

MEDIJATORSKA ULOGA PERCIPIRANOG STRESA IZMEĐU OSNAŽIVANJA OSOBLJA I NAMJERE NAPUŠTANJA POSLA U SMJEŠTAJNIM OBJEKTIMA - STUDIJA SLUČAJA ESKISEHIR

Yaşar Sari (PhD), Professor Eskişehir Osmangazi University, Tourism Faculty, Department of Tourism Management
ysari@ogu.edu.tr

Ali Doğanteki, Lecturer Bozok University, Sorgun Vocational School
alidogantekin@gmail.com

Cilj ovog rada je utvrđivanje odnos između osnaživanja kadrova, namjere napuštanja posla i opaženog stresa te posredničke uloge percipiranog stresa između namjere napuštanja i osnaživanja. U studiju su uključeni smještajni objekti u Eskisehiru s tri, četiri i pet zvjezdica. U prikupljanju podataka u ovom istraživanju korištena je anketa. Podaci prikupljeni anketom od 151 aktivnog zaposlenika koji rade u oblasti smještaja analizirani su i interpretirani pomoću savremenog SPSS softvera (Statističkog programa za društvene nauke). Isto tako je provedena faktorska, korelacijska i hijerarhijska regresijska analiza. Ove analize pokazale su pozitivan odnos između percipiranog stresa i namjere uposlenika da napuste posao. Osim toga, hijerarhijska regresija pokazala je da percipirani stres ima posredničku ulogu između osnaživanja osoblja i namjere da napuste posao.

Ključne riječi: osnaživanje, namjera odlaska, stress, smještajni objekti, Eskişehir

THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED STRESS BETWEEN PERSONNEL EMPOWERMENT AND INTENTION TO LEAVE THE JOB IN ACCOMMODATION ENTERPRISES: ESKISEHIR CASE

Yaşar Sari (PhD), Professor Eskişehir Osmangazi University, Tourism Faculty, Department of Tourism Management
ysari@ogu.edu.tr

Ali Doğanteki, Lecturer Bozok University, Sorgun Vocational School
alidogantekin@gmail.com

The aim of this study is to identify the relationship between personnel empowerment, intention to leave the job and perceived stress, and the mediating role of the perceived stress between intention to leave and empowerment. Accommodation enterprises in Eskişehir with three, four and five stars are included in this study. A questionnaire was used as the data collection tool used in this study. The data gathered by survey technique from 151 active employees working in accommodation business were analyzed and interpreted by an up-to-date SPSS software (Statistical Program for Social Sciences). The reliability, factor, correlation, and hierarchical regression analyses were also carried out. These analyses revealed a positive relationship between perceived stress and intention to leave the job. In addition, the hierarchical regression showed that perceived stress has a mediating role between empowerment staff and intention to leave.

Keywords: Empowerment, Intention to leave, Stress, Accommodation Establishments, Eskişehir

UVOD

INTRODUCTION

Koncept stresa definisan je kao „fizička i bihevioralna promjena u pojedincu zbog fizičkih ili psiholoških faktora koji potiču iz okoline pojedinca ili njih samih, a rezultiraju psihološkim, a zatim fizički vidljivim učincima na organizam“ Gümüştekin i Öztemiz (2004.)

Stres na poslu može imati negativan efekat na zdravlje zaposlenih, na performanse i produktivnost poslovanja. Štoviše, ne dolazeći na posao na vrijeme, povećanje broja zaposlenih, ljutnja, loše poslovanje, nepažnja, povećanje vjerojatnosti nezgode, povećanje gubitka radne snage, a bolesti mogu rezultirati negativnim posljedicama za poslovanje. Faktori stresa koji proizlaze iz navedenih razloga i negativno utiču na zaposlenike moraju se ispitati te poboljšati negativni uvjeti i primijeniti tehnike suočavanja sa stresom. (Okutan i Tengilimoğlu, 2002, str. 16). Jedna od tehnika koje se koriste u poslovanju za smanjenje ili uklanjanje gore spomenutih negativnih faktora su vježbanje osnaživanja.

Budući da osnaživanje pruža prednosti za posao, administratore i zaposlenike, postaje sve važnije za industriju turizma. Osposobljeno osoblje bi se bolje identificiralo sa svojim poslovima i pokazalo veće zanimanje za kupce. Osim toga, administrativni radnici ne bi pokušali preuzeti kontrolu nad zaposlenicima na nižen nivou i više bi se usredotočili na administrativna pitanja.

Kao rezultat povećanja napora zaposlenika turizma, osigurat će se bolje poslovanje i uspjeh. Istodobno, sposobnost donošenja odluka i preuzimanje odgovornosti učinit će da zaposlenici osjećaju kako su njihova radna mjesta važna za posao.

Zbog toga, kompanije trebaju razvijati prakse osnaživanja kako bi se zaposlenici obavezali na svoj posao i smanjili ili spriječili namjeru napuštanja. S tim u vezi se u ovoj studiji ispituje osnaživanje u poslovima smještaja, ispitivanje odnosa između namjere napuštanja posla i opaženog stresa i posredničke uloge opaženog stresa između osnaživanja i namjere napuštanja.

PREGLED LITERATURE

LITERATURE REVIEW

Stres

Stress

Riječ stres izvorno dolazi od latinske riječi „*estrictia*“. Dok se u 17. stoljeću koristio sa značenjem nesreće, nevolje, tuge i žalosti, u 18. i 19. stoljeću pojam "stres" se mijenja i preuzima značenja pritiska, moći, izazova koji se odnose na ljude, objekte, organe, i mentalnu strukturu. Stoga se stres počeo upotrebljavati da objasni deformaciju ljudi ili objekata pod pritiskom.

Koncept stresa definisan je kao „nespecifična reakcija tijela prema vanjskim zahtjevima“ Selye (1976) (citiran u Turunc i Çelik, 2010, str. 186). Stres se definiše kao „napeta situacija koja prijeti individualnoj moći suočavanja s okolinom u njegovim fizičkim uvjetima, mentalnim procesima i osjećajima“ (Davis, 1984). Opći stresni resursi (stresori) kategorizirani su u tri skupine kao osobni stresori (osjetljivost, spol, introverzija), stresori u

radnom okruženju i stresori koji proizlaze iz interakcije pojedinca s njegovom okolinom (Pehlivan, 1995).

Najvažniji stresor je osobnost. Prva ozbiljna studija o osobnom stresu izveli su Rosenman i Friedman 1974. godine. U svojoj studiji osobnost dijele na dvije vrste: Tip A i Tip B. Tip A se odnosi na osobne karakteristike poput osjetljivosti, žurbe, agresivnosti, razdražljivosti, averziju na odmor, anti-socijalnu i kontinuiranu kretanju. Tip B uključuje osobne karakteristike kao što su smirenost, samopouzdanje, društvenost i neodržavanje (citirano u Sabuncuoğlu i Tüz, 1998, str. 192)

Organizacijski stres uključuju specifikacije radnih mjesta, te psihološke i tjelesne pritiske koje sam posao stavlja na zaposlenike. Najvažniji faktori u ovoj dimenziji su dugi i neredoviti radni sati, uvjeti u radnom okruženju i radno opterećenje. Dijeljenje istog mjesta i kontinuirana interakcija s osobama koje imaju različite karaktere dodatan su faktor (Sarıışık, 2008, str. 155-156).

Stresori koji se odnose na životnu sredinu pojedinca ovise o egu i životu. Ti stresori široko se kreću od fizičkih, ekonomskih, socijalnih uvjeta, socio-kulturnih promjena, političkih nesigurnosti, do tehnoloških promjena i neizvjesnosti. (Örnek i Aydın, 2011, str. 150).

Razni stresori mogu dovesti do mnoštva negativnih simptoma kod pojedinca. Dugoročne reakcije na stres mogu uzrokovati hronične poremećaje. To uključuje fizičke probleme kao što su hiper-napetost, glavobolja, bolesti srca, fizički poremećaji ili mentalni i psihički problemi. Uz ove simptome, pojedinci pokazuju različite reakcije na stres kao što su anksioznost, depresija, strah, opozicija i povlačenje ovisno o njihovim obrascima ponašanja i mentalnim sposobnostima. (Baltaş i Baltaş, 1986, str. 29).

Stres ima negativne efekte na poslovne organizacije i pojedince. To šteti emocionalnim i mentalnim sposobnostima zaposlenika, što je također značajan faktor u kontinuitetu poslovanja i stopi angažmana zaposlenika. Kada zaposlenik nije zadovoljan svojim poslom, prvo će pokazati odsutnost, a zatim odustati od posla, što u konačnici dovodi kompaniju do gubitka kvalificiranih zaposlenika i profita. Pored ovih faktora, stres može uzrokovati lične ili grupne sukobe koji dovode do slabog učinka u organizaciji.

Pregledom relevantne literature pronađene su sljedeće studije koje su do sada provedene: Akova i Işık (2008.) usredotočili su se na stres sa stajališta zaposlenika, a proučavali su faktore koji stvaraju stres, reakcije zaposlenika pod stresom i način njihove borbe protiv stresa. Rezultati ukazuju da su nedovoljna plata ili bonusi, teška opterećenja i ograničeno vrijeme za profesionalni razvoj bili organizacijski stresori, dok nedovoljna raspodjela vremena za porodicu i druge društvene aktivnosti to nisu predstavljali.

Yirik, Ören i Ekici (2014) proveli su studiju o hotelskim zaposlenicima kako bi ispitali odnose između njihovog organizacijskog stresa i nivoa organizacijske iscrpljenosti ovisno o njihovim demografskim obilježjima. Rezultati pokazuju da postoji pozitivan odnos između organizacijskog stresa i individualnog nivoa uspjeha za zaposlenike u dobi od 34 do 41 godine, te između organizacijskog stresa i individualnog nivoa uspjeha za zaposlenike s turističkim obrazovanjem.

Prema nalazima studije koju je proveo Sökmen (2005) s menadžerima smještajnih objekata, dok su faktori stresa menadžera i muškaraca bili jako različiti, muški menadžeri bili su pod stresom više od svojih ženskih kolega. Štoviše, dugo radno vrijeme, sukob s višim menadžmentom, nedostatak ohrabrenja od višeg menadžmenta, nemir - buka na radnom mjestu i ideja o neplaćanju za obavljani rad navedeni su kao izvori stresa.

Kako bi se utvrdilo koji stresori utiču na hotelsko osoblje, odnosno negativno utiču na njihovu produktivnost, Saldamlı (2000) je proveo istraživanje. Njegova studija je pokazala da su, prema redoslijedu važnosti, stresori bili: nedovoljno vremena za porodični i društveni život zbog prevelikog rada, neadekvatne plate i loši finansijski uvjeti, rad s neiskusnim i nestručnim suradnicima, intenzivan raspored rada, prekomjerno opterećenje i nedostatak moralne podrške.

Osnaživanje osoblja Personnel Empowerment

Kao jedna od modernih tehnika upravljanja, osnaživanje je proizašlo iz potrebe za zaposlenicima koji mogu poduzeti inicijative, donositi odluke i izvršiti te odluke u ime organizacije unutar svojih ovlasti i odgovornosti (Dalay, Coşkun i Altunışık, 2002, str 219).

Koçel (2005) definira osnaživanje kao proces razvoja pojedinaca i povećanje njihovih sposobnosti donošenja odluka kroz saradnju, dijeljenje, treniranje i timski rad.

Osnaživanje su definisali Besterfield, Besterfield-Michna, Besterfield i Besterfield-Sacre (1999, str 77) kao vlasništvo i odgovornost zaposlenika (unutar definisanih granica) sa organizacijskom predanošću, povjerenjem i vještinom, kako bi se postigli organizacioni ciljevi i vrijednosti te osiguralo zadovoljstvo kupaca i poboljšanje tog procesa.

Dimenzije osnaživanja Dimensions of Empowerment

Thomas i Velthouse (1990) naglasili su da je koncept osnaživanja višedimenzionalan i ne može se analizirati jednodimenzionalno. U skladu s kategorizacijom Thomasa i Velthousea (1990), koncept osnaživanja podijeljen je pod četiri podkategorije kao "značenje, kompetencija, autonomija i uticaj" (Spreitzer, 1995).

I. Značenje: Pokriva zahtjeve uloge posla i sklad između uvjerenja, vrijednosti i ponašanja (Brief i Nord, 1990; Hackman i Oldham, 1980.).

II. Kompetencija: Pojedinčevo uvjerenje u vlastito samopouzdanje i sposobnost ispunjavanja aktivnosti.

III. Autonomija (Samoodređenje): odražava neovisnost u pokretanju i održavanju radne etike, procesa, metoda rada i napora (Bell and Staw, 1989; Spector, 1986).

IV. Uticaj: stupanj osobnog uticaja na strateške, upravne ili operativne ishode rada (Ashforth, 1989).

Koncepti osnaživanja Concepts Regarding Empowerment

Osnaživanje se obično povezuje s konceptima delegiranja autoriteta, sudjelovanja zaposlenika i motivacije. Iako nije ista, delegacija autoriteta i osnaživanje usko su povezani. Da bismo mogli dobiti bolje rezultate u autorizaciji, bitno je da nadređeni privremeno prenese svoju moć svom podređenom. Međutim, za osnaživanje, izvršitelj zadatka mora biti zadužen za isti i predati odgovornost i kontrolu vezanu uz zadatak. Stoga, privremeni prijenos ovlasti nije moguć u osposobljavanju (Dalay, Coşkun i Altunışık, 2002, str. 220-221).

Aktivno uključivanje osoblja u odlučivanje definisano je kao participativno odlučivanje (PDM - participative decision-making). Zahvaljujući takvom sudjelovanju, osoblje može biti motivisano, poboljšana kvaliteta odlučivanja, individualni ciljevi uravnoteženi su prema organizacijskim ciljevima, smanjena stopa zaposlenika, povećana produktivnost i spriječeni sukobi unutar kolektiva (Eren, 2003, str. 503-504).

Dok definicija motivacije ocrtava profil zaposlenika koji se nadzire, upravlja i vodi, koncept osnaživanja diktira zaposleniku da samostalno upravlja i odlučuje; da bi se postigao glavni cilj organizacije tj. da bi zaposlenik bio samostalan, kvalificiran i sposoban donositi radne odluke bez potrebe za nadzorom nadređenog. Štaviše, dok ideja motivacije ukazuje na korist od maksimalne sposobnosti zaposlenika, osnaživanje ima za cilj poboljšanje takvog kapaciteta.

Iako je u mnogim aspektima obogaćivanje poslova slično osnaživanju, zapravo je sasvim drugačije. Prvo, dok se osnaživanje fokusira na to kako zaposlenici lično opažaju predviđene uvjete, obogaćivanje poslova fokusira se na posao i njegove kvalitete, a ne na pojedince. Drugo, osnaživanje omogućuje zaposleniku da oblikuje vlastite zadatke i uvjete rada, te time ima moć uticanja na poslovne aktivnosti i rezultate. Međutim, čak i kad su radnici u obogaćivanju poslova opremljeni s određenim stepenom planiranja i ovlastima za odlučivanje, to ne pokriva njihove dužnosti ili radne uvjete. Osim toga, iako zadatke koje obavljaju nisu zahtjevniji na organizacijskom nivou, zaposlenici se mogu osjećati osposobljeni (Çöl, 2004, str. 17; Perçin, 2008, str 101; Spreitzer, 1996, str. 484-485). Neke studije provedene na osnaživanju prikazane su u nastavku.

Još jedna studija provedena u hotelima sa 4 i 5 zvjezdica u Ankari od strane Seçgina (2007) ukazuju da se zaposlenici sa iskustvom od pet godina i više osjećaju više ovlašteni u odnosu na one s manje iskustva. Osim toga, osoblje sa strukovnom školom ili višim stupnjevima obrazovanja smatraju da imaju više ovlasti od onih s visokom školom ili nižim stupnjevima.

İlisu (2012) je proveo studiju kako bi analizirao efekat osnaživanja na organizacijsko poslovanje i namjeru napuštanja posla u bolnicama. Rezultati pokazuju da postoji negativno značajna povezanost između percepcije osnaživanja i nivoa namjere napuštanja posla. Drugim riječima, kako se povećava nivo percepcije osposobljenosti bolničkog osoblja, tako i nivo namjere napuštanja.

Doğan i Demiral (2009) su proveli studiju kako bi utvrdili efekat osnaživanja i psihološke prakse ugovora o organizacijskoj predanosti akademskog univerzitetskog kadra. Dobiveni podaci pokazuju da osnaživanje i psihološki ugovor pozitivno utiču na nastavak i emocionalnu posvećenost poslu.

Namjera napuštanja posla Intention to leave

Namjeru napuštanja posla definiraju Tett i Meyer (1993) kao namjerno napuštanje poslovne organizacije, dok ga Lyons (1971) opisuje kao tendenciju napuštanja posla.

Faktori koji utiču na namjeru napuštanja mogu se grupisati kao vanjski faktori (stopa nezaposlenosti, potencijalne mogućnosti zapošljavanja itd.), lični faktori (dob, ličnost, porodica i sl.) i faktori povezani s preduzećima (plata, način upravljanja itd.) (Pamuk i Tuttle, 1986, str 63-64)

Tendencija napuštanja posla ima važne implikacije za zaposlenike, ustanove i opću ekonomiju. Iz perspektive zaposlenika predstavlja psihološke probleme, neredovne prihode,

porodične probleme, prilagođavanje novom poslu, novom obrazovanju itd. Iz perspektive smještajnih objekata, pronalaženje novih radnika, obuke, prilagodbe, nezgoda na radu, itd., koji se odražavaju na opću ekonomiju kao gubitak proizvodnje i rada (Avcı i Küçükusta, 2009, str 37). Neke studije o namjeri napuštanja posla su:

Prema studiji koju su proveli Onay i Kılıcı (2011) uz sudjelovanje hotelijera u hotelima s četiri i pet zvjezdica kako bi se utvrdilo međusobno djelovanje varijabli stresa na poslu, osjećaja “izgaranja” i namjere napuštanja, najutjecajniji faktori namjere odlaska su bili individualni i organizacijski stresori kao faktori stresa vezani za rad.

Teoman (2007) je pokušao utvrditi efekat odnosa percepcije pravednosti koji je nastao kao posljedica procesa procjene efekata s unutarnjom, vanjskom i socijalnom nagradom o namjeri napuštanja posla. Rezultati su pokazali da postoji negativna povezanost između namjere napuštanja i ukupne percepcije pravednosti glede procesa procjene efekata. S druge strane, percepcija pravedne nagrade je negativno povezana s namjerom napuštanja posla.

Azaklı (2011) je proveo studiju s hotelijerskim zaposlenicima kako bi analizirao odnose između percepcije zaposlenika hotela o nesigurnosti posla, organizacijske predanosti i namjere napuštanja posla. Rezultati su pokazali da percepcija nesigurnosti u radu podržava namjeru napuštanja posla. Ipak, namjera ženskih uposlenika da napuste posao bila je niža od muškaraca, ali srednjoškolci, suradnici i studenti preddiplomskog studija posjedovali su veći nivo namjere da napuste posao od onih sa završenim postdiplomskim studijem.

CILJ I METODE

PURPOSE AND METHOD

Svrha ove studije je utvrditi odnose između osnaživanja; namjere napuštanja posla i percipiranog stresa u smještajnim objektima, te uočiti medijatorsku ulogu percipiranog stresa između osnaživanja i namjere odlaska.

Istraživački model i hipoteze

Research Model and Hypotheses

Pregled literature pokazuje da se varijable ovog istraživanja istražuju iz različitih perspektiva. Akova i Işık (2008.) pokušali su identificirati elemente koji stvaraju stres, reakcije zaposlenika na stres i načine suočavanja iz perspective zaposlenika.

Yirik, Ören i Ekici (2014) analizirali su odnos između organizacijskog stresa i organizacijskih nivoa “izgaranja na poslu” na osnovu demografskih podataka zaposlenika. Sökmen (2005) pokušao je otkriti uzroke i intenzitet stresa kod menadžera, te je li spol imao veze s nivoom stresa. Saldamlı (2000) se bavio stresom iz različitih aspekata kako bi odredio izvore stresa koji ometaju zaposlenike i negativno utiču na njihovu produktivnost, pored svojih učinaka na zaposlenike. Usmjeravanje na osnaživanje, Seçgin (2007), je pokušao utvrditi na kojoj je razini hotelsko osoblje osnaženo i prednosti koje se stiču kroz osposobljavanje i osnaživanje u hotelima. İlsu (2012) je proučavao efekat osnaživanja na organizacijsko poslovanje i namjeru napuštanja posla, a Doğan i Demiral (2009) pokušali su utvrditi efekte osnaživanja i implementacije psiholoških ugovora na osiguranje organizacijske predanosti zaposlenika. Kao konačna varijabla ove studije, Onay i Kılıcı (2011) analiziraju namjeru napuštanja posla u pogledu stresa na poslu i osjećaja izgaranja, a njihova se interakcija tumačila na osnovu njihovih dobivenih podataka. Teoman (2007) povezo je

percepciju pravde formirane u procesu ocjenjivanja performansa i njegovu odnosu s unutarnjom, vanjskom i društvenom nagradom na namjeru napuštanja te pokušao utvrditi interakciju među njima. Azaklı (2011) je pokušao utvrditi odnos između percepcije zaposlenika u hotelu o nesigurnosti posla, organizacijskoj predanosti i namjeri napuštanja. Međutim, do danas nije pronađena studija o odnosima između osnaživanja, namjere napuštanja i percipiranog stresa u smještajnim objektima i posredničkoj ulozi percipiranog stresa između osnaživanja i namjere napuštanja. U cilju doprinošenja naučnoj literaturi u ovoj oblasti, postavljene su sljedeće hipoteze:

H1: Postoji statistički značajan odnos između percipirane razine napetosti i namjere da odlaska s posla.

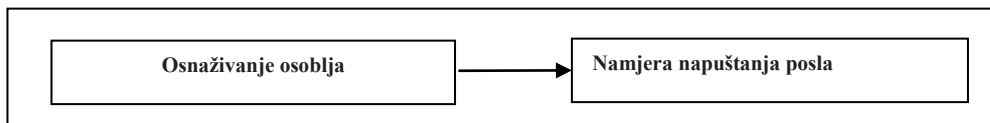
H2: Postoji statistički značajan odnos između osnaživanja kadrova i namjere napuštanja posla.

H3: Postoji statistički značajan odnos između percipirane razine napetosti i osnaživanja osoblja.

H4: Percipirana varijabla stresa ima posredničku ulogu između osnaživanja kadrova i namjere da napuste posao.

Kako bi se detaljnije analizirali rezultati postavljenih hipoteza, u ovom su istraživanju nastala dva različita modela. Prvi model imao je za cilj odrediti direktni efekat osnaživanja na namjeru napuštanja.

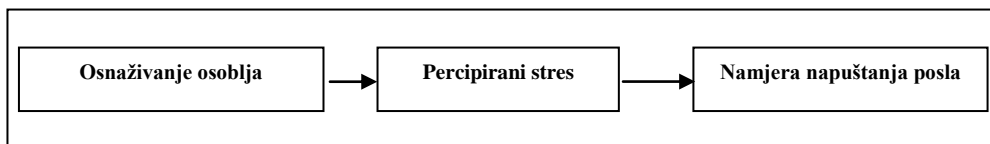
Grafikon 1: Direktni model: Direktni efekat osnaživanja osoblja na namjeru napuštanja posla
Figure 1: Direct Model: Direct Effect of Personnel Empowerment staff on Intention to leave the job



Drugi model je upotrijebljen kako bi se utvrdila posrednička uloga percipiranog stresa u djelovanju osnaživanja na namjeru napuštanja posla. S ovim modelima razvijenim za studiju, određivanje efekata varijable posredovanja može dati sveobuhvatnije rezultate od fokusiranja samo na osnovne varijable.

Grafikon 2: Indirektni model: Percipirani nivo stresa ima posredničku ulogu između osnaživanja osoblja i namjere napuštanja posla

Figure 2: Indirect Model: Indirect Effect of Personnel Empowerment on Intention to leave the job as Mediated by Perceived Stress Level



Istraživana populacija i uzorak Research Population and Sample

Na osnovu definisanog cilja ove studije, istraživačka populacija određena je kao cjelokupno osoblje koje radi u objektima s tri, četiri i pet zvjezdica u Eskisehiru. Budući da nije bilo moguće doći do svog osoblja koje radi u tim smještajnim objektima zbog

vremenskih i budžetskih ograničenja, uzorak je odabran metodom uzorkovanja kako bi predstavila spomenuta istraživačka populacija. Ukupno je podijeljeno 190 anketa, od čega su 162 popunjene. Međutim, tokom upisa prikupljenih podataka u SPSS program, 11 anketa je bilo nepotpuno i nisu uključene u analizu. S tim u vezi, istraživački uzorak čini 151 zaposleni koji aktivno rade u objektima za smještaj s tri, četiri ili pet zvjezdica u Eskisehiru.

Metode prikupljanja podataka Data Collection tool

Istraživanje i prikupljanje podataka obuhvatilo je ukupno četiri dijela upotrijebljena kao alat za prikupljanje podataka. Prvi odjeljak ima 12 izjava s ciljem mjerenja osnaživanja u smještajnim objektima, drugi odjeljak uključuje 6 izjava s ciljem mjerenja namjere zaposlenika da napusti posao, treći odjeljak ima 4 izjave o nivou percipiranog stresa, a četvrti završni dio ima 8 izjava o demografskim osobina sudionika.

Kao ljestvica osnaživanja u prvom dijelu istraživanja korištena je ljestvica psihološke osnaženosti koju je razvio Spreitzer (1995), a također implementirao i Pelit (2008), koji uključuje četiri dimenzije 12 izjava koje su bile podvrgnute analizi valjanosti i pouzdanosti. U svjetlu dobivenih podataka, razina pouzdanosti mjerila je zadovoljavajuća za nastavak analize ($\alpha > 0,70$).

Za skalu odlaska zaposlenih s posla u drugom dijelu istraživanja, korištena je skala sa 6 izjava prilagođena iz skale koju su razvili Rusbult, Farrell, Rogers i Mainous (1988) i Wayne, Shore i Linden (1997) od kojih je valjanost i pouzdanost analizirao Karartaş (2013). Jednodimenzionalna ljestvica koju su razvili Cohen, Kamarck i Hermelstein (1983), a koristio Küçükusta (2007) primijenjena je kao stresna skala u drugom dijelu istraživanja. U svjetlu dobivenih podataka, razina pouzdanosti ljestvice bila je prikladna za nastavak analize ($\alpha > 0,70$).

Pitanja u prvom i drugom dijelu istraživanja bila su organizirana kao Likertova skala od 5 podioka "(5) Definitivno se slažem, (4) Slažem se, (3) Niti se slažem niti se ne slažem, (2) Ne slažem se, i (1) Definitivno se ne slažem". U trećem dijelu korištena je vremenska skala od 5 podioka "(5) Uvijek, (4) Često, (3) Ponekad, (2) Rijetko, i (1) Nikad". Od sudionika je zatraženo da odaberu izjave koje najbolje odražavaju njihova proživljena iskustva u radu i njihova mišljenja uzimajući u obzir njihove radne prostore.

REZULTATI I KOMENTARI FINDINGS AND COMMENTS

Rezultati u pogledu demografskih karakteristika ispitanika Findings Regarding the Participants' Demographic Attributes

U ovom poglavlju, demografske karakteristike o 151 ispitaniku su dobijene iz četvrtog dijela korištenog upitnika.

Tabela 1. Rezultati demografskih karakteristika
Table 1. Findings Regarding Demographic Attributes

	Varijabla	Broj (n)	%		Varijabla	Broj (n)	%
--	-----------	----------	---	--	-----------	----------	---

Spol	Muškarci	89	58,9		Recepcija	42	27,8
	Žene	62	41,1		Održavanje	35	23,2
Dob	18-23	22	14,6	Sektor	Ketering	47	31,1
	24-29	66	43,7		Prodaja-marketing	14	9,3
	30-35	45	29,8		Odnosi s javnošću	3	2,0
	36-41	14	9,3		Računovodstvo	5	3,3
	42 i više	4	2,6		Ljudski resursi	1	,7
Bračni status	Oženjen/udana	68	45,0	Kategorizacija objekta	Ostalo	4	2,6
	Samac	79	52,3		Tri zvjezdice	59	39,1
	Udovac/ica Razveden/a	4	2,6		Četiri zvjezdice	53	35,1
Obrazovanje	Osnovno	9	6,0	Godine iskustva u sektoru	Pet zvjezdica	39	25,8
	Srednja škola	57	37,7		2 godine i manje	37	24,5
	Viša škola	47	31,1		3-5 godina	47	31,1
	Dodiplomski	38	25,2		6-8 godina	38	25,2
	Magistar	---	---		9-11 godina	20	13,2
	Doktorat	---	---		12 godina i više	9	6,0
Educirani u turizmu	Yes	67	44,4	Ukupno		151	100
	No	84	55,6				
Ukupno		151	100				

Prema tabeli 1., 58,9% sudionika istraživanja su muškarci. 14,6% u dobi od 18 do 23 godine, 43,7% u dobi od 24 do 29 godina, 29,8% u dobi od 30 do 35 godina, 9,3% u dobi od 36 do 41 godine, a 2,6% je 42 i stariji. Nadalje, 45% je u braku, 52,3% su samci, a 2,6% udovci/rastavljeni. Što se tiče njihovog obrazovanja, 9% ima osnovnu, 37,7% ima srednju školu ili slično, 31,1% ima višu školu, a 25,2% ima fakultetsko obrazovanje. Osim toga, 44,4% ima diplomu u turizmu. 27,8% rade na recepciji, 23,2% u održavanju, 31,1% u keteringu, 9,3% u prodaji / marketingu, 2% u odnosima s javnošću, 3,3% u računovodstvu i 0,7% raditi u ljudskim resursima. Od smještajnih objekata uključenih u istraživanje, 39,1% ima tri, 35,1% ima četiri i 25,8% ima pet zvjezdica. 24,5% ispitanika ima dvije godine ili manje iskustva, 31,1% ima tri do pet, 25,2% ima šest do osam, 13,2% ima devet do jedanaest, a 6% ima dvanaest godina ili više radnog iskustva.

Validnost i pouzdanost skala Validity and Reliability of the Scales

Tabela 2 prikazuje rezultate statističke analize o osnaživanju, napuštanju posla i percipirane stresne skale. Prema rezultatima, ljestvica osnaživanja koja se koristi u istraživanju je prilično pouzdana, a skale namjere napuštanja posla i opaženog stresa su vrlo pouzdane.

Table 2: Rezultati pouzdanosti skala korištenih u studiji
Table 2: Findings regarding the reliability of the scales used in the study

	Cronbach-ov alfa koeficijent	Broj pitanja (N)
Oснаživanje	,779	12
1- Dimezija značaja	,867	3
2- Dimenzija kompetentnosti	,710	3
3- Dimezija neovisnosti	,881	3

4- Dimenzija uticaja	,815	3
Namjera odlaska	,934	6
Percipirani stress	,864	4

Zaključci u pogledu faktorske analize Findings Regarding Factor Analysis

Rezultati faktorske analize o osnaživanju pokazuju da je vrijednost KMO uzorka zadovoljavajuća i da je Bartlett testna vrijednost pogodna za faktorsku analizu (KMO vrijednost: 0,734, rezultat Bartlett testa: $p < 0,05$). Dodatno, analizu glavnih komponenti i tehnika varimax rotacije korištena je za faktorsku analizu. Kao takvo, osnaživanje se može analizirati kroz 12 pitanja i 4 dimenzije. Ove 4 dimenzije objašnjavaju 75,14% od ukupne varijance.

**Table 3: Faktorska analiza osnaživanja
Table 3: Factor Analysis Findings Regarding Empowerment**

Oснаživanje	Faktorska vrijednost			
ZNAČENJE				
• Moj posao je za mene važan.	,813			
• Moje poslovne aktivnosti su meni lično značajne.	,864			
• Moj posao je značajan za mene.	,900			
KOMPETENTNOST				
• Siguran sam da posjedujem vještine neophodne za moj posao.	,795			
• Siguran sam da posjedujem kapacitet potreban za obavljanje mog posla.	,827			
• Posjedujem vještine koje su potrebne za moj posao.	,745			
NEOVISNOST				
• Imam autoritet i mogućnost da sam donosim odluke na svom poslu.		,862		
• Sam odlučujem kako ću obavljati svoj posao.		,869		
• Imam zavidan stepen mogućnosti da obavljam svoj posao neovisno i slobodno.		,876		
UTICAJ				
• Imam dosta uticaja na ono što se dešava u mom sektoru.				,853
• Imam dosta kontrole nad onim što se dešava u mom sektoru.				,897
• Imam uticaja na sve što se dešava u mom sektoru.				,801
Eigen vrijednost	3,734	2,235	1,786	1,264
Vrijednost varijance za faktore (%)	31,113	18,622	14,882	10,532
Vrijednost ukupne varijance (%)	75,149			
KMO vrijednost	,734			
Vrijednosti Bartlett Sphericity testa	817,378			

Zaključci u pogledu korelacijske analize Findings Regarding the Correlation Analysis

U ovom dijelu studije analizirane su srednja vrijednost, standardne greške i korelacije za podatke o osnaživanju radnika, napuštanju posla i percipiranoj razini stresa. Rezultati analize korelacije prikazani su u tabeli 4.

Tabela 4: Srednja vijednost, standardna greška i korelacijske vrijednosti

Table 4: Means, Standard Errors and Correlation Values

Varijable	Srednja vrijednost	Standardna greška	1	2	3
1. Osnaživanje	3,406	,4945	1		
2. Namjera odlaska	2,398	,9349	-,308**	1	
3. Percipirani stres	2,205	,8221	-,235**	,505**	1

* p< 0,05, ** p< 0,01,

Kao što se može vidjeti u tabeli 4, postoji statistički značajna srednja vrijednost među percipiranim stresom i namjerom napuštanja posla ($r = 0,505$, $p < 0,01$). Hipoteza **H1** je podržana na osnovu dobivenih podataka. Dakle, može se reći da, kako stres koji percipira zaposlenik raste, tako i njegova namjera da napusti posao.

Prema dobivenim podacima postoji statistički značajan i negativan odnos između osnaživanja i namjere napuštanja posla ($r = -0,308$, $p < 0,01$). S tim u vezi se prihvata hipoteza **H2**. Moguće je reći da se, kako se prakse osnaživanja povećavaju u objektima za smještaj, smanjuje namjere zaposlenika o odlasku.

Rezultati pokazuju da osnaživanje i percipirani stres imaju negativan odnos sa statistički slabim značenjem ($r = -0,235$, $p < 0,01$). Prema tome, može se reći da implementacije osnaživanja relativno smanjuju nivo stresa koju zaposlenici percipiraju. Drugim riječima, što je veći naglasak stavljen na osnaživanje od strane smještajnih objekata, osoblje percipira manje stresa. Prema tome, hipoteza **H3** je prihvaćena.

Zaključci u pogledu regresijske analize Findings Regarding Regression Analysis

U ovom dijelu studije provedena je hijerarhijska regresijska analiza kako bi se odredila posrednička uloga percipiranog stresa u djelovanju psihološkog osnaživanja na namjeru napuštanja posla u smještajnim objektima. Osnaživanje i opaženi stres bili su uključeni u hijerarhijski regresijski model.

Tabela 5: Rezultati hijerarhijske regresijske analize u pogledu efekata osnaživanja i percipiranog stresa na namjeru napuštanja posla**Table 5: Hierarchical Regression Analysis Results Regarding the Effects of Empowerment and Perceived Stress Level on Intention to leave**

Model	β	P	R	R ²	R ² (Promjena)	F	P
1.korak Konstantno	4,385	,000					
osnaživanje	-,583	,000	,308 ^a	,095	,095	15,664	,000 ^b
2. korak Konstantno	2,544	,000					
osnaživanje	-,380	,005	,542 ^b	,293	,198	30,703	,000 ^c
Percipirani stres	,521	,000					
a. Prediktori: (Constant), PG_ srednja vrijednost.							
b. Prediktori: (Constant), PG_ srednja vrijednost., S_ srednja vrijednost.							
c. Zavisna varijabla: IA_ srednja vrijednost.							

Rezultati hijerarhijske regresijske analize o uticaju osnaživanja na namjeru napuštanja posla prikazani su u tabeli 5. Kao što se može vidjeti iz tabele 5, regresijski model stvoren u prvom koraku je značajan ($F = 15.664$, $p < 0,01$). Osnaživanje značajno ($\beta = -0,586$, $p < 0,01$) utiče na namjeru napuštanja i objašnjava 9,5% ukupne varijance.

U drugom koraku, primijećena varijabla stresa dodana je stvorenom modelu. Ponovna analiza tabele 5 pokazuje da se za model koji je stvoren prema rezultatima F testa u drugom koraku može reći da je značajan ($F = 30,703$, $p < 0,01$). Percipirani stres značajno ($\beta = 0,521$, $p < 0,01$) utiče na namjeru napuštanja posla. S percipiranom varijablom stresa, objašnjena varijancija raste na 29%.

Sveukupna analiza pokazuje da osnaživanje i opaženi stres utiču na namjeru napuštanja direktno i indirektno. Dakle, kako bi se bolje utvrdila posredujuća uloga percipiranog stresa u indirektnom modelu, proveden je Sobelov test. Detalji Sobel testa prikazani su u tabeli 6 u nastavku.

Tabela 6: Sobelov test posrednog efekta percipiranog stresa na odnos između osnaživanja i namjere napuštanja posla

Table 6: Sobel Test Regarding the Mediating Effect of Perceived Stress on the Relationship between Empowerment and Intention to Leave

Model	z vrijednost	p
Osnaživanje > percipirani stress > namjera napuštanja posla	-3.3758	0.000735

Prema podacima iz tabele 6, osnaživanje utiče na namjeru napuštanja posla kroz percipiranu razinu stresa. S tim u vezi, **H4** hipoteza je podržana također.

ZAKLJUČAK I SUGESTIJE

CONCLUSION AND SUGGESTIONS

Ova studija ima za cilj analizirati posredničku ulogu percipiranog stresa u odnosu osnaživanja i namjere napuštanja posla te odnosa između osnaživanja, namjere napuštanja i zapažanja stresa u smještajnim objektima. Podaci dobiveni tokom istraživačkog postupka upisani su u najnoviju verziju programa SPSS-a, a zatim su interpretirani u skladu sa svrhom studije.

Dobiveni rezultati upućuju na postojanje statistički značajnog i pozitivnog odnosa između percipiranog stresa i namjere zaposlenika da napuste posao. Taj odnos između dvije varijable upućuje na to da, kako se nivo stresa koju zaposlenik percipira povećava, tako i njegova namjera da napusti posao povećava. Ovaj rezultat podupire studije koje su proveli Onay i Kılıcı (2011).

Drugi važan zaključak je da postoji statistički umjereno značajna i negativna veza između osnaživanja i namjere napuštanja posla, što znači da će, kako prakse osnaživanja postaju učestalije u smještajnim objektima, namjera zaposlenika da napusti posao opadati. Ovo otkriće podržava İlisuovu (2012) studiju.

Osim toga, pronađen je statistički slab i negativan odnos između osnaživanja i percipiranog stresa, što ukazuje da implementacije osnaživanja relativno smanjuju nivo stresa koju percipiraju zaposlenici.

Još jedan važan zaključak je da ovo istraživanje utvrđuje posredničku ulogu percipiranog stresa između osnaživanja i namjere napuštanja posla. Dakle, može se reći da

osnaživanje može direktno uticati na namjeru napuštanja posla ili posredno uticati na medijatorsku ulogu percipiranog stresa.

Kada se uzmu u obzir ovi rezultati istraživanja, smještajni objekti treba da posvete značajnu pažnju na provedbu projekata psihološkog osnaživanja osoblja kako bi smanjili odsutnost i kao sljedeći korak, njihov radni dopust zbog stresa. Zbog povećane stope zaposlenosti zaposlenika koja proizlazi iz napuštanja posla, preduzeća rizikuju gubitak kvalificiranog osoblja što može dovesti do finansijskih gubitaka i zadovoljstvu korisnika.

Literatura

- Akova, O., ve Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* , (15) 1, 17-44.
- Ashforth, B. (1989). "The Organizationally Induced Helplessness Syndrome: A Preliminary Model", *Organizational Behavior And Human Decision Processes*, 43, 207-242
- Avcı, N., & Küçükusta, D. (2009). Konaklama işletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırma Dergisi* , 20(1), 33-44.
- Azıklı, Ö. (2011). Çalışanların Örgüte Bağlılıkları Ve İş Güvencesizliği Algısı İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin İncelenmesine Yönelik Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . İstanbul: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 289443)
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (1986). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Cenkler Matbaacılık.
- Bell, N. E. ve Staw, B. M. 1989. People as sculptors versus sculpture. In M. B. Arthur, D. T. Hall. & B. S. Lawrence (Eds.), *Handbook of career theory*. New York: Cambridge University Press
- Besterfield, D. H., Besterfield-Michna, C., Besterfield, G. H., & Besterfield-Sacre, M. (1999). *Total Quality Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Brief, A. P. ve Nord, W. R. (1990). *Meanings of occupational work*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Cohen, S., Kamarck, T., ve Hermelstein, R. (1983). A Global Measure of Perceived Stress. *Journal of Health And Social Behavior* , 24(1), 385-396.
- 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.
- Çöl, G. (2004). Güçlendirme Ve Örgütsel Bağlılık Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Doktora Tezi* . Gebze: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 146328)
- Dalay, İ., Coşkun, R., & Altunışık, R. (2002). *Modern Yönetim Yaklaşımları*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Davis, K. (1984). *İşletmede İnsan Davranışı*. (K. Tosun ve diğerleri, Çev.), İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi.
- Doğan, S., & Demiral, Ö. (2009). Örgütsel Bağlılığın Sağlanmasında Personel Güçlendirme Ve Psikolojik Sözleşmenin Etkisine İlişkin Bir Araştırma. *Erciyes Üniversitesi İktisadi Ve İdari Birimler Fakültesi Dergisi* , 32, 47-80.
- Eren, E. (2003). *Yönetim Ve Organizasyon*. İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım A.Ş.
- Gist, M. E. (1987). Self-Efficacy: Implications For Organizational Behavior And Human Resource Management. *Academy Of Management Review* 12(3), 472-485.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi* ,21(1), 91-109.
- Gümüştekin, G. E., & Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* , 23, 61-85.
- Hackman, J. R., ve Oldham, G. R. (1980). *Work Redesign*. Reading, MA: Addison- Wesley.
- İlisu, İ. (2012). Personel Güçlendirme Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . Niğde: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 322305)
- Karartaş, A. (2013). Otel İşletmelerinde Kronizmin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri: Muğla İlinde Bir Araştırma . *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi* . YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 350974)

- Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Küçükusta, D. (2007). Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. İzmir: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 207845)
- Lyons, T. F. (1971). Role Clarity, Need for Clarity, Satisfaction, Tension, and Withdrawal. *Organizational Behavior And Human Performance*, 6, 99-110.
- Okutan, M., ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması. *İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 15-42.
- Onay, M., ve Kılıcı, S. (2011). İş Stresi Ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar Ve Aşçıbaşılar. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Örnek, A. Ş. ve Aydın, Ş. (2011). *Kriz Ve Stres Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Pelit, E. (2008). İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Doktora Tezi*. Ankara: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 226900)
- Perçin, N. Ş. (2008). Turizm İşletmelerinde Personel Güçlendirme Uygulamaları. F. Okutmuş, & U. Avcı içinde, *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Rusbult, C. E., Farrell, D., Rogers, G., & Mainous, A. G. (1988). Impact Of Exchange Variables On Exit, Voice, Loyalty And Neglect: An integrative Model Of Responses To Declining Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 31(3), 599-627.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (1998). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Yayınları.
- Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları Ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otelde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6), 288-302.
- Sarıışık, M. (2008). Turizm İşletmelerinde Stres Yönetimi. F. Okumuş, ve U. Avcı içinde, *Turizm İşletmelerinde Çağdaş Yönetim Teknikleri* (s. 149-174). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Seçgin, Y. (2007). Otel İşletmelerinde Personel Güçlendirme Yönetimi Ve Bir Uygulama. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. Tokat: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edilmiştir. (Tez No: 204637)
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 1-27.
- Spector, P. E. (1986). "Perceived Control By Employees: A Meta-Analysis Of Studies Concerning Autonomy And Participation At Work". *Human Relations*, 39(11), 1005-1016
- Spreitzer, G. M. (1995). Psychological Empowerment In The Workplace: Dimensions, Measurement And Validation. *Academy Of Management Journal*, 38(5), 1442-1465.
- Spreitzer, G. M. (1996). Social Structural Characteristics Of Psychological Empowerment. *Academy Of Management Journal*, 39(2), 483-504.
- Teoman, D. D. (2007). Performans Değerlendirme Sürecinde Oluşan Adalet Algısı, Bu Algının İç, Dış Ve Sosyal Ödüllerle Olan İlişkinin İşten Ayrılmaya Olan Etkisi. *Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi*. İstanbul: YÖK Ulusal Tez Merkezi Veri Tabanından Elde Edildi. (Tez No: 215019)
- Tett, R. P., & Meyer, J. P. (1993). Job satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention And Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings. 46(2), *Personnel Psychology*, 259-293.
- Thomas, K. W., & Velthouse, B. A. (1990). Cognitive Elements of Empowerment: An "Interpretive" Model of Intrinsic Task Motivation. *Academy Of Management Review*, 15(4), 666-681.
- Turunç, Ö. ve Çelik, M. (2010). Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi*, 183-206.
- Tutar, H. (2000). *Kriz Ve Stres Ortamında Yönetim*. İstanbul: Hayat Yayınları.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., & Linden, R. C. (1997). perspective, Perceived Organizational Support And Leader-Member Exchange: A Social Exchange. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.

Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi. *Journal of Yasar University* , 9(35), 6099-6260.

SUMMARY

THE MEDIATING ROLE OF PERCEIVED STRESS BETWEEN PERSONNEL EMPOWERMENT AND INTENTION TO LEAVE THE JOB IN ACCOMMODATION ENTERPRISES: ESKİŞEHİR CASE

Yaşar Sari (PhD), Professor Eskişehir Osmangazi University, Tourism Faculty, Department of Tourism Management

ysari@ogu.edu.tr

Ali Doğanteki, Lecturer Bozok University, Sorgun Vocational School

alidogantekin@gmail.com

This study aims to analyze the mediating role of the perceived stress in the relationship between empowerment and intention to leave, and the relationships among empowerment, intention to leave and perceived stress in accommodation establishments. The data obtained throughout the field work conducted via the research survey were entered into the latest version of SPSS package program and then were interpreted in line with the purpose of the study.

The obtained findings indicate that there is a statistically significant and positive relationship between perceived stress and employees' intention to leave. This relationship between the two variables suggests that, as the level of stress perceived by the employee increases, so might his/her intention to leave. This result supports that of the study conducted by Onay and Kılıncı (2011).

Another important finding is that there is a statistically moderately significant and negative relationship between empowerment and intention to leave, which means that as empowerment practices become more frequent in accommodation establishments, employees' intention to leave will drop. This finding lends support to İlisu's (2012) study.

Additionally, a statistically weak and negative relationship has been found between empowerment and perceived stress, indicating that empowerment implementations relatively reduces the level of stress perceived by employees.

One further important finding is that this study ascertains the mediating role of perceived stress between empowerment and intention to leave. Thus, it can be said that empowerment may directly affect intention to leave, or indirectly affect it via the mediating role of perceived stress.

When these research findings are considered, accommodation establishments can be advised to pay due attention to their implementations for the personnel to reduce absenteeism, and as the next step, their leave of employment due to stress. Due to the increased employee turnover rate resulting from such job quits, enterprises may risk losing their qualified personnel, which may lead to losses in both financial gains and customer satisfaction.

Ali DOĞANTEKİN had a Bachelor's degree from Akdeniz University in 2013, Master's degree from Eskişehir Osmangazi University in 2016, all relating to tourism management. He has been working at Bozok University (Turkey) as a lecturer from August 2017. He is the one whose research interests organization and management, halal tourism and tourism marketing have published one article and a number of conference papers that were presented at international conferences.

Ali DOĞANTEKİN je stekao diplomu bakalaureata na Akdeniz Univerzitetu 2013.godine, master diplomu na Eskişehir Osmangazi Univerzitetu 2016. u polju menadžmenta u turizmu. Zaposlen je kao predavač od augusta 2017. na Bozok Univerzitetu, Turska. Istražuje u oblasti organizacije i menadžmenta, halal turizma i marketinga u turizmu, objavio je članak i veći broj konferencijskih radova prezentovanih na internacionalnim konferencijama.