

Otel İşletmelerinde Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi*

The Impact of Psychological Contract of Employees on Job Satisfaction and Intent To Quit in Hotel Business

Prof. Dr. Mustafa KOYUNCU
Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: mkoyuncu@gmail.com

Arş. Gör. Eda ÖZGÜL KATLAV
Nevşehir Üniversitesi
Turizm Fakültesi
E-posta: edaozgul@yahoo.com.tr

Öz

Bu çalışmanın amacı, otel çalışanlarının psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlal algılarını belirlemek ve otel işletmelerinde çalışan (n=228) işgörenlerin psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlal algılarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Bu amaçla otel işletmelerinde psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek için bir model önerilmiş ve test edilmiştir. Veriler, Nevşehir'deki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere uygulanan anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırma sonucunda otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin psikolojik sözleşme algısı ve boyutlarının iş tatmini üzerinde etkili olduğu görülmüştür. İlişkisel psikolojik sözleşme algısı ile psikolojik sözleşme ihlal algısının da işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Otel işletmeleri, Psikolojik Sözleşme ve Psikolojik Sözleşme İhlali, İş Tatmini, İşten Ayrılma Niyeti.

Abstract

Aim of this study is to determine psychological contract and psychological contract breach perceptions of the employees of accommodation enterprises and to discover how it affects employees' job satisfaction and intent to quit. For this purpose, a model was proposed to define the impact of psychological contract and psychological contract breach in accommodation enterprises on job satisfaction and intent to quit and this model were analyzed via regression and logistic regression. Within the scope of field study, four and five star hotel enterprises was included and data were gathered through survey method. As the result of the study, it was discovered that the psychological contract perceptions employees of accommodation enterprises psychological contract and its dimensions (transactional relational) had a significant and positive impact on job satisfaction. It was also found out that relational psychological contract perception and psychological contract breach had an impact on the intent to quit.

Key Words: Accommodation Enterprises, Perceived Psychological Contract, Psychological Contract Breach, Job Satisfaction, Intent to Quit.

*Bu makale International Conference West of The East of The West, Prizren-Kosova' da sunulmuştur.

1. Giriş

Psikolojik sözleşme kavramı son yıllarda hem akademik literatürde hem de iş yaşamında önemi artan bir kavram haline gelmiştir. Bunun en önemli nedeni, psikolojik sözleşmenin yeni ekonomik ve örgütsel değişmelerle birlikte çalışma ilişkilerinde ortaya çıkan değişimleri anlamada önemli araçlardan biri olmasıdır. Küreselleşme ile işveren ve işçi arasında değişen ilişkilerin dengelenmesinde psikolojik sözleşme çok önemli bir yere sahiptir.

Çalışanlarla, örgütlerde işe başlamadan önce yazılı ya da sözlü bir sözleşme yapılarak, işin ne olduğu, işle ilgili kendisinden nelerin beklendiği ve bu işin karşılığında ne elde edecekleri anlatılmaktadır. Fakat çalışanların beklentisi sadece bu sözleşme ile belirtilen hususlardan ibaret değildir. Örgütler de artık tanımlanan görevler dışında çalışanlardan üstün hizmetler beklemekte, performanslarını ve başarılarını en üst seviyelere taşımalarını istemektedirler. Çalışan ve örgüt arasında algılanan karşılıklı yükümlülükler dayalı olan psikolojik sözleşmelerde hem kişinin hem de örgütün beklentileri bulunmaktadır. Çalışan maaş, ödeme, eğitim, iş güvencesi, kariyer gelişimi gibi konularda beklenti içindeyken; örgüt yani işveren, çalışanın güvenilir ve dürüst olmasını, gerektiğinde kendi görevi olmayan işleri de yapmasını, mesai dışında da çalışmasını beklemektedir. En azından, iş hayatının tümüne hâkim olan bu görüşlerin sonucunda bu beklentilerin türü ve şiddeti değişebilmektedir.

2. Çalışmanın Teorik Çerçevesi

Psikolojik sözleşme kavramını Rousseau (1990) "bireyin karşılıklı yükümlülükler olan inancı" olarak tanımlamaktadır (Birsell, 2002: 40). Kotter (1973) psikolojik sözleşmeyi "kişi ve içinde bulunduğu örgüt arasında sözle ifade edilmeyen, kapalı, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve birbirlerinden almayı bekledikleri psikolojik yönü bulunan anlaşmalar" olarak tanımlamıştır. Psikolojik sözleşme kavramı genel olarak konuşulmayan sözler, işverenin ne vereceği ve karşılığında çalışanın işletmeye ne vereceğine dair iş sözleşmelerinde yazılı olarak ifade edilmemiş konuların bütünüdür. Bu sözleşmenin konuşulmamasının nedenleri arasında her iki tarafın da beklentileri hakkında birbirlerine açık olmamaları veya gerçekten bilgi sahibi olmamaları olabilir ya da bazı beklentilerin doğal olarak görünmesi ve bu yüzden karşı tarafta söylenmesine gerek duyulmaması olabilir. Kültürel normlar nedeniyle bazı beklentilerin konuşulmasının hoş karşılanmaması her iki tarafın beklentilerinin açıkça konuşulmasının karşı tarafta hayal kırıklığı yaratacağı endişesi de bu sözleşmenin konuşulmamasının nedenleri arasında sayılabilir (Aytaç, 1997).

Psikolojik sözleşmedeki taraflar karşılıklı yükümlülükleri yerine getirmediklerinde psikolojik sözleşme ihlali ortaya çıkmaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali Robinson ve Rousseau (1994)'a göre, örgüt tarafından çalışanlara verilen sözler (eğitim, gelişme, ücret, terfi, vb) yerine getirilmediği zaman ortaya çıkmaktadır (Robinson ve Rousseau, 1994). Rousseau (1995)'e göre psikolojik sözleşme ihlalinin (violation) üç kaynağı vardır. Bunlardan ilki kasti olmayan ihlâldir. Bu durumda her iki taraf da ilişkiyi sürdürmek istemekte ama bir durumu veya eylemi farklı şekillerde yorumlamalarından ötürü bir taraf diğerinin sözleşmeyi bozduğu algısına sahip olmaktadır. İkinci potansiyel ihlâl kaynağı, şartların bir tarafı sözünü tutmamaya zorlamasından dolayı sözleşmenin ertelenmesi suretiyle olmaktadır. Üçüncü ihlâl kaynağı ise bir tarafın sözleşmeyi sürdürebilecek durumda iken bunu yapmaya istekli olmaması durumudur (akt. Pate ve Malone, 2000, s.159). Psikolojik sözleşme ihlalinin

bazı örgütsel sonuçları bulunmaktadır. Sonuçlardan bazıları iş tatmini ve işten ayrılma niyetidir.

İş tatmini Locke (1976)'ya göre; "bir kişinin işini ve işteki deneyimlerini değerlendirmesi sonucunda hissettiği pozitif duygusal durumdur" (Kuşlvan ve Kuşlvan, 2005, s.183). Moorhead ve Griffin (1996)'e göre iş tatmini, kişinin mesleki değerlerinin karşılığını veren ve mesleki takdirden kaynaklanan pozitif duygusal bir tutumdur. Diğer bir tanıma göre iş tatmini, "iş başarımlarının verdiği hoş duygudur" şeklinde ifade edilmektedir (Locke ve Henne, 1986, s.21). Spector (1997) iş tatminini bireysel ve örgütsel mutluluk getiren davranışlarla açıklamıştır. Spector'a (1997) göre iş tatminini "bireylerin kendi işleri ve işlerinin farklı boyutları hakkında nasıl hissettikleridir" (Osborne, 2002). Porter, Lawler ve Hackman iş tatminini "bireyin almayı beklediği sonuçların miktarı ile aldığı sonuçların miktarı arasındaki farka göre belirlenen iş tutumu" şeklinde tanımlamıştır (Osborne, 2002).

İşten ayrılma niyeti birçok araştırmacı tarafından farklı tanımlanmaktadır. Porter vd.(1974) işten ayrılma niyetini bir çalışanın işletmede çalışmama isteği olarak tanımlamaktadır (akt. Özdevecioğlu, 2004). Lyons (1971), işten ayrılma niyetini, "bir kişinin örgütü bırakma eğilimi" şeklinde tanımlamıştır. Rusbelt vd. (1988) ise işten ayrılma niyetini çalışanların istihdam koşullarından tatminsiz olmaları durumunda gösterdikleri yıkıcı ve aktif bir eylem olarak tanımlamaktadır. Başka bir ifadeyle ise işten ayrılma, bir bireyin kendi inisiyatifi ile sosyal bir sistemden çıkma eğilimidir (Gaertner, 1999).

3. Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Üzerindeki Etkisi

Psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlali birçok konu ile ilişkilendirilmiştir. Psikolojik sözleşme ile en fazla ilişkilendirilen konulardan biri iş tatminidir (Hess ve Jepsen, 2009, s.263). Bu doğrultuda, örneğin; Flood, Turner, Ramamoorthy ve Pearson (2005) psikolojik sözleşme algısı artan işgörenlerin iş tatminlerinin de artacağını ileri sürmüşlerdir (akt. Hess ve Jepsen, 2009, s.264). Psikolojik sözleşme algısı gibi psikolojik sözleşme ihlal algısı da işgörenlerin iş performansları üzerine büyük etkiye bulunmaktadır. Örgüt psikolojik koşullarını yerine getirmediğinde çalışanların iş tatminleri azalmaktadır (Rousseau, 1995). Aynı şekilde Gakovich ve Tetric (2003), Lester ve Kickul (2001), Porter vd. (1998) artan psikolojik sözleşme ihlalinin daha düşük iş tatmini ile sonuçlandığını ifade etmişlerdir (akt. Hess ve Jepsen, 2009, s.264). Bu bulgular, işgörenlerin algıladıkları psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmin düzeyleri arasında var olabilecek olumsuz bir ilişkinin ortaya konulabileceğine işaret etmektedir

Çalışanlar psikolojik sözleşme ihlali algısı hissettiğinde, kendisine adaletsiz davranıldığını düşünmekte, bu durum çalışanın işveren ilişkisinde eşitliği ve dengeyi bozabilmektedir (Lester ve Kickul, 2001). Bu nedenle işgörenlerin psikolojik sözleşme ihlallerine verdikleri tepkiler duygusal ve tutumsal olabilmektedir. Duygusal tepkiler daha çok örgüte; tutumsal tepkiler ise mevcut işverenlere daha genel anlamda ise işverenlere yöneltilmektedir (Pate ve Malone, 2000, s.164-165). Araştırmalar işgörenlerin algıladığı psikolojik sözleşme ihlallerinin onların tutum ve davranışlarını olumsuz biçimde etkilediğini ortaya koymaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali, düşük iş tatmini (Van Emmerik ve Sanders, 2005; Tekleab, Takeuchi ve Taylor 2005), düşük örgütsel vatandaşlık davranışı (Robinson ve Morrison, 1995), daha az örgütsel bağlılık (Van Emmerik ve Sanders, 2005 ; Granrose ve Baccili, 2006) ve işten ayrılma

niyetinin (Van Emmerik ve Sanders, 2005 ; Carbery, Caravan, O'Brien ve McDonnell, 2003; Granrose ve Baccili, 2006) artmasına yol açmaktadır.

Psikolojik sözleşmesi tam olan ve bu nedenle tüm beklentileri karşılanan çalışanlar işten ayrılmayı düşünmeyeceklerdir. Birçok araştırmacının da psikolojik sözleşme ve işten ayrılma niyetini ilişkilendirdikleri görülmektedir (Nicholson ve Johns, 1985; Rousseau, 1995; Robinson 1996). Bu çalışmalara göre çalışanlar psikolojik sözleşmeyi olumlu yönde algılıyorlarsa işten ayrılma niyetlerinin düşük olacağı söylenebilir. Psikolojik sözleşme ihlalinin tutumlar üzerindeki etkilerini inceleyen araştırmacılar da çalışanların kendilerini gerçekleştiremeyeceklerini hissettikleri, fark edilmediklerini düşündükleri, yönetici ya da çalışma arkadaşlarıyla çatışma yaşadıkları durumlarda, kendilerini rahatsız eden bu durumdan kurtulmak için işten ayrılmayı düşündüklerini belirtmişlerdir (Özgen ve Özgen, 2010).

4. Konuya İlgili Çalışmalar

Hem psikolojik sözleşme hem de iş tatmini ve işten ayrılma niyeti kavramlarına ilişkin, yurtdışında yapılmış pek çok araştırma bulunmaktadır. Ancak, ülkemizde özellikle psikolojik sözleşmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi konusunda yapılan çalışma sayısı oldukça azdır. Ayrıca turizm işletmelerinde psikolojik sözleşmenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisinin araştırıldığı bir çalışmaya rastlanılmamıştır.

Psikolojik sözleşme kavramı 1960'lı yıllardan beri yurtdışında çalışılmaktadır. Yurtdışında psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlali kavramlarının en fazla iş tatmini konusuyla çalışıldığı görülmüştür.

Haq, Jam, Azeem, Ali ve Tasneem (2011) özel ve kamu sektöründe çalışan işgörenlerin psikolojik sözleşme algılarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu ifade edilmiştir. İşlemsel psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerinde negatif, ilişkisel psikolojik sözleşme üzerinde ise pozitif bir etkisi olduğu bulunmuştur. İlişkisel psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif, işlemsel psikolojik sözleşmenin ise pozitif bir etkisi olduğu görülmüştür.

McDonald ve Makin (2000) turizm sektöründe çalışan müşteri hizmetleri personeline uyguladıkları çalışmalarında psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucunda, ilişkisel psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerinde pozitif bir etkisi olduğu bulunmuştur.

Nelson, Tonks ve Weymount (2006) farklı sektörlerde çalışan üniversite öğrencileri üzerinde yaptıkları çalışmalarında psikolojik sözleşmeyi işlemsel ve ilişkisel olarak iki kısımda incelemişlerdir. Bu araştırmaya göre, psikolojik sözleşmenin ilişkisel boyutunun bir sonucu olarak işgörenlerin iş arkadaşları ve amirleri ile iyi bir iletişim kurdukları görülmektedir. Bunun sonucunda da işgörenlerin işlerinden duymuş oldukları tatmin düzeyi artmaktadır. Sonuç olarak psikolojik sözleşme algısı arttığında iş tatmini düzeyinin arttığı görülmektedir.

Knights ve Kennedy (2005) kamuda çalışan kıdemli şeflerin psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini üzerindeki etkisini incelemişlerdir. Araştırma sonucunda psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini üzerinde negatif ve anlamlı bir etkisi olduğunu ifade etmişlerdir.

Psikolojik sözleşme ihlallerinin işgörenlerin iş performansları üzerine etkisini araştıran diğer çalışmalarda psikolojik sözleşme ihlalinin iş performansı üzerinde büyük bir etkisi bulunduğunu ifade etmişlerdir. Örgütün psikolojik sözleşme koşullarını yerine getirmemesi daha az iş tatmini ile sonuçlanmaktadır (Rousseau, 1995). Gakovich ve Tetric (2003), Lester ve Kickul (2001), Porter vd. (1998) artan psikolojik sözleşme ihlalinin daha düşük iş tatmini ile ilişkili olduğunu bulmuşlardır (akt. Hess ve Jepsen, 2009). Bu bulgular, işgörenlerin algıladıkları psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmin düzeyleri arasında var olabilecek olumsuz bir ilişkinin ortaya konulabileceğine işaret etmektedir.

Ülkemizde bu alanda yapılmış çalışmalarda Sayılı (2002) psikolojik sözleşme kavramını örgütsel değişim bağlamında, Selekler (2007) örgütsel adalet, Demiral (2008) örgütsel bağlılık ve personel güçlendirme ile Türker (2010) örgüte bağlılık, Bekaroğlu (2011) kurum içi adalet algısı ile Tükeltürk, Perçin ve Güzel (2012) sinizm açısından ele almışlardır. Aşağıda psikolojik sözleşmenin iş tatmini ve/veya işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara yer verilmiştir.

Dikili (2012), psikolojik sözleşme ve iş tatmini ilişkisinin kamu sektöründe çalışanlar üzerindeki etkisini incelemiştir. Çalışma sonucunda; çalışanların işlemsel psikolojik sözleşmeleri ile iş tatminleri arasında ters yönlü ve anlamlı bir ilişki; ilişkisel psikolojik sözleşme algıları ile iş tatmini arasında ise düşük ve anlamlı bir ilişki tespit etmiştir. Psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini arasında ise negatif ve orta düzeyli bir ilişki tespit etmiştir.

Özler ve Ünver (2012) psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisini araştırmışlardır. Araştırma sonucuna göre akademik personelin psikolojik sözleşmeye dair tutumları ile iş tatmin düzeyleri arasında anlamlı bir ilişkinin var olduğunu ifade etmişlerdir. Çalışma sonucunda psikolojik sözleşmenin işlemsel ve ilişkisel boyutlarının her ikisinin de iş tatmininin ücretlendirme, terfi, ödüllendirme, iş arkadaşları, yapılan işin niteliği ve iletişim boyutları üzerinde önemli bir etkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır.

Bayraktaroğlu ve Mesci (2010) yapmış oldukları çalışmalarında, işgörenlerin demografik etkilerinin iş tatmini ve psikolojik sözleşmeye ilişkin tutumlarında bir farklılığa yola açıp açmadığını incelemiştir. Bu çalışma sonucunda işgörenlerin cinsiyetleri ile iş tatmini ve psikolojik sözleşme algıları arasında farklı tutumlar olduğu görülmüştür. Ayrıca bu çalışmada psikolojik sözleşmenin ilişkisel boyutu ile iş tatminsizliği arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğu, işlemsel boyutu ile iş tatmini ve tatminsizliği arasında ise negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir.

İşçi, Erdem ve Şişman (2011), psikolojik sözleşme ihlali algısının örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini sağlık sektörü çalışanları üzerinde incelemiştir. Araştırma sonucunda psikolojik sözleşme ihlal algısı ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif, orta düzeyli ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir.

Mimaroğlu (2008), psikolojik sözleşmenin işgörenlerin beş adet tutum ve davranışı üzerindeki etkilerini araştırmıştır. Tıbbî satış temsilcileri üzerine yapılmış olan söz konusu çalışmada psikolojik sözleşme ve alt boyutları olan işlemsel psikolojik sözleşme ve ilişkisel psikolojik sözleşmenin örgüte bağlılık, iş tatmini, işten ayrılma niyeti, örgütsel vatandaşlık ve adaletsizlik algısı değişkenleri üzerindeki

etkileri incelenmiştir. Araştırma sonucunda işlemsel psikolojik sözleşme ihlali ile işten ayrılma niyeti arasında ise düşük düzeyde pozitif bir ilişki bulunmuştur. İlişkisel psikolojik sözleşme, iş tatmini ile orta düzeyde negatif bir ilişki ve işten ayrılma niyeti ile düşük düzeyde pozitif ilişki göstermektedir. Ayrıca, psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini ile orta düzeyli ve negatif ve işten ayrılma niyeti ile düşük düzeyli ve pozitif ilişki gösterdiği ortaya koyulmuştur.

Ülkemizde psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlali ile ilgili çalışmaları incelediğimizde, çalışma hayatı açısından genel kabul oluşturabilecek sonuçlara ulaşılmasını sağlayacak yeterince araştırma bulunmadığı görülmektedir. Fakat konu üzerinde yürütülen çalışmalarının ortak noktası; psikolojik sözleşme algısı düşük olan ve psikolojik sözleşmelerinde ihlal hisseden çalışanların gerek bireysel gerekse örgütsel olarak olumsuz sonuçlarla karşılaşabileceklerine yönelik düşüncelerdir. Ülkemizde yapılan bu çalışmalar turizm sektörü çalışanları üzerinde bir uygulamaya rastlanmamıştır. Dolayısıyla psikolojik sözleşme ile iş tatmini ilişkisinin turizm sektörü işgörenleri dikkate alınarak derinlemesine araştırılmasının uygun olacağı değerlendirilmektedir.

5. Araştırmanın Yöntemi

5.1. Örneklem ve Katılımcılar

Araştırmada örneklem yöntemi olarak, tesadüfi olmayan (ihtimalsiz) örneklem yöntemlerinden amaca göre (purposive) örneklem yöntemi olarak da bilinen yargısal (judgemental) örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Yargısal örneklemede örneğe kimin seçileceği kararı, bir uzmana ya da konuyu en iyi bilmesi sebebiyle araştırmacının kendisine bırakılmaktadır (Nakip 2003, s.185; Bernard, 2000; Robinson, 2002). Bu yöntemde, seçilen örneğin araştırmanın amacına uygun olduğu ve araştırmacının aradığı bilgiyi sağlayacağı varsayılır (Churchil, 1996). Ana kütle ne derece homojense ve araştırmacı ana kütleli ne derece iyi tanıyorsa, bu yöntemle seçilen örnekler çok iyi sonuçlar verecektir (Arıkan, 1995). Ancak, yargısal örnekleme yöntemi ile seçilen örneğin ana kütleli ne derece temsil ettiği bilinmediğinden, ana kütle hakkında genelleme yapılamamaktadır (Malhotra, 1996'dan akt. Eren, 2007). Araştırmanın örneklemini Kapadokya'daki turizm işletme belgeli dört yıldızlı (15 adet) ve beş yıldızlı (5 adet) otellerde çalışan yönetici, şef ve işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmaya dahil edilecek oteller İl Kültür Turizm Müdürlüğü'nün verilerinden belirlenmiştir. Anketler otel işletmelerine bırakılmış belirli bir süre sonra toplanmıştır. Konaklama işletmelerine toplamda 350 anket dağıtılmıştır fakat araştırmada kullanılacak 228 anket elde edilmiştir. Anketlerin cevaplanma oranı % 65'dir.

5.2. Veri Toplama Aracı

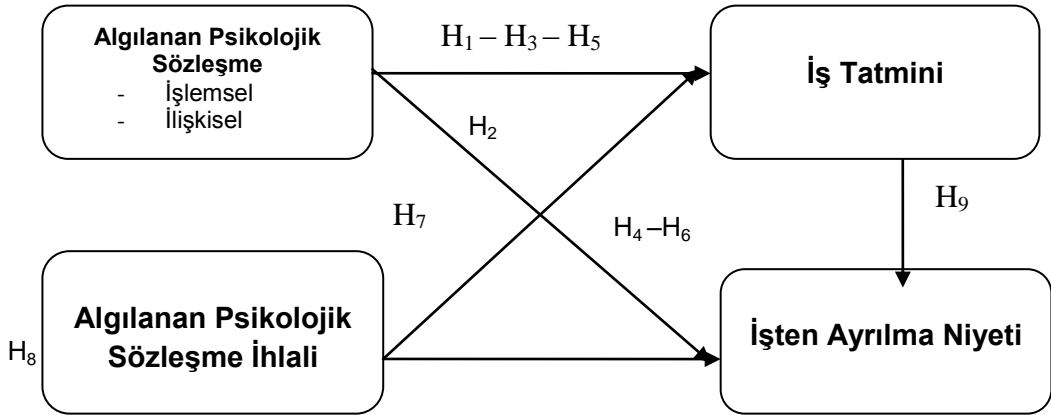
Veriler, psikolojik sözleşme kavramını farklı açılardan ele alan geçmiş çalışmaların incelenmesi sonucunda oluşturulan hipotezlerin geçerliklerinin sınanması amacıyla veri toplama sürecinde araştırma modeline uygun olarak oluşturulan anket formuyla toplanmıştır. Algılanan psikolojik sözleşme ihlali, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti değişkenleriyle ilgili ölçek maddeleri, işgörenlerle ve işletmelerle ilgili soruları içeren anket formu dört bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde, Minnesota İş Tatmini Ölçeğinin 20 maddeden oluşan kısa formu kullanılmıştır. İkinci bölümde Millward ve Hopkins'in (1998) geliştirdiği ve Raja vd. (2004)'nin kısaltmış olduğu 18 maddeden oluşan psikolojik sözleşme ölçeği, üçüncü bölümde Robinson ve Rousseau (1994) tarafından geliştirilen 9 maddeli psikolojik sözleşme ihlali ölçeği, Burke (1991)

tarafından geliştirilen 2 maddeli işten ayrılma niyeti ölçeği; ve son bölümde, işgörenler ve çalıştıkları işletmelerle ilgili demografik değişkenler yer almaktadır (cinsiyet, medeni durum, yaş, görev, çalıştığı bölüm, çalıştığı otelin yıldız sayısı, işletmede çalışma süresi, turizmde çalıştığı toplam süre, eğitim seviyesi, statü ve aylık ücret). İş tatmini ve psikolojik sözleşme 5'li Likert ölçeği ile ölçülmüştür. İşten ayrılma niyeti ise evet/hayır seçenekleri ile ölçülmüştür.

5.3. Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın modelinde (1) psikolojik sözleşme ve alt boyutlarının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi, (2) psikolojik sözleşme ihlal algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi ve (3) iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi incelenmiştir (Şekil 4). Sebep sonuç ilişkisini ortaya koyan modelde, araştırmanın bağımsız değişkenleri psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlali algısı, bağımlı değişkenleri ise iş tatmini ve işten ayrılma niyettir.

Şekil 1: Konaklama işletmelerinde Algılanan Psikolojik Sözleşme ve Psikolojik Sözleşme İhlali, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi.



5.4. Araştırma Hipotezleri

Araştırma hipotezleri literatür taraması sonucunda ve bu araştırmanın yapısına uygun olarak oluşturulmuştur. Araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibidir.

- H₁: Çalışanların psikolojik sözleşme algısı arttığında iş tatmini düzeyleri artar.
H₂: Çalışanların psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.
H₃: Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algıları arttığında iş tatmini düzeyi artar.
H₄: Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.
H₅: Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algıları arttığında iş tatmini düzeyleri artar.
H₆: Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.
H₇: Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal algıları arttığında iş tatmini düzeyleri azalır.

H₈: Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal algıları arttığında işten ayrılma niyetleri artar.

H₉: Çalışanların iş tatmini düzeyi arttığında işten ayrılma niyetleri azalır.

5.5. Verilerin Analizi

Veriler, yukarıda tanımlanan bağımlı ve bağımsız değişkenlerle ilgili ölçek maddelerini ve işgörenlerin demografik özellikleri ile ilgili soruları içeren anket yolu ile toplanmıştır. Anket, Nevşehir ilindeki otellerde çalışan işgörelere uygulanmıştır. Anket yoluyla elde edilen veriler, bilgisayar ortamında SPSS 19.0 programı ile analiz edilmiştir. Verileri analiz etmek için frekans, yüzde dağılımları, aritmetik ortalama, tepe değeri (mod), ve standart sapma gibi merkezi dağılım ölçüleri ile korelasyon ve basit regresyon ve lojistik regresyon analizi gibi istatistiksel analiz yöntemleri kullanılmıştır.

6. Araştırmanın Bulguları

6.1. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Geçerlilikleri

Araştırmalarda kullanılan ölçeklerin kabul edilebilir güvenilirlik katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Peterson, 1994'den akt. Eren, 2007). Tablo 2'de görüldüğü üzere, araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlik katsayısının yüksek ve tatmin edici düzeyde ($\alpha > 0,70$) olduğu görülmüştür.

Tablo 1: Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlikleri ve Geçerlilikleri

Ölçekler	Madde Sayısı	Cronbach Alfa (α)
Psikolojik Sözleşme	18	0,93
İşlemsel Sözleşme	9	0,85
İlişkisel Sözleşme	9	0,94
Psikolojik Sözleşme İhlali	9	0,81
İş Tatmini	20	0,95
İşten Ayrılma Niyeti	2	0,86

*Cronbach's Alpha

Güvenirlik analizinden sonra ölçeklerin geçerlilik analizi yapılmıştır. Bir test veya ölçeğin ölçülmek istenen şeyi ölçme derecesine geçerlilik denilmektedir (Altunışık vd., 2007, s.113). Geçerlilik analizi yapabilmek için ölçeklerin yakınsak ve uzaksak geçerliliklerine bakılması gerekmektedir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin uzaksak (divergent validity) geçerlilikleri için öncelikle ölçeklerin madde korelasyonuna bakılmıştır. Psikolojik sözleşme ölçeğinde yer alan her bir maddenin (önermenin) kendi boyutu (maddenin kendisi boyut toplamından çıkarılarak) ve diğer boyutlar ile korelasyonuna bakılmıştır. Daha sonra aynı analiz psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini ölçeklerine yapılmıştır. Yapılan madde analizi sonucunda, psikolojik sözleşme ölçeğinde yer alan her bir maddenin kendi boyutu ile gösterdiği korelasyonun diğer boyutlar ile gösterdiği korelasyona göre daha yüksek olduğu çıkmıştır. Psikolojik sözleşme ihlal algısı ve iş tatmini ölçeklerinde ölçekler boyutlar halinde olmadığı için maddelerin toplamı alınarak korelasyona bakılmış ve analiz sonuçlarına göre diğer maddelere göre korelasyonun daha yüksek olduğu görülmüştür.

Araştırmada kullanılan ölçeklerin yakınsak geçerlilikleri (convergent validity) için ise bütün alt ölçeklerin birbiriyle olan korelasyonuna bakılmıştır. Alt ölçeklerin birbiriyle olan korelasyonunun düşük fakat aynı zamanda olumlu olması gerekmektedir (Altunışık, vd., 2007; Judd, Smith, Kidder, 1991). Psikolojik sözleşme ölçeğinin yakınsak geçerliliği analiz sonuçlarına göre her bir alt ölçeğin diğeriyle olan korelasyonu düşük fakat $p < 0,01$ ve $p < 0,05$ düzeyinde olumlu ve anlamlı olduğu görülmektedir. Güvenilirlik ve geçerlilik analizi sonuçları, psikolojik sözleşme ölçeğinin geçerli ve güvenilir bir ölçek olduğunu ve bundan sonraki araştırmalar için de kullanılabileceğini göstermektedir.

6.2. Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Özellikleri

Araştırma Nevşehir'de hizmet veren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yürütülmüştür. Tablo 2'de araştırmaya katılan işgörenlerin özelliklerine ilişkin bilgiler yer almaktadır.

Tablo 2: Araştırmaya Katılan Çalışanların Demografik Özellikleri

	N	%		N	%
Cinsiyet			Turizm Eğitimi		
Kadın	95	41,7	Evet	121	53,1
Erkek	133	58,3	Hayır	100	43,9
Yaş Grubu			Eğitim Durumu		
18-25	85	35,5	İlköğretim	46	20,2
26-33	73	32	Lise	108	47,4
34-41	53	23,2	Üniversite	69	30,3
42 yaş ve üstü	21	9,2	Lisansüstü	4	1,8
Medeni Durum			İşletmedeki Görev		
Evli	96	42,1	Departman Müdürü	16	7
Bekar	118	51,8	Şef	41	18
Boşanmış	14	6,1	İşgören	168	73,7
Çocuk Sayısı			Aylık Gelir (₺)		
1	31	13,6	700-1200	164	71,9
2	40	17,5	1201-1701	14	6,1
3	14	6,1	1701-2002	10	4,4
Çocuğu Olmayanlar	143	62,7	2203 ve üstü	40	17,6
İşlt. Çalışma Süresi			Sektörde Çalışma Süresi		
1-5 yıl	94	85,1	1-5 yıl	130	58
6-10 yıl	21	9,2	6-10 yıl	60	26,3
10 yıl ve üstü	13	5,7	10 yıl ve üstü	38	16,6
Görev			Kadro Durumu		
Önbüro	49	21,5	Kadrolu (Daimi)	131	57,5
Kat Hizmetleri	60	26,3	Sözleşmeli (Geçici)	79	34,6
Yiyecek-İçecek	73	32	Yarı Zamanlı	12	5,3
Satış/Pazarlama	6	2,6	Konaklama İşlt. Sınıfı		
Halkla-İlişkiler	3	1,3	Dört Yıldızlı	109	47,8
Muhasebe	13	5,7	Beş Yıldızlı	119	51,2
İnsan Kaynakları	4	1,8			
Diğer	15	6,6			

Tablo 2’de görüldüğü gibi araştırmaya katılan işgörenlerin %58,3’ü erkek, %51,8’i bekar ve %62,7’si çocuk sahibi değildir. İşgörenlerin, % 35,5’i 25-30 yaş grubu arasında, %47,4’ü lise mezunu, % 53,1’i turizm eğitimi almıştır. Araştırmaya katılanların %73,7’si işgören, diğerleri ise şef ve departman müdürü, katılımcıların %32’si yiyecek-içecek bölümünde çalışmakta, % 57,5’i işletmede kadrolu çalışmakta, %71,9’u 750-1000 arasında maaş almakta, %58’i sektörde 1-5 senedir çalışmakta ve işgörenlerin %85,1’i o işletmede 1-5 yıldır çalışmaktadırlar.

6.3. Psikolojik Sözleşme Algısı, Psikolojik Sözleşme İhlal Algısı ve İş Tatminine İlişkin Bulguların Değerlendirilmesi

Tablo 3’te psikolojik sözleşme alt ölçekleri (boyutları), psikolojik sözleşme ihlali, iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ölçeklerine ait bazı tanımlayıcı istatistikler verilmiştir.

Tablo 3: Araştırmada Kullanılan Ölçekler ve Alt Ölçeklerle İlgili Bazı Tanımlayıcı İstatistikler

Ölçekler	Genel Ortalama	Standart Sapma	Mod
Psikolojik Sözleşme ¹	3,07	0,64	3
İşlemsel Sözleşme	2,92	0,59	3
İlişkisel Sözleşme	3,22	1,00	3
Psikolojik Sözleşme İhlali ²	2,74	0,74	3
İş Tatmini ³	3,20	0,90	3

Ölçek¹: 1= tamamen katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum

Ölçek²: 1= tamamen katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum

Ölçek³: 1= tamamen katılmıyorum, 2=katılmıyorum, 3=kararsızım, 4=katılıyorum, 5=tamamen katılıyorum

Tablo 3’te psikolojik sözleşmeyi oluşturan boyutlara verilen cevapların genel ortalaması incelendiğinde, işlemsel sözleşme algısının düşük olduğu görülmektedir (Ort=2,92), buna rağmen ilişkisel sözleşme algısının işlemsel sözleşmeye göre yüksek olması ilgi çekicidir (Ort=3,22). Bu sonuçtan yola çıkarak araştırmaya katılan işgörenlerin ilişkisel psikolojik sözleşme algıları işlemsel psikolojik sözleşme algısından yüksektir denilebilir. Psikolojik sözleşme ihlali verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde, işgörenlerin düşük düzeyde ihlal algısı olduğu görülmektedir (Ort=2,74). Dolayısıyla araştırmaya katılanların psikolojik sözleşme ihlali hissetmediği söylenebilir ya da işgörenlerin bu soruya cevap vermekten kaçındıkları düşünülebilir. İş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile ilgili verilen yanıtların ortalamaları incelendiğinde, işgörenlerin orta düzeyde iş tatminine (Ort=3,20) sahip oldukları görülmektedir. Dolayısıyla katılımcıların işlerini sevdikleri ve işlerinden memnun oldukları söylenebilir.

6.4. Algılanan Psikolojik Sözleşme, Algılanan Psikolojik Sözleşme İhlali, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Tablo 4’te psikolojik sözleşmeyi oluşturan boyutlar ile iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki korelasyon katsayıları verilmiştir.

Tablo 4: Psikolojik Sözleşme İle Araştırmada Kullanılan Bağımlı Değişkenler Arasındaki İlişkiyi Açıklayan Korelasyon (Pearson ve Spearman's Rho) Analizi Sonuçları

Psikolojik Sözleşme Boyutları	İş Tatmini (Pearson)	İşten Ayrılma Niyeti (Spearman's rho)
Psikolojik Sözleşme (Genel)	0,70**	0,30**
İşlemsel Sözleşme	0,36**	-0,78
İlişkisel Sözleşme	0,64**	0,36**
Psikolojik Sözleşme İhlali	0,16*	-0,16

*Korelasyon 0,05 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü), **Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlıdır (çift yönlü).

Pearson ve Spearman's Rho korelasyon analizinde analize tabi tutulan değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon katsayısının mutlak değer olarak 1,00 ile 0,70 değerleri arasında olması durumunda değişkenler arasındaki ilişkinin yüksek; 0,70 ile 0,30 arasında olması durumunda değişkenler arasında orta düzeyli bir ilişki; 0,30 ile 0 arasında olması durumunda ise düşük düzeyde bir ilişkinin var olduğu kabul edilmiştir (Büyüköztürk, 2002; www.wikipedia.org, E.T: 18.02.2013).

Tablo 4 incelendiğinde, psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasında olumlu ve yüksek bir ilişki olduğu görülmektedir ($r = 0,70$). Psikolojik sözleşme değişkeninin iki alt boyutundan biri olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile iş tatmini arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r = 0,64$) bulunurken; diğer alt boyut olan işlemsel psikolojik sözleşme ile iş tatmini arasında ise düşük düzeyli bir ilişki bulunmaktadır ($r = 0,36$). Araştırma sonuçları literatürdeki çalışmalarını desteklemektedir (Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996; Dikili, 2012, Özler ve Ünver, 2012, Mimaroglu, 2008; Özgen ve Özgen, 2010). Araştırma sonuçlarına göre psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasında yüksek düzeyde bir ilişki söz konusudur. Ayrıca ilişkisel psikolojik sözleşme algısı ile iş tatmini arasında işlemsel psikolojik sözleşme algısından daha güçlü bir ilişki vardır. Analiz sonuçları çalışanların iş tatmininin; eğitim, gelişim, iş güvenliği gibi ilişkisel ilişkilere işaret ettiğini göstermektedir. Daha önce açıklandığı gibi ilişkisel sözleşmeler kısaca, iş güvencesine karşılık çalışan bağlılığı olarak ifade edilmektedir. Bu tür sözleşmeler mesleki gelişiminin sağlandığını hisseden çalışanın kendisini işverenin yanında ve örgüte bağlı hissetmesine neden olur (Rousseau, 1995). Turizm sektöründe işgücü devir oranının yüksek olması nedeniyle çalışanların iş güvencesine önem vermeleri bu sonucun nedeni olabilir. Ayrıca, çalışanlar işten ayrılmak durumunda kaldıklarında istihdam edilebilirliklerini arttırmak için örgütlerinden eğitim, gelişim olanakları gibi psikolojik sözleşmelerinin ilişkisel boyutunun karşılanmasına yönelik beklenti içinde oldukları düşünülebilir. Sonuç olarak psikolojik sözleşme algısının yüksek olması için işgörenlerin beklentilerinin karşılanmış olması gerekmektedir. Beklentileri karşılanan işgörenlerin işlerine karşı tutum ve davranışları değişebilir ve iş tatmini düzeyleri artabilir.

Tablo 4'te yer alan Spearman's Rho korelasyon analizi sonuçlarına göre; psikolojik sözleşme değişkeni ile işten ayrılma niyeti arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r = 0,30$); psikolojik sözleşme değişkeninin iki alt boyutundan birisi olan ilişkisel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında %99 güven aralığında orta düzeyli ve pozitif bir ilişki ($r = 0,36$) tespit edilmiştir, işlemsel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ($r = -0,78$) anlamlı bir ilişki tespit

edilmiştir. Bu bulgulara göre, çalışanların genel psikolojik sözleşme algıları ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki olduğu söylenebilir. Literatürdeki diğer çalışmalara göre işten ayrılma niyeti ile psikolojik sözleşme arasında bir ilişki yokken, ilişkisel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki vardır (Mimaroglu, 2008). Bu çalışmanın sonuçlarına göre ise işlemsel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir ilişki tespit edilmiştir.

Pearson korelasyon analizi sonuçlarına göre, psikolojik sözleşme ihlali değişkeni ile iş tatmini değişkeni arasında %95 güven aralığında çok düşük fakat pozitif bir ilişki ($r= 0,16$) olduğu Tablo 4'te görülmektedir. Spearman's rho analiz sonuçlarına bakıldığında psikolojik sözleşme ihlali ile işten ayrılma niyeti arasında %95 güven aralığında anlamlı, negatif ve düşük bir ilişki olduğu ($r= -0,16$) görülmektedir. Psikolojik sözleşme ihlal algısı arttığında iş tatmininin azalması ve işten ayrılma niyetinin artması beklenilmektedir (Turnley ve Feldman, 2000, s.37). Bu analiz sonucunda ise beklenen sonucun tam tersi bir sonuç elde edildiği görülmektedir. Ayrıca değişkenler arasındaki ilişkinin de çok zayıf olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun nedeni psikolojik sözleşme ihlali ve işten ayrılma niyeti sorularının çalışanlar tarafından olumsuz olarak algılanması veya yönetim tarafından denetlenme korkusu yüzünden çalışanların soruları cevaplamaktan kaçınmaları olabilir.

Otel işletmelerinde işgörenlerin psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti ile sebep-sonuç ilişkisini ortaya koymak amacıyla Şekil 1'de yer alan araştırma modeli test edilmiştir. Bağımsız değişkenlerin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini ve açıklayıcılığını test etmek için çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Araştırma modeli test edilmeden önce bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı (multi collinearity) problemi olup olmadığı incelenmiştir. Bağımsız değişkenler arasında da çoklu bağlantı olup olmadığını belirlemek için varyans artış faktörüne (Variance Inflation Factor-VIF) ve tolerans değerlerine bakılmıştır. Varyans artış faktörü 10,0'dan büyük ve tolerans değeri de 0,10'dan küçük olursa çoklu bağlantı probleminin olduğu kabul edilir (Hair vd. 1998, s. 193). Yapılan analiz sonucuna göre, bağımsız değişkenlerin varyans artış faktörleri 10,0'dan küçük (2,105) ve tolerans değerleri ise 0,10'dan büyüktür (0,475). Dolayısıyla bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununun olmadığı sonucuna varılmıştır.

6.5. Psikolojik Sözleşme ve Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisine İlişkin Basit Regresyon ve Lojistik Regresyon Analizi Sonuçları

Bu çalışmanın bağımsız değişkenleri psikolojik sözleşme ve psikolojik sözleşme ihlal algısıdır. Bağımlı değişkenleri ise iş tatmini ve işten ayrılma niyetidir. Araştırmada kullanılan ölçeklerden psikolojik sözleşme, psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini metrik ölçeklerdir. Fakat işten ayrılma niyeti metrik olmayan yani nominal bir ölçektir. Bu nedenle bu değişkenlerin birbirleri üzerindeki etkilerini incelemek için, basit(doğrusal) veya çoklu regresyon analizi yapılamamaktadır. Yukarıda bahsedildiği gibi regresyon analizinde kullanılan değişkenlerin (bağımlı, bağımsız) metrik olması gerekir, fakat bağımlı değişkenin kategorik olduğu (sadece iki kategoriden oluştuğu) durumlarda regresyon analizi uygun olmayacaktır. Bağımlı değişkenin kategorik olduğu durumlarda kullanılacak uygun analiz tekniği ayırma (discriminant) analizi veya lojistik regresyon analizidir. Bu çalışmada lojistik regresyon analiz yönteminin kullanılması uygun görülmüştür. Çünkü, lojistik regresyon analizi iki grubun ayırt

edilmesinde kullanılırken, ayırma (discriminant) analizi ikiden fazla grup için daha uygun olmaktadır (Altunışık, vd., 2007, s.212).

6.6. Psikolojik Sözleşme ve Psikolojik Sözleşme İhlalinin İş Tatmini Üzerine İlişkin Basit Regresyon Analizi Sonuçları

Bu çalışmada psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisine ilişkin yapılan regresyon analizi sonuçlarına göre; psikolojik sözleşmenin iş tatmini % 45'ini açıkladığı görülmektedir ($R^2=0,45$). Psikolojik sözleşmenin iş tatminini pozitif etkilediği görülmektedir ($\beta= 0,673$, $p=0,00$). Bu durumda H_1 hipotezi kabul edilmiştir. Doğrusal regresyon analizi sonuçlarına göre, elde edilen bulgular psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkilerinin kuramsal açıklamalarıyla örtüşmektedir. Psikolojik sözleşme algısının yüksek olabilmesi için işgörenlerin ve işverenlerin karşılıklı beklentilerinin yerine getirilmiş olması gerekmektedir. İşgörenlerin işletmeden beklentileri yerine getirildiğinde ise işgörenlerin iş tatmini düzeyleri yüksek olacaktır. Psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisini inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşmenin iş tatmininin oluşumunda büyük rol oynadığını ifade etmişlerdir (Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996; Mimaroglu, 2008; Ünver ve Özler, 2012; Özgen ve Özgen, 2012).

Psikolojik sözleşmenin alt boyutlarının (işlemsel ve ilişkisel psikolojik sözleşme) iş tatmini açıklama oranı ise % 44'tür. İşlemsel psikolojik sözleşme ($\beta= 0,57$, $p=0,00$) ile iş tatmini arasında ilişkisel psikolojik sözleşmeye ($\beta= 0,23$, $p=0,00$) göre daha güçlü bir ilişki olduğu görülmektedir. Bu durumda H_3 ve H_5 hipotezleri desteklenmektedir. Analiz sonuçlarına göre elde edilen bulgular psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisi kuramsal açıklamalarla örtüşmektedir. Psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırmacı da psikolojik sözleşmenin iş tatmininin oluşmasında önemli olduğunu ifade etmişlerdir (Dikili, 2012; Özler ve Ünver, 2012; Bal vd., 2010; Özgen ve Özgen, 2010; McDonald ve Makin, 2000; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995). Analiz sonuçlarına göre işlemsel psikolojik sözleşmenin iş tatmini üzerindeki etkisi ilişkisel psikolojik sözleşmeye göre daha fazladır. Bunun nedeni iş tatmininin öncelikli olarak maddi getirilere odaklanması ve dolayısıyla, ücret, kazanç gibi maddi getirilere odaklanan işlemsel psikolojik sözleşme ile ilişkili olmasıdır. Bu sonuca göre araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim, gelişim, iş güvenliği gibi ilişkisel psikolojik sözleşmenin kapsamında olan unsurlarla iş tatminini ilişkilendirmedikleri görülmektedir.

Psikolojik sözleşme ihlali iş tatmininin % 2'sini açıklamaktadır ($R^2=0,02$). Yapılan analiz sonucunda Beta (β) değerleri incelendiğinde psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatminini pozitif etkilediği görülmektedir ($\beta= 0,16$, $p=0,00$). Bu durumda H_7 hipotezi desteklenmemektedir. Elde edilen bilgiler psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini alan yazınla uyuşmamaktadır. Psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen birçok araştırmacı psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmininin azalmasına neden olduğunu saptamışlardır. Ayrıca psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmini arasında negatif ve anlamlı bir ilişki olduğunu ifade etmişlerdir (Robinson vd., 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995). Bu çalışma sonucuna göre, düşük de olsa psikolojik sözleşme ihlali ile iş tatmini arasında pozitif ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Bu sonucun nedeni ise işgörenlerin psikolojik sözleşme ihlali soruları olumsuz algılamaları veya cevap vermekten kaçınmaları olabilir.

6.7. Psikolojik Sözleşme, Psikolojik Sözleşme ihlali ve İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisine İlişkin Binary (İkili) Lojistik Regresyon Analiz Sonuçları

İşten ayrılma niyeti iki soru ile ölçülmüştür. Bu nedenle bağımsız değişkenler ile bu iki soru ayrı ayrı ele alınarak ikili (binary) lojistik regresyon analizi uygulanmıştır. Öncelikle işten ayrılma niyetini (bağımlı değişken) ölçen “Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı düşünüyor musunuz?” sorusu ile bağımsız değişkenler arasında lojistik regresyon analizi yapılmıştır. Daha sonra da “Şu an başka bir iş arıyor musunuz?” sorusu ile bağımsız değişkenler arasında lojistik regresyon analizi uygulanmıştır. Lojistik regresyon analizinde bağımlı değişken işten ayrılma niyetinin ölçülmesi aşamasında “Enter Metodu” uygulanmıştır. β parametreleri ile bu parametrelere ilişkin Wald istatistikleri, serbestlik dereceleri, önem seviyeleri ve $\text{Exp}(\beta)$ (ODDS) değerleri verilmiştir.

- Lojistik Regresyon Analizinde bağımlı değişken işten ayrılma niyetinin ölçülmesi(Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı planlıyor musunuz?) aşamasında Enter Metodu uygulanmıştır.

Tablo 5: Sınıflandırma Tablosu

Gözlem		Tahmin		
		Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı planlıyor musunuz?		Doğru Yüzde (%)
		Evet	Hayır	
Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı planlıyor musunuz?	Evet	29	50	36,7
	Hayır	17	132	88,6
Genel Yüzde (%)				70,6

Lojistik regresyon analizinden elde edilen “Block 1” çıktılarında görülen sınıflandırma tablosu Tablo 5’te gösterilmiştir. Toplam 228 kişi önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı planlayıp planlamama durumlarına göre sınıflandırılmıştır. Bunların doğru sınıflandırılma oranı %70,6 olarak bulunmuştur. Bu sonuç modelin sınıflandırmada başarılı olduğunu göstermektedir. Modelin katsayıları genel testine ilişkin verilere göre modelin ki-kare değeri 32,698 ve bunun sig. (anlamlılık) değeri ise 0,00 bulunmuştur. Anlamlılık değeri 0,05’ten küçük olduğu için modelin %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğuna karar verilmiştir.

Lojistik regresyon analizinde modelin uyum iyiliği, bağımlı değişkeni açıklamak için oluşturulan en iyi modelin etkinliğinin bir ölçüsüdür. Modelin uyum iyiliğinin ölçüsü olarak Hosmer- Lemeshow testi ve sınıflandırma tabloları kullanılmaktadır. Hosmer ve Lemeshow test istatistiği ile ilgili serbestlik derecesi ile Ki-Kare tablo değerinden küçük ise modelin uyumun iyi olduğuna karar verilir (Aksaraylı ve Saygın, 2011). Bu nedenle, elde edilen modelin geçerliliği, Hosmer Lemeshow testi ile sınıflanmıştır. Hosmer Lemeshow testinin anlamlı olabilmesi için 0,05 anlamlılık değerinden büyük bir değere sahip olması gerekmektedir. Hosmer Lemeshow testi için “ H_0 : Tahmin denklemi anlamlıdır.”, “ H_1 : Tahmin denklemi anlamlı değildir.” hipotezleri kurulmuştur. Hosmer Lemeshow testi sonucunda Ki-Kare değeri 11,648 olarak hesaplanmıştır. $p = 0,168 > a = 0,05$ olarak elde edilmiş ve modelin uygun olduğuna dair H_0 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 6: Modeldeki Değişkenlere Ait Veriler

Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı düşünüyor musunuz?						
Değişkenler	B	S.E.	Wald	Df	Sig. (p)	Exp.(β)
Sabit	-0,212	0,946	0,050	1	0,823	0,809
Psikolojik Sözleşme	0,039	0,039	0,996	1	0,318	0,962
İşlemsel Psi. Sözleşme	-0,025	0,048	0,276	1	0,599	0,962
İlişkisel Psi. Sözleşme	0,137	0,058	5,652	1	0,017	1,147
Psikolojik Söz. İhlali	-0,36	0,025	2,041	1	0,153	0,965
İş Tatmini	0,12	0,12	1,046	1	0,307	1,012

Lojistik regresyon analizinin bilgisayar paket programı çözümünde elde edilen çıktılar incelendiğinde, yukarıda değişkenlerin modele alındığındaki değerleri gösteren Tablo 6'da anlamlı bulunan değişkenler ile lojistik regresyon modeli oluşturulmuştur. Tablo 6 değişkenlere ait " β " değeri (katsayılar), S.E. (standart hata), Wald istatistiği, df (serbestlik dereceleri), sig. (anlamlılık) ve Exp (β) değerleri görülmektedir. Exp (β) değeri, modeldeki diğer değişkenler sabit tutularak ilgili değişkenin 1 birim artması durumunda bağımlı değişkenin ne oranda değişeceğini ifade etmektedir. Tablo 6'ya bakıldığında psikolojik sözleşme ihlali değişkeni bir birim arttırıldığında odds 0,965 kat artacağı görülmektedir. Wald istatistiği ise değişkenlere ait β değerinin standart hatalarının karesi alınarak elde edilmektedir. Wald istatistiğinin anlamlılığı için katsayıların anlamlılığı test edilirken yapıldığı gibi sig. (p) değerine bakılmaktadır. Anlamlılık(p) değerine göre, ilişkisel psikolojik sözleşmenin (p=0,017) işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı ve pozitif bir ilişkisi olduğu tespit edilmiştir. Bu durumda bu analiz için H_2 , H_4 , H_6 , H_8 ve H_9 hipotezleri desteklenmemektedir.

Modelin uyum iyiliğinin belirlenmesini sağlayan -2 Loglikelihood (-2LL), Cox&Snell R^2 ve Nagelkerke R^2 istatistiklerine ilişkin değerler bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler tarafından ne ölçüde açıklanabildiğine, aralarındaki ilişkinin ne oranda olduğuna işaret etmektedir. -2LL değeri 261,535 bulunmuş ve katsayıların testi modelindeki değerler ile ele alındığında modelin uyumlu olduğundan bahsedilmiştir. Cox & Snell R^2 istatistiği modelin %13 oranında, Nagelkerke R^2 istatistiği ise %18 oranında uyumlu olduğunu göstermektedir. Bu durumda analiz sonuçlarına göre modelin açıklayıcılık gücünün düşük olduğu söylenebilir.

- Lojistik Regresyon Analizinde bağımlı değişken işten ayrılma niyetinin ölçülmesi(Şu anda başka bir iş arıyor musunuz?) aşamasında Enter Metodu uygulanmıştır.

Tablo 7: Sınıflandırma Tablosu

Gözlem	Tahmin			Doğru Yüzde (%)
	Şu an başka bir iş arıyor musunuz?			
	Evet	Hayır		
Şu an başka bir iş arıyor musunuz?				
Evet	16	39		29,1
Hayır	6	167		96,5
Genel Yüzde (%)				80,3

Lojistik regresyon analizinden elde edilen "Block 1" çıktılarında görülen sınıflandırma tablosu Tablo 7'de gösterilmiştir. Toplam 228 kişi önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş aramayı planlayıp planlamama durumlarına göre sınıflandırılmıştır. Bunların doğru sınıflandırılma oranı %80,3 olarak bulunmuştur. Bu sonuç modelin sınıflandırmada başarılı olduğunu göstermektedir. Modelin katsayıları genel testine ilişkin verilere göre model ki-kare değeri 41,585 ve bunun sig. (anlamlılık) değeri ise 0,00 bulunmuştur. Anlamlılık değeri 0,05'ten küçük olduğu için modelin %95 güven seviyesinde istatistiksel olarak anlamlı olduğuna karar verilmiştir.

Elde edilen modelin geçerliliği, Hosmer Lemeshow testi ile sınanmıştır. Hosmer Lemeshow testinin anlamlı olabilmesi için 0,05 anlamlılık değerinden büyük bir değere sahip olması gerekmektedir. Çünkü Hosmer Lemeshow testi için "H₀: Tahmin denklemi anlamlıdır." , "H₁: Tahmin denklemi anlamlı değildir." hipotezleri kurulmuştur. Modelin uyumu Hosmer-Lemeshow testi ile incelendiğinde yeterli bir model olduğu sonucuna elde edilmiştir (Ki-kare: 15,339, sd:8 ve p > 0,05). Anlamlılık değeri yani p= 0,054 > a = 0,05 olarak elde edilmiş ve modelin uygun olduğuna dair H₀ hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 8: Modeldeki Değişkenlere Ait Veriler

Şu an başka bir iş arıyor musunuz?						
Değişkenler	B	S.E.	Wald	Df	Sig. (p)	Exp.(β)
Sabit	1,290	1,099	1,377	1	0,241	3,632
Psikolojik Sözleşme	-0,018	0,042	0,175	1	0,676	0,982
İşlemsel psi. Sözleşme	-0,67	0,055	1,468	1	0,226	0,936
İlişkisel psi. Sözleşme	0,145	0,064	5,101	1	0,024	1,156
Psikolojik söz. İhlali	-0,075	0,031	5,595	1	0,014	0,928
İş Tatmini	0,009	0,013	0,479	1	0,489	1,009

Lojistik regresyon analizinin bilgisayar paket programı çözümünde elde edilen çıktılar incelendiğinde, yukarıda değişkenlerin modele alındığındaki değerleri gösteren Tablo 8 anlamlı bulunan değişkenler ile lojistik regresyon modeli oluşturulmuştur. Tablo 8 değişkenlere ait "β" değeri (katsayılar), S.E. (standart hata), Wald istatistiği, df (serbestlik dereceleri), sig. (anlamlılık) ve exp (β) değerleri görülmektedir. Daha önce açıklandığı gibi Exp (β) değeri, modeldeki diğer değişkenler sabit tutularak ilgili değişkenin 1 birim artması durumunda bağımlı değişkenin ne oranda değişeceğini ifade etmektedir. Wald istatistiği ise değişkenlere ait β değerinin standart hatalarına oranının karesi alınarak elde edilmektedir. Wald istatistiğinin anlamlılığı için katsayıların anlamlılığı test edilirken yapıldığı gibi sig. (p) değerine bakılmaktadır. Anlamlılık(p) değerine bakıldığında, ilişkisel psikolojik sözleşme (p=0,024) ve psikolojik sözleşme ihlalinin (p=0,014) işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Diğer değişkenlerin modele anlamlı bir etkisi bulunmamaktadır. Bu durumda bu analiz için H₂, H₄, H₆, H₈ve H₉ hipotezleri desteklenmemektedir.

Modelin uyum iyiliğinin belirlenmesini sağlayan -2 Loglikelihood (-2LL), Cox&Snell R² ve Nagelkerke R² istatistiklerine ilişkin değerler bağımlı değişkenin bağımsız değişkenler tarafından ne ölçüde açıklanabildiğine, aralarındaki ilişkinin ne oranda olduğuna işaret etmektedir. -2LL değeri 205,112 bulunmuş ve katsayıların testi modelindeki değerler ile ele alındığında modelin uyumlu olduğundan

bahsedilmiştir. Cox & Snell R^2 istatistiği modelin %16 oranında, Nagelkerke R^2 istatistiği ise %24 oranında uyumlu olduğunu göstermektedir. Bu durumda modelin açıklayıcılık gücünün düşük olduğu söylenebilir.

Lojistik regresyon analizinde işten ayrılma niyetinin her iki sorusu için bağımsız değişkenlerin etkisi incelenmiştir. İşten ayrılma niyetinin her iki sorusu için (Şu anda bir iş arıyor musunuz? , Önümüzdeki on iki ay içinde başka bir iş arıyor musunuz?) ilişkisel psikolojik sözleşmenin etkisi olduğu görülmektedir. Ayrıca “Şu anda bir iş arıyor musunuz?” sorusu için psikolojik sözleşme ihlalinin de anlamlı bir etkisi olduğu görülmektedir. Bu sonuçlardan yola çıkarak araştırmaya katılan işgörenlerin ilişkisel psikolojik sözleşme algıları düştüğünde ve psikolojik sözleşmeleri ihlal edildiğinde işten ayrılma niyetlerinin arttığı söylenebilir. Daha önce söz edildiği gibi çalışanlar için işletmenin onlara sunduğu eğitim, terfi, kariyer fırsatlar vb. gibi ilişkisel sözleşme unsurları çalışanlar için önemli hale gelmiştir. Bu nedenle bu gibi ihtiyaçları işletme tarafından karşılanmayan çalışanların o işletmeden ayrılma eğilimi gösterebileceği düşünülmektedir. Araştırmaya katılan otel çalışanlarının %86,7’si lise ve üniversite mezunudur, yani araştırmaya katılan işgörenlerin eğitim seviyelerinin yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuca göre eğitim seviyeleri yüksek olan işgörenlerin artık maddi ve fiziksel unsurlardan çok ilişkisel unsurlara önem verdiklerini görülmektedir. Eğitim seviyesi yüksek olan çalışanların kendi gelişimleri için beklentileri daha çok artmış olabilir. Bu nedenle de ilişkisel psikolojik sözleşme algıları düşük olan çalışanların işten ayrılma niyeti gösterdikleri düşünülebilir. Psikolojik sözleşmelerinin ihlal edildiğini düşünen çalışanların işten ayrılma niyeti göstermelerinin nedeni, turizm işletmeleri gibi hizmet ağırlıklı olan bir sektörde çalışanlar çok uzun saatler çalışmakta ve çalışanlar bunun karşılığında işletmeden birçok şey beklemektedirler. Beklentileri karşılanmayan ya da psikolojik sözleşmeleri ihlal edilen çalışanlar bu nedenle işten ayrılmak isteyebilirler.

Tablo 9: Analiz Sonucunda Kabul veya Reddedilen Hipotezler

Araştırmanın Hipotezleri	Kabul	Red
H ₁ : Çalışanların psikolojik sözleşme algısı arttığında iş tatmini düzeyleri artar.	X	
H ₂ : Çalışanların psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.		X
H ₃ : Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algıları arttığında iş tatmini düzeyi artar.	X	
H ₄ : Çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.		X
H ₅ : Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algıları arttığında iş tatmini düzeyleri artar.	X	
H ₆ : Çalışanların ilişkisel psikolojik sözleşme algıları arttığında işten ayrılma niyeti azalır.		X
H ₇ : Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal algıları arttığında iş tatmini düzeyleri azalır.		X
H ₈ : Çalışanların psikolojik sözleşmelerinin ihlal algıları arttığında işten ayrılma niyetleri artar.		X
H ₉ : Çalışanların iş tatmini düzeyi arttığında işten ayrılma niyetleri azalır.		X

7. Sonuç ve Öneriler

Psikolojik sözleşme; işveren ve işgörenler arasında sözle ifade edilmeyen, kapalı, tarafların iş ilişkileri içerisinde birbirlerine vermeyi ve birbirlerinden almayı bekledikleri yani karşılıklı beklentilerin toplamından oluşan, yazılı olmayan sözleşmedir (Kotter, 1980, s.93). Psikolojik sözleşme kısaca, işgören ile işveren arasındaki etkileşim ilişkisi olarak tanımlanabilir (Mao vd., 2008, s.26). Rousseau (1990) psikolojik sözleşmenin a) işlemsel psikolojik sözleşme ve b) ilişkisel psikolojik sözleşmeden oluştuğunu vurgulamaktadır. Robinson ve Rousseau (1994)'a göre psikolojik sözleşme ihlali, örgüt tarafından çalışanlara verilen sözler (eğitim, gelişme, ücret, terfi, vb) yerine getirilmediği zaman ortaya çıkmaktadır.

Bu çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışanların psikolojik sözleşme algıları ve psikolojik sözleşme ihlali algıları belirlenmiş ve bu iki bağımsız değişkenin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri incelenmiştir. Bunun için bir model geliştirilmiş ve model Nevşehir İlinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde test edilmiştir.

Araştırma sonucunda psikolojik sözleşme ile iş tatmini arasında anlamlı ve yüksek bir ilişki bulunmuştur. Psikolojik sözleşmenin alt boyutları olan ilişkisel psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasında anlamlı ve düşük bir ilişki bulunurken; işlemsel psikolojik sözleşme ve iş tatmini arasında anlamlı ve orta düzeyli bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuçlara göre; araştırmaya katılan işgörenlerin psikolojik sözleşme algıları yüksektir. Analiz sonuçları literatürdeki diğer çalışmaları desteklemektedir (Robinson vd., 1994; Robinson ve Rousseau, 1994; Robinson ve Morrison, 1995; Robinson, 1996; Mimaroglu, 2008; Ünver ve Özler, 2012; Özgen ve Özgen, 2012). İşlemsel psikolojik sözleşme algısının iş tatmini üzerindeki etkisi ilişkisel psikolojik sözleşmeye göre daha fazladır. Bunun nedeni ise iş tatmininin ve ilişkisel psikolojik sözleşmenin maddi unsurlarla ilişkili olmasıdır.

Psikolojik sözleşme algısı ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelendiğinde; psikolojik sözleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir. Algılanan psikolojik sözleşmenin boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakıldığında ise; ilişkisel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ve düşük bir ilişki vardır fakat işlemsel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında herhangi bir ilişkiye rastlanmamıştır. Binary (ikili) Lojistik Regresyon analizi sonucunda da ilişkisel psikolojik sözleşmenin işten ayrılma niyetini etkilediği görülmektedir. Bu sonuç literatürdeki diğer çalışmaları desteklemektedir. Literatürdeki çalışmalarda işlemsel psikolojik sözleşme ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki olduğu ifade edilmiştir (Millward ve Breweron, 1998; Mimaroglu, 2008; Millward ve Hopkins, 1998). Turizm işletmelerinin mevsimsel özellik göstermesi sebebiyle işgören devir hızı yüksek olmaktadır. İşgören devir hızını azaltabilmek için turizm işletmeleri yöneticileri işgörelere eğitim, kariyer fırsatları, terfi, işgüvenliği gibi ilişkisel psikolojik sözleşme uygulamaları sağladıklarında, turizm işletmelerindeki işgören devir hızı oranında azalma görülebilir. Nevşehir bölgesindeki oteller sahil bölgesindeki otellere göre daha uzun bir sezon yaşamalarına rağmen bu bölgedeki otellerde de sezon bitiminde personel sayısı azaltılmaktadır. Bu da işgörenler için iş güvencesi açısından tehdit unsuru olmaktadır. Bu nedenle çalışanların işlemsel psikolojik sözleşme algıları artarsa işten ayrılma niyetleri azalabilir.

Algılanan psikolojik sözleşme ihlali ve iş tatmini arasında anlamlı bir ilişki bulunmaktadır ve psikolojik sözleşme ihlalinin iş tatmini üzerinde etkisi vardır. Algılanan psikolojik sözleşme ihlali ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakıldığında aralarında anlamlı ve düşük bir ilişki olduğu görülmektedir. İşten ayrılma niyetinin “şu anda başka bir iş arıyor musunuz?” sorusu üzerinde yapılan Binary Lojistik Regresyon analizi sonuçlarına göre psikolojik sözleşme ihlalin işten ayrılma niyeti üzerinde bir etkisi olduğu görülmektedir. Turnley ve Feldman (2000) yapmış oldukları analiz sonuçlarında; psikolojik sözleşme ihlali sonucunda çalışanların yerine getirilmeyen beklentilerinin olduğunu, yerine getirilmeyen bu beklentilerin iş tatminsizliğine yol açacağını, iş tatminsizliği yaşayan çalışanların ise isteksiz şekilde çalışacaklarını ifade etmişlerdir. Bu durumda işinden tatmin olmayan çalışanların bir süre sonra işten ayrılacaklarını ifade etmişlerdir. Bu çalışmanın sonuçları literatürdeki çalışmaları desteklemektedir (Turnley ve Feldman, 2000; Mimaroğlu, 2008).

Analiz sonuçlarına göre, çalışanların psikolojik sözleşme algıları ile iş tatminleri arasında bir ilişki tespit edilmiş ve psikolojik sözleşme algısının iş tatmini üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Bu sonuca göre turizm işletmelerinde çalışan kişilerin işlemeden bir takım beklentileri olduğu ve bu beklentiler karşılandığında iş tatminlerinin arttığı söylenebilir. Psikolojik sözleşme algısı işlemsel yani daha maddi olan beklentiler ile ilişkisel eğitim, terfi vb. beklentileri içermektedir. Araştırma sonucuna göre çalışanların hem ilişkisel hem de işlemsel psikolojik sözleşme beklentileri iş tatminini etkilemektedir. Turizm işletmelerinin çalışanların maddi beklentilerini karşılaması tek başına iş tatminini artıracak bir unsur olmayacaktır. Çünkü turizm işletmelerinde genel olarak sezonluk personel istihdam edilmesi nedeniyle çalışanların işleme bağlılıkları az olabilir ve buna bağlı olarak iş güvencesi kaygıları yükselebilir. İşleme çalışanlarına eğitim, terfi, vb. imkanlar sağlandığında çalışanlar işleme tarafından kendilerine değer verildiği düşünerek ilişkisel psikolojik sözleşme algıları ve iş tatminleri yükselebilir. Turizm işletmeleri çalışanlarının gelişimi için işleme alındıkları günden itibaren kariyerlerine katkı sağlayacak ve işleme için faydalı olabilecek programlar oluşturarak çalışanlarının bu beklentilerini karşılayabilirler. Çalışanların bu konuda işlemeden beklentilerini öğrenerek o doğrultuda işe alıştırma programları, eğitim programları, vb. çalışanlara sunabilirler.

Araştırma sonuçlarına göre ilişkisel psikolojik sözleşmenin ile işten ayrılma niyeti üzerinde düşük de olsa bir etkisi olduğu görülmektedir. Turizm işletmeleri için işten ayrılma niyeti iş tatmini kadar önemlidir. Çünkü turizm işletmeleri için işgören devir hızı bir sorun olmaktadır. Yeni personel işe alma, duyurum, eğitim gibi giderler yüzünden işgören devir hızının yüksek olmasının maliyeti oldukça yüksektir. Ayrıca işgören devir hızının yüksek olması hizmet kalitesini de düşürebilir. (Tuna, 2007). Turizm işletmeleri bu devir hızını düşürmek için çalışanlarına eğitim, terfi, kariyer fırsatları vb. ilişkisel psikolojik sözleşme beklentilerini karşılayarak çalışanların işten ayrılma niyetlerini azaltabilir.

Bu çalışmada konaklama işletmelerinde çalışan personelin psikolojik sözleşme algısı, psikolojik sözleşme algıları otel işletmesindeki tüm çalışanlar açısından ele alınmıştır. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda otel işletmelerindeki tüm çalışanlar yerine yöneticiler ile çalışanlar olarak iki kısımda incelenebilir ve karşılaştırma yapılabilir. Bu araştırma Nevşehir bölgesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına yapılmıştır. Bu nedenle, daha sonraki çalışmalarda farklı özellikteki otel işletmelerinde ve farklı bölgelerdeki konaklama işletmelerinde uygulanması faydalı olacaktır. Çünkü turizm sektörünün bütünüdür.

kapsayacak bir araştırma için, Türkiye'de bulunan bütün otel işletmeleri evren olarak kabul edilmelidir. Elde edilen araştırma sonuçları sınırlı bir bölgede yapıldığı, örneklemin sınırlı sayıda ve nitelikte işletmeyi kapsadığı dikkate alınarak değerlendirilmelidir. Bu nedenle, bu çalışmada önerilen model, tesadüfi olarak seçilen daha büyük bir örnek hacmi ile Türkiye genelinde test edilebilir.

8. Kaynakça

- Altunışık, R., R. Coşkun, S. Bayraktaroğlu ve E. Yıldırım (2007), *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri- SPSS Uygulamalı*, Geliştirilmiş 5. Baskı, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Aksaraylı, M, Saygın, Ö. (2011), Algılanan Hizmet Kalitesi Ve Lojistik Regresyon Analizi İle Hizmet Tercihlerine Etkisinin Belirlenmesi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 13, 1, ss. 21-37.
- Arıkan, R. (1995), *Araştırma Teknikleri Ve Rapor Yazma*, Tutibay Ltd. Şti., Ankara.
- Aytaç, S. (1997), *Çalışma Yaşamında Kariyer*, İstanbul: Epsilon Yayıncılık.
- Bayraktaroğlu, S., Mesci, M., (2010), Örgütlerde Psikolojik Sözleşme İle İş Tatmini Arasındaki İlişki: Bir Devlet Üniversitesi Örneği, *9. Ulusal İşletmecilik Kongresi Bildiriler*, 6-8 Mayıs, Zonguldak, ss: 447-452.
- Bernard, H. R. (2000), *Social Research Methods*, Sage Publications, London.
- Bekaroğlu, M. A. (2011), The Moderating Effect Of Organizational Justice On Reactions To Psychological Contract Breach (Kurum İçi Adaletin Şartlı Değişken Olarak Psikolojik Sözleşme İhlaline Verilen Tepkiler Üzerine Etkisi), *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Birsel, M. (2002), Örgütlerde Psikolojik Sözleşme, *Önce Kalite Dergisi*, Kalder Yayınları, Yıl: 2, Sayı: 5, ss.: 39-45.
- Churchill, G. A. (1996), *Basic Marketing Research*, The Dryden Pres, Fort Wort.
- Demiral, Ö. (2008), Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Dikili, A. (2012), Psikolojik Sözleşme ve İş Tatmini İlişkisi: Bir Örnek Olay Çalışması, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Sakarya Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Eren, D. (2007), Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansına Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Flood, P. C. , Turner, T. , Ramamoorthy, N. , Pearson, J. (2001), Causes and Consequences of Psychological Contracts Among Knowledge Workers in The High Technology and Nancial Services Industries, *International Journal of Human Resource Management*, Cilt:12, Sayı: 7, ss: 1152-1162.
- Gaertner, S. (1999), Structural Determinants of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Turnover Models, *Human Resource Management Review*, 9 (4), 479-493.
- Granrose, C. S. ve Baccili P. A. (2006), Do Psychological Contracts Include Boundaryless or Protean Careers?, *Career Development International*, Vol.11, No.2, ss.163-182.
- Judd, M., Smith, E. R. , Kidder, L. H. (1991), *Research Methods in Social Relations*, Hartcourt Brace Jovanovich Collage Publishers, Fort Worth.
- Haq, U., I., Jam, A.,F., Azeem, U., M., Ali, M.,A., ve Fatima, T. (2011), Psychological Contract and Job Outcomes: Mediating Role Affective Commitment, *African Journal of Business Management*, 15, 9, ss. 7972-7979.

- Hair, J., F. R. E. Anderson, R. L. Tahtam vd. (1998), *Multivariate Data Analysis*, Fifth Edition, Prentice- Hall International, Inc., New Jersey.
- Knights, A. J. , Kennedy, B. J. (2005), Psychological Contracts Violationa: Impact on Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Australian Senior Public Servants, *Applied H.R.M. Research*, 10, 2, ss. 57-72.
- Kuşluyan, Z. ve Kuşluyan S. (2005), Otel İşletmelerinde İş Ve İşletme İle İlgili Yönetim Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Göreceli Etkisi: Nevşehir Örneği, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2).
- Lester, S. W., J. R. Kickul ve T. J. Bergmann. (2007), Managing Employee Perceptions of The Psychological Contract Over Time: The Role of Employer Social Accounts and Contract Fulfillment. *Journal of Organizational Behavior*, 28 (2), 191-208.
- Locke, E.A. , Henne, D. (1986), Work Motivation Theories, in Cooper, D.C., Robertson, I. (Eds), *International Review of Industrial and Organizational Psychology*, Wiley, Chichester, 1-35.
- İşçi, E. , Artan Erdem, İ. ve Şişman Ayanoğlu, F. (2011), Role of Trust in Violation of Psychological Contract's Effect on Organizational Behaviour and Turnover Intention: A Research in Health Sector, *Journal Achive*, 1 (1), 1-19.
- Mao, H., Liu, X., Ge, H. (2008), Evading Tactics of Psychological Violations, *Asian Social Science*, Vol:4, No: 11, Kasım, ss.26-29.
- McDonald, D., J., Makin, P.,J.(2000), The Psychological Contract, Organizational Commitment and Job Satisfaction of Temporary Staff, *Leadership&Organizational Development Journal*, 21,2, ss.84-91.
- Millward, L.J. & Brewerton, P.M. (2000), Psychological contracts: employee relations for the 21st century. *International Review of Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley&Sons, Inc.
- Mimaroğlu, H. (2008), Psikolojik Sözleşmenin Personelin Tutum ve Davranışlarına Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı.
- Morhead, G. and Griffin, R.W. (1996), *Organizational Behaviour Managing People and Organizations*, Five Edition, Houghton Mifflin Comp. Boston.
- Nakip, M. (2003), *Pazarlama Araştırmaları*, Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Osborne, J.S., (2002), Components of Empowerment and How They Differentially Relate To Employee Job Satisfaction, Organizational Commitment, and Intent to Leave The Job, Peabody College of Vanderbilt University.
- Özdevecioğlu, M. (2004), Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Türkiye ve Ortadoğu Amme İdare Enstitüsü Dergisi*, 37 (4), 97-115.
- Özgen, H. ve Özgen Mimaroğlu, H. (2010), Psikolojik Sözleşme ve Boyutlarının İş Tatmini, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkileri: Tıbbi Satış Temsilcileri Üzerinde Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(1), ss:1-19.
- Özler Ergun, D. ve Ünver E. (2012), Psikolojik Sözleşmenin İş Tatmini Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 17(2), ss.325-351.
- Pate, J. ve C. Malone. (2000), Enduring Perceptions of Violation. *Human Resource Management International Digest*, 8 (6), ss.28-31.
- Raja, U., G. Johns, ve F. Ntalianis (2004), The Impact of Personality on Psychological Contracts, *Academy of Management Journal*, Vol.47, No.3, ss.350-367.
- Robinson, S. L. ve Rousseau, D. M. (1994), Violating The Psychological Contract: Not The Exception But The Norm, *Journal Of Organizational Behavior*, 15, ss.245–259.

- Robinson, L., S. (1996), "Trust and Breach of The psychological Contract", *Administrative Science Quarterly*, Vol: 41, No: 4, Dec., ss: 574-599.
- Rousseau, D. M. (1995), *Psychological Contract in Organisation: Understanding Written and Unwritten Agreement*, Sage Publication, United State of America.
- Rousseau D.M. (1989), Psychological and Implied Contracts in Organizations, *Employee Rights and Responsibilities Journal*, 2, ss:121-139.
- Saylı, H. (2002), Örgütsel Değişimde Psikolojik Sözleşme İhlalleri ve Bir Uygulama Örneği, *Yayınlanmamış Doktora Tezi*, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Selekler, Oğul, Z. (2007), Öğretmenlerde Örgütsel Adalet ve Psikolojik Sözleşme İhlal Algısı, *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Spector P.E. (1997), *Job Satisfaction: Application, Assessment, Cause, and consequences*, Sage Publications, Inc, London.
- Tekleab, A. G., R. Takeuchi ve M. S. Taylor (2005), Extending The Chain of Relationships Among Organizational Justice, Social Exchange, and Employee Reactions: The Role of Contract Violations, *Academy of Management Journal*, Vol.48, No.1, ss.146-157.
- Turnley, W. H. & Feldman, D. C. (1999), The Impact of Psychological Contract Violations on Exit, Loyalty and Neglect, *Human Relations*, 52, ss.895-922.
- Tuna M. (2007), Personel Devir Oranı Analizi: Ankara'da Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18:1, ss. 45-52.
- Tükeltürk, Ş. A., N. Ş. Perçin ve B. Güzel. (2012), Psikolojik Kontrat İhlal Algısı ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 10, 20, ss. 93-110.
- Türker E. ve Karcioğlu F. (2010), Psikolojik Sözleşme ile Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Sağlık Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 2, ss. 121-138.
- Van Emmerik, I. J. Hetty ve Karin Sanders (2005), Mismatch in Working Hours and Affective Commitment: Differential Relationships For Distinct Employee Groups, *Journal of Managerial Psychology*, 20: 8, ss.712-726.
- http://tr.wikipedia.org/wiki/Spearman'%C4%B1n_s%C4%B1ralama_korelasyon_katsay%C4%B1s%C4%B1 Erişim Tarihi: 18.02.2013.