



Ankara'daki Restoran İşletmesi Çalışanlarının İş Stresi Düzeyi ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki (Relationship Between Job Stress Level and Turnover Intention of Restaurant Employees in Ankara)

* Emin ARSLAN^a, Hakan KENDİR^a, Ayşe Nevin SERT^b

^a Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler School of Tourism Management and Hotel Management, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Tokat/Türkiye

^b Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Ankara/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 07.06.2024

Kabul Tarihi: 27.09.2024

Anahtar Kelimeler

İş stresi

İşten ayrılma niyeti

Restoran işletmeleri

Ankara

Öz

Restoranlar iş yoğunluğunun ve stresli iş ortamının en fazla olduğu işletme türlerinden biridir. Bu çalışmada, restoran işletmesi çalışanlarının yaşadığı iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemek amaçlanmıştır. Araştırmada betimsel araştırma yöntemi tercih edilmiştir. Araştırmanın örneklemini, 2024 yılı Eylül ayı içerisinde Ankara'daki "turizm işletme belgeli" restoranlarda çalışan 389 birey oluşturmaktadır. Çalışmanın veri toplama yöntemi, nicel araştırmalarda kullanılan anket tekniğidir. Anket formu üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde demografik bilgiler, ikinci bölümde iş stresi ölçeği, üçüncü bölümde işten ayrılma niyeti ölçeği yer almaktadır. Araştırma verileri uygun istatistiksel analizlerle çözümlenmiştir. Bunlar, "frekans dağılımı, güvenilirlik, faktör, korelasyon ve basit doğrusal regresyon" analizleridir. Korelasyon ve regresyon analizleri sonucunda, Ankara'daki restoran işletmelerinde çalışanların iş stres düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü orta derecede bir etkisinin olduğu saptanmıştır. Bu çalışmadan, turizmin önemli bir bileşeni olan yiyecek-içecek sektörü paydaşlarının ve ilgili alandaki akademisyenlerin faydalanması hedeflenmektedir.

Keywords

Job stress

Turnover intention

Restaurant businesses

Ankara

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Abstract

Restaurants are one of the types of businesses with the highest workload and stressful work environment. This study aims to determine the relationship between job stress experienced by restaurant employees and turnover intention. The descriptive research method was preferred in this study. The sample consists of 389 individuals working in restaurants with "tourism business certificates" in Ankara in September 2024. The data collection method of the study is the survey technique used in quantitative research. The survey form consists of three sections. The first section includes demographic information, the second section includes the job stress scale, and the third section includes the turnover intention scale. The research data were analyzed with appropriate statistical analyses. These are "frequency distribution, reliability, factor, correlation, and simple linear regression" analyses. The correlation and regression analyses revealed that the job stress levels of employees working in restaurants in Ankara have a moderately positive effect on turnover intention. It is targeted that stakeholders of the food and beverage sector, which is an important component of tourism, and academics in the relevant field will benefit from this study.

* Sorumlu Yazar

E-posta: emin.arслан@gop.edu.tr (E. Arslan)

DOI: 10.21325/jotags.2024.1476

GİRİŞ

Rekabet ve kariyer beklentisinin arttığı profesyonel çalışma hayatı, bireyler için giderek daha stresli hale gelmektedir. Bu durum iş stresi ve işyeri stresi gibi kavramları, çözüm aranması gereken önemli bir problem haline getirdi (Chen vd., 2011). Stresin yoğun olduğu iş ortamları, çalışanlar üzerinde çok ciddi bir şekilde fiziksel ve duygusal açıdan olumsuz etkilere yol açabilmektedir (Somers, 2009). İş stresine maruz kalan bir çalışanın genel dengesi bozulmaya başlar ve nihayetinde çalışan, normal davranış kalıplarının dışına çıkarak iş hayatında daha verimsiz hale gelir. Sonuç olarak bu durum, azalan iş memnuniyetine, düşük iş tatminine, düşük üretkenliğe, zayıf performansa ve artan işten ayrılma niyetine sebebiyet verir. Çalışanlar açısından iş stresi kaynaklı yaşanan olumsuzluklar, neticede bir işletmenin örgüt yapısına, yönetim anlayışına, kârlılığın ve sürdürülebilirliğine zarar verebilir (Bhuiyan vd., 2005; Kendir, 2020; Ergun vd., 2023).

İş stresi kavramı, son yıllarda örgütsel davranış türleri arasında en çok üzerinde durulan ve incelenmeye çalışılan konulardan biridir. Başka sektörlerde olduğu gibi turizm sektöründe de hem oteller hem de restoranlarda çalışanların yaşadığı yüksek düzeyli iş stresi, düşük performansa ve yüksek düzeyde işten ayrılma niyetine sebep olmaktadır (Jung & Yoon, 2014; Demirci & Seçilmiş, 2020). Bu durum turizm işletmelerinde hizmet kalitesini ve işletme verimliliğini olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Turizm işletmesi çalışanlarının yaşadığı yüksek iş stresi, örgütsel süreçlerde yanlış davranışlar sergilemelerine, olumsuz düşünceler içerisine girmelerine ve yönetim süreçlerinde hata yapmalarına sebebiyet verebilmektedir (Arslan vd., 2023). Dolayısıyla bu olumsuzluklar, turizm işletmesinin genel performansını düşürmekte ve yönetsel süreçlere zarar verebilecek birçok gelişmeye neden olmaktadır (Erdoğan & Çiğdemli, 2022). Turizm gibi iş gören devir hızının çok yüksek olduğu bir sektörde, yüksek iş stresi sonucunda kaçınılmaz olarak işten ayrılma niyeti ve davranışı çok daha hızlı bir şekilde gerçekleşebilmektedir (Kuşluyan & Kuşluyan, 2004).

Turizm işletmelerinin doğası gereği çalışanların sıklıkla işten ayrılması ve işletme değiştirmesi, personel açığı yaratmakta, bu da işletmeleri başa çıkılması zor durumlarla karşı karşıya bırakmaktadır (Aksu, 2004; Arslan & Kılıçlar, 2018). Anlatılan bilgilerden hareketle planlanan bu çalışmada, turizmin önemli bileşenlerinden olan restoran işletmelerinde çalışanların iş stres düzeyi ile işten ayrılma niyeti ilişkisinin araştırılması amaçlanmıştır. Bu amaç doğrultusunda araştırma, Ankara ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli restoranlarda çalışan işgörenler üzerine uygulanmıştır. Ulusal literatürde restoranlar üzerine ilgili konuları ele alan akademik çalışma sayısı oldukça sınırlıdır. Dolayısıyla bu araştırma ile restoran işletmelerine örgütsel davranış anlamında farklı bir pencereden yaklaşmak ve ilgili literatüre kaynak teşkil edebilecek nitelikte bir araştırma kazandırarak katkı sunmak hedeflenmiştir.

İş Stresi

İş stresi, çalışanın iş yerinde işiyle ilgili karşılaştığı olumsuz durumlara karşı gösterdiği tepkiler olarak tanımlanmaktadır (Wong vd. 2021; Chen vd. 2022). Günümüzün hızla değişen örgüt ortamında çalışanlar arasında iş stresi kaçınılmazdır (Karatepe & Uludag, 2007; Jung vd. 2012). İş stresi yaşayan çalışanlarda fiziksel ve zihinsel sağlığın bozulması durumları da yaşanabilmektedir. Bununla beraber aşırı iş stresinin, çalışanlarda iş tatminsizliğine ve memnuniyetsizliğe neden olduğu görülmektedir (Kendir, 2020, Ergun vd., 2023). Bu durumu tersine çevirmek için yüksek düzeyde lider desteğinin gerekli olduğu vurgulanmaktadır (House, 1971; House & Rizzo, 1972a).

Özellikle insan unsurunun ön planda olduğu hizmet sektöründeki işletmelerde iş stresinin önemli bir faktör olduğu (Zohar, 1994) ve lider desteğinin (House, 1971) de bu faktörün azaltılmasında hayati önem taşıdığı belirtilmektedir.

Hizmet sektörü içerisinde yer alan ve emek-yoğun özellik gösteren otel ve restoranlar gibi turizm işletmelerindeki çalışanlar, misafir memnuniyetinin sağlanmasında kilit rol oynamaktadır. Öte yandan turizm işletmelerindeki çalışma koşullarının uygunsuzluğu, uzun ve düzensiz çalışma saatleri, terfi olanaklarının kısıtlılığı ve çalışanlar arasındaki olumsuz iletişim gibi durumlar iş stresinin ortaya çıkmasını sağlamaktadır (Tsaur & Tang, 2012). Yüksek düzeyde iş stresi çalışanlarda; işten ayrılma niyeti (Jung & Yoon, 2014; Tongchaiprasit & Ariyabuddhipongs, 2016; Fong vd. 2018), mesleği bırakma niyeti (Lo vd. 2017), tükenmişlik (Hu vd. 2010; Choi vd. 2019), performans kalitesinin azalması (Schwepker & Dimitriou, 2021), düşük hizmet kalitesi (Mansour & Mohanna, 2018), düşük örgütsel bağlılık ve iş tatmini (Griffin vd. 2010), düşük yaşam kalitesi (Min, 2014) ve devamsızlık (Gupta & Beehr, 1979) gibi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Özellikle iş stresi sonucunda işten ayrılma niyetindeki artış, insan faktörünün ön planda olduğu otel ve restoran gibi turizm işletmelerinde önemli ekonomik kayıplara yol açmaktadır (Ergun vd., 2023). Dolayısıyla iş stresinin hem işletmelere hem de çalışanlara maddi-manevi kayıplar yaşatabileceği göz ardı edilmemelidir.

İş stresi konusunda özellikle otel ve restoran gibi turizm işletmesi çalışanları üzerine literatürde yer alan önceki çalışmalarda, iş stresiyle işten ayrılma niyeti arasında doğrudan ve pozitif yönlü ilişkilerin olduğu görülmektedir. Buna göre stres düzeyi yükselen restoran çalışanlarının işten ayrılma niyetleri de artmaktadır (Serinikli, 2019; Demirci & Seçilmiş, 2020; Kendir, 2020; Chen ve Qi, 2022). Dolayısıyla, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisi, restoranlar gibi emek-yoğun işletmeler açısından akademik anlamda dikkatle takip edilmesi gereken bir konudur.

İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanın çok yakın bir gelecekte işini bırakma ve örgütten ayrılma olasılığı anlamına gelmektedir (Mobley vd. 1978; Chen vd. 2011). Genellikle işten ayrılma eylemi gerçekleşmeden önce çalışanlarda işten ayrılma niyeti oluşmaya başlar (Tett & Meyer, 1993). İşten ayrılma niyetine yol açan birçok neden bulunmaktadır. Akademik çalışmalarda görülmektedir ki; fazla iş yükü (Eroğlu, 2020), düşük iş tatmini (Alarcon & Edwards, 2011), yetersiz maaş (Liu & Onwuegbuzie, 2012), tükenmişlik (Aydın & Akgemci, 2020), örgütten dışlanmak (Yoldaş, 2020), kariyer memnuniyetsizliği (Chan & Mai, 2015) gibi nedenler başta olmak üzere işten ayrılma niyetini artıran birçok etken bulunmaktadır. Çalışanlarda işten ayrılma niyetine yol açan etkenlerden biri de iş stresidir (Arshadi & Damiri, 2013; Fong vd., 2018; Kendir, 2020; Ergun vd. 2023). Birçok çalışmada iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki olduğu tespit edilmiştir (Yoon & Kim, 2010; Arshadi & Damiri, 2013; Fasbender vd. 2018; Dodanwala vd. 2023).

Turizm sektörünün genel olarak yüksek oranda işgören devir hızına sahip olduğu bilinmektedir (Choi, 2006; Li vd., 2017; Park & Min, 2020; Kendir & Arslan, 2022). Özellikle, otel ve restoran işletmelerinin çalışanları arasında işten ayrılma niyetinin ve işten ayrılma davranışının yüksek olduğu göze çarpmaktadır. Bununla beraber, turizm alanında yapılmış olan akademik çalışmalarda, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında önemli düzeyde pozitif ilişkilerin tespit edilmesi dikkat çekmektedir (Tongchaiprasit & Ariyabuddhipongs, 2016; Park & Min, 2020; Salama vd. 2022; Mensah vd. 2023). Bu noktadan hareketle, Ankara'daki turizm işletme belgeli restoran işletmelerinde de iş stresi ile işten ayrılma arasında anlamlı düzeyde pozitif ilişkinin olabileceği düşünülmektedir. Dolayısıyla, literatürdeki bilgilerden hareketle, aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir.

Hipotez 1: Ankara'daki turizm işletme belgeli restoran çalışanlarındaki iş stresi düzeyinin, işten ayrılma niyeti ile arasında anlamlı düzeyde pozitif yönlü ilişki vardır.

Restoran işletmesi çalışanlarında iş stresi yaratabilecek ve işten ayrılma niyetini artırabilecek doğrudan ve dolaylı birçok etken bulunmaktadır (Han vd. 2016; Alola vd. 2019; Chung vd. 2021). Bunların hepsi göz önüne alındığında restoran çalışanlarında iş stresinin, işten ayrılma niyetini doğrudan etkileyebileceği düşünülmektedir. Söz konusu düşünceden yola çıkarak, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki durumu analiz edebilmek için aşağıdaki hipotez belirlenmiştir.

Hipotez 2: Ankara'daki turizm işletme belgeli restoran çalışanlarındaki iş stresinin, işten ayrılma niyeti üzerinde doğrudan ve anlamlı düzeyde etkisi vardır.

Yöntem

Araştırmanın amacı, Ankara'da faaliyet gösteren turizm işletme belgeli restoran çalışanlarında iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmektir. Belirlenen amaç kapsamında, betimsel araştırma modeli türlerinden biri olan tarama yöntemi seçilmiş ve nicel metot kullanılmıştır. Tercih edilen metot bağlamında, araştırmanın uygulanabilmesi açısından bir ölçme aracı kullanılmıştır. Araştırmanın ölçme aracı oluşturulurken konuyla ilgili daha önce yapılmış çalışmalardan ve kullanılan ölçeklerden yararlanılmıştır. Araştırma kapsamında tercih edilen ölçme aracı, 2 farklı ölçekten oluşmaktadır. "İş Stresi Ölçeği" House & Rizzo (1972b) tarafından geliştirilmiş ve Deveci & Avcıkurt (2017) tarafından Türkçeye çevrilerek uygulanmıştır. Literatürde daha önce yapılmış birçok akademik çalışmada da (Mengenci, 2015; Rashid vd., 2016; Eser ve Akgündüz, 2018) kullanılan "İş Stresi Ölçeği" 7 ifadeye ve tek boyuta sahiptir. Mobley vd. (1978) tarafından geliştirilip literatüre kazandırılan "İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği" 3 ifadeye sahip ve tek boyuttur. Ölçek ifadeleri 5'li Likert'e göre derecelendirilmiş ve "Hiç Katılmıyorum=1 → Tamamen Katılıyorum=5" şeklinde puan esasıyla değerlendirilmiştir. Elde edilen anket verilerine; "frekans dağılımı, güvenilirlik analizi, faktör analizi, korelasyon ve basit doğrusal regresyon analizi" gibi istatistiksel yöntemler uygulanmıştır.

Araştırmanın evreni, Ankara ilinde yer alan "Turizm İşletme Belgeli" restoran çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın evrenini temsil etmesi muhtemel örneklemin seçiminde, kolayda örnekleme tekniği tercih edilmiştir. Ankara'da 2024 yılı Eylül ayı itibarıyla turizm işletme belgeli 38 adet gastronomi tesisi ile 55 adet 1. ve 2. sınıf lokanta faaliyet göstermektedir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2024). Faaliyet gösteren toplam 93 restoranda istihdam rakamlarının açıklanmamış olmasından dolayı, evreni oluşturan çalışan sayısı tam olarak belirlenememiştir. Bu belirsizlikten dolayı "açıklayıcı faktör analizi" için, araştırmada kullanılan ölçeklerdeki madde miktarının 10 katı kadar örnekleme yapılmasının yeterli (Hair vd., 2014: 100) kabul edilmesi esas alınmıştır. "İş stresi" ve "işten ayrılma niyeti" ölçeklerinin toplamda 10 maddeden oluşması temelinde, 100 çalışana anketin uygulanması yeterli görülebilmektedir. Ankara ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli restoran çalışanlarına 2024 Eylül ayı içerisinde, anket formları "yüz yüze" görüşülerek uygulanmıştır. Araştırmaya katılanlardan toplamda 450 adet anket formu elde edilmiştir. Sonrasında tutarsız, hatalı ve eksik işaretlenmiş anket formları analiz kapsamından çıkarılmış ve geriye kalan 389 anket formu analize tabi tutulmuştur. Dolayısıyla araştırmanın örneklem miktarı, istatistiksel açıdan ulaşılması gereken minimum sayıdan (100 çalışan) oldukça fazla bir şekilde gerçekleşmiştir.

Bulgular

Araştırma verilerinden elde edilen bulgular, bu başlık altında yer almaktadır. Bu kapsamda sırasıyla; “frekans dağılımı, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizi sonuçları” sunulmuştur. Araştırmanın amacı doğrultusunda gerçekleştirilen ankete katılmış olan Ankara’daki “Turizm İşletme Belgeli” restoran çalışanlarının demografik özelliklerine ait bilgiler Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özellikleri (n=389)

	Demografik Değişkenler	n	%
Cinsiyet	Erkek	230	59,1
	Kadın	159	40,9
Gelir	20001-30000	222	57,1
	30001-40000	122	31,4
	40001 ve üzeri	45	11,6
Yaş	25 ve altı	278	71,5
	26-40	67	17,2
	41-55	44	11,3
Eğitim Durumu	Lise	171	44,0
	Önlisans	120	30,8
	Lisans	98	25,2
Departman	Servis	237	60,9
	Mutfak	152	39,1

Tablo 1 incelendiğinde, cinsiyet olarak çoğunluğu erkek katılımcılar (%59,1) oluşturmaktadır. Kadınların oranı ise (%40,9) erkeklerden daha azdır. Anketi cevaplayanların gelir bakımından çoğunluğunu 20001-30000 TL (%57,1) aralığı oluşturmaktadır. Araştırmaya katılanların 25 ve altında (%71,5) yaş aralığında yoğunlaştığı ve neredeyse yarısının (%44,0) lise mezunlarından oluştuğu tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların yiyecek içecek departmanı içerisinde en fazla servis (%60,9) biriminde çalıştığı görülmektedir.

Tablo 2. İş Stresi Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	% of Variance	Cronbach' s Alpha
İş Stresi		3,749	53,554	0,851
“İşimden dolayı kendimi sınırlı hissediyorum”	0,726			
“Farklı bir işte çalışıyor olsam sağlığım muhtemelen daha iyi olur”	0,798			
“Oldukça büyük bir gerilim altında çalışıyorum”	0,792			
“İşimle ilgili sorunlar uyku sorunu yaşamama neden oluyor”	0,811			
“İşim sağlığımı doğrudan etkilemeye yatkındır”	0,751			
“İşletmede düzenlenen toplantılar öncesinde kendimi gergin hissediyorum”	0,696			
“Evde olduğum zamanlar başka işler yapıyor olsam da sıklıkla işimle ilgili konuları düşünüyorum”	0,660			
“Toplam Ölçek Güvenilirliği ve Varyansı”			53,554	0,851
<i>“Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,882”;</i>				
<i>“Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 1011,459$; P = 0,000”</i>				

Araştırmada kullanılan “iş stresi” ölçeğine ilişkin “faktör analizi” ve “güvenilirlik analizi” sonuçları Tablo 2’de görülmektedir. Tablo 2’deki bulgulara bakıldığında ölçeğe ilişkin örneklem büyüklüğünün yeterliliğini saptamak için “KMO” değeri gözlenmiş ve değer 0,882 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu rakamsal değerler dâhilinde, “KMO”

değerinin 0,6'dan fazla olması ve “Bartlett” testinin anlamlı düzeyde çıkması (Hair vd., 2014), araştırma verilerinin “faktör analizi” için oldukça uygunluk arz ettiğini göstermektedir. Analiz sonuçlarında ölçeğin tek faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Bununla beraber “iş stresi” ölçeğine ait tek faktörün toplam varyansın %53,554'ünü açıkladığı tespit edilmiştir.

“İş stresi” ölçeğindeki maddelerin yer aldığı tek boyuttaki faktör yükü değerlerinin, 0,50 ve üzerinde bir değere sahip olması, ölçüt olarak kabul edilmektedir. Tek boyuttaki faktör yükleri, “açıklayıcı faktör analizi” sonucunda minimum 0,660 olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan “iş stresi” ölçeğinin iç tutarlılık güvenilirliğini saptamak için “Cronbach's Alpha” değeri incelenmiş ve 0,851 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer, genel kabul gören minimum güvenilirlik katsayısının oldukça üzerinde gerçekleşmiştir (Hair vd., 2014). Dolayısıyla “iş stresi” ölçeğinin güvenilir düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 3. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeğinin Faktör Analizi Sonuçları

İFADELER	Faktör Yükleri	Özdeğer	% of Variance	Cronbach' s Alpha
İşten Ayrılma Niyeti		2,060	68,681	0,770
“Şu an çalıştığım işten daha ideal bir işte çalışmayı tercih ederim”	0,789			
“Bu işletmeye başladığımdan beri iş değiştirme hakkında ciddi düşüncelerim oldu”	0,859			
“Gelecek yıl içerisinde başka iş aramayı ciddi bir şekilde düşünüyorum”	0,837			
Toplam Ölçek Güvenilirliği ve Varyansı			68,681	0,770
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy: KMO = 0,786;</i>				
<i>Bartlett's Test of Sphericity: $\chi^2 = 314,749$; $P = 0,000$</i>				

Araştırmada kullanılan “işten ayrılma niyeti” ölçeğine ilişkin “faktör analizi” ve “güvenilirlik analizi” sonuçları Tablo 3'te görülmektedir. Tablo 3'teki bulgulara bakıldığında ölçeğe ilişkin örneklem büyüklüğünün yeterliliğini saptamak için “KMO” değeri gözlenmiş ve değer 0,786 olduğu tespit edilmiştir. Söz konusu rakamsal değerler dâhilinde, “KMO” değerinin 0,6'dan fazla olması ve “Bartlett” testinin anlamlı düzeyde çıkması (Hair vd., 2014), araştırma verilerinin “faktör analizi” için oldukça uygunluk arz ettiğini göstermektedir. Analiz sonuçlarında ölçeğin tek faktör altında toplandığı belirlenmiştir. Bununla beraber “işten ayrılma niyeti” ölçeğine ait tek faktörün toplam varyansın %68,681'ini açıkladığı tespit edilmiştir.

“İşten ayrılma niyeti” ölçeğindeki maddelerin yer aldığı tek boyuttaki faktör yükü değerlerinin, 0,50 ve üzerinde bir değere sahip olması, ölçüt olarak kabul edilmektedir. Tek boyuttaki faktör yükleri, “açıklayıcı faktör analizi” sonucunda minimum 0,789 olduğu ortaya çıkmıştır. Öte yandan “işten ayrılma niyeti” ölçeğinin iç tutarlılık güvenilirliğini saptamak için “Cronbach's Alpha” değeri incelenmiş ve 0,770 olduğu tespit edilmiştir. Bu değer, genel kabul gören minimum güvenilirlik katsayısının üzerinde gerçekleşmiştir (Hair vd., 2014). Dolayısıyla “işten ayrılma niyeti” ölçeğinin güvenilir düzeyde olduğu belirlenmiştir.

Tablo 4. Değişkenlere İlişkin Çarpıklık ve Basıklık Katsayıları

	İS	İAN
“Çarpıklık (Skewness)”	,862	,004
“Std. Hata (Çarpıklık)”	,124	,124
“Basıklık (Kurtosis)”	,055	-1,018
“Std. Hata (Basıklık)”	,247	,247

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

Tablo 4’te araştırma verilerinin normal dağılıma sahip olup olmadığına yönelik analiz sonuçları görülmektedir. Normal dağılım için “çarpıklık ve basıklık katsayısı” $\pm 1,5$ arasında olmalıdır (Kline, 2011). Tabloda görülen analiz sonucu değerlerine istinaden; tespit edilen “çarpıklık ve basıklık katsayısı” $\pm 1,5$ arasında gerçekleşmiştir. Dolayısıyla araştırmada kullanılan değişkenlere ait verilerin normal dağılıma sahip olduğu söylenilebilir.

Tablo 5. Değişkenler Arası Korelasyon Matrisi

Değişkenler (n=389)	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti
“İş Stresi” “(pearson korelasyon katsayısı)”	1	
“İşten Ayrılma Niyeti” “(pearson korelasyon katsayısı)”	,370**	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 $\rightarrow 0,370$) 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 ²
	Beta	S.S.	Beta				
Sabit	1,814	0,15	-	11,669	0,000*		
“İş Stresi”	0,468	0,06	0,370*	7,825	0,000*	61,228	0,137

*p<0,01

İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisini belirlemek amacıyla yapılan “basit doğrusal regresyon analizi” sonuçları Tablo 6’da görülmektedir. Analiz sonucuna göre değişkenler arasındaki “doğrusal regresyon” modelinin anlamlı olduğu tespit edilmiştir (F=61,228; p<0,01). Model incelendiğinde “iş stresindeki bir birimlik artışın işten ayrılma niyetinde 0,370 birimlik pozitif yönde değişiklik meydana getirdiği” tespit edilmiştir. Dolayısıyla “H1: Araştırmaya katılan restoran çalışanlarının iş stresi düzeyleri, işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu etkiye sahiptir.” hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Turizm sektörünün en önemli bileşenlerinden olan restoran işletmelerinde çalışanlar üzerine yapılan bu araştırmada, çalışanların iş stres düzeyi ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkiyi saptamak amaçlanmıştır. Sektörün genel yapısı itibarıyla iş gören devir hızının yüksek olduğu bilinmektedir. Diğer bir ifadeyle sektörde çalışanların sıklıkla işten ayrılma ve iş yeri değiştirme davranışı içerisinde oldukları söylenilebilir (Kuşluvan & Kuşluvan, 2004). Bu noktadan hareketle, araştırmada restoran çalışanlarının işten ayrılma niyetini güçlendiren en önemli etkenlerden biri olduğu tahmin edilen iş stresi kavramı üzerinde durulmuştur. Ankara'daki turizm işletme belgeli restoran çalışanlarının örneklem olarak belirlendiği bu araştırmada önemli bulgular elde edilmiştir.

Çalışma verilerinin analiz edilmesinden ortaya çıkan ve en fazla dikkat çeken sonuç, restoran çalışanlarındaki iş stres düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında orta derecede ve pozitif yönlü anlamlı bir ilişkinin olmasıdır. Elde edilen sonuca göre, çalışanlarda iş stres düzeyinin artmasıyla, işten ayrılma niyetinde de bir artış gözlenmektedir. Bu sonuçlara istinaden yapılan regresyon analizinde de çalışanlardaki iş stresinin işten ayrılma niyetini anlamlı bir şekilde yordamakta olduğu görülmektedir. Diğer bir ifadeyle restoran çalışanlarındaki iş stresi, işten ayrılma niyetini doğrudan etkilemektedir. Söz konusu bulgular, turizm alanında daha önce yapılmış olan benzer nitelikteki çalışmalarla da örtüşmektedir (Han vd. 2016; Alola vd. 2019; Kendir, 2020; Ergun vd., 2023). Stresli bir iş ortamı olan restoran işletmeleri, emek-yoğun yapısından ve belli saatlerde yoğunlaşan servis sisteminden dolayı çalışanlarda daha kolay stres yaratabilmektedir. Bir araştırmada, özellikle genç restoran çalışanlarının daha fazla stres yaşadığı tespit edilmiştir (Petree, 2012). Bu durum genç restoran çalışanlarında daha fazla olmak üzere işten ayrılma niyetini arttıran bir sonuca yol açmaktadır. Restoran işletmesi sahiplerinin veya yöneticilerinin çalışanlarını elde tutmak ve sürdürülebilir bir çalışma ortamı oluşturmak için iş stres yaratan faktörleri azaltma yoluna gitmeleri ve çalışanların işten ayrılma davranışını azaltacak motivasyon araçlarını kullanmaları tavsiye edilebilir. Eğer çalışanları elde tutamayıp sık sık çalışan değişimi yaşanırsa, restoranda hizmet kalitesi düşebilir ve personel maliyetleri artabilir (Kendir vd., 2018). Restoran işletmelerinin bu hususu mutlaka göz önünde bulundurmaları ve buna göre önlem almaları gerekmektedir.

Kısıtlılıklar ve Gelecekteki Araştırmalar İçin Öneriler

Bu çalışmada iki kısıtlılık bulunmaktadır. İlki zaman kısıtıdır; araştırmanın 2024 Eylül ayı içerisinde yapılması ve farklı dönemleri kapsamaması önemli bir kısıtlılıktır. Kış ayları veya bahar ayları gibi daha farklı dönemlerde yapılacak araştırmalarda farklı sonuçlar elde edilebilir. Diğer bir kısıt ise çalışmanın örneklem olarak sadece Ankara'daki turizm işletme belgeli restoran çalışanlarını kapsamasıdır. Farklı destinasyonlardaki ve konseptlerdeki restoran işletmesi çalışanları üzerine yapılacak araştırmalarda daha farklı bulgular ortaya çıkabilir. Gelecekte benzer konularda uygulama yapmayı planlayan araştırmacılar için söz konusu kısıtlılıkları dikkate alarak, çalışmalarını yürütmeleri önerilebilir. Yine araştırmacılar için bu çalışmadaki değişkenleri, farklı değişkenlerle bir arada analiz ederek daha kapsamlı sonuçlar ortaya çıkarabilecek uygulamalar yapmaları tavsiye edilir. Öte yandan sektör ve akademinin işbirliğiyle yürütülen bu tür çalışmalar araştırmacılarının yanı sıra tüm sektör paydaşlarına katkı sağlamaktadır. Dolayısıyla bu araştırmanın sonuçlarından sadece akademisyenler değil, sektördeki tüm karar verici bileşenler faydalanabilir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan anket ölçekleri vasıtasıyla, verileri toplayabilmek için zorunlu olan etik kurul izin belgesi, Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu'nun 10.09.2024 tarih ve 14-03 sayılı kararı ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Aksu, A., (2004). Turnover costs: research among five-star hotels in the city of Antalya, Turkey. *Tourism Analysis* 9(3), 207-217. <https://doi.org/10.3727/1083542042781230>.
- Alarcon, G. M. & Edwards, J.M. (2011). The relationship of engagement, job satisfaction and turnover intentions. *Stress and Health*, 27(3), 294-298. <https://doi.org/10.1002/smi.1365>.
- Alola, U. V., Olugbade, O. A., Avcı, T. & Öztüren, A. (2019). Customer incivility and employees' outcomes in the hotel: Testing the mediating role of emotional exhaustion. *Tourism Management Perspectives*, 29, 9-17. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2018.10.004>.
- Arshadi, N. & Damiri, H. (2013). The relationship of job stress with turnover intention & job performance: Moderating role of OBSE. *Procedia-Social and Behavioral Sciences* 84, 706-710. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.06.631>.
- Arslan, E., Kendir, H., & Bozkurt, H.Ö. (2023). The relationship between job stress and presenteeism in five-star hotel employees: An example from İstanbul Province. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(4), 2795-2806. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1748>.
- 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. <https://doi.org/10.21325/jotags.2018.314>.
- Aydın, A. U. & Akgemci, T. (2020). Tükenmişlik sendromunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Bankacılık sektörü çalışanları örneği. *Strategic Public Management Journal*, 6(11), 103-114. <https://doi.org/10.25069/spmj.634829>.
- Bhuiyan, S. N., Menguc, B. & Borsboom, R. (2005). Stressors and job outcomes in sales: A triphasic model versus a linear-quadratic-interactive model. *Journal of Business Research*, 58(2), 141-150. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(03\)00132-2](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(03)00132-2).
- Büyüköztürk, Ş. (2008). *Veri Analizi El Kitabı*, Ankara, Pegem Yayınları.
- Chan, S. H. J. & Mai, X. (2015). The relation of career adaptability to satisfaction and turnover intentions. *Journal of Vocational Behavior*, 89, 130-139. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2015.05.005>.
- Chen, M. F., Lin, C. P. & Lien, G. Y. (2011). Modelling job stress as a mediating role in predicting turnover intention. *The Service Industries Journal* 31(8), 1327-1345. <https://doi.org/10.1080/02642060903437543>.

- Chen, H. & Qi, R. (2022). Restaurant frontline employees' turnover intentions: three-way interactions between job stress, fear of COVID-19, and resilience. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(7), 2535-2558. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2021-1016>.
- Chen, C. C., Zou, S. S. & Chen, M. H. (2022). The fear of being infected and fired: Examining the dual job stressors of hospitality employees during COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103131. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.103131>.
- Choi, K. (2006). A structural relationship analysis of hotel employees' turnover intention. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 11(4), 321-337. <https://doi.org/10.1080/10941660600931150>.
- Choi, H. M., Mohammed, A. A. A. & Kim, W.G. (2019). Understanding hotel frontline employees' emotional intelligence, emotional labor, job stress, coping strategies and burnout. *International Journal of Hospitality Management*, 82, 199-208. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.05.002>.
- Chung, H., Quan, W., Koo, B., Ariza-Montes, A., Vega-Muñoz, A., Giorgi, G. & Han, H. (2021). A threat of customer incivility & job stress to hotel employee retention: do supervisor and co-worker supports reduce turnover rates? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(12), 6616. <https://doi.org/10.3390/ijerph18126616>.
- Demirci, B. & Seçilmiş, C. (2020). Restoran işletmelerinde rol stresi ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(3), 228-238. <https://www.doi.org/10.17123/atad.7149>.
- 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. <https://www.doi.org/10.16992/ASOS.11922>.
- Dodanwala, T.C., Santoso, D. S. & Yukongdi, V. (2023). Examining work role stressors, job satisfaction, job stress, and turnover intention of Sri Lanka's construction industry. *International Journal of Construction Management*, 23(15), 2583-2592. <https://doi.org/10.1080/15623599.2022.2080931>.
- Erdoğan, S. U. & Çiğdemli, A. Ö. Ö. (2022). Turizm bağlamında işgören devri (turnover) çalışmalarının bibliyometrik analizi: web of science örneği. *Journal of Hospitality and Tourism Issues*, 4(2), 84-107. <https://doi.org/10.51525/johti.1191890>.
- Ergun, G. S., Bozkurt, H. O., Arslan, E., Kendir, H. & Yayla, O. (2023). Psychological capital as a moderator in the relationship between job insecurity, job stress, and hotel employees' turnover intention during the Russia-Ukraine war. *International Journal of Hospitality Management*, 111, 103475. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103475>.
- Eroğlu, A. (2020). İş yükünün işten ayrılma niyeti üzerine etkisinde iş tatmini ve kişi-örgüt uyumunun aracılık rolü. *İş ve İnsan Dergisi*, 7(2), 213-227. <https://doi.org/10.18394/iid.746740>.
- 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.

- Fasbender, U., Van der Heijden, B.I. & Grimshaw, S. (2019). Job satisfaction, job stress and nurses' turnover intentions: The moderating roles of on-the-job and off-the-job embeddedness. *Journal of Advanced Nursing*, 75(2), 327-337. <https://doi.org/10.1111/jan.13842>.
- 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. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1446862>.
- 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. <https://doi.org/10.1177/0093854809351682>.
- Gupta, N. & Beehr, T.A. (1979). Job stress and employee behaviors. *Organizational Behavior and Human Performance*, 23, 373-387. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(79\)90004-7](https://doi.org/10.1016/0030-5073(79)90004-7).
- 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.
- Han, S. J., Bonn, M. A. & Cho, M. (2016). The relationship between customer incivility, restaurant frontline service employee burnout and turnover intention. *International Journal of Hospitality Management*, 52, 97-106. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2015.10.002>.
- House, R. J. (1971). A path goal theory of leader effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 16, 321-339. <https://doi.org/10.2307/2391905>.
- House, R. J. & Rizzo, J.R. (1972a). Role conflict & ambiguity as critical variables in a model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 7, 467-505. [https://doi.org/10.1016/0030-5073\(72\)90030-X](https://doi.org/10.1016/0030-5073(72)90030-X).
- 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. <https://doi.org/10.1037/h0033444>.
- Hu, H. H. & Cheng, C.W. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1337-1350. <https://doi.org/10.1080/09585192.2010.483867>.
- Jung, H. S., Yoon, H. H. & Kim, Y.J. (2012). Effects of culinary employees' role stress on burnout and turnover intention in hotel industry: Moderating effects on employees' tenure. *The Service Industries Journal*, 32(13), 2145-2165. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.574277>.
- Jung, H. S. & Yoon, H. H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: Focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal of Hospitality Management*, 38, 84-88. <http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2014.01.007>.
- Karatepe, O. M. & Uludag, O. (2007). Conflict, exhaustion, and motivation: A study of frontline employees in Northern Cyprus hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 26(3), 645-665. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2006.05.006>.

- Kendir, H. (2020). Otel işletmesi çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3421-3432. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1049>.
- Kendir, H., Arslan, E., & Bozkurt, H.Ö. (2018). Devam bağlılığı, presenteeism ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(4), 1029-1046. <https://doi.org/10.20491/isarder.2018.561>.
- Kendir, H., & Arslan, E. (2022). Termal otel işletmesi çalışanlarında genel kronizm algısının işten ayrılma niyetine etkisi: Afyonkarahisar örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 14(4), 2723-2732. <https://doi.org/10.20491/isarder.2022.1529>.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (3rd ed.), New York, The Guilford Press.
- Kuşluvan, S., & Kuşluvan, Z. (2004). Turizm işletmelerinde işgören devri: Anlamı, türleri ve nedenleri. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 1(1). 28-37.
- Kültür ve Turizm Bakanlığı (2024). Bakanlık belgeli ve bakanlığa başvurusu olan tesisler. <https://www.ktb.gov.tr/genel/searchhotelgenel.aspx?lang=tr>. Erişim Tarihi: 08.09.2024.
- Li, J. J., Kim, W. G. & Zhao, X.R. (2017). Multilevel model of management support and casino employee turnover intention. *Tourism Management*, 59, 193-204. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2016.08.006>.
- Liu, S. & Onwuegbuzie, A. J. (2012). Chinese teachers' work stress and their turnover intention. *International Journal of Educational Research*, 53, 160-170. <https://doi.org/10.1016/j.ijer.2012.03.006>.
- Lo, W. Y., Chien, L. Y., Hwang, F. M., Huang, N. & Chiou, S. T. (2018). From job stress to intention to leave among hospital nurses: A structural equation modelling approach. *Journal of Advanced Nursing*, 74, 677-688. <https://doi.org/10.1111/jan.13481>.
- Mansour, S. & Mohanna, D. (2018). Mediating role of job stress between work-family conflict, work-leisure conflict, & employees' perception of service quality in the hotel industry in France. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 17(2), 154-174. <https://doi.org/10.1080/15332845.2017.1340755>.
- 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. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v5-i3/1535>.
- Mensah, C., Baah, N. G., Nutsugbodo, R. Y. & Ankor, A. (2023). Work leisure conflict, job stress, life satisfaction and turnover intention of hotel workers in Accra, Ghana. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(3), 396-416. <https://doi.org/10.1080/15332845.2023.2180728>.
- Min, J. (2014). The relationships between emotional intelligence, job stress, and quality of life among tour guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, 19(10), 1170-1190. <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2013.839459>.

- 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. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.63.4.408>.
- Park, J. & Min, H. K. (2020). Turnover intention in the hospitality industry: A meta-analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102599. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102599>.
- Petree, R. D., Broome, K. M., & Bennett, J. B. (2012). Exploring and reducing stress in young restaurant workers: Results of a randomized field trial. *American Journal of Health Promotion*, 26(4), 217-224. <https://doi.org/10.4278/ajhp.091001-QUAN-3>.
- 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.
- Salama, W., Abdou, A. H., Mohamed, S. A. K. & Shehata, H. S. (2022). Impact of work stress & job burnout on turnover intentions among hotel employees. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(15), 9724. <https://doi.org/10.3390/ijerph19159724>.
- Schwepker, C. H. & Dimitriou, C. K. (2021). Using ethical leadership to reduce job stress & improve performance quality in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 1-11. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102860>.
- Serinikli, N. (2019). İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 915-928. <https://doi.org/10.20409/berj.2019.210>.
- Somers, M. J. (2009). The combined influence of affective, continuance and normative commitment on employee withdrawal. *Journal of Vocational Behaviour*, 74(1), 75-81. <https://doi.org/10.1016/j.jvb.2008.10.006>.
- Tongchaiprasit, P. & Ariyabuddhiphongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: The mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, 55, 33-40. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2016.02.009>.
- Tsaur, S.H. & Tang, Y.Y. (2012). Job stress and well-being of female employees in hospitality: The role of regulatory leisure coping styles. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1038-1044. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2011.12.009>.
- Tett, R. P. & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, organizational commitment, turnover intention, and turnover: Path analyses based on meta-analytic findings. *Personnel Psychology*, 46(2), 259-293. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1993.tb00874.x>.
- Wong, A. K. F., Kim, S. S., Kim, J. & Han, H. (2021). How the COVID-19 pandemic affected hotel employee stress: employee perceptions of occupational stressors and their consequences. *International Journal of Hospitality Management*, 93, 102798. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102798>.
- Yoon, G. S. & Kim, S. Y. (2010). Influences of job stress and burnout on turnover intention of nurses. *Journal of Korean Academy of Nursing Administration*, 16(4), 507-516. <https://doi.org/10.1111/jkana.2010.16.4.507>.
- Zohar, D. (1994). Analysis of job stress profile in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management* 13(3), 219-231. [https://doi.org/10.1016/0278-4319\(94\)90022-1](https://doi.org/10.1016/0278-4319(94)90022-1).

Relationship Between Job Stress Level and Turnover Intention of Restaurant Employees in Ankara

Emin ARSLAN

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler School of Tourism Management and Hotel Management,
Tokat/Türkiye

Hakan KENDİR

Tokat Gaziosmanpaşa University, Zile Dinçerler School of Tourism Management and Hotel Management,
Tokat/Türkiye

Ayşe Nevin SERT

Ankara Hacı Bayram Veli University, Faculty of Tourism, Ankara/Türkiye

Extended Summary

The concept of job stress is one of the most emphasized and studied topics among organizational behavior types in recent years. As in other sectors, high levels of job stress experienced by employees in both hotels and restaurants in the tourism sector lead to low performance and high levels of intention to leave the job (Jung & Yoon, 2014; Demirci & Seçilmiş, 2020). This situation negatively affects service quality and business efficiency in tourism businesses. High work stress experienced by tourism business employees can cause them to exhibit incorrect behaviors in organizational processes, enter into negative thoughts, and make mistakes in management processes (Arslan et al., 2023). Therefore, these negativities reduce the overall performance of the tourism business and cause many developments that may harm the managerial processes (Erdoğan & Çiğdemli, 2022). In a sector like tourism, where employee turnover is very high, the intention and behavior to turnover can inevitably occur much more quickly as a result of high job stress (Kuşluyan & Kuşluyan, 2004).

Due to the nature of tourism businesses, employees frequently leave their jobs and change companies, leading to staff shortages that create challenging situations for businesses to manage (Aksu, 2004). Based on the information provided, this study aims to investigate the relationship between the job stress level and the turnover intention of employees working in restaurants, which are important components of tourism. The study focused on employees operating in restaurants with tourism business certificates in Ankara. The number of academic studies addressing relevant issues on restaurants in the national literature is quite limited. Therefore, this study aims to approach restaurant businesses from a unique organizational behavior perspective, adding valuable research to the existing literature.

It is known that the tourism sector generally has a high employee turnover rate (Choi, 2006; Li et al., 2017; Park & Min, 2020). In particular, it is noticeable that the turnover intention and the behavior of leaving the job are high among the employees of hotel and restaurant businesses. Moreover, it is noteworthy that academic studies in the field of tourism have identified significant positive relationships between job stress and turnover intention (Tongchaiprasit & Ariyabuddhiphongs, 2016; Park & Min, 2020; Salama et al., 2022; Mensah et al., 2023). From this point of view, it is thought that there may be a significant positive relationship between job stress and turnover intention in tourism business licensed restaurants in Ankara. The measurement tool used in the research consists of 2 different scales. The Job Stress Scale was developed by House & Rizzo (1972b) and adapted into Turkish by Deveci & Avcıkurt (2017).

The Job Stress Scale, which is used in many scientific studies (Mengenci, 2015; Rashid et al., 2016; Eser & Akgündüz, 2018), has 7 statements and a single factor. The Turnover Intention Scale, developed by Mobley et al. (1978), consists of 3 statements and a single factor. The statements in both scales were graded on a 5-point Likert scale and were evaluated by scoring between “Strongly Disagree=1 and Strongly Agree=5”. Statistical methods such as frequency distribution, reliability analysis, factor analysis, correlation, and simple linear regression analysis were applied to the data obtained from the surveys. The sample of the study consists of 389 individuals working in restaurants with tourism operation certificates in Ankara in September 2024. The data collection method of the study is the survey technique used in quantitative research.

The most striking result that emerged from the analysis of the study data is that there a moderate, positive, and significant relationship between the level of job stress in restaurant employees and the turnover intention. According to the results obtained, as the level of job stress increases in employees, an increase in the turnover intention is also observed. In the regression analysis conducted based on these results, it is seen that job stress in employees significantly predicts turnover intention. In other words, job stress among restaurant employees directly affects turnover intention. These findings are consistent with similar studies previously conducted in the field of tourism (Han et al., 2016; Alola et al., 2019; Kendir, 2020; Ergun et al., 2023).

Restaurant businesses, which are stressful work environments, can more easily create stress in employees due to their labor-intensive structure and service system that is concentrated at certain hours. A study found that especially young restaurant employees experience more stress (Petree, 2012). This situation leads to a result that increases the turnover intention, especially among young restaurant employees. It may be recommended that restaurant business owners or managers reduce the factors that create job stress and use motivational tools that will reduce employee turnover in order to retain their employees and create a sustainable work environment. If employees cannot be retained and there is frequent employee turnover, the quality of service in the restaurant may decrease and personnel costs may increase (Kendir et al., 2018). Restaurant businesses must definitely take this into consideration and take precautions accordingly.

Ek 1. Etik Kurul İzni

T.C.
TOKAT GAZİOSMANPAŞA ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL VE BEŞERİ BİLİMLER ARAŞTIRMALARI
ETİK KURULU KARARLARI

KARAR TARİHİ	OTURUM NO	KARAR SAYISI
10.09.2024	14	01-17

Üniversitemiz Sosyal ve Beşerî Bilimler Araştırmaları Etik Kurulu Başkanı Prof. Dr. Nail YILDIRIM Başkanlığında toplandı.

KARAR 14.01- Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğünün 26.07.2024 tarih ve 454824 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Doktora Tezi
BAŞLIK	Dijitalleşme Çerçevesinde Dijital Ekonominin Vergi Uyumu Üzerine Etkisi: Kahramanmaraş İli Örneği
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ ÇALIŞMANIN YAZARI	Doç. Dr. Yusuf TEMÜR Sebiha YILDIZ (Maliye Anabilim Dalı)
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

KARAR 14.02- Fen Edebiyat Fakültesi Dekanlığının 12.07.2024 tarih ve 450695 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Öğretim Üyesi Araştırması
BAŞLIK	Şehir Merkezinden Sanayinin Taşınması (Desantralizasyon) Sürecinde Gönen Deri Sanayisi
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ ÇALIŞMANIN YAZARI	Dr. Öğr. Üyesi Seçkin HARDAL
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU

KARAR 14.03- Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu Müdürlüğünün 22.08.2024 tarih ve 463796 sayılı yazısı görüşüldü.

Aşağıda bilgileri yer alan araştırmacıların yapmak istediği uygulamaların ve kullanacağı veri toplama araçlarının etik açıdan uygunluğuna oy birliği ile karar verildi.

ÇALIŞMANIN TÜRÜ	Öğretim Üyesi Araştırması
BAŞLIK	Ankara İlindeki Restoran İşletmesi Çalışanlarının İş Stresi Düzeyi İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki
TEZ YÜRÜTÜCÜSÜ/ ÇALIŞMANIN YAZARI	Doç. Dr. Emin ARSLAN Doç. Dr. Hakan KENDİR
RAPORTÖR GÖRÜŞÜ	OLUMLU