

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  ^a

^a Tokat Gaziosmanpaşa Üniversitesi, Zile Dinçerler Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Bölümü, Tokat, Türkiye. hakan.kendir@gop.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: 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 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – 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. Yöntem – 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. Bulgular – 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. Tartışma – 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
Keywords: Job Stress Turnover Intention Food and Beverage Department Hotel Enterprise Received 5 June 2020 Revised 5 September 2020 Accepted 22 November 2020 Article Classification: Research Article	Purpose – 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. Design/methodology/approach – 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. Findings – 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. Discussion – 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.