



İşletme Araştırmaları Dergisi
Journal of Business Research-Turk
10/4 (2018) 1029-1046

Journal Of
Business Research
Turk
www.isarder.org

Araştırma Makalesi

Devam Bağlılığı, Presenteeism ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma

The Relationship Between Continuance Commitment, Presenteeism and Turnover Intention: A Research on Five Star Hotel Enterprises

Hakan KENDİR

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Zile
Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Yüksekokulu, Tokat, Türkiye
orcid.org/0000-0002-1356-1339
hakan.kendir@gop.edu.tr

Emin ARSLAN

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Zile
Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik
Yüksekokulu, Tokat, Türkiye
orcid.org/0000-0003-1592-8162
emin.arслан@gop.edu.tr

Handan ÖZÇELİK BOZKURT

Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi
Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu
Tokat, Türkiye
orcid.org/0000-0002-0035-3362
handan.ozcelik@gop.edu.tr

Özet

Bu çalışmanın temel amacı, otel işletmelerindeki çalışanlarda devam bağlılığı, *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi ortaya koymaktır. Araştırmada uygulanan yöntem betimsel araştırma yöntemidir. Araştırmanın örneklemini 2017 yılı Mayıs-Temmuz ayları arasında Antalya bölgesindeki sekiz adet beş yıldızlı otel işletmesindeki 407 çalışan oluşturmaktadır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümünde demografik değişkenler, ikinci bölümde “*presenteeism*” ölçeği, üçüncü bölümde “devam bağlılığı” ölçeği, dördüncü bölümde ise “işten ayrılma niyeti” ölçeği yer almaktadır. Araştırma sonucu elde edilen veriler istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Bu analizler frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon analizi ve basit doğrusal regresyon analizidir. Regresyon analizi sonucunda, otel işletmelerinde çalışanların devam bağlılığı düzeylerinin *presenteeism*in dikkat dağınıklığından kaçınamama boyutu üzerinde pozitif yönlü zayıf bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca çalışanların dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü zayıf bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Devam Bağlılığı, Presenteeism, İşten Ayrılma Niyeti, Otel İşletmeleri, Antalya.

Gönderme Tarihi 10 Ekim 2018; **Revizyon Tarihi** 16 Aralık 2018; **Kabul Tarihi** 20 Aralık 2018

Önerilen Atıf/ Suggested Citation:

Kendir, H., Arslan, E., Özçelik Bozkurt, H. (2018). Devam Bağlılığı, Presenteeism ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 1029-1046.

Abstract

The main purpose of this study is to determine the relationship between continuance commitment, presenteeism and turnover intention. This research was conducted using descriptive model. The sample of the study consisted of 407 employees in eight different five star hotels in Antalya region between May and July 2017. Survey technique was used as data collection technique in the research. The questionnaire form consists of four parts: Demographic variables are in the first chapter, “presenteeism” scale is in the second chapter, “continuance commitment” scale is in the third chapter, “turnover intention” scale is in the fourth chapter. The data obtained from the research were subjected to statistical analysis. These analyzes are frequency distribution, reliability analysis, factor analysis, correlation analysis and simple linear regression analysis. As a result of regression analysis, it was determined that the level of continuance commitment of the employees had a weak positive effect on the dimension of the presenteeism's inability to avoid distraction. In addition, it was found that the level of inability to avoid distractions had a weak positive effect on the turnover intention.

Keywords: *Continuance Commitment, Presenteeism, Turnover Intention, Hotel Businesses, Antalya.*

Received 10 October 2018; Received in revised from 16 December 2018; Accepted 20 December 2018

Giriş

Güçlü rekabet ortamının egemen olduğu küresel piyasalarda varlıklarını devam ettirmek isteyen işletmeler, modern yönetim tekniklerini kullanma ve çalışanların örgütsel bağlılık düzeyini artırma yoluna gitmişlerdir. Örgütsel bağlılığın iş performansı, iş tatmini, işe devamlılık gibi durumları olumlu yönde etkilediği çeşitli çalışmalarla doğrulanmıştır (Williams ve Hazer, 1986; Randall, 1990, s. 362; Tett ve Meyer, 1993; Simons ve Hinkin, 2001, s. 68; Özkutlu, 2008; Baltacı, Tiyek ve Burgazoğlu, 2016). Örgütsel bağlılığın boyutlarından “devam bağlılığı”nda ise “duygusal bağlılık” ve “normatif bağlılık”tan farklı olarak çalışanın kişisel çıkarları ön plandadır. Devam bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanın işletmede çalışmaya devam etmesinin başlıca nedeni kaybedeceğini düşündüğü beşeri kazanımlardır (Allen ve Meyer, 1990; Pais, Castro ve Monico, 2014).

Nitelikli işgücünü elinde tutarak rekabet üstünlüğü sağlamaya çalışan işletmelerin karşısına örgütsel bir sorun olan “*presenteeism*” (işte var olmama) çıkmaktadır. Çalışanın fiziki ya da zihinsel sorunlarına rağmen işe devamsızlık davranışı yapmaktan kaçınması ve iş yerinde fiziksel olarak bulunmayı tercih etmesi *presenteeism* kavramı ile açıklanmaktadır (Bierla, Huver ve Richard, 2013; Cullen ve MCLAughlin, 2006). Çalışanın hasta olmasına rağmen işe devam etmesi her ne kadar örgütsel vatandaşlık davranışı gibi görünse de, ilgili yazında var olan araştırmalar bunun tam aksini savunmaktadır. Çünkü hasta olmasına karşın işe devam eden çalışan yeterli performans sağlayamamakta, müşteri memnuniyetini olumsuz yönde etkileyebilmekte ve sağlığına daha fazla zarar vererek işletme için uzun vadede maliyetler yaratabilmektedir (Ferreira ve Martinez 2012; Bierla, Huver ve Richard, 2013).

Tedavi olması ya da istirahat etmesi gereken kişinin çalışmaya devam ederek (*presenteeism*) fizyolojik ya da psikolojik yönden kendini yıpratması ve zamanla işten ayrılma niyeti taşıması muhtemeldir. Bu bakımdan, *presenteeism*’in iş gören devir hızını artıran öncüller arasında değerlendirilmesi ve söz konusu ilişkinin nicel veriler

kullanılarak ortaya konulması önemlidir. Dolayısıyla bu çalışmada, “devam bağlılığı, *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki”yi ortaya koymak amaçlanmaktadır. Bu amaç doğrultusunda aşağıda yer alan hipotezler geliştirilmiştir.

H₁: Araştırmaya katılanların devam bağlılığı düzeylerinin işi tamamlayamama düzeyleri üzerinde etkisi vardır.

H₂: Araştırmaya katılanların işi tamamlayamama düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

H₃: Araştırmaya katılanların devam bağlılığı düzeylerinin dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeyleri üzerinde etkisi vardır.

H₄: Araştırmaya katılanların dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

Ulusal ve uluslararası turizm alan yazınında bu nitelikte ve kapsamda bir çalışmaya rastlanılmamasından dolayı, çalışma bulgularının araştırmacılara, otel çalışanlarına ve yöneticilerine katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Örgütsel Bağlılık

Bir kavram olarak örgütsel bağlılık; kurumun hedefleri ve değerleri doğrultusunda örgüt adına gönüllü çaba sarf etme davranışı olarak tanımlanmaktadır (Simons ve Hinkin, 2001, s. 68; Noor ve diğ., 2010). Örgütsel psikolojideki birçok yapıdan farklı olarak bağlılığın kavramsallaştırıldığı ve çeşitli yollarla ölçümünün yapıldığı görülmektedir. Söz konusu kavramsallaştırmanın literatürde sık sık işten ayrılma niyetiyle ilişkilendirildiği dikkat çekmektedir (Tett ve Meyer, 1993; Brien, Thomas ve Hussein, 2015; Kang, Gatling ve Kim, 2015). Çünkü örgütüyle arasında kuvvetli bağ olan çalışanların örgütünü terk etme eğiliminin çok daha az olduğu genel kabul görmüş bir durumdur (Allen ve Meyer, 1990). Bu yönüyle örgütsel bağlılığın işletmeler ve bireyler için büyük öneme sahiptir. Örgütsel bağlılık; çalışan motivasyonu, performansı ve işten ayrılma niyeti gibi pek çok olumlu veya olumsuz durumun belirleyicisidir (Arusteu, 2013). Ayrıca yüksek düzeyde örgütsel bağlılık, etik dışı davranışları ve diğer olumsuz sonuçları önlemektedir. Dolayısıyla örgütsel vatandaşlık davranışını ve diğer pozitif tutumları desteklemektedir (Srivastava ve Tang, 2015). Aynı zamanda örgütsel bağlılık, kişi ve örgüt arasındaki uyum, işe devamlılık, işgücü devir hızının düşmesi gibi pek çok faktörle doğrudan ilişkilidir ve bu faktörler üzerinde olumlu bir etki yaratmaktadır (Arslan, Güripek ve İnce, 2018, s. 3).

Örgütsel bağlılık öncelikle tek bir yapı olarak değerlendirilmiş ancak zamanla üç farklı boyutta incelenmiştir. Bunlar; duygusal, devam ve normatif (kuralcı) bağlılıktır. Duygusal bağlılıkta çalışan kendini örgüte duygusal olarak bağlı ve borçlu hissetmekte ve bu nedenle işletmede kalması gerektiğini düşünmektedir. Normatif bağlılıkta çalışan örgütte kalmayı bir kural ve zorunluluk hissiyle kendine ilke edinmektedir (Meyer ve Allen, 1997). Devam bağlılığında ise çalışan örgütten ayrıldığı takdirde yüzleşeceği maliyetleri düşünerek işletmede kalması gerektiğini kabullenmiştir (Allen ve Meyer, 1996; Cheng ve Stockdale, 2003; Wasti, 2005; Meyer ve diğ., 2002; Somers, 1995).

Turizm sektörü, çalışan ve müşteri arasında sürekli yakın iletişimi gerektiren sektörlerden biridir. Çalışan tutumu; müşteri memnuniyetini, sadakati, marka imajını ve satın alma niyetini güçlendirmektedir (Tsui, Lin ve Yu, 2013). Turizm sektöründe müşterinin ilk karşılaştığı kişi çalışan olmaktadır. Bu nedenle otel yöneticileri müşteriyle sürekli yüz yüze iletişim kuran çalışanlarının örgütsel bağlılığını sağlama

yolunda çaba sarf etmelidirler (Kuruüzüm, Çetin ve Irmak, 2009). Özellikle devam bağlılığının düşük olması neticesinde, çalışanların sık sık işten ayrılmaları işletmeler açısından önemli maliyetler doğurabilmektedir (Kazlauskaitė, Buciuniene ve Turauskas, 2006, s. 307). Dolayısıyla bu çalışma kapsamında örgütsel bağlılığın sadece devam bağlılığı boyutu ele alınmıştır.

Devam Bağlılığı

Devam bağlılığında yönetim ile çalışan arasında karşılıklı bir ilişki söz konusudur ve bu ilişki daima fayda-zarar denklemi üzerine kuruludur (Allen ve Meyer, 1990). Devam bağlılığına sahip olan birey, yalnızca kendi kişisel hedeflerine ulaşmak için işletmede çalışmaya devam etmektedir. Çünkü işten ayrılmasının veya başka iş alternatifleri aramasının maliyetinin çok daha fazla olacağını düşünmektedir (Obeng ve Ugboro, 2003; Çöp, Yaylı ve Kızanlıklılı, 2011; Pais, Castro ve Monico, 2014). Birçok sebepten dolayı devam bağlılığı meydana gelebilmektedir. Örneğin; kişi işten ayrılması durumunda karşılaşılabileceği güçlükleri (ücret, deneyim, yeni bir iş bulma gücü vb.) aklına getirmektedir. Niteliksiz işgücünün hâkim olduğu durumlarda devam bağlılığının daha fazla gözlenmesi olası bir durumdur (Stup, 2006). Ayrıca örgütüne uzun süre yatırım yapan çalışanlar mevcut işletme için harcadıkları emeğin yok olmasını istemediklerinden devam bağlılığı davranışı gösterebilmektedirler (Meyer ve Allen, 1997).

Presenteeism (İşte Var Olamama)

Presenteeism, İngiliz ve Avrupalı araştırmacıların *epidemioloji* veya meslek sağlığı konusunda yaptıkları çalışmalar sırasında ortaya çıkmış bir kavramdır (Johns, 2010). Sözcük olarak presence ‘varlık’ anlamına gelmekteyken *presenteeism* ‘hastayken var olmayı’ ifade etmektedir. Literatürde bu konunun incelenme nedeni çalışanların hastayken işte var olmaları ve bu durumun verimliliğe etkilerini incelemektir (Bierla, Huver ve Richard, 2013). *Presenteeism*, çalışabilmek veya en azından çalışıyor gibi görünmek için çaba sarf etme durumu olarak tanımlanmaktadır. Bununla beraber *presenteeism*, kişinin örgütüne bağlılığını ispatlaması için uygun bir iklim yaratmaktadır (Cooper, 1998, s. 314).

Presenteeism ile ilgili incelemeler, çalışanların verimliliğini düşüren migren, reflü, alerji, eklem ağrıları, depresyon veya obezite gibi sağlık sorunları üzerine odaklanmaktadır. Bu sorunların yanı sıra anksiyete, motive olamama veya aşırı motive olma durumları da aslında iş verimliliğini düşüren birer sağlık sorunudur (Beer, 2014, Ferreira ve Martinez 2012). Fark edilmeyen mental rahatsızlıklar ise iş yüküyle birlikte gittikçe çoğalmakta ve sonrasında işe devamsızlıkla sonuçlanmaktadır. Bu durum aynı zamanda kişinin özel yaşamını da negatif yönde etkilemektedir (Suzuki ve diğ., 2015). Sağlık sorunları nedeniyle verimliliğin düşmesi işe devamsızlık veya *presenteeismden* kaynaklanmaktadır. *Presenteeism*in azalmasıyla beraber işe devamsızlığın artacağı dolayısıyla verimliliğin düşeceği öngörülmektedir (Koopman ve diğ., 2002). Ancak *presenteeism*in işe devamsızlıktan daha maliyetli olduğu genel kabul görmektedir (Suzuki ve diğ., 2015).

İşini çok sevmek, ahlaki yönden yükümlülük hissetmek veya işten ayrılmaktan korkmak (iş güvensizliği) çalışanı *presenteeisme* yöneltmektedir (Johns, 2010). Konu üzerine yapılan bir araştırmada, hemşirelerin hastayken işe devam etme nedenlerinin personel yetersizliği olduğu savunulmaktadır. Ayrıca ücret kaybı yaşama korkusu ve ileride daha ciddi bir hastalıkta işe gelememe hakkını kullanma planı da sebepler

arasında yer almaktadır. Yönetimin personel yetersizliği nedeniyle hasta bile olsa çalışanın işe katılmasını talep etmesi bir başka etken olarak saptanmıştır (Sheaghda, 2015). Hastayken işe gitme gerekliliğinin olduğu düşünülen bir ortam veya kültürde yaşamak *presenteeism* tetiklemektedir. Bu durum söz konusu sağlık probleminin örgütsel açıdan yüksek maliyetlere yol açmasına neden olabilmektedir (Ferreira ve Martinez 2012). Öte yandan sağlık ve eğitim gibi insanlarla birebir iletişim içerisinde bulunan hizmet kollarında *presenteeism* daha yaygın olduğu bilinmektedir (Rhodes ve Collins, 2015).

Çalışanın işletmeyi zarara uğratmaktan korkması nedeniyle *presenteeism* meydana geliyorsa, bu örgütsel bağlılığın sonucunda oluşan özel bir durum olarak nitelendirilebilir. Böyle bir durumda işletmedeki örgütsel veya ekonomik değişikliklerde çalışan kendini suçlu ve kaygılı hissedecektir. Dolayısıyla çalışanın örgütüne karşı bu denli 'sadakat' duygusu beslemesi tehlikeli de olabilmektedir (Bierla, Huver ve Richard, 2013). Kaygın, Kerse ve Yılmaz (2017) devam bağlılığı ile *presenteeism* arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Ancak Baysal ve diğ., (2014) ise örgütsel bağlılık ile *presenteeism* arasında anlamlı bir ilişki saptamamıştır. Mostert ve diğ., (2008) yaptıkları çalışmada, *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu savunmaktadırlar. Haque (2015) tarafından yapılan farklı bir araştırmanın sonucunda ise *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır. Ancak Charbaji ise (2018) *presenteeism* işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği sonucuna ulaşmıştır.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, örgüt içerisinde meydana gelen potansiyel iş gücü hareketi olarak tanımlanmaktadır (Brien, Thomas ve Hussein, 2015). Bu konu, insan kaynakları yönetimi alanında oldukça önemsenmektedir. Çünkü yeni personel arayışı ve sonrasında bulunan personelin eğitimi ve adaptasyon süreci işletmeler için çeşitli maliyetlere neden olmaktadır. İş gören devir hızını azaltmak için işten ayrılma niyetini meydana getiren faktörleri incelemek gerekmektedir (Yang ve Lee, 2009). İşten ayrılma niyetinin özellikle iş tatmini, örgütsel bağlılık ve örgütsel çevre ile ilişkilendirildiği bilinmektedir (Chen ve diğ., 2012). Ayrıca departman içi uyum, adalet dağılımı, terfi imkanları ve ödenen ücret işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan etkili olmaktadır (Qiu ve diğ., 2015). Personel devir hızının yüksek olması ise diğer çalışanların performanslarını olumsuz yönde etkilemektedir (Kim, Lee ve Lee, 2013). Çünkü özellikle sosyal alanda hizmet veren çalışanların işten ayrılmaları işletme yönetimi için istikrar bozucu bir gelişme olarak görülmektedir. Bu durum mevcut çalışanları ve örgüte yeni katılanları olumsuz yönde etkilemekle beraber boş kalan pozisyona tecrübesiz kişilerin getirilmesiyle de sonuçlanabilmektedir (Kim ve Stoner, 2008).

İşten ayrılma niyeti olan çalışanın davranışlarında meydana gelen belirtiler; görev ihmali, ekstra görevlere karşı isteksizlik hali ve memnuniyetsizliğini dile getirme olarak ortaya çıkmaktadır (Bu, McKeen ve Shen, 2011). Bu belirtileri yok etmek için özellikle örgütsel bağlılığı güçlendirmek üzerine odaklanılmaktadır. Örneğin, yöneticinin çalışanların refahını gözetmesi ve onları desteklemesi çalışan tutum ve davranışlarını pozitif yönde etkilemektedir (Kang, Gatling ve Kim, 2015).

Yöntem

Bu araştırma betimsel niteliktedir. Betimsel modelde amaç, eldeki problemi, bu problemle ilgili durumları, değişkenleri ve değişkenler arasındaki ilişkileri tanımlayarak

bir konudaki mevcut durumu araştırmak olduğu için bu araştırmanın modeli betimsel model olarak kabul edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2006: 19). Bu noktadan hareketle araştırmanın uygulanması için bir ölçme aracı kullanılmıştır. Ölçme aracının oluşturulması safhasında önce konuyla ilgili yapılan çalışmalardan ve daha önce oluşturulmuş ölçeklerden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçme aracı 3 farklı ölçekten oluşmaktadır. Bu ölçekler: *Presenteeism (İşte Var Olamama)*; Koopman ve diğ. (2002) tarafından geliştirilen ölçek 6 ifade ve iki boyuttan (iş tamamlanamama ve dikkat dağınıklığından kaçınamama), *Devam Bağlılığı*; Meyer ve Allen (1991) tarafından geliştirilen Örgütsel Bağlılık ölçeğinin boyutlarından olan Devam Bağlılığı 6 ifadeden ve tek boyuttan, *İşten Ayrılma Niyeti*; Mobley ve diğ. (1978) tarafından geliştirilen ölçek 3 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır.

Araştırmanın veri çözümlenme sürecinde 5’li Likert şeklinde derecelendirilen ankette araştırma kapsamındaki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların belirtilen her bir ifadeye katılım dereceleri; *Hiç Katılmıyorum=1* ve *Tamamen Katılıyorum=5* arasında puanlandırılarak değerlendirilmiştir. Anketlerden elde edilen verilere frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi gibi istatistik yöntemleri uygulanmıştır. Araştırma evrenini Antalya’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerdeki çalışanlar oluşturmaktadır. Kasım 2018 verilerine göre Antalya’da 314 adet beş yıldızlı turizm işletme belgeli otel bulunmaktadır. Antalya’daki konaklama tesislerinin ve bu tesislerde çalışan işgörenlerin sayısı araştırmanın evreni ve örneklemini için oldukça yeterlidir. Bu sebeple araştırmanın yapılacağı bölge olarak Antalya seçilmiştir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2018). Antalya’daki beş yıldızlı otellerin toplam yatak kapasitesine ait en son istatistik 2014 yılında yayınlandığı için ilgili yıla ait istatistik veriler kullanılmıştır. Buna göre 2014 yılında Antalya’daki beş yıldızlı 255 otelin yatak sayısı 217.947’dir (Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2014). TÜROFED (Türkiye Otelciler Federasyonu) tarafından 2010 yılında turizm istihdamı üzerine yapılmış olan bir çalışmaya göre beş yıldızlı otellerde 3,08 yatak başına 1 personel düşmektedir (TÜROFED, 2010). Tüm bu veriler ışığında Antalya’da beş yıldızlı otellerde yaklaşık 70.762 işgörenin istihdam edildiği hesaplanmaktadır.

Araştırma örnekleminin hesaplanmasında Yamane (2001), örneklem formülü kullanılmıştır (Yamane, 2001, s. 116). Bu formüle göre araştırma evreni 70.762 olarak kabul edildiğinde araştırma örneklemini de %95 güven seviyesinde 383 olarak ortaya çıkmaktadır. Araştırmaya Antalya bölgesinden 2017 yılı Mayıs-Temmuz ayları arasında 8 adet beş yıldızlı otel işletmesi katılmıştır. Bu işletmelere toplamda 480 adet anket formu topla bırak yöntemiyle bırakılmıştır. Bırakılan anketlerden 450 adedi geri dönmüştür. Bunların 407 tanesi değerlendirmeye alınmıştır. Geri kalan 43 adet anket ise eksik ve tutarsız olduğundan dolayı değerlendirmeye alınmamıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

Demografik Özellikler	f	%
Cinsiyet		
Erkek	245	60,2
Kadın	162	39,8
Toplam	407	100
Yaş		
16-25	126	31,0
26-35	160	39,3
36-45	72	17,7
46 ve Üzeri	49	12,0
Toplam	407	100,0

Eğitim		
İlk ve Ortaöğretim	203	49,9
Önlisans	100	24,6
Lisans	104	25,6
Toplam	407	100,0
Çalışılan Departman		
Önbüro	63	15,5
Muhasebe	59	14,5
Kat Hizmetleri	76	18,7
Yiyecek ve İçecek	126	31,0
İnsan Kaynakları	24	5,9
Teknik Servis	35	8,6
Halkla İlişkiler	24	5,9
Toplam	407	100,0
İşletmede Çalışma Süresi		
1 Yılden Az	112	27,5
1-5 Yıl	198	48,6
6-10 Yıl	67	16,5
11 Yıl ve Üzeri	30	7,4
Toplam	407	100,0

Tablo 1’de araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımları incelendiğinde, büyük çoğunluğunu erkek katılımcılar (n=245; %60,2) oluşturmaktadır. Kadınların oranı ise (n=162; %39,8) erkeklerden daha azdır. Araştırmaya katılanlar 16-35 (n=286; %70,3) yaş aralığında yoğunlaşmaktadır. Katılımcıların neredeyse yarısı (n=203; %49,9) ilk ve ortaöğretim mezunlarından oluşmaktadır. Anketi cevaplayanların çalıştıkları departmanlar göz önünde bulundurulduğunda, en fazla yiyecek ve içecek departmanından (n=126; %31,0) katılımın sağlandığı görülmektedir. İşletmede çalışma süreleri bakımından 1-5 yıl arası çalışanların ise (n=198; %48,6) toplam katılımcıların yarıya yakını oluşturduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 2: Devam Bağlılığı Boyutunun Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yüklere	Özdeğer	% of Variance	Cronbach's Alpha
Devam Bağlılığı		2,020	40,402	0,626
Şu anda, bu otelde kalmak benim için bir istekten çok bir gerekliliktir.	0,591			
Şu anda, istesem bile bu otelden ayrılmam benim için çok zordur.	0,670			
Şimdi bu otelden ayrılmaya karar verirsem, hayatımda pek çok şey altüst olur.	0,731			
Bu otelden ayrılmayı göze alamayacak kadar az seçeneğim olduğunu hissediyorum.	0,628			
Eğer bu otele kendimden bu kadar çok şey katmamış olsaydım, başka bir yerde çalışmayı göz önünde bulundurabilirdim.	0,541			
Toplam Ölçek Güvenirliği ve Varyansı			40,402	0,626
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,676;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 228,057$; P = 0,000</i>				

Tablo 2’de Örgütsel Bağlılığın boyutlarından Devam Bağlılığı’na ait faktör analizi sonuçları görülmektedir. Ölçekten faktör yükü değeri uygun olmayan bir ifade

çıkarılmış ve faktör analizi tekrarlanmıştır. Nihai faktör analizi sonuçlarına göre, faktör çözümünün açıklayıcılığı incelendiğinde tek boyutlu faktör çözümünün toplam varyansın %40,402'sini açıklayabildiği görülmektedir. Sosyal bilimlerde faktör analizinde açıklanan varyans oranının tek faktörlü ölçeklerde %30'un üzerinde olması yeterli kabul edilmektedir (Büyüköztürk, 2008: 125). Ayrıca örneklem büyüklüğünün yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonucuna bakıldığında 0,676 değeri orta değer olarak kabul edilebilir. Eroğlu'na (2009: 322) göre KMO değerleri ve yorumları şu şekilde belirtilmiştir: 0,50'nin altı değer kabul edilemez, 0,50 değer zayıf, 0,60 değer orta, 0,70 değer iyi, 0,80 değer çok iyi ve 0,90 değer mükemmeldir. Bartlett küresellik testi sonucuna göre de Sig. 0,000 ($p < 0,05$) çıkması bu araştırmadaki ifadelerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Devam Bağlılığı boyutunun güvenilirlik katsayısı Alpha (α)= 0,626 olarak tespit edilmiştir. Alpha katsayısının $0,60 \leq \alpha < 0,80$ arasında olması ölçeğin oldukça güvenilir olduğuna, katsayının $0,80 \leq \alpha < 1,00$ arasında olması ise ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğuna işaret etmektedir (Akgül ve Çevik, 2005: 436; Kayış, 2009: 405). Dolayısıyla araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 3: Presenteeism (İşte Var Olamama) Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yüklere	Özdeğer	% of Variance	Cronbach's Alpha
İşi Tamamlayamama		2,126	35,439	0,754
Sağlık problemim olmasına rağmen iş yerindeki zor görevleri bitirebilirim. (R)	0,780			
Sağlık problemim olmasına rağmen iş yerindeki hedeflerimi gerçekleştirmeye odaklanabilirim. (R)	0,871			
Sağlık problemim olmasına rağmen tüm işlerimi tamamlayabilecek kadar kendimi enerjik hissederim. (R)	0,792			
Dikkat Dağınıklığından Kaçınamama		2,019	33,656	0,792
Sağlık problemim nedeniyle iş stresiyle başa çıkmakta zorlanırım.	0,813			
Sağlık problemim işimden zevk almama engel olur.	0,885			
Sağlık problemim nedeniyle işimle ilgili bazı görevleri tamamlama konusunda ümitsizliğe kapılırım.	0,813			
Toplam Ölçek Güvenirliği ve Varyansı			69,096	0,715
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,683;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 719,248$; P = 0,000</i>				

Not: R ile gösterilen ifadeler ters kodlanmıştır. (1= Tamamen Katılıyorum, 5=Tamamen Katılmıyorum)

Tablo 3'te *Presenteeism* ölçeğine ait faktör analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre, faktör çözümünün açıklayıcılığı incelendiğinde iki boyutlu faktör çözümünün toplam varyansın %69,096'sını açıklayabildiği görülmektedir. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonucuna bakıldığında 0,683 değeri orta değer olarak kabul edilebilir. Bartlett küresellik testi sonucuna göre de Sig. 0,000 ($p < 0,05$) çıkması bu araştırmadaki ifadelerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. İlgili ölçeğin boyutlarından işi tamamlayamama boyutunun güvenilirlik katsayısı Alpha (α)= 0,754 ve dikkat dağınıklığından kaçınamama boyutunun güvenilirlik katsayısı ise Alpha (α)= 0,792 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada veri

toplama aracı olarak kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 4: İşten Ayrılma Niyeti Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yüklere	Özdeğer	% of Variance	Cronbach's Alpha
İşten ayrılma Niyeti		1,741	58,027	0,630
Şu an çalıştığım işten daha ideal bir işte çalışmayı tercih ederim.	0,766			
Bu işletmeye başladığımdan beri iş değiştirme hakkında ciddi düşüncelerim oldu.	0,839			
Gelecek yıl içerisinde başka iş aramayı ciddi bir şekilde düşünüyorum.	0,671			
Toplam Ölçek Güvenirliği ve Varyansı			58,027	0,630
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,616;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 171,154$; $P = 0,000$</i>				

Tablo 4'te İşten Ayrılma Niyeti ölçeğine ait faktör analizi sonuçları görülmektedir. Buna göre, faktör çözümünün açıklayıcılığı incelendiğinde tek boyutlu faktör çözümünün toplam varyansın %58,027'sini açıklayabildiği görülmektedir. Örneklem büyüklüğünün yeterliliğini gösteren Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi sonucuna bakıldığında 0,616 değeri orta değer olarak kabul edilebilir. Bartlett küresellik testi sonucuna göre de Sig. 0,000 ($p < 0,05$) çıkması bu araştırmadaki ifadelerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. İlgili ölçeğin güvenilirlik katsayısı Alpha (α)= 0,630 olarak tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyinin oldukça güvenilir olduğu söylenebilir.

Tablo 5: Değişkenlere İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	DB	İAN	İT	İK
N	407	407	407	407
Çarpıklık (Skewness)	-,340	-,277	,245	,147
Std. Hata (Çarpıklık)	,121	,121	,121	,121
Basıklık (Kurtosis)	-,103	-,284	-,235	-,555
Std. Hata (Basıklık)	,241	,241	,241	,241

NOT: DB: Devam Bağlılığı; İAN: İşten Ayrılma Niyeti; İT: İş Tamamlayamama; İK: İşten Kaçış

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine yönelik analiz sonuçları Tablo 5'te yer almaktadır. Tabachnick ve Fidell (2013)'e göre çarpıklık ve basıklık katsayılarının ± 2 arasında olması verilerin normal dağılım gösterdiğine işaret etmektedir. Analiz sonucunda ortaya çıkan katsayıların ± 2 arasında olduğu görülmektedir. Buna göre bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait verilerin normal dağılım gösterdiği söylenilebilir.

Tablo 6: Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

Boyutlar (n=407)	İşi Tamamlayamama	Dikkat Dağımlığından Kaçınamama	Devam Bağlılığı	İşten Ayrılma Niyeti
İşi Tamamlayamama (pearson korelasyon katsayısı)	1			
Dikkat Dağımlığından Kaçınamama (pearson korelasyon katsayısı)	,200**	1		
Devam Bağlılığı (pearson korelasyon katsayısı)	-,060	,132**	1	
İşten Ayrılma Niyeti (pearson korelasyon katsayısı)	-,010	,257**	,003	1

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tablo 6’da yer alan korelasyon analizi sonuçlarında, pearson korelasyon katsayısının 1,00 olması, mükemmel bir pozitif ilişkiyi ifade ederken, -1,00 olması ise mükemmel bir negatif ilişkiyi ifade etmektedir. 0,70-1,00 arasında olması yüksek, 0,70-0,30 arasında olması orta, 0,30-0,00 arasında olması ise düşük düzeyde bir ilişki olarak tanımlanabilir. Değişkenler arasındaki ilişkiler şu şekilde yorumlanmaktadır; iki değişken arasında pozitif yönlü bir ilişki olması deneklerin X değişkenine ait değerlerinin artması durumunda Y değişkenine ait değerlerinde artması anlamına gelmektedir. Negatif yönlü ilişkide ise X değişkenine ait değerler artarken, Y değişkenine ait değerler düşmektedir (Büyüköztürk, 2008: 32). Tablo 6’ya göre araştırmada kullanılan ölçeklerden Devam Bağlılığı ile Dikkat Dağımlığından Kaçınamama arasında (pearson korelasyon katsayısı \rightarrow 0,132) pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki vardır. Ayrıca araştırmada kullanılan ölçeklerden Dikkat Dağımlığından Kaçınamama ile İşten Ayrılma Niyeti arasında (pearson korelasyon katsayısı \rightarrow 0,257) yine pozitif yönlü düşük düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Ancak Devam Bağlılığı ile İşi Tamamlayamama boyutu ve İşten Ayrılma Niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Dolayısıyla söz konusu boyutlar arasında anlamlı bir ilişki bulunmadığı için regresyon analizi yapılamamıştır. Bu nedenle, **H₁**: “Araştırmaya katılanların devam bağlılığı düzeylerinin işi tamamlayamama düzeyleri üzerinde etkisi vardır.” ve **H₂**: “Araştırmaya katılanların işi tamamlayamama düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.” hipotezleri **kabul edilmemiştir.**

Tablo 7. Devam Bağlılığının Dikkat Dağımlığından Kaçınamama Üzerindeki Etkisini İnceleyen Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Beta	t	Sig. (p)
Devam Bağlılığı	0,132	2,674	0,008**
Sabit		9,243	0,000**
F		7,150	
R		0,132	
R ²		0,017	
p		0,008**	

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tablo 7’de yer alan sonuçlara göre, araştırmaya katılan otel çalışanlarının dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeyindeki değişimin %1,7’sini (R^2) devam bağlılığının açıkladığı görülmektedir. Ayrıca devam bağlılığı ile dikkat dağınıklığından kaçınamama arasındaki ilişkinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda devam bağlılığı puanı bir birim arttığında dikkat dağınıklığından kaçınamama puanının 0,132 (Beta) kadar artacağını söylemek mümkündür. Dolayısıyla **H₃**: “Araştırmaya katılanların devam bağlılığı düzeylerinin dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeyleri üzerinde etkisi vardır.” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Tablo 8. Dikkat Dağınıklığından Kaçınamamanın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini İnceleyen Basit Doğrusal Regresyon Analizi

Bağımsız Değişken	Beta	t	Sig. (p)
Dikkat Dağınıklığından Kaçınamama	0,257	5,355	0,000**
Sabit		20,061	0,000**
F		28,676	
R		0,257	
R^2		0,066	
p		0,000**	

* $p < 0,05$; ** $p < 0,01$

Tablo 8’de yer alan sonuçlara göre, araştırmaya katılan otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti düzeyindeki değişimin %6,6’sını (R^2) dikkat dağınıklığından kaçınamamanın açıkladığı görülmektedir. Ayrıca dikkat dağınıklığından kaçınamama ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin doğrusal ve pozitif yönlü olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır. Ortaya çıkan bu sonuç doğrultusunda dikkat dağınıklığından kaçınamama puanı bir birim arttığında işten ayrılma niyeti puanının 0,257 (Beta) kadar artacağını söylemek mümkündür. Dolayısıyla **H₄**: “Araştırmaya katılanların dikkat dağınıklığından kaçınamama düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.” hipotezi **kabul edilmiştir**.

Sonuç ve Öneriler

Otel işletmelerinde çalışanların devam bağlılığı, *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti düzeyleri arasındaki ilişkiyi ortaya koymak amacıyla yapılan bu çalışmanın örneklemini Antalya’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 407 personelden oluşmaktadır. Bu örneklemini oluşturan çalışanların %60,2’si gibi büyük bir kısmı erkeklerden oluşurken %39,8’lik kısmı kadınlardan oluşmaktadır. 2014 yılında yapılan bir araştırmaya göre Türkiye’de turizm sektöründe çalışan kadınların sayısının %27,3 civarında olduğu ve 2023’te bu oranın %36,5 olacağı öngörülmüştür (WTTC, 2014). Söz konusu veriler göz önüne alındığında bu çalışmadaki %39,8’lik kadın çalışan oranı turizm istihdamındaki güncel durumla benzerlik göstermektedir. Araştırmanın bulgularına göre yaş grupları arasında en fazla katılımın %39,3 ile “26-35” yaş grubundan olduğu görülmektedir. “25 ve altı” yaş grubundan ise %31’lik bir katılım sağlanmıştır. Turizm sektöründe çalışan “25 ve altı” yaş grubunun 2013 yılında %22 civarında olduğu, 2023 yılında ise %30 civarında olacağı öngörülmektedir (WTTC, 2014). Dolayısıyla çalışmadaki söz konusu bulgular güncel verilerle benzerlik taşımaktadır.

Araştırmada otellerde çalışanların, devam bağlılığı ve *presenteeism* dikkat dağınıklığından kaçınmama boyutu arasındaki ilişkiyle ilgili bulgularda katılımcıların devam bağlılığı düzeylerinin dikkat dağınıklığından kaçınmama üzerinde olumlu yönde ve zayıf bir etkiye sahip olduğu tespit edilmiştir. Yani araştırmaya katılanların devam bağlılığı düzeyleri arttıkça, dikkat dağınıklığından kaçınmama düzeyleri de artmaktadır. Bu durum devam bağlılığına sahip olan çalışanların hasta olmalarına rağmen işlerine gelmeleri ancak iş sırasında dikkatlerinin dağılmasıyla açıklanabilir. Dolayısıyla çalışanın dikkati dağıldığı için iş veriminin azaldığı ve işletmenin bu durumdan olumsuz yönde etkilendiği söylenilebilir. Bu çalışmadaki söz konusu sonuçlar Kaygın, Kerse ve Yılmaz (2017)'in yaptıkları çalışmanın sonuçlarıyla örtüşürken, Baysal ve diğ., (2014)'nin elde ettikleri sonuçlarla örtüşmemektedir.

Araştırmada ortaya çıkan bir diğer sonuç ise dikkat dağınıklığından kaçınmama boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü zayıf bir ilişkinin saptanmasıdır. Otel işletmesi çalışanlarının hasta olmalarından dolayı yaşadıkları dikkat dağınıklığı durumunun aynı zamanda işgören devir hızının yüksek olduğu ve mevsimlik istihdamın öne çıktığı otel işletmelerinde işten ayrılma niyetini artırdığı ifade edilebilir. Bu durum turizm sezonunun oldukça yoğun geçtiği dönemlerde otel işletmelerini oldukça olumsuz bir şekilde etkileyebilmektedir. İlgili literatür incelendiğinde bu araştırmanın sonuçları Haque (2015)'nin araştırmasından elde ettiği bulgular ile benzerlik taşırken, Charbaji (2018)'nin araştırmasından elde edilen bulgular ile benzerlik göstermemektedir.

Sonuç olarak bu araştırma ile turizm alanında daha önce üzerinde ayrı ayrı çalışılmış devam bağlılığı, *presenteeism* ve işten ayrılma niyeti kavramlarını bir arada ele alıp alandaki bir boşluğu doldurmak, oluşan farklı bir durumu ortaya koyarak literatüre katkı sağlamak hedeflenmiştir. Öte yandan bu çalışma ile gelecekte turizm alanında yapılacak olan benzer nitelikteki çalışmalara bir kapı açmak ve bu konudaki daha spesifik araştırmalara temel teşkil etmek amaçlanmıştır. Araştırmanın bulguları ışığında, sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerine ve alandaki araştırmacılara yönelik şu öneriler geliştirilmiştir:

Otel işletmelerinin insan kaynakları birimi tarafından çalışanların *presenteeism* düzeyleri periyodik olarak ölçülmeli ve olumsuz durumlar tespit edilerek gerekli önlemler (ücretli/ücretsiz izin, tedavi vb.) alınmalıdır. Örgüt içerisinde faaliyet gösteren çalışanlardan daha fazla verim alınması açısından hastalanan personellerin hastalıklarının işlerine engel olmaması ve dikkatlerini dağıtmaması gerekmektedir. Dolayısıyla otel işletmesi yönetimlerinin alacağı önlemler hem verimliliği hem de hizmet kalitesini arttıracaktır.

Araştırmada kullanılan ölçekler yöntem kısmında da belirtildiği gibi alanda en çok kullanılan ölçekler arasından seçilmiştir. Ancak özellikle işten ayrılma niyeti konusunda birbirinden farklı ölçekler mevcuttur. Gelecekte yapılacak araştırmalarda farklı bölgelerde (Örn., şehir otelleri), farklı ölçekler, farklı araştırma modelleri ve kritik olay yöntemi, görüşme gibi farklı veri toplama yöntemleri kullanılabilir. Bu sayede daha farklı bulgular elde edilerek daha farklı analizler yapılabilir.

KAYNAKÇA

- Akgül, A., Çevik, O. (2005). İstatistiksel Analiz Teknikleri “SPSS’te İşletme Yönetimi Uygulamaları”. Emek Ofset. Ankara
- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1990). “The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization”. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Allen, N. J., Meyer, J. P. (1996). “Affective, continuance, and normative commitment to the organization: an examination of construct validity”. *Journal Of Vocational Behavior*, 49, 252-276.
- Antalya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2014) “Belgeli tesislerin tür ve sınıflarına göre dağılımı”. <http://www.antalyakulturturizm.gov.tr/TR,175821/konaklama-tesis-istatistikleri.html> (01 Kasım 2018).
- Arusteu, C.C. (2013). “Employees’ organizational commitment challenges a hotel industry perspective”. *Management Dynamics in the Knowledge Economy*, 1(3), 497-519.
- Arslan, E., Güripek, E., İnce, C. (2018). “İşe yabancılaşma ve kişi-örgüt uyumu arasındaki ilişkide kariyer bağlılığının rolü: Otel işletmelerinde bir araştırma”. *Journal of Recreation and Tourism Research*, 5(1), 1-12.
- Baltacı, A., Tiyek, R., Burgazoğlu, H. (2016) “Örgütsel bağlılık, çalışan performansı ve motivasyon faktörleri ile örgütsel iletişim arasındaki ilişkinin sosyal hizmet işletmeleri açısından incelenmesi”. *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 18(1), 49-77.
- Baysal, I.A., Baysal, G., Aksu, G., Aksu, N. (2014). “Presenteeism (işte varolmama sorunu) ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişki: Adnan Menderes Üniversitesi akademik personeli üzerinde bir uygulama”, *Electronic Journal of Vocational Colleges*. 4(3). 134-152.
- Beer, L. T. (2014). “The effect of presenteeism-related health conditions on employee work engagement levels: a comparison between groups”. *Original Research*, 1-8.
- Bierla, I., Huver, B., Richard, S. (2013). “New evidence on absenteeism and presenteeism”. *The International Journal of Human Resource Management*, 24(7), 1536–1550.
- Brien, A., Thomas, N., Hussein, A. S. (2015). “Turnover intention and commitment as part of organizational social capital in the hotel industry”. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14, 357-381.
- Bu, N., McKeen, C. A., Shen, W. (2011). “Behavioural indicators of turnover intention: the case of young professionals in China”. *The International Journal of Human Resource Management*, 22(16), 3338–3356.
- Büyüköztürk, Ş. (2008). *Veri Analizi El Kitabı*. Pegem Yayınları. Ankara.
- Charbaji, S. (2018). “Antecedents and consequences of presenteeism in the Lebanese smes”. *Journal of WEI Business and Economics*, 7(2) 1-13.
- Chen, H., Ford, D. L., Kalyanaram, G., Bhagat, R. S. (2012). “Boundary conditions for turnover intentions: exploratory evidence from China, Jordan, Turkey and the United States”. *The International Journal Of Human Resource Management*, 23(4), 846-866.

- Cheng, Y., Stockdale M. S., (2003). “The validity of the three-component model of organizational commitment in a Chinese context”. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 465-489.
- Cooper, C.L. (1998). “The changing nature of work. community”. *Work G, Family*. Vol. 1, No. 3, 313-317.
- Cullen, J., Mclaughlin, A. (2006). “What drives the persistence of presenteeism as a managerial value in hotels?: observations noted during an Irish work-life balance research project”. *Hospitality Management*, 25, 510-516.
- Çöp, S., Yaylı, A., Kızanlıklı, M. M. (2011). “A practice on the organizational justice perception and organizational commitment relation in the tourism sector of Turkey”. *International Developments in Management Research*. Athens Institute for Education and Research.
- Eroğlu, A. (2009). Faktör Analizi. Şeref Kalaycı (Ed.), *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri içinde* (ss. 321-331). Asil Yayın Dağıtım. Ankara.
- Ferreira, A. I., Martinez, L. F. (2012). “Presenteeism and burnout among teachers in public and private Portuguese elementary schools”. *The International Journal of Human Resource Management*, 23(20), 4380-4390.
- Haque, A. (2015). “The influence of presenteeism on job satisfaction and employee turnover intentions: evidence from Bangladeshi employees”. 29th Australian and New Zealand Academy of Management Conference.
- Johns, K. (2010). “Presenteeism in the workplace: a review and research agenda”. *Journal Of Organizational Behavior*, 31, 519–542.
- Kang, H.J.A., Gatling, A., Kim, J.S. (2015) “The impact of supervisory support on organizational commitment, career satisfaction, and turnover intention for hospitality frontline employees”. *Journal Of Human Resources In Hospitality & Tourism*, 14, 68-89.
- Kaygın, E., Kerse, G., Yılmaz, T. (2017). “Kamu çalışanlarında örgütsel bağlılık ve presenteeism arasındaki ilişki: Kars İl örneği”. *Ombudsman Akademik*, 3(6): 181-204.
- Kayış, A. (2009). Güvenilirlik Analizi. Şeref Kalaycı (Ed.) *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri içinde* (ss. 403-419). Asil Yayın Dağıtım. Ankara.
- Kazlauskaitė, R., Buciniene, I., Turauskas, L. (2006) ”Building employee commitment in the hospitality industry”. *Baltic Journal Of Management* Vol. 1 No. 3. 300-314.
- Kim, H., Stoner, M. (2008). “Burnout and turnover intention among social workers: effects of role stress, job autonomy and social support”. *Administration In Social Work*, 32(3), 5-25.
- Kim, T. G., Lee, J. K., Lee, J. H. (2013). “Do nterpersonal relationships still matter for turnover intention? a comparison of South Korea and China”. *The International Journal Of Human Resource Management*. 24(5), 966-984.
- Koopman, C., Pelletier, K.R., Murray, J.F., Sharda, C.E., Berger, M. L., Turpin, R.S., Hackleman, P., Gibson, P., Holmes, D.M., Ba, T.B. (2002). “Stanford

- presenteeism scale: health status and employee productivity”. *Joem*, 44(1), 14-20.
- Kuruüzüm, A., Çetin, E. I., Irmak, S. (2009). “Path analysis of organizational commitment, job involvement and job satisfaction in Turkish hospitality industry”. *Tourism Review*, 64(1), 4-16.
- Meyer, J.P., Allen, N.J. (1991). “A three-components conceptualization of organizational commitment”. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Meyer, J., Allen, N., (1997), *Commitment in the workplace, theory, research and application*. Sage, London
- Meyer, J.P., Stanley, D.J, Herscovitch, I., Topolnytsky, L. (2002). “Affective, continuance, and normative commitment to the organization: a meta-analysis of antecedents, correlates, and consequences”. *Journal Of Vocational Behavior*. 61, 20–52.
- Mobley W.H., Horner S.O., Hollingsworth A.T. (1978) “An evaluation of precursors of hospital employee turnover”. *Journal Of Applied Psychology*. 63 (4). 408-414.
- Mostert, F.F., Rothmann, S., Mostert, K., Nell, K. (2008). “Outcomes of occupational stress in a higher education institution”. *Southern African Business Review* 12(3), 102-127.
- Noor, N.A.M., Scarlat, C., Kasım, A., Muhamad, A. (2010). “Importance of organizational commitment, job motivation and front liners self efficacy towards the marketability of hotel industry in Kuala Lumpur Malaysia”. *Academica Turistica*, 3(1), 64-72.
- Obeng, K., Ugboro, I. (2003). “Organizational commitment among public transit employees: An assessment study”. *Journal of the Transportation Research Forum*, 57(2), 83–89.
- Özkutlu, H. (2008). “Örgüte duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık ile iş performansı arasındaki ilişkinin incelenmesi”. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*. 37(2), 79-97.
- Pais, L., Castro, C.S., Monico, L.S.M. (2014). “Affective and continuance commitment in call centres: validation of Meyer and Allen questionnaire”. *Psychology And Psychiatry*.
- Qiu, H., Ye, B.H., Hung, K., York, Q.Y. (2015). “Exploring Antecedents of Employee Turnover Intention – Evidence of China’s Hotel Industry”. *Journal Of China Tourism Research*. 11, 53–66.
- Randall, D.M. (1990). “The consequences of organizational commitment: methodological investigation”. *Journal Of Organizational Behavior*. 11, 361-378.
- Rhodes, S.M., Collins, S.K. (2015). “The organizational impact of presenteeism”. *Radiology Management*. 27-34.
- Sheaghda, P. N. (2015). “Presenteeism: findings of the INMO/DCU health and wellbeing survey”. *World Of Irish Nursing And Midwifery Journal*. (23) 7.
- Simons, T., Hinkin, T. (2001). “The effect of employee turnover on hotel profits: a test across multiple hotels”. *Cornell Hotel And Restaurant Administration Quarterly*. 42 (4), 65-69.

- Somers, M.J. (1995). “Organizational commitment, turnover and absenteeism: an examination of direct and interaction effects”. *Journal Of Organizational Behavior*. 16, 49-58.
- Srivastava, R., Tang, T.L., (2015). “Coping intelligence: coping strategies and organizational commitment among boundary spanning employees”. *Journal Of Business Ethics*. 130 (3). 525–542.
- Stup, R.E. (2006), “Special research report: human resource management and dairy employee organizational commitment”, Department Of Dairy And Animal Science College Of Agricultural Sciences, 1-4.
- Suzuki, T., Miyaki, K., Song, Y., Tsutsumi, A., Kawakami, N., Shimazu, A., Takahashi, M., Inoue, A., Kurioka, S., (2015). “Relationship between sickness presenteeism (WHO–HPQ) with depression and sickness absence due to mental disease in Acohort of Japanese workers”. *Journal Of Affective Disorders*, 180, 14-20.
- Tabachnick, B., Fidell, L. (2013). *Using Multivariate Statistics (Sixth Edition)*. Pearson Education, United States
- T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı (2017) Turizm işletme belgeli tesisler. <http://yigm.kulturturizm.gov.tr/TR,9579/turizm-tesisleri.html> (01 Kasım 2018).
- Tett, R.P., Meyer, J.P. (1993). “Job satisfaction, organizational commitment, turnover, intention and turnover: path analysis based on meta-analytic findings”. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Tsui, P.L., Lin, Y.S., Yu, T.H., (2013). “The influence of psychological contract and organizational commitment on hospitality employee performance”. *Social Behavior And Personality*, 41(3), 443-452.
- TÜROFED, (2010). *Turizm Raporu, Ekin Grubu Araştırma Birimi*. Ekim. s. 2. İstanbul.
- Ural, A., Kılıç, İ. (2006). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık. Ankara.
- Wasti, S.A., (2005). “Commitment profiles: combinations of organizational commitment forms and job outcomes”. *Journal Of Vocational Behavior*, 67, 290-308.
- Williams, L.J., Hazer, J.T. (1986). “Antecedents and consequences of satisfaction and commitment in turnover models: a reanalysis using latent variable structural equation methods”. *Journal Of Applied Psychology*. 71, 219-231.
- WTTC, (World Travel and Tourism Council). (2014). *Gender equality and youth employment in travel and tourism*, 1-4, https://www.wttc.org/-/media/files/reports/policy%20research/gender_equality_and_youth_employment_final.pdf Erişim tarihi: 15 Ekim 2018.
- Yamane, T. (2001). *Temel Örneklem Yöntemleri*. (1. Baskı). (Çev. A. Esin, M. A. Bakır, C. Aydın ve E. Gürbüzsel). Literatür Yayıncılık, İstanbul.
- Yang, S.B., Lee, K.H. (2009). “Linking empowerment and job enrichment to turnover intention: the influence of job satisfaction”. *International Review Of Public Administration*. 14(2), 13-23.

The Relationship Between Continuance Commitment, Presenteeism and Turnover Intention: A Research on Five Star Hotel Enterprises

Hakan KENDİR

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile
Dinçerler Tourism Management And
Hospitality School, Tokat, Turkey
orcid.org/0000-0002-1356-1339
hakan.kendir@gop.edu.tr

Emin ARSLAN

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile
Dinçerler Tourism Management And
Hospitality School, Tokat, Turkey
orcid.org/0000-0003-1592-8162
emin.arslan@gop.edu.tr

Handan ÖZÇELİK BOZKURT

Tokat Gaziosmanpaşa University
Zile Dinçerler Tourism Management And Hospitality School
Tokat, Turkey
orcid.org/0000-0002-0035-3362
handan.ozcelik@gop.edu.tr

Extensive Summary

Businesses that want to maintain their presence in global markets dominated by a strong competitive environment have tried to use modern management techniques and to increase the level of organizational commitment of employees. It has been confirmed by several studies that organizational commitment have positive effects on job performance, job satisfaction and job attendance (Williams and Hazer, 1986; Randall, 1990, p. 362; Tett and Meyer, 1993; Simons and Hinkin, 2001, p. 68; Özkutlu, 2008; Baltacı, Tiyek and Burgazoğlu, 2016). In the “continuance commitment,” the personal interests of the employee are in the foreground, unlike the “affective commitment” and “normative commitment.” The main reason why the employee with a high level of continuance commitment is the human gains that he thinks he will lose (Allen and Meyer, 1990; Pais, Castro and Monico, 2014).

Businesses trying to provide competitive advantage by holding qualified labor force face with organizational problem “presenteeism.” In spite of physical or mental problems, the employee refrains from absenteeism and physically present at work is explained by presenteeism concept (Bierla, Huver and Richard, 2013; Cullen and MCLAughlin, 2006). Continuance to work despite of the sick can be seen as an organisational citizenship behavior but literature defend total opposite of this. Because employee who works despite of the sickness fails to provide adequate performance, can affect customer satisfaction negatively and cause long-term costs for the business by giving more harm to his/her health (Ferreira and Martinez 2012; Bierla, Huver and Richard, 2013). It is likely that the person who needs to be treated or rest wear down himself/herself physiologically or psychologically by continuing to work and may have turnover intention in time. In this respect, it is important to evaluate the presenteeism among the premises that increase the employee turnover rate and to present the relationship using quantitative data. Therefore, this study aims to reveal the relationship

between continuance commitment, presenteeism and turnover intention. For this purpose, the following hypotheses have been developed:

H1: The continuance commitment levels have an impact on the levels of completing work.

H2: Completing work levels have an impact on turnover intention.

H3: Continuance commitment levels have an impact on the levels of avoiding distraction.

H4: Avoiding distraction levels have an impact on turnover intention.

The sample of the study consisted of 407 employees in eight different five star hotels in Antalya region between May and July 2017. A total of 480 questionnaire forms were left to these businesses with the method of drop and collect method. 450 of these forms have been delivered and 407 of them were evaluated. The rest 43 questionnaires were incomplete and inconsistent and were not evaluated.

It was observed that the 1,7% (R^2) change on hotel staff's avoiding distraction levels were explained by the continuance commitment. In addition, it is revealed that the relationship between continuance commitment and avoiding distraction is linear and in positive direction. It is possible to say that when the continuance commitment score increases by one unit, avoiding distraction will increase by 0,132 (Beta). Accordingly H3: "Continuance commitment levels have an impact on the levels of avoiding distraction" hypothesis was accepted.

It was observed that the 6,6% (R^2) change on hotel staff's turnover intention levels were explained by avoiding distraction. In addition, it is revealed that relationship between avoiding distraction and the turnover intention is linear and in positive direction. Based on this result, it is possible to say that when avoiding distraction score increases by one unit, turnover intention will increase by 0,257 (Beta). Accordingly H4: "Avoiding distraction levels have an impact on turnover intention" hypothesis was accepted.