



## İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetinin Değerlendirilmesi: Otel İşletmeleri Sınır Birim Çalışanları Üzerine Bir Araştırma (Assessment of Job Satisfaction and Intention to Leave in the Scope of Gender: A Research on Front-Line Employees at Hotel Establishments)

\*Alev SÖKMEN<sup>a</sup>, Aybuke CEYHUN SEZGİN<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Başkent University, Vocational School of Social Sciences, Department of Office Management and Executive Assistance Program, Ankara/Turkey

<sup>b</sup> Gazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Ankara/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 23.03.2017

Kabul Tarihi: 12.06.2017

### Anahtar Kelimeler

Sınır birim çalışanları

İş tatmini

İşten ayrılma niyeti

### Öz

Otel işletmeleri mal üreten diğer işletmeler gibi müşteri istek ve ihtiyaçlarını tatmin edebilmek amacıyla birtakım özendirici uygulamalara başvurmaktadır. Hizmet veren işletmelerde hizmetlerin farklı özellikleri ve çalışan-müşteri etkileşimi kapsamında bu uygulamalarda sınır birim personelinin kritik rol oynadığı ifade edilebilir. Bu temel bilgilerden hareketle çalışanların iş tatminlerinin ve işten ayrılma niyetlerinin işe bağlılıkları ve performansları üzerinde belirleyici bir rol oynayabileceği düşünülmektedir. Yukarıda verilen bilgiler ışığında hazırlanan bu çalışmada, sınır birim çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin ve işten ayrılma niyetlerinin değerlendirilmesi amaçlanmıştır ve Antalya'da faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışan 362 sınır birim çalışanına iş tatmini ve işten ayrılma niyetine yönelik anket uygulanmıştır. Söz konusu ölçekten anlamlı sonuçlar çıkarabilmek ve literatüre katkı sağlamak amacıyla ölçeğin güvenilirlik ve geçerlilik boyutları dikkate alınmıştır. İş tatmini ölçeğinin ve işten ayrılma niyeti ölçeğinin iç tutarlılık seviyeleri sırasıyla; 0.83 ve 0.74 olarak tespit edilmiştir. Çalışmada istatistiki ortalamaların yanı sıra uygulanan t-testi yardımıyla çalışanların cinsiyetleri ile değişkenler arasındaki ilişkiler de incelenmiştir.

### Keywords

Front-line employees

Job satisfaction

Intention to leave

### Abstract

Hotel establishments, like other businesses that produce goods, apply a number of incentive applications in order to satisfy customer wants and needs. When these applications are considered in terms of service enterprises and their different characteristics it can be said that the front-line employees play a critical role in the employee-consumer interaction. Based on this information, it is thought that employees' job satisfaction and intention to leave may play a decisive role in their commitment and performance. In the light of the information given above, it was aimed to evaluate the job satisfaction levels of the front-line employees and their intention to leave the job. Job Satisfaction and Intention to Leave Survey was applied to 362 front-line employees working at hotels in Antalya. Reliability and validity dimensions of the scale were taken into account in order to make meaningful results and contribute to the literature. The internal consistency of the job satisfaction scale and intention to leave are as follows; 0.83 and 0.74. In addition to the averages, the t-test was used to examine the relationship between employees' genders and variables.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [alev@baskent.edu.tr](mailto:alev@baskent.edu.tr) (A. Sökmen)