



İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü

Nilufer Serinikli^a

Öz: Günümüzde, insanlar zamanlarının büyük bir bölümünü iş yerinde geçirmekte ve dolayısıyla strese maruz kalmaktadırlar. İş stresi çalışanın örgütsel bağlılığını olumsuz etkilemekte ve işten ayrılma niyetine sahip olmasına neden olmaktadır. Bu araştırmanın amacı iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünü incelemektir. Bu amaç doğrultusunda, Edirne ili ve ilçelerinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki 145 çalışana anket yapılmıştır. Araştırma sonucuna göre, ankete katılan çalışanların iş stresi düzeyinin ve işten ayrılma niyeti düzeyinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Buna karşın, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyinin yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen verilerde, regresyon analizlerinden yararlanılmıştır. Regresyon analizi sonucuna göre, iş stresi işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilerken, örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Ayrıca, araştırma sonuçları örgütsel bağlılığın, iş stresi ve işten ayrılma niyeti ilişkisinde kısmi aracılık rolüne sahip olduğu görülmüştür.

Anahtar Sözcükler: Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti, İş Stresi, Otel Çalışanları

JEL: D23, L20, M19

Geliş : 11 Mart 2019
Düzeltilme : 08 Mayıs 2019
Kabul : 13 Haziran 2019

Tür : Araştırma

The Mediating Role of Organizational Commitment in the Effect of Job Stress on Turnover Intention

Abstract: Today, people spend most of their time in the workplace and therefore are exposed to stress. Job stress negatively affects organizational commitment of employee, but causes lead to employee's having intention to leave. The aim of this study is to study the mediating role of organizational commitment on the effects of job stress and turnover intention. For this purpose, a survey of 145 hotel employees in the city center and districts of Edirne was conducted. The study shows that the level of job stress and turnover intention of employee participating the survey is low. On the other hand, it is concluded that the level of organizational commitment of employees is high. Regression was used for the data analysis. The results of the regression analysis showed that the job stress affected the turnover intention in a positive way, while the organizational commitment affected it in a negative way. The results also indicated that organizational commitment seemed to have a partial mediating role on the relationship between job stress and turnover intention.

Keywords: Organizational Commitment, Turnover Intention, Job Stress, Hotel Employees

JEL: D23, L20, M19

Received : 11 March 2019
Revised : 08 May 2019
Accepted : 13 June 2019

Type : Research

Cite this article as: Serinikli, N. (2019). İş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü. *Business and Economics Research Journal*, 10(4), 915-928.

The current issue and archive of this Journal is available at: www.berjournal.com

^a Asst. Prof., PhD., Trakya University, Uzunkopru School of Applied Sciences, Edirne, Türkiye, nserinikli@hotmail.com (ORCID ID: 0000-0002-1075-2252)

1. Giriş

Artan küresel rekabet sonucunda, çalışanlar tüm işletmeler için vazgeçilmez bir unsur haline gelmiştir. İşletmelerin uzun vadede varlıklarını sürdürebilmeleri ve piyasadaki rekabetçi konumlarını koruyabilmeleri ancak çalışanlar sayesinde gerçekleşmektedir. Bu nedenle, işletmelerin bedenen ve ruhen sağlıklı, mutlu ve dinamik çalışan yapısına ihtiyacı vardır (Karahana, 2009). Çalışanların, gün içerisinde geçirdikleri zamanının önemli ve büyük bir bölümü iş yerinde geçmektedir. İş yerinde yaşanan olumsuz durumlar çalışanlar üzerinde strese neden olabilmektedir. Stres, çalışanların davranışlarını, performansını, iş tatminini ve örgüte olan bağlılıklarını doğrudan etkilemektedir. İş stresinin etki ettiği bir diğer önemli konu da çalışanların işten ayrılma niyetidir. Çalışanların aşırı düzeyde iş stresine maruz kalmaları, onların işine ve iş yerine karşı olumsuz düşüncelere sahip olmalarına ve bunun sonucunda da çalışanların işten ayrılmaya niyet etmelerine neden olabilmektedir. Bu nedenle, işletmelerin stres kaynaklarını asgari düzeye indirmek için, çeşitli önlemler almaya başlamaları giderek önemli hale gelmeye başlamıştır (Savaş ve Erol, 2017).

Literatürde, çalışanların iş stresinin işten ayrılma niyetini etkilediğini ileri süren birçok çalışma mevcuttur. Örneğin, İzmir’de dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan garsonlara ve aşçıbaşılara yönelik yapılan çalışmada stres kaynaklarının (bireysel, iş yükü ve iş yerinin fiziksel özellikleri) işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır (Onay ve Kılıcı, 2011). Aynı şekilde farklı sektörlerde iş stresi ile işten ayrılma niyetini inceleyen çalışmalarda (Noor ve Maad, 2008; Qureshi vd., 2013; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015) da iş stresinin işten ayrılma niyetini anlamlı olarak etkilediği tespit edilmiştir. Buna karşın, Saltık (2016) İstanbul’da dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Çalışanların iş stresleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalarda (Uzun ve Yiğit, 2011; Alipour ve Monfared, 2015; Tekingündüz, Top ve Seçkin, 2015), çalışanların iş veya iş yerinden dolayı yaşadıkları aşırı stresin, onların örgüte olan bağlılıklarını negatif yönde etkilediği iddia edilmektedir. Başka bir çalışmada ise, iş stresinin örgütsel bağlılığı pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir (Mojtabazadeh, Miarkolaei ve Miarkolaei, 2016).

Literatürde değişkenlerin (iş stresi, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti) ikili olarak ilişkilerini inceleyen çok sayıda çalışma olduğu gözlenmiştir. Buna karşın, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık rolünü inceleyen çalışmaya hiç rastlanmamıştır. Bu durum bu alanda bir eksiklik olarak görülmekte olup, bu çalışmanın yapılmasına temel teşkil etmektedir. Bu doğrultuda araştırmanın amacı, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolünün olup olmadığını saptamaktır.

2. İş Stresi

Stres kavramı ilk kez Selye (1977) tarafından “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepki” olarak tanımlanmıştır (aktaran: Kılıç, Tunç, Saraçlı ve Kılıç, 2013: 19). Stres, insanların huzuru için bir tehdit olarak algılanan olaylara karşı gösterilen belirgin olmayan fizyolojik ve psikolojik bir tepkidir (Gürel, 2016). Ayrıca stres kişide oluşan kısıtlamalar, istekler ve fırsatlarla ilgili olup, insanın ruh yapısının tümünü etkileyen ve kontrol edilemeyen bir tepkidir (Yirik, Ören ve Ekici, 2014). İş stresi ise, çalışanın çevresi ile olan etkileşimi sonucunda ortaya çıkan gerilim durumu olarak tanımlanmaktadır (Efeoğlu ve Özgen, 2007). Amerika Ulusal İş Güvenliği ve Sağlığı Kurumu iş stresini, “işten kaynaklı taleplerin çalışanın yeteneği, kaynakları veya ihtiyaçları ile uyuşmama durumunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkiler” olarak tanımlamaktadır (Yenihan, Öner ve Çift yıldız, 2014). Kısaca, çalışanların iş ortamında yaşadıkları strese “iş stresi” denir. (Turunç ve Çelik, 2010).

Stres, kişilerin durağan yaşantılarında birden bire ortaya çıkan bir durum olmayıp, kişilerin günlük olarak yaşadıkları veya karşılaştıkları olaylardan dolayı ortaya çıkan bir durumdur. Örneğin kişilerin diğer insanlarla veya çevresi ile olan etkileşimleri, şahit oldukları herhangi bir olay, okudukları (kitap, gazete gibi) ve izledikleri herhangi bir şey kişilerde stres yaratabilmektedir (Şahin, 2014).

Stres, genel olarak bazı şeylerden memnuniyetsizliği ifade etmektedir. Ancak, her stres olumsuz olarak nitelendirilmemelidir. Aksine, belirli miktar stres kişilere enerji verebilir ve hatta kişiyi motive edebilir. Bazı uzmanlar, ılımlı stresin çalışanların daha yüksek performansla çalıştıklarını ileri sürmektedirler (Büyükbese, 2013). Ancak, aşırı ve uzun süreli stres psikolojik, bilişsel, davranışsal ve fiziksel bozukluklara neden olmaktadır. Bu bozukluklar, bir yandan çalışanların performansını (Zincirkıran, Çelik, Ceylan ve Emhan, 2015), örgüte bağlılığını, verimliliğini, iş tatminini vb. azaltırken, diğer yandan çalışanların işe devamsızlığını, iş kazalarını, iş ilişkilerinde yaşadığı gerginliği, işten ayrılma niyetini, şikâyet ve taleplerini vb. arttırmaktadır (Uzun ve Yiğit, 2011).

Literatürde iş stresinin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş tatmini (Gül, Oktay ve Gökçe, 2008), örgütsel özdeşleşme, örgütsel destek, iş performansı (Turunç ve Çelik, 2010), örgütsel sessizlik (Kılıç vd., 2013), iş-aile çatışması (Gürel, 2016) ve depresyon (Savaş ve Erol, 2017) vb. kavramlarla ilişkilendirildiği görülmektedir.

3. Örgütsel Bağlılık

Örgütsel bağlılık, çalışanın örgütün amaç ve ilkelerini benimsemesi, kendini örgütün bir parçası olarak kabul etmesi, örgüt ile kendi çıkarlarını bir görmesi olarak tanımlanmaktadır (Demir ve Öztürk, 2011). Başka bir tanıma göre örgütsel bağlılık, çalışanın işine duyduğu ilgiyi, sadakati ve örgütün değerlerine karşı duyduğu inancı ifade etmektedir (Çekmecelioğlu ve Pelenk, 2015). Allen ve Meyer'e (1990) göre örgütsel bağlılık bireyin örgüte olan psikolojik bağlılığı olup, bu bağlılık duygusal bağlılık, devamlılık bağlılığı ve normatif bağlılık olarak üç boyuttan oluşmaktadır (Allen ve Meyer, 1990).

İşletmelerin, amaçlarını gerçekleştirebilmek ve uzun süre hayatta kalabilmek için çalışanlarının bağlılıklarına ihtiyaçları vardır (Emhan, Kula ve Töngür, 2013). Örgütsel bağlılık, örgütte çalışanları problem yaratan değil, problemlere çözüm getiren insanlar haline dönüştürmektedir. Bu nedenle örgütler çalışanlarının bağlılığını artırmak istemektedirler. (Bozkurt ve Yurt, 2013). Örgütsel bağlılığı artıran bir çalışanın örgüte ve üretime katılımı, örgütte kalma isteği, performansı, diğer çalışanlarla olan iyi ilişkileri, sorumluluk duygusu, işte tatmin düzeyleri artarken (Yalçın ve İplik, 2005), işe geç gelme, devamsızlık yapma, stres gibi istenmeyen sonuçların da azalmasına neden olmaktadır (Doğan ve Kılıç, 2007). Ayrıca örgütsel bağlılığı artıran bir çalışanın işten ayrılma niyeti de düşük oranda gerçekleşmektedir (Allen ve Meyer, 1990).

Ülkemizde örgütsel bağlılık kavramı ile ilgili farklı sektörlerde yapılan araştırmalarda, örgütle özdeşleşme, iş stresi, iş tatmini, liderlik, örgütsel adalet, performans, örgüt kültürü, motivasyon, örgütte kalma niyeti vb. kavramlarla ilişkilendirilmiştir (Efeoğlu ve Özgen, 2007; Gül vd., 2008; Demir ve Öztürk, 2011; Karavardar, 2015; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015; Zincirkıran vd., 2015; Kerse, 2016; Sökmen ve Şimşek, 2016).

4. İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, Rusbult ve arkadaşları (1988) tarafından "çalışanların iş koşullarından tatminsiz olmaları durumunda göstermiş oldukları yıkıcı ve aktif eylemler" olarak tanımlanmaktadır (aktaran: Gül vd., 2008). Başka bir tanıma göre işten ayrılma niyeti, çalışan kişilerin mevcut iş yeri koşullarından duydukları memnuniyetsizlik ve dolayısıyla işlerinden ayrılmayı düşünmeleridir. İşten ayrılma niyeti, çalışanın istifa etmeden önceki son adımı olarak tanımlanmaktadır (Yıldırım, Erul ve Kelebek, 2014).

Çalışanın işten ayrılma niyetinin, işten ayrılma davranışına dönüşmesi belli bir süreçte gerçekleşmektedir. Bu süreç birçok unsurdan etkilenmektedir (Seyrek ve İnal, 2017). Genel olarak işten ayrılma niyetine etki eden unsurlar yaş, cinsiyet, eğitim, kişilik özellikleri, ücret, ödül, görev süresi, istihdam algıları, sendika üyeliği, beklentilerin karşılanmaması, alternatif iş olanakları, yöneticilerin davranışları vb. olarak sıralanabilir (Cotton ve Tuttle, 1986). Rusbult ve Farrell (1983) göre her ne kadar ödül, ücret, yaş, cinsiyet, alternatif iş olanakları gibi unsurlar işten ayrılma niyetini etkilese de, örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini doğrudan ve güçlü bir şekilde etkilemektedir (Rusbult ve Farrell, 1983). Bunun yanında iş tatmini, örgütsel destek, örgütsel özdeşleşme, motivasyon, iş stresi ve tükenmişlik gibi unsurlar da işten ayrılma niyetini etkilemektedir (Çakır ve Ceylan, 2005; Gül vd., 2008; Turunç ve Avcı, 2011; Sökmen ve Şimşek, 2016).

Çalışanın işten ayrılması, işletmeye ağır maliyetlerin (yeni personel alımı, yeni personelin eğitimi, yeni personel ve eski personelin uyumu, finansal maliyelerde artış, nitelikli çalışan kaybı, eski personelde moral bozukluğu ve performans düşüklüğü gibi) yüklenmesine neden olmaktadır (Lambert ve Hogan, 2009). Bunun yanında, çalışanlarda yeni bir iş arama, gelirinde düzensizlik, psikolojik ve ailevi sorunlar, yeni işe uyum sağlayamama gibi sorunlar ortaya çıkmaktadır. Yaşanan bu sorunların ortadan kaldırılması için çalışanın işten ayrılma niyetinin nasıl ortaya çıktığı ve bu niyetin ortaya çıkmasında hangi faktörlerin etkili olduğu tespit edilmelidir. Daha sonra, bu niyetin ortadan kaldırılması için ne/nelerin yapılması gerektiği ve hangi tedbirlerin alınması gerektiği belirlenmelidir. Ancak, o zaman söz konusu sorunlar ortaya çıkmadan önlenmiş olacaktır (Çiftçi, Meriç ve Meriç, 2015).

5. Araştırmanın Hipotezleri ve Modeli

İşten kaynaklı talepleri karşılamakta güçlük çeken çalışanlar, zamanla iş stresi yaşamaktadırlar. İş stresi yaşayan çalışanların iş tatmini, bağlılığı, performansı, verimliliği ve işten ayrılma niyeti doğrudan etkilenmektedir (Yenihan vd., 2014).

Literatürde çalışanların iş stresleri arttıkça işten ayrılma niyetlerinin de o oranda artacağını ortaya koyan birçok çalışma mevcuttur. Bu çalışmalardan bazıları şunlardır: Akova vd. (2015) tarafından İstanbul'da faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinde görev yapan otel yöneticisi ve çalışanlarına yönelik çalışma yapılmıştır. Yapılan çalışmanın sonucunda, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak yüksek derecede anlamlı ve pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. Gök vd. (2017) tarafından İzmir'de beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 274 personele yönelik yapılan çalışmada, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki olduğunu ve iş stresinin artması ile çalışanların gönüllü işten ayrılma niyetinin arttığını ortaya koymuşlardır. Bunun yanında Arshadi ve Damiri (2013) tarafından İran'da faaliyet gösteren Ulusal Sondaj Şirket çalışanlarına; Iqbal vd. (2014) tarafından akademisyenlere; Savaş ve Erol (2017) tarafından okul müdürleri, müdür yardımcıları ve öğretmenlere; Yenihan vd. (2014) tarafından otomotiv sektörü çalışanlarına; Türker (2013) tarafından banka çalışanlarına yönelik yapılan çalışmalarda da iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Yapılan çalışmalar ve kavramsal çerçevede edinilen bilgiler doğrultusunda, çalışanların iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkileyeceği beklenmektedir. Buradan hareketle çalışmada aşağıdaki alternatif hipotez önerilmiştir.

H1a: Çalışanların iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir etkisi vardır.

Yapılan çalışmalarda, çalışanların işinde veya iş yerinde yaşadığı aşırı stres çalışanların örgüte olan bağlılıklarını azalttığı ileri sürülmektedir. Çeşitli sektörlerde yapılan çalışmalarda iş stresinin örgütsel bağlılığı negatif yönde etkilemekte olduğu tespit edilmiştir (Sökmen ve Şimşek, 2006; Lambert ve Paoline, 2008; Atay, 2012; Nazım ve Kakakhel, 2013; Garg ve Dhar, 2014; Bhatti, Bhatti, Akram, Hashim ve Akram, 2016). Araştırmaya konu olan otel işletmeleri açısından iş stresi ile örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalar mevcuttur. Bu çalışmalar; Akpulat vd. (2016) tarafından turizm işletme çalışanlarına yönelik yaptıkları araştırmada, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında düşük düzeyde negatif anlamlı bir ilişki olduğu, çalışan personelin çalıştıkları destinasyonlara göre iş stresinde farklılaşmanın olmadığı, ancak örgütsel bağlılıkta bir farklılaşma olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Düzgün (2014) tarafından beş yıldızlı otel çalışanlarına yönelik yapılan çalışmada iş stresi ile duygusal, devamlılık ve normatif bağlılıkları arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla, çalışanlarının iş stresinin örgüte bağlılıklarını negatif yönde etkileyeceği beklenmektedir Buradan hareketle çalışmada aşağıdaki alternatif hipotez önerilmiştir

H1b: Çalışanların iş stresinin örgütsel bağlılıkları üzerinde negatif bir etkisi vardır.

Literatürde, örgütsel bağlılığın artması ile işten ayrılma niyetinin ya azalacağı ya da ortadan kalkacağı ifade edilmektedir. Bu kapsamda örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetine olan etkisini belirlemek amacıyla literatürde çok sayıda araştırmaya rastlanmıştır. Yapılan çalışmalarda, örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilemektedir (Çakar ve Ceylan, 2005; Sökmen ve Şimşek, 2006; Gül vd., 2008; Iqbal vd., 2014; Akyüz ve Eşitti, 2015; Pham ve Pham, 2016). Örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti ile ters yönlü ilişkisi, iş gören devir oranının azalmasını dolayısıyla da nitelikli insan kaynağının örgütte tutulmasını sağlamaktadır (Gürbüz ve Bekmezci, 2012). Araştırmaya konu olan otel işletmeleri açısından gerçekleştirilmiş az sayıda

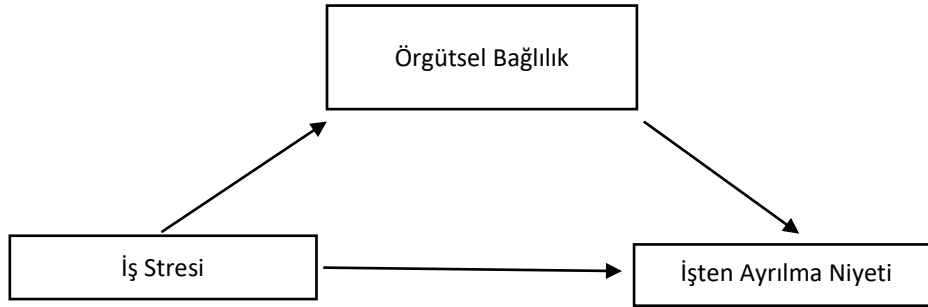
çalışma olduğu gözlenmiştir. Akyüz ve Eşitti (2015) konaklama işletmeleri ve sağlık kurumlarına (hastaneler) yönelik yapılan çalışmada örgütsel bağlılığın alt boyutları (duygusal, devamlılık ve normatif bağlılık) ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Zopiatis vd. (2014) Kıbrıs'ta otel işletme çalışanlarına yönelik yapılan çalışmada, duygusal ve normatif bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Arı (2014) dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına yönelik yaptığı çalışmada ise duygusal, devam ve normatif bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin bulunmadığı görülmüştür. Yapılan çalışmalar, daha çok örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde etkilediğidir. Dolayısıyla, otel işletmelerinde çalışanların örgüte bağlılığının, işten ayrılma niyetini negatif yönde etkileyeceği beklenmektedir. Buradan hareketle çalışmada aşağıdaki alternatif hipotez önerilmiştir:

H1c: Çalışanların örgütsel bağlılıklarının işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkisi vardır.

Yapılan çalışmalardan ve kavramsal çerçeveden, iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık etkisinin bulunduğu düşünülerek aşağıda belirtilen araştırma hipotezi önerilmiş ve araştırma modeli Şekil-1'de sunulmuştur.

H1d: Çalışanların iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık etkisi vardır.

Şekil 1. Araştırmanın Modeli



6. Araştırmanın Yöntemi

6.2. Araştırmanın Ana Kütlesi ve Örnekleme

Edirne'de T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından verilen Turizm İşletme Belgesi'ne sahip bir adet beş yıldızlı, bir adet dört yıldızlı, sekiz adet üç yıldızlı, dokuz adet iki yıldızlı, bir adet bir yıldızlı ve dört adet özel belgeye sahip toplam 24 adet otel işletmesi bulunmaktadır. Araştırmanın ana kütlesini bu 24 adet otel işletmesindeki tüm çalışanlar oluşturmaktadır. Ancak 24 otelden, 3 otelin kış mevsimi nedeniyle kapalı olması ve diğer 5 otele ulaşılammış olması nedeniyle, araştırma 16 otel üzerinden gerçekleştirilmiştir. Ankete konu olan otel işletme yöneticilerinden alınan bilgilere göre, toplam 209 çalışan bulunmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bazı çalışanların anketi cevaplamak istememeleri nedeniyle 145 çalışan ile anket yapılmıştır. Çalışmanın örnekleme, ankete katılan 145 kişiden meydana gelmektedir. Dağıtılan anketlerin geri dönüş oranı %69,4'tür.

6.2. Araştırmanın Veri Toplama Araçları ve Araştırmanın Analizi

Araştırmada kullanılan veriler anket yöntemi ile elde edilmiştir. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde çalışanların "cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çalıştığı departman ve çalışma süresi" gibi demografik özelliklerini ortaya koyacak sorular bulunmaktadır.

Anket formunun ikinci bölümünde 13 ifadeli beşli Likert soruları yer almaktadır (5-tamamen katılıyorum, 1-kesinlikle katılmıyorum). İkinci bölümde; çalışanların iş stresi, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık düzeylerini tek boyutta ölçen üç ayrı ölçekten yararlanılmıştır.

Yapılan anketler sonucunda elde edilen veriler SPSS 20.0 ve Amos 20 paket programları kullanılarak analiz edilmiştir. İlk olarak, önermelerin toplanacağı boyutu görebilmek için Keşfedici Faktör Analizi (KFA), ölçeğin güvenilirliğini değerlendirmek için Cronbach Alpha testi ve elde edilen verilerin daha önceden geliştirilmiş ve çeşitli araştırmalarda kullanılmış ölçeğin faktör yapısı ile uyumlu olup olmadığının tespit etmek için Doğrulayıcı Faktör Analizi (DFA) yapılmıştır. Daha sonra demografik soruların analizinde tanımlayıcı istatistikler kullanılmıştır. Üçüncü olarak değişkenler arası ilişkileri saptamak için korelasyon analizi, iş stresi ile işten ayrılma niyeti değişkenleri arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık etkisini tespit etmek için Baron ve Kenny (1986) tarafından önerilen dört aşamalı regresyon analizi yapılmıştır. Elde edilen istatistiksel bilgiler tablolar aracılığıyla ortaya konulmuştur.

İş stresi ölçeği: Bu ölçek çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemek için Cohen vd. (1983) tarafından geliştirilen ve Küçükusta (2007) tarafından Türkçeye çevrilip kullanılmış, 4 ifadeli bir ölçektir (Küçükusta, 2007).

Araştırmada iş stresi ölçeğinin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla KFA uygulanmıştır. Örneklem analiz öncesinde, Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterlilik değeri ve Barlett küresellik testi ile ölçeğin faktör analizine uygunluğu araştırılmıştır. KMO değerinin 0,82 olduğu tespit edilmiş olup, bu değer örneklemin faktör analizi için yeterli olduğunu göstermektedir. Bartlett küresellik Testi sonucunun $p < 0,000$ olarak tespit edilmiş olup, değişkenler arası ilişkilerin oluşturduğu matrisin faktör analizi için anlamlı olduğunu ve faktör analizi yapılabileceği anlamına gelmektedir. İş stresi ölçeğine ilişkin yapılan KFA sonucunda, verilerin tek faktörde toplandığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,85-0,93 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %78,41'nin açıklandığı ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklediği görülmüştür (Tablo 1).

İş stresi ölçeğinin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde Cronbach Alpha testi yapılmıştır. Araştırmada Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur (Tablo 1). Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

İşten ayrılma niyeti ölçeği: Bu ölçek çalışanların işten ayrılma niyetlerini ölçmek için Wayne vd. (1997) tarafından geliştirilmiş ve Küçükusta (2007) tarafından Türkçeye çevrilip kullanılmış üç ifadeli bir ölçektir (Küçükusta, 2007). Bu araştırmada ölçeğin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla KFA yapılmıştır. Analiz sonucunda KMO örneklem yeterliliği değeri 0,72 ve Bartlett küresellik Testi sonucunun $p < 0,000$ olarak tespit edilmiştir. Çıkan bu sonuçlara göre veri seti faktör analizi yapmak için yeterince uygundur. KFA sonucunda üç madde tek faktörde toplandığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,89-0,95 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %84,75'ni açıklandığı görülmüş ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklediği tespit edilmiştir (Tablo 1).

İşten ayrılma niyeti ölçeğinin güvenilirliğinin (içsel tutarlılığının) değerlendirilmesinde yapılan Cronbach Alpha testi sonucunda, Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,91 olarak bulunmuştur. Bu sonuç, ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir (Tablo 1).

Örgütsel bağlılık ölçeği: Çalışanların örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemek için Jaworski ve Kohli (1993) tarafından geliştirilen ve Şeşen (2010) tarafından Türkçeye çevrilen ölçek kullanılmıştır. Bu ölçek, çalışanların genel olarak örgüte olan bağlılıklarını ölçmekte ve altı ifadeden oluşmaktadır (Şeşen, 2010).

Bu araştırmada örgütsel bağlılık ölçeğinin yapısal geçerliliğini test etmek amacıyla KFA uygulanmıştır. Ölçeğin faktör analizine uygunluğunu tespit etmek için KMO ve Barlett küresellik testi yapılmıştır. KMO örneklem yeterlilik değerinin 0,78 olduğu ve Bartlett küresellik Testi sonucunun $p < 0,000$ olarak tespit edilmiştir. Çıkan bu sonuçlara göre veriler faktör analizi yapmak için yeterince uygundur. Örgütsel bağlılık ölçeğinin faktör analizi yapılması neticesinde 9 numaralı ifade 0,50 faktör yükü altında olması nedeniyle ölçekten çıkarılmıştır. KFA sonucunda verilerin tek faktörde toplandığı ve maddelerin faktör yüklerinin 0,75-0,79 arasında olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen faktörlerle toplam varyansın %58,53'nü açıklandığı görülmüş ve ölçeğin yapısal geçerliliğini desteklediği tespit edilmiştir (Tablo 1).

Örgütsel bağlılık ölçeğinin güvenilirliğinin değerlendirilmesi amacıyla yapılan Cronbach Alpha testi sonucunda, Cronbach Alpha güvenilirlik katsayısı 0,77 olarak bulunmuştur (Tablo 1). Bu sonuç, ölçeğin içsel tutarlılığının yüksek ve güvenilir olduğunu göstermektedir.

Tablo 1. İş Stresi, İşten Ayrılma Niyeti ve Örgütsel Bağlılık Ölçeklerinin Faktör ve Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Sorular	Faktör Ağırlıkları	Faktörün Açıklayıcılığı (%)	KMO	Cronbach's Alpha
İş Stresi	Soru 13	0,93	78,41	0,82	0,91
	Soru 11	0,91			
	Soru 12	0,85			
	Soru 10	0,85			
İşten Ayrılma Niyeti	Soru 15	0,95	84,75	0,72	0,91
	Soru 16	0,92			
	Soru 14	0,89			
Örgütsel Bağlılık	Soru 6	0,79	58,53	0,78	0,77
	Soru 5	0,77			
	Soru 7	0,76			
	Soru 8	0,76			
	Soru 4	0,75			

Araştırmada elde edilen verilerin, daha önceden geliştirilmiş ve daha önceki çalışmalarda kullanılmış ölçeğin faktör yapısı ile uyumlu olup olmadığının ortaya konulması için DFA uygulanmıştır. Doğrulayıcı faktör analizi sonuçları Tablo 2’de verilmiştir. İş stresi ölçeğine yapılan DFA sonucunda elde edilen uyum indekslerinin uyum kriterlerini sağladığı tespit edilmiştir ($X^2/df=2,053$, RMSEA= 0,08, NFI= 0,99, CFI= 0,99, GFI= 0,99, AGFI=0,93). Buna göre, bu çalışma çerçevesinde iş stresi ölçeğinin tek faktörlü yapısı doğrulanmıştır (Tablo 2). Tablo 2’ye göre örgütsel bağlılık ölçeğine yapılan DFA sonucunda elde edilen uyum indekslerinin uyum kriterlerini sağladığı tespit edilmiştir ($X^2/df=1,06$, RMSEA= 0,02, NFI= 0,98, CFI= 0,99, GFI= 0,99, AGFI=0,96). Buna göre, bu çalışma çerçevesinde örgütsel bağlılık ölçeğinin tek faktörlü yapısı doğrulanmıştır.

Tablo 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçekler	X^2/df	RMSEA	NFI	CFI	GFI	AGFI
İş Stresi	2,053	0,08	0,99	0,99	0,99	0,93
Örgütsel Bağlılık	1,06	0,02	0,98	0,99	0,99	0,96

7. Araştırmanın Analizi ve Bulguları

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre dağılımları Tablo 3’de verilmiştir. Tablodan da görüldüğü gibi, Araştırmaya katılan çalışanların % 63,4’ü (n=92) erkek ve %36,6’sı (n=53) kadındır. %53,1’i (n=77) 20-30 yaş aralığında, %24,8’i (n=36) 31-40 yaş aralığında, %17,2’si (n=25) 41-50 yaş aralığında ve %4,8’i (n=7) 51 ve üzeri yaş aralığındadır. Çalışanların eğitim durumları; % 37,9’u (n=55) lise, %27,5’i (n=40) lisansüstü, %17,9’u (n=26) ilköğretim ve %16,6’sı (n=24) ön lisans mezunudur. Ankete katılan 145 çalışanın görev pozisyonuna göre dağılımı %29,7’si (n=43) ön büro, %26,2’si (n=38) restoran, %24,1’i (n=35) diğer görevler (kat hizmetleri, güvenlik), %20,1’i (n=17) insan kaynakları, halkla ilişkiler, muhasebe, satış ve pazarlama bölümlerinde ve %8,3’ü (n=12) mutfak görevlerinde çalışmaktadır. Ayrıca, ankete katılanların bu görev pozisyonlarında %60’ı (n=87) 1 ile 3 yıl arasında, %26,2’si (n=38) 4 ile 7 yıl arasında ve %13,8’i (n=20) 8 yıldan fazla süredir çalışmakta oldukları tespit edilmiştir.

Tablo 3. Ankete Katılan Çalışanların Demografik Özelliklerinin Dağılımı

Değişken Adı		Frekans	Yüzde (%)	Değişken Adı		Frekans	Yüzde (%)	
Cinsiyet	Kadın	53	36,6	Görev	İnsan Kay.	1	0,7	
	Erkek	92	63,4		Halkla İliş.	4	2,8	
Yaş	20-30	77	53,1		Ön büro	43	29,7	
	31-40	36	24,8		Muhasebe	9	6,2	
	41-50	25	17,2		Restoran	38	26,2	
	51 ve üzeri	7	4,8		Satış ve Paz.	3	2,1	
Eğitim Durumu	İlköğretim	26	17,9		Mutfak	12	8,3	
	Lise	55	37,9		Diğer (...)	35	24,1	
	Ön Lisans	24	16,6		Görev Süresi	1-3 yıl	87	60,0
	Lisans	35	24,1			4-7 yıl	38	26,2
	L. Üstü	5	3,4	8 yıl üzeri		20	13,8	

Ankete katılan çalışanların örgütsel bağlılık, iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeyleri Tablo 4’de verilmiştir. Tabloya göre, çalışanların örgütsel bağlılık düzeyi ortalamanın üzerinde değer aldığı görülmektedir. Buna göre, çalışanların örgütlerine bağlı oldukları söylenebilir. Diğer taraftan iş stresi ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin ise ortalamanın altında olduğu tespit edilmiştir. Bu durum, çalışanların iş streslerinin ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğunu göstermektedir.

Tablo 4. Değişkenler Arasındaki Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişkenler	Ortalama	Standart Sapma	1	2	3
İş Stresi	1,90	0,773	-	-	-
Örgütsel Bağlılık	4,07	1,112	-0,403(**)	-	-
İşten Ayrılma Niyeti	1,75	1,100	0,515(**)	-0,657(**)	-

**Korelasyon 0,01 düzeyinde anlamlı (iki yönlü).

Çalışanların iş stresi, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişki korelasyon analizi ile araştırılmıştır. Analiz sonuçları Tablo 4’de verilmiştir. Tablodan da görüldüğü gibi, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki ($r = -0,403$, $p < 0,000$) ve örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki ($r = -0,657$, $p < 0,000$) olduğu tespit edilmiştir. İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında ise pozitif yönde anlamlı bir ilişki ($r = 0,515$, $p < 0,000$) olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

İş stresi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkide örgütsel bağlılığın aracılık rolünü belirlemek için Baron ve Kenny’nin (1986) önerdiği dört aşamalı test sonuçları Tablo 5’de verilmiştir. Birinci aşamada iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı etkisinin ($\beta = 0,515$, $p < 0,000$) olduğu bulunmuş olup, işten ayrılma niyetinin %51,5’nin iş stresi tarafından açıklandığı gözlenmiştir ($F = 55,587$, $R^2 = 0,265$, $Sig. = 0,000$). Bu durumda, H1a hipotezi kabul edilmiştir. İkinci aşamada iş stresinin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkisinin ($\beta = -0,403$, $p < 0,000$) olduğu tespit edilmiş olup, örgütsel bağlılığın %40,3’nün iş stresi tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır ($F = 29,793$, $R^2 = 0,162$, $Sig. = 0,000$). Bu durumda, H1b hipotezi kabul edilmiştir. Üçüncü aşamada örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyeti üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkisi ($\beta = -0,657$, $p < 0,000$) olduğu tespit edilmiş olup, işten ayrılma niyetinin %65,7’si örgütsel bağlılık tarafından açıklandığı sonucuna ulaşılmıştır ($F = 116,786$, $R^2 = 0,431$, $Sig. = 0,000$). Bu durumda, H1c hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 5. Regresyon Analizi Sonuçları

Model	Bağımsız Değişkenler	Bağımlı Değ.	Regresyon Katsayıları					Model İstatistikleri	
			B	Std. Hata	β	t	p	R ²	F
Birinci Aşama	Sabit		0,776	0,150		5,16	0,000	0,265	55,587
	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti	0,509	0,068	0,515	7,46	0,000		
İkinci Aşama	Sabit		4,600	0,113		40,74	0,000	0,162	29,793
	İş Stresi	Örgütsel Bağlılık	-0,280	0,051	-0,403	-5,458	0,000		
Üçüncü Aşama	Sabit		5,547	0,358		15,50	0,000	0,431	116,786
	Örgütsel Bağlılık	İşten Ayrılma Niyeti	-0,935	0,086	-0,657	-10,81	0,000		
Dördüncü Aşama	Sabit		4,287	0,425		10,09	0,000	0,506	78,430
	İş Stresi	İşten Ayrılma Niyeti	0,296	0,061	0,299	4,82	0,000		
	Örgütsel Bağlılık (Aracı Değiş)	İşten Ayrılma Niyeti	-0,763	0,088	-0,536	-8,64	0,000		

Dördüncü aşamada aracı değişken analize dahil edilmiştir. İş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi birinci aşamada $\beta=0,515$ ($p<0,000$) değerinde iken, aracı değişken olan örgütsel bağlılığın modele dâhil edilmesiyle iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi dördüncü aşamada $\beta =0,299$ ($p<0,000$) değerine düşmüştür. Çıkan bu sonuçlar, iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık etkisinin olduğunu göstermektedir. Ancak bu etki kısmi bir etkidir. Ayrıca, Sobel testinin hesaplanması sonucunda, aracılık etkisinin istatistiksel olarak anlamlı ($Z=4,901$; $p=0,000$) olduğu tespit edilmiştir. Böylece araştırmanın H1d hipotezinin kısmen kabul edildiği söylenebilir.

8. Sonuç ve Öneriler

Emeğin yoğun olduğu bir endüstri içerisinde faaliyet gösteren otel işletmelerindeki çalışanlar, müşterilere kaliteli hizmet verilmesinde ve müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesinde önemli bir rol oynamaktadırlar. Memnun olmuş bir müşterinin tekrar otel işletmesini tercih etmesi işletmenin başarısı açısından oldukça önemlidir. Ancak, çalışanların gelen misafirlerle yüz yüze iletişimde bulunmaları, hizmet sunumunu eş zamanlı olarak gerçekleştirmeleri, uzun saatler çalışmak zorunda olmaları, terfi olanaklarının yetersizliği, düşük maaşla çalışmaları, onların aşırı strese maruz kalmalarına neden olabilmektedir (Akova vd., 2015). Aşırı strese maruz kalan otel çalışanlarında işine ve iş yerine olan bağlılıklarında azalma, işten ayrılma niyetlerinde ise artma yaşanabilmektedir. Otel çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin fazlalığı, çalışanlarda niyetin davranışa dönüşmesi sonucunu ortaya çıkartabilmektedir (Turunç ve Avcı, 2015). Bu durum, işletmeler açısından maliyetlerin artması, çalışanlar açısından yeni bir iş bulma zorluğu gibi olumsuz bir takım sonuçlara neden olabilmektedir.

Araştırma sonuçlarına göre, ankete katılan çalışanların iş stresi ve işten ayrılma niyeti düşük düzeyde çıkmıştır. Bu durum ankete katılan çalışanların iş ortamında yaşadıkları stresin düşük olduğu ve işten ayrılmayı düşünmedikleri söylenebilir. Diğer taraftan, katılımcıların örgütsel bağlılık düzeylerinin, ortalama değerden yüksek olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, çalışanlar tarafından işletmenin sağladığı olanakların ve çalışma koşullarının tatmin edici bulunmasından kaynaklanabilir. Bu çalışmayı destekleyen başka bir çalışmada (Sökmen ve Şimşek, 2016) da çalışanların örgütsel bağlılıkları yüksek, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri düşük olarak gerçekleşmiştir. Tekingündüz ve Kurtuldu (2015), Kahramanmaraş ilinde bir kamu hastanesindeki çalışanlara yönelik yaptıkları çalışmada işten ayrılma niyeti düzeyleri ortalamasının altında gerçekleşirken, örgütsel bağlılık ve iş stresi düzeyleri orta düzeyde gerçekleşmiştir (Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015). Başka bir çalışmaya göre ise, örgütsel bağlılık, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri orta düzeyde gerçekleşmiştir (Zincirkıran vd., 2015).

Araştırmada yapılan korelasyon analizinde, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Buna göre, çalışanların iş stresi düzeyi azaldıkça örgütsel bağlılık düzeyinin artacağı söylenebilir. Çıkan bu sonuç, daha önce yapılmış çalışmalarla (Atay, 2012; Rizvi ve Rana, 2012; Türker, 2013; Bhatti vd., 2016; Sökmen ve Şimşek, 2016) da tutarlılık göstermektedir. Diğer taraftan başka bir çalışmada, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki bulunurken (Mojtabazadeh, Miarkolaei ve Miarkolaei, 2016: 8), başka bir çalışmada ise, iş stresi ile örgütsel bağlılık arasında herhangi bir ilişki bulunamamıştır (Gül vd., 2008).

Diğer bir korelasyon analizi sonucuna göre, iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu çalışmayı destekleyen başka çalışmalarda (Arshadi ve Damiri, 2013; Türker, 2013; Yenihan vd., 2014; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015; Saltık, 2016) da iş stresi ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönde anlamlı bir ilişki bulunmaktadır. Buna göre, çalışanın stres düzeyi arttıkça, işten ayrılma niyeti artacak hatta işten bile ayrılabilirlerdir. Bu durumda, işletmelerin çalışanlarının stres düzeylerini azaltacak önlemler alması gerekmektedir.

Araştırma sonucuna göre, örgütsel bağlılık ile işten ayrılma niyeti arasında negatif yönde anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, çalışanların işletmeye olan bağlılık düzeyleri arttıkça işten ayrılma niyetleri azalacaktır. Literatürde bu çalışmayı destekleyen başka çalışmalarda (Çakar ve Ceylan, 2005; Gül vd., 2008; Türker, 2013; Sökmen ve Şimşek, 2016) bulunmaktadır.

Yapılan bu çalışmada, Baron ve Kenny'nin (1986) önerdiği dört aşamalı regresyon analizi kullanılarak, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü incelenmiştir.

Regresyon analizinin ilk aşamasında, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisinin olduğu belirlenmiştir. Buna göre, otel işletmelerinde artan iş stresi çalışanların işten ayrılma niyetini artıracaktır. Literatürde otel işletme çalışanlarına yönelik yapılmış çalışmalar (Onay ve Kılıcı, 2011; Akova vd., 2015; Gök vd., 2017) da bu çalışmayı desteklemektedir. Bunun yanında farklı sektörlerde yapılan araştırmalarda (Noor ve Maad, 2008; Arshadi ve Damiri, 2013; Qureshi vd., 2013; Türker, 2013; Iqbal vd., 2014; Yenihan vd. 2014; Tekingündüz ve Kurtuldu 2015; Savaş ve Erol, 2017) da iş stresinin işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediği tespit edilmiştir. Otel işletme çalışanlarına yönelik yapılan başka çalışmaya (Saltık, 2016) göre ise, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerinde herhangi bir anlamlı etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. Diğer bir deyişle, stres düzeyinde meydana gelen artış veya azalış çalışanları işten ayrılmaya itmemiştir (Saltık, 2016).

Araştırmanın ikinci aşamasında iş stresinin örgütsel bağlılık üzerinde negatif yönlü ve anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Buna göre, işletmede iş stresinin azalması örgütsel bağlılığın artmasına neden olabilecektir. Daha önce yapılan başka çalışmalar (Sökmen ve Şimşek, 2006; Lambert ve Paoline, 2008; Uzun ve Yiğit, 2011; Atay, 2012; Nazım ve Kakakhel, 2013; Garg ve Dhar, 2014; Alipour ve Monfared, 2015; Tekingündüz vd., 2015; Akpulat vd., 2016; Bhatti vd., 2016) da bu çalışmayı desteklemektedir.

Araştırmanın üçüncü aşamasında, örgütsel bağlılık işten ayrılma niyetini negatif yönde ve anlamlı olarak etkilemektedir. Daha önce yapılan çalışmalarda (Sökmen ve Şimşek, 2006; Gül vd., 2008; Akyüz ve Eşitti, 2015; Tekingündüz ve Kurtuldu, 2015) da örgütsel bağlılığın işten ayrılma niyetini negatif yönde ve anlamlı olarak etkilediği ifade edilmektedir. Buna göre, bir iş yerinde çalışan bireyin işine ve iş yerine olan bağlılığının artması, o çalışanın işten ayrılma düşüncesi de o oranda azalabilir ya da ortadan kalkabilir.

Araştırmanın son aşamasında, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık rolü incelenmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, iş stresinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinde örgütsel bağlılığın kısmi aracılık rolü olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Çalışanların iş stresleri azaldıkça örgüte olan bağlılıkları artmakta ve bu da çalışanların işten ayrılma niyetini azaltmaktadır. Dolayısıyla, iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisini araştırmak üzere yapılacak başka çalışmalarda da örgütsel bağlılığın aracılık rolü göz önüne alınmalıdır.

Ayrıca, işletme sahipleri ve yöneticilerinin çıkan bu sonucu göz önüne alarak uygun iş koşullarının ve örgüt yapısının oluşturulması yönünde çaba harcamaları, çalışanların örgütsel bağlılıklarını artırmaları ve iş yerinde yaşanacak olumsuz stres unsurlarının (düşük ücretlerin ve terfi olanaklarının iyileştirilmesi, aşırı iş

yükünün azaltılması vb.) ortadan kaldırılması için faaliyetlerde bulunmaları gerekmektedir. Böylece bir yandan çalışanların performansı ve verimliliği artarken, diğer yanda işten ayrılma niyetleri de azalacaktır.

Literatür incelemesinde iş stresi, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti değişkenlerinin ikili olarak ilişkilerini inceleyen çok sayıda araştırma bulunmaktadır. Ancak, yapılan çalışmalarda iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde örgütsel bağlılığın aracılık etkisini inceleyen çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışmanın, bu yönüyle ilgili literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Bu çalışmanın bazı kısıtları bulunmaktadır: İlk kısıt araştırmanın örnekleme sadece Edirne ilindeki otel işletme çalışanlarından oluşması ve araştırmaya sınırlı sayıda (N=145) çalışanın katılması genellenebilirlik açısından bir kısıttır. Diğer bir kısıt ise, ankete katılanlar vermiş oldukları cevapların işverenlerinin ya da yöneticilerinin eline geçme ihtimaline karşı içinde buldukları durumu tam olarak yansıtmamış olabilirler. Üçüncü kısıt katılımcıların o anki ruh hali ve içinde buldukları duruma göre bir değerlendirme yapmış olmalarıdır.

İleride yapılacak çalışmalarda sadece Turizm İşletme Belgesi'ne sahip olan otel işletmeleri değil, ayrıca belediyelere bağlı otel işletmeleri de araştırma kapsamına alınabilir. Bunun yanında çalışma alanı genişletilerek Tekirdağ, Kırklareli ve Edirne illerinde faaliyet gösteren otel işletmeleri de araştırma kapsamına dahil edilebilir. Ayrıca, değişkenler (iş stresi, işten ayrılma niyeti ve örgütsel bağlılık) ile örgütsel sessizlik, sinizim, personel güçlendirme, performans gibi değişkenler arasındaki ilişkiler incelenebilir.

Kaynaklar

- 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.
- Akputat, A. N., Üzümcü, P. T., & Karacan, E. (2016). Turizm işletmelerinde çalışanların yaşadıkları iş stresi ile örgütsel bağlılıkları ilişkisi, Çeşme ve Karatepe örneği. *Journal of Human Sciences*, 13(3), 5136-5149.
- Akyüz, B., & Eşitti, B. (2015). Hizmet işletmelerinde örgütsel bağlılığın iş performansı ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: Çanakkale örnekleminde bir araştırma. *Bartın Üniversitesi İ.İ.B.F.Dergisi*, 6(11), 23-39.
- Alipour, F., & Monfared, K. M. (2015). Examining the relationship between job stress and organizational commitment among nurses of hospitals. *Patient Saf Qual Improv*, 3(4), 277-280.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.
- Arı, G. (2014). Örgütsel bağlılık, örgütsel vatandaşlık davranışı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: 4 ve 5 yıldızlı otel uygulaması. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- 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.
- Atay, Ö. (2012). Çalışma yaşamında stres ve örgütsel bağlılığa etkisi. Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Baron, R. M., & Kenny, A. D. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(511), 1173-1182.
- Bhatti, M. H., Bhatti, M. H., Akram, M. U., Zubair, M., H., & Akram, Z. (2016). Relationship between job stress and organizational commitment: An empirical study of banking sector. *Journal of Business Management and Economics*, 7(1), 29-37.
- Bozkurt, Ö., & Yurt, İ. (2013). Akademisyenlerin örgütsel bağlılık düzeylerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 11(22), 121-139.
- Büyükbeşe, T. (2011). Stres ve stres yönetimi. Ed. İsmail Bakan, *Çağdaş Yönetim Yaklaşımı* (ss.36-57), İstanbul: Beta Yayınevi.
- Cotton, J. L., & Tuttle, J. M. (1986). Employee turnover: A meta-analysis and review with implications for research. *The Academy of Management Review*, 11(1), 55-70.
- Çakar, N. D., & Ceylan, A. (2005). İş motivasyonunun çalışan bağlılığı ve işten ayrılma eğilimi üzerindeki etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 6(1), 52-66.

- Çekmecelioglu, H. G., & Pelenk, S. E. (2015). Örgütsel engellerin, örgütsel bağlılık ve iş performansı üzerindeki etkileri: Kocaeli lastik işletmelerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29, 143-164.
- Çiftçi, Ö. D., Meriç, E., & Meriç, A. (2015). Örgütsel sessizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Ordu ili özel eğitim ve rehabilitasyon merkezlerinde bir uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8(41), 996-1007.
- Demir, C., & Öztürk, U. C. (2011). Örgüt kültürünün örgütsel bağlılık üzerine etkisi ve bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 26(1), 17-41.
- Doğan, S., & Kılıç, S. (2007). Örgütsel bağlılığın sağlanmasında personel güçlendirmenin yeri ve önemi. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 29, 37-61.
- Düzgün, A. (2014). Üst düzey yöneticilerde örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi analizi: Antalya bölgesi beş yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Basılmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Efeoğlu, İ. E., & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyum ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Emhan, A., Kula, S., & Töngür, A. (2013). Yapısal eşitlik modeli kullanılarak yönetici desteği, örgütsel bağlılık, örgütsel performans ve tükenmişlik kavramları arasındaki ilişkilerin analizi: Kamu sektöründe bir uygulama. *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 31(1), 53-69.
- Garg, S., & Dhar, L. R. (2014). Effects of stress, lmx and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 64-75.
- Gök, A. Ö., 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.
- Gül, H., Oktay, E., & Gökçe, H. (2008). İş tatmini, stres, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve performans arasındaki ilişkiler: Sağlık sektöründe bir uygulama. *Akademik Bakış Sosyal Bilimler Dergisi*, (0)15, 1-11.
- Gürbüz, S., & Bekmezci, M. (2012). İnsan kaynakları yönetimi uygulamalarının bilgi işçilerinin işten ayrılma niyetine etkisinde duygusal bağlılığın aracılık ve düzenleyicilik rolü. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 41(2), 189-213.
- Gürel, B. E. (2016). Duygusal tükenmişlik, iş stresi ve işe bağlılığın iş-aile çatışması üzerindeki etkisi: Ampirik bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 48, 349-364.
- Karahan, A. (2009). Hekimlerin örgütsel bağlılık ve iş tatmini ilişkisinin incelenmesine yönelik bir araştırma: Afyon Kocatepe Üniversitesi örneği. *Dumlupınar Üniversitesi, Sosyal Bilimler Dergisi*, 0(23), 421-432.
- Karavardar, G. (2015). Örgütsel adaletin iş tatmini, örgütsel bağlılık ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 11(26), 139-150.
- Kerse, G. (2016). Motivasyon araçlarının örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi: kamu kurumlarındaki X ve Y kuşağı karşılaştırması. *Business & Management Studies: An International Journal*, 4(1), 1-23.
- Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S., & Kılıç, İ. (2013). Örgütsel stresin örgütsel sessizlik üzerine etkisi: Beş yıldızlı termal otel işletmelerinde bir uygulama. *İşletme Araştırma Dergisi*, 5(1), 17-32.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama işletmelerinde iş-yaşam dengesinin çalışma yaşamı kalitesi üzerindeki etkisi. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Bursa.
- Lambert, G. E., & Paoline, A. E. (2008). The influence of individual, job and organizational characteristics on correctional staff job stress, job satisfaction and organizational commitment. *Criminal Justice Review*, 33(4), 541-564.
- Lambert, E., & Hogan, N. (2009). The importance of job satisfaction and organizational commitment in shaping turnover intent a test of a causal model. *Criminal Justice Review*, 34(1), 96-118.
- Iqbal, S., Ehsan, S., Rizwan, M., & Noreen, M. (2014). The impact of organizational commitment, job satisfaction, job stress and leadership support on turnover intention in educational institutes. *International Journal of Human Resource Studies*, 4(2), 181-195.
- Mojtabazadeh, H., Miarkolaei, H. S., & Miarkolaei, H. S. (2016). The relationship between job stress and organizational commitment in tax organization. *Journal of Industrial Strategic Management*, 1(2), 1-14.
- Nazım A., & Kakakhel, J. S. (2013). Relationship between occupational stress and organizational commitment (empirical evidence from pharmaceuticals industry). *Journal of Managerial Science*, 7(2), 291-298.
- Noor, S., & Maad, N. (2008). Examining the relationship between work life conflict, stress and turnover intentions among marketing executives in Pakistan. *International Journal of Business and Management*, 3(11), 93-102.

- 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
- Pham, L., & Pham, L. (2016). The effects of job satisfaction and organizational commitment on intention to stay: Case study at the universities, colleges in Bac Lieu City, Bac Lieu Province. The 10th International Days of Statistics and Economics, 8(10), 1445-1459.
- Qureshi, I. M., Iftikhar, M., Abbas, G. S., Hassan, U., Khan, K., & Zaman, K. (2013). Relationship between job stress, workload, environment and employees turnover intentions: What we know, what should we know. *World Applied Sciences Journal*, 23(6), 764-770.
- Rizvi, S. N. Z., & Rana, A. S., (2012). Effectiveness of corporate social responsibility in controlling the impact of job stress on organizational commitment: A study of banking sector of Pakistan. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research in Business Copy Right*, 4(8), 321-332.
- Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of Applied Psychology*, 68(3), 429-438.
- Saltık, Z. (2016). Stresin iş gören performansına ve işten ayrılma niyetine etkisi: Konaklama işletmelerinde bir uygulama. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.
- Savaş, C. A., & Erol, F. (2017). Eğitim personellerinde iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde depresyon düzeylerinin aracılık etkisi. *Yaşam Becerileri Psikoloji Dergisi*, 1(2), 115-123.
- Seyrek, İ. H., & İnal, O. (2017). İşten ayrılma niyeti ile ilişkili faktörler: Bilgi teknolojisi çalışanları üzerine bir araştırma. *Doğu Anadolu Sosyal Bilimlerde Eğilimler Dergisi*, 1(1) 63-74.
- Sökmen, A., & Şimşek, T. (2016). Örgütsel bağlılık, örgütle özdeşleşme, stres ve işten ayrılma niyeti ilişkisi: Bir kamu kurumunda araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(3), 606-620.
- Şahin, B. (2014). Seyahat acentası çalışanlarında örgütsel stresin örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine bir araştırma: İstanbul örneği. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 17(32),193-210.
- Şeşen, H. (2010). Öncülleri ve sonuçları ile örgüt içi girişimcilik: Türk savunma sanayinde bir araştırma. Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü Savunma, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.
- 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.
- Tekingündüz, S., Top, M., & Seçkin, M. (2015). İş tatmini, performans, iş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelenmesi: Hastane örneği. *Verimlilik Dergisi*, 0(4), 39-64.
- Turunç, Ö., & Çelik, M. (2010). Çalışanların algıladıkları örgütsel destek ve iş stresinin örgütsel özdeşleşme ve iş performansına etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 17(2), 183-206.
- Turunç, Ö., & Avcı, U. (2015). Algılanan örgütsel destek ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisi: İş stresinin aracılık rolü. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 12(1), 43-63.
- Türker, N. E. (2013). Bankacılık sektöründe çalışanların stres düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin örgüte bağlılık üzerine etkisi. Marmara Üniversitesi Bankacılık ve Sigortacılık Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Uzun, Ö., & Yiğit, E. (2011). Örgütsel stres ve örgütsel bağlılık ilişkisi üzerine orta kademe otel yöneticileri üzerinde yapılan bir araştırma. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Yalçın, A., & İplik, N. F. (2005). Beş Yıldızlı otellerde çalışanların demografik özellikleri ile örgütsel bağlılıkları arasındaki ilişkiyi belirlemeye yönelik bir araştırma: Adana ili örneği. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(1), 395-412.
- Yenihan, B., Öner, M., & Çiftıldız, K. (2014). İş stresi ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki: Otomotiv işletmesinde bir araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 5(1), 38-49.
- Yıldırım, M. H., Erul, E. E., & Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki banka çalışanları üzerine bir araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 1309 -8039.
- Yirik, Ş., Ören, D., & Ekici, R. (2014). Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerin demografik değişkenler bazında incelenmesi. *Journal of Yasar University*, 9(35), 6099-6260.
- Zincirkıran, M., Çelik, M. G., Ceylan, A. K., & Emhan, A. (2015). İşgörenlerin örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti, iş stresi ve iş tatmininin örgütsel performans üzerindeki etkisi: Enerji sektöründe bir araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar Dergisi*, 52(600), 59-71.

Zopiatis, A., Constanti, P., & Theocharous, L. A. (2014). Job involvement, commitment, satisfaction and turnover: Evidence from hotel employees in Cyprus. *Journal Tourism Management*, 41, 129-140.