794		
S5		3,4524	1,24400	,765		
S6		3,5635	1,17406	,809		
S7		4,0119	1,19588	,703		
S8		3,5238	1,17554	,672		
Normatif Bağlılık	0,817					
S9		2,9603	1,27745		,525	
S10		3,3175	1,18860		,488	
S16		3,3810	1,13163		,696	
S17		3,1429	1,15847		,562	
S18		3,3810	1,08857		,817	
S19		3,3254	1,14544		,572	
S20		3,1944	1,25522		,720	
Devam Bağlılığı	0,869					
S11		2,9167	1,31381			,758
S12		2,9921	1,25604			,882
S13		2,9722	1,31314			,862
S14		3,0397	1,28987			,820
S15		2,7857	1,21810			,669

Çizelge 3.4. İşten ayrılma niyeti ölçeğinin faktör analizi sonuçları

Dönüşümlü Faktör Ağırlıkları İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği için toplam varyansın %88,518 ‘ ini açıklamaktadır. Faktör Analizi uygunluğu için KMO değeri 0,752 ve Bartlett Test istatistiği sonucu P Değeri 0,00’ dir.

İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği				
	Alpha	Ortalama	Std. Sapma	Faktör Yükleri
İşten Ayrılma Niyeti	0,935			
S21		2,5238	1,37255	0,924
S22		2,2976	1,31294	0,942
S23		2,3571	1,41964	0,956

Faktör analizi uygunluğu için kullanılan yöntemlerden arasında KMO değeri ve Bartlett Test istatistiği değeri en yaygın kullanımlardan ikisidir. KMO değeri değişken(sorular) arasındaki ilişkinin büyüklüğünü gösteren bir değerdir. Yapılan çalışmalarda 0 ile 1 arasında değer alan KMO değerinin 1'e yakın olması beklenir. Örgütsel bağlılık ölçeği soruları için hesaplanan KMO değeri 0,864'tür. İşten ayrılma niyeti ölçeği için KMO değeri ise 0,752'dir. Görüldüğü üzere iki ölçeğin de KMO değeri oldukça büyük ve 1'e yakındır. Ayrıca Bartlett test istatistiği 0,00 olarak hesaplanmıştır. Bu değer 0,05'ten daha küçük olduğu için çalışma verisinin faktör analizine uygun olduğu anlamı taşımaktadır.

Çalışmanın her iki ölçeği üzerinde faktör analizi uygulandıktan sonra belirlenen düzeyler için gerekli hesaplamalar yapılmış ve yukarıdaki faktör analizi tablosunda bu değerler verilmiştir. Soruların hangi düzeye ait olduğunu belirleyebilmek için faktör yükleri hesaplanmıştır ve en büyük faktör yükü verilmiştir. En büyük faktör yükü sorunun hangi düzeye ait olduğunu göstermektedir. Ayrıca her bir düzey ve çalışmanın güvenilirliği hesaplanmıştır. Ayrıca sorulara ait ortalama ve standart sapma değerleri hesaplanarak tablo değerlerine eklenmiştir.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmaya katılan mutfak personelinin verdikleri cevaplar doğrultusunda toplanan veriler, Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 17.0 istatistik paket programı ile analiz edilmiştir. Çalışmada; tanımlayıcı istatistiklerin belirlenebilmesi için frekans analizleri yapılmış, müteakiben ölçeklerin güvenirliklerinin belirlenebilmesi için Cronbach Alpha sayılarına bakılmış, ölçeklerin mevcut örnekleme geçerli olup olmadığını tespit edilebilmesi için açıklayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Çalışmanın sonraki aşamasında iki veya daha fazla değişken arasındaki ilişkiyi ölçmek amacıyla kullanılan ve değişkenler arasındaki ilişkinin varlığını belirlemek için korelasyon analizi yapılmış ve devamında da değişkenler arası ilişkilerin gücünün belirlenebilmesi amacıyla çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Ankete katılanların algılamalarında farklılık olup olmadığını incelemek üzere grup sayılarına bağlı olarak T Testi veya tek yönlü varyans analizleri (ANOVA) yapılmıştır.



4. BULGULAR VE YORUMLAR

Çalışmanın bu bölümünde katılımcıların demografik özellikleri ile diğer tanımlayıcı istatistiklerin frekans dağılımları belirlenmiş, buna bağlı olarak gruplar arasındaki farklılıkların ortaya koyulabilmesi için T Testi veya Tek yönlü varyans analizleri yapılmış, son olarak değişkenler arasındaki ilişkiler korelasyon ve regresyon analizleri ile ortaya konulmuştur.

4.1. Katılımcıların Tanımlayıcı İstatistiklerine İlişkin Bulgular

Araştırmanın bu bölümünde araştırmaya katılan katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular üzerinde durulacaktır. Araştırmaya katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik olarak cinsiyeti, medeni durumu, yaşı, öğrenim durumu, eğitim alanı, oteldeki pozisyonu, geliri, meslekteki hizmet yılı ve kurumdaki hizmet yılı sorulmuştur. Araştırmaya katılan mutfak personelinin demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 6 da gösterilmiştir.

Çizelge 4.1. Katılımcıların demografik özelliklerine göre frekans dağılımları (n: 252)

Demografik Değişkenler	Kategori	Frekans (f)	Yüzde (%)
Cinsiyet	Erkek	197	78,2
	Kadın	55	21,8
	Toplam	252	100,0
Medeni Durum	Bekâr	128	50,8
	Evli	124	49,2
	Toplam	252	100,0
Yaş	18-24 Yaş Arası	63	25,0
	25-34 Yaş Arası	102	40,5
	35-44 Yaş Arası	57	22,6
	45-55 Yaş Arası	25	9,9
	55 ve üzeri	5	2,0
	Toplam	252	100,0
Öğrenim Durumu	İlköğretim	68	27,0
	Lise	122	48,4
	Ön lisans	34	13,5
	Lisans	28	11,1
	Toplam	252	100,0
Eğitim Alanınız	Evet	145	57,5

İşinizle İlgili midir?	Hayır	107	42,5
	Toplam	252	100,0
Oteldeki Pozisyon	Mutfak Şefi	13	5,2
	Su Şefi	27	10,7
	Kısım Şefi	65	25,8
	Komi	76	30,2
	Bulaşıkçı	32	12,7
	Stajyer	39	15,5
	Toplam	252	100,0
Aylık Gelir	1000 TL den az	39	15,5
	1000-2000 TL arası	95	37,7
	2000-3000 TL arası	63	25
	3000-4000 TL arası	30	11,9
	4000 TL ve üzeri	25	9,9
	Toplam	252	100,0
Meslekteki Hizmet Yılı	5 Yıllan Az	92	36,5
	6-10 yıl arası	63	25,0
	11-15 Yıl Arası	55	21,8
	16-20 Yıl Arası	29	11,5
	20 ve Üzeri	13	5,2
	Toplam	252	100,0
Kurumdaki Hizmet Yılı	5 Yıllan Az	169	67,1
	6-10 yıl arası	27	10,7
	11-15 Yıl Arası	18	7,1
	16-20 Yıl Arası	16	6,3
	20 ve Üzeri	22	8,7
	Toplam	252	100,0

Araştırma grubunun demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde katılımcıların %78,2'si (197) erkek ve %21,8'i (55) kadın olarak belirlenmiştir. Katılımcıların büyük çoğunluğunun erkek olduğu tespit edilmiştir. Medeni durumlarının dağılımına bakıldığında, katılımcıların hemen hemen yarı yarıya oldukları görülmektedir. Bekârların oranı % 50,8 (128 kişi) evlilerin oranı ise % 49,2 (124 kişi)'dir. Katılımcıların % 65,5'i (165 kişi) 18-35 yaş aralığında yer almaktadır. Bu da katılımcı çoğunluğunun gençlerden oluştuğunu göstermektedir. Öğrenim durumuna bakıldığında ise katılımcıların % 27'si (68 kişi) ilköğretim; % 48,2'sinin (122 kişi) lise mezunu olduğu göze çarpmaktadır. Katılımcıların büyük çoğunluğunun öğrenim durumunun lisans düzeyinin altında kaldığı tespit edilmiştir. Katılımcıların % 57,5'i (145 kişi) "Eğitim alanınız işinizle

mi ilgilidir” sorusuna evet olarak cevap vermiştir. Buna göre örneklem grubunun kalan kısmı bu mesleği alaylı olarak yani usta-çırak ilişkisine dayanan bir sistem içinde sürdürdüğü anlaşılmaktadır. Araştırmaya katılan mutfak personelinin oteldeki pozisyonlarına bakıldığında katılımcı personelin 58,4’ü (147 kişi) alt düzey çalışanlardan oluşmaktadır. Ayrıca 19 otelde araştırma yapılmasına karşın katılımcıların % 10,7’si (27 kişi) Mutfak şefi Yardımcısı olduğu göze çarpmaktadır. Buradan bazı otellerin birden fazla Mutfak Şefi Yardımcısı çalıştırdığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların gelir durumlarına göre dağılımların incelendiğinde, % 9,9’unun (25 kişi) 4000 TL ve üzeri bir gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Bunun yanı sıra % 15,5’inin (39 kişi) ise 1000 TL den daha az bir gelire sahip olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılan personelin meslekteki çalışma süresine bakıldığında % 36,5’inin (92 kişi) 5 yıldan daha az deneyim sahibi olduğu görülmektedir. Ayrıca katılımcıların sadece % 5,2’sinin (13 kişi) 20 yıl ve üzeri deneyim sahibi olduğu tespit edilmiştir. Son olarak, araştırma grubunun kurumlarındaki hizmet yılına bakıldığında % 67,1’nin (169 kişi) 5 yıldan daha az olduğu anlaşılmaktadır.

4.2. Karşılaştırma Analizlerinin (T Testi ve Varyans Analizi) Bulguları

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin tanımlayıcı istatistiklere göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğine bakmak için T testi ve tek yönlü varyans analizleri yapılmıştır.

T Testi

Birbirinden bağımsız iki grubun bağımlı değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, ortalamalar arasındaki farkın istatistiksel açıdan anlamlı olup olmadığını tespit etmek için kullanılan bir yöntemdir (Ural ve Kılıç, 2011: 200). Örneğin, t-testi, iki farklı grup olan erkek-kadın, evli-bekâr vb. arasındaki farklılıkların belirlenmesinde de kullanılabilir.

4.2.1. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Cinsiyete Göre Karşılaştırılması (T Testi)

Mutfak personelinin cinsiyetlerinin örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark oluşturup oluşturmadığı T testi ile analiz edilmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 7 de verilmiştir.

H₁: Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1a}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1b}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{1c}: Katılımcıların cinsiyetlerine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₂: Katılımcıların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.2. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin cinsiyete göre karşılaştırılması

Boyutlar	Cinsiyet	N	Ortalama	T-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	Erkek	197	3,6339	,095	,924
	Kadın	55	3,6477		
Normatif Bağlılık	Erkek	197	3,2328	-,384	,701
	Kadın	55	3,2805		
Devam Bağlılığı	Erkek	197	2,8376	-3,059	,002*
	Kadın	55	3,3127		
İşten Ayrılma Niyeti	Erkek	197	2,2843	-2,562	,011*
	Kadın	55	2,7818		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın boyutları olan duygusal ve normatif bağlılığın cinsiyete göre herhangi bir farklılık oluşturmadığı tespit edilmiştir. Buna karşılık devam bağlılığının ise istatistiksel olarak cinsiyete göre anlamlı bir farklılık oluşturduğu belirlenmiştir. Buna göre erkeklerin devam bağlılığının kadınların devam bağlılığına göre daha düşük olduğu ortaya koyulmuştur. Analiz sonucunda H_{1a} ve H_{1b} hipotezlerinin reddedildiği, H_{1c} hipotezinin ise kabul edildiği görülmüştür. H₁ hipotezi açısından durum incelendiğinde örgütsel bağlılığın alt boyutlarından sadece devam bağlılığının cinsiyete göre anlamlı bir fark oluşturduğu belirlenmiş ve H₁ hipotezinin kısmen kabul edildiği görülmüştür.

Devam bağlılığı, çalışanların örgütten ayrılmaları durumunda katlanacağı maliyetleri, olumsuzlukları ya da örgütte kalmanın getirilerini dikkate alarak kalma kararı vermesidir (Özütü, 2008: 82). Bu açıklama ışığında ülkemizdeki kadın istihdamındaki sorunlarda dikkate alındığında kadın bir mutfak personelinin işten ayrılması durumunda erkek

personele göre daha zor iş bulabileceği değerlendirilmektedir. Buna göre kadınların devam bağlılığı erkeklere göre daha yüksek düzeylerde olmaktadır.

Katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin cinsiyete göre farklılık gösterip göstermediği analiz edildiğinde, cinsiyete göre mutfak personelinin işten ayrılma niyetlerinin istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık oluşturduğu belirlenmiştir. Buna göre Tablo 7 incelendiğinde kadınların işten ayrılma niyetine ilişkin puanlarının erkeklerin işten ayrılma niyeti puanlarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre H₂ hipotezi kabul edilmiştir.

Kadınların işten ayrılma niyetinin erkek çalışanlara göre daha yüksek olmasının sebebinin ne olabileceği değerlendirildiğinde; mutfaktaki fiziksel koşulların zorluğunun ve mesai saatlerinin uzun olmasının kadınlar açısından caydırıcı olabileceği caydırıcı olabileceği düşünülmekte ve değerlendirilmektedir.

4.2.2. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Medeni Duruma Göre Karşılaştırılması (T Testi)

Mutfak personelinin medeni durumlarına göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı T testi ile analiz edilmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 8 de verilmiştir.

H₃: Katılımcıların medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3a}: Katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3b}: Katılımcıların medeni durumlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3c}: Katılımcıların medeni durumlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄: Katılımcıların medeni durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.3. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin medeni duruma göre karşılaştırılması

Boyutlar	Medeni Durum	N	Ortalama	T-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	Bekâr	128	3,4785	-2,715	,007**
	Evli	124	3,8004		
Normatif Bağlılık	Bekâr	128	3,1540	-1,774	,077
	Evli	124	3,3353		
Devam Bağlılığı	Bekâr	128	3,0844	2,247	,025*
	Evli	124	2,7935		
İşten Ayrılma Niyeti	Bekâr	128	2,6120	2,781	,006**
	Evli	124	2,1667		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonucunda; örgütsel bağlılık boyutlarından duygusal bağlılık ile devam bağlılığının katılımcıların medeni durumuna göre istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gösterdiği buna karşılık normatif bağlılık açısından medeni durumun herhangi bir fark yaratmadığı tespit edilmiştir. Bu tespit ışığında bekârların duygusal bağlılığının evlilere göre daha düşük olduğu buna karşılık devam bağlılığının bekâr katılımcılarda evlilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Analiz sonuçlarına H_{3a} ve H_{3c} hipotezi kabul edilmiş, H_{3b} hipotezi ise reddedilmiştir. H₃ hipotezi açısından durum incelendiğinde örgütsel bağlılığın alt boyutlarından duygusal ve devam bağlılığının medeni duruma göre anlamlı bir fark oluşturduğu belirlenmiş ve H₃ hipotezinin kısmen kabul edildiği görülmüştür.

Evli çalışanların aile içindeki duygusal bağlılık düzeylerinin bekâr çalışanlara göre daha yüksek olabileceğini ve bunun bir benzerinin de çalıştıkları kuruma yansıtılabileceği değerlendirilmektedir. Evli çalışanların devam bağlılığının bekâr çalışanlara oranla daha yüksek çıkması beklenmekte iken tersi bir sonuç elde edilmiştir. Bu durumun genelleymeyeceği ve çalışma yapılan araştırma grubuna özgü bir durum olduğu değerlendirilmektedir.

İşten Ayrılma Niyeti düzeyi açısından analiz sonuçlarına bakıldığında, işten ayrılma düzeyinin medeni duruma göre istatistiksel olarak açıdan anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Buna ilişkin olarak, Tablo 8 incelendiğinde evlilerin işten ayrılma niyeti düzeyi puanı bekârların işten ayrılma niyeti düzeyi puanından daha düşüktür. Bu sonuca göre H₄ hipotezi kabul edilmiştir.

Evli çalışanların işten ayrılma niyeti düzeylerinin bekâr çalışanlara oranla daha düşük olmasının sebebi, evli çalışanların ailelerine bakmakla sorumlu olmaları ve işten ayrılmaları durumunda yeni iş bulma sürecinde maddi kayba uğrayacak olmaları kişiyi işe devam etmeye mecbur bıraktığı tahmin edilmektedir.

4.2.3. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Eğitim Alanlarına Göre Karşılaştırılması (T Testi)

Çalışma kapsamında katılımcılara çalışmış oldukları işe yönelik eğitim alıp almadıkları sorulmuştur. Bu kapsamda çalışanların bir kısmının mesleğine ilişkin eğitim aldığı bir kısmının ise usta-çırak ilişkisi şeklinde iş başı eğitimi ile kendisini geliştirdiği anket formlarında beyan edilmiştir. Mutfak personelinin çalışmış oldukları alanda eğitim alıp almadıklarının örgütsel bağlılıkları ile işten ayrılma niyetleri açısından bir fark yaratıp yaratmadığı T Testi ile analiz edilmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 9 da verilmiştir.

H₅: Katılımcıların eğitim alanlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5a}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5b}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{5c}: Katılımcıların eğitim alanlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₆: Katılımcıların eğitim alanlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.4. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin eğitim alanlarına göre karşılaştırılması

Boyutlar	Eğitim Alanı	N	Ortalama	T-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	Evet	145	3,6181	-,364	,716
	Hayır	107	3,6624		
Normatif Bağlılık	Evet	145	3,2167	-,600	,549
	Hayır	107	3,2790		
Devam Bağlılığı	Evet	145	3,0469	1,895	,059
	Hayır	107	2,7981		
İşten Ayrılma Niyeti	Evet	145	2,5540	2,409	,017*
	Hayır	107	2,1745		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre katılımcıların eğitim alanlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu durumda H₅ hipotezi reddedilmiştir. İşten ayrılma niyetinin istatistiksel açıdan eğitim alanına göre anlamlı düzeyde farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Yapılan iş ile eğitim alanı aynı olanların işten ayrılma niyetleri, eğitim alanı farklı olanların işten ayrılma niyetlerine göre daha yüksektir. Sonuç olarak H₆ hipotezi kabul edilmiştir.

Mutfak personelinin kendi alanında eğitim almış olması, özgüvenlerini arttırmakta ve meslek bilgisine bağlı olarak yeni iş bulmalarını kolaylaştırmaktadır. Bu sebeple mesleği konusunda eğitim almış olan çalışanların işten ayrılma eğiliminin daha yüksek olduğu düşünülmektedir.

Varyans (One Way Anova) Analizi

Bağımsız örneklemeler için tek faktörlü (yönlü) varyans analizi tek bir bağımsız değişkene ilişkin iki veya daha fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak ortalamalar arasındaki farkın belirli bir güven düzeyinde anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılan istatistiksel bir tekniktir. Fisher tarafından 1924 yılında geliştirilen bu teste, tek faktörlü varyans analizi (One Way ANOVA) veya F testi denmektedir (Ural ve Kılıç, 2011: 213).

4.2.4. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Yaş Gruplarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin yaş gruplarına göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 10 da verilmiştir.

H₇: Katılımcıların yaş gruplarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7a}: Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7b}: Katılımcıların yaş gruplarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{7c}: Katılımcıların yaş gruplarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₈: Katılımcıların yaş gruplarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.5. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin yaş gruplarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Yaş	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	18-24 Yaş Arası	63	3,5972	2,965	,020*
	25-34 Yaş Arası	102	3,4963		
	34-44 Yaş Arası	57	3,8421		
	45-55 Yaş Arası	25	3,6250		
	55 ve üzeri	5	4,7250		
Normatif Bağlılık	18-24 Yaş Arası	63	3,1224	2,405	,075
	25-34 Yaş Arası	102	3,1681		
	34-44 Yaş Arası	57	3,4336		
	45-55 Yaş Arası	25	3,2743		
	55 ve üzeri	5	3,9714		
Devam Bağlılığı	18-24 Yaş Arası	63	3,2571	4,153	,003*
	25-34 Yaş Arası	102	2,9686		
	34-44 Yaş Arası	57	2,8386		
	45-55 Yaş Arası	25	2,4400		
	55 ve üzeri	5	2,0800		
İşten Ayrılma Niyeti	18-24 Yaş Arası	63	2,5132	1,206	,309
	25-34 Yaş Arası	102	2,5000		
	34-44 Yaş Arası	57	2,0936		
	45-55 Yaş Arası	25	2,4133		
	55 ve üzeri	5	2,0000		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre örgütsel bağlılığın boyutları olan duygusal ve devam bağlılığının yaş gruplarına göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği, buna karşılık normatif bağlılığın yaş gruplarına göre anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edilmiştir. Tablo 10 incelendiğinde katılımcıların yaşlarının yükselmesine bağlı olarak duygusal bağlılık düzeylerinin yükseldiği, devam bağlılık düzeylerinin ise azaldığı görülmüştür. Bu bulgular ışığında H_{7a} ve H_{7c} hipotezleri kabul edilmiş, H_{7b} hipotezi reddedilmiş ve H_7 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında mutfak çalışanlarına ayrıca kurum içinde çalıştıkları sürelerde sorulmuş ve bu konuya ilişkin bulgular Tablo 15’te verilmiştir. Çalışanların yaş grupları ile işletme içerisindeki geçirdikleri sürelerin bir arada ele alınması gerekmektedir. Yukarıda yaş grupları ile elde edilen bulgular bu çerçevede incelendiğinde yaşı daha büyük olan çalışanların daha genç olanlara göre işletme içerisinde daha kıdemli oldukları yani daha uzun süreler işletmede çalıştıkları görülmüştür. İşletmede daha uzun çalışan ve yaşı daha büyük olan çalışanların işletme içinde geçirdikleri süre içerisinde işletmeye karşı duygusal bağlılıklarının arttığı, buna karşılık genç çalışanların işletmede yeni oldukları için duygusal bağlılıklarının daha düşük seviyede olduğu değerlendirilmiştir. Aynı durum devam bağlılığı açısından incelendiğinde genç çalışanların işletmeden ayrılmaları durumunda, tecrübe eksikliğine bağlı olarak ve sektörel koşullar gereğince hemen iş bulma imkânlarının olamayabileceği bu yüzden devam bağlılıklarının yüksek olduğu değerlendirilmiştir. Meslekte kıdemli olan çalışanların ise iş bulma konusunda daha az kaygı yaşadığı için devam bağlılıklarının düşük olduğu değerlendirilmiştir.

Çalışanların yaş grupları açısından işten ayrılma niyetlerinin farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu sebeple H_8 hipotezi reddedilmiştir.

4.2.5. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Öğrenim Durumuna Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 11 de verilmiştir.

H₉: Katılımcıların öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9a}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9b}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{9c}: Katılımcıların öğrenim durumuna göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₀: Katılımcıların öğrenim durumuna göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.6. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin öğrenim durumuna göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Öğrenim Durumu	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	İlköğretim	68	3,6581	2,625	,059
	Lise	122	3,7121		
	Ön lisans	34	3,7096		
	Lisans	28	3,1696		
Normatif Bağlılık	İlköğretim	68	3,3487	4,136	,007*
	Lise	122	3,2740		
	Ön lisans	34	3,3277		
	Lisans	28	2,7500		
Devam Bağlılığı	İlköğretim	68	3,0029	1,208	,307
	Lise	122	2,8328		
	Ön lisans	34	3,1941		
	Lisans	28	2,9571		
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	68	2,4314	3,077	,028*
	Lise	122	2,3661		
	Ön lisans	34	1,9608		
	Lisans	28	2,9405		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre örgütsel bağlılığın boyutlarından sadece normatif bağlılığın eğitim seviyesine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği buna karşılık duygusal ve devam bağlılığının eğitim seviyesine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edilmiştir. Tablo 11 incelendiğinde; ilköğretim, lise ve ön lisans mezunu olan

katılımcıların normatif bağlılık düzeylerinin birbirine çok yakın olduğu buna karşılık lisans mezunu olan katılımcıların normatif bağlılık düzeylerinin diğer katılımcılara göre daha düşük olduğu görülmüştür. Bu bulgular ışığında H_{9a} ve H_{9c} hipotezleri reddedilmiş, H_{9b} hipotezi kabul edilmiş ve H_9 hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Normatif bağlılık örgütte kalmaya yönelik algılanan zorunluluğu ifade etmektedir (Özutku,2008: 82) Lisans mezunu olan katılımcıların normatif bağlılıklarının düşük olmasının sebebi olarak, almış oldukları eğitime paralel olarak kendilerini daha az seviyede işletmede kalmaya zorunlu hissettikleri düşünülmektedir.

Çalışanların eğitim durumlarının işten ayrılma niyetleri açısından fark yaratıp yaratmadığı incelendiğinde ilköğretim ve lise mezunlarının işten ayrılma niyetlerinin orta seviyede, ön lisans mezunlarının düşük seviyede ve lisans mezunlarının bu gruplar içinde yüksek seviyede olduğu görülmüştür. Bu bulgular ışığında H_{10} hipotezi kabul edilmiştir.

Öğrenim durum ile işten ayrılma niyeti ilişkisinde beklenen eğitim seviyesi arttıkça işten ayrılma niyetinin de artması yönündedir. Bu örneklem açısından durum incelendiğinde sadede ön lisans mezunlarının bu beklenen durumun dışında kaldığı diğer eğitim gruplarının bu eğilime paralel şekilde puanlar aldığı görülmüştür. Ön lisans mezunları ile elde edilen sonucun bu araştırma grubuna özgü olduğu değerlendirilmektedir.

4.2.6. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Oteldeki Pozisyonlarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin oteldeki pozisyonlarına göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 12 de verilmiştir.

H_{11} : Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11a} : Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11b}: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{11c}: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₂: Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.7. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin oteldeki pozisyonlarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Oteldeki Pozisyon	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	Mutfak Şefi	13	4,1923	1,827	,108
	Su Şefi	27	3,7130		
	Kısım Şefi	65	3,6731		
	Komi	76	3,6941		
	Bulaşıkçı	32	3,3789		
	Stajyer	39	3,4391		
Normatif Bağlılık	Mutfak Şefi	13	3,4725	2,318	,044*
	Su Şefi	27	3,4339		
	Kısım Şefi	65	3,4088		
	Komi	76	3,1259		
	Bulaşıkçı	32	3,2679		
	Stajyer	39	2,9670		
Devam Bağlılığı	Mutfak Şefi	13	1,4308	8,434	,000*
	Su Şefi	27	2,8963		
	Kısım Şefi	65	2,7846		
	Komi	76	3,2211		
	Bulaşıkçı	32	3,1938		
	Stajyer	39	2,9846		
İşten Ayrılma Niyeti	Mutfak Şefi	13	1,2564	3,083	,010*
	Su Şefi	27	2,7037		
	Kısım Şefi	65	2,4923		
	Komi	76	2,2237		
	Bulaşıkçı	32	2,5938		
	Stajyer	39	2,5556		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın boyutlarından olan devam ve normatif bağlılığın oteldeki pozisyona göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği buna karşılık duygusal bağlılığın oteldeki pozisyona göre anlamlı bir fark oluşturmadığı görülmüştür. Tablo 12 incelendiğinde katılımcılardan sadece stajyerlerin normatif bağlılık düzeylerinin diğer gruplara daha düşük olduğu belirlenmiştir. Devam bağlılığı açısından bakıldığında ise mutfakta çalışan gruplardan sadece mutfak şeflerin devam bağlılığının diğer gruplara göre belirgin şekilde düşük olduğu görülmektedir. Bu bulgular ışığında H_{11b} ve H_{11c}

hipotezleri kabul edilmiş, H_{11a} hipotezi reddedilmiş ve H_{11} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında stajyerlerin normatif bağlılığını düşük olması beklenen bir durumdur. Çünkü normatif bağlılık örgütte kalmaya yönelik algılanan zorunluluğu ifade etmektedir. Oysa stajyerler işletmenin kalıcı personeli olmadıklarından işletmeye karşı zorunluluk duygusu içinde olmadıkları değerlendirilmiştir.

Devam bağlılığı boyutu incelendiğinde mutfak şeflerinin devam bağlılığının diğer çalışan gruplarına göre daha düşük olduğu görülmüştür. Mutfak şeflerinin örgütsel bağlılığın diğer boyutlarına vermiş oldukları puanlar incelendiğinde; örgüte en üst düzeyde bağlı oldukları boyutun duygusal bağlılık olduğu, ikinci sırada normatif bağlılık olduğu ve en son devam bağlılığı olduğu görülmüştür. Bu bulgular ışığında mutfağın yöneticisi ve en yetkin personeli olan mutfak şeflerinin örgütte kalmalarının sebebinin örgütten ayrılacakları durumunda katlanacakları maliyetler olmayıp örgütle kurmuş oldukları duygusal bağlarının olduğu anlaşılmaktadır. Bu sebeple mutfak şeflerinin devam bağlılığının en alt düzeyde olduğu düşünülmektedir.

Mutfakta çalışan personelin mutfaktaki pozisyonları dikkate alınarak işten ayrılma niyetleri incelendiğinde mutfak şeflerinin diğer gruplardan farklılaşarak işten ayrılma niyetlerinin oldukça düşük seviyede olduğu görülmüştür. Buna göre H_{12} hipotezi kabul edilmiştir. Mutfak şefinin mutfağın yöneticisi olması sebebiyle iş tatmininin daha yüksek olabileceği ve buna bağlı olarak işten ayrılma niyetinin daha düşük olması beklenmiş ve analiz sonucu da bu yönde çıkmıştır.

4.2.7. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Gelir Düzeylerine Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 13'te verilmiştir.

H₁₃: Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13a}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13b}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{13c}: Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₄: Katılımcıların gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.8. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin gelir düzeylerine göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Gelir Düzeyi	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	1000 TL den az	39	3,4593	1,405	,233
	1001-2000 TL arasında	95	3,5776		
	2001-3000 TL arasında	63	3,6525		
	3001-4000 TL arasında	30	3,7667		
	4001 TL ve üzeri	25	3,9750		
Normatif Bağlılık	1000 TL den az	39	2,9867	2,577	,038*
	1001-2000 TL arasında	95	3,1759		
	2001-3000 TL arasında	63	3,4358		
	3001-4000 TL arasında	30	3,2619		
	4001 TL ve üzeri	25	3,4629		
Devam Bağlılığı	1000 TL den az	39	3,0651	10,994	,000*
	1001-2000 TL arasında	95	3,1874		
	2001-3000 TL arasında	63	3,0983		
	3001-4000 TL arasında	30	2,5667		
	4001 TL ve üzeri	25	1,8720		
İşten Ayrılma Niyeti	1000 TL den az	39	2,7674	1,864	,117
	1001-2000 TL arasında	95	2,4140		
	2001-3000 TL arasında	63	2,3729		
	3001-4000 TL arasında	30	2,2000		
	4001 TL ve üzeri	25	1,9467		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın boyutlarından olan devam ve normatif bağlılığın gelir düzeylerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği buna karşılık duygusal bağlılığın gelir düzeyine göre anlamlı bir fark oluşturmadığı tespit edilmiştir. Tablo 13 incelendiğinde katılımcılardan geliri 1000 TL den az olan grubun normatif bağlılık düzeylerinin diğer gruplara daha düşük olduğu, geliri 4000 TL ve üzeri olan grubun ise devam bağlılığının düşük olduğu belirlenmiştir. Bu bulgular ışığında H_{13b} ve H_{13c} hipotezleri kabul edilmiş, H_{13a} hipotezi reddedilmiş ve H_{13} hipotezi kısmen kabul edilmiştir.

Türkiye’de çalışmanın yapıldığı dönemde asgari ücretin 1400 TL olduğu dikkate alınarak, katılımcılardan 1000 TL den daha az alan grubun stajyerler olduğu değerlendirilmektedir. Stajyerlerin normatif bağlılık düzeyleri yapılan analizlerde düşük çıkmış ve bununla ilgili detaylı açıklama Tablo 12’nin altında verilmiştir. Geliri 1000 TL den az olan grubun stajyerler olduğu düşünüldüğünde aynı gerekçenin bu grup içinde geçerli olduğu düşünülmektedir.

Devam bağlılığı ile ilgili sonuçlara bakıldığında yüksek gelir elde eden (4000 TL ve üzeri) personelin yönetici seviyesinde ve yetkin personel olduğu düşünülmektedir. Bu grubun duygusal ve normatif bağlılıkları yüksek oldukları dikkate alındığında örgüte bağlılıklarının katlanacakları bir maliyetle ilişkili değil duygusal yönde olduğu değerlendirilmektedir.

Mutfakta çalışan personelin gelir düzeyleri dikkate alınarak işten ayrılma niyetleri incelendiğinde gelir düzeyinin işten ayrılma niyeti açısından istatistiksel olarak bir fark yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre H_{14} hipotezi reddedilmiştir.

4.2.8. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Meslekteki Hizmet Yıllarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin meslekteki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları Tablo 14’te verilmiştir.

H₁₅: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15a}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15b}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{15c}: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₆: Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.9. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin meslekteki hizmet yıllarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Meslekteki Hizmet Yılı	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	5 Yıldan Az	92	3,5720	3,103	,016*
	6-10 yıl arası	63	3,5337		
	11-15 Yıl Arası	55	3,5682		
	16-20 Yıl Arası	29	3,8362		
	20 ve Üzeri	13	4,4423		
Normatif Bağlılık	5 Yıldan Az	92	3,2065	4,001	,004*
	6-10 yıl arası	63	3,0952		
	11-15 Yıl Arası	55	3,2675		
	16-20 Yıl Arası	29	3,2709		
	20 ve Üzeri	13	4,0549		
Devam Bağlılığı	5 Yıldan Az	92	3,2978	9,328	,000*
	6-10 yıl arası	63	3,0508		
	11-15 Yıl Arası	55	2,6655		
	16-20 Yıl Arası	29	2,5724		
	20 ve Üzeri	13	1,8769		
İşten Ayrılma Niyeti	5 Yıldan Az	92	2,5725	2,161	,074
	6-10 yıl arası	63	2,4550		
	11-15 Yıl Arası	55	2,3939		
	16-20 Yıl Arası	29	2,0000		
	20 ve Üzeri	13	1,6923		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın bütün boyutlarının çalışanların mesleki hizmet sürelerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 14 incelendiğinde katılımcılardan 20 yıl ve daha fazla mesleğin içerisinde olan grubun diğer gruplara göre farklılaştığı görülmüştür. Buna göre 20 yıldan fazla hizmet süresi olan çalışanların duygusal ve normatif bağlılıkları diğer çalışanlara göre daha yüksek, devam bağlılıkları ise daha düşüktür. Bu bulgular ışığında H_{15} ve alt hipotezleri kabul edilmiştir.

Çalışma kapsamında 20 yıldan fazla çalışan grubun çoğunlukla yönetici seviyesinde olabileceği ve bu grubun örgütsel bağlılığının ağırlıklı olarak duygusal yönünün ağır bastığını, kısmen normatif bağlılığının bulunduğunu ve en düşük düzeyde ise devam bağlılığının bulunduğunu ifade edilebilir.

Mutfakta çalışan personelin meslekteki hizmet yılı dikkate alınarak işten ayrılma niyetleri incelendiğinde meslekteki hizmet yılının işten ayrılma niyeti açısından istatistiksel olarak bir fark yaratmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre H_{14} hipotezi reddedilmiştir.

4.2.9. Katılımcıların Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Kurumdaki Hizmet Yıllarına Göre Karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Mutfak personelinin kurumdaki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel açıdan anlamlı bir fark olup olmadığı varyans analizi (One Way Anova) ile belirlenmiştir. Bu amaçla oluşturulan hipotezler aşağıda sunulmuş olup, analiz sonuçları tablo 15'te verilmiştir.

H_{17} : Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17a} : Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17b} : Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{17c} : Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₁₈: Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Çizelge 4.10. Katılımcıların örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetlerinin kurumdaki hizmet yıllarına göre karşılaştırılması (Varyans Analizi-One Way Anova)

Boyutlar	Kurumdaki Hizmet Yılı	N	Ortalama	F-Değeri	P- değeri
Duygusal Bağlılık	5 Yıldan Az	169	3,5178	5,689	,000*
	6-10 yıl arası	27	3,6528		
	11-15 Yıl Arası	18	3,4653		
	16-20 Yıl Arası	16	3,9297		
	20 ve Üzeri	22	4,4602		
Normatif Bağlılık	5 Yıldan Az	169	3,1352	4,652	,001*
	6-10 yıl arası	27	3,3915		
	11-15 Yıl Arası	18	3,0635		
	16-20 Yıl Arası	16	3,5714		
	20 ve Üzeri	22	3,7987		
Devam Bağlılığı	5 Yıldan Az	169	3,1089	3,932	,004*
	6-10 yıl arası	27	2,7037		
	11-15 Yıl Arası	18	2,4222		
	16-20 Yıl Arası	16	2,4375		
	20 ve Üzeri	22	2,7364		
İşten Ayrılma Niyeti	5 Yıldan Az	169	2,4773	2,586	,038*
	6-10 yıl arası	27	2,6296		
	11-15 Yıl Arası	18	2,3333		
	16-20 Yıl Arası	16	2,2500		
	20 ve Üzeri	22	1,6061		

*p<0,05, **p<0,01

Yapılan analiz sonuçlarına göre; örgütsel bağlılığın bütün boyutlarının çalışanların kurumdaki hizmet sürelerine göre istatistiksel açıdan anlamlı bir fark gösterdiği tespit edilmiştir.

Tablo 15 incelendiğinde katılımcılardan 16 yıl ve daha fazla süre ile işletmede çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarının diğer gruplara göre daha yüksek olduğu görülmüştür. Devam bağlılığı açısından sonuçlar incelendiğinde 5 yıldan daha az süre ile işletmede çalışanların devam bağlılıklarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu bulgular ışığında H₁₇ ve alt hipotezleri kabul edilmiştir.

16 yıl ve daha fazla süre ile işletmede bulunan çalışanların aradan geçen süre zarfında işletme ile duygusal bağ kurdukları ve daha kıdemsiz çalışanlara göre duygusal ve normatif bağlılıklarının daha yüksek olması beklenen bir sonuçtur. 5 yıldan daha az çalışanlar için ise bu durum tam tersidir.

Çalışanların kurum içerisindeki hizmet süreleri bakımından işten ayrılma niyetlerinin istatistiksel açıdan anlamlı bir fark yaratıp yaratmadığı incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre 21 yıl ve daha fazla süre ile işletmede çalışanların işten ayrılma niyetlerinin diğer gruplara göre daha düşük olduğu görülmüş ve istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu belirlenmiştir. Analiz sonucuna ilişkin detaylı bulgular Tablo 15'te verilmiştir. Bu sonuçlara göre H_{18} hipotezi kabul edilmiştir.

İşletme içerisinde 21 yıl ve daha fazla süre ile çalışanların işletmeye daha çok duygusal yönden bağlı oldukları dikkate alındığında işten ayrılma niyetlerinin de buna bağlı olarak daha düşük olması gerektiği beklenen bir sonuç olarak karşımıza çıkmaktadır.

4.3. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Korelasyon katsayısı ile ölçülen, söz konusu değişkenler arasındaki doğrusal ilişkidir. Eğer değişkenler arasındaki ilişki doğrusal değilse hesaplanan korelasyon kat sayısı değişkenler arasındaki ilişkiyi ölçmek için uygun bir istatistik değildir. Korelasyon katsayısı “r” harfiyle ifade edilir ve -1 ile +1 arasında ($-1 \leq r \leq +1$) bir değer alır. Burada, değişkenler arasındaki ilişkinin düzeyini, rakamların mutlak büyüklüğü, yönünü ise rakamların işareti (pozitif ya da negatif) belirler. Korelasyon katsayısının pozitif olması ($r > 0$), bir değişkene ilişkin verilerin artması durumunda diğerinde artması veya bir değişkene ilişkin verilerin azalması durumunda diğerinin de azalması anlamına gelir ve değişkenler arasında doğru yönlü bir ilişki vardır şeklinde yorumlanır. Korelasyon katsayısının negatif olması ($r < 0$) ise, bir değişkene ilişkin verilerin azalması durumunda diğerinin artması anlamına gelir ve değişkenler arasında ters yönlü bir ilişki vardır şeklinde yorumlanır (Ural ve Kılıç, 2011: 247). Çalışmanın bu aşamasında duygusal bağlılık, normatif bağlılık, devam bağlılığı ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkilerin incelenmesi için korelasyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları Tablo 16’da sunulmuştur.

Çizelge 4.11. Değişkenlere ilişkin korelasyon analizi sonuçları

Değişkenler	Duygusal Bağlılık	Normatif Bağlılık	Devam Bağlılığı	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Bağlılık	1	,601**	,065	-,429**
Normatif Bağlılık	,601**	1	,254**	-,198**
Devam Bağlılığı	,065	,254**	1	,177**
İşten Ayrılma Niyeti	-,429**	-,198**	,177**	1

** p< 0,01

Değişkenler arasındaki ilişkiler incelendiğinde:

Duygusal bağlılık ile normatif bağlılık ($r=0,601$, $p<0,01$) arasında aynı yönde ve istatistiksel olarak anlamlı, işten ayrılma niyeti ($r= -0,429$, $p<0,01$) ile arasında ters yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin bulunduğu görülmüştür. Duygusal bağlılık ile devam bağlılığı arasında istatistiksel olarak anlamlı bir sonuç elde edilememiştir.

Normatif bağlılık ile devam bağlılığı ($r=0,254$, $p<0,01$) arasında aynı yönde ve istatistiksel olarak anlamlı, işten ayrılma niyeti ($r= -0,198$, $p<0,01$) ile arasında ise ters yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişkilerin bulunduğu görülmüştür.

Devam bağlılığı ile işten ayrılma niyeti ($r=0,601$, $p<0,01$) arasında aynı yönde ve istatistiksel olarak anlamlı ilişki bulunduğu görülmüştür.

4.4. Regresyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler arasındaki ilişkiyi açıklamak için kullanılan regresyon analizi, bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişken(ler) arasındaki ilişkinin matematiksel bir model ile açıklanmasıdır. İki'den fazla değişken arasındaki ilişkinin incelenmesi durumunda çoklu doğrusal regresyon modeli kullanılır. Çoklu doğrusal regresyon modeli aşağıdaki gibidir.

Çoklu Regresyon Modeli: $Y = a + bX_1 + cX_2 + dX_3 \dots$

Y: Bağımlı değişken

$X_1, X_2, X_3 \dots$: Bağımsız Değişkenler

a, b, c... : Katsayılar (Ural ve Kılıç, 2011: 253).

Çalışmada örgütsel bağlılığın (bağımsız değişken) işten ayrılma niyeti (bağımlı değişken) üzerindeki etkisinin incelenebilmesi için hiyerarşik regresyon analizleri yapılmıştır. Bu amaçla birinci aşamada çalışma kapsamında ele alınan tanımlayıcı istatistiklerin (kontrol değişkenleri) işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri incelenmiş, müteakiben regresyon modeline örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı bağımsız değişkenler olarak dâhil edilerek yeni bir regresyon analizi yapılmıştır. Bu şekilde oluşan birinci regresyon modelinde bağımsız değişkenler; kıdem, eğitim alanı, cinsiyet, öğrenim durumu, medeni durum, gelir, yaş, oteldeki pozisyon ve tecrübedir. İkinci regresyon modelinde ise birinci modeldeki bağımsız değişkenlere duygusal bağlılık, normatif bağlılık ve devam bağlılığı eklenmiştir. Her iki modelde de bağımlı değişken işten ayrılma niyetidir.

Bu kapsamda test edilen hipotezler aşağıdaki gibidir;

H₁₉: Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır,

H_{19a}: Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır,

H_{19b}: Normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır,

H_{19c}: Devam bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi vardır şeklinde belirlenmiştir.

Regresyon analizine başlarken öncelikle regresyon modelinin anlamlı olup olmadığına bakılması gerekmektedir. Regresyon analizi anlamlılık tablosu, bağımlı ve bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi regresyon analizi ile regresyon denklemi kurmanın anlamlı olup olmadığını ölçmektedir. Burada karar verirken sigma (p) değerinden yararlanılır. Bu değer 0,05'den daha küçük bir değer ise regresyon denklemi kurmanın anlamlı olduğu tespit edilir. Çalışma kapsamında yapılan iki ayrı regresyon analizine ilişkin anlamlılık sonuçları Tablo 17'de verilmiştir. Her iki regresyon modeli için hesaplanan anlamlılık değerinin 0,05'ten küçük ($p < 0,05$) olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre her iki model de anlamlıdır.

Çizelge 4.12. Regresyon modellerinin istatistiksel anlamlılığı ANOVA^a

Model		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Sig.(p)
1	Regresyon	45,093	9	5,010	3,268	,001 ^b
	Artıklar	371,015	242	1,533		
	Toplam	416,107	251			
2	Regresyon	118,911	12	9,909	7,969	,000 ^c
	Artıklar	297,196	239	1,243		
	Toplam	416,107	251			
a. Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti						
b. Bağımsız Değişkenler: Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe						
c. Bağımsız Değişkenler: Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe, Duygusal Bağlılık, Normatif Bağlılık, Devam Bağlılığı						

İşten ayrılma niyeti için regresyon analizi yapmanın her iki model için de anlamlı bulunmasından sonra bağımsız değişkenlerin regresyon modeli içinde anlamlı olup olmadıklarının incelenmesi gerekmektedir. Bağımsız değişkenlerin anlamlılığına bakarken sigma (p) değerleri alfa değeri (0,05) ile karşılaştırılmalıdır. “p” değerleri 0,05’den daha küçük ise bağımsız değişkenin bağımlı değişken üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin bulunduğu ifade edilebilir. İlişkileri anlamlı bulunan değişkenler için ilişkilerin yönü ve büyüklüğü için standardize edilmiş “B” katsayıları incelenir ve bu katsayılar ile regresyon denklemi kurulur. Burada “B₀” sabit katsayıyı ifade etmektedir ve herhangi bir değişken değildir.

Birinci regresyon modelinde tanımlayıcı istatistiklerin (Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe) işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisine bakılmıştır. Yukarıda verilen bilgiler ışığında Tablo 17 incelendiğinde; katılımcıların yaşlarının (p=0,011), eğitim alanlarının çalışma alanları ile aynı olmasının (p=0,01) ve işletmede geçirilen sürelerinin (p=0,015) işten ayrılma niyetleri üzerinde istatistiksel olarak anlamlı ve negatif etkilerinin bulunduğu (p<0,05) görülmüştür. Bu regresyon modeli ile örneklemi belirleyen tanımlayıcı istatistiklerin çalışmanın asıl bağımsız değişkeni olan örgütsel bağlılığın regresyon modeline dâhil edilmeden işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri görülerek kontrol altına alınmaları amaçlanmıştır.

Çizelge 4.13. Regresyon analizleri model özetleri

Model	R	R ²	ΔR^2	Standart Hata
1	,329 ^a	,108	,075	1,23819
2	,535 ^b	,286	,250	1,11512
Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti				
a: Bağımsız Değişkenler: Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe				
b: Bağımsız Değişkenler: Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe Duygusal Bağlılık, Normatif Bağlılık, Devam Bağlılığı				

Tablo 18 incelendiğinde istatistiksel olarak işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi bulunduğu belirlenen; yaş, eğitim alanı ve kıdem sürelerinin işten ayrılma niyetini %7,5 ($\Delta R^2=0,075$) oranında açıkladıkları görülmektedir.

Analiz sonuçlarına göre regresyon modeli şu şekildedir:

İşten ayrılma niyeti=4,378 - 0,334 Yaş – 0,478 Eğitim Alanı – 0,175 Kıdem

Çizelge 4.14. Regresyon modellerine ilişkin parametreler

Model ^a		Standardize Olmayan		Standardize	t	Sig.(p)
		B	Standart Hata	Katsayılar Beta		
1	Değişkenler	4,378	,801		5,465	,000
	Cinsiyet	,357	,207	,115	1,728	,085
	Medeni Durum	-,383	,206	-,149	-1,856	,065
	Yaş	-,334	,130	-,260	2,567	,011
	Öğrenim Durumu	-,054	,093	-,039	-,580	,563
	Eğitim Alanı	-,478	,183	-,184	-2,612	,010
	Oteldeki Pozisyon	-,182	,093	-,193	-1,955	,052
	Gelir Durumu	-,188	,126	-,174	-1,500	,135
	Meslek Yılı (Tecrübe)	-,138	,113	-,129	-1,222	,223
	Kurum Yılı (Kıdem)	-,175	,071	-,179	-2,450	,015
2	Değişkenler	5,372	,818		6,566	,000
	Cinsiyet	,415	,187	,133	2,216	,028
	Medeni Durum	-,296	,188	-,115	-1,576	,116
	Yaş	-,272	,118	-,212	2,315	,021
	Öğrenim Durumu	-,075	,085	-,053	-,881	,379
	Eğitim Alanı	-,436	,166	-,168	-2,634	,009
	Oteldeki Pozisyon	-,183	,084	-,195	-2,182	,030
	Gelir Durumu	-,172	,114	-,159	-1,514	,131
	Meslek Yılı (Tecrübe)	-,042	,104	-,040	-,410	,682
	Kurum Yılı (Kıdem)	-,069	,066	-,071	-1,053	,294
	Duygusal Bağlılık	-,597	,095	-,442	-6,304	,000
	Normatif Bağlılık	,023	,117	,015	,199	,842
	Devam Bağlılığı	,199	,079	,160	2,507	,013

a: Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti

Çalışmanın asıl amacı olan örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin belirlenmesi için birinci modeldeki bağımsız değişkenlere (Kıdem, Eğitim Alanı, Cinsiyet, Öğrenim Durumu, Medeni Durum, Gelir, Yaş, Oteldeki Pozisyon, Tecrübe) ilaveten örgütsel bağlılığın alt boyutları olan duygusal, normatif ve devam bağlılıkları da regresyon modeline bağımsız değişken olarak ilave edilmiştir. Bu yeni regresyon modelinde etkileri kontrol altına alınmış tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra örgütsel bağlılığın alt boyutlarının işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerine bakılmıştır. Tablo 19 incelendiğinde:

-Tanımlayıcı istatistiklerden yaşın ve eğitim alanının yeni regresyon modelinde de anlamlı ve negatif etkilerinin bulunduğu, daha önceki modelde anlamlı etkisi bulunan kıdem değişkeninin ikinci modelde anlamlı etkisini kaybettiği, buna karşılık birinci modelde anlamlı etkileri bulunmayan cinsiyet değişkeninin işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği, oteldeki pozisyonun ise işten ayrılma niyetini anlamlı ve negatif yönde etkilediği belirlenmiştir.

-Örgütsel bağlılığın alt boyutları açısından bakıldığında ise; duygusal bağlılığın işten ayrılma niyetini anlamlı ve negatif yönde, devam bağlılığının ise işten ayrılma niyetini anlamlı ve pozitif yönde etkilediği görülmüştür. Normatif bağlılığın ise işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir anlamlı etkisinin bulunmadığı anlaşılmıştır.

-İkinci regresyon modelinde anlamlı etkileri bulunan bağımsız değişkenlerin işten ayrılma niyeti değişkeninin %25 ($\Delta R^2=0,25$)'ini açıkladığı belirlenmiştir. İlk modele göre bağımlı değişkenin açıklanma oranı %7,5'ten %25'e yükselmiştir.

-Bu sonuçlar ışığında H_{19a} ve H_{19c} hipotezleri kabul edilmiş H_{19b} hipotezi reddedilmiştir. H₁₉ Hipotezi ise kısmen kabul edilmiştir.

-Analiz sonuçlarına göre regresyon modeli şu şekildedir:

$$\text{İşten ayrılma niyeti} = 5,372 + 0,415 \text{ Cinsiyet} - 0,272 \text{ Yaş} - 0,436 \text{ Eğitim Alanı} - 0,597 \text{ Duygusal Bağlılık} + \text{Devam Bağlılığı}$$

Analizlerin sonucunda tanımlayıcı istatistiklerden yaş, eğitim alanı ve oteldeki pozisyon değişkenlerinin işten ayrılma niyetini negatif yönde etkiledikleri belirlenmiştir. Buna göre çalışanların yaşları arttıkça işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Çünkü işletmeye bağlılıkları artmakta ve işletme içerisindeki pozisyonları yükselmektedir. Nitekim işten ayrılma niyetini etkileyen diğer bir değişken de çalışanların oteldeki pozisyonlarıdır. Oteldeki pozisyon alt seviyeden üst seviyeye doğru yükseldikçe işten ayrılma niyetleri azalmaktadır. Bu iki sonuç birbirlerini desteklemektedir. Yönetici seviyelerinde olan çalışanların işlerinden daha fazla tatmin oldukları ve iş değiştirme eğilimlerinin daha düşük olması beklenen bir sonuçtur.

Eğitim alanı ile ilgili sonuç incelendiğinde ise mutfakta çalışan personelden bu alanda eğitim almayanların işten ayrılma niyetlerinin daha fazla olduğu görülmektedir. Bu grubun yaptıkları işte kendilerine güvendiği, belirli bir tecrübeye ulaştıktan sonra sektör içerisinde eğitilmiş personelin az olması sebebiyle teklifler aldığı ve bu sebeplerle işten ayrılma niyetlerinin daha fazla olduğu düşünülmektedir.

Son olarak cinsiyet değişkeninin de işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır. Mutfakta çalışan kadın personelin, çalışma şartları, süreleri ve mesai saatleri açısından erkek çalışanlara göre işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu değerlendirilmektedir. Regresyon analizi ile elde edilen bu sonuçlar daha önceki bölümlerde yapılan T-testleri ile varyans analizlerinde elde edilen sonuçlarla paralellik göstermektedir.

Örgütsel bağlılık değişkenlerinden duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve negatif etkisi belirlenmiştir. Özutku (2008: 82) tarafından duygusal bağlılık, “kişinin hissi olarak örgüte bağlanmasını, örgütle özdeşleşmesini ve kendi istek ve tercihleriyle örgütte kalmasını ifade etmektedir” şeklinde tanımlanmıştır. Bu tanım ışığında örgütle özdeşleşmesi yüksek ve duygusal yönden örgüte bağlanmış çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük olması beklenen bir sonuçtur. Özutku (2008: 82) devam bağlılığını ise “çalışanların örgütten ayrılmaları durumunda katlanacakları maliyetleri, olumsuzlukları ya da örgütte kalmanın getirilerini dikkate alarak kalma kararı vermesidir” şeklinde tanımlamıştır. Buna göre işe sadece katlanabileceği maliyetleri göze alamadığı için bağlı olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin de yüksek olması beklenmektedir. Normatif bağlılığın ise, işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Normatif bağlılığı yüksek çalışanların işten ayrılma niyetlerinin düşük olması beklenmekte iken bu yönde bir etki belirlenememiştir. Bu durumun çalışmanın yapıldığı araştırma grubuna bağlı olduğu değerlendirilmektedir.

Katılımcılardan toplanan verilerin analizi sonucunda elde edilen bulgular araştırmanın bulguları ve yorumları bölümünde açıklanmıştır. Araştırma kapsamında oluşturulan hipotezler test edilmiş ve bu doğrultuda red, kabul ve kısmen kabul edilme durumları Tablo 20’de gösterilmiştir.

Çizelge 4.15. Hipotezler tablosu

Hipotez No	Hipotez	Red	Kabul	Kısmen kabul
H ₁	Katılımcıların cinsiyetlerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{1a}	Katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{1b}	Katılımcıların cinsiyetlerine göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{1c}	Katılımcıların cinsiyetlerine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₂	Katılımcıların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₃	Katılımcıların medeni durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{3a}	Katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{3b}	Katılımcıların medeni durumlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{3c}	Katılımcıların medeni durumlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₄	Katılımcıların medeni durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₅	Katılımcıların eğitim alanlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{5a}	Katılımcıların eğitim alanlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{5b}	Katılımcıların eğitim alanlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{5c}	Katılımcıların eğitim alanlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H ₆	Katılımcıların eğitim alanlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₇	Katılımcıların yaş gruplarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{7a}	Katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{7b}	Katılımcıların yaş gruplarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{7c}	Katılımcıların yaş gruplarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₈	Katılımcıların yaş gruplarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.	X		
H ₉	Katılımcıların öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{9a}	Katılımcıların öğrenim durumuna göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{9b}	Katılımcıların öğrenim durumuna göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{9c}	Katılımcıların öğrenim durumuna göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H ₁₀	Katılımcıların öğrenim durumuna göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₁₁	Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{11a}	Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		

H _{11b}	Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{11c}	Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₁₂	Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₁₃	Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.			X
H _{13a}	Katılımcıların gelir düzeylerine göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	X		
H _{13b}	Katılımcıların gelir düzeylerine göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{13c}	Katılımcıların gelir düzeylerine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₁₄	Katılımcıların gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.	X		
H ₁₅	Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{15a}	Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{15b}	Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{15c}	Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₁₆	Katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.	X		
H ₁₇	Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{17a}	Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{17b}	Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H _{17c}	Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır.		X	
H ₁₈	Katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farklılık vardır.		X	
H ₁₉	Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.			X
H _{19a}	Duygusal bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.		X	
H _{19b}	Normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisi vardır.	X		
H _{19c}	Devam bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönde ve anlamlı etkisi vardır.		X	



5. SONUÇ VE TARTIŞMA

Bu araştırmanın amacı; mutfak personelinin işten ayrılma niyetlerinde örgütsel bağlılık boyutlarının ve tanımlayıcı istatistiklerin(demografik özellikler, öğrenim durumu, pozisyon, eğitim alanı, gelir düzeyi, meslekteki hizmet yılı, kurumdaki hizmet yılı) nasıl bir etkisi olduğunu açıklamaktır.

Bu amaçla, 2017 yılında Ankara'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri belirlenmeye çalışılmıştır. Toplanan veriler T testi, tek yönlü varyans analizi ve hiyerarşik çoklu regresyon analizi ile çözümlenmiş tanımlayıcı istatistiklerin ve örgütsel bağlılık faktörlerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri tespit edilmiştir. Elde edilen bulgular ve ulaşılan sonuçlar bu alanda yapılmış diğer bazı çalışmalar ile karşılaştırılmıştır.

Katılımcıların cinsiyete göre örgütsel bağlılıklarının bir farklılık gösterip göstermediği incelendiğinde H_1 hipotezinin kısmen kabul edildiği bulgusuna ulaşılmıştır. Alt hipotezlerin red ve kabul durumları aşağıdaki gibidir.

Araştırmada H_{1a} hipotezinin tersine katılımcıların cinsiyetleri ile duygusal bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Bu bulgu Negiz vd. (2011: 221) tarafından Isparta ilinde kamu ve özel sektör kuruluşlarında yapılan araştırma bulguları ile örtüşmektedir. Verilerin analizi sonucunda H_{1b} hipotezinde ileri sürülen katılımcıların normatif bağlılıkları cinsiyetlerine göre farklılık gösterdiği hipotezi reddedilmiştir. Bu sonuç, Güçlü (2006: 111) tarafından Ege Bölgesi'nde Didim, Kuşadası, Çeşme ve Marmaris'te faaliyet gösteren beş yıldızlı sayfiye otel işletmelerinde yapılan araştırma sonuçları ile benzerlik göstermektedir. H_{1c} hipotezine göre katılımcıların cinsiyetine göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık vardır. Çalışmada elde edilen bulgu, kadınların devam bağlılığı erkeklerle göre daha yüksek olduğu yönündedir. Literatüre bakıldığında devam bağlılığının cinsiyete göre farklılık gösterdiği ancak erkeklerin devam bağlılığının daha yüksek seviyelerde olduğu görülmüştür. Taş (2012: 108) ve Babadağ (2015: 324) yaptıkları çalışmada cinsiyete göre devam bağlılığının anlamlı bir farklılık gösterip göstermediğini incelemişler ve erkeklerin devam bağlılığının kadınlara göre daha yüksek olduğu bulgusuna ulaşmışlardır.

H₂ hipotezi test edilmiş ve katılımcıların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir fark ortaya çıkmıştır. Kadınların işten ayrılma niyeti puanı erkeklere göre daha yüksektir. Bu bulgu, Şahin (2011: 283) tarafından Muğla İlinde turizm, gıda ve taşımacılık alanlarında faaliyet gösteren işletmelerde yapılan araştırmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Verilerin analizi sonucunda H₃ hipotezinde ileri sürülen katılımcıların medeni durumuna göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık olduğu kısmen kabul edilmiştir. Alt hipotezlerin red ve kabul durumları aşağıda belirtilmiştir.

Araştırma bulgularına bakıldığında, H_{3a} katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal bağlılıkları farklılık göstermekte olduğu hipotezi kabul edilmiştir. Evli çalışanların duygusal bağlılıkları erkek çalışanlara göre nispeten daha yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, Gündoğan(2009: 91) tarafından Ankara ilinde banka çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada elde ettiği sonuçlar ile benzerlik göstermektedir.

H_{3b} hipotezine bakıldığında katılımcıların normatif bağlılıklarının medeni durumlarına göre farklılık gösterip göstermediği test edilmiş ve analiz sonucunda anlamlı bir fark bulunamamıştır. Bu bulgu, Günel(2009: 175) tarafından İzmir ilinde konaklama işletmelerinde yapılan çalışma ile paraleldir.

H_{3c} hipotezinde öne sürülen katılımcıların medeni durumuna göre devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılığın varlığına ilişkin hipotez kabul edilmiştir. Verilerin analizi sonucu, evli çalışanların devam bağlılığı bekâr çalışanlara göre daha düşük çıkmıştır. Bu sonuç, Çelikten ve Çanak(2014: 55) tarafından okul yöneticileri üzerinde yapmış oldukları çalışmanın sonuçları ile benzerlik göstermektedir.

Verilerin analizi sonucunda, H₄ hipotezi ile ileri sürülen katılımcıların medeni durumuna göre işten ayrılma niyetlerinin anlamlı bir farklılık gösterdiği bulunmuştur. Bekâr çalışanların işten ayrılma niyetleri evli çalışanlara göre daha yüksek çıkmıştır. Bu bulgu, Ergin (1995: 36) tarafından yapılmış olan araştırma sonuçları ile örtüşmektedir.

H₅ hipotezine göre katılımcıların eğitim alanlarının yaptıkları iş ile aynı olmasına göre örgütsel bağlılıkları arasında fark vardır hipotezi reddedilmiş ve buna ilişkin literatürde herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Araştırma bulgularına göre, çalışanların eğitim alanlarının aynı olmasına göre işten ayrılma niyetleri istatistiksel açıdan anlamlı bir farklılık göstermektedir. H₆ hipotezi kabul edilmiş ve eğitim alanı yaptığı iş ile aynı olan çalışanların işten ayrılma niyetleri diğerlerine göre daha yüksek çıkmıştır. Literatür incelendiğinde eğitim alanı ile işten ayrılma niyetini ilişkilendiren herhangi bir çalışmaya rastlanmıştır.

Katılımcıların yaş gruplarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir fark olduğu ileri sürülen H₇ hipotezi kabul edilmiş ve örgütsel bağlılığın alt boyutlarının yaşa göre farklılık durumları alt hipotezlerde incelenmiştir.

Veri analizi sonucunda, katılımcıların yaş gruplarına göre duygusal bağlılıkları anlamlı bir farklılık göstermektedir. H_{7a} kabul edilmiş olup, yaşı daha büyük olanların duygusal bağlılıklarının daha yüksek olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer grupların duygusal bağlılık puanlarının ise birbirine yakın oranda olduğu görülmüştür. Bu bulgu, Çimen(2000: 92) tarafından Ankara ilinde TSK personeli üzerinde yapılan araştırmanın bulguları ile paralellik göstermektedir.

H_{7b} hipotezine incelendiğinde, katılımcıların normatif bağlılıklarının yaş gruplarına göre anlamlı bir fark göstermediği görülmüştür. Bu sonuç, Çulha(2008: 178) tarafından İzmir ilinde konaklama işletmelerinde yapılan araştırmanın sonuçları ile örtüşmektedir.

Araştırma sonucunda H_{7c} hipotezi ile öne sürülen, katılımcıların yaş gruplarına göre devam bağlılıkları arasında anlamlı farklılığın varlığı kabul edilmiş olup, yaş ilerledikçe devam bağlılığının arttığı görülmektedir. Bu bulgu, Çöp(2008: 87) tarafından Türkiye ve Polonya'da turizm sektörü çalışanları üzerinde yapılan araştırma sonuçları ile paralel olduğu görülmektedir.

Veri analizi sonucunda, katılımcıların yaş gruplarına göre işten ayrılma niyetleri arasında farkın varlığını ileri süren H₈ hipotezi reddedilmiştir. Bu bulgu, Yüce ve Kavak(2017: 91) tarafından yapılan araştırmanın bulguları ile paraleldir.

Katılımcıların öğrenim durumuna göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılığın varlığını ileri süren H_9 hipotezi kısmen kabul edilmiş olup, örgütsel bağlılığın alt boyutlarının öğrenim durumuna göre farklılık durumları alt hipotezlerde incelenmiştir.

Elde edilen bulgular ışığında, katılımcıların öğrenim durumuna göre duygusal bağlılıkları arasında bir fark olmadığı, buna karşılık normatif bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık ortaya çıkmıştır. Bu durumda H_{9a} hipotezi reddedilip, H_{9b} hipotezi kabul edilmiştir. Veri analizi sonucunda, öğrenim durumu lisans düzeyinde olanların normatif bağlılıklarının daha düşük, diğer grupların normatif bağlılıklarının ise birbirine yakın oranda olduğu görülmüştür. Bu sonuçlar, Kaş(2012: 80) tarafından otel işletmelerinde yapılan araştırmanın sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Veri analizi sonucunda, katılımcıların öğrenim durumlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında farkın varlığını ileri süren H_{9c} hipotezi reddedilmiştir. Bu bulgu, Çilesiz(2014: 48) tarafından Ankara ilindeki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapılan araştırmanın bulguları ile örtüşmektedir.

Analizler sonucunda, H_{10} hipotezinde belirtilen katılımcıların öğrenim durumlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğu savı kabul edilmiştir. Araştırma bulgularına bakıldığında lisans düzeyindeki çalışanların işten ayrılma niyeti puanları diğerlerine göre çok yüksek çıkmıştır. Bu sonuç, Alıca(2008: 86,88) tarafından yapılan çalışmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılığın varlığını ileri süren H_{11} hipotezi kısmen kabul edilmiş olup, örgütsel bağlılığın alt boyutlarının katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre farklılık durumları alt hipotezlerde incelenmiştir.

Araştırmada elde edilen bulgulara bakıldığında, katılımcıların oteldeki pozisyonlarına göre duygusal bağlılıkları farklılık göstermediği, buna karşılık normatif ve devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Bu bağlamda H_{11a} hipotezi red, H_{11b} ve H_{11c} hipotezleri kabul edilmiştir. Katılımcıların mutfaktaki pozisyonlarına göre normatif bağlılığa ilişkin anlamlılık düzeyleri incelendiğinde özellikle stajyerlerin normatif bağlılık seviyelerinin düşük olduğu, buna karşılık diğer grupların normatif bağlılık seviyelerinin

birbirine yakın oranda olduğu görülmektedir. Devam bağlılığı anlamlılık düzeylerine bakıldığında ise özellikle mutfak şeflerinin devam bağlılıklarının diğer gruplara göre düşük olduğu göze çarpmaktadır. Konuyla ilgili literatür incelendiğinde çalışanların mutfaktaki pozisyonları ile örgütsel bağlılığı ilişkilendiren herhangi bir çalışmaya rastlanmamıştır.

Analiz sonucunda, katılımcıların mutfaktaki pozisyonlarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farkın olup olmadığını test eden H_{12} hipotezinin kabul edildiği görülmektedir. İşten ayrılma niyeti puanlarına bakıldığında mutfak şeflerinin diğer çalışan gruplarına göre işten ayrılma niyeti puanının çok düşük olduğu ortaya çıkmıştır. Diğer çalışan gruplarının ise işten ayrılma niyeti puanları birbirine çok yakın olduğu görülmektedir. Literatür incelendiğinde işten ayrılma niyeti ile çalışanların mutfaktaki pozisyonları arasındaki ilişkiyi inceleyen herhangi bir çalışma bulunamamıştır.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılığın varlığını ileri süren H_{13} hipotezi kısmen kabul edilmiş olup, örgütsel bağlılığın alt boyutlarının katılımcıların gelir düzeylerine göre farklılık durumları alt hipotezlerde incelenmiştir.

H_{13a} hipotezine ilişkin analiz sonuçları incelendiğinde, katılımcıların gelir düzeyine göre duygusal bağlılıklarının anlamlı bir fark göstermediği görülmektedir. Bu beklenen bir sonuç değildir. Varol (2010: 84) yapmış olduğu tez araştırmasında gelir düzeyinin duygusal bağlılık üzerinde düşük düzeyde anlamlı bir fark oluşturduğu bulgusuna ulaşmıştır. Benzer şekilde Arı vd. (2017: 47) yaptıkları çalışmada gelir düzeyine göre duygusal bağlılığın düşük düzeyde anlamlı bir fark gösterdiğini bulmuşlardır. Sonuç olarak elde edilen bulgunun literatür ile paralellik göstermediği tespit edilmiştir. Bu durumun çalışma grubuna özel bir durum olduğu düşünülmüştür.

Araştırmanın bulgularına bakıldığında, H_{13b} ve H_{13c} hipotezleri kabul edilerek katılımcıların gelir düzeyine göre normatif ve devam bağlılıkları arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Bu sonuç, Varol (2010: 84) ve Homayouni (2014: 53) çalışmalarının bulguları ile benzerlik göstermektedir.

Katılımcıların gelir düzeyine göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farkın varlığını ileri süren H_{14} hipotezi kabul edilmemiştir. Bu beklenen bir sonuç değildir.

Literatürdeki diğer çalışmalar incelendiğinde gelir düzeyinin işten ayrılma niyetinde anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür. Çalkın (2014: 56) tarafından Hatay ilindeki otel işletmelerinde yapılan tez araştırmasında çalışanların gelir düzeyin işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark olduğu bulgusuna ulaşılmıştır. Yine Yenihan vd. (2014: 44) tarafından yapılan bir diğer çalışmada da benzer bulgulara ulaşılmıştır.

Verilerin analizi sonucunda, katılımcıların meslekteki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı farklılık olduğunu ileri süren H_{15} ve alt hipotezleri kabul edilmiştir. Meslekteki çalışma yılına göre örgütsel bağlılığın alt boyutlarına ilişkin farklılıklar incelendiğinde; meslekte 20 yıl ve üzerinde çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarının en yüksek puana sahip olduğu görülmüş olup, diğer grupların puanlarının ise birbirine yakın oranda olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar, Palavar (2010: 65) tarafından Ankara ilindeki otel işletmelerinde yapılan tez araştırmasının sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Buna ilaveten meslekte çalışma süresi 20 yıldan fazla olan çalışanların devam bağlılığı en düşük puana sahipken, meslekte çalışma süresi 5 yıldan daha az olanların devam bağlılığı puanı diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, Kaş(2012: 85) tarafından Antalya ilindeki otel işletmelerinde yapılan tez araştırmasının bulguları ile paralellik göstermektedir.

H_{16} hipotezine ilişkin bulgular incelendiğinde, katılımcıların meslekteki çalışma yılına göre işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır. Elde edilen bu sonuç, Yaprak(2009; 43) tarafından yapılan tez araştırmasının sonuçları ile örtüşmektedir.

Araştırmanın bulguları incelendiğinde, katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir farkın varlığını ileri süren H_{17} ve alt hipotezleri kabul edilmiştir. Kurumdaki hizmet yılına göre örgütsel bağlılığın alt boyutlarına ilişkin farklılıklara bakıldığında; kurumda 20 yıldan daha fazla çalışanların duygusal ve normatif bağlılıklarının en yüksek puana sahip olduğu görülmüş olup, kurumda 20 yıldan daha az çalışan grupların puanlarının ise birbirine yakın oranda olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç, Ünal ve Eröz (2013: 118) tarafından yapılan çalışmanın bulguları ile benzerlik göstermektedir. Katılımcıların kurumda çalışma süresine göre devam bağlılıkları incelendiğinde, çalışma süresi 5 yıldan daha az olanların devam bağlılığı puanı diğerlerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu bulgu, Özutku(2008: 91) tarafından yapılan araştırmasının bulguları ile paralellik göstermektedir.

Veri analizi sonucunda, katılımcıların kurumdaki hizmet yıllarına göre işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir farkın olduğunu ileri süren H_{18} hipotezi kabul edilmiştir. Katılımcıların kurumdaki hizmet yılına göre işten ayrılma niyetleri arasındaki farklılık tablosu incelendiğinde, kurumda 20 yıldan daha fazla çalışanların işten ayrılma niyetlerinin diğer gruplara göre daha düşük olduğu görülmüş olup, 20 yıldan daha az çalışanların işten ayrılma niyetlerinin ise birbirine yakın oranda olduğu ortaya çıkmıştır. Elde edilen bu sonuç, Çalkın(2014; 60) tarafından Hatay ilindeki otel işletmelerinde yapılan tez araştırmasının sonuçları ile paralellik göstermektedir.

Çalışmanın asıl amacı, mutfak personelinin örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerine etkisinin araştırılmasıdır. Bu bağlamda, katılımcıların örgütsel bağlılıkları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Buna ilaveten katılımcıların tanımlayıcı istatistikleri de regresyon modeline dâhil edilerek işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiler analiz edilmiştir. Tanımlayıcı istatistikler ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiler bulgular ve yorumlar kısmında verilmiştir.

Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönde ve anlamlı etkisinin olduğu ileri sürülen H_{19} hipotezi test edilmiş ve alt hipotezlerinde ilişkisine bakılarak bu hipotez kısmen kabul edilmiştir. Katılımcıların duygusal bağlılıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin bulunması sonucunda H_{19a} hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuç, Çakar ve Ceylan(2005: 62) ve Çekmecelioğlu(2006: 163) çalışmalarının sonuçları ile paralellik göstermektedir. Verilerin analizi sonucunda, katılımcıların normatif bağlılıkları ile işten ayrılma niyetleri arasında bir ilişki bulunamamış ve H_{19b} hipotezi kabul edilmemiştir. Bu sonuç, Sarıdere(2004;55) tarafından yapılan tez araştırmasının sonuçları ile benzerlik göstermektedir. Son olarak H_{19c} hipotezi test edilmiş ve katılımcıların devam bağlılığı ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuç, Arı(2014:100) ve Karataş(2016: 79) tarafından yapılan araştırmaların sonucu ile paraleldir.

Bu çalışmanın araştırma grubu sadece Ankara ilindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin kapsamaktadır. Araştırma bulguları mutfak personelinin örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde etkisi olduğunu göstermektedir. Benzer bir araştırmanın farklı illerde ve daha geniş bir araştırma grubu ile

yapılması uygun olacaktır. Bunun yanı sıra çalışanların üyeleri olduğu örgüte bağlılıklarını artırmak işten ayrılma davranışlarında önemli derecede azalmalar sağlayacağı düşünülmektedir. Çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırmak ve personelin işe devamının sağlanması için; işe alım sürecinde işe uygun ve kalifiye personelin seçilmesi, örgüte yeni katılan personele oryantasyon eğitimlerinin verilmesi, personelin niteliğini arttıracak seminer, kurs ve eğitim faaliyetlerine önem verilmesi, işletme içinde kariyer yapmalarına fırsat verilmesi, üst yönetimin çalışan fikirlerine açık olması, ücret politikasının adaletli olmasına özen gösterilmesi ve motivasyonlarını arttıracak ödüllendirme sisteminin kurulması önerilmektedir.



KAYNAKLAR

- Addae, H. M., Praveen Parboteeah, K., and Davis, E. E. (2006). Organizational commitment and intentions to quit: An examination of the moderating effects of psychological contract breach in Trinidad and Tobago. *International Journal of Organizational Analysis*, 14(3), 225-238.
- Agin, Ö. (2010). *İşe bağlanma düzeyinin işten ayrılma niyeti üzerine etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 1.
- Akıncı, Zeki (2002). Turizm Sektöründe İş görenlerin İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama”. *Akdeniz İ.İ.B.F Dergisi*, (4)1.
- Aksoy M. ve Üner E. M. (2016). Rafine mutfağın doğuşu ve rafine mutfağı şekillendiren yenilikçi mutfak akımlarının yiyecek içecek işletmelerine etkileri. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(6), 3
- Aktaş, A. ve Özdemir, B. (2007). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 20-59.
- Alıca, E. (2008). *İş tatmini ve örgütsel bağlılığın işten ayrılma eğilimi üzerine etkisinin belirlenmesine yönelik bir alan araştırması: Bir kamu bankası örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 46-88.
- Allen N.J., Meyer J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal Of Occupational And Organizational Psychology*, 63(1), 3.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2017). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri, SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.131-132.
- Arı, G. (2014). *Örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 100.
- Arı, M. Gülova, A. S. Köse, S. (2017). Örgütsel adalet algısı ile örgütsel bağlılık davranışının ilişkisi: bir sağlık kuruluşunda araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Hemşirelik Fakültesi Elektronik Dergisi*, 10(1), 47.
- Babadağ, M. (2015). Demografik faktörlerin örgütsel bağlılığa etkisi: Bir uygulama. *Çankırı Karatekin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 324.
- Balay, R. (2000). *Yönetici ve öğretmenlerde örgütsel bağlılık*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, 3
- Bartlett, K. R. (1999). *The relationship between training and organizational commitment in the health care field*. The Degree Of Doctor Of Philosophy, The University Of Illinois, Urbana, 70.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik insan kaynakları yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık, 474.
- Baysal, A.(1993). *Beslenme kültürümüz*. Ankara: Kültür Bakanlığı Yayınları. No: 1230, 39.

- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American journal of Sociology*, 66(1), 32-40.
- Birdir, K. (1998). *Identified competencies of research chefs*. USA Purdue University, 6.
- Cammann, C., M. Fichman, D. Jenkins, J. Klesh (1983), Aktaran Mimaroglu H. (2008). *Psikolojik sözleşmenin personelin tutum ve davranışlarına etkileri: tıbbi satış temsilcileri üzerinde bir araştırma*. Doktora Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana, 197.
- Cotton, J. L. ve Tuttle, J.M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy Of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Çakar, N. D. Ve Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6 (1), 62.
- Çakır, M. (2010). *Otel işletmelerinin mutfak bölümünde istihdam edilen personelin eğitim sürecinin değerlendirilmesi: istanbul'daki 5 yıldızlı zincir otellere yönelik bir alan çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 8, 37.
- Çalkın, Ö. (2014). *Otel çalışanlarının etik lider algılaması, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş tatminiyle demografik ve istihdam özellikleri arasındaki ilişki*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Hatay, 56, 60.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma, “iş, güç” *Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 8(2), 163.
- Çelikten, M. ve Çanak, M. (2014). Okul yöneticilerinin örgütsel bağlılıkları ile örgütsel sinizmleri arasındaki ilişki. *Türkiye Sosyal Politika ve Çalışma Hayatı Araştırmaları Dergisi*, 4(6), 55.
- Çilesiz, E. (2014). *İş gören yabancılaştırması ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Ankara'daki beş yıldızlı oteller üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum, 48.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik, iş doyumu, kuruma bağlılık ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin bir alan araştırması*. Doktora Tezi, Genel Kurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 92.
- Çöp, S. (2008). *Türkiye ve Polonya'da turizm sektörü çalışanlarının örgütsel adalet ve örgütsel bağlılık algılarına ilişkin bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 87.
- Çulha, O. (2008). *Konaklama işletmelerinde hizmet içi eğitim ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 178.

- Derinalp, S. (2012). *Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde mutfak şeflerinin karşılaştıkları yönetsel sorunların tespiti ve çözüm önerileri*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin, 25.
- Ergin, C. (1995). *Sağlık personelinin iş anlayışları ve tutumları araştırması*. Ankara: T.C. Sağlık Bakanlığı Sağlık Projesi Genel Koordinatörlüğü Yayınları, 36.
- Giritlioğlu, İ. (2008). *Otel işletmelerinde mutfak yönetimi ve yiyecek döngüsündeki kayıpların belirlenmesine yönelik bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir, 57.
- Güçel, C. (2013). Örgütsel bağlılığın örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi örgütsel adaletin aracılık rolü: İmalat işletmelerine yönelik bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(2), 174.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir, 111.
- Gül H. (2002), “Örgütsel Bağlılık Yaklaşımlarının Mukayesesi ve Değerlendirilmesi”, *Ege Academic Review*, 2(1), 43.
- Gündoğan, T. (2009). *Örgütsel bağlılık: Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası uygulaması*. Türkiye Cumhuriyet Merkez Bankası İnsan Kaynakları Genel Müdürlüğü, Uzmanlık Yeterlilik Tezi, Ankara, 91.
- Günel, Ö. D. (2009). *Turizm sektöründe mevsimsellik sorunu ve mevsimlik istihdamın sektör çalışanlarının örgütsel bağlılıklarına etkisi: konaklama işletmeleri çalışanlarına yönelik bir araştırma*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir, 175.
- Güvercin, A. (2015), *İşletmelerde İş Sağlığı ve Güvenliği Uygulamalarının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Tekstil Sektöründe Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya, 55-56.
- Homayouni, V. (2014). *Örgütsel bağlılık, iş tatmini ve işten ayrılma ilişkisi: otel işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma*. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Erzurum, 1, 53.
- İnternet: Ankara İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, (2017). Kültür Turizm İstatistikleri, <http://www.ankarakulturturizm.gov.tr> Erişim Tarihi: 05.04.2018.
- Kanter R.M., (1968). Commitment and social organizations: a study of commitment mechanisms in utopian communities. *American Sociological Review*, 33(4), 500.
- Karataş, A. (2016). Örgütsel bağlılık ve işten ayrılma (kurum değiştirme) niyeti ilişkisi kamu kurumlarında çalışan personel üzerinde bir araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, (53), 79.
- Kaş, L. (2012). *Herzberg'in içsel ve dışsal motivasyon etmenleri ile iş görenlerin örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki: Belek'teki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 80, 84-85.

- Kaya, A. (2000). *Misafirperverlik endüstrisinde temel mutfak bilgisi*. İzmir: Güneş Ofset Matbaacılık, 55, 59.
- Kesen, M. (2011). *İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının yenilikçilik düzeyi ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: banka çalışanları üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 33-35.
- Klaus Dieter Mussmann, C. (1994). *Pahalı, konaklama tesislerinde mutfak hizmetleri*. Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi, 4.
- Koçel, T. (1999). *İşletme yöneticiliği*. İstanbul: Beta Yayınevi, 22.
- Kozak, N. (2002). *Otel işletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık, 115.
- Küçükaslan, N. (2006). *Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 44.
- Küçükaslan, N. (2011). *Yiyecek içecek işletmelerinde mutfak hizmetleri yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 28.
- Maviş, F. (2003). *Endüstriyel yiyecek üretimi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 61.
- Meyer J.P., Allen N.J., (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1 (1), 65-78.
- Mowday R.T., Steers R.M., and Porter L.W., (1979). The Measurement Of Organizational Commitment. *Journal Of Vocational Behavior*, (4), 225.
- Mussmann, K. D. v e Pahalı C. (1994). *Konaklama tesislerinde mutfak hizmetleri*. Eskişehir: Açık Öğretim Fakültesi Yayınları, 4.
- Negiz, N. Oksay, A. Akman, E. (2011). İşe bağlılık ve işten tatmin açısından cinsiyet ve sektörel farklılık: kamu ve özel sektör kuruluşlarında karşılaştırmalı bir inceleme: Isparta örneği. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 2(14), 211.
- O'Reilly, C., ve Chatman, J. (1986). Organizational Commitment and Psychological Attachment: The Effects Of Compliance, Identification and Internalization On Prosocial Behavior. *Journal Of Applied Psychology*, 71(3), 493.
- Ongori, H. (2007). A review of the literature on employee turnover. *African Journal Of Business Management*, June, 51.
- Oral, S. (1999). *Otel işletmeciliği ve otel işletmelerinde verimlilik analizleri*. İzmir: Kanyılmaz Matbaası, 5.
- Ökten S. S. (2008). *Güçlendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde kalite kültürünün ara değişken olarak incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 35-40.

- Öz, M. (2006). *Otel işletmelerinde yöneticilerin iş tatmininin değerlendirilmesi: beş yıldızlı otellerde bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, 6.
- Özdemir, B. (2001). *Otel işletmelerinde her şey dâhil (All-Inclusive) uygulamasının mutfak yönetimine etkileri üzerine sektörel bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya, 60, 83.
- Özdevecioğlu, M. (2004). Algılanan örgütsel desteğin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), 99.
- Özutku, Hatice (2008). Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37 (2), 79-82, 91.
- Palavar, K. (2010). *Otel işletmelerinde çalışan iş görenlerin eğitimi ile örgütsel bağlılık düzeyleri arasındaki ilişki belek bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 65.
- Rusbelt, C. E., Farrell, D., Rogers, G. ve Mainous, A. G. (1988). Impact of exchange variables on exit, voice, loyalty and neglect: an integrative model of responses to decline job satisfaction. *Academy Of Management Journal*, 31(3), 599.
- Sarıdere, U. (2004). *Eğitim örgütlerinde örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetine etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli, 39,55.
- Sevimli, F. ve İşcan, Ö.F. (2005). Bireysel ve iş ortamına ait etkenler açısından iş doyumunu. *Ege Academic Review*, 56.
- Slaterry, J.P. ve Selvarajan, T.T.R. (2005). Antecedents to temporary employee's turnover intention. *Journal Of Leadership And Organizational Studies*, 12 (1), 53.
- Şahin, F. (2011). Lider-üye etkileşimi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki üzerinde cinsiyetin etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, (13)2, 283.
- Taş, Ö. (2012). *Örgütsel bağlılık, örgütsel güven ve iş doyumunu arasındaki ilişki: Özel bir hastane örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara, 108.
- Taşkıran, E. (2006). Otel işletmelerinde çalışan yöneticilerin liderlik yönelimleri: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (17), 169.
- Tengilimoğlu, D. (2005). Hizmet işletmelerinde liderlik davranışları ile iş doyumunu arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, (1), 23.
- Türkan, C. (2005). *Mutfak hizmetleri*. İstanbul: Değişim Yayınları, 87.
- Ural, A. Ve Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık, 200-281.

- Ünal, A. ve Eröz, S. S., (2013). Özel güvenlik kurumlarında çalışan iş görenlerin iş tatminleri ve örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkinin belirlenmesine yönelik ampirik bir araştırma. *Bingöl Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(6), 118.
- Varol, F. (2010). *örgütsel bağlılık ve iş tatmininin işten ayrılma niyetine olan etkisi: konya ili ilaç sektörü çalışanları üzerine bir uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya, 65, 84.
- Yaprak, E. (2009). *hemşirelerin işten ayrılma niyetlerini belirleyen faktörler: örgüt iklimi, sosyodemografik ve çalışma özellikleri*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir, 43.
- Yavuz, E., (2008). *Dönüşümcü ve etkileşimci liderlik davranışının örgütsel bağlılığa etkisinin analizi*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara, 103, 182-184.
- Yenihan, B. Öner, M. ve Çiftıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 44.
- Yıldız, Ş. (2011). *Beş yıldızlı otel işletmelerinin örgüt yapılarının mekanik-organik örgüt yapısı bağlamında incelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, 163.
- Yılmaz, B. ve A. Halıcı (2010). İşgücü devir hızını etkileyen etmenler: sekreterlik mesleğinde bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi*, 2 (4), 94-95.
- Yüce, A. ve Kavak, O. (2017). İçsel pazarlama faaliyetlerinin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: bir araştırma. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(3), 91.
- Yürür, S. ve Ünlü O. (2011). Duygusal emek, duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti ilişkisi. *“İŞ, GÜÇ” Endüstri İlişkileri İnsan Kaynakları Dergisi*, 13(2), 90.
- Zangaro G. A. (2001). Organizational commitment: A concept analysis. *Nursing Forum*, 36(2), 14-22.



EK 1. Araştırma Anketi

Değerli katılımcı;
Bilimsel bir araştırma için hazırlanan bu anket formunda soruların **doğru veya yanlış** cevabı bulunmamaktadır. Soruların tamamına vereceğiniz içten ve samimi cevaplar araştırmanın amacına ulaşması açısından büyük önem taşımaktadır. Anketlere isim yazmayınız ve size ait olduğunu tanımlayacak herhangi bir işaret koymayınız.

Katkılarınızdan dolayı şimdiden teşekkür eder, çalışmalarınızda başarılar dileriz.

Bu bölümdeki sorulardan size uygun olanı (X) ile işaretleyiniz.

1.Cinsiyetiniz? Bay() Bayan ()

2.Medeni durumunuz? Bekâr () Evli()

3.Yaşınız? ()

4.Öğrenim durumunuz? İlköğretim () Lise () Ön lisans () Lisans()
Yüksek lisans () Doktora () Diğer.....

5.Eğitim alanınız şu anda yapmış olduğunuz işle ilgili midir? Evet () Hayır()

6. Oteldeki pozisyonunuz nedir? Mutfak şefi () Su Şefi () Kısım Şefi () Komi ()
Bulaşıkçı () Stajyer ()

7.Aylık kazancınız? (TL)()

8.Kaç yıldır bu mesleği yapmaktasınız? ()

9.Kaç yıldır bu otelde çalışmaktasınız?()

Sayın katılımcı; lütfen çalıştığınız işletmeyi dikkate alarak aşağıdaki ifadelerden en uygun olanını işaretleyiniz.

	İFADELER	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Kısmen Katılıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1	Meslek hayatımın geriye kalanını bu işletmede geçirmekten mutluluk duyarım.	1	2	3	4	5
2	Çalıştığım işletmenin problemlerini kendi problemim gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
3	Bu işletmede kendimi “ailenin bir parçası” gibi hissediyorum.	1	2	3	4	5
4	Bu işletmeye karşı duygusal bir bağ hissediyorum.	1	2	3	4	5
5	Bu işletme benim için çok fazla kişisel anlam taşıyor.	1	2	3	4	5
6	Çalıştığım işletmeye karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissediyorum.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, adı : ZIVALI, ESRA
 Uyruğu : TC
 Doğum tarihi ve yeri :1993-GİRESUN
 Medeni hali : BEKÂR
 Telefon : 0.545 403 81 35
 e-mail : esrazivali@baskent.edu.tr

Eğitim

Derece	Eğitim Birimi	Mezuniyet tarihi
Yüksek lisans	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	Devam ediyor
Lisans	Gastronomi ve Mutfak Sanatları	2015
Lise	Yiyecek İçecek Hizmetleri	2011

İş Deneyimi

Yıl	Yer	Görev
2017-	Başkent Üniversitesi	Araştırma Görevlisi

Yabancı Dil

75

Yayınlar

Aksoy M., Zıvalı E. *Konaklama İşletmelerinde İşten Ayrılma: Türkiye'de Son On Yılda Yapılan Çalışmalar Üzerine Bir Değerlendirme*. I. İnsan ve Toplum Bilimleri Kongresi, Kosova-Priştine, 12-17 Eylül 2017.

Hobiler

Voleybol oynamak, Ok atmak, Atış Yapmak, At binmek, Kamp yapmak, Balık Tutmak, Rafting, Kayak yapmak, Kitap okumak, Yemek Yapmak.



GAZİLİ OLMAK AYRICALIKTIR..

