

**KIRGIZİSTAN TÜRKİYE MANAS ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM VE OTEL İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**TURİZM İŞLETMELERİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ
STRESİ, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİNE
ETKİSİ: BİŞKEK ÖRNEĞİ**

(YÜKSEK LİSANS TEZİ)

Aymira İSMAİLOVA

DANIŞMAN

Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ULUTAŞ

BİŞKEK – 2019

ETİK BEYAN

“Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Lisansüstü Eğitim-Öğretim Tez Hazırlama ve Yazma Yönergesine uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmasında; Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi; tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu; tez çalışmasında yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi; kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı; bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu bildiririm. Aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.”

Tarih. : 04.07.2019

Adı Soyadı: Aymira İSMAİLOVA

ЭТИКАЛЫК ТАЛАПТАР

Диссертациялык иш Кыргыз-Түрк «Манас» университетинин Коомдук илимдер институтунун «Магистрдик жана доктордук диссертация жазуу эрежелерине» ылайык жазылып, диссертацияда берилген маалыматтар, эмгектер жана документтер академиялык жана этикалык эрежелерди сактоо менен пайдаланылды. Ар кандай булактардан, отчеттордон алынган маалыматтар илимий жана моралдык эрежелерге ылайык берилди. Диссертацияда колдонулган бардык адабияттарга жана булактарга шилтеме жасалды. Диссертациянын оригиналдуулугуна ынандырып кете алам. Эгерде, эрежелердин бузулгандыгы аныкталса, мага каршы колдонула турган укуктук жоопкерчиликти тартууга даярмын.

Дата : 04.07.2019

Аты Жөнү: Аймира ИСМАИЛОВА

TEZ ONAYI

Aymira İSMAİLOVA tarafından hazırlanan “Turizm İşletmelerinde İş-Aile Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve İşten Ayrılma Eğilimine Etkisi: Bişkek Örneği” adlı tez çalışması aşağıdaki jüri tarafından OY BİRLİĞİ/ OY ÇOKLUĞU ile “Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm ve Otel İşletmeciliği Anabilim Dalı”nda “YÜKSEK LİSANS TEZİ” olarak kabul edilmiştir.

Jüri	Unvanı, Adı ve Soyadı	Çalıştığı Kurum	Bu tezin, kapsam ve kalite olarak Yüksek Lisans Tezi olduğunu onaylıyorum / onaylamıyorum	İmza
Başkan				
Üye (Danışman)				
Üye				
Üye				
Üye				

Tez Savunma Tarihi: ____ / ____ / ____

Jüri tarafından **oybirliğiyle/ oy çokluğuyla** kabul edilen bu tez Enstitü Yönetim Kurulu “Sayı”lı ve tarihli kararıyla onaylanmıştır.

Prof. Dr. Orhan Kemâl TAVUKÇU
“Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürü”

ПРОТОКОЛ

Аймира ИСМАИЛОВА даярдаган “Туризм чөйрөсүндөгү жумуш-үй-бүлө чыр-чатагынын иш стрессине, иш менен канааттанууга жана жумуштан кетүүгө тийгизген таасирин изидөө: Бишкек мисалында” аттуу диссертациясы төмөндө көрсөтүлгөн жюри тарабынан **бир добуштан / көпчүлүк добуш** менен Кыргыз-Түрк “Манас” университетинин Коомдук илимдер институтуна тиешелүү “Мейманкана иши» багытында магистрдик диссертациясы катары кабыл алынды.

Жюри	Академиялык даражасы, аты-жөнү	Иштеген жери	Диссертациянын мазмуну жана сапаты боюнча магистрдик диссертация деп <i>тастыктайм/ тастыктабайм</i>	Колу
Төрага				
Мүчө (илимий жетекчи)				
Мүчө				
Мүчө				
Мүчө				

Диссертацияны коргогон күнү: ____ / ____ / _____

Жюри тарабынан **бир добуштан / көпчүлүк добуш** менен кабыл алынган диссертация Институттун башкаруу кеңешинин номердүү жана күнкү чечими менен бекитилди.

PhD, проф. Орхан Кемал Тавукчу

Коомдук илимдер институтунун мүдүр

ÖZET

Yazar	: Aymira İSMAİLOVA
Üniversite	: Kırgızistan Türkiye Manas Üniversitesi
Anabilim Dalı	: Turizm ve Otel İşletmeciliği
Tezin Niteliği	: Yüksek Lisans Tezi
Sayfa Sayısı	: xxi+129
Mezuniyet Tarihi	: 04.07.2019
Tez Danışmanı	:Dr. Öğr. Üyesi Mehmet ULUTAŞ

TURİZM İŞLETMELERİNDE İŞ-AİLE ÇATIŞMASININ İŞ STRESİ, İŞ DOYUMU VE İŞTEN AYRILMA EĞİLİMİNE ETKİSİ: BIŞKEK ÖRNEĞİ

İş-aile çatışması, iş ve aile rollerine ilişkin taleplerin çakışmasıyla ortaya çıkan bir çeşit iki rol arasında kalma halidir. Bu çatışmanın işgörenin hem iş hayatına hem de aile yaşamına olumsuz yansımaları olabilmektedir. Önce, stres yaşamakta ve bu çatışmanın yarattığı gerilim ile mücadele etmek zorunda kalabilmekte, daha sonra ise, iş doyumunu azalarak işten ayrılma eğilimi artmaktadır.

Son zamanlarda, özellikle kadın işgörenlerin çalışma hayatında daha çok görünür hale gelmesi, “iş-aile çatışması” sorununu da beraberinde getirmiştir. Evli ve çocuk sahibi kadın işgörenlerin, çok fazla ilgi isteyen küçük yaştaki çocuklarıyla daha çok zaman geçirememesinden kaynaklanan maddi ve manevi sorunlar, kadın işgörenlerin iş performansını da olumsuz yönde etkilemektedir.

Çalışma, bir alan araştırmasından yola çıkarak, iş-aile çatışması ile iş stresi, iş doyumunu ve işten ayrılma eğilimi arasındaki ilişkiyi incelemektedir. Araştırmanın evrenini, Kırgızistan’ın başkenti olan Bişkek’teki turizm sektörü çalışanları oluşturmaktadır. Evli ve bekar çalışanlar katılmaktadır. Bu durumda, çocuk sahibi olmayan aileler ve çocuk sayısı çok olan aileler arasında büyük bir fark ortaya çıkmıştır. Buna göre veriler de çok değişmektedir. Çalışmada, özellikle evli ve birkaç çocuklu olan bayanlara dikkat çekilmiştir. Elde edilen veriler üzerinde faktör analizi, korelasyon analizi ve regresyon analizi yapılmıştır.

Çalışmada altı temel hipotez belirlenmiştir. Yapılan analizlerin sonucunda, hem işin aileye karışması hem de ailenin işe karışması ile iş stresi, iş doyumunu ve işten ayrılma eğilimi arasında anlamlı ilişkiler bulunmuş ve böylece temel hipotezlerimizin tamamı araştırmanın bulgularıyla desteklenmiştir..

Anahtar Kelimeler: İş-Aile Çatışması, İş Stresi, İş Doyumu, İşten Ayrılma Eğilimi, Turizm, Bişkek

КЫСКАЧА МАЗМУНУ

Даярдаган	: Аймира ИСМАИЛОВА
Университет	: КыргызТүрк«Манас»университети
Багыты	: Мейманкана иши
Диссертациянын түрү	: Магистрдик диссертация
Беттердин саны	: xxi+129
Бүтүрүү датасы	: 04.07.2019
Илимий жетекчи	: PhD Ага Окутуучу Мехмет УЛУТАШ

Туризм чөйрөсүндөгү жумуш-үй-бүлө чыр-чатагынын иш стрессине, иш менен канааттанууга жана жумуштан кетүүгө тийгизген таасирин изилдөө: Бишкек мисалында

Иштеги жана үй-бүлөдөгү конфликт жумуш жана үй-бүлөлүк милдеттердин, эки ролдун бирге ойнолгонунан келип чыккан чыр-чатактын бир түрү. Бул аймактык изилдөө, иштеги жана үй-бүлөдөгү конфликти, иш стресси, иш менен канааттануу жана иштен кетүү таасири маанилеринин, бири биринин ортосундагы мамилелерди изилдейт. Үлгү катары Кыргызстандын борборунда Бишкек шаарынын туризм секторунун кызматкерлери алынган. Бойдок жана үй-бүлөлүү, бир канча балдары бар жана балдары жок үй-бүлөлөр катышкан. Бул изилдөөдө өзгөчө үй-бүлөлүү бир канча балдары бар 35 жаштан улуу айымдардын ой-пикирине көңүл бурулган.

Алынган маалыматтардан «фактордук анализ», «дисперсиялык анализ» жана «регрессия анализи» жүргүзүлгөн. Анализдердин натыйжасында, иштин үй-бүлөгө кийлигишүүсү жана үй-бүлөнүн ишке кийлигишүүсү аныкталган. Иш стресси, иш менен канааттануу жана иштен кетүү таасири маанилеринин арасында олуттуу мамиле табылган, бул изилдөөнүн негизги гипотезалары илимий табылгалар тарабынан колдоого алынган ..

Ачкыч сөздөр: Жумуш-үй-бүлө чыр-чатагы, Иш стресси, Иш менен канааттануу, Иштен кетүү таасири, Туризм, Бишкек

АБСТРАКТ

Подготовила	: Аймира ИСМАИЛОВА
Университет	: Кыргызско-Турецкий Университет «Манас»
Направление	: Гостиничное дело
Вид исследования	: Магистерская диссертация
Количество страниц	: xxi+129
Дата завершения	: 04.07.2019
Научный руководитель	: и. о. доц. Мехмет УЛУТАШ

Исследование влияния конфликта семья - работа на стресс на работе, удовлетворенность и увольнение с работы: на примере Бишкека

«Конфликт семья-работа» - это конфликт, который возникает, когда совмещение рабочих обязанностей и семейных ролей противоречат друг другу. В настоящем исследовании изучалась взаимосвязь между понятиями «конфликт в семье и на работе», «стресс на работе», «удовлетворенность работой» и «намерение увольнения с работы». В качестве образца для настоящего исследования были выбраны сотрудники, работающие в сфере туризма в Бишкеке, столице Кыргызстана. Участвовали женщины и мужчины разного семейного положения: неженатые, замужние, разведенные, с одним или несколькими детьми. Особенное внимание уделялось мнению семейных женщин, у которых несколько детей старше 35 лет. Также было важно мнение молодых сотрудников, которые на данный момент не завели свои семьи.

Согласно собранным данным, были проведены «факторный анализ», «корреляционный анализ» и «регрессионный анализ». Результаты анализов показали, что имеется вмешательство как семейных ролей в рабочие обязанности, так и рабочих обязанностей в семейные роли, что в значительной степени связаны с понятиями «стресс на работе», «удовлетворенность работой» и «намерение увольнения». Таким образом, все наши основные гипотезы были подтверждены результатами исследования.

Ключевые слова: Конфликт семья-работа, Стресс на работе, Удовлетворенность работой, Намерение увольнения с работы, Туризм, Бишкек

ABSTRACT

Prepared by : Aimira ISMAILOVA
University : Kyrgyz-Turkish Manas University
Department : Tourism And Hotel Management
Research type : Master
Thesis Page quantity : xxi+129
Completion date : 04.07.2019
Scientific Adviser :Ast. Professor Mehmet ULUTASH

THE IMPACT OF WORK-FAMILY CONFLICT ON JOB STRESS, JOB SATISFACTION AND TURNOVER INTENTIONS. A FIELD STUDY ON BISHKEK SIMPLE

Work–family conflict is a kind of interrole conflict that happens when the requests of work and family roles disagreement each other. The present study explored the relationship between work-family conflict and job stress, job satisfaction and turnover intention using a field sample. Sample for the present study consisted of employees working in the tourism sector in Bishkek, the capital of Kyrgyzstan.

Married and unmarried employees was participated in this field researching. The most important opinion in this researching, is opinion of working mothers with several children older than 35 years old and unmarried women younger than 35 years old. The difference between this two types of families is very big and this study gets very different results in reserchings.

Factor analysis, correlation analysis and regression analysis were conducted on the data gathered. The result of analysis indicated that both work interference with family and family interference with work were significantly related to stress, job satisfaction and turnover intention. Thus, all of our basic 6 hypotheses were supported by the findings of the study.

Keywords: Work-Family Conflict, Job Stress, Job Satisfaction, Turnover Intention, Tourism, Bishkek

