

## Otel İşletmesi Çalışanlarında İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Görev Yapılan Departmanın Moderatör Rolü

(The Moderator Role of Department in The Effect of Hotel Employees' Job Stress on the Turnover Intention)

Hakan KENDİR  <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Tokat, Türkiye. [hakan.kendir@gop.edu.tr](mailto:hakan.kendir@gop.edu.tr)

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
<b>Anahtar Kelimeler:</b> İş stresi İşten Ayrılma Niyeti Yiyecek İçecek Departmanı Otel İşletmesi  Gönderilme Tarihi 5 Haziran 2020 Revizyon Tarihi 5 Eylül 2020 Kabul Tarihi 22 Kasım 2020  <b>Makale Kategorisi:</b> Araştırma Makalesi	<b>Amaç</b> – Bu araştırmanın amacı, Tokat'ta faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek - içecek departmanı (Servis ve Mutfak) çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolünü belirlemektir. <b>Yöntem</b> – Çalışma kapsamında Tokat ilindeki 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde 01 Nisan – 15 Mayıs 2019 tarihleri arasında alan araştırması yapılmış olup veriler anket tekniğiyle elde edilmiştir. Anket formu, iş stresi ve işten ayrılma niyeti olmak üzere iki adet ölçek içermektedir. Araştırmanın örneklemini, otel işletmelerinin yiyecek – içecek departmanında görev yapan 232 çalışan oluşturmaktadır. Anketlerden elde edilen verilere; frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi yapılmıştır. <b>Bulgular</b> – Araştırma dahilinde yapılan korelasyon analizi sonucunda çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Öte yandan iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rol oynadığı yapılan regresyon analizi sonucu ortaya çıkmıştır. <b>Tartışma</b> – Elde edilen bulgulara göre, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Dolayısıyla Tokat'taki 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerindeki yiyecek – içecek departmanı çalışanlarının iş stres düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyeti düzeyleri de artmaktadır. Literatürdeki farklı araştırmalarda rastlanan "işletmelerde iş stresinin yüksek olması neticesinde işten ayrılma niyeti ve personel devir oranı artmaktadır" gibi bulgular bu durumu açıklar niteliktedir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
<b>Keywords:</b> Job Stress Turnover Intention Food and Beverage Department Hotel Enterprise  Received 5 June 2020 Revised 5 September 2020 Accepted 22 November 2020  <b>Article Classification:</b> Research Article	<b>Purpose</b> – The purpose of this research is to determine the moderator role of the department in the effect of job stress on the turnover intention employees of the food and beverage department (Service and Kitchen) of 3, 4 and 5 star hotel enterprises in Tokat. <b>Design/methodology/approach</b> – Within the scope of the study, a field survey was conducted in 3, 4 and 5 star hotels in Tokat between April 1 - May 15, 2019 and the data were obtained by questionnaire technique. The questionnaire form includes two scales: job stress and turnover intention. The sample of the study consists of 232 employees working in the food and beverage department of hotel enterprises. Frequency distribution, reliability analysis, factor analysis, correlation and simple linear regression analysis were performed on the data obtained from the questionnaires. <b>Findings</b> – As a result of the correlation analysis conducted within the research, a moderate positive correlation was found between the job stress of the employees and their turnover intention. On the other hand, the result of the regression analysis was revealed that the department played a moderator role in the effect of job stress on the turnover intention. <b>Discussion</b> – According to the findings, there is a positive and significant relationship between job stress and turnover intention. Therefore, as the job stress levels of the food and beverage department employees in 3, 4 and 5 star hotel enterprises in Tokat increase, the level of turnover intention also increases. Findings such as "the intention to leave the job and the rate of personnel turnover increase as a result of high job stress in enterprises", which are encountered in different studies in the literature, explain this situation.

### Önerilen Atf/ Suggested Citation

Kendir H. (2020). Otel İşletmesi Çalışanlarında İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Görev Yapılan Departmanın Moderatör Rolü, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (4), 3421-3432.

## GİRİŞ

Yoğun rekabet ortamında uzun vadeli karlılığı hedefleyen işletmeler, piyasa şartlarına ayak uydurabilmek için çalışanlarına uygun bir örgüt yapısı oluşturma çabası içindedirler. Turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde, hizmet kalitesinin artırılması ve misafir memnuniyetinin sağlanmasında çalışanlar önemli roller üstlenmektedir. Otelde konaklayanlarla sürekli temas halinde olan çalışanlar, işletmenin, yöneticilerin ve misafirlerin farklı istekleri karşısında iş stresi gibi çeşitli psikolojik tepkiler verebilmektedir (O'Neill ve Davis, 2011). Özellikle otel işletmelerinde çalışan sayısının fazlalığıyla dikkat çeken yiyecek – içecek departmanında, misafir memnuniyetinin sağlanması için katlanılan yoğun çalışma temposu çalışanların yüksek düzeyde iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Zopiatis & Orphanides, 2009). Yüksek iş stresi yaşayan çalışanlarda, performansın, iş tatmininin ve örgütsel bağlılığın azaldığı, işten ayrılma niyeti ve işe devamsızlığın arttığı göze çarpmaktadır. Dolayısıyla yüksek iş stresi sonucunda ortaya çıkan durumların işletmeye ek maliyetler yükleyeceği ve karlılığı olumsuz yönde etkileyeceği belirtilmektedir (Zohar, 1994).

İş stresi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinin ilgili literatür taraması sonucunda birçok araştırmacı (Onay ve Kılıcı, 2011; Arshadi ve Damiri, 2013; Akova vd., 2015; Gök vd., 2017; Fong vd., 2018) tarafından incelendiği belirlenmiştir. İş stresi kavramı çalışanlarda işten ayrılma niyetini etkileyen bir öncül niteliğinde değerlendirilmektedir (Fong vd., 2018). Dolayısıyla çalışanların iş stres düzeyleri işten ayrılma niyetlerini dolaylı veya doğrudan etkileyebilecek faktörlerden biri olabilmektedir. Literatürde iş stresi ve işten ayrılma niyetini inceleyen araştırmalarda görev yapılan departmanın moderatör rolünü inceleyen bir çalışmaya rastlanılmaması bu araştırmanın önemini ortaya koymaktadır. Otel işletmesi çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolünün belirlenmesi amacıyla yapılan bu çalışmanın, turizm sektörüne, otel işletmesi yöneticilerine ve akademiye katkı sağlayabileceği düşünülmektedir.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### İş Stresi

Stres, insan vücudunun dış uyaranlardan gelen taleplere karşı göstermiş olduğu spesifik olmayan tepkisidir. Dış uyaranlar “stresör” olarak adlandırılmakta ve insan bedeninin stresörlere karşı vermiş olduğu tepkiler stres olarak tanımlanmaktadır (Selye, 1975). Psikoloji, sosyoloji ve tıp bilimi perspektifinden uzun yıllardır incelenen stres, günlük yaşantının bir gerçeği olarak kabul edilmektedir (Vokic ve Bogdanic, 2008). İş stresi ise, çalışanların iş yerinde karşılaştıkları tehlikeli durumlar ve yeteneklerinin üstünde karşılamak zorunda kaldıkları iş gerekleri karşısında gösterdikleri psikolojik tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Yiwen vd., 2014). İş stresinin çalışanlar üzerinde olduğu kadar örgüt üzerinde de olumsuz etkileri bulunmaktadır. Dolayısıyla çalışanların karşı karşıya kaldığı stres faktörlerinin neler olduğunun bilinmesi önem arz etmektedir (Law vd., 1995). Genel olarak örgütsel ve bireysel stres faktörleri beş grupta sınıflandırılmaktadır. Bunlar: (1) örgütsel uygulamalar (performans ödül sistemleri, denetim uygulamaları, terfi fırsatları), (2) iş / görev özellikleri (iş yükü, çalışma alanı, özerklik), (3) örgütsel kültür / iklim (çalışan değeri, kişisel gelişim, bütünlük), (4) kişiler arası ilişkiler (yöneticiler, iş arkadaşları, müşteriler) ve (5) çalışanların kişisel özellikleri (kişilik özellikleri, aile ilişkileri, sorunlarla başa çıkma becerileri) dir (Hurrell vd., 1988; Murpy, 1995).

İş stresi kavramını bazı araştırmacılar (House ve Rizzo, 1972a; Zohar, 1994; Westman, 2001; Arnold vd., 2009) rol teorisi çerçevesinde incelerken, bazı araştırmacılar ise (Lazarus ve Folkman, 1984; Jackson, 1989) sistem teorisi kapsamında incelemiştir. Rol teorisine göre, kompleks yapıdaki işletmelerde çalışanların birbirinden farklı roller üstlenmeleri onların iş stresi yaşamalarına neden olabilmektedir (House ve Rizzo, 1972a). Bu durumda yaşanan rol belirsizliği, aşırı rol yüklemesi ve rol çatışması gibi durumlar (Love ve Beehr, 1981), çalışanlarda düşük performansı, sağlık sorunlarını, işe devamsızlığı (Joure vd., 1989) ve dolayısıyla işletme maliyetlerindeki artışı tetikleyebilmektedir. Sistem teorisi ise, iş stresini önemli bir örgütsel olgu olarak kabul etmektedir. Teoriye göre, sistemin oluşmasında alt sistemlere ihtiyaç duyulmaktadır. Alt sistemlerin birbirine bağlı olduğu düşünüldüğünde, burada oluşabilecek belirsizlikler çalışanlarda stresin ortaya çıkmasına yol açabilecektir (Jackson, 1989). Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu hizmet sektöründeki işletmelerde iş stresinin önemli bir faktör olduğu vurgulanmaktadır (Zohar, 1994).

Emek-yoğun özellik gösteren otel işletmelerinde, misafir memnuniyetinin artırılmasında çalışanlar önemli rol üstlenmektedir. Özellikle yiyecek - içecek gibi bazı departmanlarda mesai saatlerinin belirsizliği, iş

yükünün fazla olması, çalışma alanı özelliklerinin (ısı, ışık, havalandırma gibi) uygun olmaması, ast – üst ilişkilerinin zayıflığı ve terfi olanaklarının kısıtlı oluşu çalışanlarda iş stresinin ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır. Yüksek düzeyde iş stresi çalışanlarda; düşük iş tatmini ve örgütsel bağlılık (Griffin vd., 2010), devamsızlık (Gupta ve Beehr, 1979; Arsenault ve Dolan, 1983), işten ayrılma niyeti (Arshadi ve Damini, 2013; Gök vd., 2017; Fong vd., 2018; Külekci vd., 2020), tükenmişlik (Erol ve Tarhan Öztoprak, 2015) ve düşük performans (Chen ve Silverthorne, 2008) gibi olumsuz sonuçların ortaya çıkmasını kolaylaştırmaktadır.

### İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti kavramı, işgörenin başka bir sektöre veya işletmeye geçiş yapmak ya da konum değişikliği isteği gibi birçok nedenden dolayı (örgütsel koşullar, demografik özellikler vb.) mevcut işini bırakması durumudur. Bir diğer ifadeyle işten ayrılma niyeti, çalışanların mevcut işletmelerini zorunluluktan veya gönüllü olarak terk etmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Bluedorn, 1978). Ulusal ve uluslararası literatürde birçok araştırmacı (Kendir vd., 2018; Özçelik Bozkurt ve Özkoç, 2019; Özçelik Bozkurt ve Demirel, 2019; Özücü vd., 2019; Chen ve Wang, 2019; Li vd., 2019; Öz vd., 2020) tarafından incelenen işten ayrılma niyeti, yeni personel arayışı, personelin işe alıştırılması ve eğitimi sürecinde işletmelerin çeşitli maliyetlerle karşılaşmasına neden olmaktadır (Brien vd., 2015). Dolayısıyla işletmelerde iş gören devir hızının düşürülmesinde işten ayrılma niyetini ortaya çıkaran faktörlerin incelenmesi önem arz etmektedir (Yang ve Lee, 2009). İşten ayrılma niyetinin genellikle, iş tatmini (Liv vd., 2019; Chen ve Wang, 2019), örgütsel bağlılık (Albalawi vd., 2019), iş stresi (Gök vd., 2017; Fong vd., 2018), tükenmişlik (Scanlan ve Still, 2019), sapkın davranış (Güzel ve Güripek, 2020) ve örgüt iklimi (Hung vd., 2018) gibi değişkenlerle ilişkilendirildiği görülmektedir.

İşten ayrılma niyeti, çalışanın bilinçli veya kasıtlı bir şekilde çalıştığı işletmeden ayrılma düşüncesidir (Pett ve Meyer, 1993) ve bu durumun gönüllü veya gönülsüz olarak gerçekleştiği belirtilmektedir. Gönüllü olarak işten ayrılmanın örgütsel nedenleri arasında; maaş, terfi, yapılan işin zorluğu, yönetici ile ilişkiler, daha iyi iş fırsatlarının ortaya çıkması gibi durumlar sayılırken, bireysel nedenler arasında sağlık sorunları, emeklilik ve demografik faktörler yer almaktadır. Gönülsüz işten ayrılma ise işletme tarafından çalışanın işten çıkarılması anlamına gelmektedir (Price, 1977; Chang ve Chang, 2008). Geurts vd. (1998)'nin araştırmasında, çalışanlarda düşük eşitlik algısının stres ve tükenmişlik gibi psikolojik sorunlara ve bu sorunların da işten ayrılma niyetine neden olduğu ortaya konmaktadır. Ayrıca iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde anlamlı bir şekilde etkilediği yapılan birçok araştırma (Onay ve Kılıcı, 2011; Arshadi ve Damiri, 2013; Akova vd., 2015; Gök vd., 2017; Fong vd., 2018) ile tespit edilmiştir. Bu bilgiler ışığında aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H1: Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeyleri, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir.

Emek yoğun özellik taşıyan turizm sektörünün önemli aktörlerinden biri olan otel işletmelerinde, hizmet kalitesinin belirleyicisi konumunda bulunan çalışanlarda (Arslan ve Kılıçlar, 2018; Arslan, 2020), mesai saatlerinin düzensizliği, ağır iş yükü, tatil günlerinin belirsizliği ve düşük ücret seviyesinin işten ayrılma niyetini arttırdığı belirtilmektedir (Lee vd., 2012). Örneğin, otel işletmelerinin yiyecek ve içecek departmanı (mutfak ve servis) çalışanları, kahvaltı hazırlıklarını yapmak için işe çok erken saatlerde başlamaktadır. Ayrıca gün içerisinde öğle ve akşam yemeklerinin hazırlanması ve sunumunun karmaşık olması, stresli bir süreci beraberinde getirmektedir. Bununla beraber turizm sektörünün yapısı gereği hafta sonu izinlerinin iptali gibi durumlar çalışanların iş ve günlük hayatlarını negatif yönde etkileyerek onların iş veya sektör değişikliğine gitmelerine sebebiyet verebilmektedir (Pratten, 2003: 455). Bu bilgilerden yola çıkarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

H2: Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide görev yapılan departmanın moderatör rolü bulunmaktadır.

### YÖNTEM

Araştırmanın amacı, otel işletmelerinin yiyecek - içecek departmanı (Servis ve Mutfak) çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolünü belirlemektir. Bu amaç doğrultusunda araştırmada, betimsel model türlerinden olan tarama yöntemi tercih edilmiş ve nicel metot kullanılmıştır. Bu noktadan hareketle araştırmanın uygulanabilmesi için bir ölçme aracı kullanılmıştır. Ölçme aracının oluşturulması yönünde konuyla ilgili yapılmış çalışmalardan ve uygulanmış ölçeklerden faydalanılmıştır. Araştırmada kullanılan ölçme aracı 2 farklı ölçekten oluşmaktadır. House ve Rizzo (1972b)

tarafından geliştirilen İş Stresi Ölçeği, Devci ve Avcıkurt (2017) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Birçok çalışmada da (Mengenci, 2015; Rashid vd., 2016; Eser ve Akgündüz, 2018) kullanılan İş Stresi Ölçeği 7 ifade ve tek boyuttan; Mobley vd. (1978) tarafından geliştirilen İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği ise 3 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. Her iki ölçekte yer alan ifadeler 5'li Likert şeklinde derecelendirilmiş ve "Hiç Katılmıyorum=1 ve Tamamen Katılıyorum=5" arasında puanlandırılarak değerlendirilmiştir. Anketlerden elde edilen verilere; frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi gibi istatistik yöntemleri uygulanmıştır. Ayrıca görev yapılan departmanın moderatör rolünü belirlemek amacıyla SPSS Process Macro programı kullanılmıştır.

Araştırma evrenini, Tokat ili genelinde faaliyet gösteren "Turizm İşletme Belgeli" 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerdeki yiyecek - içecek departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evrenini temsil edebilecek örneklemin belirlenmesinde, olasılıklı olmayan örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme tekniği kullanılmıştır. Tokat ili genelinde 2019 yılı sonu itibarıyla 7 adet 3 yıldızlı, 2 adet 4 yıldızlı ve 1 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır (Tokat İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü, 2019). TOBB ve TÜROFED'in birlikte hazırladığı ve 2017'de yayımlanmış olan "Turizm Raporu" verilerine göre Türkiye'de yaklaşık 11.900 adet restoran ve seyyar yiyecek-içecek işletmesi faaliyet göstermektedir. Bu raporda restoran vb. işletmelerdeki toplam çalışan sayısının yaklaşık 376.000 kişi olduğu belirtilmektedir (TOBB, 2017). Tokat'ta faaliyet gösteren 3, 4 ve 5 yıldızlı 10 otelin yiyecek içecek departmanında çalışanlar, toplam yiyecek-içecek işletmesi çalışanlarının sayısına oranlandığında, 10 adet Turizm İşletme Belgeli otelde çalışan kişi sayısı yaklaşık 316 olarak hesaplanmaktadır. Araştırmaya katılmak istemeyen işletmeler ile zaman ve maddi kısıtlılıktan kaynaklanan nedenlerden dolayı tam sayım evrene ulaşamamıştır. Bu sebeple örneklem alma yoluna gidilmiştir ve araştırmanın örneklemini 316 kişi üzerinden hesaplanmıştır. Araştırmada örneklemin hesaplanmasında Yamane tarafından geliştirilen örneklem formülü kullanılmıştır (Yamane, 2001: 116). Bu formüle göre araştırma evreni 316 kişi olarak değerlendirildiğinde araştırmanın örneklemini de %95 güven seviyesinde 174 kişi olarak belirlenmiştir. Ayrıca Hair vd. (2014: 100)'ne göre açıklayıcı faktör analizi için, araştırma ölçeklerindeki ifade sayısının 10 katı kadar kişiye ulaşmak yeterli kabul edilmektedir. İş stresi ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin toplam 10 ifadeden oluştuğu göz önünde bulundurulduğunda, 100 kişiye anketin uygulanması yeterli olmaktadır. Otel işletmelerinin yiyecek - içecek departmanında çalışanlara 01 Nisan - 15 Mayıs 2019 tarihleri arasında anket formları yüz yüze görüşülerek yaptırılmıştır. Katılımcılar tarafından toplamda 250 adet anket formu doldurulmuştur. Daha sonra hatalı, tutarsız ve eksik işaretlenmiş olan formlar çıkarılmış ve kalan 232 anket formu değerlendirmeye alınmıştır. Dolayısıyla araştırmadaki örneklem sayısı, istatistikî açıdan ulaşılması gereken 174 rakamının oldukça üzerinde gerçekleşmiştir.

## BULGULAR

Araştırmadan elde edilen bulgular bu bölümde yer almaktadır. Buna göre sırasıyla frekans dağılımı, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Araştırma kapsamında yapılan anket uygulamasına katılmış olan otel çalışanlarının demografik özellikleri Tablo 1'de bulunmaktadır.

**Tablo 1.** Katılımcıların Demografik Özellikleri (n=232)

	Demografik Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Erkek	141	60,8
	Kadın	91	39,2
Yaş	18-24	119	51,3
	25-31	61	26,3
	32-38	35	15,1
	39-45	17	7,3
	46-52	8	3,4
Medeni Durum	Evli	75	32,3
	Bekâr	157	67,7
Eğitim Durumu	İlköğretim	40	17,2
	Lise	99	42,7
	Önlisans	37	15,9
	Lisans	56	24,1
Sektörde Çalışma Süresi	1 yıldan az	56	24,1
	1-5 yıl	90	38,8

	<b>6-10 yıl</b>	55	23,7
	<b>11 yıl ve üzeri</b>	31	13,4
<b>İşletmede Çalışma Süresi</b>	<b>1 yıldan az</b>	91	39,2
	<b>1-5 yıl</b>	106	45,7
	<b>6-10 yıl</b>	20	8,6
	<b>11 yıl ve üzeri</b>	15	6,5
<b>Departman</b>	<b>Servis</b>	140	60,3
	<b>Mutfak</b>	92	39,7

Tablo 1 incelendiğinde, cinsiyet olarak büyük çoğunluğu erkek katılımcılar (%60,8) oluşturmaktadır. Kadınların oranı ise (%39,2) erkeklerden daha azdır. Anketi cevaplayan katılımcıların büyük çoğunluğu (%67,7) bekârdır. Araştırmaya katılanların 18-31 (%77,6) yaş aralığında yoğunlaştığı ve neredeyse yarısının (%42,7) lise mezunlarından oluştuğu tespit edilmiştir. Anketi cevaplayanların yiyecek içecek departmanı içerisinde en fazla servis (%60,3) biriminde çalıştığı görülmektedir. Sektörde çalışma süreleri bakımından 1-10 yıl arası (%62,5), işletmede çalışma süreleri bakımından 1-5 yıl arası çalışanların (%45,7) neredeyse toplam katılımcıların yarıya yakını oluşturduğu göze çarpmaktadır.

**Tablo 2.** İş Stresi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	% of Variance	Cronbach' s Alpha
<b>İş Stresi</b>		<b>3,597</b>	<b>51,390</b>	<b>0,837</b>
İşimden dolayı kendimi sinirli hissediyorum	0,705			
Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur	0,783			
Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum	0,781			
İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor	0,801			
İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır	0,708			
İşletmede düzenlenen toplantılar öncesinde kendimi gergin hissediyorum	0,661			
Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum	0,544			
<b>Toplam Ölçek Güvenilirliği ve Varyansı</b>			<b>51,390</b>	<b>0,837</b>
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,866;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: <math>\chi^2 = 553,941</math>; <math>P = 0,000</math></i>				

Tablo 2'de araştırmada kullanılan iş stresi ölçeğine ait uygulanan faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır. Tablodaki bulgular incelendiğinde ölçeğe ilişkin örneklem sayısının yeterliliğini belirlemek için KMO değerine bakılmış ve değer 0,866 çıktığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar dâhilinde KMO değerinin 0,6'dan yüksek olması ve Bartlett testinin anlamlı çıkması (Hair vd., 2014), verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca iş stresi ölçeğinin toplam varyansın yaklaşık olarak %51,390'ını açıkladığı saptanmıştır.

Ölçek maddelerinin yer aldığı faktördeki yük değerlerinin, 0,50 ve üzerinde değer alması bir ölçü olarak kabul edilmektedir. Faktör yükleri, yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda en düşük 0,544 olarak tespit edilmiştir. Bunun yanında ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach Alpha (CA) değeri incelenmiş ve 0,837 olarak hesaplanmıştır. Bunun genel kabul gören minimum değer üzerinde olduğu anlaşılmıştır (Hair vd., 2014). Sonuç olarak iş stresi ölçeğinin güvenilir olduğu söylenebilir.

**Tablo 3.** İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	% of Variance	Cronbach' s Alpha
<b>İşten Ayrılma Niyeti</b>		2,207	73,551	0,816
Şu an çalıştığım işten daha ideal bir işte çalışmayı tercih ederim	0,796			
Bu işleyme başladığımdan beri iş değiştirme hakkında ciddi düşüncelerim oldu	0,877			
Gelecek yıl içerisinde başka iş aramayı ciddi bir şekilde düşünüyorum	0,896			
<b>Toplam Ölçek Güvenilirliği ve Varyansı</b>			73,551	0,816
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,685;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: <math>\chi^2 = 264,510</math>; <math>P = 0,000</math></i>				

Tablo 3'te araştırmada kullanılan işten ayrılma ölçeğine ait uygulanan faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları yer almaktadır. Tablodaki bulgular incelendiğinde ölçeğe ilişkin örneklem sayısının yeterliliğini belirlemek için KMO değerine bakılmış ve değer 0,685 çıktığı tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlar dâhilinde KMO değerinin 0,6'dan yüksek olması ve Bartlett testinin anlamlı çıkması (Hair vd., 2014), verilerin faktör analizi için uygun olduğunu göstermektedir. Ayrıca işten ayrılma niyeti ölçeğinin toplam varyansın yaklaşık olarak %73,551'ini açıkladığı saptanmıştır.

Ölçek maddelerinin yer aldığı faktördeki yük değerlerinin, 0,50 ve üzerinde değer alması bir ölçü olarak kabul edilmektedir. Faktör yükleri, yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucunda en düşük 0,796 olarak tespit edilmiştir. Bunun yanında ölçeğin iç tutarlılık güvenilirliğini tespit etmek amacıyla Cronbach Alpha (CA) değeri incelenmiş ve 0,816 olarak hesaplanmıştır. Bunun genel kabul gören minimum değer üzerinde olduğu anlaşılmıştır (Hair vd., 2014). Sonuç olarak işten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilir olduğu söylenebilir.

**Tablo 4.** Değişkenlere İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	İS	İAN
N	232	232
Çarpıklık (Skewness)	,871	,333
Std. Hata (Çarpıklık)	,160	,160
Basıklık (Kurtosis)	,132	-1,077
Std. Hata (Basıklık)	,318	,318

NOT: İS: İş Stresi; İAN: İşten Ayrılma Niyeti

Verilerin normal dağılım gösterip göstermediğine ilişkin analiz sonuçları Tablo 4'te bulunmaktadır. Kline (2011)'a göre çarpıklık ve basıklık katsayılarının  $\pm 1,5$  arasında olması verilerin normal dağılım gösterdiğine işaret etmektedir. Analiz sonucunda tespit edilen katsayıların  $\pm 1,5$  arasında olduğu görülmektedir. Buna göre bağımlı ve bağımsız değişkenlere ait verilerin normal dağılım gösterdiği söylenilebilir.

**Tablo 5.** Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

Değişkenler (n=232)	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
<b>İş Stresi</b> (pearson korelasyon katsayısı)	1	
<b>İşten Ayrılma Niyeti</b> (pearson korelasyon katsayısı)	,646**	1

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

Değişkenler arası korelasyon matrisinde, pearson korelasyon katsayısının 1,00 olması, pozitif yönlü mükemmel bir ilişkiyi tanımlarken, -1,00 olması ise negatif yönlü mükemmel bir ilişkiyi tanımlamaktadır. 0,30-0,00 arasında olması düşük, 0,70-0,30 arasında olması orta, 0,70-1,00 arasında olması ise yüksek düzeyde bir ilişki olarak ifade edilebilir (Büyüköztürk, 2008: 32). Tablo 5'e göre araştırmada kullanılan ölçeklerden İş

Stresi ile İşten Ayrılma Niyeti arasında (pearson korelasyon katsayısı  $\rightarrow$  0,646) pozitif yönlü orta düzeyde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır.

**Tablo 6.** İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi

Bağımsız Değişken	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Edilmiş Katsayılar		t	Sig.	F	R <sup>2</sup>
	Beta	S.S.	Beta					
Sabit	0,554	0,18	-		3,059	0,002*	164,461	0,417
İş Stresi	0,908	0,07	0,646*		12,824	0,000*		

\* $p < 0,01$

Tablo 6'da iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Analiz sonucuna göre değişkenler arasındaki doğrusal regresyon modelinin anlamlı olduğu belirlenmiştir (F=164,461;  $p < 0,01$ ). Model incelendiğinde iş stresindeki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde 0,646 birimlik pozitif yönde değişiklik meydana getirdiği tespit edilmiştir. Dolayısıyla "**H<sub>1</sub>**: Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeyleri, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir." hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 7.** Moderatör Etkiyi Gösteren Regresyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	$\beta$	Güven aralığı	Standart hata	t
Sabit	3,130**	[2,75, 3,51]	0,193	16,26
İş Stresi (X)	0,435*	[0,05, 0,82]	0,194	2,24
Departman (W)	-0,277*	[-0,53, -0,02]	0,130	-2,13
X.W	0,265*	[0,01, 0,52]	0,102	2,04

R= 0,66, R<sup>2</sup>= 0,44; \* $p < 0,05$ ; \*\* $p < 0,01$

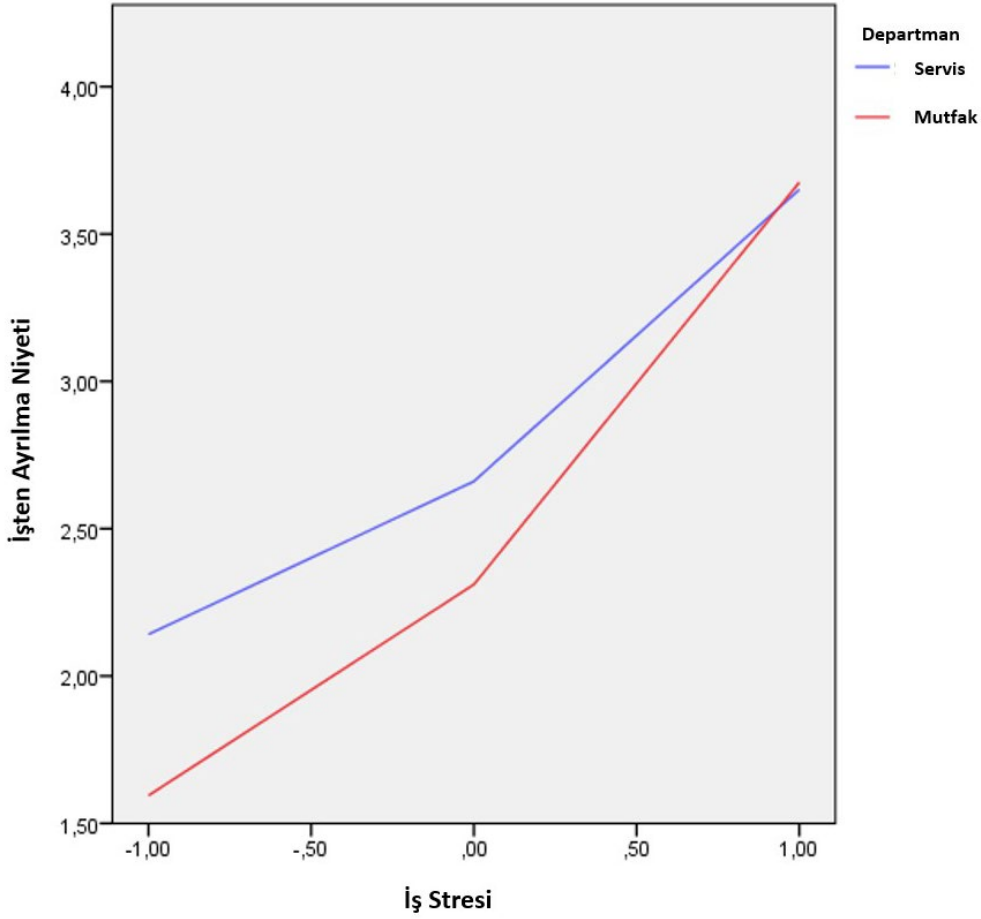
Tablo 7'de iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde görev yapılan departmanın (servis ve mutfak) düzenleyici rolünü test etmek amacıyla bootstrap yöntemini esas alan regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Bootstrap yönteminin Baron ve Kenny (1986)'nin geleneksel yönteminden daha güvenilir sonuçlar ortaya koyduğu öne sürülmektedir (Hayes, 2013). Hayes (2013) tarafından geliştirilen Process Macro kullanılarak analizler yapılmıştır. Analizlerde bootstrap tekniği ile 5000 yeniden örneklem seçeneği tercih edilmiştir. Bootstrap tekniği ile yapılan düzenleyici etki analizlerinde, araştırma hipotezinin desteklenebilmesi için analiz neticesinde elde edilen %95 güven aralığındaki değerlerin sıfır değerini kapsamaması gerekmektedir. Sonuçlara göre regresyon analizine dâhil edilen tüm tahmin değişkenlerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki değişimin %44'ünü açıkladığı görülmüştür. Ayrıca, işten ayrılma niyetine görev yapılan departmanın etki ettiği tespit edilmiştir ( $\beta = -0,277$ ,  $p < 0,05$ ). İş stresi ve departman değişkenlerinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki düzenleyici etkisinin de anlamlı olduğu tespit edilmiştir ( $\beta = 0,265$ ,  $p < 0,05$ ). Bu sonuca göre "**H<sub>2</sub>**: Araştırmaya katılan otel çalışanlarının iş stresi düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide görev yapılan departmanın moderatör rolü bulunmaktadır." hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 8.** Departman Değişkeninin Düzenleyici Etki Sonuçları

Departman	$\beta$	Güven Aralığı	Standart hata	t	p
Servis	0,700	[0,54, 0,86]	0,08	8,44	0,000*
Mutfak	0,964	[0,77, 1,16]	0,10	9,63	0,000*

\* $p < 0,01$

Tablo 8'de düzenleyici değişken olan departmanın; servis (0,700) ve mutfak (0,964) olduğu durumda iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin anlamlı olup olmadığına dair iki farklı regresyon istatistiği verilmiştir. Regresyon sonuçlarına göre servis biriminde iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi anlamlı olup bu etki yaklaşık olarak %70 düzeyindedir. Bununla birlikte mutfak biriminde de söz konusu etki anlamlı olup etkinin düzeyi yaklaşık olarak %96'dır.



Şekil 1. Departmanın Düzenleyici Etkisinin Grafiks gösterimi

Analiz sonuçlarına göre, iş stresindeki bir birimlik artış işten ayrılma niyetinde servis biriminde çalışanlarda %70'lik bir artış sağlarken bu durum mutfak biriminde çalışanlarda %96'lık bir oranda gerçekleşmektedir. Söz konusu etkinin grafiği Şekil 1'de yer almaktadır. Şekil incelendiğinde servis ve mutfak çalışanlarında iş stresinin yüksek olduğu durumlarda işten ayrılma niyetinin de arttığı görülmektedir.

## SONUÇ VE TARTIŞMA

Tokat ilinde turizm işletme belgeli 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek içecek departmanı çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolünü belirlemek amacıyla yapılan bu araştırmaya 232 çalışan katılmıştır. Örneklemi oluşturan otel işletmesi çalışanlarının %60,8'i erkeklerden, %39,2'si ise kadınlardan oluşmaktadır. Türkiye'de turizm sektöründe çalışan kadın oranının %27,3 civarında olduğu ve 2023 yılında bu oranın %36,5 olacağı öngörülmüştür (WTTC, 2014). Söz konusu veriler göz önüne alındığında bu çalışmadaki %39,2'lik kadın çalışan oranı turizm istihdamındaki güncel durumla uyumludur.

Çalışma kapsamında yapılan regresyon analizinden elde edilen sonuçlara göre, araştırmaya katılan yiyecek – içecek departmanı çalışanlarının iş stres düzeyleri, işten ayrılma niyetini olumlu yönde etkilemektedir. Bu bulgu alanda farklı sektör (Arshadi ve Damiri, 2013; Yenihan vd., 2014; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015) ve turizm sektörü (Onay ve Kılıcı, 2011; Akova vd., 2015; Gök vd., 2017; Fong vd., 2018) çalışanları üzerine yapılan araştırma bulgularıyla benzerlik göstermektedir. Buna göre iş stres düzeyi yüksek olan çalışanların, işten ayrılma niyetinin de artması beklenmektedir. Bu noktadan hareketle, yeni personelin işletmeye oryantasyonu ve eğitimi için çeşitli maliyetlerle karşılaşmak istemeyen işletmelerin, iş stres ve işten ayrılma niyeti gibi konuları göz ardı etmemeleri gerekmektedir. Bununla birlikte otel işletmesi çalışanlarında iş stresini oluşturan etkenlerin yönetim tarafından belirlenmesi ve uygun örgüt yapısının oluşturulması önem taşımaktadır. Ayrıca personele gereğinden fazla mesai uygulanıp uygulanmadığının, ücretlerin düzenli ve kurallara uygun ödenip ödenmediğinin ve sosyal hakların verilir verilmediğinin tespiti ve denetiminin yapılması için ilgili



kamu kurumlarına büyük görevler düşmektedir. Bu konuda otel işletmeleri yöneticileri başta olmak üzere, sendikalar ve turizm alanındaki STK'ların da sorumlulukları bulunmaktadır.

Çalışmadan elde edilen bir diğer bulgu ise otel işletmelerinin yiyecek - içecek departmanı açısından iş stres düzeyi ve işten ayrılma niyetinde servis biriminde çalışanların, mutfak birimindekilere göre daha yüksek bir puana sahip olmalarıdır. Diğer bir ifade ile servis biriminde çalışanların iş stresi, mutfak birimindekilere göre daha yüksektir. Öte yandan iş stresi düzeyi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide görev yapılan departmanın moderatör rolünün olması araştırmayı önemli kılan en farklı bulgudur. Analiz sonucunda mutfak birimi çalışanlarında iş stres düzeyinin, işten ayrılma niyetini daha fazla etkilediği görülmüştür. Buna göre mutfak birimindeki çalışanların iş stres düzeyi arttıkça, pozitif yönde işten ayrılma niyeti sergileme eğiliminin servis birimi çalışanlarına göre daha fazla arttığı söylenebilir. Dolayısıyla otel işletmesi yöneticilerinin, iş yoğunluğunun fazla olduğu ve otel için hayati öneme sahip olan mutfak biriminde, çalışanların iş stresine daha fazla dikkat etmeleri gerekmektedir. Çünkü mutfakta çalışmak yetenek ve tecrübe gerektirdiğinden ve mutfak çalışanları ekip olarak hareket ettiğinden, işten ayrılmaları otel işletmelerine maliyet açısından servis personeline göre daha büyük zarar vermektedir. Bu duruma otel işletmesi yöneticilerinin ve sektör temsilcilerinin mutlaka hassasiyetle yaklaşmaları gelecekte doğacak zararları önlemek açısından önem arz etmektedir.

Bu çalışmanın 01 Nisan – 15 Mayıs 2019 tarihleri arasında ve Tokat'taki turizm işletme belgeli 3, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek – içecek departmanı çalışanlarıyla yapılmış olması, araştırmanın kısıtlılıklarından biridir. Diğer bir kısıtlılık da anket uygulamasına katılmak istemeyen otellerin araştırmaya dâhil edilememesidir. Bu nedenle gelecekte ilgili kavramlara yönelik çalışma yapmak isteyen akademisyenlerin, bu kısıtlılıkları göz önünde bulundurarak, farklı departman çalışanları veya sayfiye otel işgörenleri üzerine araştırma yapması tavsiye edilebilir. Yapılan bu çalışmanın bulgularından öncelikle sektör temsilcileri, otel işletmesi yöneticileri ve çalışanları ile turizm ve işletmecilik alanında faaliyet gösteren akademisyenler yararlanabilirler.

#### KAYNAKÇA

- Akova, O., Emiroğlu, B. D. & Tanrıverdi, H. (2015). İş stresi ile çalışanların iş tatmini ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: İstanbul'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *Journal of Management, Marketing and Logistics*, 2(4), 378-402.
- Albalawi, A.S., Naughton, S., Elayan, M. B. & Sleimi, M. T. (2019). Perceived organizational support, alternative job opportunity, organizational commitment, job satisfaction and turnover intention: A moderated-mediated model, *Organizacija*, 52(4), 310-324.
- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention and job performance: moderating role of OBSE, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 84, 706 – 710.
- Arnold, T., Flaherty, K. E., Voss, K. E. & Mowen, J. C. (2009). Role stressors and retail performance: The role of perceived competitive climate, *Journal of Retailing*, 85(2), 194-205.
- Arsenault, A. & Dolan, S. (1983). The role of personality, occupation and organization in understanding the relationship between job stress, performance and absenteeism, *Journal of Occupational Psychology*, 56, 227-240.
- Arslan, E. (2020). Çalışanların paraya olan tutum, kariyer bağlılığı ve kariyer tatmin düzeyleri arasındaki ilişki: otel işletmelerinde bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12 (2), 1475-1488.
- Arslan, E. & Kılıçlar, A. (2018). Otel işletmelerinde çalışanların kişilik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkide iş tatmininin aracılık rolü, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 6(4), 360-375.
- Baron, R.M. & Kenny, D.A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: conceptual, strategic, and statistical considerations, *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1173-1182.
- Bluedorn, A. C. (1978). A Taxonomy of Turnover, *The Academy of Management Review*, 3(3), 647-651.

- Brien, A., Thomas, N. & Hussein, A. S. (2015). Turnover intention and commitment as part of organizational social capital in the hotel industry, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 14(4), 357-381.
- Büyüköztürk, Ş. (2008). *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara, Pegem Yayınları.
- Chang, C. P. & Chang, W. C. (2008). Internal marketing practices and employees' turnover intentions in tourism and leisure hotels, *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 4(2), 161-172.
- Chen, J. C. & Silverthorne, C. (2008). The impact of locus of control on job stress, job performance and job satisfaction in Taiwan, *Leadership & Organization Development Journal*, 29(7), 572-582.
- Chen, H. T. & Wang, C. H. (2019). Incivility, satisfaction and turnover intention of tourist hotel chefs: Moderating effects of emotional intelligence, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(5), 2034-2053.
- Deveci, B. & Avcıkurt, C. (2017). İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine etkisi: Büyük ölçekli mutfak çalışanları üzerine bir araştırma, *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(40), 313-331.
- Erol, Y. & Tarhan Öztoprak, M. (2015) Psikolojik şiddetin tükenmişlik üzerindeki etkisinde iş stresinin aracılık rolü: ankara ilindeki sosyal güvenlik kurumuna bağlı çalışanlar üzerinde bir analiz, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(2), 87-114.
- Eser, S. & Akgündüz, Y. (2018). İş stresinin turist rehberlerinin mesleki bağlılıklarına etkisi, *The Second International Congress on Future of Tourism: Innovation, Entrepreneurship and Sustainability (Futourism 2018)*, 27-29 September 2018, Mersin/Turkey, 675-682.
- Fong, L. H. N., Chui, P. M. W., Cheong, I. S. C. & Fong, D. K. C. (2018). Moderating effects of social support on job stress and turnover intentions, *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 27(7), 795-810.
- Geurts, S., Schaufeli, W. & De Jonge, J. (1998). Burnout and intention to leave among mental health-care professionals: A social psychological approach, *Journal of Social and Clinical Psychology*, 17(3): 341-362.
- Gök, O., Akgündüz, Y. & Alkan, C. (2017). The effects of job stress and perceived organizational support on turnover intentions of hotel employees, *Journal of Tourismology*, 3(2), 23-32.
- Griffin, M. L., Hogan, N. L., Lambert, E. G., Tucker-Gail, K. A. & Baker, D. N. (2010). Job involvement, job stress, job satisfaction, and organizational commitment and the burnout of correctional staff, *Criminal Justice and Behavior*, 37(2), 239-255.
- Gupta, N. & Beehr, T. A. (1979). Job stress and employee behaviors, *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387.
- Güzel, B. & Güripek, E. (2020). Örgütsel adalet, sapkın davranış, örgütsel sinizm ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Karşılıklı normu yaklaşımı, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 8(2), 870-895.
- Hair, J.F., Black, C.W., Babin, J. B. & Anderson, R.E. (2014). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.), Harlow: Pearson Education Limited, Pearson New International Edition.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*, New York, The Guilford Press.
- House, R. J. & Rizzo, J. R. (1972a). Role conflict and ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior, *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505.
- House, R.J. & Rizzo, J.R. (1972b). Toward the measurement of organizational practices: Scale development and validation, *Journal of Applied Psychology*, 56(5), 388-396.
- Hung, L. M., Lee, Y. S. & Lee, D. C. (2018). The moderating effects of salary satisfaction and working pressure on the organizational climate, organizational commitment to turnover intention, *International Journal of Business and Society*, 19(1), 103-116.
- Hurrell, J.J. Jr, Murphy, L.R., Sauter, S.L. & Cooper, C.L. (1988). *Occupational Stress: Issues And Developments in Research*, New York, Taylor & Francis.

- Jackson, S. E. (1989). Does Job Control Control Job Stress? S. L. Sauter, J. J. Hurrell Jr and C. L. Cooper (Ed), *Job Control and Worker Health* in (pp. 25-53), New Jersey, John Wiley & Sons Ltd.
- Joure, S. H., Leon, J. S., Simpson, D. B., Holley, C. H. & Frye, R. L. (1989). Stress: The pressure cooker of work, *The Personnel Administrator*, 34, 92-95.
- Kendir, H., Arslan, E. & Özçelik Bozkurt, H. (2018). Devam bağlılığı, presenteeism ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10 (4), 1029-1046.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.), New York, The Guilford Press.
- Külekci, M. K., Özbozkurt, O. B. & Bahar, E. (2020). The mediating role of mushroom management within the impact of job stress on intention to leave, *Journal of Business Research-Turk*, 12(1), 361-371.
- Law, J., Pearce, P. L. & Woods, B. A. (1995). Stress and coping in tourist attraction employees, *Tourism Management*, 16(4), 277-284.
- Lazarus, R. S. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*, New York, Springer Publishing Company.
- Lee, C., Huang, S. & Zhao, C. (2012). A study of factors effecting turnover intention of hotel employees, *Asian Economic and Financial Review*, 2(7), 886.
- Li, N., Zhang, L., Xiao, G., Chen, J. & Lu, Q. (2019). The relationship between workplace violence, job satisfaction and turnover intention in emergency nurses, *International Emergency Nursing*, 45, 50-55.
- Love, K. G. & Beehr, T. A. (1981). Social stressors on the job: Recommendations for a broadened perspective, *Group & Organization Studies*, 6(2), 190-200.
- Mengenci, C. (2015). Who knows? Organizational culture might be the source of job satisfaction or stress: Evidence from Turkey, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 5(3), 514-524.
- Mobley, W.H., Horner, S.O. & Hollingsworth, A.T. (1978). An evaluation of precursors of hospital employee turnover, *Journal of Applied Psychology*, 63(4), 408-414.
- Murphy, L. R. (1995). Managing job stress: An employee assistance/human resource management partnership, *Personnel Review*, 24(1), 41-50.
- Onay, M. & Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- O'Neill, J. W. & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 30, 385-390.
- Örücü, E., Akgül, V. & Şeker, C. (2019). Personel güçlendirme ve güç mesafesinin, iş yerinde yalnızlık duygusu ile işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Gönen termal örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(4), 882-901.
- Öz, H., Dönmez, B. & Akdağ, G. (2020). İş yerinde cinsel taciz ile iş doyumunu ve işten ayrılma niyeti ilişkileri: kadın mutfak çalışanları örneği, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 4(4), 3842-3854.
- Özçelik Bozkurt, H. & Demirel, Z. H. (2019). Otel işletmelerinde işten ayrılma niyetinin yordayıcısı olarak iş güvencesi algısı: İşe gömülmüşlüğü aracı rolü, *Business & Management Studies: An International Journal*, 7(4), 1383-1404.
- Özçelik Bozkurt, H. & Özkoç, A. G. (2019). Çalışanlarda öznel iyi olma halinin algılanan istihdam edilebilirlik ve işten ayrılma niyeti ile ilişkisi: konaklama işletmelerinde bir uygulama, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 265-285.
- Pett, R. B. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on metaanalytic findings, *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293.
- Pratten, J. D. (2003). What makes a great chef ?, *British Food Journal*, 105(7), 454-459.

- Price, J. L. (1977). *The Study of Turnover*, Ames, Iowa, University of Iowa Press.
- Rashid, A., Bajwa, R.S. & Batool, I. (2016). Effect of emotional intelligence on job stress, job satisfaction and organizational commitment among bank employees, *Pakistan Journal of Social Sciences*, 36(1), 141-149.
- Scanlan, J. N. & Still, M. (2019). Relationships between burnout, turnover intention, job satisfaction, job demands and job resources for mental health personnel in an Australian mental health service, *BMC Health Services Research*, 19, 1-11.
- Selye, H. (1975). *Stress Without Distress*, New York, Signet.
- Tekingündüz, S. & Kurtuldu, A. (2015). İşten ayrılma niyeti, iş tatmini, örgütsel bağlılık, liderlik ve iş stresi arasındaki ilişkilerin analizi: Bir hastane örneği, *International Journal of Human Sciences*, 12(1), 1501-1517.
- TOBB. (2017) Türkiye Odalar ve Borsalar Birliği & Türkiye Otelciler Federasyonu (TÜROFED), Turizm Sektör Meclisi: Turizm Raporu 2016, <https://www.tobb.org.tr/Documents/yayinlar/2015/TURIZM16/files/assets/common/downloads/publication.pdf>. (Erişim Tarihi: 28 Eylül 2019).
- Tokat İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü. (2019). Konaklama tesisleri, <https://tokat.ktb.gov.tr/> (Erişim Tarihi: 31 Aralık 2019).
- Vokic, N. P. & Bogdanic, A. (2008). Individual differences and occupational stress perceived: A Croatian survey, *Zagreb International Review of Economics & Business*, 11(1), 61-79.
- Westman, M. (2001). Stress and strain crossover, *Human Relations*, 54(6), 717-751.
- WTTC (World Travel and Tourism Council). (2014). Gender Equality and Youth Employment in Travel and Tourism, 1-4. URL: [http://www.wttc.org/focus/research\\_foration/policy-research/gender-equality-and-youth-employment-intravel-tourism/](http://www.wttc.org/focus/research_foration/policy-research/gender-equality-and-youth-employment-intravel-tourism/). (Erişim Tarihi: 18 Ağustos 2019).
- Yamane, T. (2001). *Temel örnekleme yöntemleri* (1. Baskı), (Çev. Esin, A., M. A. Bakır, C., Aydın & E. Gürbüzsel). İstanbul, Literatür Yayıncılık.
- Yang, A. B. & Lee, K. H. (2009). Linking empowerment and job enrichment to turnover intention: The influence of job satisfaction, *International Review of Public Administration*, 14(2), 13-24.
- Yenihan, B., Öner, M. & Çiftçiyıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: otomotiv işletmesinde bir araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yiwen, Z., Lepine, J. A., Buckman, B. R., & Feng, W. E. I. (2014). It's not fair = or is it? The role of justice and leadership in explaining work stressor-job performance relationships, *Academy of Management Journal*, 57(3), 675-697.
- Zohar, D. (1994). Analysis of job stress profile in the hotel industry, *International Journal of Hospitality Management*, 13(3), 219-231.
- Zopiatis, A. & Orphanides, N. (2009). Investigating occupational burnout of food and beverage employees: The case of Cyprus, *British Food Journal*, 111(9), 930-947.