



Araştırma Makalesi (Research Article)

OTEL ÇALIŞANLARININ PSİKOLOJİK GÜÇLENDİRME ALGILARININ ÖRGÜTSEL BAĞLILIK DÜZEYLERİNE VE İŞTEN AYRILMA NİYETLERİNE ETKİSİ: ŞEHİR OTELLERİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA (THE EFFECTS OF THE PSYCHOLOGICAL EMPOWERMENT PERCEPTIONS OF HOTEL EMPLOYEES ON THEIR ORGANIZATIONAL COMMITMENT AND THEIR TURNOVER INTENTION: A STUDY ON CITY HOTELS)**

Barkan ERTAŞ¹ (orcid.org/ 0000-0002-7326-8257)

Anıl KALE^{2*} (orcid.org/ 0000-0002-6530-2910)

¹Mersin Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı, Mersin, Türkiye

²Mersin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Rekreasyon Yönetimi Bölümü, Mersin, Türkiye

Özet

Otel işletmelerinin müşterilerine sundukları hizmetin kalitesini büyük ölçüde çalışanlar belirlemektedir. Konaklama talebinin akışkan olması ve ağır rekabet koşulları nedeniyle otel işletmelerinin çalışanlarından mümkün olduğunca verimli şekilde faydalanmaları gerekmektedir. Bu düşünceden hareketle araştırma kapsamında otel çalışanlarının psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel bağlılık düzeylerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırılmıştır. Araştırma kapsamında Ankara, Mersin ve İstanbul'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanları ideal evren olarak belirlenmiştir. Veri toplama süreci sonucunda 320 anket elde edilmiş, sapan ve çoklu normal dağılım analizleri neticesinde kalan 275 anket ile analizlere geçilmiştir. Regresyon analizi sonucunda psikolojik güçlendirmenin anlam ve yeterlilik boyutunun, örgütsel bağlılığı anlamlı ve olumlu yönde ($\beta=,164$), işten ayrılma niyetini ise anlamlı ve olumsuz yönde ($\beta=-,251$) etkilediğine yönelik bulgulara ulaşılmıştır. Özerklik ve etki boyutunun örgütsel bağlılığa anlamlı ve olumlu yönde ($\beta=,258$) etkisi olduğu, işten ayrılma niyeti üzerinde ise anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Örgütsel bağlılığı oluşturan normatif bağlılık ($\beta=-,168$) ve duygusal bağlılık boyutunun ($\beta=-,479$) işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve olumsuz bir etkisi olduğunu ortaya koyan bulgulara ulaşılmıştır. Örgütsel bağlılığı oluşturan devam bağlılığı boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür. Sonuç olarak işgören devir hızının yüksek olduğu ve sunulan hizmet kalitesinin büyük ölçüde çalışanlar tarafından belirlendiği otel işletmelerinde, çalışanların psikolojik olarak güçlendirilmelerinin olumlu katkı sağladığı ileri sürülebilir.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Psikolojik Güçlendirme, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, Otel Çalışanları

Abstract

The quality of service provided by hotel establishments to their customers is largely determined by their employees. Due to the fluidity of accommodation demand and intense competition, hotel establishments need to utilize their employees as efficiently as possible. Based on this perspective, the impact of hotel employees' perceptions of psychological empowerment on their levels of organizational commitment and turnover intention was investigated in this research. Front office and food and beverage department employees working in 4 and 5-star city hotels in Ankara, Mersin, and Istanbul were identified as the ideal population. As a result of the data collection process, 320 surveys were obtained, and as a result of deviant and multiple normal distribution analyses, the remaining 275 surveys were analyzed. As a result of the regression analysis, it was found that the meaning and competence dimension of psychological empowerment has a significant and positive effect on organizational commitment ($\beta=,164$) and a significant and negative effect on turnover intention ($\beta=-,251$). The dimension of 'autonomy and impact' had a significant and positive effect on organizational commitment ($\beta=,258$) but did not have a significant effect on turnover intention. The findings also showed that the dimensions of normative commitment ($\beta=-,168$) and emotional commitment ($\beta=-,479$) that constitute organizational commitment had a significant and negative effect on turnover intention. The dimension of continuance commitment, on the other hand, did not have a significant effect on turnover intention. In conclusion, it can be suggested that in hotel establishments where employee turnover rate is high and service quality is largely determined by employees, psychological empowerment of employees has a positive impact.

Keywords: Tourism, Psychological Empowerment, Organizational Commitment, Turnover Intention, Hotel Employees

**Bu makale, 2023 yılı Mayıs ayında Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Tezli Yüksek Lisans Programında yüksek lisans tezi olarak sunulmuştur.

*Sorumlu yazar: anilkale@mersin.edu.tr

DOI: 10.33083/joghat.2023.340

Giriş

Küreselleşme, toplumların sosyal ve kültürel yaşantılarında değişimler yaratmıştır. Küreselleşmenin değişim etkisi, iş dünyasında da hissedilmiş ve örgütler ağır rekabet koşullarıyla karşı karşıya kalmışlardır. Rekabet avantajı elde etmeyi arzulayan örgütler, maliyetleri düşürmek ya da ürünleri farklılaştırmak zorundadırlar (Şağbanşua, 2006: 10). Günümüzde teknolojinin üretim sürecinde en kritik girdi haline geldiği söylenebilir (İleri ve Horasan, 2010: 177). Teknolojik gelişmeler hem ürünü farklılaştırmak hem de maliyetleri azaltmak adına işletmelere önemli katkılar sağlamaktadır. Buna rağmen turizm endüstrisinde emek faktörünün üretime olan etkisi, teknolojik gelişmelerden kısıtlı şekilde etkilenmiştir (Yağcı, 2007: 15). İşgörenler, konaklama işletmelerinin müşteri memnuniyetini sağlayabilmeleri için en önemli unsurdur (Çolakoğlu, Ayyıldız ve Cengiz, 2009: 80). İşletmelerin, hızla büyüyen konaklama sektöründe varlıklarını sürdürebilmeleri ve zorlayıcı rekabet şartlarına dayanabilmeleri ancak çalışanlarının verimliliklerini artırmaları ile mümkündür. Literatür incelendiğinde, çalışanların verimliliğine etki eden birçok unsur ve verimliliği arttırmaya yönelik çok sayıda uygulama olduğu görülmektedir. Araştırmanın kapsamında, konaklama işletmelerinin işleyişi göz önünde bulundurularak önemli çözümler sunabileceği düşünülen, psikolojik güçlendirme kavramı ele alınmıştır. Araştırmanın bağımsız değişkeni olarak belirlenen psikolojik güçlendirme, temelde bireyin kendisine olanak tanındığını hissettiği motivasyonel bir süreç olarak tanımlanabilir (Corsun ve Enz, 1999: 207).

İşletmelerin, çalışanların deneyimlerinden faydalanabilmeleri ve onlara yapılan yatırımların karşılığını alabilmeleri için, personellerin işletmede kalmalarını sağlamaları oldukça önemlidir. Çalışanların, işletmede devam etme isteklerinin, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık kavramları ile açıklanabileceği düşünülmektedir. İşten ayrılma niyeti, örgütten ayrılmak için çalışanda oluşan bilinçli ve kasıtlı bir istek olarak ifade edilebilir (Tett ve Meyer, 1993: 262). Örgütsel bağlılık kavramının ise, çalışanın örgütte kalmaya yönelik arzusunu (Durna ve Eren, 2005: 211) ifade ettiği söylenebilir. Araştırmanın amacı 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan önbüro ve yiyecek içecek çalışanlarının psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel bağlılık düzeylerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemektir. Öncelikle psikolojik güçlendirme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti kavramları açıklanmıştır. Araştırmanın hipotezlerinin ardından Ankara, Mersin ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinin önbüro ve yiyecek içecek çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmanın yöntemine ilişkin bilgiler ve analizler sonucunda ortaya çıkan bulgulara yer verilmiştir. Son bölümde bu bulgular akademik ve sektörel açıdan tartışılmış ve yorumlanmıştır.

Kavramsal Çerçeve ve Alanyazın Taraması

Psikolojik Güçlendirme

Çalışanlar, küreselleşme, rekabet şartları ve müşteri temelli yönetim anlayışı gibi nedenler doğrultusunda değişen koşullar ile birlikte, işletmeler için oldukça önemli hale gelmiştir (Yatkın, 2009: 128; Salha ve Ulema, 2020: 448). Özellikle hizmet sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin rekabet avantajı elde etmeleri, hizmet kalitelerini arttırmaları ve yüksek verimlilik sağlamaları için kilit unsur personellerdir (Çavuşoğlu ve Güler, 2017: 48). Güçlendirme uygulamaları, hizmet kalitesinin artması, çalışanların işe yönelik heveslerinin artması, iş gücü devir hızının azalması ve maliyetlerin düşmesi gibi olumlu etkilerinden dolayı örgütler için oldukça önemlidir (Kazlauskaitė, Buciuniene, ve Turauskas, 2012: 140). Personel güçlendirmesi kavramı ilk olarak Kanter'in (1977) 'Men and Women of the Corporation' isimli eserinde kullanılmıştır (aktaran Yücel ve Demirel, 2012: 21). Kanter'in (1977, 1993) güçlendirme yaklaşımı ve benzer yaklaşımlar literatürde 'yapısal güçlendirme yaklaşımları' olarak adlandırılmaktadır (Laschinger, Finegan, Shamian, ve Wilk, 2004; Tolay, Sürvegil ve Topoyan, 2012; Akgündüz, Kale ve Pazarbaşı, 2014). Yapısal güçlendirme, güce sahip olan ve astlara belirli düzeyde özerklik veren çalışanların eylemlerini vurgulayan geleneksel bir yaklaşım olarak kabul edilir (Qing, Asif, Hussain ve Jameel, 2019).

Güçlendirme üzerine çalışan araştırmacıların bakış açıları yıllar içerisinde değişmiş ve güçlendirici koşulların sağlanmasına yönelik yönetim faaliyetlerinden ziyade güçlendirilen bireylerin tepkileri önemli hale gelmiştir (Conger ve Kanungo, 1988; Thomas ve Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995; Corsun ve Enz, 1999; Aydoğmuş, 2011; Akgündüz vd., 2014). Conger ve Kanungo (1988) güç ve güçlendirme kavramlarının motivasyonel bir süreç çerçevesinde değerlendirilebileceğini savunmuşlardır. Thomas ve Velthouse (1990) bu yaklaşımı daha da öteye götürerek güçlendirmeyi bilişsel bir model ile açıklamışlardır. Psikolojik güçlendirmenin ölçülebilir bir kavram olarak literatürde yer alması ise Spreitzer'in (1995) araştırması ile gerçekleşmiştir. Psikolojik güçlendirme, anlam, yeterlilik, etki ve özerklik olarak ifade eden dört bilişsel boyuttan oluşmaktadır (Thomas ve Velthouse, 1990; Spreitzer, 1995). Buna göre yaptığı işi anlamlı bulan, işi yapmak için yeterli olduğuna inanan, işini nasıl yapacağına yönelik karar hakkına sahip olduğunu ve yaptığı iş ile örgütsel sonuçlar üzerinde etkisi olduğunu düşünen çalışan güçlendirilmiştir (Spreitzer, 1995). Anlam boyutu, işin amacı ya da hedefine

yönelik değerlendirmenin çalışanın kişisel amaç ve ölçüleri ile yapılması sonucu oluşur (Thomas ve Velthouse, 1990: 672). Yeterlilik boyutunu bireyin işi yerine getirebilmeye yönelik sahip olduğu yeteneklere duyduğu inanç olarak tanımlamıştır (Spreitzer, 1995: 1443). Özerklik boyutunda dikkat çekilen nokta çalışanın bizzat gerçekleştirdiği faaliyetler üzerindeki kontrolüne yönelik hissiyatı iken, etki boyutunda çalışanın örgütsel faaliyetlerin sonuçlarında yarattığı değişikliğe dair hissiyatı odak noktasıdır (Odabaş, 2014: 38).

Örgütsel Bağlılık

Örgüte fayda sağlayacak çalışanların kolay bulunamaması, mevcut çalışanlar açısından iş ve evre koşullarının sürekli değişim halinde olması ve ayrılmaları halinde oluşacak maliyetler örgütsel bağlılığı önemli hale getirmektedir (Durna ve Eren, 2005: 211). Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütle ilişkisini karakterize eden ve örgütte bulunmaya devam etme kararı üzerinde etkilere sahip psikolojik bir durumu ifade etmektedir (Meyer ve Allen, 1991: 67). Örgütsel bağlılık kavramı, ilk kez 1956 yılında, Whyte'in 'The Organization Man' adlı eserinde kullanılmıştır (Randall, 1987: 460; Gül, 2002). Günümüzde örgütsel bağlılığa ait pek çok farklı tanım mevcuttur. Literatürde karşılaşılan tanımlar bir arada değerlendirildiğinde, araştırmacıların farklı bakış açıları nedeniyle bir karmaşa oluştuğu söylenebilir. Mowday, Steers, ve Porter (1979) tarafından belirtilen üç faktörün kavrama ilişkin tanımları büyük ölçüde yansıttığı söylenebilir. Bu üç faktör şunlardır (aktaran Weibo, Kaur ve Jun, 2010: 13):

- Kuruluşun amaç ve değerlerine güçlü bir inanç ve kabul.
- Örgüt adına kayda değer çaba sarf etme istekliliği.
- Örgüt üyeliğini sürdürmek için güçlü bir istek.

Araştırma kapsamında örgütsel bağlılık kavramı, Allen ve Meyer'in yaklaşımı temel alınarak kullanılmıştır. Allen ve Meyer'in yaklaşımı duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık olmak üzere 3 boyuttan oluşmaktadır. Bu üç boyutun her birinde çalışanın işten ayrılma olasılığını azaltan bağlılık, her boyutta farklı nedenlerle oluşmaktadır (Allen ve Meyer, 1990: 3). Buna göre, ihtiyaç duyduğu için bağlılık duyan çalışan devam bağlılığına, istediği için bağlılık duyan çalışan duygusal bağlılığa ve yapılması gerektiğini düşündüğu için bağlılık duyan çalışan ise normatif bağlılığa sahiptir. Devam bağlılığı, çalışanın örgütten ayrılma ile ilişkilendirdiği maliyetlere dayalı bağlılığı ifade etmektedir (Allen ve Meyer, 1990: 1). Duygusal bağlılık, çalışanın duygusal nedenlerle sahip olduğu, örgütle özdeşleştiği, örgütte bulunmaktan mutluluk duyduğu bağlılığı ifade etmektedir (Allen ve Meyer, 1990; Meyer ve Allen, 1991). Normatif bağlılık, çalışanın bağlılığı kendisine adeta bir görev bilmesinden kaynaklanır (Gül, 2002: 45). Böyle bir bağlılığa sahip çalışanın, yapılması gerekenin, doğru olanın ya da yapmakla yükümlü olduğu şeyin örgüte karşı bağlılığa sahip olduğunu düşündüğu söylenebilir.

İşten Ayrılma Niyeti

Personellerin işletmeden ayrılmaları, özellikle insan kaynakları yönetimi alanında ciddi bir sorundur (Foon, Leong ve Osman, 2010). Faydalı alışanların örgütten ayrılmaları, diğer çalışanların morallerine, örgütün rekabet avantajına ve ekonomik durumuna yönelik olumsuz etkiler oluşturmaktadır (Mayfield ve Mayfield, 2007). Örgütlerin, faaliyetlerine devam etmeleri ve güç kazanmaları için, çalışanlarını örgütte tutabilmeleri ve örgüte olan bağlılıklarını artırmaları gerektiği söylenebilir. İşten ayrılma niyeti, çalışanda örgütten ayrılmaya yönelik oluşun bilinçli ve kasıtlı bir isteklilik halini ifade etmektedir (Tett ve Meyer, 1993: 262)

İşten ayrılma niyeti, çalışanın örgütten ayrılma girişimidir (Demir, 2020: 46). İşten ayrılma için en önemli öncül işten ayrılma niyetidir (Tett ve Meyer, 1993: 270). Bir personel işten ayrıldığında, diğer personeller görevlerini yerine getirmekte zorlanırlar ve yetenekleri bu durumdan etkilenir (Foon vd., 2010). Çalışanların işten ayrılmaları, örgütler için maliyet anlamına gelmektedir (Hsiao, Auld ve Ma, 2015: 104). Bu maliyetler arasında, geçici çalışan bulma, yeni bir çalışanın eğitim ve giriş maliyetleri gibi görünen maliyetler; üretkenlik kaybı, diğer çalışanların artan iş yükü ve müşteri kaybı gibi görünmeyen maliyetler ifade edilebilir (Alkahtani, 2015: 152). alışanda oluşun işten ayrılma niyeti, her zaman çalışanın işten ayrılması ile sonuçlanmasa da gerekli önemlerin alınması için önemli bir göstergedir (Arı, Bal ve Bal, 2010: 146).

Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki

Psikolojik güçlendirme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki alanyazında çeşitli araştırmalar ile test edilmiştir. Birçok farklı örneklemin yanı sıra konaklama işletmeleri üzerinde de test edilmiştir. Konaklama işletmeleri örnekleminde daha önce gerçekleştirilen araştırmalarda (şahin, 2007; Raub ve Robert, 2012; Erol, 2013; Karakaş ve Serçek, 2014; Seçgin, 2014; Gürcü, 2014; Mete, Zincirkıran, Tiftik, Yalçınsoy ve Pekcan, 2015;

Jaiswal ve Dhar, 2016; Işık ve Yasım, 2017; Encu, 2020; Ibrahim, 2020) ortaya çıkan bu yönde bulgulardan hareketle, psikolojik güçlendirmenin örgütsel bağlılık üzerine etkilerine yönelik aşağıdaki hipotezler test edilmek üzere önerilmiştir;

H₁: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarının, örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi vardır.

H_{1a}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan anlam boyutunun, örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi vardır.

H_{1b}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan yeterlilik boyutunun, örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi vardır.

H_{1c}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan özerklik boyutunun, örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi vardır.

H_{1d}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan etki boyutunun, örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi vardır.

Psikolojik Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti arasında dolaylı veya doğrudan negatif bir ilişkinin varlığını destekleyecek bulgulara ulaşılan araştırmalar (Villiers ve Stander, 2011; Kitapçı, Kaynak ve Ökten, 2013; Islam, Khan ve Bukhari, 2016; Kanbur, 2018; Düger, 2020) bulunmaktadır. Bunun yanı sıra, psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti arasındaki negatif ilişkiyi destekleyecek, otel çalışanları örnekleminde gerçekleştirilen araştırmalar da (Özer, 2018; Erez, 2018; Taşkıran, 2019) bulunmaktadır. Bu açıklamalardan hareketle şu hipotez oluşturulmuştur:

H₂: Çalışanların psikolojik güçlendirme algılarının, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{2a}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan anlam boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{2b}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan yeterlilik boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{2c}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan özerklik boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{2d}: Çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarını oluşturan etki boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Alanyazında otel çalışanları örnekleminde örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ilişkisini belirlemeye yönelik araştırmalar bulunmaktadır (Kalidass ve Bahrn, 2015; Yıldırım, Acar, Bayraktar ve Akova, 2015; Naktiyok, 2015; Arslanergül, 2016; İnal, 2016). Bu araştırmalardan elde edilen bulgulardan hareketle, otel çalışanlarının örgütsel bağlılık düzeylerinin, işten ayrılma niyetlerine etkisini belirlemek üzere şu hipotezler oluşturulmuştur:

H₃: Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{3a}: Çalışanların, örgütsel bağlılık düzeylerini oluşturan normatif bağlılık boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{3b}: Çalışanların, örgütsel bağlılık düzeylerini oluşturan duygusal bağlılık boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

H_{3c}: Çalışanların, örgütsel bağlılık düzeylerini oluşturan devam bağlılığı boyutunun, işten ayrılma niyetlerine negatif etkisi vardır.

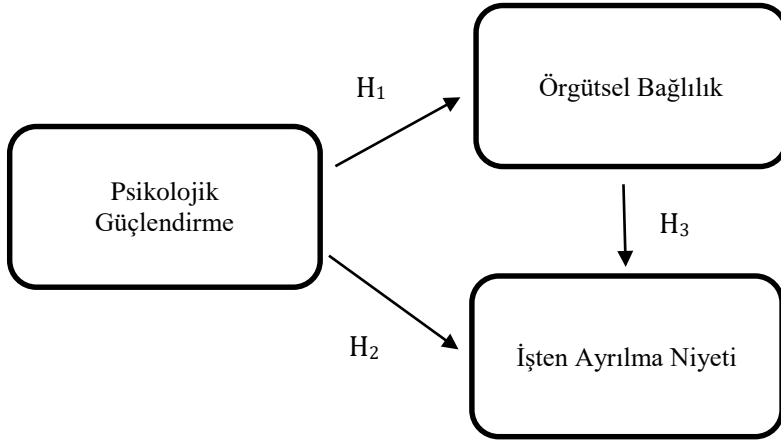
Yöntem

Bu bölümde Ankara, Mersin ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek çalışanları ile gerçekleştirilen araştırmanın yöntemi açıklanmıştır. Araştırma modeli ve hipotezlerin açıklanmasının ardından veri toplama araçları ve araştırmanın evreni ve örneklemini hakkında bilgi verilmiştir. Son olarak veri toplama ve hazırlama süreçleri açıklanmıştır. Araştırmanın etik yönden uygun

olup olmadığı Mersin Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Etik Kurulu tarafından incelenmiş ve 10/05/2022 tarihinde 171 numaralı karar ile etik yönden uygun bulunduğu bildirilmiştir.

Araştırmanın Modeli

Araştırmanın amacı ve aralarındaki ilişkinin inceleneceği değişken sayısı bakımından değerlendirildiğinde, en uygun araştırma modelinin ilişkisel tarama modeli olduğu görülmektedir. İlişkisel tarama modellerinde iki veya daha çok değişken arasında tam anlamıyla bir neden sonuç ilişkisi sunulmasa da ilişkinin varlığı ya da derecesine ilişkin sonuçların elde edilmesi amaçlanır (Karasar, 2016: 114). Buradan hareketle geliştirilen araştırma modeli Şekil 1’de gösterilmektedir.



Şekil 1. Araştırma Modelinin Simgesel Gösterimi

Veri Toplama Araçları

Hipotezlerin test edilmesi amacıyla gerçekleştirilen araştırmada kullanılan veriler, anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anket formunda katılımcıya ait demografik özelliklere ilişkin ifadelerin yanı sıra psikolojik güçlendirme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin ölçekler yer almaktadır. Psikolojik güçlendirme ölçeği Spreitzer (1995) tarafından geliştirilmiştir. Anlam, yeterlilik, etki ve özerklik olarak adlandırılan 4 boyutlu ölçek toplam 12 ifadeden oluşmaktadır. Ölçeğin Sürvegil, Tolay ve Topoyan (2013) tarafından Türkçe çevirisi yapılmış hali kullanılmıştır. Ölçek bu haliyle daha önce Bardakoğlu ve Akgündüz (2016) tarafından da kullanılmıştır. Örgütsel bağlılık için kullanılan ölçek, Meyer ve Allen (1997) tarafından geliştirilmiştir. Ölçek, daha önce Şahin (2007) ve Pekerşen (2015) tarafından kullanılan Türkçe haliyle anket formunda yer almıştır. Ölçek üç boyuttan oluşmaktadır ve her boyut 6 ifade içermektedir. Devam bağlılığı, duygusal bağlılık ve normatif bağlılık boyutlarından oluşan ölçeğin, 3, 4, 6 ve 13 numaralı ifadeleri olumsuz anlamlar içermektedirler. İşten ayrılma niyeti ölçeği ise Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilmiştir. Bu ölçek daha önce Akgündüz ve Akdağ (2014) ve Kale ve Samırkaş Komşu (2022) tarafından Türkçe’ye çevrilmiş haliyle kullanılmıştır. Ölçek tek boyuttan ve 4 ifadeden oluşmaktadır. Psikolojik güçlendirme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti ölçekleri, 5’li Likert tipi dereceleme ile ölçülmüştür. Ölçeklerin Türkçe hallerinin daha önce kullanıldığı araştırmalarda, 5’li Likert tipi dereceleme ile ölçüldüğü görülmektedir. Buna göre belirlenen tepki kategorileri “Kesinlikle Katılmıyorum” (1), “Katılmıyorum” (2), “Kararsızım” (3), “Katılıyorum” (4), “Kesinlikle Katılıyorum” (5) şeklindedir.

Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni Ankara, Mersin ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinin müşteriler ile yüz yüze iletişimde bulunan çalışanlarından oluşmaktadır. İstanbul’da faaliyet gösteren 90 adet 5 yıldızlı, 119 adet 4 yıldızlı; Ankara’da faaliyet gösteren 25 adet 5 yıldızlı, 59 adet 4 yıldızlı; Mersin’de faaliyet gösteren 7 adet 5 yıldızlı ve 13 adet 4 yıldızlı otel bulunmaktadır (Türkiye Kültür Portalı, 2022). Bu işletmeler arasında yer alan, Ankara’da hizmet veren 5 adet 5 yıldızlı ve 6 adet 4 yıldızlı, Mersin’de faaliyet gösteren 7 adet 4 yıldızlı ve 4 adet 5 yıldızlı otel, sayfiye ve termal otel sınıfında olduğu ve şehir oteli olarak tanımlanamayacağı gerekçesiyle araştırmaya dahil edilmemiştir. Araştırmanın ideal evreni 3 şehirde yer alan toplam 113 adet 5 yıldızlı otel ve 178 adet 4 yıldızlı otelde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanlarından oluşmaktadır. Bu otellerde çalışanların sayısına ilişkin bir istatistiğe sahip olunmaması nedeniyle %5 anlam düzeyi ve %95 güven aralığında örneklem büyüklüğünün en yüksek olabileceği sayı

dikkate alınmış ve gerekli örneklem büyüklüğü 384 olarak belirlenmiştir (Ural ve Kılıç, 2006; Coşkun Altunışık ve Yıldırım, 2019). Örneklem tekniği, olasılığa dayalı olmayan kolay örneklem yöntemi olarak belirlenmiştir (Coşkun, vd., 2019).

Veri Toplama ve Hazırlama Süreci

Araştırma kapsamında 15 Mayıs 2022- 15 Haziran 2022 tarihleri arasında Ankara, İstanbul ve Mersin illerinde faaliyet gösteren 53 adet otelde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanlarından anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Elde edilen 320 anket arasından 20 anket, büyük ölçüde eksik doldurulmuş olması nedeniyle analizlere dahil edilmemiştir. Geri kalan 300 anket ile çoklu sapan, normal dağılım, güvenilirlik ve geçerlilik analizleri gerçekleştirilmiştir. Araştırma kapsamında elde edilen kullanılabilir 300 anket ile kayıp veri analizi gerçekleştirilmiştir. Psikolojik güçlendirme ölçeğinde 6 ankette, örgütsel bağlılık ölçeğinde 18 ankette ve işten ayrılma niyeti ölçeğinde 1 ankette kayıp olduğu tespit edilmiştir. Kayıp verilerin toplam ifade sayısının %30'undan az ve toplam anket sayısının %20'sinden az olduğu belirlenmiş ve madde ortalaması atama yöntemi ile tamamlanmıştır (Şencan, 2005).

Çoklu sapan analizi demografik özelliklere ilişkin ifadeler dışında kalan 34 ifade ile gerçekleştirilmiştir. Bu amaçla Mahalanobis uzaklıklarının değişken sayısına bölünmesi ile elde edilen değerin (MD2 /df) t istatistiği dağılımına uygunluğu test edilmiştir. Analizde yer alan 34 ifade için 0.05 anlam düzeyindeki t değeri 40 ifade için belirtilen 2.021 olarak belirlenmiştir. Buna göre veri setinde yer alan 25 anketin sapan değerler içerdiği belirlenmiştir. Bu anketler veri setinden çıkartılmış ve çoklu normal dağılım analizine geçilmiştir. Çoklu normal dağılım analizinde maddelere ait Mahalanobis uzaklık değerleri (MD2) ile KiKareters değerleri arasındaki korelasyon incelenmiştir. Elde edilen Pearson korelasyon katsayısı 0,982 ($p < 0,05$) dir. Bu değer, "Normal Olasılık Grafiği" tablosunda 34 ifade için belirtilen (0,967 $p \leq 0,05$) değerden yüksek olması nedeniyle çoklu normal dağılımın sağlandığı söylenebilir (Kalaycı, 2014). Güvenilirlik ve geçerlilik analizleri öncesinde gerçekleştirilen kayıp veri, çoklu sapan ve çoklu normal dağılım analizlerinin ardından veri setinde 275 anket kalmıştır.

Güvenilirlik ve Geçerlilik Analizleri

Güvenilirlik analizleri her bir ölçek için ayrı ayrı gerçekleştirilmiştir. Cronbach alpha katsayı 0,60-0,79 arasında oldukça güvenilir, 0,80-1,00 arasında ise yüksek derecede güvenilir olarak yorumlanmaktadır (Alpar, 2020). Çoklu R2 katsayılarının ,300'den büyük olmalarına dikkat edilmiştir (Alpar, 2012). Ayrıca sınıflar arası R değerlerinin anlamlı olup olmadığı göz önünde bulundurulmuştur (Özdamar, 2010). Sınıflar arası korelasyon değerlerinin pozitif, madde toplam korelasyon değerlerinin ,250'den yüksek bir değere sahip olması ve madde silindiğinde Cronbach alpha değerinde ciddi bir değişiklik oluşmaması kriterler arasında yer almaktadır (Alpar, 2020). Ek olarak ifadelerin toplanamazlık testine göre ölçeklerin toplanabilir ($p > 0,05$) özellikte olup olmadıklarına ve normal dağılıma uygunluğun göstergelerinden biri olan Hotelling's T2 testinin anlamlı olup olmadığına dikkat edilmiştir (Özdamar, 2010).

Güvenilirlik Analizleri

Psikolojik güçlendirme ölçeği için gerçekleştirilen güvenilirlik analizinde ölçeğin cronbach alpha değeri ,932 olarak bulunmuştur. Buna göre ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Çoklu R2 katsayılarının ,300'ün üzerinde olduğu ve madde silindiğinde cronbach alpha değerinde ciddi bir değişikliğe yol açan bir madde olmadığı görülmektedir. Hotelling's T2 testi sonucu ve sınıflararası R istatistiği anlamlıdır. Toplanamazlık testinin sonucu ise anlamsızdır. Bu durum ölçeğin toplanabilir olduğunu göstermektedir.

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin güvenilirlik analizi sonucu elde edilen cronbach alpha değeri ,857'dir. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir. Hotelling's T2 testi, toplanamazlık testi ve sınıflararası R değeri anlamlıdır. Ölçekte yer alan "9. Şu an işyerimde kalmam, bir istek olduğu kadar gerekliliktir." ifadesinin R2 katsayısının ,300'ün altında olduğu görülmektedir. Bunun yanı sıra "12. İşyerime bu kadar katkı olmasaydı, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim." ve "13. İşyerimde çalışmaya devam etmek için herhangi bir zorunluluk hissetmiyorum." maddelerinin R2 katsayılarının ,300'ün altında ve düzeltilmiş madde toplam korelasyonlarına ait değerlerin ,250'den düşük olduğu belirlenmiştir. R2 katsayısı ,300'ün üzerinde olmasına rağmen "11. İşyerimden ayrılmama nedenlerimden biri de olası işyeri alternatiflerinin azlığıdır." ifadesinin düzeltilmiş madde toplam korelasyonunun ,250'den düşük olduğu tespit edilmiştir. Bu ifadeler çıkartıldığında cronbach alpha değerinde önemli bir değişiklik görülmemesi nedeniyle bu aşamada ölçekten çıkartılmalarına gerek görülmemiştir.

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu ortaya çıkan ,851 cronbach alpha değeriyle yüksek derecede güvenilir olduğu söylenebilir. Sınıflar arası R ve Hotelling's T2 istatistiklerinin anlamlı olduğu görülmektedir. Toplanamazlık testi sonucu ölçeğin toplanabilir olduğunu göstermektedir. R2 kat sayıları ve madde silindiğinde Cronbach alfa değerleri incelendiğinde sorun oluşturabilecek bir ifade olmadığı söylenebilir.

Güvenilirlik Analizleri

Bu araştırmada yapı geçerliliğinin test edilmesi amacıyla açıklayıcı faktör analizi kullanılmıştır. Bartlett'in Küresellik tesitine ilişkin p değerinin 0,05'den düşük, Kaiser- Meyer- Olkin (KMO) değerinin 0,50'nin üzerinde olması gereklidir (Alpar, 2020). Faktör yükünün 0,40'ın üzerinde, eş kökenlilik değerinin 0,50'nin üzerinde, bir maddenin bir faktör altında yer alabilmesi için yük farkının 0,100'ün üzerinde olmasına dikkat edilmiştir (Şencan, 2005: 779; Hair, Black, Babin ve Anderson, 2010).

Açıklayıcı faktör analizi sonucu psikolojik güçlendirme ölçeğinin iki faktörde oluştuğu görülmektedir. Ölçeğin orijinal halinden anlam ve yeterlilik olarak Türkçe'ye çevrilen boyutlarda yer alan ifadelerin bir araya gelerek oluşturdukları faktör, anlam ve yeterlilik olarak isimlendirilmiştir. Benzer şekilde özerklik ve etki olarak ifade edilen iki boyutta yer alan ifadelerin bir araya gelerek oluşturdukları faktör ise özerklik ve etki olarak isimlendirilmiştir. Anlam ve yeterlilik boyutu, toplam varyansın %36,387'sini, özerklik ve etki boyutunun ise toplam varyansın %35,189'unu açıkladığı görülmektedir. Ölçekte yer alan 12 ifade ise toplam varyansın %71,576'sını açıklamaktadır.

Tablo 1. Psikolojik Güçlendirme Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

	Faktör Yükleri	Eş Kökenlilik	Özdeğer	\bar{x}	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
Anlam ve Yeterlilik			4,366	4,24	36,387	,912
1. Yaptığım iş benim için çok önemlidir	,872	,777		4,15		
3. Yaptığım iş benim için anlamlıdır.	,865	,784		4,12		
2.İşimi yerine getirirken yaptığım faaliyetler bana anlamlı gelmektedir.	,814	,686		4,02		
4. İşimi yapmak için yeteneklerime güveniyorum	,756	,684		4,39		
5. İşimle ilgili faaliyetleri yerine getirecek kapasiteye sahip olduğumdan eminim.	,735	,697		4,43		
6. İşim için gerekli olan becerilerimi geliştirdim.	,635	,666		4,32		
Özerklik ve Etki			4,223	3,94	35,189	,911
12. Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde sözüm geçer.	,873	,781		3,81		
10.Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde etkim büyüktür.	,849	,773		3,82		
11. Çalıştığım bölümde gerçekleşen olaylar üzerinde kontrol sahibiyim.	,816	,742		3,89		
9. İşimi bağımsız ve özgür yapabilmek için önemli fırsatlara sahibim.	,773	,624		3,82		
8. İşimi nasıl yapacağıma kendim karar verebilirim.	,686	,641		4,08		
	Faktör Yükleri	Eş Kökenlilik	Özdeğer	\bar{x}	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
7. İşimi nasıl yapacağımı belirlemede önemli ölçüde özerkliğe sahibim.	,630	,735		4,21		

Varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi; Açıklanan toplam varyans= %71,576
Kaiser- Meyer- Olkin Örnekleme Yeterliliği = ,906
Bartlett'in Küresellik Testi; Ki-Kare= 2667,823, df= 66, p<0,000

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin açıklayıcı faktör analizi 4 aşamada gerçekleştirilmiştir. İlk 3 aşamada 13, 14 ve 1 numaralı maddeler binişiklik sorunu nedeniyle ölçekten çıkartılmıştır. Böylece ölçekte kalan 15 ifadeyle

gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizinde KMO değeri ,831 olarak bulunmuştur. Bartlett’in Küresellik Testi için Ki-Kare değerinin ise 1625,008 ($p < 0,000$) olduğu görülmektedir. Ölçekte bulunan 15 ifadenin 3 faktör altında bir araya geldiği görülmektedir. Toplam varyansın %22,896’sını açıklayan ve 4 ifadeden oluşan faktör, orijinal ölçekte normatif bağlılık boyutu altında yer alan maddelerden oluşması nedeniyle normatif bağlılık olarak adlandırılmıştır. Faktör yüklerine göre değerlendirildiğinde, bu boyutta yer alan “16. İş yerim benim bağlılığımı hak ediyor.” ifadesinin öne çıktığı söylenebilir. Toplam varyansın %17,345’ini açıklayan ve 5 ifadenin bir araya gelmesi ile oluşan faktör duygusal bağlılık olarak adlandırılmıştır. Orijinal ölçekte devam bağlılığını oluşturan ifadeler varyansın %17,345’ini açıklayan 3. Faktörde bir araya gelmişlerdir.

Tablo 2. Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

	Faktör Yükleri	Eş Kökenlilik	Özdeğer	\bar{x}	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
Normatif Bağlılık			3,434	3,34	22,896	,768
16. İşyerim benim bağlılığımı hak ediyor.	,789	,639		3,43		
15. İşyerimden şimdi ayrılırsam suçluluk hissederim.	,701	,567		2,97		
18. Kariyer gelişimim açısından işyerime çok şey borçluyum.	,663	,439		3,54		
17. İşyerimdeki sorumluluklarım nedeniyle işten ayrılmamın doğru olmayacağını düşünüyorum.	,659	,546		3,43		
Duygusal Bağlılık			2,632	3,63	17,345	,810
5. İşyerim benim için özel anlam taşıyor.	,442	,648		3,70		
2. İşyerimin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum.	,435	,508		3,62		
4. İşyerime karşı duygusal bir bağ hissetmiyorum.	,871	,774		3,68		
3. İşyerimde kendimi “ailenin bir parçası” olarak hissetmiyorum.	,840	,707		3,67		
6. İşyerime karşı güçlü bir aidiyet duygusu hissetmiyorum.	,795	,687		3,48		
Devam Bağlılığı			2,602	3,08	17,345	,757
11. İşyerimden ayrılmama nedenlerimden biri de olası işyeri alternatiflerinin azlığıdır.	,736	,593	4,223	2,88		
10. İşyerimden ayrılmayı düşünmek için çok az seçeneğim olduğunu düşünüyorum.	,682	,604		2,88		
8. Şu an işyerimden ayrılmak istediğime karar verirsem hayatımın büyük bölümü olumsuz etkilenir.	,624	,620		2,97		
12. İşyerime bu kadar katkı olmasaydı, başka bir yerde çalışmayı düşünebilirdim.	,598	,414		3,08		
9. Şu an işyerimde kalmam, bir istek olduğu kadar gerekliliktir.	,562	,392		3,42		
7. İstesem bile şu an işyerimden ayrılmak benim için çok zor olurdu.	,555	,530		3,28		

Varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi; Açıklanan toplam varyans= %57,786
Kaiser- Meyer- Olkin Örneklem Yeterliliği = ,831
Bartlett’in Küresellik Testi; Ki-Kare= 1625,008, df= 105, $p < 0,000$

İşten ayrılma niyeti ölçeğine ilişkin KMO değeri ,814 ve Bartlett’in Küresellik Testine ilişkin Ki-Kare değeri 436,227 ($p < 0,000$) olarak bulunmuştur. Ölçek 4 ifadeden oluşmaktadır ve ifadeler tek faktör altında bir araya gelmişlerdir. Toplam varyansın %69,139’unu açıklayan faktör işten ayrılma niyeti olarak isimlendirilmiştir.

Tablo 3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğine İlişkin Açıklayıcı Faktör Analizi Bulguları

	Faktör Yükleri	Eş Kökenlilik	Özdeğer	\bar{x}	Açıklanan Varyans (%)	Alfa
İşten Ayrılma Niyeti			2,766	2,80	69,139	,851

4. Muhtemelen önümüzdeki yıl yeni bir iş arayacağımı düşünüyorum.	,868	,753	2,75
2. Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse işletmeden ayrılacağım.	,841	,708	2,98
3. Bu işletmedeki çalışma koşulları biraz daha kötüleşirse işletmeden ayrılacağım.	,839	,703	2,60
1. Zaman zaman yaptığım işi bırakmayı düşünüyorum.	,775	,601	2,87
Varimax döndürme metodu ile temel bileşenler analizi; Açıklanan toplam varyans= %69,139			
Kaiser- Meyer- Olkin Örneklem Yeterliliği = ,814			
Bartlet'in Küresellik Testi; Ki-Kare= 463,227, df= 6, p<0,000			

Bulgular

Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular Tablo 7’de yer almaktadır. Buna göre katılımcıların büyük bölümü erkek (%72), %58,9’u 18-32 yaş arası, % 67,6’sı ise önlisans veya daha yüksek düzeyde eğitim almış kişilerdir. Ayrıca katılımcıların %64’ü ön büro departmanında, %72,8’i 5 yıl veya daha az süredir aynı işletmede çalışmaktadır. Medeni durum açısından bekar çalışanların (%62,9) çoğunlukta olduğu ve katılımcıların %55,6’sının 5251 TL ve üzeri gelirinin olduğu söylenebilir.

Tablo 4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Oran (%)	Departman	Frekans	Oran (%)
Erkek	198	72	Ön Büro	176	64
Kadın	77	28	Yiyecek İçecek	99	36
Yaş Grubu	Frekans	Oran (%)	Gelir Düzeyi	Frekans	Oran (%)
18-22	40	14,5	1-4250	42	15,3
23-27	67	24,4	4251-5250	80	29,1
28-32	55	20	5251-6250	77	28
33-37	41	14,9	6251 ve Üzeri	76	27,6
38-41	28	10,2	Mevcut İşyerinde Çalışma Süresi	Frekans	Oran (%)
42+	44	16	1 Yıldan Az	89	32,4
Eğitim Düzeyi	Frekans	Oran (%)	1-5 Yıl	111	40,4
İlköğretim	6	2,2	6-10 Yıl	37	13,5
Lise	83	30,2	11 Yıl ve Üzeri	38	13,8
Önlisans	60	21,8	Medeni Durum	Frekans	Oran (%)
Lisans	108	39,3	Evli	102	37,1
Lisansüstü	18	6,5	Bekar	173	62,9

Regresyon analizi öncesinde 6 boyut arasında korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir. Buna göre psikolojik güçlendirme ölçeğine ait anlam ve yeterlilik boyutunun, örgütsel bağlılığı oluşturan normatif bağlılık ($r=,251$; $p<0,01$) ve duygusal bağlılık ($r=,425$; $p<0,01$) boyutları ile anlamlı ve pozitif yönde bir ilişkiye sahip olduğu görülmektedir. Benzer şekilde psikolojik güçlendirmeyi oluşturan özerklik ve etki boyutu ile örgütsel bağlılığı oluşturan normatif bağlılık ($r=,267$; $p<0,01$) ve duygusal bağlılık ($r=,428$; $p<0,01$) arasında pozitif yönde ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Hem anlam ve yeterlilik boyutu ($r= -,305$; $p<0,01$) hem de özerklik ve etki boyutu ($r= -,244$; $p<0,01$) işten ayrılma niyeti ile negatif yönde anlamlı bir ilişkiye sahiptir. İşten ayrılma niyeti ile örgütsel bağlılığı oluşturan normatif bağlılık boyutu ($r= -,324$; $p<0,01$) ve duygusal bağlılık boyutu ($r= -,533$; $p<0,01$) arasında ise negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir.

Tablo 5. Korelasyon Analizine İlişkin Bulgular

Değişkenler	\bar{x}	Std. Sapma	AY	ÖE	NB	DuB	DeB	İAN
-------------	-----------	------------	----	----	----	-----	-----	-----

Anlam ve Yeterlilik	4,24	,8592	1	,631**	,251**	,425**	,038	-,305**
Özerklik Etki	3,94	,8981	,631**	1	,267**	,428**	,101	-,244**
Normatif Bağlılık	3,34	,9391	,251**	,267**	1	,420**	,478**	-,324**
Duygusal Bağlılık	3,63	1,0317	,425**	,428**	,420**	1	,179**	-,533**
Devam Bağlılığı	3,08	,8863	0,38	,101	,478**	,179**	1	-,073
İşten Ayrılma Niyeti	2,80	1,1499	-,305**	-,244**	-,324**	-,533**	-,073	1

** : %0,01 düzeyinde anlamlılık

AY: Anlam ve Yeterlilik

NB: Normatif Bağlılık

DeB: Devam Bağlılığı

ÖE: Özerlik ve Etki

DuB: Duygusal Bağlılık

İAN: İşten Ayrılma Niyeti

Korelasyon analizinin ardından psikolojik güçlendirme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiye yönelik kurulan hipotezlerin test edilmesi için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Regresyon analizlerine ilişkin bulgular yorumlanırken dikkat edilen hususlar şöyle açıklanabilir (Nakip, 2006: 340; Hair, vd., 2010: 200-205; Alpar, 2012:391; Çokluk, Şekercioğlu ve Büyüköztürk, 2012: 35; Coşkun vd., 2019: 264-279; Alpar, 2020:473-521). Varyans şişme değerlerinin (VIF) 10'un üzerinde olması halinde bağımsız değişkenler arasında yüksek korelasyon yani çoklu bağıntı sorunu olduğu düşünülebilir. F testinin anlamlı olması modelin uygun olduğunu işaret etmektedir. Bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki korelasyon katsayısı R, bağımsız değişkenin bağımlı değişkendeki varyansı yüzdesel olarak açıklama oranı ise R² ve ΔR² değerleri kullanılarak ifade edilir. ΔR² değeri tüm bağımsız değişkenler dahil edildiğinde modeldeki bağımsız değişkenin açıklama oranını ifade etmektedir. Tolerans değerinin 0,10'dan yüksek, koşul indeksi değerinin 30'dan küçük ve Durbin-Watson istatistiğinden elde edilen değer 1,5-2,5 arasında olması beklenmektedir.

Oluşturulan modelde bağımlı değişken örgütsel bağlılık, bağımsız değişkenler ise anlam ve yeterlilik ile özerklik ve etki olarak belirlenmiştir. ANOVA ile elde edilen F istatistiği ve bu istatistiğin anlamlılığı kontrol edilmiş ve modelin bir bütün olarak anlamlı ve geçerli olduğu görülmüştür (F_{272;2} = 23,474, p < 0,000). Her iki boyut için de çoklu bağıntı sorunu olup olmadığını anlamak üzere incelenen VIF istatistiğinin 5'in altında olduğu (1,661; 1,661), Tolerans değerinin 0,1'in üzerinde olduğu (,602; ,602), CI değerinin 30'dan küçük (10,805; 13,788) ve DW istatistiğinin 1,5-2,5 aralığında olduğu (1,777) anlaşılmaktadır. Modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ve çoklu bağıntı sorunu içermediği söylenebilir. Anlam ve yeterlilik ile özerklik ve etki boyutlarının örgütsel bağlılık değişkeniyle regresyonel ilişkisi incelenmiştir. Buna göre katılımcıların psikolojik güçlendirme algıları, örgütsel bağlılık düzeylerinin %14,1'ini (ΔR²) açıklamaktadır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde oluşturabileceği değişimlerin tahmini gücünü ifade edebilmek adına standartlaştırılmış regresyon katsayısı (Beta) kullanılmıştır. Bu değer incelendiğinde, anlam ve yeterlilikteki bir birimlik artışın örgütsel bağlılık düzeyinde ,164 birimlik bir artışa neden olacağı söylenebilir. Özerklik ve etki boyutunda gerçekleşen bir birimlik artışın ise örgütsel bağlılıkta ,258 birimlik bir artışa neden olacağı söylenebilir. Sonuç olarak bu verilerin H₁, H_{1a} ve H_{1b}'yi destekler nitelikte olduğu söylenebilir.

Tablo 6. Psikolojik Güçlendirme ve Örgütsel Bağlılığa İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımsız Değişken		Bağımlı Değişken: Örgütsel Bağlılık			t-	P	Bağıntı İstatistikleri		
Edilmemiş	Edilmiş	Std. Katsayılar	Std. Katsayılar	Tol.			VIF	CI	
β	Std. Hata	Beta							
Sabit	1,954	,213		9,155	,000				
Anlam ve Yeterlilik	,138	,061	,164	2,273	,024	,602	1,661	10,805	
Özerklik Etki	,207	,058	,258	3,578	,000	,602	1,611	13,788	
ANOVA	F:23,457 s.d:272;2 p:0,000								
Açıklayıcılık	R=,384, R ² =,147, ΔR ² = ,141, D-W: 1,777								

Psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik kurulan hipotezlerin test edilmesi için regresyon analizi gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan modelde bağımlı değişken işten ayrılma niyeti, bağımsız değişkenler ise anlam ve yeterlilik ile özerklik ve etki olarak belirlenmiştir. ANOVA ile elde edilen F istatistiği ve bu istatistiğin anlamlılığı kontrol edilmiş ve modelin bir bütün olarak anlamlı ve geçerli olduğu görülmüştür ($F_{272;2}=14,698$, $p<0,000$). Her iki boyut için de çoklu bağıntı sorunu olup olmadığını anlamak üzere incelenen VIF istatistiğinin 5'in altında olduğu (1,661; 1,661), Tolerans değerinin 0,1'in üzerinde olduğu (,602; ,602), CI değerinin 30'dan küçük (10,805; 13,788) ve DW istatistiğinin 1,5-2,5 aralığında olduğu (1,703) anlaşılmaktadır.

Modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ve çoklu bağıntı sorunu içermediği söylenebilir. Anlam ve yeterlilik ile özerklik ve etki boyutlarının işten ayrılma niyeti değişkeniyle regresyonel ilişkisi incelenmiştir. Buna göre katılımcıların psikolojik güçlendirme algıları, işten ayrılma niyetlerinin %9,1'ini (ΔR^2) açıklamaktadır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde oluşturabileceği değişimlerin tahmini gücünü ifade edebilmek adına standartlaştırılmış regresyon katsayısı (Beta) kullanılmıştır. Bu değer incelendiğinde, anlam ve yeterlilikteki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde ,251 birimlik bir azalışa neden olacağı söylenebilir. Özerklik ve etki boyutunun ise işten ayrılma niyetine anlamlı bir etkisi olmadığı görülmüştür ($p>0,05$). Sonuç olarak bu verilerin H2'yi ve H2a'yı destekleyen ve H2b'yi desteklemeyen nitelikte olduğu söylenebilir.

Tablo 7. Psikolojik Güçlendirme ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti										
Bağımsız Değişken		Std.	Edilmemiş	Std.	Edilmiş	t-	P	Bağıntı İstatistikleri		
		Katsayılar		Katsayılar				Tol.	VIF	CI
		β	Std. Hata	Beta						
Sabit		4654	,351			13,277	,000			
Anlam ve Yeterlilik	ve	-,336	,099	-,251		-3,381	,001	,602	1,661	10,805
Özerklik ve Etki	ve	-,110	,095	-,086		-1,155	,249	,602	1,611	13,788
ANOVA		F:14,698 s.d:272;2 p:0,000								
Açıklayıcılık		R=,312, R ² =,098, ΔR^2 = ,091, D-W: 1,703								

Son regresyon analizi, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik kurulan hipotezlerin test edilmesi için gerçekleştirilmiştir. Oluşturulan modelde bağımlı değişken işten ayrılma niyeti, bağımsız değişkenler ise normatif bağlılık, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı olarak belirlenmiştir. ANOVA ile elde edilen F istatistiği ve bu istatistiğin anlamlılığı kontrol edilmiş ve modelin bir bütün olarak anlamlı ve geçerli olduğu görülmüştür ($F_{271;3}=39,267$, $p<0,000$). Her üç boyut için de çoklu bağıntı sorunu olup olmadığını anlamak üzere incelenen VIF istatistiğinin 5'in altında olduğu (1,524; 1,215;1297), Tolerans değerinin 0,1'in üzerinde olduğu (,656; ,823; ,771), CI değerinin 30'dan küçük (7,897; 10,194; 11,496) ve DW istatistiğinin 1,5-2,5 aralığında olduğu (1,574) anlaşılmaktadır.

Modelin bir bütün olarak anlamlı olduğu ve çoklu bağıntı sorunu içermediği söylenebilir. Normatif bağlılık, duygusal bağlılık ve devam bağlılığı boyutlarının işten ayrılma niyeti değişkeniyle regresyonel ilişkisi incelenmiştir. Buna göre katılımcıların örgütsel bağlılık düzeyleri, işten ayrılma niyetlerinin %29,5'ini (ΔR^2) açıklamaktadır. Bağımsız değişkenlerin bağımlı değişken üzerinde oluşturabileceği değişimlerin tahmini gücünü ifade edebilmek adına standartlaştırılmış regresyon katsayısı (Beta) kullanılmıştır. Bu değer incelendiğinde, normatif bağlılıktaki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde ,168 birimlik bir azalışa neden olacağı söylenebilir. Duygusal bağlılıktaki bir birimlik artış ise işten ayrılma niyetinde ,479 birimlik azalışa neden olmaktadır. Devam bağlılığının ise işten ayrılma niyetinde anlamlı bir değişime neden olmadığı anlaşılmaktadır. Sonuç olarak regresyon analizi sonucu elde edilen bulguların H3, H3a ve H3b'yi desteklediği, H3c'yi desteklemediği söylenebilir.

Tablo 8. Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Regresyon Analizi Bulguları

Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti										
Bağımsız Değişken		Std.	Edilmemiş	Std.	Edilmiş	t-	P	Bağıntı İstatistikleri		
		Katsayılar		Katsayılar				Tol.	VIF	CI
		β	Std. Hata	Beta						

Sabit	5,049	,280		18,058	,000			
Normatif Bağlılık	-,205	,077	-,168	-2,680	,008	,656	1,524	7,897
Duygusal Bağlılık	-,534	,062	-,479	-8,571	,000	,823	1,215	10,194
Devam Bağlılığı	,121	,075	,093	1,615	,107	,771	1,297	11,496
ANOVA	F:39,267 s.d:271;3 p:0,000							
Açıklayıcılık	R=,550, R ² =,303, ΔR ² = ,295, D-W: 1,574							

Sonuç, Tartışma ve Öneriler

Araştırma kapsamında 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanlarının psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel bağlılık düzeylerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi araştırılmıştır. Ankara, Mersin ve İstanbul illerinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan 320 ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanından anket yöntemiyle veri toplanmıştır. Toplanan anketler arasında kullanılabilir olan 275 anketle hipotezlerin test edilmesi amacıyla analizler gerçekleştirilmiştir. Ulaşılan bulgular neticesinde çalışanların, psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel bağlılık düzeylerine pozitif etkisi olduğu söylenebilir. Analizler sonucunda elde edilen veriler, çalışanların psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel bağlılık düzeylerini %14,1 (ΔR²=,141) oranında açıklayabildiğini göstermektedir. Açıklayıcı faktör analizi sonrasında anlam ve yeterlilik boyutu olarak isimlendirilen boyutun örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve olumlu bir etkisi olduğu görülmektedir (0,164, p<0,05). Özerklik ve etki boyutunun da örgütsel bağlılık üzerinde anlamlı ve olumlu etkisi vardır (0,258, p<0,05). Sonuç olarak araştırma sonucunda H1, H1a ve H1b'nin desteklendiği söylenebilir. Araştırmanın sonuçları açısından daha önce Karakaş ve Serçek (2014), Seçgin (2014), Gürcü (2014) ve İbrahim (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmalar ile benzerlik gösterdiği söylenebilir.

Çalışanların psikolojik güçlendirme algılarının işten ayrılma niyetlerine anlamlı ve negatif yönde bir etkisi olduğuna yönelik hipotez desteklenmiştir. Psikolojik güçlendirme değişkeni işten ayrılma niyetini %9,1 (ΔR²=,091) oranında açıklamaktadır. Anlam ve yeterlilik boyutunun anlamlı ve işten ayrılma niyetini azaltıcı (-,251, p<0,05) özerklik ve etki boyutunun ise işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olmadığı (p>0,05) görülmüştür. Buna göre H2a'nın desteklendiği, H2b'nin desteklenmediği ve H2'nin desteklendiği söylenebilir. Araştırma, psikolojik güçlendirme ve işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik sonuçları açısından Villiers ve Stander (2011), Kitapçı vd. (2013), İslam vd. (2016), Özer (2018), Kanbur (2018) ve Düger (2020) tarafından gerçekleştirilen araştırmalara benzerlik göstermektedir. Araştırmada ulaşılan bir diğer sonuç, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyleri ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiye yöneliktir. Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerinin işten ayrılma niyetlerini %29,5 oranında (ΔR²=,295) açıkladığı görülmektedir. Normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve azaltıcı (-,168, p<0,05) bir etkisi bulunmaktadır. Çalışanların duygusal bağlılık düzeyleri de işten ayrılma niyetlerinde anlamlı ve azaltıcı (-,479, p<0,05) bir etkiye sahiptir. Ancak devam bağlılığının işten ayrılma niyetinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda H3a ve H3b desteklenirken H3c desteklenmemiştir. Sonuç olarak H3'ün desteklendiği söylenebilir.

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen analizler neticesinde, psikolojik olarak güçlendirilen otel çalışanlarının örgüte bağlılıklarının artacağına ve işten ayrılma niyetlerinin azalacağına yönelik hipotezleri destekleyici bulgular elde edilmiştir. Şehir otellerinin ciddi bir oranda aile, akraba, arkadaş ziyareti ve iş seyahati gerçekleştiren kişiler tarafından tercih edilmesi göz önünde bulundurularak, aynı misafirlerinin belirli zamanlarda bu ziyaretleri tekrar edebileceği söylenebilir. İşletmenin sunduğu hizmet ve hizmet kalitesinin yanı sıra devamlı konaklayan misafirler için çalışanlar ile kurulan ilişkiler de son derece önemlidir (Akmaz ve Erbaşı, 2017: 129; Salha ve Ulema, 2020: 449). Konaklama süresince misafirin beklentilerini ve taleplerini bilen, bunların karşılanması için inisiyatif alabilen ve kişisel yakınlık kurulmuş personellerin varlığı, misafirin konaklama işletmesi tercihinde belirleyici bir etkiye sahip olabilmektedir. Şehir oteli işletmeleri, hem ilk kez ağırladıkları, hem de sürekli konaklayan misafirlerinin memnuniyetlerini artırabilmek adına, çalışanlarının psikolojik güçlendirme algılarını olumlu anlamda geliştirmelidirler. İşini gerçekleştirirken özgürce hareket edebileceğini düşünen çalışan, işini yerine getirirken misafir taleplerini göz önünde bulundurarak hareket edebilir. Özellikle müşterilere yüz yüze hizmet veren çalışanlar, kişisel deneyimleri ve misafirler ile birebir diyalogları sayesinde misafirlerin beklenti ve taleplerini hızlıca analiz edebilir, karşılanması için gereklilikleri yerine getirebilirler. Psikolojik olarak güçlendirilmiş hisseden çalışanlar, işletme için bu görevi yerine

getirmek isteyeceklerdir. Ayrıca bu araştırma sonucunda ortaya konduğu üzere, çalışanların örgüte karşı bağlılıkları artacak ve işten ayrılma niyetleri azalacaktır.

Araştırmada kullanılan Spreitzer'in (1995) psikolojik güçlendirme ölçeği, Meyer ve Allen'in (1997) örgütsel bağlılık ölçeği ve Jung ve Yoon (2013) tarafından geliştirilen işten ayrılma niyeti ölçeğinin geçerli ve güvenilir ölçümler gerçekleştirdiği varsayılmaktadır. Araştırmaya katılım sağlayan otel çalışanlarının, anket formunda yer alan ifadeleri doğru anladıkları ve gerçekçi yanıtlar verdikleri kabul edilmektedir. Araştırmanın ideal evreni Ankara, Mersin ve İstanbul'da faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı şehir otellerinde görev yapan ön büro ve yiyecek içecek departmanı çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Otel işletmelerinin 24 saat faaliyet göstermeleri nedeniyle her vardiyada çalışanlara ulaşmanın güçlüğü, saha araştırması için kısıtlı bir zamana sahip olunması, tüm işletme ve çalışanların araştırmaya katılmak için gönüllü olmayacağına düşünülmesi ve sınırlı ekonomik kaynağa sahip olunması nedenleriyle olasılığa dayalı olmayan kolay örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Bu nedenle araştırma katılımcıları yalnızca araştırmanın gerçekleştirilmesine onay veren işletmelerde görev yapan ve araştırmaya katılmak isteyen çalışanlardan oluşmaktadır.

Gelecekte yapılacak olan araştırmalarda, psikolojik güçlendirme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine ilişkin farklı ölçekler ile aynı örnekleme bir araştırma gerçekleştirilmesi faydalı olabilir. Ölçüm araçları farklılaştığında elde edilen sonuçlardaki değişimlerin gözlemlenmesi akademik anlamda önemli katkı sağlayacaktır. Araştırmanın veri toplama aşamasında ekonomik kısıtlılıklar, zaman kısıtlılıkları ve işletmelerin araştırmaya katılmakta isteksiz olmaları nedeniyle belirlenen evrenin büyük bölümüne ulaşamamıştır. Araştırma, daha geniş bir örneklem sayısına ulaşarak tekrar edilebilir. Bu sayede farklı zamanlarda elde edilen bulguları kıyaslamak ve örneklem sayısı arttığında sonuçların farklılık gösterip göstermediğini belirlemek mümkün olacaktır. Araştırmanın veri toplama evresinde görüşülen işletme yöneticileri ve çalışanlardan edinilen izlenim doğrultusunda araştırmacılara bazı önerilerde bulunulabilir. Anketi dolduran çalışanlar ve yöneticiler arasında akademik çalışmaların öncelikli sorunlarına değinmediğini belirtenler olmuştur. Bu anlamda, nitel araştırma yöntemleri de kullanılarak şehir oteli çalışanlarının sorunlarının tespit edilmesine yönelik bir araştırma gerçekleştirilebilir. Ayrıca bazı çalışanlar ve yöneticiler anket yöntemi ile veri toplanması konusunda memnuniyetsiz olduklarını belirtmişlerdir. Anket formları yerine açık uçlu sorular ve katılımcı yanıtının ses kaydı ile alınması gibi yöntemler tercih edilmesi durumunda, şehir oteli çalışanları ile gerçekleştirilecek araştırmalara katılım artırılabilir.

KAYNAKÇA

- Akgündüz, Y. ve Akdağ, G. (2014). İşgörenlerin kişilik özelliklerinin temel benlik değerlendirmelerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 12(24), 295-318.
- Akgündüz, Y., Kale, A. ve Pazarbaşı, G. (2014). Futbol turizmine hizmet eden otel çalışanlarının psikolojik güçlendirme algılarının örgütsel vatandaşlık davranışlarına etkisi. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 11(28), 1-15.
- Akmaz, A. ve Erbaşı, A. (2017). Psikolojik kontrat ile örgütsel bağlılık ve örgütsel güven ilişkisi: Mersin ilindeki 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *AİBÜ Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(4), 125-154.
- Alkahtani, A. H. (2015). Investigating factors that influence employees' turnover intention: a review of existing empirical works. *International Journal of Business and Management*, 10(12), 152-166.
- Allen, N. J. ve Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Alpar, R. (2012). *Uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik: spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Alpar, R. (2020). *Spor, sağlık ve eğitim bilimlerinden örneklerle uygulamalı istatistik ve geçerlik-güvenirlik*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Arı, G. S., Bal, H. ve Bal, E. Ç. (2010). İşe bağlılığın tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisindeki aracılık etkisi: Yatırım uzmanları üzerinde bir araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.
- Arslanergül, B. D. (2016). *Kurumsal itibar yönetiminin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Kapadokya örneği*. Yayımlanmamış yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.

- Aydoğmuş, C. (2011). *Kişilik özellikleri ile iş tatmini ilişkisi üzerinde psikolojik güçlendirme ve dönüşümcü liderlik algısının etkileri*. Yayınlanmamış doktora tezi, Hacettepe Üniversitesi, Ankara.
- Bardakoğlu, Ö. ve Akgündüz Y. (2016). Otel çalışanlarının örgütsel prestij ve psikolojik güçlendirme algılarının işbirliği davranışlarına etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 12(30), 145-158.
- Conger, J. A. ve Kanungo, R. N. (1988). The empowerment process: Integrating theory and practice. *The Academy of Management Review*, 13(3), 471-482.
- Corsun, D. L. ve Enz, C. A. (1999). Predicting psychological empowerment among service workers: The effect of support- based relationships. *Human Relations*, 52(2), 205-224.
- Coşkun, R., Altunışık, R. ve Yıldırım, E. (2019). *Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri spss uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Kitabevi.
- çalışanlarının hizmet verme yatkınlıklarının iş tatminlerine ve işten ayrılma niyetlerine etkisi: Mersin ili örneği*. Yayınlanmamış doktora tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Çavuşoğlu, F. ve Güler, M. E. (2016). Psikolojik güçlendirme ile örgütsel vatandaşlık davranışının ilişkisi ve demografik değişkenlere göre farklılıkları: İzmir şehir merkezindeki konaklama işletmelerinde bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(2), 47-64.
- Çokluk, Ö., Şekercioğlu, G., ve Büyüköztürk, Ş. (2012). *Sosyal bilimler için çok değişkenli istatistik: SPSS ve LISREL Uygulamaları*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Çolakoğlu, Ü., Ayyıldız, T. ve Cengiz: (2009). Çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel bağlılık boyutlarında algılama farklılıkları: Kuşadası'ndaki beş yıldızlı konaklama işletmeleri örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 77-89.
- Durna, U. ve Eren, V. (2005). Üç bağlılık unsuru ekseninde örgütsel bağlılık. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(2), 210-219.
- Düger, Y. S. (2020). Lider-üye etkileşiminin çalışan sesliliği ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Psikolojik güçlendirmenin düzenleyici rolü. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 19(3), 1215-1236.
- Encu, İ. (2020). *Personel güçlendirme uygulamalarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi-özel sektör üzerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Gelişim Üniversitesi, İstanbul.
- Erez, B. (2018). *Örgüt kültürünün personel güçlendirme ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Alanya Alaaddin Keykubat Üniversitesi, Alanya.
- Erol, E. (2013). *İşgören güçlendirme ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Konaklama işletmeleri açısından bir inceleme*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.
- Foon, Y. S., Leong L. C. ve Osman, S. (2010). An exploratory study on turnover intention among private sector employees. *International Journal of Business and Management*, 5(8), 57-64.
- Gül, H. (2002). Örgütsel bağlılık yaklaşımlarının mukayesesi ve değerlendirmesi. *Ege Academic Review* 2(1), 37-56.
- Gürcü, E. (2014). *Beş yıldızlı otel işletmelerinde personel güçlendirmenin örgütsel bağlılık oluşturmadaki etkileri üzerine bir alan araştırması: Swisotel İstanbul örneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. ve Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: International version*. New Jersey, US: Pearson.
- Hsiao, A., Auld, C. ve Ma, E. (2015). Perceived organizational diversity and employee behavior. *International Journal of Hospitality Management*, 48, 102–112.
- Ibrahim, A. M. (2020). Psychological empowerment and organizational commitment among employees in the lodging industry. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 1-19.

- Islam, T., Khan, M. M. ve Bukhari, F. H. (2016). The role of organizational learning culture and psychological empowerment in reducing turnover intention and enhancing citizenship behavior. *The Learning Organization*, 23(2/3), 156-169.
- İşık, U. ve Yasım, Y. K. (2017). Otel alışanlarının psikolojik gclendirme ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişki. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(2), 1581-1594.
- İleri, H. ve Horasan, A. (2010). Küresel rekabet ortamında işletmelerin teknoloji ve ar-ge yönetimlerinin rekabete etkileri üzerine araştırma ve örnek bir uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 13(1-2), 171-190.
- İnal, F. (2016). *İş-aile çatışmasının örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Nevşehir rneği*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Jaiswal, D. ve Dhar, R. L. (2016). Impact of perceived organizational support, psychological empowerment and leader member exchange on commitment and its subsequent impact on service quality. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 65 (1), 58-79.
- Jung, H. S. ve Yoon, H. H. (2013). The effects of organizational service orientation on person organization fit and turnover intent. *The Service Industries Journal*, 33(1), 7-29.
- Kalaycı, ř. (2014). *SPSS uygulamalı ok değişkenli istatistik teknikler*. Ankara: Asil Yayın Dağıtım
- Kale, A. ve Samırkaş Komşu, M. (2022). *Otel işletmelerinde hizmet verme yatkınlığı, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ilişkisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kalidass, A. ve Bahron, A. (2015). The relationship between perceived supervisor support, perceived organizational support, organizational commitment and employee turnover intention. *International Journal of Business Administration*, 6(5), 82-89.
- Kanbur, E. (2018). Havacılık sektöründe psikolojik gclendirme, iş performansı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(1), 147-162.
- Kanter R.M. (1993). *Men and Women of the Corporation* (2. Baskı), Basic Books, New York.
- Kanter, R.M. (1977). *Men and Women of the Corporation*. Basic Books, New York.
- Karakaş, A. ve Serçek, S. (2014). Psikolojik gclendirme algısının örgütsel bağlılığa etkisi: Otel alışanları üzerine bir araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 11(2), 90-107.
- Karasar, N. (2016). *Bilimsel araştırma yöntemi*. Ankara: Nobel Yayın.
- Kitapçı, H., Kaynak, R. ve kten S. S. (2013). Gclendirmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyetine etkisi: Kamu ve özel sektörde mukayeseli bir araştırma. *International Review of Economics and Management*, 1(1), 49-73.
- Laschinger, H. K. S., Finegan, J. E., Shamian, J. ve Wilk, P. (2004). A longitudinal analysis of the impact of workplace empowerment on work satisfaction. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 527-545.
- Mayfield, J. ve Mayfield, M. (2007). The creative environment's influence on intent to turnover. *Management Research News*, 31(1), 41-56.
- Mete, M., Zincirkıran, M., Tiftik, H., Yalçınsoy, A., ve Pekcan, A. (2015). Personel gclendirme, örgütsel bağlılık ve iş memnuniyeti ilişkisinin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi: turizm sektöründe bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 6(12), 137-155.
- Meyer, J. P. ve Allen N. J. (1997), *Commitment in the Workplace: Theory, Research, and Application*. Sage Publications: USA.
- Meyer, J. P. ve Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1, 61-89.
- Mowday, R. T., Steers, R. M., ve Porter, L. W. (1979). The measurement of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14, 224 – 247.
- Nakip, M. (2006). *Pazarlama araştırmaları teknikler, SPSS destekli uygulamalar*. Ankara: Seçkin Yayıncılık.

- Naktiyok, S. (2015). *Dönüştürücü liderlik ve örgütsel desteğin örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetine etkisi: Örgütsel güven algısının aracı rolü*. Yayınlanmamış doktora tezi, Atatürk Üniversitesi, Erzurum.
- Odabaş, İ. (2014). *Yapısal güçlendirme ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkide psikolojik güçlendirmenin ara değişken rolü: öğretmenler üzerinde bir çalışma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Kültür Üniversitesi, İstanbul.
- Özdamar, K., (2010). *Paket programlar ile istatistiksel veri analizi (çok değişkenli analizler)*. Ankara: Kaan Kitabevi.
- Özer, E. (2018). *Otel yiyecek içecek bölümlerinde güçlendirmenin işgören performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi, Adnan Menderes Üniversitesi, Aydın.
- Pekerşen, Y. (2015). *Otel işletmelerinde çalışan aşçıların iş stresi ile iş tatmini, örgütsel bağlılık ve toksik davranışları arasındaki ilişki*. Yayınlanmamış doktora tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Qing, M., Asif, M., Hussain, A. ve Jameel, A. (2019). Exploring the impact of ethical leadership on job satisfaction and organizational commitment in public sector organizations: The mediating role of psychological empowerment. *Review of Managerial Science* , 1–28.
- Randall, D. M. (1987). Commitment and the organization: The organization man revisited. *Academy of Management Review*, 12(3), 460-471.
- Raub, S. ve Robert, C. (2012). Empowerment, organizational commitment, and voice behavior in the hospitality industry: Evidence from a multinational sample. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 136-148.
- Salha, H. ve Ulema, Ş. (2020). Personel güçlendirmenin örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Yiyecek içecek işletmeleri üzerine bir araştırma. *Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(1), 439-451.
- Seçgin, Y. (2014). *Kontrol odağının örgütsel bağlılık üzerine etkisinde personel güçlendirmenin aracılık rolü: Ankara il merkezindeki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma*. Yayınlanmamış doktora tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Tokat.
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological empowerment in the workplace: dimensions, measurement, and validation. *The Academy of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Sürvegil, O., Tolay, E. ve Topoyan M. (2013). Yapısal güçlendirme ve psikolojik güçlendirme ölçeklerinin geçerlilik ve güvenilirlik analizleri. *Journal of Yasar University*, 8(31), 5371-5391.
- Şağbanşua, L. (2006). Strateji, rekabet ve rekabet gücü ilişkileri. *Uluslararası Hakemli Sosyal Bilimler E-Dergisi*, 9, 1-14.
- Şahin, N. (2007). *Personel güçlendirmenin iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerine etkisi: Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama*. Yayınlanmamış doktora tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Şencan, H. (2005). *Sosyal ve davranışsal ölçümlerde güvenilirlik ve geçerlilik*. Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Taşkıran, G. (2019). *Psikolojik güçlendirmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel vatandaşlık davranışının rolü: Konaklama sektöründe bir araştırma*. Yayınlanmamış yüksek lisans tezi, İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Tett, R. P. ve Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: path analyses based on metaanalytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Thomas, K. W. ve Velthouse, B. A. (1990). Cognitive elements of empowerment: An "interpretive" model of intrinsic task motivation. *Academy of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Türkiye Kültür Portalı, 2022. 2 Nisan 2022 tarihinde <https://www.kulturportali.gov.tr> adresinden alınmıştır.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2006) *Bilimsel araştırma süreci ve SPSS ile veri analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Villiers, J. R. ve Stander, M. W. (2011). Psychological empowerment, work engagement and turnover intention: The role of leader relations and role clarity in a financial institution. *Journal of Psychology in Africa*, 21 (3), 405-412.

- Weibo, Z., Kaur, S., ve Jun, W. (2010). New development of organizational commitment: A critical review (1960-2009). *African Journal of Business Management*, 4(1), 12-20.
- Yağcı, Ö. (2007). *Turizm ekonomisi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yatkın, A. (2009). Kamu yönetiminde bireysel performans ve örgütsel verimlilik aracı olarak personel güçlendirme. *Social Sciences*, 4 (2), 128-141.
- Yıldırım, M., Acar, A., Bayraktar S. U. ve Akova, O. (2015). The effect of organizational commitment and job commitment to intention to leave of employment: a research in hotel management. *International Journal of Business and Social Science*, 6 (11), 128-137.
- Yücel, İ. ve Demirel, Y. (2012). Psikolojik güçlendirmenin örgütsel vatandaşlık davranışına etkisi üzerine bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23, 19-48.