

ARAŞTIRMA MAKALESİ

İstismarcı Yönetim Algısının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma

Prof. Dr. Nurettin AYAZ, Karabük Üniversitesi, Safranbolu Turizm Fakültesi, Karabük, e-posta:

nurettinayaz@karabuk.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2117-2015>

Berkay GÖKGÖZ, Yüksek Lisans Öğrencisi, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü

Karabük, e-posta: bgberkaygokgoz@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4526-7668>

Öz

İşgörenler ve yöneticiler arasındaki iletişim sürecinde ortaya çıkan ve işletme performansını düşürdüğü düşünülen istismarcı yönetim algısı, hâlihazırda açıklanması gereken karmaşık bir süreçtir. Bu çalışmada konaklama işgörenleri perspektifinden istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine üzerine bir anlayış geliştirilmesi amaçlanmaktadır. Ankara ilindeki dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan 462 işgörenden Nisan 2020-2021 döneminde anket tekniği kapsamında toplanan verilerin analiz edildiği bu çalışmada konaklama işgörenlerinin tükenmişlik durumlarını; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı alt boyutlarında şekillendirdiği görülmüştür. İşgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri arasında düşük düzeyde anlamlı bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

* Bu makale Karabük Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü "Konaklama İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısı: 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği" başlıklı yüksek lisans tezinden üretilmiştir.

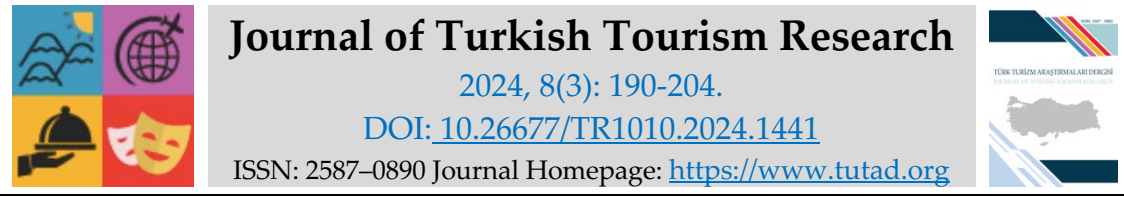
Anahtar Kelimeler: İstismarcı Yönetim Algısı, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Konaklama İşletmeleri.

Makale Gönderme Tarihi: 01.07.2024

Makale Kabul Tarihi: 04.09.2024

Önerilen Atıf:

Ayaz, N. ve Gökgöz, B. (2024). İstismarcı Yönetim Algısının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 8(3): 190-204.



RESEARCH PAPER

**The Effect of Abusive Management Perception on Burnout and Turnover Intention:
A Study on Accommodation Businesses**

Prof. Dr. Nurettin AYAZ, Karabük University, Safranbolu Faculty of Tourism, Karabük, e-mail: nurettinayaz@karabuk.edu.tr

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2117-2015>

Berkay GÖKGÖZ, MSc. Student, Karabük University, Institute of Graduate Programs, Karabük, e-mail: bgberkaygokgoz@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4526-7668>

Abstract

The perception of abusive management, which emerges in the communication process between employees and managers and is thought to reduce organisational performance, is currently a complex process that needs to be explained. This study aims to develop an understanding of abusive management perception, burnout and turnover intention from the perspective of hospitality employees. In this study, in which the data collected from 462 employees working in four- and five-star hotels in Ankara province during the period of April 2020-2021 within the scope of the questionnaire technique were analysed, it was seen that the burnout status of accommodation employees was shaped in the sub-dimensions of emotional exhaustion, depersonalisation and diminished personal accomplishment. It was determined that there is a low-level significant relationship between the perception of abusive managers and burnout and turnover intentions of the employees.

Keywords: Abusive Management Perception, Burnout, Intention to Leave, Accommodation Establishments.

Received: 01.07.2024

Accepted: 04.09.2024

Suggested Citation:

Ayaz, N. and Gökgöz, B. (2024). The Effect of Abusive Management Perception on Burnout and Turnover Intention: A Study on Accommodation Businesses, *Journal of Turkish Tourism Research*, 8(3): 190-204.

GİRİŞ

Bir işletmenin genellikle çalışanları kadar iyi olduğu düşüncesinden hareketle yönetici ve işgörenler, kuruluşun beşeri sermayesi olarak kritik öneme sahiptir. Çünkü, küresel pazarların birbirlerine yaklaşması nedeniyle rakip işletmeler arasında beşeri sermayenin sıkça yer değiştirme eğiliminde olması yönetilmesini zorunlu kılmaktadır. Bu süreçte; beşeri sermaye planı oluşturma, mevcut en iyi yetenekleri elde etme, çalışanlar için kariyer planları geliştirme, çalışanlara rehberlik ve koçluk, çalışanları motive etme ve performans yönetimine vurgu yapılmakta ve son dönemlerde çalışanları her zaman ellerinden gelenin en iyisini yapması için motive etme bağlamında istismarcı yönetimin etkisine dikkat çekilmektedir (Tepper, 2000; Palanski vd., 2013; Baş, 2019; Macaroğlu ve Koçoğlu, 2023).

İstismarcı yönetim, en basit şekilde yöneticilerin kontrolünde bulunan işgörenlerine yönelik gösterdiği olumsuz içerikli ancak fiziksel şiddeti içermeyen sürekli davranışlar olarak tanımlanmaktadır (Tepper, 2000). İstismarcı yönetimin özgüveni azalttığı, duygusal tükenmişlik düzeyini artırdığı (Harvey vd., 2007), işe karşı davranış ve tutumları olumsuz yönde etkilediği (Tepper vd., 2008), çalışanların performanslarını düşürdüğü (Zellars vd., 2002; Aryee vd., 2007), performans ve verimliliğin azalmasına neden olduğu aynı zamanda işten ayrılma niyetini tetiklediği (Neuman ve Baron, 1997) düşünülmektedir.

Tükenmişlik; başarısızlık, enerji düşüklüğü ve güçte azalma şeklinde ortaya çıkabilen ve karşılanamayan istekler nedeniyle bireyin tükenme durumu olarak gösterilmekte ve ruhsal bitkinlik, inanç kaybı ve çaresizlik gibi duygular oluşturma yönüyle de bireyin kendisini, işini ve ailesini olumsuz etkilediği belirtilmektedir (Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018). Nitelikli bir çalışanın mevcut örgütünden ayrılma niyeti işten ayrılma kavramı ile ilişkilendirilmekte ve işten ayrılmaların yetenek kaybı başta olmak üzere uzun süreli ve yüksek maliyetli eğitim giderlerine dikkat çekilmektedir (Cho vd., 2009; Solmaz, 2010).

Bu araştırmada turizm sektörünün en büyük gelir dilimini oluşturan konaklama işletmelerindeki işgörenler perspektifinden istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetindeki ilişkinin ortaya çıkarılması ve konaklama sektöründe istismarcı yönetime karşı alınabilecek önlemlerin belirlenmesi amaçlanmaktadır.

LİTERARÜR İNCELEMESİ

Yönetici ve işgörenler arasındaki örgütsel sorunların daha iyi anlaşılabilmesi ve çözümlenebilmesi adına aralarındaki ilişkilerin bilimsel olarak açıklanmasının gerekliliği öne çıkartılmaktadır (Bolat vd., 2017). Bu süreçte önemli bir örgütsel sorun olarak gösterilen istismarcı yönetim algısı, öznel bir kavram olup işgörenlerin yöneticilerinden fiziksel temas hariç olmak üzere sürekli düşmanca sözlü ve sözlü olmayan davranışları içermektedir. İstismarcı yönetimin şekline göre değişebilen istismarcı yönetim algısının çalışanların mutluluk, sağlık ve iş performansını etkileme gücü bulunmaktadır (Martinko vd., 2009). Özellikle yöneticisinin davranışlarını istismarcı yönetici davranışı olarak algılayan işgörenlerin işten ayrılma niyeti oldukça yüksek olduğu düşünülmektedir (Deniz ve Çimen, 2019; Köksal ve Gürsoy, 2019). Bununla birlikte her işgören için istismarcı yönetim algısı değişiklik gösterebilmekte ve kişilik ve fikir farklılıkları gibi nedenlerle işgörenler, yöneticisinin kendisine gösterdiği tutum ve davranışları "istismarcı" veya "normal" olarak algılayabilmektedir (Tepper, 2000; Tepper, 2007).

Turizm sektöründe Xu ve arkadaşları (2018) tarafından yapılan araştırmada konaklama işletmelerindeki öğrenci çalışanların turizm bağlamında kötü niyetli denetim deneyimleri ile işten ayrılma niyetleri arasında olumlu bir ilişkili olduğunu ve algılanan örgütsel desteğin ise istismarcı yönetimin olumsuz etkilerini azalttığını bulunmuştur. Güven ve Sezici (2016) ise

konaklama işletmelerinde istismarcı yönetici algısı ile kaytarma ilişkisinde duygusal tükenmenin kısmi aracı rolünün olduğu belirtilmektedir. İşgören ile yöneticinin birbirleriyle yaşadıkları olumsuz durumlar, işgörenin işine olan bağlılığını ve adanmışlığını azaltmakta ve baltalamaktadır. İşgören, yorgunluk ve gerginlik hissine bağlı olarak somatik ve psikolojik semptomlar nedeniyle duygusal tükenme yaşamaktadır.

Enerji düşüklüğü, güçte azalma ruhsal bitkinlik, inanç kaybı, çaresizlik ve başarısızlık şeklinde ortaya çıkabilen ve bireyin karşılanamayan beklenti ve istekler "tükenmişlik" olarak kabul edilmekte ve bireyin kendisini, işini ve ailesini olumsuz etkileyen bir sendrom olarak görülmektedir (Kılıç, 2020). İş tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı olmak üzere üç bakış açısıyla değerlendirilmektedir. Duygusal tükenmenin, iş tükenmişliğinin merkezinde yer aldığı öngörülmektedir (Hakanen vd., 2006). İçsel motivasyon yüksekliğin, tükenmişliği azalttığı düşünülmektedir (Hsu, 2013).

Turizm sektöründe özellikle müşteriyle yüz yüze gelen taraftaki çalışanların, her zaman iş tükenmişliği yaşadığını bildirilmektedir (Hsu, 2013). Yüz yüze ve karşılıklı iletişimin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarıya yol açtığı düşünülmektedir (Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018). Bununla birlikte sektördeki iş yoğunluğu, iş baskısı, stres, iş-aile çatışması, vardiyalı çalışma ve iş güvencesinin olmamasının da tükenmişliği artırdığı yönündedir (Knani, 2022).

İşten ayrılma; "işgörenin isteyerek veya istemeyerek bulunduğu işletmeden ayrılmasını" ifade eden bir eylemdir. İşten ayrılma niyetini, bir kişinin iş yerinden gerçekten ayrılmadan önceki karar alma sürecindeki son adım olarak da görülmektedir. İşten ayrılma niyeti besleyen işgörenlerin niyetlerini yüksek oranda gerçekleştirerek işten ayrılma davranışında bulunduğu öne çıkartılmaktadır. Bununla birlikte bir bireyin işten ayrılma niyetini; algılanan şanslar, başka bir iş bulmanın kolaylığı ve arama davranışındaki bireysel farklılıkların etkilediği varsayılmaktadır (Hong ve Kaur 2008; Tsai ve Wu, 2010; Bothma ve Roodt, 2013).

Çalışanların işten ayrılması, turizm ve otelcilik firmaları da dahil olmak üzere tüm kuruluşlar için kritik bir konudur (Liu-Lastres vd., 2023). Özellikle çalışanlar ile müşteriler arasındaki ilişkinin çok önemli olduğu turizm sektöründe yüksek işgücü devri oranının müşteri memnuniyetini azalttığı, düzenli müşteri ve kurumsal itibar kaybolmasına neden olduğu, diğer çalışanların motivasyonunu, katılımını ve bağlılığını olumsuz yönde etkilediği ve firma performansını ve üretkenliğini azalttığı düşünülmektedir (Nguyen vd., 2023). Gököz (2022) konaklama işletmesi işgörenlerine yönelik çalışmada tükenmişliğin ardılları arasında kısmen de olsa işten ayrılma niyetinin de bulunduğunu belirtmektedir. Dai ve arkadaşları (2019) ise seyahat acentesi çalışanlarının dayanıklılığının işten ayrılma niyetlerini azaltabileceğini, işe bağlılıklarını artırabileceğini ve istismarcı denetim ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide düzenleyici bir etkiye sahip olduğu sonucuna varmışlardır.

YÖNTEM

Konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin istismarcı yönetim algısının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisinin belirlenmesine yönelik olarak gerçekleştirilen bu çalışma nicel betimsel bir araştırmadır. Araştırma verileri literatür incelemesi ve anket uygulaması olmak üzere iki aşamalı bir süreçte toplanmıştır.

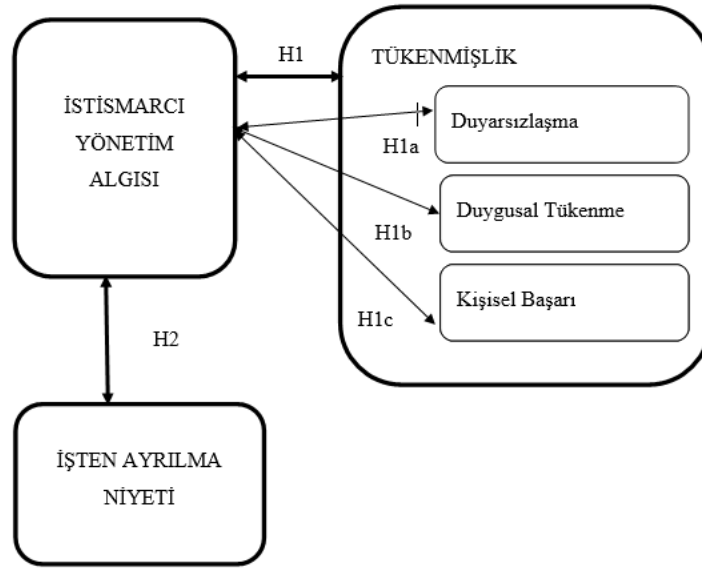
Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmada konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetlerinin ilişkilendirilmesi amaçlanmıştır. Turizm ve konaklama işletmelerinin kalbi

konumunda olan işgörenlerin istek ve davranışlarını anlamlandırmak önemli bir konu olarak görülmüştür (Leung ve Law, 2010). Yöneticilerin ve işgörenlerin davranışları algılayışları, istismar olarak hissettikleri durumlar, başkaları ile etkileşimleri ve hatta duyguları ile öne çıkan istismarcı yönetim incelenmesi gereken kavramdır (Carver ve Scheier, 2008). Bu araştırmanın tabanını oluşturan istismarcı yönetim ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin/kavramlarının turizm literatüründe birlikte ele alınmamış olması da bu araştırmayı önemli kılan durumdur.

Araştırmanın Problemi ve Hipotezler

Turizm sektöründe sunulan hizmetlerin çoğunluğunun insan gücüne dayalı olması yönüyle işgörenler oldukça önemli ve değerli kaynaklardır. Bu anlamda nitelikli işgörenlerin elde tutulması ve misafirlere kaliteli hizmet sunabilmesi adına yönetsel uygulamaların büyük bir titizlikle yürütülmesi gerekmektedir. Bir yönetsel uygulama olarak istismarcı yönetimin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisinin ortaya konulması çerçevesinde gerçekleştirilen bu çalışmada araştırma problemi "istismarcı yönetim algısının konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetiyle olan ilişkisinin belirlenmesi" olarak belirlenmiş ve Şekil 1'deki araştırma modeli kapsamındaki hipotezlerin test edilmesi öngörülmüştür:



Şekil 1. Araştırma Modeli

Öngörülen Şekil 1'deki araştırmada model için istismarcı yönetim algısı bağımsız değişken, tükenmişlik, tükenmişliğin alt boyutları ve işten ayrılma niyeti ise bağımlı değişken olarak kabul edilmiş ve hipotezler şu şekilde belirlenmiştir:

H1: Konaklama işgörenlerinin tükenmişlikleri ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1a: Konaklama işgörenlerinin duyarsızlaşması ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1b: Konaklama işgörenlerinin duygusal tükenmesi ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1c: Konaklama işgörenlerinin kişisel başarısı ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyeti ile istismarcı yönetim algısı arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Evren, Örneklem ve Verilerin Toplanması

Bu araştırmanın evrenini Türkiye'nin başkenti olan ve şehir otelciliği, şehir içi konaklama hizmetlerinde Türkiye'de ilk sıralarda bulunan Ankara ilinde konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmuştur. Evrenin büyüklüğünün belirlenmesi için Ankara'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otellerin sayısı baz alınmıştır. Bu kapsamda Ankara ilinde 15 adet 5 yıldızlı ve 42 adet 4 yıldızlı otel bulunduğu (<https://ankara.ktb.gov.tr/>) ve bu işletmelerde 2020 yılında toplam 940.467 kişinin çalıştığı (www.turizm gazetesi.com) belirlenmiştir. Ulaşılabilirlik, zaman ve maliyet unsurları göz önüne alınarak örnekleme başvurulmuştur. Örneklem büyüklüğü belirlenirken Sekeran (2003)'ın geliştirdiği örneklem büyüklüğü tablosu esas alınarak güven aralığı %±5 ve Z değeri 1,96 olmak üzere örneklem sayısı 384 işgören olarak tespit edilmiştir. Veriler, Nisan 2020-Mart 2021 döneminde anket tekniği kapsamında kolayda örnekleme yönetimi 462 konaklama işgöreni ile yapılan yüzyüze görüşmelerden sağlanmıştır. Çalışmada kullanılan anketin birinci bölümde katılımcıların demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, aylık gelir durumu, mesleki deneyim) ve diğer (hangi bölümde çalıştığı, turizmde çalışma nedeni) özelliklerinin belirlenmesi bağlamında sınıflama ölçeği; ikinci bölümde Teper (2000) ve Ülbeği ve arkadaşları (2014) çalışmalarından faydalanarak hazırlanan istismarcı yönetim algısı ve üçüncü bölümde ise Aslan ve Etyemez (2015) çalışmasından uyarlanarak hazırlanan tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin belirlenmesine yönelik akademisyen görüşü doğrultusunda hazırlanan aralıklı ölçek ifadeleri yer almıştır. Aralıklı ölçekler "1 için Kesinlikle Katılmıyorum, 2 için Katılmıyorum, 3 için Kısmen Katılıyorum, 4 için Katılıyorum, 5 için ise Kesinlikle Katılıyorum" şeklinde olmak üzere 5'li Likert ölçeği şeklinde tasarlanmıştır. Ölçek için Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu 30.06.2020 tarih ve 2020/08 numaralı kararla etik kurallarına uygunluğu izni alınmıştır.

Verilerin Analizi

Bu çalışmada anket tekniğinden elde edilen veriler, ilk olarak bilgisayara aktarılarak veri tabanı oluşturulmuştur. Daha sonra elde edilen veriler faktör analizi ve güvenilirlik analizine tabi tutulmuştur. Araştırmada parametrik testlerin kullanıma uygunluğu kapsamında çarpıklık ve basıklık değerleri dikkate alınmıştır. İstismarcı yönetim algısı ölçeği için çarpıklık ve basıklık değerleri; 0,838 ve -0,911; Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ölçeği içinse 0,792 ve -0,242 olarak tespit edilmiştir. Basıklık (Kurtosis) ve Çarpıklık (Skewness) değerlerinin (-) ile (+) 1,5 arasında olmaları durumunda incelemede parametrik testlerin kullanılabilirliği öngörülmektedir (Tabachnick ve Fidell, 2013). Bu kapsamda araştırma hipotezlerinin test edilmesinde "Pearson" korelasyon anlamlılık testleri kullanılmıştır.

BULGULAR

Konaklama işletmelerindeki işgörenler üzerine gerçekleştirilen bu çalışmada katılımcıların demografik (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, gelir durumu) ve diğer özelliklerine

(çalışılan departman, çalışma süresi, turizmde çalışma nedeni) yönelik tanımlayıcı bilgiler Tablo 1'de gösterilen biçimde tespit edilmiştir.

Tablo 1. Konaklama İşgörenlerine İlişkin Tanımlayıcı Bilgiler (n=462)

Değişkenler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Kadın	219	47,4
	Erkek	243	52,6
Medeni Durum	Bekar	261	56,5
	Evli	201	43,5
Yaş	18-26	82	17,7
	27-35	155	33,5
	36-44	132	28,6
	45-53	78	16,9
	54 ve üzeri	15	3,2
Eğitim Durumu	Ortaöğretim	65	14,1
	Önlisans	205	44,4
	Lisans	165	35,7
	Lisansüstü	27	5,8
Aylık Gelir Durumu	0-3000 TL	303	65,6
	3001-6000 TL	154	33,3
	6001-9000 TL	5	1,1
Çalışılan Departman	Ön Büro	82	17,7
	Kat Hizmetleri	66	14,3
	Yiyecek ve İçecek	109	23,6
	Muhasebe	84	18,2
	İnsan Kaynakları	95	20,6
	Mutfak	13	2,8
	Teknik Servis	13	2,8
Çalışma Süresi	1 yıl ve daha az	26	5,6
	2-5 yıl	153	33,1
	5-8 yıl	188	40,7
	8-11 yıl	66	14,3
	11 yıl ve üzeri	29	6,3
Turizmde Çalışma Nedeni	Sektörel eğitim almam	32	6,9
	Sektörü sevmem	88	19,0
	Sektörünün çalışma kolaylığı	61	13,2
	Ankara'da yaşama isteğim	194	42,0
	Hayat şartları/mecburiyet	32	6,9
	Diğer	55	11,9

Tablo sonuçlarına göre Ankara ilindeki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin Ankara destinasyonundaki konaklama işgörenlerinin cinsiyet durumunda erkeklerin (%52,6), medeni durumda bekârların (%56,5), yaş durumunda 27-44 yaş aralığının (%62,1) eğitim durumunda önlisans mezunlarının (%44,4) ve aylık gelir durumunda ise 0-3000 TL aralığının (%33,3), çalıştığı departmanda yiyecek-içecek (%23,6), çalışma süresinde 5-8 yıl

çalışanların (%40,7) ve turizm sektöründe çalışma nedenlerinde ise Ankara'da yaşama istekleri (%42) ile ilk sırada gelmektedir.

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ölçeğine yönelik faktör analizinde Varyans açıklama oranı 87,931 olmak üzere 8 yargıdan oluşan tek boyuta ulaşılmıştır. Ayrıca istismarcı yönetim algısı ölçeği için toplam güvenilirlik katsayısı (α) 0,868 olarak tespit edilmiştir (Tablo 2).

Tablo 2. İstismarcı Yönetim Algısına İlişkin Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüklü	α	Varyans Açıklama (%)
İstismarcı Yönetim Algısı	2,50	1,07		0,868	87,931
Yöneticim/yöneticilerim duygu ve düşüncelerimi aptalca bulur.	2,31	1,33	0,933		
Yöneticim/yöneticilerim bana küser.	2,17	0,84	0,915		
Yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar.	2,69	1,26	0,914		
Yöneticim/yöneticilerim özel hayatımı ihlal eder.	2,24	1,18	0,902		
Yöneticim/yöneticilerim geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur	2,33	1,68	0,956		
Yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez	2,58	0,98	0,711		
Yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz	2,45	1,08	0,912		
Yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hıncını benden çıkartır	3,19	1,42	0,747		
Toplam Güvenilirlik Katsayısı/Varyans Açıklama Oranı				0,868	87,931

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği:0,627

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): 6918,213/ 28 / 0,000

Tablo 2'de görüldüğü üzere istismarcı yönetim algısını betimleyen ifadelerde en yüksek ortalamanın $\bar{x}=3,19$ ile "yöneticim/yöneticilerim başkasına olan hıncını benden çıkartır" olduğu görülmektedir. Bu ifadeyi $\bar{x}=2,69$ ortalamayla "yöneticim/yöneticilerim beni başkalarının önünde aşağılar" $\bar{x}=2,58$ ortalamayla "yöneticim/yöneticilerim işteki çabalarımı takdir etmez" ve $\bar{x}=2,45$ ortalamayla "yöneticim/yöneticilerim sözünde durmaz" ifadeleri izlemektedir. Konaklama işgörenlerinin tükenmişlik durumuna yönelik faktör analizinde 14 yargıya ait 3 alt boyuta (azalan kişisel başarı, duygusal tükenme, duyarsızlaşma) ulaşılmıştır. Toplam varyans açıklama oranı 69,317 ve toplam güvenilirlik katsayısı 0,943 olarak bulunmuştur (Tablo 3).

Tablo 3'te görüldüğü kişisel başarı alt boyutunda $\bar{x}=2,55$ ile "bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim"; duygusal tükenme alt boyutunda $\bar{x}=2,56$ ile "iş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum" ve duyarsızlaşma alt boyutuna ise $\bar{x}=2,78$ ile "çok şeyler yapabilecek güçteyim" ifadeleri öne çıkmıştır.

Konaklama işgörenlerinin işten ayrılma niyeti ölçeğine yönelik faktör analizinde Varyans açıklama oranı 58,401 olmak üzere 4 yargıdan oluşan tek boyuta ulaşılmıştır. Ölçeğin toplam güvenilirlik katsayısı (α) 0,857 olarak tespit edilmiştir. İşten ayrılma niyetinde en yüksek ortalama $\bar{x}=2,56$ ile "başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum" ifadesinde ortaya çıkmıştır (Tablo 4).

Tablo 3. Tükenmişlik Durumuna İlişkin Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüğü	α	Varyans Açıklama (%)
Azalan Kişisel Başarı	2,60	1,11		0,938	23,371
Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	2,55	1,21	0,841		
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	2,26	1,12	0,728		
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	2,50	1,34	0,700		
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	2,40	1,12	0,698		
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.			0,573		
Duygusal Tükenme	2,40	1,17		0,938	23,057
İşim gereği hizmet verdiğim bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissediyorum.	2,31	1,28	0,794		
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı	2,30	1,20	0,782		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	2,31	1,20	0,716		
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	2,54	1,25	0,691		
İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum.	2,56	0,96	0,554		
Duyarsızlaşma	2,61	1,27		0,940	22,890
İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum.	2,45	1,24	0,837		
İnsanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	2,58	1,30	0,775		
Çok şeyler yapabilecek güçteyim	2,78	1,28	0,762		
İşim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	2,63	1,22	0,695		
Toplam Güvenilirlik Katsayısı/Varyans Açıklama Oranı				0,943	69,317

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği:0,903

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): 4054,466/ 91 / 0,000

Tablo 4. İşten Ayrılma Niyetine İlişkin Faktör Analizi

Faktör	\bar{x}	s. s.	Faktör Yüğü	α	Varyans Açıklama (%)
İşten Ayrılma Niyeti	2,50	0,97		0,857	58,401
Yaptığım işi bırakma niyetim var.	2,44	1,29	0,801		
Başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum.	2,56	1,24	0,787		
İşim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil.	2,54	1,29	0,764		
Çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum.	2,45	1,27	0,701		
Toplam Güvenilirlik Katsayısı/Varyans Açıklama Oranı				0,857	58,401

K-M-O Örneklem Ölçüm Yeterliliği:0,740

Bartlett' in Anlamlılık Testi (Chi-Square / df / Sig): 518,119/ 6 / 0,000

Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetici algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin bulunup bulunmadığının neden-sonuç bağlamında ortaya konulması ve araştırma modeli kapsamında önerilen hipotezlerin test edilmesi için korelasyon analizi yapılması öngörülmüş ve korelasyon analizinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti bağımsız değişkenler olarak istismarcı yönetim algısı ise bağımlı değişken olmak üzere 0,01 anlamlılık düzeyinde bir ilişki aranmış ve Tablo 5 sonuçlarına ulaşılmıştır.

Tablo 5. İstismarcı Yönetim Algısı ile Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Yönelik Korelasyon Analizi (n=462)

		İstismarcı Yönetim Algısı	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Azalan Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	İşten Ayrılma Niyeti
İstismarcı Yönetim Algısı	r						
	p	1					
Tükenmişlik	r	0,257**					
	p	0,000	1				
Duygusal Tükenme	r	0,284**	0,826**				
	p	0,000	0,000	1			
Kişisel Başarı	r	0,179**	0,850**	0,537**			
	p	0,000	0,000	0,000	1		
Duyarsızlaşma	r	0,192**	0,845**	0,578**	0,567**		
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	1	
İşten Ayrılma Niyeti	r	0,205**	0,867**	0,626**	0,608**	0,965**	
	p	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	1

*(p<0,001)

Tablo 5'teki analiz sonuçlarına göre;

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlikleri arasındaki "r" değeri; 0,257 olup, düşük düzeyde (0,00<r<0,29) pozitif doğrusal bir ilişki kapsamında bu araştırma için önerilen *H1 hipotezi kabul edilmiştir.*

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile duygusal tükenme alt boyutu arasındaki "r" değeri; 0,284 olup, düşük düzeyde (0,00<r<0,29) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu çalışmada test edilmesi öngörülen *H1a hipotezi kabul edilmiştir.*

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile kişisel başarı alt boyutu arasındaki "r" değeri; 0,179 olup, düşük düzeyde (0,00<r<0,29) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu çalışmada test edilmesi öngörülen *H1b hipotezi kabul edilmiştir.*

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile duyarsızlaşma alt boyutu arasındaki "r" değeri; 0,192 olup, düşük düzeyde (0,00<r<0,29) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu çalışmada test edilmesi öngörülen *H1c hipotezi kabul edilmiştir.*

-Konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki "r" değeri; 0,205 olup, düşük düzeyde (0,00<r<0,29) pozitif doğrusal bir ilişkinin olduğunu göstermektedir. Bu sonuç bağlamında bu çalışmada test edilmesi öngörülen *H2 hipotezi kabul edilmiştir.*

TARTIŞMA

Turizm işletmeciliğinde gelirleri en üst düzeye çıkarabilme ve müşteri memnuniyetini sağlama adına yönetim kadrosu en önemli unsurdur. Yönetici ve işgörenlerden oluşan yönetim kadrosunun uyum içinde çalışması ve müşteri şikâyetlerini minimize edecek bir şekilde hizmet sunması ise beklenen davranışlardır. Bununla birlikte emek yoğun bir sektör olan turizmde yönetici ve işgören ilişkileri halen devam eden bir tartışma konusu olup, oldukça ilgi çeken bir akademik çalışma alanı olarak literatürde kendine sıkça yer bulmaktadır. Konaklama sektöründe işgören memnuniyeti; misafirlere yüksek saygı, daha iyi performans ve kusursuz hizmete ulaşmada önemli bir durum olarak gösterilmektedir (Kong vd., 2018).

İstediklerini korku, yıldırma ve zorlama yoluyla yaptıran bir kuruluş veya işveren istismarcı yönetim olarak tanımlanmakta ve istismarcı örgütler; çalışanlarına karşı duyarsız, umursamaz ve ihtiyaçlarının asgari düzeyde sağlanabileceğine inanan kurumlar olarak öne çıkartılmaktadır. İşgörenlerin bu örgütlerde iş güvenliği endişesi nedeniyle istismara katlandıkları ve kötü muameleyi tolere ettikleri öne çıkartılmaktadır (Ebeid vd., 2011). Duygusal, fiziksel ve zihinsel bir tükenme hali olarak ortaya çıkan ilgi ve motivasyonu kaybı başta olmak üzere üretkenlik ve enerjiyi azaltan ve bireyi giderek daha çaresiz, umutsuz, alaycı ve kırgın hissetmenize neden olan tükenmişlik yüz yüze iletişim şeklinde hizmet verilen turizm gibi sektörlerde dikkate alınması gereken bir durumdur. Bu durumla hemen başa çıkmak oldukça önemine dikkat çekilmektedir (<https://www.helpguide.org>). Bununla birlikte bir işgörenin isteyerek veya istemeyerek çalıştığı işletmeden ayrılmasını ifade eden bir eylem olarak işten ayrılma niyeti yönetimde dikkate alınması gereken bir süreç olarak gösterilmekte ve işgören devir hızının yüksekliğinin bir işletmeye yönelik oluşturabileceği maliyetlere dikkat çekilmektedir İşten ayrılma niyetini etkileyen unsurlar; iş tatmin, stres, ayrımcılık, iş güvencesi, adaletsizlik, bağlılık ve örgüt iklimi unsurlarla ilişkilendirilmektedir (Çekmecelioğlu 2005; Eren 2006; Poyraz ve Kama 2008; Hong ve Kaur 2008; Büte 2011; Bothma ve Roodt, 2013). İşletme kaynaklı veya bireysel kaynaklı sebeplerden olan işten ayrılma niyetinde etkili olan unsurları anlamının önemine vurgu yapılmaktadır (Lee ve Mitchell 1994; Zimmerman, 2008).

Bu araştırmanın bulguları da göstermektedir ki istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi doğrulamaktadır. Konaklama sektöründeki orta ve üst kademe yöneticilerin bu durumlar konusunda farkındalığa sahip bulunması konaklama işletmesindeki performans ve verimlilik artışına yol açabilecektir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Bu çalışmada turizm işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı üzerine bir anlayış geliştirilmesi ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyetlerine etkisinin bulunup bulunmadığının ortaya çıkarılması amaçlanmıştır. İstismarcı yönetimin daha düşük tatmin-hizmet, bağlılık ve adalet algıları, rol çatışması, psikolojik sıkıntı ve daha yüksek düzeyde işgücü devrine neden olduğu düşünülmektedir (Ashforth, 1997; Duffy vd., 2002; Tepper, 2000). Tükenmişlik ise duygusal tükenme (Çetin, 2017; Gökdemir ve Hacıoğlu, 2018), kişisel başarı (Güven ve Sezici, 2016) ve duyarsızlaşma (Polatçı vd., 2014) etkenlerinin neden oluşturmaktadır. Bununla birlikte işten ayrılma niyetine yönelik nedenler ise iş-aile çatışması (Blomme vd., 2010), örgütsel sapma davranışları (Demir ve Tütüncü, 2010), örgütsel öğrenmenin engellenmesi (Avcı ve Küçükusta, 2009) ve iş tatmini (Yazıcıoğlu ve Topaloğlu, 2009) olarak öne çıkarılmaktadır.

Bu çalışma sonuçlarında görülmüştür ki konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetimi; yöneticim/yöneticilerim; “duygu ve düşüncelerimi aptalca bulur, bana küser, beni başkalarının önünde aşağılar, özel hayatımı ihlal eder, geçmişteki hatalarımı yüzüme vurur, işteki çabalarımı

takdir etmez ve sözünde durmaz” olarak algılanmaktadır. İşgörenlerinin tükenmişlik durumu; azalan kişisel başarı duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve alt boyutlarında toplanmaktadır. Azalan kişisel başarı;” işte kayda değer birçok başarı elde ettim, yaptığım işle insanların yaşamına katkıda bulunuyorum, yolun sonuna geldiğimi hissediyorum, çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim ve işimin beni kısıtladığını hissediyorum” düşüncelerini kapsamaktadır. Duygusal tükenme; “hizmet verdiğim bazı kimseler sanki insan değillermiş gibi davranmakta, hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım, insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı, sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum ve iş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissediyorum” ifadeleri ile tasvir edilmektedir. Duyarsızlaşma ise “çok şeyler yapabilecek güçteyim, hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratıyorum, insanlarla yakın çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim, işim gereği hizmet verdiğim insanların bazı problemlerini ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum” olarak öne çıkmaktadır. İşgörenlerinin işten ayrılma niyetlerini “işim gereği hizmet verdiğim insanlara ne olduğu umurumda değil, çalıştığım işi bırakmayı düşünüyorum başka bir iş bulursam işimden ayrılmayı düşünüyorum ve yaptığım işi bırakma niyetim var” düşünceleri şekillendirmektedir. Ayrıca işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı ile tükenmişlikleri ve işte ayrılma niyetleri arasında düşük düzeyde bir ilişki bulunmaktadır. İstismarcı yönetim uygulamalarına rağmen konaklama sektöründe çalışan işgörenlerin işlerinde çalışmaya devam etmekte ve yeni bir iş bulmanın zorluğu ve ailesel sorumluluklar nedeniyle çalışmaya devam ettikleri şeklinde yorumlanabilir.

Araştırma sonuçları kapsamında; konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı, tükenmişlik durumları ve işten ayrılma niyetine yönelik olmak üzere 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri için öneriler aşağıdaki şekilde sıralanabilir:

-Otel işletmeleri, yönetim kadroları için istismarcı yönetim, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti konularında seminer ve eğitim çalışmaları ile bu konularda farkındalık oluşturabilir.

-Otel yöneticileri, nitelikli çalışanları elde tutma ve iş tatminini artırma adına işgörenlerine becerilerini geliştirme ve güncelleme fırsatları sunabilir.

-Otel yöneticileri çalışanların stresini azaltmaya yönelik teknik ve yöntemleri (uzmanlarla bilgilendirme görüşmeleri, belli saatlerde sportif aktiviteleri ve kültür-sanat etkinliklerine katılım sağlama, müzik dinleme, televizyon izleme, kitap okuma vb.) işletmelerine taşıyabilir.

Bu araştırmada, konaklama işgörenlerinin istismarcı yönetim algısı tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti boyutuyla ele alınmış ve kavramsal bir yapı oluşturulmuştur. Araştırmanın konaklama işletmelerine yol gösterici olması beklenmekle birlikte gelecekte istismarcı yönetim algısı; örgütsel güven, örgütsel adalet ve iş memnuniyeti boyutları ile farklı turizm işletmelerinde incelenebilir ve farklı öngörüler geliştirilebilir.

Hakem Değerlendirmesi: Dış bağımsız.

Destek Bilgisi: Herhangi bir kurum ve/veya kuruluşan destek alınmamıştır.

Çıkar Çatışması: Yazarlar arasında çıkar çatışması yoktur.

Etik Onayı: Bu çalışmanın tüm hazırlanma süreçlerinde etik kurallara riayet edildiğini yazar(lar) beyan eder. Aksi bir durumun tespiti halinde Türk Turizm Araştırmaları Dergisi'nin hiçbir sorumluluğu olmayıp, tüm sorumluluk makale yazar(lar)ına aittir.

Etik Kurul Onayı: Karabük Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Etik Kurulundan 30.06.2020 tarih ve 2020/-8 sayılı karar numarası ile izin alınmıştır.

Araştırmacıların Katkı Oranı: Yazarlar çalışmaya eşit oranda katkı sağlamıştır.

KAYNAKÇA

- Aryee, S., Chen, Z. X., Sun, L. Y. and Debrah Y. A. (2007). Antecedents and outcomes of abusive supervision: Test of a trickle-down model. *Journal of Applied Psychology*, 92(1): 191-201.
- Ashforth, B. (1997). Petty tyranny in organizations: a preliminary examination of antecedents and consequences. *Canadian Journal of Administrative Sciences*, (14): 126-140.
- Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Hatay'daki otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3): 482-507.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde örgütsel öğrenme, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1): 33-44.
- Baş, M. (2019). İstismarcı yönetimin örgütsel özdeşleşme üzerine etkisinin incelenmesi: Sağlık çalışanları üzerine bir uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(4): 1551-1569.
- Blomme, R. J., Rheede, V. A. and Tromp, D. M. (2010). The use of the psychological contract to explain turnover intentions in the hospitality industry: a research study on the impact of gender on the turnover intentions of highly educated employees. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(1): 144-162.
- Bolat, O. İ., Bolat, T., Seymen, O. ve Yüksel, M. (2017). İstismarcı yönetim ve tükenmişlik: Lider-üye etkileşimi ve güç mesafesinin düzenleyici etkisi. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 20(38): 123-161.
- Bothma, C. F. C., and Roodt, G. (2013). The validation of the turnover intention scale. *SA Journal of Human Resource Management*, 11(1): 1-12.
- Büte, M. (2011). Perceived nepotism and its relations to job satisfaction, negative word of mouth and intention to quit. *Electronic Journal of Social Sciences*, 10(3): 187-203.
- Carver, C. S. and Scheier, M. F. (2008). *Perspectives on Personality* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Cho, S., Johanson, M. M. and Guchait, P. (2009). Employees intent to leave: A comparison of determinants of intent to leave versus intent to stay. *International Journal of Hospitality Management*, (28): 374-381.
- Çekmecelioğlu H. G. (2005). Örgüt ikliminin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Bir araştırma. *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2): 23-39.
- Çetin, İ. (2017). Otel çalışanlarında tükenmişlik ve tükenmişliğe etki eden faktörler. *Balkan ve Yakın Doğu Sosyal Bilimler Dergisi*, 3(2): 83-95.
- Dai, Y., Zhuangb, W. and Huanc, T. (2019). Engage or quit? The moderating role of abusive supervision between resilience, intention to leave and work engagement. *Tourism Management*, (70): 69-77.
- Demir, M., Tütüncü, Ö., (2010). Ağırlama işletmelerinde örgütsel sapma ile işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 21(1), 64-74.
- Deniz, S. ve Çimen, M. (2019). İstismarcı yönetim davranışının işten ayrılma niyetine etkisi: hastane çalışanlarına yönelik bir araştırma. *Uluslararası Sağlık Yönetimi ve Stratejileri Araştırma Dergisi*, 5(2): 155-164.
- Duffy, M. K., Ganster, D. and Pagon, M. (2002). Social undermining in the workplace. *Academy of Management Journal*, (45): 331-351.

- Ebeid, F., Kaul, T., Neumann, K. and Shane, H. (2011). Workplace abuse: Problems and consequences. *International Business and Economics Research Journal*, 2(6): 75-85.
- Eren, E. (2006). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım.
- Gökdemir, S. ve Hacıoğlu, N. (2018). Turist rehberlerinde tükenmişlik ve meslekten ayrılma niyeti. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 21(39): 511-542.
- Gökgöz, B. (2022). *Konaklama İşgörenlerinin İstismarcı Yönetim Algısı: 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Karabük Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Karabük.
- Güven, Ö. Z. ve Sezici, E. (2016). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin Maslach tükenmişlik modeline göre incelenmesi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2): 111-132.
- Hakanen, J., Bakker, A. and Schaufeli, W. (2006). Burnout and engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, (43): 495–513.
- Harvey, P., Stoner, J., Hochwarter, W. and Kacmar, C. (2007). Coping with abusive supervision: The neutralizing effects of ingratiation and positive affect on negative employee outcomes. *The Leadership Quarterly*, 18(3): 264-280.
- Hsu, L. (2013). Work motivation, job burnout and employment aspiration in hospitality and tourism students-An exploration using the self-determination theory. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education*, 13(2013): 180-189.
- Hong, L. C. and Sharan, K. (2008). A relationship between organizational climate, employee personality and intention to leave. *International Review of Business Research Papers*, 4(3), 1-10.
- <https://ankara.ktb.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 12.12.2021].
- <https://www.helpguide.org/articles/stress/burnout-prevention-and-recovery.htm> [Erişim Tarihi: 08.10.2022].
- <https://www.turizm gazetesi.com> [Erişim Tarihi: 24.12.2021].
- Kılıç, İ. (2020). Turizm alanyazınında tükenmişliğin öncülleri ardılları ve model önerileri. *Tourism and Recreation*, 2(2): 118-124.
- Knani, M. (2022). What motivates tourism and hospitality employees to practice presenteeism? *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 52(2022): 198-207.
- Kong, H., Jiang, X., Chan, W. and Zhou, X. (2018). Job satisfaction research in the field of hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 30(5): 2178-2194.
- Köksal, K. ve Gürsoy, A. (2019). İstismarcı yönetimin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel etik ilkelerin düzenleyici ve aracı rolü. *Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(2): 347-366.
- Lee, T. W. and Mitchell, T. R. (1994). An alternative approach: The unfolding model of voluntary employee turnover. *Academy of Management Review*, (19): 51-89.
- Leung, R. and Law, R. (2010). A Review of personality research in the tourism and hospitality context. *Journal of Travel and Tourism Marketing*, 27(5): 439-459.
- Liu-Lastres, B., Wen, H. and Huang, W. J. (2023). A reflection on the Great Resignation in the hospitality and tourism industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 35(1): 235-249.

- Macaroğlu, Ö. ve Koçoğlu, C. M. (2023). Algılanan stres düzeyi ile iş gören motivasyonu arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü: 5 yıldızlı otel işletmeleri örneği. *Safran Kültür ve Turizm Araştırmaları Dergisi*, 6(3): 574-593.
- Martinko, M. J., Harvey, P., Sikora, D. and Douglas, S. C. (2009). Abusive supervision: Perception or reality? *Academy of Management Annual Meeting Proceedings*, 2009(1): 1-7.
- Nguyen, C. N., Hoang, G. and Luu, T. T. (2023). Frontline employees' turnover intentions in tourism and hospitality sectors: A systematic literature review and research agenda. *Tourism Management Perspectives*, 49(November): 1-24.
- Neuman, J. H. and Baron, R. A. (1997). Aggression in the workplace. In R. A. Giacalone and J. Greenberg (Eds.), *Antisocial Behavior in Organizations* (pp. 37-67). Thousand Oaks: Sage Publications Inc.
- Palanski, M., Avey, J. B. and Jiraporn, N. (2013). The effects of ethical leadership and abusive supervision on job search behaviors in the turnover process. *Journal of Business Ethics*, 121(1): 135-146.
- Poyraz, K. ve Kama, B. (2008). Algılanan iş güvencesinin, iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerinin incelenmesi. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 13(2): 143-164.
- Sekeran, U. (2003). *Research Method for Business: A Skill Building Approach*. 4th edition, John New York: Wiley and Sons.
- Solmaz, H., (2010). *Örgütsel Özdeşleşmenin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Adaletin Aracılık Rolü* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Ufuk Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tabachnick, B. G. and Linda S. F. (2013). *Using Multivariate Statistics*. Boston: Pearson Education.
- Tepper, B. J. (2000). Consequences of abusive supervision. *The Academy Journal, of Management* 43(2): 178-190.
- Tepper, B. J. (2007). Abusive supervision in work organizations: Review, synthesis and research agenda. *Journal of Management*, 33(3): 261-289.
- Tepper, B. J., Henle, C. A., Lambert, L. S., Giacalone, R. A. and Duffy, M. K. (2008). Abusive supervision and subordinates' organization deviance. *Journal of Applied Psychology*, 93(4), 721-732.
- Tsai, Y. ve Wu, S. W. (2010). The relationship among job satisfaction, organizational citizenship behavior and turnover intention. *Journal of Clinical Nursing*, 19(23-24): 3564-3574.
- Ülbeği, İ. D., Özgen, H. M. ve Özgen, H. (2014). Türkiye'de istismarcı yönetim ölçeğinin uyarlaması: güvenilirlik ve geçerlik analizi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(1): 1-12.
- Xu, S., Larry, R. M., Hubert V. H., Michael, T., Torres L. and Farfan, K. (2018). The impact of abusive supervision and co-worker support on hospitality and tourism student employees' turnover intentions in Ecuador. *Current Issues in Tourism*, 21(7): 775-790.
- Yazıcıoğlu, İ., Topaloğlu, I. G. (2009). Örgütsel adalet ve bağlılık ilişkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 1(1): 3-16.
- Zellars, K. L., Tepper, B. J. and Duffy, M. K. (2002). Abusive supervision and subordinates' organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 87(6): 1068-1076.
- Zimmerman, R. D. (2008). Understanding the impact of personality traits on individuals' turnover decisions: A meta-analytic path model. *Personnel Psychology*, 61(2): 309-348.