



Türk Turizm Araştırmaları Dergisi

2020, 4(3): 1908-1922.

DOI: [10.26677/TR1010.2020.457](https://doi.org/10.26677/TR1010.2020.457)

ISSN: 2587-0890 Dergi web sayfası: <https://www.tutad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Liderle Özdeşleşme ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Önbüro Çalışanları Üzerine Bir Araştırma

Dr. Öğr. Üyesi Sine ERDOĞAN MORÇİN, Süleyman Demirel Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, Isparta, e-posta: sinemorcin@sdu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2010-9743>

Bilal COŞKUN, Yüksek Lisans Öğrencisi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta, e-posta: balcoskun@sdu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4885-8642>

Öz

Ülkemizin hızlı büyüme gösteren iş alanlarından biri olan turizm sektöründe, işten ayrılmalar ve bunun sonucunda meydana gelen işgücü devir hızı oranının yüksekliği büyük bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. Turizm sektöründe çalışanların işten ayrılma niyetlerine nelerin sebep olduğunun araştırılması önemli bir konu haline gelmektedir. Çalışmanın amacı, önbüro çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin azaltılmasında örgütsel özdeşleşme ve liderle özdeşleşmenin etkileri araştırmaktır. Araştırma niceldir ve ilişkisel araştırma türündedir. Araştırmanın evrenini Antalya Merkez’de bulunan on iki ay hizmet veren otellerde çalışan 318 önbüro çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmamış tam sayım yapılması hedeflenmiştir. Veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Çalışanların tamamına anketler ulaştırılmış ancak 78 anket geri dönüşü olmuştur. Analizlerde betimleyici istatistikler, doğrulayıcı faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi kullanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda hem liderle özdeşleşmenin hem de örgütsel özdeşleşmenin önbüro çalışanlarının işten ayrılma niyetleri üzerinde negatif yönlü ve anlamlı olduğu ortaya çıkmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, Önbüro, Özdeşleşme, Liderlik.

Makale Gönderme Tarihi: 31.02.2020

Makale Kabul Tarihi: 03.07.2020

Önerilen Atf:

Erdoğan Morçin, S. ve Coşkun, B. (2020). Liderle Özdeşleşme ve Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Önbüro Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(3): 1908-1922.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.



Journal of Turkish Tourism Research

2020, 4(3): 1908-1922.

DOI: 10.26677/TR1010.2020.457

ISSN: 2587-0890 Journal Homepage: <https://www.tutad.org>



RESEARCH PAPER

The Effect of Identification with Leader and Organizational Identification on Turnover Intention: A Research on Front Office Employees

Assistant Prof. Dr. Sine ERDOĞAN MORÇİN, Süleyman Demirel University, Faculty of Economics and Administrative Sciences, Isparta, e-mail: sinemorcin@sdu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2010-9743>

Bilal COŞKUN, MSc., Süleyman Demirel University, Social Sciences Institute, Isparta, e-mail: bilalcoskun@sdu.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4885-8642>

Abstract

In the tourism sector, which is one of the fast-growing business areas of our country, the high rate of turnover and the resulting labor turnover rate as a result of this is a major problem. At this point, investigating what causes employees' intention to quit becomes an important issue. The purpose of this study is to investigate the effects of organizational identification and identification with the leader in reducing the intention of leaving the front office employees. This research is quantitative. The universe of the research consists of 318 front office employees working in hotels serving twelve months in Antalya Center. In the study, it was aimed to make a full count without using any sampling method. The data were obtained through the survey method. Surveys were delivered to all employees, but 78 surveys were returned. Descriptive statistics, confirmatory factor analysis, correlation analysis and regression analysis were used in the analysis. As a result of the analysis, it was found that both identification with the leader and organizational identification were negative and significant on the intention of the employees of the front office to leave their jobs.

Keywords: Tourism, Front Office, Identification, Leadership.

Received: 31.02.2020

Accepted: 03.07.2020

Suggested Citation:

Erdoğan Morçin, S. and Coşkun, B. (2020). The Effect of Identification with Leader and Organizational Identification on Turnover Intention: A Research on Front Office Employees, *Journal of Turkish Tourism Research*, 4(3): 1908-1922.

© 2020 Türk Turizm Araştırmaları Dergisi.

GİRİŞ

İşgücü devir hızı oranının yüksek olması turizm sektörü açısından büyük bir sorundur. İşgücü devir oranı gönüllü işten ayrılma, işten çıkarılma ve dayanılmaz çalışma koşulları gibi nedenlere bağlıdır (Saldamlı, 2000). Özellikle eğitilmiş ve deneyimli personelin işten ayrılması, hizmet kalitesini de etkilediği için, turizm işletmeleri açısından büyük bir handikap yaratmaktadır. İşten ayrılan personelin yerine aynı kalite ve tecrübeye personel sağlanması hem zaman almakta hem de yeni maliyetlerin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Türker vd., 2016). Turizm eğitimi alan öğrencilerin büyük bir bölümü mezun olduktan sonra sektörde çalışmayı istememekte (Kusluvan ve Kusluvan, 2000); turizm eğitimi almış kalifiye işgücü ise sektörü mezuniyetten sonra iki yıl içinde terk etmektedir (Çarıkçı ve Erdoğan Morçin, 2014). Bu bağlamda, turizm sektöründe işten ayrılma niyetinin ve işten ayrılmaların hangi nedenlerden kaynaklandığının tespit edilmesi önemli bir konu haline gelmektedir. Bu nedenlerin belirlenmesiyle çalışanların işten ayrılma niyetlerinin azaltılmasına ve sektörü terk etmelerinin önüne geçilmesine katkı sağlanabilir. İyi bir yönetim anlayışı ve etkili liderlik uygulamaları turizm sektöründeki işten ayrılmaların azaltılmasında etkili olmaktadır. Önbüro çalışanları, otellerin stres düzeyi en yüksek (Kan Sönmez, 2019) çalışanlarıdır. Buna ek olarak, önbüro işten ayrılmaların en çok görüldüğü departmanlardan biridir (Gezen ve Boz, 2013).

Örgütle özdeşleme çalışanın kendisini içinde bulunduğu örgütle 'bir görmesini' ifade etmektedir. Liderle özdeşleşme sürecinde ise, benzer şekilde, çalışan kendisini lideriyle 'bir görmektedir'. Her iki özdeşleme türü de pek çok olumlu örgütsel çıktının elde edilmesini sağlamaktadır (Gabler vd., 2014). Bu çalışmada, önbüro çalışanları örneğinde, örgütsel özdeşleşme ve liderle özdeşlemenin işten ayrılma niyetini etkileyip etkilemediği ve eğer etkili ise hangisinin daha fazla etkilediği tespit edilmeye çalışılmıştır.

Bu araştırmanın amacı otel işletmelerinde hizmet veren ön büro çalışanlarının liderle özdeşleme ve örgütsel özdeşleşme algılarının işten ayrılma niyetlerini ne yönde etkilediğinin tespit edilmesidir. Bu amaçla, uygulama Alanı olarak Antalya Lara Bölgesi'ndeki beş yıldızlı otel işletmeleri seçilmiştir. Antalya'nın uygulama alanı olarak seçilmesinin nedeni Türk turizmde önemli bir yeri olmasından; beş yıldızlı otel işletmelerinin seçilmesinin nedeni ise liderlik araştırmalarının kurumsal şirketlerde daha iyi sonuç vermesidir (Kim ve Koo, 2017). Çalışmada ilk olarak kuramsal çerçeve bölümüne yer verilmiştir. Kuramsal çerçevede ilgili literatüre yer verildikten sonra, araştırmanın yöntemi ele alınmıştır. Sonraki bölümde araştırmanın bulguları sunulmuş ve tartışılmıştır. Son bölümde bulgulardan elde edilen sonuçlar yorumlanmış ve uygulamaya katkı sağlayacağı düşünülen önerilere yer verilmiştir. Buna ek olarak, örgütsel özdeşleşme, liderle özdeşleme ve işten ayrılma niyet konuları ile ilgili olarak araştırmacılara öneriler sunulmuştur.

KURAMSAL ÇERÇEVE

Liderlik, liderin kendisini takip eden izleyicilerini örgütün amaçları doğrultusunda harekete geçirebilme yeteneğidir (Ke ve Wei, 2008). Daha geniş bir tanımlamayla, liderlik, insanları belirli amaçlar doğrultusunda etrafında toplayabilme ve bu amaçları gerçekleştirmek için onları harekete geçirme yetenek ve bilgilerinin toplamı olarak açıklanabilir (Bass, 1999). Liderlik, toplumdaki bir topluluğu istenen herhangi bir eylem akışına uymasına için etkileme sanatıdır; onları kontrol altında tutmak, yönetip yönlendirmek ve içlerinden en iyi olanı seçme hüneridir. Esasen, liderliğin en büyük bölümünü insan yönetimi oluşturmaktadır (Adair, 2009).

Otel işletmelerinde, yöneticilerin liderlik davranışları çalışanların iş tatminlerini üzerinde etkilidir (Kılıçlar ve Düzgün, 2014; Baltacı vd., 2014). Bu nedenle, otel yöneticilerinin liderlik

özelliği taşımaları ve çalışanların bu liderlik davranışlarını algılamaları başarılı bir yönetim için önemlidir. Otel işletmelerinde liderin davranışlarının en çok algılandığı departmanlardan biri önbürodur (Kılıçlar ve Düzgün, 2014). Bir hizmet sektörü olan turizm endüstrisinde hizmet kalitesi ve hizmet süreçlerinin doğru ve eksiksiz yerine getirilmesi de oldukça önemlidir. Bu noktada, lider davranışları hizmetlerin yerine getirilmesinde önemli bir rol oynamaktadır. Örneğin, etik liderlik davranışları hizmet süreçlerinin sabote edilmesini azaltmaktadır (Yeşiltaş ve Tuna, 2018). Dolayısıyla, yöneticilerin etik liderlik davranışı sergilemeleri misafirlere doğru ve eksiksiz hizmetlerin ulaşımını kolaylaştırmaktadır.

Organizasyonların başarısında, örgütsel özdeşleşme ve liderle özdeşleşme gibi özdeşleşme türleri oldukça önemlidir (Connaughton ve Daly, 2004). Özdeşleşmenin önemli belirleyicilerinden biri benzerliktir. Bireyler gruba ve grupta bulunan kişilere benzerlikleri oranında özdeşleşmektedirler. Bu noktada, grubun büyüklüğü, sosyal hali ve prestiji önemli noktalar haline gelmektedir (Kalemci Tüzün ve Çağlar, 2008). Liderle özdeşleşme konusunda, en önemli konulardan biri ise takipçilerin lidere yönelik tutumlarıdır. Çünkü, aynı lider bazı takipçileri tarafından lider olarak görülüyorken; bazı takipçileri tarafından bir lider olarak görülüyor olabilir (Yammarino vd., 2001). Liderle özdeşleşmeyi etkileyen pek çok etken bulunmaktadır. Motivasyon, sosyal biliş, kişilik özellikleri, duygular ve demografik farklılıklar, özellikle cinsiyet, bunlardan bazılarıdır (Epitropaki vd., 2016).

Bireylerin grupla benzerlik göstermelerinin yanı sıra kendilerini ne kadar gruplarının parçası olarak gördükleri de önemli bir konudur. Nitekim, bireyler kendilerini ne kadar bir grubun parçası olarak görüyorlarsa, grup onların davranışlarını o kadar etkilemektedir. Dolayısıyla örgütsel özdeşleşme aynı zamanda, bir örgüte ait bireylerin kendilerini örgütlerinin bir parçası gibi hissetmesidir (Gabler vd., 2014). Van Dick ve Wagner (2002) özdeşleşmenin bilişsel, değerlendirici ve duygusal yönlerine ek olarak “örgütün geleneklerine bağlı hareket etmek” gibi davranışsal bir yönünün de bulunduğu dikkat çekmişlerdir. Dolayısıyla, örgütsel özdeşleşme bilişsel ve duygusal yönlerinin yanı sıra davranışsal bir özellik de taşımaktadır. Bu davranışlar pek çok değişken üzerinde etkili olduğu gibi, işten ayrılma niyeti üzerinde de etkilidir. Örgütsel özdeşleşme, çalışanların işyerleri için rol fazlası davranışlar göstermelerini de etkilemektedir (Karabey, 2007). Erdoğan Morçin ve Morçin (2013a) seyahat acentalarında etkileşimci liderlik davranışının, çalışanların rol fazlası davranışları gönüllü olarak yapmalarını temel alan örgütsel vatandaşlık davranışını etkilediğini oraya koymuşlardır. Buna ek olarak, Erdoğan Morçin ve Morçin (2013b) seyahat acentesi çalışanları üzerinde yaptıkları araştırmalarında etkileşimci liderlik tarzının örgütsel özdeşleşmeyi arttırdığını ortaya koymuşlardır.

Özdeşleme turizm sektörü açısından önemli bir konudur. Konunun önemi üç özelliğinden kaynaklanmaktadır. Bu özellikler, özdeşleşme sürecinde bireyin amaçları ile örgütün amaçlarının uyumlu hale gelmesi, bireyin özdeşleşme süreciyle işini severek ve isteyerek yapması son olarak ise özdeşleşme durumunda işinde kalmayı tercih etmesidir (Akt: Polat ve Meydan, 2010). Tüm bu özdeşleşme davranışları incelendiğinde, turizm çalışanlarında olması istenilen özellikler oldukları göze çarpmaktadır.

İşten ayrılma niyeti, çalışanların işin doğasından ve koşullarından tatmin olmamaları durumunda, işe ve çalıştıkları işletmeye karşı geliştirdikleri olumsuz ve yıkıcı davranışların temel nedenlerinden birisidir (Rusbult vd., 1988). Çalışan işiyle ilgili unsurları değerlendirerek bir yargıya ulaşır ve eğer memnuniyetsizliği ağır basıyorsa başka iş alternatiflerini araştırır, bulduğu yeni iş mevcut işinden daha olumlu özellikler taşıyıp taşımadığını değerlendirerek son kararını oluşturur (Mobley, 1977). Çalışanların bu işten ayrılma kararını etkileyen en önemli iki unsur *örgüte olan bağlılık dereceleri* (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013) ve *iş tatmini* düzeyleridir (Gül vd., 2008).

Literatürde işten ayrılma niyetini azaltan unsurlar olarak dönüştürücü liderlik (Dinç Özcan vd., 2012; Baltacı vd., 2014), örgütsel özdeşleme (Turunç ve Çelik, 2010; Turunç, 2011), örgütsel adalet (Örücü ve Özavşaroğlu, 2013) ve örgütsel destek (Shen vd., 2014) kavramları karşımıza çıkmaktadır. Tükenmişlik (Yıldırım vd., 2014), mobbing (Akbolat vd., 2014), psikolojik sözleşme ihlali (Büyükyılmaz ve Çakmak, 2014) ve örgütsel yalnızlık algısı (Erdirencelebi ve Özer, 2016) ise işten ayrılma niyetini arttırmaktadır. Gül vd., (2008), sağlık sektöründe yaptıkları araştırmalarında iş tatmininin işten ayrılma niyetini negatif olarak etkilediğini ortaya koymuştur. Benzer bir şekilde, Yücel ve Demirel de (2013) özel sektörde yürüttükleri araştırmalarında, iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasında doğrusal ve negatif yönlü bir ilişki olduğunu ortaya koymuşlardır. Akyüz ve Dalkılıç Yılmaz (2015) ise örgütsel özdeşleşmenin arttıkça işten ayrılma niyetinin azaldığını ortaya koymuşlardır.

Bu çalışmada örgütsel özdeşleşme ile liderle özdeşleşmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi araştırılmıştır. Araştırma sonucunda elde edilen bulguların özdeşleşme türlerinden hangilerinin işten ayrılma niyetini azaltma konusunda daha etkili olduğunun tespit edilmesine ve özdeşleşme türleri ile işten ayrılma niyeti arasında daha geniş bir bilgi edinmeye katkı sağlaması beklenmektedir. Bu bağlamda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir:

H₁ Liderle özdeşleşme işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

H₂ Örgütsel özdeşleşme işten ayrılma niyetini negatif ve anlamlı olarak etkilemektedir.

YÖNTEM

Çalışma ilişkisel araştırma türünde, nicel bir araştırmadır. Araştırmanın evrenini Antalya'da (merkez) bulunan ve 12 ay hizmet veren otel işletmelerinin önbüro çalışanları oluşturmaktadır. Ocak 2018 tarihinde açık olan otellerin önbüro çalışanları araştırma kapsamına alınmıştır. Bu tarihte tespit edilen önbüro çalışanı sayısı 318'dir. Araştırmada herhangi bir örnekleme yöntemi kullanılmamış ve tam sayım yapılması hedeflenmiştir. Tespit edilen otellere 318 anket dağıtılmış ancak 78 geçerli anket dönüşü olmuştur. Bu durum araştırmanın en önemli kısıtlarından biridir. Ancak, literatürdeki araştırmalar incelendiğinde, araştırmada kullanılan ölçeklerin madde sayılarının 3 ila 6 katı olacak şekilde deneğe ulaştırılması araştırmanın geçerliği için gereklidir (Catell, 1978). Bu çalışmada kullanılan ölçeklerin madde sayıları toplamı 22 olduğundan ve görüşülen denek sayısı $22 \times 3 = 66$ olması gerektiğinden, çalışmada ulaşılan örneklem sayısının yeterli olduğu söylenebilir. Katılımcıların demografik özelliklerini ortaya çıkarmak için cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, aylık gelir, turizm sektöründe çalışma süresi, şu anki otelde çalışma süresi, kadro türü ve turizm eğitimine ilişkin sorular yöneltilmiştir. Araştırma düşük sezonda yapıldığı için katılımcıların büyük bölümü kadrolu çalışanlardan oluşmaktadır. Liderlikle ilgili çalışmalarda en nesnel sonuçlara takipçilere soru sormak yöntemiyle ulaşıldığı varsayımından hareketle (Yavuz, 2008), çalışanların kadrolu olmasının liderlerinin davranışlarının daha iyi değerlendirmelerini ve kendilerinin işle ilgili durumlarını da daha gerçekçi bir şekilde ele alabilecekleri söylenebilir. Dolayısıyla araştırmanın örneklem sayısı kısıtlı olsa da, elde edilen örneklemin araştırma evrenini temsil edebilir özellikte olduğu söylenebilir. Buna ek olarak, üzerinde en az tartışılmış konu örneklemin *olabilecek en az büyüklüğüdür*. Daha çok sayıda denekle çalışmak mümkün değilse, yetecek kadar en az denekle çalışılabilir. Bununla birlikte, küçük bir örnekleme dayalı çalışmanın sonuçları, benzer şekilde yapılmış birkaç araştırmanın sonuçları ile aynıysa, bu çalışmalara olan güven, büyük bir örnekleme yapılmış tek bir çalışmanın bulgularına olan güven kadar yüksek olacaktır (Özen ve Gül, 2007). Bu araştırmanın bulguları önceki araştırmaların sonuçları ile benzer olduğu için, çalışmanın bulgularının güvenilir olduğu söylenebilir.

Önbüro çalışanlarının işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Schwepker'in (2001) altı ifadeden oluşan ölçeği kullanılmıştır. İfadelerin Türkçe karşılıklarının tespitinde Çalkın (2014)'ten yararlanılmıştır. Otel çalışanlarının liderle özdeşleşme tutumlarını ölçmek için kullanılan ölçek Shamir vd. 1998'e aittir. Cho (2007) araştırmasında bu ölçeği geliştirerek 10 maddeden oluşan bir versiyonunu kullanmıştır. Bu çalışmada, liderle özdeşleşmeyi ölçmek için Cho (2007)'nin 10 ifadeden oluşan versiyonu kullanılmıştır. İfadelerin Türkçe karşılıklarının tespitinde Erdoğan Morçin'in (2018) çalışmasından yararlanılmıştır. Örgütsel özdeşleşmeyi ölçmek için Mael ve Ashforth (1992) tarafından geliştirilen örgütsel özdeşleşme ölçeği kullanılmıştır. Ölçek 6 ifadeden ve tek boyuttan oluşmaktadır. İfadelerin Türkçe karşılıklarının tespitinde Polat'ın (2009) çalışmasından yararlanılmıştır. Ayrıca soru formunda katılımcıların demografi ve istihdam özelliklerini belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. Verilerin analizinde SPSS programı kullanılmıştır.

BULGULAR

Bu bölümde araştırmadan elde edilen demografik bulgular ile analizlere ait sonuçlara yer verilmiştir. Sonuçlar, Tablo 1'de, değişken ve grup bilgileri ile yüzde ve frekans değerleriyle sunulmuştur.

Tablo 1. Önbüro Çalışanlarının Demografik Özellikleri ve İstihdam Bilgileri

DEĞİŞKEN	GRUP	f	%
Cinsiyet	Kadın	27	34,6
	Erkek	51	65,4
Medeni Durum	Evli	43	55,1
	Bekar	35	44,9
Eğitim Durumunuz	İlköğretim	3	3,8
	Lise	16	20,5
	Yükseköğrenim	59	75,7
Aylık Gelir	1999 TL ve altı	38	48,7
	2000-3999 TL	34	43,6
	4000+	6	7,7
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	1-7	32	40
	8-14	40	50,3
	15+	6	7,7
Şu An Çalışılan Oteldeki Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	15	19,2
	1-7	56	71,8
	8-14	5	6,4
	15+	2	2,6
Kadro Türü	Kadrolu	71	33,4
	Sezonluk	7	56,8
Turizm Eğitimi	Evet	56	71,8
Alma Durumu	Hayır	22	28,2
TOPLAM		78	100

Tablo 1'de görüldüğü üzere, katılımcıların çoğunluğunun erkeklerden, evlilerden, yükseköğrenim mezunlarından, aylık geliri 1999 TL altında olanlardan, turizm sektöründe 8-14

yıldır çalışmakta olanlardan, mevcut otellerinde 1-7 yıldır çalışmakta olanlardan, sezonluk olarak işe alınan ve turizm eğitimi almış çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Araştırma verileri Kolmogorov-Smirnov testine tabi tutulmuş ve verilerin normal dağıldığı anlaşılmıştır ($p=,200$; $p>,05$). Bu nedenle araştırmada parametrik testlerin kullanılmasına karar verilmiştir. Araştırmanın geçerliğini sağlamak için ölçeklere açımlayıcı faktör analizi yapılmıştır. Güvenirliği sağlamak için Cronbach Alfa katsayısına bakılmıştır. Elde edilen sonuçlar araştırma verilerinin güvenilir ve geçerli olduğunu göstermektedir. Liderle özdeşleşme ölçeğine ait açımlayıcı faktör analizi sonuçlarına Tablo 2’de yer verilmiştir.

Tablo 2. Liderle Özdeşleşme Faktör ve Güvenirlik Analizleri Sonuçları

KMO: ,893 Barlett’s S: ,000 Açıklanan Varyans: %58,454		N=78	
İfade	F. Yük	α	
Biri yöneticimi eleştirdiğinde kendime hakaret edilmiş gibi hissedirim	,671	,919	
Başkalarının yöneticim hakkında ne düşündüğü benim için önemlidir	,770		
Yöneticimin başarılarını kendi başarım gibi görüyorum	,710		
Başkalarına onun yöneticim olduğunu söylemekten gurur duyarım	,865		
Arkadaşlarımla konuşurken yöneticimi överim	,804		
Yöneticim demek ‘ben’ demek	,827		
Kendimi onun çalışanı olarak görüyorum	,711		
Yöneticim benim için bir rol modeldir	,804		
Yöneticimle aynı değerlere sahip olduğumuzu düşünüyorum	,674		
Yöneticimin benim için bir sembol olduğunu düşünüyorum	,783		

Tablo 2 incelendiğinde, KMO ve Barlett’s küresellik testi sonuçlarının faktör analizi yapmaya uygun olduğu görülmektedir. KMO değeri faktör analizi için *iyi* düzeydedir. Açıklanan varyans değeri %58,454’tür. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Cronbach α değeri ,919’dur. Buna göre ölçek *yüksek derecede* güvenilirdir.

Tablo 3. Örgütle Özdeşleşme Faktör ve Güvenirlik Analizleri Sonuçları

KMO: ,825 Barlett’s S: ,000 Açıklanan Varyans: %64,487		N=78	
İfade	F. Yük	α	
Biri çalıştığım oteli eleştirdiğinde, kendime hakaret edilmiş gibi hissedirim.	,769	,919	
Diğer kişilerin çalıştığım otel hakkında ne düşündükleri benim için çok önemlidir.	,829		
Çalıştığım otelin başarısını kendi başarım gibi hissedirim.	,834		
Çalıştığım otel hakkında konuşurken genellikle ‘biz’ ifadesini kullanırım.	,751		
Biri çalıştığım otel hakkında övgü dolu sözler kullandığında kendime iltifat edilmiş gibi hissedirim.	,836		
Medyada çalıştığım otele yönelik bir eleştiri yer aldığında kendimi kötü hissedirim.	,795		

Tablo 3 incelendiğinde, KMO VE Barlett’s küresellik testi sonuçlarının faktör analizi yapmaya uygun olduğu görülmektedir. KMO değeri faktör analizi için *iyi* düzeydedir. Açıklanan varyans

değeri %64,487'dir. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Cronbach α değeri ,919'dur. Buna göre ölçek *yüksek derecede* güvenilirdir.

Tablo 4. İşten Ayrılma Niyeti Faktör ve Güvenirlik Analizleri Sonuçları

KMO: ,778 Barlett's S: ,000 Açıklanan Varyans: %71,722		N=78
İfade	F. Yük	α
Gelecek 3 ay içerisinde bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	,863	,885
Gelecek 6 ay içerisinde bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	,908	
Gelecek yıl içerisinde herhangi bir zamanda bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	,910	
Gelecek iki yıl içerisinde herhangi bir zamanda bu işten ayrılmayı düşünüyorum.	,817	
Bazen başka işler aramayı düşünüyorum.	,789	
Bu işletmede çalışmak yerine başka bir işte çalışmayı tercih ederim.	,786	

Tablo 4 incelendiğinde, KMO VE Barlett's küresellik testi sonuçlarının faktör analizi yapmaya uygun olduğu görülmektedir. KMO değeri faktör analizi için *orta* düzeydedir. Açıklanan varyans değeri %71,722'dir. Ölçek tek boyuttan oluşmaktadır. Cronbach α değeri ,885'tir. Buna göre ölçek *yüksek derecede* güvenilirdir. Araştırmada kullanılan ölçekler hakkında genel bir değerlendirme yapmak gerekirse, ölçeklerin tamamı ,800 Cronbach Alpha değerinden daha fazla olduğu için *yüksek derecede güvenilir* ölçeklerdir (Kayış, 2010).

Tablo 5. Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Liderle Özdeşleşme	Örgütsel Özdeşleşme
Örgütsel Özdeşleşme	,615	
İşten Ayrılma Niyeti	-,534	-,392

$p < 0,01$ düzeyinde anlamlıdır.

Tablo 5 incelendiğinde örgütsel özdeşleşme ile liderle özdeşleşme arasında anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,615, p < 0,01$). Liderle özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($r= -,534, p < 0,01$). Örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve negatif yönlü bir ilişki bulunmaktadır ($r= -,392, p < 0,01$). Sonuçlar incelendiğinde değişkenler arasında çoklu bağlantı probleminin olmadığı da görülmektedir.

Tablo 6. Regresyon Analizi Sonuçları

Model 1	Bağımlı Değişken: İşten Ayrılma Niyeti		Hipotez
Bağımsız Değişken: Liderle Özdeşleşme	β	p	H ₁ Desteklendi
	-,534	,000	
	R ² =,276	F=30,309	
Model 2	Bağımlı değişken: İşten Ayrılma Niyeti		Hipotez
Bağımsız Değişken: Örgütsel Özdeşleşme	β	p	H ₂ Desteklendi
	-,392	,000	
	R ² =,153	F=13,770	

Liderle özdeşleşmenin, işten ayrılma niyetine etkisini araştırmak üzere kurulan Model 1'in anlamlı olduğu görülmektedir. Aynı şekilde örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetine etkisini araştırmak için kurulan Model 2'de anlamlıdır. Model 1 liderle özdeşleşmenin işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğini ortaya koymuştur ($\beta=-534$, $p<0,01$). Buna ek olarak, liderle özdeşleşmenin işten ayrılma niyetine ait değişkenlerin %27,6'sını açıkladığı ve F değerinin de modelin geçerli olduğunu gösterdiği söylenebilir. Bu sonuçlara göre H_1 desteklenmiştir. Dolayısıyla, liderle özdeşleşme arttıkça işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Model 2 örgütsel özdeşleşmenin işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediğini göstermektedir ($\beta=-392$, $p<0,01$). Buna ek olarak, liderle özdeşleşmenin işten ayrılma niyetine ait değişkenlerin %15,3'ünü açıkladığı ve F değerinin de modelin geçerli olduğunu gösterdiği söylenebilir. Bu sonuçlara göre H_2 desteklenmiştir. Dolayısıyla, örgütsel özdeşleşme arttıkça, işten ayrılma niyeti azalmaktadır.

Literatürde yapılan çalışmalar incelendiğinde, örgütsel bağlılık (Schwepker, 2001; Loi vd., 2006), örgütsel adalet ve iş tatmini (Suifan vd., 2017; Phayoonpun ve Mat, 2014), liderlik (Munoru, 2017), örgütsel destek (Anafarta, 2015), iş-yaşam dengesi ve kariyer tatmini (Gerçek vd., 2015), mesleki prestij algısı (Habip ve Koçoğlu Sazkaya, 2019) gibi kavramların işten ayrılma niyetini azalttığı görülmektedir. Dolayısıyla yöneticiler çalışanların iş tatminlerini arttırmaya çalışmalı, adil bir yönetim anlayışı sergilemeli ve çalışanlara hem işle ilgili hem de kariyerleriyle ilgili konularda destek sağlamalıdır. Bu sayede, çalışanların işten ayrılma niyetleri azaltılabilir ve çalışanların uzun yıllar örgütte kalan sadık çalışanlar olmaları sağlanabilir. Zhu vd. (2012), yaptıkları araştırmada, dönüştürücü liderliğin örgütsel bağlılığa etkisinde, liderle özdeşleşmenin aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuşlardır. Dolayısıyla, çalışan bağlılığını arttırmak için dönüştürücü liderlik özelliklerinin yöneticiler tarafından iş yaşamına uygulanması ve liderle özdeşleşmenin sağlanmaya çalışılması da çalışanların bağlılığını arttırabilecektir. Buna ek olarak, elde edilen bulgular Olkkonnen ve Lipponen, 2006; Turunç ve Çelik, 2010; Polat ve Meydan, 2010; Topçu ve Basım, 2015'in sonuçlarıyla örtüşmektedir.

SONUÇ

İşten ayrılma niyeti çalışanların işlerinden henüz ayrılmadıkları bir dönemi ifade etmektedir. Bu dönemi etkileyen unsurların tespit edilmesi olası işten ayrılmaların önüne geçebilmek, gerekli önlemleri almak ve çalışanları elde tutabilmek adına oldukça önemlidir. Bu çalışmada, işten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar olarak örgütsel özdeşleşme ve liderle özdeşleşme kavramları ele alınmıştır. Sonuç olarak her ikisinin de işten ayrılma niyetini negatif yönlü ve anlamlı olarak etkilediği; ancak liderle özdeşleşmenin örgütsel özdeşleşmeden daha etkili olduğu ortaya çıkmıştır. Bu sonuç çalışmanın en önemli bulgusudur. Bu sonuca göre, önbüro çalışanlarının kendilerini örgütlerine ait hissetmelerinin işten ayrılma niyetini azalttığı ancak liderleriyle ortak noktaları olduğunu düşünmelerinin işten ayrılma niyetlerini daha fazla azalttığı söylenebilir. Bu durum otelcilik sektöründeki işlerin takım çalışmasına dayanması ve yöneticilerle astlar arasındaki mesafenin diğer sektörlerden daha az olmasından kaynaklandığı söylenebilir. Buna göre önbüro yöneticileri çalışanları ile daha yakın iş ve kariyer ilişkileri geliştirerek onlara liderliğin destekçi ve geliştirici yönünü kullanarak destek olurlarsa işten ayrılmaların önüne geçebilirler. Zhu vd., (2012) yaptıkları araştırmada, liderle özdeşleşmenin dönüştürücü liderliğin işten ayrılma niyetine etkisinde aracılık rolünün olduğunu ortaya koymuşlardır. Dolayısıyla, dönüştürücü liderliğe has özelliklerin uygulanması da personelin işten ayrılma niyetini azaltabilir. Buna ek olarak, etik liderlik te işten ayrılma niyetini azaltabilecek liderlik türler arasındadır. Etik liderliği, diğer liderlik türlerinden ayıran en temel özelliği; diğer liderlik

türlerinin etik davranışı davranışlarından biri olarak görürken, etik liderin davranışlarının tamamının etik üzerine gerçekleşiyor olmasıdır (Tuna vd., 2012).

İşten ayrılma niyetinin önüne geçilmesinde iş süreçleri kadar işe alım süreçlerinin sağlıklı olması da çok önemlidir. Bu noktada yöneticilere, daha işe seçim aşamasında önemli görevler düştüğü söylenebilir. Nitekim hem liderle hem örgütle özdeşleşme büyük oranda grubun üyeleriyle ve liderle ortak özellikler taşıma yani onlara benzemeye bağlıdır. Dolayısıyla, işe alım aşamasında, adayın çalışacağı grubun özelliklerine yakın özellikler taşıyor olması örgütle özdeşleşme düzeyini artıracaktır. Buna ek olarak, yöneticilerin çalışanların kariyer gelişimleri ve ortak amaçlar gibi özel ilgi bekleyen konulara vakit ayırmaları da liderle özdeşleşme oranını artıracaktır. Diğer taraftan, çalışanların yöneticilerinden çelişkili beklentileri de işten ayrılma niyetinin bir nedeni olabilir. Hem kadrosunun dikkate alınması hem itibarının korunması; hem adil bir iş yükü dağılımı hem de özel ilgilerine uygun görevler bekleme; hem liderden samimi ve içten bir davranış bekleme hem de gerekli mesafenin korunmasını isteme gibi çelişkili taleplerin yönetilmesinde paradoksal liderlik anlayışı etkili olabilir (Akça ve Tuna, 2019). Buna ek olarak, etkili ve çalışanların olumsuz davranışlarını azaltacak bir unsur olarak liderlik; lider, takipçi ve durum koşulların en doğru kompozisyonundan meydana gelmelidir (Alparslan ve Ekşili, 2016).

İşten ayrılma niyetinin, işten ayrılmaya dönüşmesini sağlayan unsurların tespit edilmesi, deneyimli personelin elde tutulmasını sağlayacaktır. Literatürde işten ayrılmaya neden olan unsurlar işyeri zorbalığı (Serçeoğlu vd., 2016), iş stresi (Serinikli, 2019), algılanan yeni iş fırsatları (Özel, 2015) ve düşük iş güvencesi algısı (Ilgaz Yıldırım ve Yirik, 2014) gibi değişkenlerle ilgilidir. Buna ek olarak, Demirci (2019), özel güvenlik görevlileri üzerinde yaptığı bir araştırmada, istihdam şeklinin (kamu-özel) işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğunu ortaya koymuştur. Dolayısıyla, işten ayrılma niyetini azaltmak için bu konularda önlem alınması gerektiği söylenebilir.

Örgütlerde negatif örgütsel davranışları azaltmak için pozitif liderlik türlerinden hangisi uygulanırsa uygulansın etkili bir liderlik anlayışının uygulanması gerekmektedir. Liderlerin başarısını ise büyük ölçüde diğer çalışanlar belirlemektedir. Liderlerin çalışanlarıyla olan etkileşimi çalışanların tutumlarını ve davranışlarını güçlü bir biçimde etkilemekte ve onları organizasyonun hedeflerine yönlendirebilmektedir (Çöp ve Öztürk, 2017). Dolayısıyla, lider ve çalışanların etkileşimi ile de çalışanın lideriyle özdeşleşme sürecinin başladığı söylenebilir. Ancak lider-üye etkileşimi teorisinde lider ve çalışanı arasında karşılıklı bir etkileşim söz konusu iken; liderle özdeşleşme sürecinde çalışan liderinin tutum ve davranışlarından açık bir biçimde etkilenmektedir. Tüm bu bulgulara ve tartışmaya ek olarak, çalışmanın önerileri şu şekilde özetlenebilir:

- Önbüro departmanında yer alan, yönetici yetiştirme ve geliştirme eğitim programlarında liderlik eğitimleri yer almalı ve bu eğitimler konunun uzmanlarınca verilmeli,
- Önbüro yöneticileri liderlik özelliklerini geliştirmeli ve liderlik konusunda eğitimlere katılmalı. Otel işletmeleri de bu eğitimler için önbüro yöneticilerini desteklemeli,
- Hem bu araştırmanın hem de önceki araştırmaların sonuçlarından, çalışanların işten ayrılma oranlarını azaltıcı bir unsur olduğu tespit edildiğinden önbüro yöneticileri pozitif liderlik davranışlarını kazanmaya çalışmalılardır.
- Çalışanların örgütle özdeşleşme sürecinde en önemli unsur doğru işe doğru kişinin alınmasıdır. Bu nedenle, işe alım aşamasında adayın, mevcut önbüro ekibine uygunluğu en önemli kriterlerden biri olmalı.
- Önbüro çalışanlarının departman yöneticileri hakkındaki görüşleri de periyodik olarak araştırılmalı. Örneğin performans değerlendirme dönemlerinde, çalışanın da yöneticiyi değerlendirmesine fırsat tanıyan bir yöntem olan 360° performans değerlendirme yöntemi tercih edilebilir.

- Gelecekte yapılacak çalışmalarda, araştırmacıların liderle özdeşleşme, özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti ile ilgili aracılık ilişkisi gibi dolaylı ilişkileri içeren modelleri test etmeleri literatüre katkı sağlayacaktır. Bununla birlikte, işgörenlerin liderle özdeşleşmelerini artıran ve azaltan faktörlerin tespit edilmesi de önem taşımaktadır.

KAYNAKÇA

- Adair, J. (2009). *Bir Lider Nasıl Yetişir?*. (Çev.:Gülay Doğançalı), İstanbul: Babıali Yayıncılık.
- Akbolat, M., Yılmaz, A. ve Tutar, H. (2014). Konaklama İşletmeleri Çalışanlarının Algıladıkları Mobingin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(3): 1-17.
- Akça, İ. ve Tuna, M. (2019). Paradoksal Liderlik Davranışı: Bir Ölçek Uyarlama Çalışması, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (4): 2972-2989.
- Akyüz, M. ve Dalkılıç Yılmaz, F. (2015). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Özdeşleşme ve Örgütsel İletişimin İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari İlimler Fakültesi Dergisi*, 8: 137-143.
- Alparslan, A. M. ve Ekşili, N. (2016). Gündemdeki Liderlik Konuları: Journal of Organizational Behavior Dergisi'nde Bibliyometrik Bir Analiz (2015-2010), *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 8 (16): 274-291.
- Anafarta, N. (2015). Algılanan Örgütsel Destek ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: İş Tatmininin Aracılık Rolü'', *İ.Ü İşletme Fakültesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yönetim Dergisi*, 26 (79): 112-130.
- Baltacı, F., Güçlü, C. ve Çeliker, N. (2014). Liderlik Davranışının Örgütsel Adalet Algısı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 19 (3): 353-370.
- Baltacı, F., Kavacık, M., Şentürk, F.K ve Kurar, İ. (2014), Yöneticilerin Liderlik Özelliklerinin Çalışanların İş Tatmini zerindeki Etkisi: Alanya'da Bulunan 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*,14 (2): 59-85.
- Bass, M. B. (1999). Two Decades of Research and Development in Transformational Leadership. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 8 (1): 9-32.
- Büyükıyılmaz, O. ve Çakmak, A. F. (2014). İlişkisel ve İşlemsel Psikolojik Sözleşmede Algılanan İhlalin İşten Ayrılma Niyeti ve Algılanan Örgütsel Destek Üzerindeki Etkisi, *Ege Akademik Bakış*, 14(4): 583-596.
- Cattell, R. (1978). *The scientific use of factor analysis*. New York: Plenum.
- Cho, J. (2007). Psychological Processes Underlying the Relationship Between Transformational Leadership and Multi-Foci Organizational Citizenship Behaviors: A Multiple-Level Approach, Doctorate Dissertation, State University of New York at Buffalo.
- Connaughton, S.L., and Daly, J.A. (2004). Identification with Leader: A Comparison of Perceptions of Identification Among Geographically Dispersed and Co-Located Teams, *Corporate Communications: An International Journal*, 9(2): 89-103.
- Çalkın, Ö. (2014). *Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve İş Tatminiyle Demografik ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Hatay.

- Çarıkcı, İ.H., Erdoğan Morçin, S. (2014). Önlisans Turizm Öğrencilerinin Kariyer Değerleri: Sarıkamış Örneği. *Elektronik Mesleki Gelişim ve Araştırma Dergisi*, 2: 67- 81.
- Çöp, S., Öztürk, Y. (2017). Lider-Üye Etkileşiminin Örgütsel Sessizlik Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9 (2): 37-68.
- Demirci, U. (2019). İş Doyumu İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine İstihdam Şekillerinin Etkisi, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 12 (62): 1246-1258.
- Dinç Özcan, E., P. Vardarlıer, M. Erdilek Karabay, G. Konakay ve C. Çetin, (2012). Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Güvenin Rolü, *Öneri*, 10 (37): 1-13.
- Epitropaki, O., Kark, R., Mainemelis, C. and Lord, R. G. (2016). Leadership and Followership Identity Processes: A Multilevel Review', *The Leadership Quarterly*, <http://dx.doi.org/10.1016/j.leaqua.2016.10.003>.
- Erdirencelebi, M. ve Özer, E. (2016). Örgütsel Yalnızlık, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Bir Araştırma Ve Uygulama, *4.Örgütsel Davranış Kongresi, 4-5 Kasım, Adana*, 15-22.
- Erdoğan Morçin, S. (2018). Otel Çalışanlarının Liderle Özdeşleşme Tutumları: Antalya Örneği, *International Journal of Academic Value Studies*, 4 (18): 10-16.
- Erdoğan Morçin, S. ve Morçin, İ. (2013a), Etkileşimci Liderliğin Örgütsel Vatandaşlık Davranışına Etkisi: Adana'daki Seyahat Acenteleri Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 4 (9): 0-80.
- Erdoğan Morçin, S. ve Morçin, İ. (2013b), Etkileşimci Liderliğin Örgütsel Özdeşleşmeye Etkisi: Adana'daki Seyahat Acenteleri Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5 (4): 71-86.
- Gabler, C.B., A. Rapp and R.G. Richey, (2014), The Effect of Environmental Orientation on Salesperson Effort and Participation: The Moderating Role of Organizational Identification, *Journal of Personnel Selling & Sales Management*, 34 (3): 173-187.
- Gerçek, M., Elmas Atay, S. ve DüNDAR, G. (2015). Çalışanların İş-Yaşam Dengesi İle Kariyer Tatmininin, İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Kafkas Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6 (11): 67-86.
- Gezen, T. ve Boz, H. (2013), Otel İşletmelerinde Örgütsel Güven ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesi. 14. Ulusal Turizm Kongresi 2013, Kayseri. ss,891-907.
- Gül, H., Oktay, E., ve Gökçe, H. (2008). İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründe Bir Uygulama, *Akademik Bakış*, 15: 1-11, ISSN:1694-528X.
- Habip, E. ve Koçoğlu Sazkaya, M. (2019). Mesleki Prestiji İşten Ayrılma Niyeti Üzeri Etkisinde Kolektif Şükranın Aracılık Rolü, Ulaşım Sektöründe Bir Araştırma, *Uluslararası Yönetim, İktisat ve İşletme Dergisi*, 15 (3): 834-857.
- İlgaz Yıldırım, B. ve Yirik, Ş. (2014). İşgörenlerin İş Güvencesi Algıları ve İşten Ayrılma Niyetleri İlişkisi: Belek Bölgesi Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Örneği, *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 6: 123-140.
- Kalemci Tüzün, İ., Çağlar İ. (2008). Örgütsel Özdeşleşme Kavramı ve İletişim Etkinliği İlişkisi, *Journal of Yaşar University*, 3 (9): 1011-1027.
- Kan Sönmez, N. (2019). Termal Otel İşletmelerinde Örgütsel Stresin Örgüt Sağlığı Üzerindeki Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 11 (4): 2442-2455.

- Karabey, C.N. ve Ö.F. İşcan, (2007), Örgütsel Özdeşleşme, Örgütsel İmaj ve Örgütsel Vatandaşlık Davranışı İlişkisi: Bir Uygulama, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 21 (2): 231-241.
- Kayış, A. (2010). "Güvenirlilik Analizi", Şeref Kalaycı (Edit.) (2010), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (5. Baskı), Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Ke, W. and Wei, K. (2008). Organizational Culture and Leadership in ERP Implementation. *Decision Support Systems*, 45(2): 208–21.
- Kılıçlar, A. ve E. Düzgün, (2014). Yöneticilerin Liderlik Davranışları İle İşgörenlerin İş Tatmin Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: Ankarada'ki Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6 (3): 179-199.
- Kim, M.S. and Koo, D.W. (2017). Linking LMX, engagement innovative behavior and job performance in hotel employees, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (12): 3044-3062.
- Kuşluvan, S. and Kuşluvan, Z. (2000). Perceptions and attitudes of undergraduate tourism students towards working in the tourism industry in Turkey, *Tourism Management*, 21: 251-269.
- Loi, R., Hang-Yue, N. and Foley, S. (2006). Linking Employees' Justice Perceptions to Organizational Commitment and Intention to Leave: The Mediating Role of Perceived Organizational Support. *Department of Management the Chinese University*, 79: 101-20.
- Mael, F. and B. Ashforth, (1992). Alumni and Their Alma Mater: A Partial Test of The Reformulated Model of Organizational Identification, *Journal of Organizational Behavior*, 13: 103-123.
- Mobley, W.H. (1977). Intermediate Linkages in the Relationship between Job Satisfaction and Employee Turnover. *Journal of Applied Psychology*, 62(2): 237-240.
- Munoru, A.N. (2017). Factors Influencing Employee Intention to Quit an Organization: A Case of Graduate Students in Usiu-Africa, Master Thesis, United States International University, Africa.
- Olkkonen, M.E. and J. Lipponen, (2006). Relationship Between Organizational Justice, Identification with Organizational and Work Unit and Group Related Outcomes, *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100 (2): 202-215.
- Örücü, E. ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10 (23): 335-358.
- Özel, N. (2015). Algılanan Yeni İş Fırsatları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkiler Üzerinde Sosyal Destegın Aracılık Etkisi: Bolu Beyaz-Et Sektörü Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Siyaset, Ekonomi ve Yönetim Araştırmaları Dergisi*, 3 (2): 73-90.
- Özen, Y. ve Gül, A. (2007). Sosyal ve Eğitim Bilimleri Araştırmalarında Evren-Örneklem Sorunu, *Kazım Karabekir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 15: 394-422
- Phayoonpun, T. and Mat, N. (2014). Organizational Justice and Turnover Intention: The Mediation Role of Job Satisfaction, *International Post Graduate Business Journal*, 6 (2): 1-21.
- Polat, M. (2009). *Örgütsel Özdeşleşmenin Öncülleri ve Ardılları Üzerine Bir Saha Çalışması*, Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9 (1): 145-172.

- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G. and 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): 599-627.
- Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (6): 288-203.
- Schwepeker, and Charles, H. (2001). Ethical Climate's Relationship to Job Satisfaction, Organizational Commitment and Turnover Intention in the Salesforce. *Journal of Business Research* (54): 39-52.
- Serçeoğlu, N., Işık, Z., Çetinkaya, M.Y. (2016). İşyeri Zorbalığının İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Çalışan Personel Üzerine Bir Araştırma, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9 (45): 1099-1109.
- Serinikli, N. (2019). İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Reserach Journal*, 10 (4): 915-928.
- Shamir, B., Zakay, E., Breinin, E and Popper, M. (1998). Correlates of Charismatic Leader Behavior in Military Units: Subordinates' Attitudes Unit Characteristics and Superiors' appraisals of Leader Performance, *Academy of Management Journal*, 41: 387-409.
- Shen, Y., T. Jackson, C. Ding, D. Yuan, L. Zhao, Y. Dou and Q. Zhang, (2014), Linking Perceived Organizational Support with Employee Work Outcomes in A Chinese Context: Organizational Identification as A Mediator, *European Management Journal*, 32: 406-412.
- Suifan, T. G., Diab, H. and Abdallah, A.B. (2017). Does Organizational Justice Affect Turnover-Intention in a Developing Country? The Mediating Role of Job Satisfaction and Organizational Commitment, *Journal of Management Development*, 9 (36): 1137-1148.
- Topcu, M.K. ve Basım, H. N. (2015). KOBİ'lerde Çalışanların Kişisel Özelliklerinin Örgütsel Özdeşleşme e İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Psikolojik Sözleşme Algısının Rolü, *Turkish Studies*, 10 (10): 861-886.
- Tuna, M., Bircan, H. ve Yeşiltaş, M. (2012). Etik Liderlik Ölçeğinin Geçerlilik ve Güvenirlik Çalışması: Antalya Örneği, *Atatürk Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 26 (2): 143-155.
- Turunç, Ö. (2011). Örgütsel Adaletin Çalışanların Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü, *"İş, Güç" Endüstri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (1): 143-166.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Örgütsel Özdeşleşme ve Kontrol Algulamalarının, Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti ve İş Performansına Etkileri, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24 (3): 163-181.
- Türker, N., Uçar, M. ve Aş, M.A. (2016). Turizm Eğitimi Alan Öğrencilerin Turizm Sektörü Algıları: Karabük Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma, *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6 (2): 311-333.
- Van Dick, R. and Wagner, U. (2002). Social Identification Among School Teachers: Dimensions, Foci and Corralates, *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 11(2): 129-149.
- Yammarino, F. J., Dansereau, F., and Kennedy, C. J. (2001). A Multiple-Level Multidimensional Approach to Leadership: Viewing Leadership Through an Elephant's Eye, *Organizational Dynamics*, 29(3): 149-163.

Yavuz, E. (2008). Dönüşümcü Etkileşimci Liderlik Tarzının Örgütsel Bağlılığa Etkisinin Analizi, Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Ankara.

Yeşiltaş, M. and Tuna, M. (2018). The Effect of Ethical Leadership on Service Sabotage, *The Service Industry Journal*, 38: 15-16: 1133-1159.

Yıldırım, M.H., Erul, E.E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1): 34-44.

Yücel, İ. ve Y. Demirel, (2013). Mevcut İş Alternatiflerinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma İlişkisi Üzerine Etkisi: Başka Bir Yol Daha Olmalı, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 27 (2): 159-177.

Zhu, W. Wang, G. Zheng, X. Liu, T. and Miao, Q. (2012). Examining the Role of Personal Identification with The Leader in Leadership Effectiveness: A Parial Nomological Network, *Group & Organization Management*, 38 (1): 37-67.