

## Mutfak Çalışanlarının İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü

The Mediating Role of Job Stress in the Effect of Kitchen Workers' Job Satisfaction on Their Intent to Leave

Rabia BÖLÜKBAŞ <sup>a</sup>

<sup>a</sup> Sivas Cumhuriyet Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü, Sivas, Türkiye. [rabiha@cumhuriyet.edu.tr](mailto:rabiha@cumhuriyet.edu.tr)

| MAKALE BİLGİSİ                                                                                                                                                                                                                               | ÖZET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Anahtar Kelimeler:</b><br>İş tatmini<br>İş stresi<br>İşten ayrılma niyeti<br><br>Gönderilme Tarihi 20 Ocak 2025<br>Revizyon Tarihi 16 Haziran 2025<br>Kabul Tarihi 20 Haziran 2025<br><br><b>Makale Kategorisi:</b><br>Araştırma Makalesi | <b>Amaç</b> – Bu çalışmanın amacı mutfak çalışanlarının iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolünün belirlenmesidir.<br><b>Yöntem</b> – Bu çalışmada, nesnel veriler aracılığıyla ölçülebilir sonuçlara ulaşmayı amaçlayan nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Veri toplama aracı olarak anket formundan yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında hazırlanan anket formu, Google Formlar aracılığıyla çevrim içi olarak katılımcılara ulaştırılmış ve veri toplama süreci bu platform üzerinden gerçekleştirilmiştir. Toplamda 371 katılımcıdan elde edilen geçerli veriler analize tabi tutulmuştur.<br><b>Bulgular</b> – Mutfak çalışanlarına yönelik yapılan analizlerde, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde istatistiksel olarak anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Bununla birlikte, iş stresinin bu ilişki üzerinde aracı bir rol oynadığı ve iş tatmininin azalmasının, artan stres düzeyi aracılığıyla işten ayrılma niyetini güçlendirdiği ortaya konmuştur.<br><b>Tartışma</b> – Araştırma sonuçları, iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi olduğunu göstermiş ve bu doğrultuda H <sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Bunun yanı sıra, iş stresinin bu ilişkide kısmi aracılık rolü oynadığı belirlenmiş ve H <sub>2</sub> hipotezi de desteklenmiştir. Bulgular, literatürdeki benzer çalışmalarla uyumluluk göstermektedir.                          |
| ARTICLE INFO                                                                                                                                                                                                                                 | ABSTRACT                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Keywords:</b><br>Job satisfaction<br>Job stress<br>Turnover intention<br><br>Received 20 January 2025<br>Revised 16 June 2025<br>Accepted 20 June 2025<br><br><b>Article Classification:</b><br>Research Article                          | <b>Purpose</b> – The aim of this study is to determine the mediating role of job stress in job satisfaction and turnover intention of kitchen employees.<br><b>Design/methodology/approach</b> – In this research, quantitative research method, which aims to reach measurable results through objective data, was preferred. In this research, a questionnaire form was used as a data collection tool. The questionnaire form prepared within the scope of the research was delivered to the participants online via Google Forms and the data collection process was carried out through this platform. Valid data from a total of 371 people were used.<br><b>Results</b> – In the analyses conducted for kitchen employees, it was determined that job satisfaction has a statistically significant effect on turnover intention. However, it has been revealed that job stress plays a mediating role in this relationship and that decreased job satisfaction strengthens turnover intention through increased stress level.<br><b>Discussion</b> – The research results showed that job satisfaction had a significant effect on the intention to leave the job, and hypothesis H <sub>1</sub> was accepted accordingly. In addition, it was determined that job stress played a partial mediating role in this relationship, and hypothesis H <sub>2</sub> was also supported. The findings are consistent with similar studies in the literature. |

### Önerilen Atf/Suggested Citation

Bölükbaş, R. (2025). Mutfak Çalışanlarının İş Tatmininin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde İş Stresinin Aracı Rolü, İşletme Araştırmaları Dergisi, 17 (2), 1406-1413.

## 1. Giriş

Çalışanlar, işletmelerin başarısında belirleyici bir rol oynamaktadır. Başarılı işletmeleri diğerlerinden ayıran en önemli unsurlardan biri, yüksek düzeyde iş tatmini yaşayan çalışanlara sahip olmalarıdır (Çulibrk vd., 2018). İş tatmini, “bireyin işini ya da işle ilgili yaşantısını, memnuniyet verici veya olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak algılamasıdır” (Yazıcıoğlu, 2010). Diğer bir ifade ile iş tatmini, bireyin çalışma yaşamında karşılaştığı çeşitli unsurlardan (işin niteliği, yöneticilerle olan ilişkiler, çalışma arkadaşları ve genel organizasyon yapısı) elde etmeye çalıştığı, psikolojik olarak rahatlatıcı ve duygusal açıdan dengeleyici bir tatmin duygusudur. Bu duygu, bireyin iş çevresiyle olan etkileşimlerinden meydana gelerek hem motivasyonunu hem de genel iş performansını önemli ölçüde etkiler (Yazıcıoğlu & Sökmen, 2011). İş tatmini, çalışanların sergilediği iş tutumları üzerinde doğrudan etkili olan temel unsurlardan biridir. Özellikle işten ayrılma ve devamsızlık gibi davranışlar, büyük ölçüde bireylerin işlerinden duyduğu tatmin düzeyiyle ilişkilidir. Yüksek iş tatmini, çalışanların örgütte kalma eğilimini artırırken, düşük iş tatmini ise işten ayrılma eğilimini güçlendirmektedir (Çekmecelioğlu, 2006). Bu bağlamda, iş tatmini, çalışanların işten ayrılma niyetini öngörmede önemli bir değişken olarak değerlendirilmektedir. İsteğe bağlı işten ayrılma modeli ile işten ayrılma karar süreci modeli, düşük düzeyde iş tatmini yaşayan bireylerin işten ayrılma yönünde karar alma olasılığının daha yüksek olduğunu ortaya koymaktadır (Özkan, Sökmen & Ekmekçioğlu, 2018). İşten ayrılma niyeti, bireyin çalıştığı organizasyondan ayrılma yönündeki isteğini veya eğilimini ifade eden bir kavram olarak tanımlanabilir (Namin, Øgaard & Røislien, 2021).

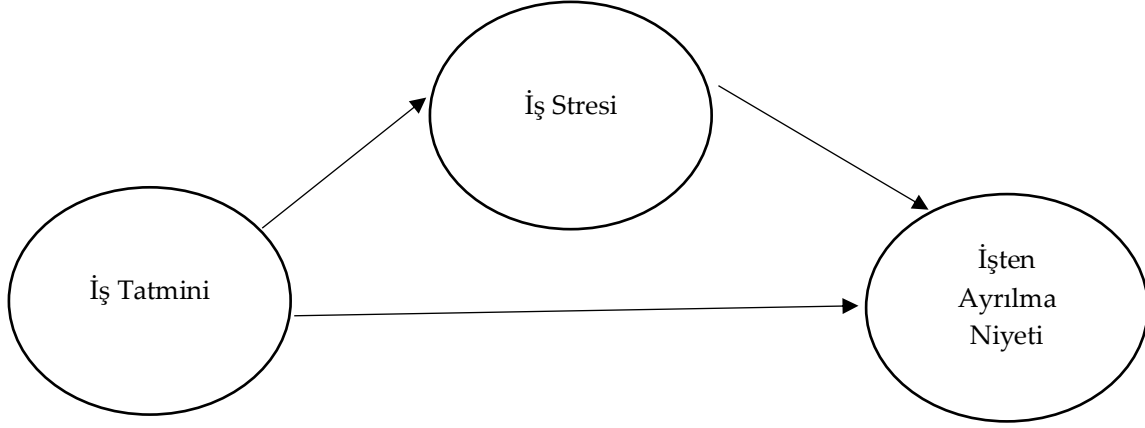
Esnek olmayan çalışma saatleri, yoğun iş yükü, düzensiz tatil düzenlemeleri ve sektördeki nispeten düşük ücret seviyeleri, çalışanların işten ayrılma niyetlerini şekillendiren başlıca faktörler arasında yer almaktadır. Özellikle turizm ve konaklama sektöründe karşılaşılan ağır çalışma koşulları, buna bağlı olarak emeğin beklenen ekonomik karşılığını sunmaması, çalışanların örgütlerini terk etmeleri ve hatta sektörü bırakma eğilimlerinin artmasına yol açmaktadır. Bu durum, sektördeki yüksek personel devinimi oranlarının başlıca nedenlerinden biri olarak değerlendirilmekte olup, çalışanların motivasyon eksiklikleri ve iş tatminsizlikleri ile doğrudan ilişkilidir (Guzeller & Celiker, 2020). Buna karşılık, mesleğinden memnun olmayan bireylerin ise işlerine yönelik tutumları olumsuz yönde şekillenmektedir (Imran vd., 2020). Bu nedenle, birçok işletme çalışanların yalnızca iş tatminini değil, aynı zamanda iş stresi düzeylerini de dikkate almakta ve önemli bir unsur olarak değerlendirmektedir (Hoboubi vd., 2017). İş stresi genel stresin bir uzantısı olarak bilinse de genel stresten farklıdır çünkü iş stresi özellikle çalışma ortamlarının bir sonucudur (Wu vd., 2018). İş stresi, çalışanlardan beklenen talepler ile bu taleplere karşılık verme kapasiteleri arasındaki dengesizlikten kaynaklanan, yoğun duygusal yük içeren olumsuz bir deneyim olarak tanımlanmaktadır (Wang vd., 2020). İşle bağlantılı stres, iş tatmini üzerinde belirleyici bir etkiye sahiptir; zira yüksek iş tatmini düzeyine sahip çalışanlar, stres yaratan durumlara karşı daha dirençli olabilmekte ve bu sayede stresin olumsuz etkilerinden korunabilmektedir (Hoboubi vd., 2017). Çalışma ortamlarında çeşitli faktörler strese neden olabilir; iş görevi, işyeri, iş özellikleri, rol çatışması veya çalışan yetenekleri bunlara örnek olarak verilebilir (Wu vd., 2018).

Bu çalışmanın amacı mutfak çalışanlarının iş tatmininin işten ayrılma niyetinde iş stresinin aracı rolünün belirlenmesidir. Çalışanların iş tatmini, işten ayrılma kararlarını etkileyen önemli bir faktör olarak kabul edilmekte olup, özellikle yüksek iş stresinin bu süreci nasıl şekillendirdiği emek yoğun işletmelerden biri olan yiyecek içecek işletmelerinin mutfak çalışanları kapsamında yeterince araştırılmamıştır. Turizm sektörünün temel saçı ayaklarını oluşturan bağımsız yiyecek içecek işletmelerinin ve konaklama işletmeleri bünyesindeki yiyecek içecek birimlerinde görev yapan mutfak çalışanlarının iş tatminleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki dinamiklerin iş stres düzeyleri ile nasıl şekillendiğinin anlaşılması, bu alandaki mevcut literatüre önemli bir katkı sağlayacaktır. Mevcut çalışma, özellikle mutfak çalışanlarının iş stresi düzeylerinin iş tatmini ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi nasıl şekillendirdiğine dair yeni bir bakış açısı sunarak, sektörün insan kaynakları yönetimi stratejilerine dair önemli çıkarımlar ortaya koyacaktır. Elde edilen sonuçlar, sektördeki yüksek çalışan sirkülasyonunun azaltılmasına yönelik stratejik yaklaşımların geliştirilmesine katkı sağlayacaktır.

## 2. Yöntem

### 2.1.Araştırma Modeli ve Hipotezleri

Araştırmanın amacı doğrultusunda, mutfak çalışanlarının iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolünü belirlemek için mevcut alanyazın detaylı bir şekilde incelenmiş ve bu inceleme sonucunda bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Oluşturulan bu model, Şekil 1’de sunulmuş olup, araştırmanın hipotezleri ve değişkenler arasındaki ilişkilerin daha iyi anlaşılmasını sağlamayı hedeflemektedir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Modeli açıklamaya yönelik oluşturulan hipotezler şu şekildedir;

H<sub>1</sub>: İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir etkisi vardır.

H<sub>2</sub>: İş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde iş stresinin aracı rolü vardır.

Bu araştırmada, nesnel veriler aracılığıyla ölçülebilir sonuçlara ulaşmayı amaçlayan nicel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmada veri toplama aracı anket formundan yararlanılmıştır. Anket formu, mutfak çalışanlarının demografik özellikleri ile iş tatmini, işten ayrılma niyeti ve iş stresi düzeylerini ölçmeye yönelik ifadeleri içeren iki ana bölümden oluşmaktadır.

### 2.2.Evren ve Örneklem

Araştırmanın evrenini, Türkiye genelinde faaliyet gösteren restoran ve otel işletmelerinde görev yapan mutfak çalışanları oluşturmaktadır. Araştırma evrenine ilişkin belirli bir sayı bulunamamıştır. Bu nedenle araştırmanın örneklem büyüklüğünü belirlemede Yazıcıoğlu ve Erdoğan (2004)’nın Evreni belli olmayan durumlarda örneklem hacmi (örneklem büyüklüğü) hesaplamak için genellikle *sonsuz evren varsayımı* kullanılmaktadır yaklaşımdan yararlanılmıştır. Buna göre örneklem büyüklüğü %95 güven düzeyin de, %5 hata payı ile 385 kişi olarak hesaplanmıştır.

### 2.3.Verİ Toplama Aracı ve Verilerin Toplanması

Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anketin birinci bölümün yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, çalışma süresi gibi demografik bilgilere yönelik sorulara, ikinci bölümünde ise iş tatminine, işten ayrılma niyetine ve iş stresi ölçeğine ilişkin ifadeler yer verilmiştir.

**İş tatmini ölçeği**, Baş ve Ardıç (2001) tarafından geliştirilen (Aktaran: Bakan ve Büyükmeşe (2004)) ve Bakan ve Büyükmeşe (2004) tarafından iş tatminini oluşturduğu düşünülen faktörlere uygulanan ölçektir. Örgüt içi iletişimden tatmin, işin niteliğinden tatmin, kurumun imajından tatmin, yöneticiden tatmin, yönetsel yaklaşımdan tatmin, çalışma arkadaşlarından tatmin ve ücretten tatmin olmak üzer 7 alt boyutu bulunmaktadır.

**İşten ayrılma niyeti ölçeği**, Rosin ve Korabik (1995) tarafından geliştirilen ve bireylerin mevcut işlerini bırakma eğilimlerini değerlendirmeye yönelik ifadelerden oluşmaktadır. Bu ölçek, çalışanların yeni iş arama durumlarını, mevcut işlerinden ayrılma düşüncelerini ve alternatif iş fırsatlarına yönelik tutumlarını analiz etmek amacıyla kullanılmaktadır.

**İş stresi ölçeği** ise Aktaş (2001) tarafından geliştirilen, çalışanların iş ortamında maruz kaldıkları stres kaynaklarını ve bu stresin yoğunluğunu değerlendirmeyi amaçlayan bir ölçektir. Tüm ifadeler, katılımcıların tutum ve algılarını beşli Likert tipi (1: Kesinlikle katılmıyorum – 5: Kesinlikle katılıyorum) yanıt formatında belirtmelerini sağlayacak şekilde düzenlenmiştir.

Araştırma kapsamında hazırlanan anket formu, Google Formlar aracılığıyla çevrim içi olarak katılımcılara ulaştırılmış ve veri toplama süreci bu platform üzerinden gerçekleştirilmiştir. Toplamda 388 kişiden veri elde edilmiş, ancak eksik ya da hatalı doldurulan 17 anket analiz dışında bırakılmıştır. Bu doğrultuda analizlerde 371 geçerli veri kullanılmıştır. Elde edilen bulgular, ilgili başlıklar altında 'Bulgular' bölümünde ayrıntılı biçimde sunulmuştur.

### 3. Bulgular

Çalışmada öncelikle ölçeklerin normal dağılım gösterip göstermediğini belirlemek amacıyla Skewness ve kurtosis değerleri incelenmiştir. Tabachnick, Fidell ve Ullman (2007) değerlerin -1,5 ile +1,5 arasında yer almasının uygun olacağını ifade etmiştir. Yapılan incelemeye göre değerlerin bu aralıkta kaldığı tespit edilmiştir. Bulgular KEKK-YEM üzerinden ölçüm modeli ve yapısal model olmak üzere iki aşamalı olarak sunulmakla birlikte; iş tatmininin ikinci düzey ölçümü yapıldığından iki aşamalı yaklaşım ile ikinci düzey model ölçüm modeli kapsamında gerekli incelemeler yapılmıştır (Sarstedt vd., 2019).

#### Ölçüm Modelinin İncelenmesi

KEKK-YEM kapsamında, ilk olarak birinci düzey yansıtıcı ölçümleri içeren modelin sonuçları değerlendirilmiştir. Bu doğrultuda; iş stresinden 6 madde düşük dışsal yükleri gözetilerek, geçerlik ve güvenilirlik üzerindeki olumsuz etkilerine istinaden modelden çıkarılmıştır (Hair vd., 2022). Ölçüm modeline ilişkin sonuçlar Tablo-1'de verilmiştir.

**Tablo:1 Ölçüm Modeli**

| İfadeler                                   | Dışsal Yükler | RHO-A | AOV   |
|--------------------------------------------|---------------|-------|-------|
| <b>İş Tatmini</b>                          |               |       |       |
| <b>Örgüt İçi İletişimden Tatmin (ÖİİT)</b> |               | 0,836 | 0,736 |
| İT1                                        | 0,842         |       |       |
| İT2                                        | 0,882         |       |       |
| İT3                                        | 0,849         |       |       |
| <b>İşin Niteliğinden Tatmin (İNT)</b>      |               | 0,889 | 0,593 |
| İT4                                        | 0,741         |       |       |
| İT5                                        | 0,801         |       |       |
| İT6                                        | 0,847         |       |       |
| İT7                                        | 0,659         |       |       |
| İT8                                        | 0,741         |       |       |
| İT9                                        | 0,804         |       |       |
| İT10                                       | 0,783         |       |       |
| <b>Kurum İmajından Tatmin (KİİT)</b>       |               | 0,841 | 0,862 |
| İT11                                       | 0,930         |       |       |
| İT12                                       | 0,927         |       |       |
| <b>Yöneticiden Tatmin (YT)</b>             |               | 0,968 | 0,830 |
| İT13                                       | 0,906         |       |       |
| İT14                                       | 0,917         |       |       |
| İT15                                       | 0,931         |       |       |
| İT16                                       | 0,931         |       |       |
| İT17                                       | 0,833         |       |       |
| İT18                                       | 0,927         |       |       |
| İT19                                       | 0,927         |       |       |
| <b>Yönetimsel Yaklaşımdan Tatmin (YYT)</b> |               | 0,924 | 0,761 |
| İT20                                       | 0,839         |       |       |

|                                             |       |       |       |
|---------------------------------------------|-------|-------|-------|
| İT21                                        | 0,870 |       |       |
| İT22                                        | 0,900 |       |       |
| İT23                                        | 0,908 |       |       |
| İT24                                        | 0,844 |       |       |
| <b>Çalışma Arkadaşlarından Tatmin (ÇAT)</b> |       | 0,869 | 0,711 |
| İT25                                        | 0,826 |       |       |
| İT26                                        | 0,883 |       |       |
| İT27                                        | 0,838 |       |       |
| İT28                                        | 0,826 |       |       |
| <b>Ücretten Tatmin (ÜT)</b>                 |       | 0,799 | 0,706 |
| İT29                                        | 0,808 |       |       |
| İT30                                        | 0,842 |       |       |
| İT31                                        | 0,869 |       |       |
| <b>İş Stresi (İS)</b>                       |       | 0,731 | 0,511 |
| İS1                                         | 0,815 |       |       |
| İS5                                         | 0,635 |       |       |
| İS7                                         | 0,567 |       |       |
| İS8                                         | 0,809 |       |       |
| <b>İşten Ayrılma Niyeti (İA)</b>            |       | 0,891 | 0,741 |
| IAN1                                        | 0,842 |       |       |
| IAN2                                        | 0,910 |       |       |
| IAN3                                        | 0,787 |       |       |
| IAN4                                        | 0,901 |       |       |

Tablo-1’de görüldüğü üzere, dışsal yüklerin üç tanesi hariç kalan hepsinin 0,7 değerini aştığı görülmektedir. Bu değerın altında fakat 0,4’ün üzerinden kalanlar ise olumsuz bir etki ortaya çıkarmadıkları için modelde tutulmuştur (Hair vd., 2022). Açıklana ortalama varyans (AOV) değerleri 0,5’nin üzerindedir yapı güvenirliği değeri (Rho\_A) 0,6’ın üzerindedir. Son olarak Tablo-2’de görüldüğü üzere HTMT değerleri 0,85’i aşmayarak ayırt edici geçerliğin sağlandığını göstermiştir (Henseler vd., 2015). Böylece, ölçüm modeli geçerlik ve güvenirlik ilgili kriterleri sağlar durumdadır. İş tatmini ikinci düzey olarak ölçüldüğü için, ikinci düzey modele ilişkin ayrıca incelemeler yapılmıştır (Sarstedt vd., 2019). İş tatminine ilişkin dışsal yükler 0,506 ile 0,859 arasında değerler almıştır. Rho-A değeri 0,909, AOV değeri ise 0,609 olarak bulunmuştur (Hair vd., 2022). HTMT değerleri birinci düzeydeki incelemede olduğu üzere 0,85 değerinin altında kalmıştır (Henseler vd., 2015). Böylece ikinci düzey modelde gerekli şartlar sağlanmıştır.

Tablo 2: HTMT değerleri

| Değişkenler | (ÇAT) | (İNT) | (İS)  | (İA)  | (KİT) | (ÖİİT) | (ÜT)  | (YT)  | (YYT) |
|-------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|-------|-------|
| (ÇAT)       |       |       |       |       |       |        |       |       |       |
| (İNT)       | 0,717 |       |       |       |       |        |       |       |       |
| (İS)        | 0,614 | 0,754 |       |       |       |        |       |       |       |
| (İA)        | 0,345 | 0,516 | 0,609 |       |       |        |       |       |       |
| (KİT)       | 0,535 | 0,659 | 0,527 | 0,495 |       |        |       |       |       |
| (ÖİİT)      | 0,653 | 0,808 | 0,676 | 0,434 | 0,483 |        |       |       |       |
| (ÜT)        | 0,364 | 0,373 | 0,465 | 0,339 | 0,361 | 0,337  |       |       |       |
| (YT)        | 0,616 | 0,716 | 0,685 | 0,544 | 0,577 | 0,712  | 0,378 |       |       |
| (YYT)       | 0,723 | 0,781 | 0,737 | 0,603 | 0,660 | 0,757  | 0,456 | 0,836 |       |

#### Yapısal Modelin İncelenmesi

Ölçüm modeline yönelik gerekli şartların sağlanmasını takiben, hipotezleri test edebilmek için yapısal modele ilişkin incelemeler yapılmıştır. Sonuçlar Tablo-3’de sunulmuştur.

Tablo-3 Yapısal Model

| Hipotez        | Yol         | $\beta$ | p    | %95GA           |
|----------------|-------------|---------|------|-----------------|
| H <sub>1</sub> | TAT->İA     | -0,393  | 0,00 | [-0,508;-0,277] |
| H <sub>2</sub> | TAT->İS->İA | -0,156  | 0,00 | [-0,240;-0,068] |

Önyükleme değeri 10000 olarak belirlenmiştir. Aracılık için Zhao vd. (2010)'nin çalışması esas alınmak suretiyle değerlendirme yapılmıştır. İlk olarak H<sub>1</sub> desteklenmiştir, çünkü iş tatminin işten ayrılma üzerinden anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $\beta=-0,393$ ,  $p<0,05$ ). Ayrıca, çalışmanın ikinci hipotezi olan H<sub>2</sub> de kabul edilmiştir. Çünkü, Tablo-3'de görüldüğü üzere iş tatminin işten ayrılma üzerindeki dolaylı etkisi anlamlı olarak bulunmuştur ( $\beta= -0,156$ ; [-0,240;-0,068]). Doğrudan etki de anlamlı olduğu için değer negatif olması dikkate alındığında rekabetçi bir aracılık etkisi olduğu anlaşılmaktadır. İşten ayrılma niyetinin açıklanan varyansı % 33 olarak bulunmuştur. Modeldeki VIF değerleri incelenmiştir ve çoklu bağıntı sorunu tespit edilmemiştir. Çünkü 1,825 olarak tespit edilen değerlerin 5'in altında kaldığı görülmüştür (Hair vd., 2022).

#### 4. Sonuç ve Öneriler

Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizi ile elde edilen bulgular mutfak çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin işten ayrılma niyetleri üzerinde anlamlı bir etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır buna göre H<sub>1</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Bu sonuç literatürle uyumludur. İş tatmini düşüklüğünün işten ayrılma niyetini etkilediği birçok farklı alanda yürütülen çalışmalarla da ortaya konmuştur, bu noktada iş tatminsizliğinin işten ayrılma niyetini anlamlı etkilemesinin örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemesinden kaynaklandığı düşünülmektedir. Başka bir ifadeyle, farklı sektörlerde yürütülen araştırmalarda da bu çalışmanın sonuçlarıyla örtüşen benzer bulgulara ulaşılmıştır (Çekmecelioglu, 2006; Erdirençelebi & Ertürk, 2018; Özkan, Sökmen & Ekmekçioğlu, 2018; Imran vd., 2020). Ayrıca, yapılan analizler iş tatmininin işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş stresinin aracı rolü olduğunu ortaya koymaktadır buna göre H<sub>2</sub> hipotezi kabul edilmiştir. Aracılık rolünün kısmi aracılık olduğu belirlenmiştir. Buna göre iş tatminin işten ayrılma üzerindeki etkisi iş stresi tarafından kısmen etkilenmektedir. Bu sonucun yiyecek-içecek işletmelerinde üretim ve tüketimin eş zamanlı gerçekleşmesi, tüketicinin üretim alanında bulunması ve yaşanan olaylara anlık tepkiler verebilmesinden kaynaklandığı söylenebilir. Üretim ve tüketimin eş zamanlı olması, çalışanlar üzerinde iş stresini artıran önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Böyle bir çalışma ortamında iş tatmininin sağlanamaması, yüksek düzeyde yaşanan stresle birleştiğinde, çalışanların işten ayrılma niyetlerini artırabilmektedir. Bu durum ise işletmelerde işgücü devir hızının yükselmesine neden olmaktadır. İşgücü devir hızının yüksek olması, yiyecek-içecek işletmeleri açısından temel ve süreklilik gösteren bir sorun niteliğindedir.

Elde edilen sonuçlar yiyecek içecek işletmelerinin temel üretim birimi olan mutfak çalışanlarının iş tatminlerinin öncelikle sağlanması gerektiğini ortaya koymaktadır. Buna göre işletmeler mutfak çalışanlarının iş arkadaşlarından, ücretlerinden, işletme imajından, çalışma koşullarından, yöneticilerinden ve yönetsel anlayıştan hangi düzeyde tatmin olduklarını belirlemeli buna göre olumsuzluk olan boyutlarda düzeltici önlemleri almalı. Ayrıca, işverenler, çalışanlarının ihtiyaç ve beklentilerini dikkate alarak daha katılımcı, adil ve motive edici bir çalışma ortamı oluşturmalarıdır. Bu amaçla düzenli geri bildirim mekanizmaları kurulabilir. Bununla beraber işgörenler üzerindeki iş stresini azaltmaya yönelik tedbirler de alınmalıdır. Çalışma koşulları iyileştirilmeli personelin kendisini geliştirmesini sağlayacak uygulamalar işletme bünyesinde geliştirilmelidir. Özellikle stres düzeyinin yüksek olduğu mutfak ortamlarında, çalışanların psikolojik dayanıklılıklarını artırmaya yönelik destek programlarının uygulanması önemlidir. Bu tür uygulamalar, çalışanların iş tatminini artırarak işten ayrılma niyetlerini azaltmakta ve bu sayede yiyecek-içecek işletmelerinde işgücü devir hızının düşürülmesine anlamlı katkı sağlayacaktır.

**Kaynakça**

- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(04), 25-42.
- Bakan, İ., & Büyükbeşe, A. G. T. (2004). Çalışanların iş güvencesi ve genel iş davranışları ilişkisi: Bir alan çalışması. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (23).
- Baş, T. ve K. Ardic, (2001), "Kamu ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademik Personelin İş Tatmin Düzeyinin Araştırılması", 9. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, İstanbul.
- Christmann, A., & Van Aelst, S. (2006). Robust estimation of Cronbach's alpha. *Journal of Multivariate Analysis*, 97(7): 1660-1674.
- Coşkun, R., Altunışık, R., Yıldırım, E., & Bayraktaroğlu, S. (2015). Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemler: SPSS Uygulamalı. Sakarya: Sakarya Kitapevi.
- Ćulibrk, J., Delić, M., Mitrović, S., & Ćulibrk, D. (2018). Job satisfaction, organizational commitment and job involvement: The mediating role of job involvement. *Frontiers in psychology*, 9, 132.
- Çekmecelioğlu, H. (2006). İş tatmini ve örgütsel bağlılık tutumlarının işten ayrılma niyeti ve verimlilik üzerindeki etkilerinin değerlendirilmesi: Bir araştırma. *ISGUC The Journal of Industrial Relations and Human Resources*, 8(2), 153-168.
- Erdirençelebi, M., & Ertürk, E. (2018). Çalışanların örgütsel yalnızlık algısının iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkileri. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 17(2), 603-617.
- Guzeller, C. O., & Celiker, N. (2020). Examining the relationship between organizational commitment and turnover intention via a meta-analysis. *International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*, 14(1), 102-120.
- Hair, J., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2022). A primer on Partial Least Squares Structural Equation Modelling (PLS-SEM) (Third Edition). Sage.
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 43(1), 115-135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F. K., Keshavarzi, S., & Hosseini, A. A. (2017). The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry. *Safety and health at work*, 8(1), 67-71.
- Imran, B., Mariam, S., Aryani, F., & Ramli, A. H. (2020, September). Job Stress, Job Satisfaction and Turnover Intention. In *International Conference on Management, Accounting, and Economy (ICMAE 2020)* (pp. 290-292). Atlantis Press.
- Kline, R. B. (2005). Principles and practice of structural equation model. New York: Guilford.
- Namin, B. H., Øgaard, T., & Røislien, J. (2021). Workplace incivility and turnover intention in organizations: A meta-analytic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(1), 25.
- Özkan, S. A., Sökmen, A., & Ekmekçioğlu, E. B. (2018). İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 5(13), 116-124.
- Rosin, H., & Korabik, K. (1995). Organizational experiences and propensity to leave: A multivariate investigation of men and women managers. *Journal of Vocational Behavior*, 46(1), 1-16.
- Sarstedt, M., Hair Jr, J. F., Cheah, J. H., Becker, J. M., & Ringle, C. M. (2019). How to specify, estimate, and validate higher-order constructs in PLS-SEM. *Australasian marketing journal*, 27(3), 197-211.
- Tabachnick, B., Fidell, L., & Ullman, J. (2007). Using Multivariate statistics. Boston: Pearson.
- Wang, P., Chu, P., Wang, J., Pan, R., Sun, Y., Yan, M., ... & Zhang, D. (2020). Association between job stress and organizational commitment in three types of Chinese university teachers: mediating effects of job burnout and job satisfaction. *Frontiers in psychology*, 11, 576768.

- Wu, X., Li, Y., Yao, Y., Luo, X., He, X., & Yin, W. (2018). Development of construction workers job stress scale to study and the relationship between job stress and safety behavior: An empirical study in Beijing. *International journal of environmental research and public health*, 15(11), 2409.
- Yazıcıoğlu, İ. (2010). Örgütlerde iş tatmini ve işgören performansı ilişkisi: Türkiye ve Kazakistan karşılaştırması. *bilig*, 55(1), 243-264.
- Yazıcıoğlu, İ., & Sökmen, A. (2011). Otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında görev yapan işgörenlerin iş tatmin düzeylerinin değerlendirilmesi: Adana'da bir uygulama. *Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (18).
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Detay Yayıncılık.
- Yılmaz, V., & İlhan Dalbudak, Z. (2018). Aracı Değişken Etkisinin İncelenmesi: Yüksek Hızlı Tren İşletmeciliği Üzerine Bir Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 14(2), 517-534.
- Zhao, X., Lynch, J. G., & Chen, Q. (2010). Reconsidering Baron and Kenny: Myths and Truths about Mediation Analysis. *Journal of Consumer Research*, 37(2), 197–206. <https://doi.org/10.1086/651257>