

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**  
**TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**  
**2021-YL-023**

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞLERİNDE  
ALGILADIKLARI STRES FAKTÖRLERİ, STRES DURUMUNDAKİ  
TAVIRLARI VE STRESLE BAŞ ETME STRATEJİLERİ:  
KUŞADASI'NDAKİ 4 VE 5 YILDIZLI KONAKLAMA  
İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

**HAZIRLAYAN**  
**Zeynel CİN**

**TEZ DANIŞMANI**  
**Doç. Dr. Aziz BOSTAN**

**AYDIN – 2021**

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Turizm işletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Programı öğrencisi Zeynel CİN tarafından hazırlanan “Konaklama İşletmelerinde Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörleri, Stres Durumundaki Tavırları ve Stresle Baş etme Stratejileri: Kuşadası’ndaki 4 ve 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama” başlıklı tez, 08/03/2021 tarihinde yapılan savunma sonucunda aşağıda isimleri bulunan jüri üyelerince kabul edilmiştir.

	Ünvanı, Adı Soyadı	Kurumu	İmzası
Başkan	Doç. Dr. Aziz BOSTAN	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	
Üye	Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU	Aydın Adnan Menderes Üniversitesi	
Üye	Doç. Dr. Sibel ÖNÇEL	Anadolu Üniversitesi	

Jüri üyeleri tarafından kabul edilen bu Yüksek Lisans Tezi, Enstitü Yönetim Kurulunun ..... sayılı kararıyla .../.../2021 tarihinde onaylanmıştır.

Prof. Dr. Ahmet Can BAKKALCI

Enstitü Müdürü V.

**T.C.**  
**AYDIN ADNAN MENDERES ÜNİVERSİTESİ**  
**SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE**  
**AYDIN**

Bu tezde sunulan tüm bilgi ve sonuçların, bilimsel yöntemlerle yürütülen gerçek deney ve gözlemler çerçevesinde tarafımdan elde edildiğini, çalışmada bana ait olmayan tüm veri, düşünce, sonuç ve bilgilere bilimsel etik kuralların gereği olarak eksiksiz şekilde uygun atıf yaptığımı ve kaynak göstererek belirttiğimi beyan ederim.

... / ... / 2021

Zeynel CİN

## ÖZET

### **KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN İŞLERİNDE ALGILADIKLARI STRES FAKTÖRLERİ, STRES DURUMUNDAKİ TAVIRLARI VE STRESLE BAŞETME STRATEJİLERİ: KUŞADASI'NDAKİ 4 VE 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA**

Zeynel CİN

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Aziz BOSTAN

2021, XXI, +123 Sayfa

Günümüzün en önemli sorunlarından biri olan stres, hem çalışma hayatında hem de sosyal yaşantıda insanların sıklıkla karşılaştığı ve bireylerde derin izler bırakabilen bir durumdur. Stres bugün ortaya çıkan bir kavram olmayıp geçmişten günümüze kadar süren gelen, kişinin sosyal ilişkilerini, iş performansını, yaşam kalitesini doğrudan etkileyen ve üzerinde durulması gereken bir kavramdır. Gelişim ve değişim çağında olduğumuzu düşünecek olursak da bugünün insanının eski dönemlere nazaran daha fazla stres altında kaldığını söylemek mümkündür. Stres, kritik noktaların aşılması durumunda olumsuz sonuçlar doğururken öte yandan da belli bir düzeyde yaşanması stresin olumlu yanını da gösterebilmektedir. Fakat stresin her insanda farklı şekillerde görülebileceği ve farklı sonuçlar ortaya çıkarabileceği göz ardı edilmemesi gereken bir durumdur. Bu bağlamda örgütlerde yöneticilerin çalışanlar üzerinde neyin stres yarattığını, nasıl tepkiler verdiklerini ve stresle başa çıkma yollarının neler olduğu konusunda yeterli bilgiye sahip olmaları gerekmektedir.

Bu çalışmada, Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde stres yaratan etmenlerin neler olduğu, stresle baş etmek için hangi yöntemlere başvurdukları ve stres durumunda hangi tavırları sergiledikleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Ayrıca stres yaratan faktörlerin, stresle baş etme stratejilerinin ve stres durumundaki tavırların demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığı ortaya koyulmaya çalışılmıştır.

Araştırma sonucunda, otel çalışanları üzerinde stres yaratan en önemli etkenin “iş yükü/kariyer” faktörü olduğu tespit edilmiştir. Stresle baş etme stratejilerinde çalışanların en

fazla tercih ettikleri yöntem ise pozitiflik boyutunda yer alan “Elinden gelenin en iyisini yaptığına inanmak” olarak tespit edilmiştir. Çalışanların stres durumunda gösterdikleri tavırlara ilişkin sonuçlar ise işe yönelik tepki faktörünün olduğu tespit edilmiştir. Bununla birlikte çalışanların iş performansının ve verimliliğinin olumsuz yönde etkilendiği sonucu ortaya çıkmıştır.

Araştırmanın diğer bir sonucu ise, otel çalışanlarının demografik özellikleri ile stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri ve stres durumundaki tavırları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**ANAHTAR KELİMELEER:** Stres, Stres Yaratan Faktörler, Stresle Baş Etme, Stres Durumundaki Tavır, Konaklama İşletmeleri

## **ABSTRACT**

### **THE STRESS FACTORS PERCEIVED BY EMPLOYEES IN THE ACCOMMODATION BUSINESS, THEIR ATTITUDES IN THE CASE OF STRESS, AND THE STRATEGIES TO MANAGE WITH STRESS: AN APPLICATION FOR THE 4 AND 5 STARS ACCOMMODATION BUSINESS IN KUŞADASI**

Zeynel CİN

Master Thesis, Department of Tourism Management

Supervisor: Doç. Dr. Aziz BOSTAN

2021, XXI, +123 Pages

Stress, which is one of the most important problems of today, is a situation that people frequently encounter, both in working life of social life, and can leave deep scars on individuals. Stress is not a notion that emerges today, it is a notion that continues from the past to the present, directly affecting the social relations, job performance, quality of life of the person and should be emphasized. Considering that we are in the age of development and change, it is possible to say that today's people are under more stress than in the past. Stress has negative consequences when critical points are exceeded, on the other hand, experiencing a certain level of stress can also show the positive side of stress. However, it should not be ignored that stress can be seen in different ways and produce different results in every person. In this context, managers in organizations need to have sufficient knowledge about what causes stress on employees, how they react and what are the ways to cope with stress.

In this study, it has been tried to determine employees the 4 and 5 stars accommodation business in Kuşadası the factors that cause stress, methods they use to cope with stress and which attitudes they display in case of stress. In addition, it has been tried to put forth whether the factors that cause stress, the strategies of coping with stress and the attitudes in stress situation differ according to demographic characteristics.

As a result of the research, it has been determined that the most important factor causing stress on hotel employees is the "workload / career" factor. Employees' most preferred method in the strategies of coping with stress was determined as "believing that you are doing the best you can" in the positivity dimension. The results regarding the

attitudes of the employees in the situation of stress, were found to be a reaction factor towards the work. However, it has emerged that the work performance and productivity of the employees are negatively affected.

Another result of the study is that there is a significant difference between some demographic characteristics of hotel employees and their stress-inducing factors, their stress coping strategies and their attitudes in stress.

**KEY WORDS:** Stress, Factors That Create Stress, Coping With Stress, Attitude Under Stress, Accommodation Business

## ÖNSÖZ

Yüksek lisans eğitim hayatım boyunca bana hep destek olan, önerilerini, fikirlerini ve yardımlarını benden esirgemeyen tez danışmanın Sayın Doç. Dr. Aziz BOSTAN'a sonsuz teşekkür ederim.

Tez sürecimde tez danışmanın olamamasına rağmen analizlerim de takıldığım noktada bana hep yardımcı olan Sayın Dr. Öğr. Üyesi Tuğrul AYYILDIZ'a sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum. Ayrıca tez yolculuğumun ilk anından son anına kadar sürekli yanımda olan ve asla sıkılmadan bana yardım eden çok değerli arkadaşım Tuğba GÖCEN'e teşekkürü bir borç bilirim. Yine çok kıymetli arkadaşlarım Şule KAYA ve Büşra KAYA'ya değerli vakitlerini bana ayırıp her anlamda yardımcı oldukları için sonsuz teşekkürlerimi sunuyorum.

Son olarak da eğitim hayatımın bu noktalara kadar gelmesinde büyük emeği olan başta babam olmak üzere sevgili aileme sonsuz teşekkür ederim.



# İÇİNDEKİLER

KABUL VE ONAY SAYFASI.....	i
BİLİMSEL ETİK BİLDİRİM SAYFASI.....	ii
ÖZET .....	iii
ABSTRACT .....	v
ÖNSÖZ.....	vii
ŞEKİLLER DİZİNİ .....	xiii
TABLolar DİZİNİ.....	xiv
EKLER DİZİNİ .....	xviii
KISALTMALAR DİZİNİ .....	xix
GİRİŞ.....	1
<b>1. BÖLÜM</b> .....	3
1. KAVRAMSAL OLARAK TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ.....	3
1.1. Turizmin Tanımı ve Yapısı.....	3
1.2. Turizm İşletmeleri.....	7
1.2.1. Konaklama İşletmeleri .....	7
1.2.2. Seyahat İşletmeleri .....	8
1.2.3. Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	8
1.2.4. Diğer Turizm İşletmeleri.....	9
1.3. Konaklama İşletmeleri .....	9
1.3.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri.....	10
1.3.2. Konaklama İşletmelerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi .....	11
1.3.3. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması .....	12
1.3.3.1. Oteller .....	13
1.3.3.1.1. Karşılıklıları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Oteller .....	13
1.3.3.1.2. Fiyat Düzeyi Bakımından Oteller .....	14

1.3.3.1.3. Turizm İşletme Belgeli Oteller .....	14
1.3.3.2. Moteller .....	14
1.3.3.3. Tatil Köyü.....	15
1.3.3.4. Kampingler .....	15
1.3.3.5. Pansiyonlar .....	15
1.3.3.6. Apart Oteller.....	15
1.3.3.7. Hosteller .....	15
1.3.3.8. Oberjler.....	16
1.3.4. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı .....	16
1.3.5. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısının Gelişim Süreci .....	17
<b>2. BÖLÜM</b> .....	19
<b>2. STRES VE STRES YÖNETİMİ</b> .....	19
2.1. Stres .....	19
2.1.1. Stresin Tanımı .....	19
2.1.2. Tarihsel Gelişimi.....	21
2.1.3. Stres Belirtileri .....	22
2.1.4. Stresin Aşamaları .....	24
2.1.4.1. Alarm Dönemi.....	25
2.1.4.2. Direnç Dönemi .....	25
2.1.4.3. Tükenme Dönemi .....	25
2.1.5. Strese Yol Açan Faktörler .....	26
2.1.5.1. Bireysel Stres Faktörleri.....	26
2.1.5.1.1. Kişilik .....	27
2.1.5.1.2. Biyolojik Faktörler .....	28
2.1.5.1.3. Yaşam Tarzı, Yaş ve Cinsiyet .....	28
2.1.5.1.4. Aile Yapısı .....	29

2.1.5.1.5. Ekonomik Durum .....	30
2.1.5.2. Örgütsel Stres Faktörleri .....	30
2.1.5.2.1. Çalışma Süreleri.....	31
2.1.5.2.2. Aşırı İş Yükü Ve İşin Monotonluğu .....	32
2.1.5.2.3. Ücret Yetersizliği.....	33
2.1.5.2.4. Rol Çatışması ve Belirsizliği .....	34
2.1.5.2.5. Kariyer Geliştirememe.....	35
2.1.5.2.6. Güvensiz Çalışma Koşulları (Fiziksel Koşullar) .....	35
2.1.5.2.7. Yönetim Tarzı.....	36
2.1.5.2.8. Zaman Baskısı .....	36
2.1.5.2.9. Organizasyon İçindeki İlişkiler.....	37
2.1.5.2.10. Kararlara Katılamama.....	38
2.1.5.3. Çevresel Stres Faktörleri .....	38
2.1.5.3.1. Ekonomik Sorunlar .....	39
2.1.5.3.2. Siyasi ve Politik Belirsizlikler .....	39
2.1.5.3.3. Teknolojik Değişim ve Belirsizlikler.....	39
2.1.5.3.4. Sosyal ve Kültürel Değişimler.....	40
2.1.5.3.5. Ulaşım Sorunları.....	40
2.1.6. Stresin Sonuçları .....	40
2.1.6.1. Stresin Bireysel Sonuçları .....	41
2.1.6.1.1. Fiziksel Sonuçlar .....	41
2.1.6.1.2. Psikolojik Sonuçlar .....	42
2.1.6.1.3. Davranışsal Sonuçlar .....	42
2.1.6.2. Stresin Örgütsel Sonuçları.....	42
2.1.6.3. Ölçülü ve Aşırı Stres .....	43
2.2. Stres Yönetimi Kavramı .....	44

2.2.1. Stresle Başa Çıkma Stratejileri.....	45
2.2.1.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler .....	46
2.2.1.2. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Yöntemler .....	47
2.2.2. Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticilere Düşen Görevler .....	49
2.2.3. Örgütsel Stres Yönetiminin Önemi.....	50
<b>3. BÖLÜM.....</b>	<b>52</b>
<b>3. KUŞADASI'NDAKİ 4 VE 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE</b> <b>ÇALIŞAN İŞGÖRENLERE YÖNELİK BİR UYGULAMA.....</b>	<b>52</b>
3.1. Çalışmanın Amacı.....	52
3.2. Soru Cümlesi.....	52
3.3. Çalışmanın Önemi .....	53
3.4. Çalışmanın Yöntemi .....	54
3.5. Çalışmanın Hipotezleri .....	54
3.6. Çalışmanın Varsayımları .....	56
3.7. Çalışmanın Sınırlıkları.....	56
3.8. Çalışmanın Evren ve Örneklemi.....	57
3.9. Veri Toplama Yöntemi .....	57
3.10. Veri Analizi.....	58
3.11. Faktör Analizi .....	59
3.11.1. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi.....	59
3.11.2. Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi.....	62
3.11.3. Stres Durumundaki Tavır Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi .....	64
3.12. Bulgular ve Değerlendirmeler .....	65
3.12.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular .....	66
3.12.2. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	69
3.12.3. Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Bulgular.....	72

3.12.4. Stres Durumundaki Tavrın Ölçeğine İlişkin Bulgular .....	74
3.12.5. Stres Yaratan Faktörlerin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi.....	75
3.12.6. Stresle Baş Etme Stratejilerinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi ...	83
3.12.7. Stres Durumundaki Tavrın Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi .....	89
<b>4. SONUÇ VE ÖNERİLER .....</b>	<b>97</b>
<b>5. KAYNAKLAR.....</b>	<b>107</b>
<b>6. EKLER .....</b>	<b>125</b>
EK-1: Anket Formu .....	125
<b>ÖZGEÇMİŞ .....</b>	<b>129</b>

## ŞEKİLLER DİZİNİ

Şekil 1.1.: Genel Uyum Sendromu.....	24
Şekil 1.2.: Kendi “Olumlu Stres” Düzeyini Bulma.....	44

## TABLolar DİZİNİ

Tablo 3.1.	Ölçeklerin Normallik Testleri.....	59
Tablo 3.2.	Stres Yaratan Faktörler Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi.....	60
Tablo 3.3.	Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.....	61
Tablo 3.4.	Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi.....	62
Tablo 3.5.	Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.....	63
Tablo 3.6.	Stres Durumundaki Tavır Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi...	64
Tablo 3.7.	Stres Durumundaki Tavır Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi.....	65
Tablo 3.8.	Cinsiyetiniz.....	66
Tablo 3.9.	Yaşınız.....	66
Tablo 3.10.	Medeni Haliniz.....	67
Tablo 3.11.	Eğitim Durumunuz.....	67
Tablo 3.12.	Çalıştığınız Departman.....	68
Tablo 3.13.	Gelir Durumunuz.....	68
Tablo 3.14.	Bulduğunuz İşletmede Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?.....	69
Tablo 3.15.	Bu İşletmede Günde Ortalama Kaç Saat Çalışıyorsunuz?.....	69
Tablo 3.16.	Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar.....	70
Tablo 3.17.	Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar...	72
Tablo 3.18.	Stres Durumundaki Tavır Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar.....	74

Tablo 3.19. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi).....	75
Tablo 3.20. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	76
Tablo 3.21. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	77
Tablo 3.22. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	77
Tablo 3.23. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	79
Tablo 3.24. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	80
Tablo 3.25. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	81
Tablo 3.26. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	82
Tablo 3.27. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi).....	83



Tablo 3.28. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	84
Tablo 3.29. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	84
Tablo 3.30. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	85
Tablo 3.31. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	86
Tablo 3.32. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	87
Tablo 3.33. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	87
Tablo 3.34. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	88
Tablo 3.35. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi).....	89
Tablo 3.36. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	90

Tablo 3.37. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	90
Tablo 3.38. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	91
Tablo 3.39. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	92
Tablo 3.40. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	93
Tablo 3.41. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	94
Tablo 3.42. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi).....	95
Tablo 3.43. Hipotezlerin Değerlendirilmesi.....	95

## EKLER DİZİNİ

Ek-1 : Anket Formu.....	125
-------------------------	-----

## KISALTMALAR DİZİNİ

- AFA : Açıklayıcı Faktör Analizi.  
AKT : Aktaran  
MEB : Milli Eğitim Bakanlığı  
AIEST : Uluslararası Bilimsel Turizm Uzmanları Birliği

## GİRİŞ

Modern toplumun veya çağın hastalığı olarak da ifade edilen stres, bakıldığında günlük rutin yaşantıların bir parçası haline gelmiş durumdadır. Çoğu insan farkına varmaksızın yoğun stres altında olabilmektedir. Hayatımızdaki birçok değişiklik insanlar üzerinde stres verici bir etkiye sahiptir. Dolayısıyla hayatımızdaki iyi ya da kötü zihinsel değişikliklere stresli durumlardır diyebiliriz. Günlük rutinlerimizde veya alışkanlıklarımızda meydana gelen herhangi bir değişiklik bireyde stres yaratabilmektedir. Zihinsel değişikliklerin yanı sıra fizyolojik olarak değişiklik yaşanması da strese yol açabilmektedir. Strese yaşamamızdaki, sosyal ve iş hayatında yaşanan anlaşmazlık, çatışmalar, sosyal ilişkiler, çevre, çeşitli yorumlar gibi pek çok etken neden olmaktadır. Bu tür etkenler insanlar üzerinde zaman içerisinde gerilime neden olmakta ve bununla birlikte tepkiyi de beraberinde getirmektedir.

İnsanların çalışma hayatında stres faktörlerine maruz kalması ve bu stresörlere karşı mücadele etmesi kişinin iş hayatındaki performansını, verimliliğini direkt olarak etkilemektedir. İş yerlerinde yoğun stres altında çalışılması kişinin fizyolojik ve psikolojik sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Çalışanın iş ortamından memnun olmaması, strese maruz kalması onlarda bir süre sonra sağlık gibi ciddi sorunlara yol açabileceği için bu durum kişiyi etkilediği gibi işletmeyi de başarı olarak negatif yönde etkilemektedir. Bu bağlamda stres insanların sağlık sorunları yaşamasına neden olduğu ve iş hayatını olumsuz yönde etkilediği için söz konusu stres yöneticilerin üzerinde düşünmesi gereken bir konudur.

Günümüzde çağın getirdiklerine baktığımızda stresin olmadığı bir iş bulmak oldukça zor bir durumdur. Teknoloji çağında olmamız, ekonomik dalgalanmalar, uluslararası rekabetçilik, siyasi olaylar gibi pek çok etken gerek insanlarda gerekse örgütlerde bazı değişiklikler yapmayı zorunlu kılmaktadır. Tüm bu nedenler stresin ortaya çıkmasına neden olmakta ve etkisini artırmaktadır. Bu bağlamda stres, iş hayatında başarıyı ve sürekliliği sağlamak adına oldukça önemli bir olgudur. Ayrıca stres hayatın her alanında ve her sektörde karşılaştığımız ve kaçamayacağımız bir durumdur. Dolayısıyla çalışanlarda, örgütte stresle nasıl mücadele etmesi gerektiğini iyi analiz edip uygulaması gerekmektedir.

Ülke ekonomisinin önemli bir gelir kaynağı olan turizm endüstrisi ve bu endüstride önemli bir yere sahip olan konaklama işletmeleri bahsi geçen değişikliklerden en fazla etkilenen sektörlerden bir tanesidir. Bu bağlamda söz konusu işletmelerde hizmet sunan işgörenler strese yol açabilecek pek çok etkenle karşı karşıya kalabilmektedir. Konaklama işletmeleri emek-yoğun bir iş kolu olması dolayısıyla insan gücünün fazlasıyla ihtiyaç duyulduğu bir alandır. Emek-yoğun bir yapıya sahip olan turizm endüstrisinin en belirgin özelliği ise karşı tarafa sunulan hizmetin yerinde tüketilmesidir. Turizm de ürün olarak karşı tarafa hizmet sunulmaktadır. Dolayısıyla burada memnuniyet ve verimlilik oldukça önemlidir. Hizmeti sunan tarafın memnuniyet ve verimliliği sürekli olarak üst düzeyde tutmak zorunda olması ise stresi meydana getirmektedir. Bu durum çalışanların sağlığını olumsuz yönde etkileyerek iş performansında ve örgüt verimliliğinde düşüşe neden olabilmektedir.

Bu araştırma, konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerinde stres yaratan etmenlerin neler olduğunu, stresle baş etmek için hangi yöntemlere başvurduklarını ve stres durumunda hangi tavırları sergilediklerini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Ayrıca stres yaratan faktörlerin, stresle baş etme stratejilerinin ve stres durumundaki tavırların demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını ortaya koymak amaçlanmıştır. Bu amaçlar doğrultusunda yapılan araştırma, Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan anket tekniğinin de yer aldığı üç bölümden oluşmaktadır.

Birinci bölümde, kavramsal olarak turizm endüstrisine ve turizm işletmelerine değinilmiş, sonrasında konaklama işletmelerinin özellikleri, önemi ve sınıflandırılmasına yer verilmiş ve son olarak da konaklama işletmelerinin organizasyon yapısı ve gelişim sürecinden bahsedilmiştir.

İkinci bölümde, araştırmanın konusu olan stres kavramının tanımı incelenmiş, stresin tarihsel gelişimi, belirtileri ve aşamalarına değinilmiştir. Sonrasında strese yol açan faktörler ve stresin sonuçlarına yer verilerek en son olarak da stresle başa çıkabilmenin yöntemlerine değinilmiştir.

Üçüncü bölümde ise, araştırmanın uygulama/yöntem kısmı yapılmış ve sonuçlarına yer verilmiştir.

# 1. BÖLÜM

## 1. KAVRAMSAL OLARAK TURİZM VE KONAKLAMA İŞLETMELERİ

Çalışmanın birinci bölümünde kavramsal olarak turizm endüstrisine ve turizm işletmelerine değinilmiş, sonrasında konaklama işletmelerinin özellikleri, önemi ve sınıflandırılmasına yer verilmiş ve son olarak da konaklama işletmelerinin organizasyon yapısı ve gelişim süreci üzerinde durulmuştur.

### 1.1. Turizmin Tanımı ve Yapısı

İnsanlar geçmişten günümüze kadar hayatının her döneminde çeşitli sebeplerden dolayı ikamet ettikleri yerlerden ayrılarak başka ülkelere seyahat etmek durumunda kalmışlardır. Zamanın ilerlemesi dolayısıyla süreç içerisinde koşulların iyileşmesi ve günümüze bakıldığında teknoloji ve sanayi çağında olmamız birçok alanda olduğu gibi turizm endüstrisine de katkı da bulunmuştur. Örneğin, gelişimlerle birlikte uzak mesafelere ulaşımın çok daha kolay hale gelmesi, yaşam koşullarının iyileşmesi, boş zamanların ve dolayısıyla rekreasyon faaliyetlerinin artması gibi pek çok durum turizme olan katılımı artırmaktadır (Keskin, 2013: 10).

Turizm kelimesi, Latince kelime anlamı olarak dönme hareketini veya başka bir ifade ile belli bir nokta etrafında hareket etmek, bir noktadan başlayıp tekrar aynı noktaya dönmeyi ifade eden “tornus” kelimesinden kaynaklanmaktadır (Mustafazade, 2015: 12; Denk, 2019: 2; Keskin, 2013: 10). Yaygın dünya dillerinden biri olan İngilizcede “touring” ve “tour” kelimeleri de söz konusu bu sözcükten türetilmiştir (Keskin, 2013: 10). “Tour” deyimini, dairesel hareketler çerçevesinde insanların, eğlence ya da iş amaçlı olarak gezilmesi gereken destinasyonları ziyaret edip geri gelmeleri eylemlerini kapsamaktadır (Yıldız, 2011: 55). Diğer bir seyahat deyimini olarak bilinen “touring” ise, eğitsel ve kültürel özellikler taşıyan ve zevk amaçlı yapılan seyahatleri ifade etmektedir. Kısaca bu bilgiler doğrultusunda turizm hareketinin kökeni olan “tour” kavramını, hareket edilen noktaya tekrar geri dönmek kaydıyla uzun ya da kısa vadede gerçekleştirilen seyahatler olarak tanımlamak mümkündür (Sezgin ve Ünüvar, 2009: 395). Turizm kavramı üzerine literatürde özel veya teknik pek çok tanıma rastlanmaktadır. Bu bağlamda turizm endüstrisinde insan faktörünün ön planda olması ve ekonomik, sosyal, politik ve psikolojik gibi alanların

turizme olan etkisi, herkes için geçerli olan ve kapsamlı tek bir tanımın yapılmasına imkan vermemektedir (Denk, 2019: 2).

Literatür incelemesi yapıldığında daha önce değinildiği gibi turizm kavramına yönelik tek bir tanım olmayıp çeşitli tanımlamalar alan yazında yer almaktadır. Turizm kavramına ilişkin ilk tanım 1905 yılında Guyer-Feuler tarafından ortaya atılmıştır. Bu tanım çerçevesinde turizm; “sosyalleşme ve kaynaşmanın bir sonucu olarak insanların gittikçe artan hava değişikliğine ve dinlenme gereksinmelerine, doğa harikası olan güzellikleri tanıma isteğine; doğanın insanlara mutluluk verdiği inancına dayanan, ticaretin, sanayinin ve ulaşım araçlarının gelişmesi neticesinde ulusların ve toplulukların birbirlerine daha çok yaklaşmasına olanak veren “modern çağa özgü bir olay” olarak ifade edilmiştir (Durgun, 2010: 73). Uluslararası bilimsel turizm uzmanları birliği (AIEST)’nin tanımında ise turizm, “insanların yaşadıkları, çalıştıkları ve gündelik ihtiyaçlarını karşıladıkları yerler dışına seyahatlerin ve burada turizm işletmeleri tarafında üretilen mal ve hizmetlerin talep edilerek konaklamalarından meydana çıkan ilişkilerin bütünü” olarak tanımlanmıştır (Kızılgöçü, 2019: 7). Genel olarak turizm insanların sürekli olarak oturdukları çevrelerden uzaklaşıp tüketici konumunda olarak, dinlenme-tatil, eğlence ve öğrenme, din, kültür, sağlık, spor gibi pek çok sosyal ve kültürel ihtiyacın giderilmesi amacıyla yapılan seyahat ve geçici konaklama hareketleridir (Bıçkıcı, 2013: 50; Sağlık, 2011: 5).

Turizm olgusu, seyahat olarak düşünüldüğünde çok eski zamanlara dayanmaktadır. Fakat turizm, sadece seyahat olarak düşünülmemelidir. Turizm, ekonomik, sosyal, kültürel ve üretimsel ilişkileri de içinde barındıran, çok kapsamlı bir sektördür. Turizm olayı, II. Dünya savaşının sona ermesiyle birlikte hızla gelişmiş, geniş halk kitlelerine ve uzak mesafelere yayılarak daha da önemli bir sektör haline gelmiştir (Bulut, 2000: 73; Karakaya, 2009: 5). Bu hızlı gelişimdeki etkenler ise halkın refah düzeyinin artması ve ulaşım imkanlarının gelişim göstermesidir (Bulut, 2000: 73).

Turizmin günümüzde maddi bir kazanç haline gelmesi, dolayısıyla da ekonomik ve politik anlamda yarattığı etkiler, gerek ülke ekonomisinin de olsun gerekse uluslararası ekonomik ve siyasi ilişkilerde önemli sonuçlar ortaya koymaktadır. Söz konusu durum sadece uluslararası turizm olaylarından büyük pay alan gelişmiş ülkeler için geçerli değildir. Aynı zamanda gelişmekte olan ülkelerde de turizme verilen önemi artırmaktadır. Turizm olaylarının gelişmesi ve ulusal ve uluslararası düzeyde büyük önem kazanması turizmin,



ekonomik anlamda gelir yaratan, döviz girdisi sağlayan, çeşitli istihdam olanakları sunan, yatırımları geliştiren, sosyal ve kültürel hayatı etkileyen, politik açıdan da ilişkileri kolaylaştıran bir nitelik kazanması, ülkelerin dikkatinin ekonomik olaylar üzerinde yoğunlaşmasını sağlamıştır. Bu bağlamda turizmin yarattığı dinamik ekonomik etkiler, özellikle gelişmekte olan ülkelerin karşılaştıkları ekonomik sorunların ve dar boğazların giderilmesinde, gerekli olan döviz girdisinin sağlanmasında önemlidir ve söz konusu ülkelerin turizme daha çok önem vermesine neden olmaktadır (Karakaya, 2009: 5; Tutar vd., 2007: 197).

Ülke ekonomileri için önemli bir gelir kaynağı olan turizm, gösterdiği faaliyetler bakımından insan gücünün esas olduğu, emek yoğun ve bir hizmet sektörüdür (Yıldırım vd., 2016: 446; Yıldız, 2011: 59). Turizmde üretilen ürünler (mal ve hizmetler) özellikleri gereği depolanamaz ve üretildikleri yerde tüketilmeleri gerekmektedir. Dolayısıyla hizmete dayalı olan bu ürünler, turistler tarafından üretildikleri yerde tüketilmektedir. Hizmete dayanan bu ürünlerin tüketilmesi için regreasyon yani boş zamanın yaratılması gerekmektedir. Bu bağlamda turizm sektöründe talebin artışına karşılık verecek arzın sunulduğu biraz zaman gerektirmektedir. Turizm olayları her ne kadar yılın her döneminde görülse de, yılın belirli dönemlerinde yoğunlaşma çok daha fazla görülmektedir. Yoğunluğun yaşandığı bu dönemlerde ise turist kabul eden ülkelerde hareketlilik meydana gelmektedir (Karakaya, 2009: 5).

Turizm sektöründe sunulan ürün hizmettir. Ülke olarak turizmden önemli bir pay elde edebilmek ve turizm işletmelerinin ayakta kalabilmesi için müşteri memnuniyetinin sağlanması bunun içinde hizmet kalitesinin iyi olması gerekmektedir. Dolayısıyla turizmde misafirlerin gittikleri ülkelere mutlu olarak dönmeleri oldukça önemlidir. Fakat turistlerin gittikleri ülkelere memnun kalmalarındaki önemli etkenler arasında sadece o ülkenin doğal güzellikleri, ekonomik ve politik gelişmeler, teknoloji ve fiziksel olanaklar tek başına yeterli olmamaktadır. Bu imkanlarla birlikte misafirlerin ulaşım, konaklama, yeme-içme ve eğlence hizmeti sunan turizm işletmelerinden aldıkları hizmetlerden de memnun kalmaları gerekmektedir. Çünkü hizmet sektörü olan turizmde hizmeti verende alanda insandır. Dolayısıyla müşteri memnuniyetinin sağlanması için kaliteli işgören ve kaliteli hizmet sunulması gerekmektedir (Yıldırım vd., 2016: 446-447). Bu bilgiler doğrultusunda turizmin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir; (Pirselimoğlu Batman, 2013: 9-10; Akgöz, 2009: 5-6; Bakay Ergene, 2019: 41-42; Özen, 2009: 10-11);

- Ülkelerin ekonomilerinde ve sosyal yaşamlarında etkili olması
- Hizmet sektörü olmasının dışında diğer sektörlerle de ilişki içinde olması,
- Ülke tanıtımında önemli bir etkiye sahip olması,
- Emek yoğun bir sektör olması,
- Turistik ürünlerin üretildiği yerde anında tüketilmesi ve depolanmaması,
- Turistik ürünlerin tüketimi hususunda sürekli değişiklik göstermesi üretimi dinamik tutmakta,
- Destinasyonların doğal güzelliklerini ve kültürel değerlerini koruyarak turizm faaliyetlerinin gerçekleştirilmesi,
- Doğanın yapısına zarar vermeyecek şekilde turistik tesislerin öngörülmesi,
- Alanın tarihi, kültürel ve doğal güzellikleriyle birlikte teknolojinin bir arada olduğu önemli bir endüstri olması,
- Yaşadığı yerin kargaşasından uzaklaşmak isteyenlere doğal ve kültürel alanlarda sosyal ve bireysel huzuru sağlayabilmesi,
- Turizm, ülke ekonomisine katkı sağlamanın yanı sıra değişik kültürleri de bir araya getirerek kültürler arası yakınlaşmayı ve diyalog kurulmasını sağlamaktadır.
- Ülkelerin kültür varlığının tanınmasında etkili olmaktadır

Söz konusu nitelikler turizm endüstrisinin, döviz ve istihdam sağlması ve verimliliği artırması ile ekonomik, insanların dinlenme-eğlenme ihtiyacını karşılayan ve farklı kültürlerden insanları bir araya getirmesi ile de sosyo-kültürel özelliğini ortaya koymaktadır. Aynı zamanda turizmin meydana getirdiği kaynak kullanım talepleriyle de çevreyi etkileyen önemli bir faaliyet olduğu görülmektedir (Özen, 2009: 11).

## **1.2. Turizm İşletmeleri**

Turizmle doğrudan ya da dolaylı olarak bağılılığı olan, tüketicilerin turizm olayına katılımıyla birlikte ihtiyaç duydukları mal ve hizmeti üreten ve sunan, ilk olarak konaklama, seyahat, yiyecek-içecek gibi turizme hizmet eden işletmelerin kurulması, geliştirilmesi ve çeşitli faaliyetlerin gerçekleştirilmesiyle ilgili eylemlerin tamamı turizm işletmeleri kapsamında değerlendirilebilir (Keskin, 2013: 12).

Turizm işletmeleri, insanların geçici bir süreliğine ikamet ettikleri yeri değiştirme hareketinden dolayı ortaya çıkan seyahat ve konaklama ihtiyaçlarının karşılandığı, dolayısıyla bu ihtiyaçların beraberinde diğer ihtiyaçlarında giderilmesi noktasında turistik mal ve hizmetlerin üretilmesinde ve sunulmasında aktif rol alan ve kar amacı güden ekonomik birimlerdir (Milli Eğitim Bakanlığı [MEB], 2011: 3).

Turizm sektörünün karmaşık bir yapıya sahip olması beraberinde birçok ve farklı özellikli işletmelerin oluşmasında önemli bir etkidir (Meb, 2011: 3). Turizm endüstrisi insan ve hizmet odaklı bir sektördür. Sürekli farklı ihtiyaçların ortaya çıkması ve buna bağlı olarak turizm talebinin karmaşıklığı, talebin giderilmesi konusunda farklı yapıya sahip işletmelerin artmasına da neden olmaktadır. Dolayısıyla farklı yapıya sahip işletme sayısının artması ve hizmet niteliğinin değişiklik göstermesi turizm işletmelerinin sınıflandırılmasını zorlaştırmaktadır (Ayman, 2005: 38).

Turizm olayına katılan insanların temel ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak turizm işletmelerini; konaklama işletmeleri, seyahat işletmeleri, yiyecek-içecek işletmeleri, ulaştırma işletmeleri, rekreasyon işletmeleri ve turizme dolaylı hizmet veren işletmeler olarak sınıflandırmak mümkündür (Meb, 2011: 3). Genel olarak bakıldığında tüm bu hizmetleri insanlara sunan işletmelere literatürdeki tanımlarda da yer aldığı gibi turizm işletmeleri denilmektedir.

### **1.2.1. Konaklama İşletmeleri**

Turizm işletmeleri arasında birinci derece öneme sahip olan konaklama işletmeleri, tüketiciye yönelik tüm turistik ürün ve hizmetlerin üretimini sağlayan, turizm olaylarına göre şekillenip çeşitlilik gösteren işletmelerdir (Akt: Keskin, 2013: 13).

Sürekli olarak ikamet ettiği yeri geçici olarak değiştiren bir kişinin turist olarak kabul edilebilmesi için bu süreçteki en önemli şart en az bir gece konaklama yapabilmesidir. Nitekim kişinin buradaki en önemli ihtiyacı da konaklamadır. Bu bağlamda konaklama işletmeleri, sürekli seyahat eden insanların yaşadıkları yerin dışında farklı yerlerdeki konaklama ihtiyacını karşılayan, konaklamanın yanı sıra yeme-içme, eğlence ve diğer sosyal ihtiyaçlarını karşılamaya yönelik hizmet üreten işletmelerdir. Konaklama işletmelerinin kendi içlerinde oteller, moteller, tatil köyleri, pansiyonlar, kampingler, hosteller ve apart oteller gibi birçok sınıflara ayrıldığı da bilinmektedir (Akgöz, 2009: 8).

### **1.2.2. Seyahat İşletmeleri**

Turizm işletmeleri sadece konaklama işletmelerinden ibaret olmayıp diğer önemli bir birimi olan seyahat işletmelerini de içermektedir. Seyahat işletmeleri tüketici ile turistik mal ve hizmet üreten kuruluşlar arasında ilişkiyi sağlayan, söz konusu turistik ürünün pazarlanmasında dağıtım kanalı görevi gören işletmelerdir (Sağlık, 2011: 21). Bu işletmeler seyahat acentaları ve tur operatörleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır.

Seyahat acentaları, turistler ile hizmet üreten kuruluşlar arasında aracı fonksiyonu gören, kar amacı güden ticari kuruluşlardır (Sağlık, 2011: 22). Seyahat acentası, turistlere ulaşım, konaklama, yiyecek-içecek, gezi, spor, eğlence gibi seyahat hizmetlerine yönelik bilgi veren ve satan, bilet işlemlerini yapan ve bu hizmetler karşılığında ödemesini alan kuruluşlardır (Karakaş, 2018: 21).

Tur Operatörü ise turistik ürün oluşturan, planlayan, programlayan, pazarlayan ve doğrudan ya da aracı işletmeler ile satışa sunan işletmelerdir. Tur operatörleri talep ortaya çıkmadan önce, hizmet bileşenlerini bir araya getirerek yeni bir turistik ürün yani paket tur hazırlarlar (Sağlık, 2011: 22).

### **1.2.3. Yiyecek-İçecek İşletmeleri**

Gerek konaklama işletmelerinin alt birimi olarak gerekse bağımsız olarak faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, turizm endüstrisinde önemli işletmeler arasında yer almaktadır (Akgöz, 2009: 12; Aymankuy, 2005: 42). Yiyecek içecek işletmeleri genellikle buldukları yerden başka yere seyahat eden insanların yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamak ve belirli bir kâr sağlamak amacıyla kurulmuş işletmelerdir (Karakaş, 2018: 27). Bu

işletmeler daha önce bahsedildiği gibi bir konaklama tesisine bağlı olabileceği gibi bağımsız işletmeler olarak da faaliyet gösterebilmektedirler.

Yiyecek-içecek işletmelerinin hedefleri; müşterilere istediği rahat ve huzurlu yeme ve içme hizmetini uygun fiyatlar dâhilinde sunmak, mutfağın kapasitesine göre yemek çeşitlerini hazır bulundurarak tüm bu işleri en az maliyetle yapmak şeklinde sıralanabilir (Aymankuy, 2005: 42; Akgöz, 2009: 12).

#### **1.2.4. Diğer Turizm İşletmeleri**

İnsanların turizm faaliyetlerine katılımıyla ortaya çıkan seyahat, konaklama, yiyecek-içecek gibi ihtiyaçlarını direkt olarak karşılayan birçok işletme olmasının yanı sıra turizme dolaylı olarak hizmet eden ve çeşitli faaliyetlerini yerine getiren işletmelerde bulunmaktadır. Söz konusu bu işletmeler tüketicilerin özel mal ve hizmetlerini üreten, varlıkları bazı yönden ya da tamamıyla turizm sektörüne bağlı olan işletmelerdir. Asıl amacı turistik ürün ve hizmet üretmek olmayan bu işletmeler işlevleri bakımından turizme dolaylı hizmet veren işletmeler olarak bilinmektedir. Dolaylı yoldan turizme hizmet veren bu işletmelerin turizm destinasyonların da faaliyet göstermesi ve ekonomiye katkıda bulunması dolaylı turizm işletmeleri olarak kabul görmelerini sağlamaktadır (Akgöz, 2009: 13). Bu işletmelere örnek olarak alışveriş işletmeleri (hediyelik eşya, kuyumcu, halıcı, derici, butik vb.) verilebilir (Meb, 2011: 36).

#### **1.3. Konaklama İşletmeleri**

Günümüzde turizm endüstrisinin önemi her geçen gün tüm ülkeler tarafından anlaşılmaktadır. Ulaşım imkanlarının gelişim göstermesiyle uzak yerlerin yakın hale gelmesi, insanların istek ve beklentilerinin farklılık göstermesi ister istemez sektörde uluslararası anlamda bir rekabet rüzgarlarının esmesine neden olmaktadır. Söz konusu bu rekabet ortamında başarılı olabilmek için konaklama işletmelerinin mevcut imkanlarını daha kaliteli hale getirerek çağa ayak uydurması gerekmektedir. Konaklama işletmelerinin misafirlere barınma, yeme-içme, eğlence gibi çeşitli imkanlar sunması turizm gelirinden büyük bir pay almasını sağlamaktadır (Gönen, 2007: 43). Bu başlık altında konaklama işletmelerinin tanımına, özelliklerine, sınıflandırmasına ve diğer niteliklerine değinilmiştir.

### 1.3.1. Konaklama İşletmelerinin Tanımı ve Özellikleri

İnsanların değişik nedenlerden dolayı sürekli olarak ikamet ettikleri yerlerin dışında farklı yerlere yaptıkları seyahatlerde ilk olarak konaklama, sonrasında ise yeme içme ihtiyaçlarının giderilmesi için hammaddeden yararlanarak mal ve hizmeti üreten ve sunan işletme faaliyetleri konaklama endüstrisi olarak bilinmektedir (Gönen, 2007: 43).

Konaklama endüstrisi, turizm ve seyahat faaliyetlerinin bir araya getirilmesinde önemli endüstriler arasında yer almaktadır. Konaklama işletmelerinin gün ve gün önem kazanması noktasında, kişi başına düşen gelir miktarının artması, teknolojik gelişmelerin ve küreselleşmenin etkisiyle birlikte seyahat etme ihtiyacının artması gibi pek çok etken varlığını göstermektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 142).

Turizm işletmeleri arasında birinci sırada yer alan konaklama işletmeleri, turistlerin geçici süreyle konaklama ve yeme içme ihtiyaçlarını karşılayan ve bu amaç doğrultusunda turistik ürünleri üreten sunan ekonomik birimlerdir (Toker, 2006: 1).

İnsanların istek ve arzularının çeşitlilik ve zaman içerisinde değişiklik göstermesi bu gereksinimlerin karşılanması noktasında konaklama işletmelerinin hizmet anlayışında farklılıklara gidilmesine neden olmuştur. Konaklama işletmeleri gerçekleştirdikleri faaliyetler bakımından bir hizmet işletmesidir. Bu bağlamda misafirlerin barınma, yeme-içme, eğlence-dinlenme gibi pek çok gereksinimlerini karşılayan bu ekonomik birimler bazı işletmelerden farklı özelliklere sahip olmaktadır (Gönen, 2007: 44). Bu özellikleri çeşitlendirebilmekle birlikte şu şekilde sıralamak mümkündür (Gönen, 2007: 44; Toker, 2006: 2-3; Çolakoğlu, 1997: 3-5; Yılmaz, 1997: 7; Özen, 2009: 40-41; Yenipınar, 2004: 2-3; Gül, 2002: 1-3; Aymankuy, 2005: 44-45; Aygen, 2006: 109; Bolat, 2006: 6; Arslan, 1997: 6);

- Turizm işletmeleri arasında birinci derece öneme sahip olan konaklama işletmelerinin ürettikleri ürün ve hizmetler üretildiği an tüketilmesi gerektiği için stoklanamaz. Ayrıca bu işletmeler zaman satmaktadırlar.
- Turizm emek yoğun bir sektördür. Dolayısıyla konaklama işletmeleri diğer işletmelere nazaran insan gücünün çok daha fazla olduğu alanlardandır. Konaklama işletmeleri 24 saat aktif olarak faaliyet göstermektedirler.

- Misafirlerin istek ve arzularının çeşitlilik göstermesi konaklama işletmelerinde risk faktörünün yüksek olmasına neden olmaktadır. Bu bağlamda insanların beklentilerinin karşılanması noktasında otel işletmeleri bazı riskleri de almak durumundadırlar.
- Turizm ekonomik, politik, kültürel, sağlık, doğal afet gibi pek çok olaydan fazlasıyla etkilenebilmektedir. Buda konaklama işletmelerine talep konusunda ayrıca bir risk faktörü oluşturmaktadır.
- Konaklama işletmeleri hizmet sunması ve misafirlerin beklentilerinin karşılanması noktasında kuruluş ve yatırım aşamalarında oldukça maliyet gerektiren işletmelerdir. Taleplerin karşılanması ve artması durumunda ise karlılığın yüksek olduğu işletmelerdir.
- Konaklama işletmeciliğinin dinamik bir yapıya sahip olmasından dolayı standartlaşma oldukça az ve zor görülmektedir.
- Konaklama işletmeleri bünyesinde birçok bölümün var olduğu, ülke ve dünya geneline yayılmış çeşitli büyüklükteki işletmelerdir.
- Turizm bir hizmet sektörüdür. Konaklama işletmelerinde kaliteli hizmet sunumunun yanında bu hizmeti karşı tarafa sunacak nitelikli eleman oldukça önemlidir.
- Konaklama işletmelerinin endüstriyel özelliği hizmet üretiminden gelmektedir. Söz konusu bu hizmeti başarılı bir şekilde yerine getirebilmek için iş görenler arasında düzenli bir iş bölümüne ihtiyaç duyulmaktadır.
- Konaklama hizmetleri çalışanlar arasında işbirliği ve dayanışmayı gerekli kılmaktadır.

### **1.3.2. Konaklama İşletmelerinin Turizm Sektöründeki Yeri ve Önemi**

Turizm endüstrisine bakıldığında bu sektörü meydana getiren çeşitli iş kolları bulunmaktadır. Turizm endüstrisinin de en önemli iş kollarından biri ise konaklama (otel) işletmeleridir. Modern çağda olunması ve bu çağa ayak uydurulması bakımından birçok alanda yeniliklerin meydana gelmesi, geçmişte çok eskiye uzanan turizm sektörünün büyümesinde etkili olmuştur. Bu bağlamda turizm sektörünün çeşitli ülkelerde önemini vurgulanması konusunda konaklama işletmeleri büyük önem taşımaktadır. Çünkü turizm

endüstrisinin bel kemiği olan konaklama tesisleri sektörün gelişmesini sağlarken bir yanda da yarattığı sonuçlarla ülke ekonomisinin gelişmesine katkı sağlamaktadır (Toker, 2006: 3).

Otel işletmeleri, genel anlamada harcama imkanı olan insanları ve bu imkanları normal yerleşim yerlerinde yaptıkları harcamalardan daha yüksek harcama potansiyeline sahip konukları kendine çeken ve ağırlayan işletmelerdir. Bu işletmelerde konaklayan misafirlerin yaptıkları harcamalar ile konaklama işletmeleri ülke ekonomisine doğrudan ve diğer sektörler açısından dolaylı olarak katkı sağlamaktadır. Yabancı ülkelere gelen misafirlerin barınma ihtiyaçlarını karşıladıkları bölgedeki konaklama (otel) işletmeleri, ülkeye döviz girdisi sağlaması açısından önemli birimlerdir. Ayrıca bu durum ülkenin ödemeler dengesine de büyük ölçüde katkı sağlamaktadır. Bu bağlamda ihracat imkanları zayıf olan ülkelere konaklama işletmelerinin, turizm endüstrisi aracılığıyla ülkelere döviz imkanı sunan önemli bir gelir kaynağı olduğu bilinmektedir (Toker, 2006: 4).

Ekonomik katkıların yanı sıra konaklama işletmeleri diğer endüstriyel ürünlerin temininde önemli bir pazar alanıdır. Nitekim konaklama işletmelerinin inşa edilmesinde ve yenileştirilmesinde inşaat sektörü, mobilya, araç gereç gibi malzemelerde de genellikle imalat sektörü tarafından karşılanmaktadır. Bunların yanı sıra yiyecek içecek ve diğer gıda ürünlerinin temini çiftçilerden ve içecek firmalarından, elektrik, su ve ısı gereksinimleri ise ilgili birimler tarafından karşılanmaktadır. Dolayısıyla konaklama işletmeleri, doğrudan istihdam sağlarken dolaylı olarak da bahsi geçen sektörlerle de istihdam imkanı sunmaktadır (Toker, 2006: 4). Buradan da anlaşılacağı üzere konaklama işletmeleri hem gelir yaratma hem de istihdam kaynağı olarak önemli turizm işletmeleri arasında yer almaktadır (Arslan, 1997: 8). Konaklama işletmelerinin istihdam yaratıcı özelliğe sahip olması ve bölgesel kalkınmaya katkı sağlaması, farklı istihdam olanaklarının az olduğu yerlerde bu işletmelerin önemini daha fazla artırmaktadır (Toker, 2006: 4).

### **1.3.3. Konaklama İşletmelerinin Sınıflandırılması**

Turizm endüstrisinin geçmişten günümüze önemli bir sektör haline gelmesinde konaklama işletmelerinin büyük katkısı olduğu bilinmektedir. Konaklama işletmeleri misafirlere barınma, yeme-içme, deniz, kum güneş gibi turistik ürün hizmeti sunarken bir yandan da eğlence ve spor yapabilme imkanı sunarak misafirlerin tüm gereksinimlerini karşılayıp onların memnuniyet düzeylerini yüksek tutabilmektedirler. Turizm endüstrisinin sunduğu imkanlardan faydalanan insanların seyahate çıkma nedenleri, seyahat etme



şekilleri, ekonomik durumları, konaklayacakları mekanlardan beklentileri ve zevkleri birbirinden farklılık göstermektedir. Dolayısıyla bu durum konaklama işletmelerinin de çeşitlendirilmesi noktasında önemli bir husustur. Çağın gereklilikleri ve insanların istek ve arzularını sürekli olarak farklılık göstermesi konaklama işletmelerinin de farklı olmasını zorunlu hale getirmektedir. Bu bağlamda turizm hareketlerinin yapısal ve tarihsel gelişimi kapsamında bugünkü haline ulaşan konaklama işletmeleri aşağıdaki gibi değişik açılardan sınıflandırılabilir (Gönen, 2007: 46; Uğurlu, 2007: 185-186).

### **1.3.3.1. Oteller**

Otel işletmelerinin en temel fonksiyonu misafirlerin konaklama ihtiyaçlarını karşılamaktır. Bu hizmetin yanı sıra oteller, yiyecek-içecek, eğlence-dinlenme gibi çeşitli ihtiyaçların ücret karşılığında giderilmesine yönelik yardımcı ve/veya tamamlayıcı işletmeleri de bünyesinde barındıran en az yirmi odaya sahip işletmelerdir. Bu bağlamda konaklama işletmeleri belirledikleri hedefler doğrultusunda misafirlerin taleplerini karşılayabilmek adına pek çok hizmet vermektedirler (Akıncı, 2010: 19).

#### **1.3.3.1.1. Karşıladıkları Konaklama İhtiyacının Türü Bakımından Oteller**

- **Merkezi Oteller:** Merkezi oteller diğer bir adıyla şehir otelleri şehir merkezlerinde, iş ve ticaret merkezlerinin bulunduğu alanlarda ve büyük şehirlerde kurulan konaklama işletmelerindedir. Bu işletmelere talepler genellikle iş seyahati yapan iş insanları, kongre, konferans, toplantı gibi organizasyonlara katılan kişiler tarafından yapılmaktadır. Merkezi (şehir) otellerinin en temel özelliği bütün yıl boyunca faaliyette olup hizmet sunmasıdır (Bilici, 2009: 5).
- **Kıyı Oteller:** Resort otel olarak da ifade edilen kıyı otelleri insanların dinlenmesi, eğlenmesi, uzun soluklu tatil yapması niyetiyle tercih ettikleri işletmelerdir. Kıyı otelleri olarak faaliyet gösteren bu otelleri dağ otelleri, termal oteller ve deniz kenarlarında inşa edilmiş oteller olarak ifade etmek mümkündür. Kıyı otellerin şehir otellerinden farkı konumlandığı yere göre faaliyet süresi değişiklik gösterebilmektedir. Kıyı otellere talepler bazı dönemlerde yoğun olurken bazı dönemlerde ise bu talepler azalabilmekte ya da tamamen bitebilmektedir (Bilici, 2009: 5).

### 1.3.3.1.2. Fiyat Düzeyi Bakımından Oteller

Turizm sektörünün tarihsel gelişimine bakıldığında da ilk turizm olaylarının aristokratlar tarafından daha sonrasında ise burjuvalar tarafından gerçekleştirildiği alan yazında yer almaktadır. Fakat günümüze bakıldığında söz konusu turizm hareketleri artık toplumun her kesimi tarafından gerçekleştirilmektedir. Turizm günümüzde kitlesel bir boyuta ulaşmıştır. Bu bağlamda otel işletmeleri her kesime hitap edebilecek şekilde farklı fiyatlarla müşterilerine hizmet sunmaktadırlar (Ünüvar, 2008: 15; Karasakal, 2015: 9). Bu bilgiler neticesinde oteller lüks ve ekonomik oteller olmak üzere iki farklı şekilde sıralanabilir.

- **Lüks Oteller:** Bu tip otellerde müşterilere sunulan hizmet, mal kalitesi ve fiyat en üst düzeyde oluşturulmaktadır. Lüks otellerin sundukları hizmetler bakımından hitap ettiği müşteri kitlesi gelir düzeyi yüksek olan kişilerdir. Ayrıca lüks oteller düzeyli standartlara ve servise sahiptirler (Ünüvar, 2008: 15).
- **Ekonomik Oteller:** İnsanlar dinlenmek, stres atmak, yenilenmek için turizm faaliyetlerine her geçen gün daha fazla ihtiyaç duymaktadır. Bugünkü duruma bakıldığında turizm lüks bir ihtiyaç olmaktan çıkarak insanlar için zorunlu bir ihtiyaç haline gelmiştir. Bu nedenledir ki gelir düzeyi düşük olan insanların turizm olaylarına katılabilmesi için ekonomik oteller yaygınlaşmaya başlamıştır. Bu otellerin esas amacı ise oteldeki tüm yatakları satabilmektir (Ünüvar, 2008: 15).

### 1.3.3.1.3. Turizm İşletme Belgeli Oteller

Konaklama işletmelerine yönelik “turizm işletme belgeli oteller” şeklindeki sınıflandırmalar oldukça eskiye dayanmakta ve günümüze kadar gelmektedir. 1983’de yürürlüğe giren ve üzerinde bazı değişikliklerin yapıldığı “Turizm Yatırım ve İşletmeleri Nitelikleri Yönetmeliği” ne göre otel işletmeleri; bir yıldızlı, iki yıldızlı, üç yıldızlı, dört yıldızlı ve beş yıldızlı oteller olmak üzere sınıflandırılmıştır (Karasakal, 2015: 9).

### 1.3.3.2. Moteller

Turistik motel işletmeleri, yerleşim yerlerinin dışında karayolu güzergahında veya yakın civarlarda kurulan tesislerdir. Bu tesisler motorlu araçlarıyla seyahat eden insanların barına, yiyecek-içecek ve araç parkı gibi ihtiyaçlarını karşılayan en az on odalı işletmelerdir (Çolakoğlu, 1997: 109; Uğurlu, 2007: 185).

### **1.3.3.3. Tatil Köyü**

Tatil köyleri, doğal güzelliklerin veya arkeolojik değerlerin bulunduğu yerlerde inşa edilen huzurlu bir konaklama tesisidir. Konaklama ihtiyacının yanında çeşitli sosyal aktivitelerin (spor, eğlence vb.) belli bir ücret karşılığında gerçekleştirildiği en az altmış odasının olduğu işletme tiplerinden biridir (Çolakoğlu, 1997: 109). Tatil köyleri, birinci sınıf ve ikinci sınıf tatil köyü olmak üzere ikiye ayrılmaktadırlar. Birinci sınıf tatil köyleri yerleşme özellikleri, yapı, tesisat, donatım, dekorasyon ve servis bakımından üstün özelliklere sahip olmaktadır (Meb, 2011: 7).

### **1.3.3.4. Kampingler**

İnsanların her türlü gereksinimlerini kendilerinin karşıladığı ve en az on üniteden oluşan konaklama tesisleridir. Kampingler konum olarak karayolları güzergahı ve çevresinde kurulmaktadır. Yakınlarında deniz, göl, dağ gibi doğal güzellikler bulunmaktadır (Şahin ve Ünal, 2016: 107).

### **1.3.3.5. Pansiyonlar**

Pansiyonlar, konaklama ve yeme-içme hizmeti verebilen en az beş odalı ev tipi işletmelerdir. Pansiyonların yönetim şekli oldukça basittir. Bazı pansiyonlar misafirlerin yeme içme gibi ihtiyaçlarını karşılarken bazıları da misafirlerin bu ihtiyaçlarını kendi karşılaması için imkanlar sunmaktadır (Şahin ve Ünal, 2016: 107). Pansiyonları, Turizm Bakanlığı Belgeli ve Belediye Belgeli pansiyonlar olmak üzere iki şekilde sınıflandırmak mümkündür (<http://www.goktepe.net>).

### **1.3.3.6. Apart Oteller**

Apart oteller bağımsız apartman ya da villa tarzında inşa edilmiş konaklama tesisleridir. Bu konaklama tesisinde kalacak olan misafirler yeme-içme gibi ihtiyaçlarını kendileri karşılamaktadırlar. Çünkü apart oteller kişilerin yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayabilecek araç gereçlerle donatılmıştır (Keskin, 2013: 19).

### **1.3.3.7. Hosteller**

Bu tip konaklama işletmeleri insanların bilgi edinme ve dinlenme amacıyla barındıkları en az 10 odaya sahip işletmelerdir (Çolakoğlu, 1997: 110). Bu işletmeler, daha

çok gençlik turizmine hitap edecek şekilde yiyecek-içecek hizmeti sunarken misafirlerin kendi yemeklerini hazırlayabilme imkanı da sunmaktadır (Yıldız, 2011: 38). Ayrıca hosteller az gelirlilerin de yararlanabileceği ucuz konaklama işletmeleridir (Çolakoğlu, 1997: 110).

#### **1.3.3.8. Oberjler**

Turistik oberjlerde, tabiat güzelliği ön planda yer almaktadır. Söz konusu işletmeler, doğal güzelliklerin tadını çıkarmak, spor ve av turizmi yapmak, sakin bir yerler de dinlenme ihtiyacını karşılamak için kırsal yörelere inşa edilen konaklama işletmeleridir. Dolayısıyla oberjler daha çok yerleşim yerlerinin dışında, turistik yerlerle bağlantılı olan su kenarlarında, kış ve dağ sporlarının yapılmaya elverişli olduğu ve doğal güzelliklerin bulunduğu alanlarda kurulmaktadır. Bu tip konaklama işletmelerinin kullanım amacına göre dizayn edilmesi gerekmektedir. Oberjler, en az otuz kişinin konaklayabileceği binalardan oluşabilmektedir. Bunun yanı sıra oberjlerde, sekiz kişilik yatakhaneler, mutfak ve yemekhane gibi çeşitli birimler bulunabilmektedir. Oberjlerin fiziki görünümleri ile çevrenin bütünlük sağlayacak şekilde yapılması bu işletmelerin en temel özelliğini oluşturmaktadır (Yıldız, 2011: 37).

#### **1.3.4. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısı**

Organizasyon kavramı, işletmelerde çeşitli anlamlarda kullanılabilir. Organizasyon; işletmenin belirli sınırlar dahilinde ve planlama aşamasında hedeflerine ulaşabilmesi için yapılan sistematik düzen, koordinasyon ve sınıflandırma sistemidir (Akıncı, 2010: 30). Başka bir ifadeye göre organizasyon; işletmenin herhangi bir amaca ulaşabilmesi için yapılması gereken faaliyetleri belirlemek ve söz konusu faaliyetlerden benzer olanları gruplandırmak, bu faaliyetleri yapacak insan gücünü bir araya getirerek aralarında bir iş bölümü ve koordinasyon sağlamak olarak tanımlanabilmektedir (Ciğer, 2006: 49; Işık, 2006: 18). Bu ifadelerden yola çıkarak otel organizasyonu, otel işletmelerinin belirli bir amaca ulaşabilmesi ve varlığını sürdürebilme noktasında çeşitli faaliyetlerin düzenlenmesi ve bu faaliyetlerin bölümlere ayrılması, işletmeyi oluşturan bölümler arasındaki ilişkilerin ise düzenlemesi olarak ifade edilebilir (Işık, 2006: 18).

Turizm işletmeleri arasında önemli bir yere sahip olan otel işletmeleri, örgüt veya organizasyon yapısını kurarken hedeflerin kısa ve uzun vadeli olup olmaması hususunda

dikkat etmeleri gerekmektedir. Çünkü uzun ve kısa vadeli hedeflerin birbiriyle çelişmemesi işletmelerin geleceği açısından önem taşımaktadır (Bakan, 2014: 76). Aksi halde, işletmenin insan ve mali kaynakları hedefe uygun şekilde kullanılmaktan uzaklaşacağı için işletmenin istenilen düzeyde büyümesini de engelleyecektir. Bu yüzden otel işletmesi yöneticileri bu tür olumsuz durumları öngörerek ve işletmenin özelliklerini de dikkate alarak örgüt yapısını oluşturmaları gerekmektedir. Otel işletmeleri aynı amaca hizmet etseler de işletmelerin organizasyon yapıları niteliklerine ve çağın getirdiği şartlara göre değişiklik gösterebilmektedir (Akbaba, 2003: 18). Nitekim teknoloji çağında olunması, ekonomik ve sosyal gelişimler otel işletmelerinin organizasyon yapısının değişmesinde etkili olmuştur. Bu bağlamda otel sayılarının ve kapasitelerinin artması, pazar alanlarının genişlemesi, satış teknikleri, sunumları ve örgütlenme biçimleri gibi alanlarda önemli değişiklikler meydana gelmiştir (Yıldız, 2011: 75).

Konaklama (otel) işletmelerinin organizasyon yapıları faaliyet bölümleri ve hizmet bölümleri olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Faaliyet bölümleri gelirin ve giderin (maliyetin) bir arada olduğu, hizmet bölümleri ise misafir ile doğrudan bir ilişkinin bulunmadığı bölümlerdir. Faaliyet bölümleri önbüro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek bölümlerinden oluşurken hizmet bölümleri de muhasebe, halkla ilişkiler, insan kaynakları, satış-pazarlama, teknik hizmetler, güvenlik ve diğer hizmetlerden oluşmaktadır (Bakan, 2014: 77).

### **1.3.5. Konaklama İşletmelerinin Organizasyon Yapısının Gelişim Süreci**

İşletmelerin zamanla hedeflerine ulaşarak büyümesi otel işletmelerinde organizasyon bilincinin gelişmesini sağlamıştır. XX. yüzyıldan sonra otel işletmeleri gitgide büyüme ve gelişme göstermişlerdir. Bu bağlamda konaklama işletmeciliği alanında ilk gelişmelerden birini ise E.M. Statler adlı kişi gerçekleştirilmiştir. E. M. Statler, orta sınıfın kalite beklentilerinin Amerika'da geliştiğini fark ederek kendisine ait olan küçük ölçekli işletmesini orta sınıfın hizmet beklentilerine göre dizayn etmiş ve işletmesini ulusal pazara hitap eden bir otel zinciri haline getirmiştir. Bu gelişimle birlikte Statler'ın otel işletmelerinde organizasyon yapısı büyüdükçe, şirketin merkezinde yer alan mimari dizayn ve personel kurmay bölümleri de gelişim göstermiştir. Bu bağlamda, ağırlama-hizmet endüstrisinde merkezileştirilmiş kurmay organizasyon yapısının Statler'in otel işletmelerinde uygulanmasıyla başladığı söylenebilmektedir (Özcan, 2011: 24). Otel işletmelerinin her biri kendi uzmanlık alanlarıyla ilgili tamamen farklı bir şekilde ürün veya

hizmet esasına göre çeşitli bölümlere ayrılabilir. Otel işletmelerinde en fazla görülen bölümlendirme biçimi, odalar, yiyecek-içecek, telefon ve diğer departmanlar arasında yapıldığı görülebilmektedir (Bilici, 2009: 12).

## 2. BÖLÜM

### 2. STRES VE STRES YÖNETİMİ

#### 2.1. Stres

Bu bölümde tezin araştırma konusu olan stresle ilgili tanımlar, stresin tarihsel gelişimi, nedenleri ve belirtileri, aşamaları, stres kaynaklarının neler olduğu, stresin bireysel ve örgütsel sonuçları, stres yönetimi ve önemi, stresle baş etmeye karşı kullanılan bireysel ve örgütsel yöntemler üzerinde durularak gerekli bilgilere yer verilmiştir.

##### 2.1.1. Stresin Tanımı

Günümüzde modern toplumun hastalığı olarak ifade edilen stres, aslında günlük hayatın bir parçası haline gelmiş önemli bir kavramdır. Günümüzde pek çok insan, farkında olmasa bile yoğun bir stres yüküne sahiptir. Çeşitli nedenlerden dolayı insanların günlük hayatında meydana gelen değişiklikler, stres verici olarak değerlendirilebilir (Gökgöz, 2013: 3). Stres, çağın hastalığı olmasının yanında göreceli bir ruh halini ifade eden belirsiz bir olgudur. Dolayısıyla geçmişten bu yana literatürde strese yönelik pek çok ifade bulunmaktadır. Stres kelimesinin Türkçe karşılığı olarak çok sık olmamakla birlikte “zorlanma” kelimesi kullanılsa da iletişim de kolaylık sağlaması nedeniyle “stres” kavramı genellikle kullanılmaktadır (Kırıcı, 2010: 3).

Stres kavramına yönelik alan yazın incelemesi yapıldığında geçmişten günümüze kadar stresle benzer anlamı ifade eden pek çok kavrama rastlamak mümkündür. Bu bağlamda stres 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda, 18. ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda kullanılmıştır. 19. yüzyıl- 20. Yüzyıl ve sonrası için ise stres; bedensel ve ruhsal hastalıkların sebebi olarak düşünülmüştür (Turunç, 2009: 6). Bu kavramların yanı sıra literatürde stresle birlikte anılan “kaygı, engelleme ve çatışma” gibi benzer terimlere rastlamak da mümkündür.

Eski devirlerden itibaren günümüze kadar varlığını sürdüren stres, bireylerin hem sosyal hem de iş ortamlarında meydana gelen hızlı değişimler ve bu değişimlerle birlikte hayatın karmaşık bir hal alması sonucunda kendisini çok daha etkili bir şekilde bireylerde hissettirmiş ve 21. yüzyıl çağımızın hastalığı olarak nitelendirilmiştir. Stresin gerek

insanların sosyal yaşamlarında gerekse iş ortamlarında bu denli hissedilir hale gelmesinin nedenleri arasında, strese yol açan kaynakların çeşitlilik göstermesi, bunun dışında stresin bireyler üzerinde derin ve ağır etkiler bırakması gösterilebilir (Lorcu ve Bilgen, 2009: 242).

Stres, insanların demografik özelliklerine göre ayırım yapmaksızın herkesi çeşitli şekillerde etkileyen önemli bir olgudur (Yirik vd., 2014: 6224). Baktığımızda dünya genelinde stresin, birçok hastalığın sebebi olarak görüldüğü bilinmektedir ki buda stres üzerinde durulması gereken önemli bir konu olduğunu da göstermektedir. Söz konusu stres iş hayatında değerlendirildiğinde işte verimin azalması, işe gitme durumunda isteksizlik, işe odaklanamama ve hatalı kararlar verme gibi pek çok olumsuz sonuçları doğurabilmektedir. Daha önce belirtildiği gibi yaşam koşullarının gün geçtikçe değişmesi stres kavramını daha önemli bir konu haline getirmekte ve gerek iş hayatında olsun gerek sosyal yaşamda stres insanların hayatlarının önemli bir kısmını kaplamaktadır (Kırıcı, 2010: 3).

Stres, fiziksel veya ruhsal olarak insanlar üzerinde önemli bir role sahiptir. Bu nedenle stres, insanların sağlığını bozan ve onların özgür bir şekilde yaşamasına engel olan en önemli nedenlerden biridir. Bilinen anlamı ile stres kavramını ilk kez Selye tanımlamış ve stresi “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkidir” şeklinde ifade etmiştir. Stres, olağanüstü talepler, dış baskılar veya fırsatlardan dolayı bireyde oluşan gerilim durumudur. Başka bir tanıma göre stres, “bedenin bir tepkisi” olarak ifade edilmektedir. Buradaki anlam, stresin fiziksel bir durum olduğu ve fizyolojik anlamda bir tepki meydana getirmesidir. Buna göre stres fizyolojik bir olgudur ve bu yönüyle endişe, kaygı, depresyon veya engellenme olgularından ayrılmaktadır (Kırıcı, 2010: 4).

Stres kavramına yönelik alan yazındaki diğer tanımlara bakıldığında stres, insanın fiziksel ve ruhsal dengesini bozan bir durum şeklinde ifade edilmiştir. Stres, kişinin psikolojik ya da fiziksel durumunu, çevresindeki sorunlarla mücadele edebilme gücünü olumsuz etkileyen ve çeşitli nedenlerden dolayı insan üzerinde oluşan bir gerilim durumudur (Akova ve Işık, 2008: 17). Başka bir ifade ile stres, “kişiler üzerinde olumlu veya olumsuz etki bırakan ve kişilerin iş ortamında ya da sosyal ortamında davranışlarını, iş verimini ve başka insanlar ile olan etkileşimini etkileyen bir olgudur” şeklinde tanımlanmıştır.

Stres kişilerde kendiliğinden meydana gelen bir durum değildir. Bazı değişimlerin ortaya çıkması ile, örneğin kişinin hayatını devam ettirdiği veya içinde bulunduğu ortamda



oluşan değişiklikler (aşırı ses, ışık, ısı, çok fazla ya da çok az sorumluluk verilmesi ve çok sık veya çok az denetim yapılması, bireyin teknolojiye ayak uyduramaması vb.) ve bu değişikliklerden etkilemesi sonucu ortaya çıkan bir durumdur (Gedik vd., 2017: 112).

Tüm bu bilgiler doğrultusunda genel anlamda stres; “kişinin çevresinden veya kendisinden (içsel) kaynaklanan bazı etkenlerden dolayı fiziki ve psikolojik durumunda değişikliğe neden olan ve dolayısıyla fiziksel, ruhsal (psikolojik) ve davranışsal sonuçlar doğuran uyarıcı bir güç” olarak tanımlanabilmektedir (Işık, 2006: 22). Strese yönelik yapılan tanımlar ve bilgiler dikkate alındığında stres, organizmanın çevresine uyum sağlaması açısından önemli ve kritik bir olgudur diyebiliriz (Bilici, 2009: 14). Stres; yaş, statü, cinsiyet vb. fark etmeksizin herkesin zaman zaman yaşadığı psikolojik bir durumdur. Stres her ne kadar psikolojik bir kökene dayansa da bireylerde stresin etkilerini ve sonuçlarını fizyolojik olarak görmek mümkündür.

### **2.1.2. Tarihsel Gelişimi**

Stres kavramı her ne kadar günümüzde çağın hastalığı olarak algılansa da aslında stres, tarih öncesinden buyana insanların karşılaştığı bir olgudur (Akça, 2014: 35). Bu bağlamda stresin tarihi süreci incelendiğinde, stres Latince'den türemiş ve İngiliz dilinde kullanılan bir terimdir. Stres Latince'de "Estrictia", eski Fransızca'da ise "Estrece" kelimelerinden gelmektedir (Biricik, 2018: 4). Stres kavramının sözlüklerde isim ve fiil olarak çeşitli anlamları bulunmaktadır. Bu anlamlardan sekiz tanesi isim dört tanesi ise fiil olarak alan yazında karşımıza çıkabilmektedir. Stresin isim olarak en yaygın kullanılan anlamı “zorlanma, gerilme ve baskı”dır (Kırıcı, 2010: 6; Biricik, 2018: 4).

Stres kavramını bilim alanında ilk kez 17. Yüzyılda fizikçi Robert Hook kullanmış ve “elastiki nesne ve ona uygulanan dış güç” arasındaki ilişkiyi açıklamak istemiştir (Tutar, 2004: 189). Stres 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, keder, elem gibi anlamlarda, 18. ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda kullanılmıştır. Söz konusu bu üç kavram objelere, kişiye, organa ve ruhsal yapıya yönelik kullanılmıştır (Turunç, 2009: 6; Akpulat vd., 2016: 5138). Bu yüzden stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçimin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaya başlanmıştır (Sayiner vd., 2009: 28). 19. yüzyıl-20. Yüzyıl ve sonrası için ise stres; bedensel ve ruhsal hastalıkların sebebi olarak düşünülmüştür (Turunç, 2009: 6).

Stresin bilim dünyasında fizik alanında kullanılması diğer bilim alanlarında kullanmasında da etkili olmuştur. Bu bilim alanlarından bazılarını sosyoloji, psikoloji, tıp, fizyoloji, biyoloji, mühendislik olarak söylemek mümkündür (Kırıcı, 2010: 7). Stres uzun süredir araştırmacıların da üzerinde durduğu önemli bir konu haline gelmiştir. Stres konusunun önemli olmasının nedenleri arasında stresin insan sağlığını ve beraberinde kişinin sosyal yaşantısını ve çalışma hayatını negatif yönde etkilemesi yatabilmektedir (Akça, 2014: 35-36). Fakat stresin bireyleri sadece kötü anlamda değil pozitif yönde de etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır. Bu bağlamda stresin, kişilerde üst düzeyde yaşanmadığı durumlarda olumlu etkisini görmek pek tabii mümkündür. Şöyle ki üst düzey stres yaşayan bir bireyin durumdan olumsuz etkilememesi kaçınılmazken normal standartlarda gerçekleşen stres kişinin heyecanını dinç tutarak onu faydalı sonuçlara götürebilmektedir (Balcı, 1993: 316).

### **2.1.3. Stres Belirtileri**

Stres hayatımızın önemli bir yerini kaplayarak günlük yaşantımızın bir parçası haline gelmiştir. Hayatımızın önemli bir parçası haline gelen stresin, az miktarda ve kısa süreli yaşanması bireyleri pasiflikten aktif duruma getirebilmekte ve bireyin alarında kalmasına yardımcı olmaktadır. Fakat aşırı stresin yaşanması ve bu durumun uzun sürmesi, bireylerde huzursuzluk, aşırı tepki, iş ya da sosyal hayatta başarısızlık gibi pek çok olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Dolayısıyla stresin olumlu yanlarından yararlanmak ve negatif yönlerinden kurtulmak için stresin dozunu olabildiğince makul düzeylere çekerek artışını önlemek gerekmektedir (Delice, 2018: 5).

Stresin uzun süreli yaşanması insanları olumsuz yönde etkileyerek organizmaya psikolojik ve/veya fiziksel anlamda zarar vermekte ve stresin bu olumsuz etkileri zaman içerisinde insan vücudunda çeşitli belirtilerle ortaya çıkmaktadır. Bu stres belirtileri kişiden kişiye farklılık gösterebilmektedir. Stresin birey üzerindeki etkilerinin farklılık göstermesinin yanı sıra ortak etkilerini görmekte mümkündür. İnsanlar kendilerinde gördükleri belirtileri bir başkasında da görebilir (Delice, 2018: 5; Dumanlı, 2018: 8). Bu bilgiler doğrultusunda stresin belirtileri fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal belirtiler şeklinde aşağıdaki gibi sıralanabilir (Delice, 2018: 6-7; Dumanlı, 2018: 9; Sökmen, 2005: 5; Güçlü, 2001: 95; Deveci, 2017: 40; Bilici, 2009: 16; Çoban, 2018: 40-41; Gedik vd., 2017: 114; Akgemci, 2001: 303);

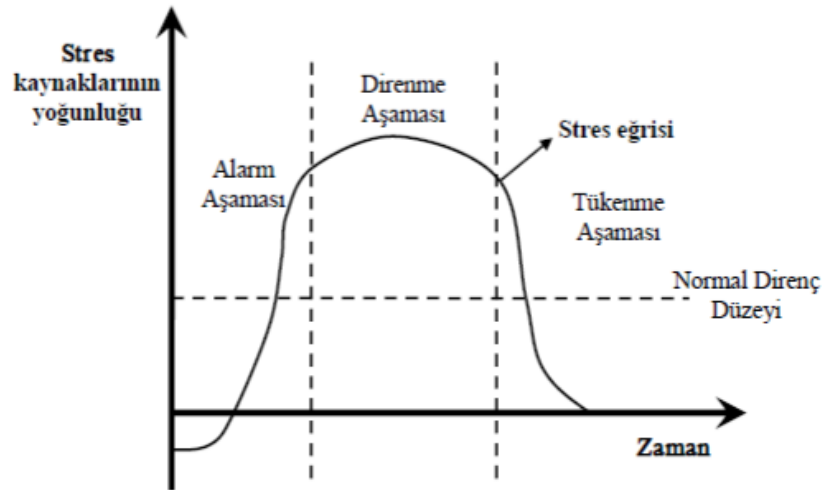
- **Fiziksel Belirtiler:** Stresin fiziksel belirtileri, kişinin vücudunda meydana gelen değişiklikleri göstermektedir. Stresten kaynaklanan zararlı etkenler organizmanın işlevlerini etkileyerek bazı değişikliklere neden olmaktadır. Söz konusu bu değişiklikler farklı evrelerle birlikte çeşitli stres belirtilerinin meydana gelmesinde etkilidir. Bu belirtileri tansiyon, nefes darlığı, kalp rahatsızlıkları, migren, yorgun hissetme, alerjik durumlar, mide bulantısı, baş ağrısı, kas ve sırt ağrıları, uyku bozukluğu, çene kasılması ya da diş gıcırdatma, kabızlık, ishal, deri döküntüsü ve saç dökülmeleri, mide rahatsızlıkları (ülser vb.), aşırı terleme, iştahta dengesizlik, enerji kaybı, dikkatsizlikten kaynaklı kazalarda artış vb. fiziksel stres belirtilerini çeşitlendirmek mümkündür (Sökmen, 2005: 5; Güçlü, 2001: 95).
- **Davranışsal Belirtiler:** Stres kişinin davranışlarını doğrudan etkileyebilmektedir. Bu grup içerisindeki belirtiler; kişide uykusuzluk veya sürekli uyuma isteği, iştahsızlık ya da aşırı yeme isteği, konuşma güçlüklerinin yaşanması, sigara, alkol veya zararlı madde kullanımı gibi çeşitlendirilerek sıralanabilir.
- **Duygusal Belirtiler:** Bu grup içerisindeki belirtiler kişinin ruhsal durumunun sürekli olarak hızlı bir şekilde değişiklik göstermesi, aşırı derecede endişe duyma veya kaygılanma, tedirgin olma, yersiz telaş, aşırı duygusallık (ağlama vb.), hayal kırıklığı, depresyona girme, geçimsizlik, sinirlilik hali, asabi ve gergin haller, özgüvende yetersizlik, bir yere ait olmama hissi, kırılmalı bir yapıya sahip olmak (aşırı hassasiyet/kırılmalı), duygusal anlamda tükenmişlik, ani öfke patlamaları, insanlara karşı saldırgan ya da düşmanca tutumlar (Dumanlı, 2018: 9).
- **Zihinsel Belirtiler:** Stresin insan üzerinde kendini gösterdiği zihinsel belirtileri çeşitli şekillerde görmek mümkündür. Bu belirtiler çok fazla hayal kurma, unutkanlık, konsantrasyon bozukluğu, karar vermede yaşanan güçlükler, iş hayatı kalitesinde yaşanan düşüş, sabit bir düşünceyle kendini meşgul etme durumu, performans ve verimlilikte azalma, zihnin dolu olmasından kaynaklı sürekli hata yapma, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık gibi sıralanabilir (Gedik vd., 2017: 114; Dumanlı, 2018: 9).
- **Sosyal Belirtiler:** Bu gruptaki belirtiler bir durum karşısında başkasını suçlamak ve insanlarda hata bulmaya çalışmak, insanları sözlü olarak rencide etmek, insanlarda

güvenmeme, randevulara gitmemek ya da randevuya kısa bir zaman kala iptal etmek, aşırı savunmacı bir tutum sergilemek, iletişime kapalı olmak (konuşmama hali), birçok kişiyle küs olmak şeklinde sıralanabilir.

Söz konusu bu belirtiler çok uç durumlar dışında kendini gösteriyorsa bireyler stres altındadır diyebiliriz. Stresle baş edebilmenin ilk basamağı ise stres halini fark edebilmektir. Bu bağlamda bireyin yapması gereken şeylerden biri kendi fiziksel, zihinsel, davranışsal ve duygusal (ruhsal) ve sosyal özelliklerini iyi bilmesidir. Bir diğeri ise kişi olağan dışı durumlarda bahsedilen belirtilerin farkına vararak stresi meydana getiren durumlar ile baş edebilmelidir (Güçlü, 2001: 95).

#### 2.1.4. Stresin Aşamaları

Stres konusunda öncü bilim insanlarından biri olan Selye stresi, “vücudun herhangi bir dış talebe verdiği özel olmayan tepkisi” olarak ifade etmiştir. Hans Selye, stresin uzun süreli yaşanması durumunda vücudun strese verdiği tepkiyi üç aşamada ele almıştır. Bu aşamalar; alarm tepkisi, direnme ve tükenme aşamalarıdır (Ekmekçi, 2008: 17; Baykal Akmeşe, 2017: 6). Selye bedenin stresli bir durum karşısında verdiği bu üç aşamadan oluşan tepkiyi/mekanizmayı "Genel Uyum Sendromu" olarak nitelendirmiştir (Güçlü, 2001: 94).



**Kaynak:** Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne, s. 12.

Şekil 1.1. Genel Uyum Sendromu

#### **2.1.4.1. Alarm Dönemi**

Bu dönem, insanın dış uyarıyı stres olarak algıladığı durumdur. Kişi stres kaynağı ile karşılaştığı esnada bedenin “savaş” ya da “kaç” tepkini verdiği bir aşamadır (Hür, 2018: 6). Alarm aşamasında gerçekleşen savaş veya kaç tepkisi, organizmanın algıladığı her hangi bir saldırıya yönelik "savaşması veya kaçması" olarak verdiği ilkel ve doğuştan gelen bir savunma mekanizması/tepkidir. Bu bağlamda vücut, alarm aşamasında bir stres kaynağı ile karşılaştığı zaman mücadele etmeye ya da kaçmaya hazırlanır ve yaşanan bu durum esnasında kişide, stres hormonlarının salgılanması, kalp atışlarının ve solunum hızının artması, tansiyonun ve kan basıncının yükselmesi ve terleme gibi çeşitli tepkiler meydana gelmektedir (Güçlü, 2001: 94; Biricik, 2018: 6).

#### **2.1.4.2. Direnç Dönemi**

Stresin ikinci aşamasını oluşturan direnme aşamasında bir uyum süreci söz konusudur ve genel uyum sendromunun en uzun bölümüdür (Balcı, 2014: 11; Baykal Akmeşe, 2017: 7). Organizma bu aşamada stres kaynağı ile bir uyum sağlayabilirse her şey normale dönebilir. Bu dönem alarm aşamasında kaybedilen enerjinin yeniden kazanılmaya çalışıldığı ve stresle yüz yüze kalınan, araya başka stresler girmezse baş edilebilecek bir dönemdir (Özel ve Bay Karabulut, 2018: 51). Normalde kişi stres kaynağı olan problemini etkili bir şekilde çözdüğü zaman, vücut alarm aşamasında meydana gelen zararları onarır, vücudun verdiği tepkiler ortadan kaybolur. Fakat vücudun bu aşamada stresle uyum göstermemesi yani stresin etkilerinin hala devam etmesi ölüm ya da ciddi hastalıklar gibi olumsuz sonuçları doğurabilmektedir. Buda kişinin tükenme dönemine doğru gittiğini göstermektedir.

#### **2.1.4.3. Tükenme Dönemi**

Stresin son safhasını oluşturan tükenme dönemi ise artık direncin azaldığı ve kişide tükenmişliğin var olduğu, hastalıkların baş gösterdiği bir dönemdir. Direnç aşamasındaki stres verici olaylar azalmamışsa ve uzun soluklu ise, bireyin adaptasyon sağlaması zorlaşır ve organizma artık tükenme basamağına gelmiştir. Alarm dönemindeki tepkiler veya kronik stres belirtileri bu dönemde tekrar ortaya çıkmaktadır (Balcı, 2014: 11). Stres kaynaklarının yoğun ve uzun yaşanması, vücudun yıpranmasına, hastalılara, hatta ölümlere neden olmaktadır.

### **2.1.5. Strese Yol Açan Faktörler**

Stres, kendiliğinden sebepsiz yere ortaya çıkan bir durum değildir. Stresin meydana gelebilmesi için insanın yaşadığı çevrede, içinde bulunduğu ortamlarda veya çalışma ortamlarında ortaya çıkan değişimlerin bireyleri etkilemesi gerekir. Söz konusu kişinin bulunduğu ortamlarda meydana gelen değişiklikler herkesi etkileyebilmektedir. Fakat bireylerin bu değişimlerden etkilenme düzeyleri birbirinden farklılık gösterebilir. Kimi insanlar bu değişimlerden daha fazla etkilenirken kimileri daha az etkilenmektedir (Saldamlı, 2000: 290; Tekiner ve Tavas, 2016: 1659).

Stresi meydana getiren çok sayıda faktör bulunmakta ve bu faktörleri sınırlandırmak zordur. Çünkü insanın fizyolojik ve psikolojik dengesini etkileyen bütün unsurlar bir stres kaynağı olarak görülebilmektedir (Aydın, 2004: 54). Stres oluşumunda etkili olan bu kaynaklar alan yazında stresör (stres verici) olarak ifade edilmektedir (Çetin, 2018: 30). Literatürde konuya ilişkin akademik çalışmaları da göz önünde bulundurarak genel anlamda strese yol açan kaynakları üç şekilde ele almak mümkündür. Bu kaynaklar; kişinin kendisinden kaynaklanan (bireysel) etkenler, örgütsel kaynaklar/iş faktörleri, çevresel faktörler şeklinde belirtilmektedir (Akça, 2014: 40; Bilgili ve Tekin, 2019: 2169).

#### **2.1.5.1. Bireysel Stres Faktörleri**

Stresin oluşumunda etkili olan bireysel kaynaklar bireyin tamamıyla kendi kişiliği ile ilgili durumlardır (Dumanlı, 2018: 7). Kişilik, bireyin ilgisi, tutumu, konuşma tarzı, yetenekleri, dış görünüşü ve çevresiyle olan uyum biçimi gibi özelliklerini barındıran bir kavramdır. Dolayısıyla bireylerdeki stres vericiler bireylerin kişiliklerini oluşturan mizaçları, huyları, yetenekleri ve karakterleri olabilmektedir. Yani bireyin kendi kişiliği, karakteristik özellikleri doğrudan bir stres kaynağı potansiyelinde olabilmektedir (İrmak, 2005: 17). İnsanlar aslında yaşadıkları olaylardan değil bu olaylar karşısında verdikleri tepkilerden etkilenerek zarar görmektedirler (Göksel ve Tomruk, 2016: 320).

Bireyin, çevresinde olup biten değişimlere ve ilişkilere gösterdiği tepkiler ve çevresini nasıl algıladığı bireyin kişiliği ve karakteri ile ilgili bir durumdur. Bu bağlamda kişinin sahip olduğu karakteristik özellikler potansiyel stres kaynaklarıdır diyebiliriz. Bireyin baskın/otoriter bir yapıya sahip olması, bireyin yaşam standartları, içine kapanık ya da dışa dönük olması, ilişkilerinde destekleyen ya da rekabetçi bir tutum sergilemesi, kırılğan

olması, olumsuz durumlara karşı olan direnç seviyesi gibi pek çok etken bireyin kişisel hayatının dışında iş hayatında da karşılaşılabileceği stres kaynaklarıdır (Okutan ve Tengilimoğlu 2002: 21). Bireylerde stres oluşturan önemli faktörler arasında kişilik, biyolojik, aile yapısı, ekonomik durum, yaşam tarzı, yaş ve cinsiyet, duygusal gibi unsurlar sıralanabilir (Çoban, 2018: 47-51; Balcı, 2014: 26; Göksel ve Tomruk, 2016: 321).

#### **2.1.5.1.1. Kişilik**

Kişilik; insanların doğuştan sahip olduğu karakteristik özellikleriyle birlikte zamanla toplumsal yaşamın içerisinde kazanılan özellikler bütünüdür. Fiziksel, zeka, duygusal, hırs gibi ebeveynlerden gelen genlerle aktarılan duygusal özelliklere, okul, çevre ve kültüründe ortaya çıkardığı diğer özelliklerinde eklenmesiyle kişilik oluşmaktadır (Kılıç vd., 2014: 81). Alan yazındaki bilimsel çalışmalara göre, kişilik analizine yönelik ilk çalışmalar 1960 yılından sonra Ray Rosenman ve Meyer Friedman tarafından yapılmış ve kişiliği iki farklı grupta ele almışlardır. Bu kişilikler A ve B tipi kişilik olmak üzere iki grupta sınıflandırılarak kişilik tipleri ile stres arasında bir ilişki olduğunu saptamışlardır (Bilici, 2009: 2; Delice, 2018: 13). A ve B tipi kişilik kavramlarının tanımlarına bakıldığında Rosenman ve Friedman A tipi kişiliği “ gerektiğinde etrafındaki kişilere karşı gelerek en kısa zamanda en çok işi yapmaya çalışan hırslı, kavgacı insanlar” olarak tanımlamışlardır. B tipi kişiliğe sahip olanları ise, “işini bitirmek için zaman kaygısı olmayan, sabırlı kişiler” olarak tanımlamışlardır (Okutan ve Tengilimoğlu 2002: 21). Bu iki tanımdan yola çıkarak, A tipi bir kişiliğe sahip olan insanların B tipi kişiliğe sahip olan bireylerden daha fazla stres altında oldukları sonucunu çıkarmak yanlış olmayacaktır. A ve B tipi kişilik özellikleri aşağıdaki gibi belirtilmiştir;

**A Tipi Kişilik Özellikleri:** “A” tipi davranış özelliklerini taşıyan insanlarda genelde iş hayatında veya herhangi bir durum karşısında yükselme ve başarı hırslı, en kısa sürede çok fazla başarı elde etme isteği, heyecan, duygusallık, acelecilik, saldırganlık, işleri zamanında bitirme, çok fazla düşünme, benmerkezcilik, işe karşı aşırı bir bağlılık duyma, acele konuşma, kolay sinirlenme, sabırsız olma, karşılıklı ilişkilerde başarısız olma, çok fazla çalışmak, özel ve sosyal hayata yeterince zaman ayırmamak, aynı anda birçok şeyi yapmaya çalışmak, beklemekten sıkılmak, yerinde duramamak gibi nitelikler görülebilmektedir (Özsoy, 2013: 26; Akıncı vd., 2015: 58; İbrahimoglu, ve Karayılan, 2012: 252; Durna, 2005: 277).

Bu tip özelliklere sahip insanlar sosyal yaşantılarının yanı sıra iş hayatlarında herhangi bir hata yapmaları durumunda hemen olumsuz düşüncelere kapılarak işlerinde başarısız olduklarını düşünürler. Söz konusu bu özellikler dikkate alındığında A tipi davranış biçimine sahip olanların stres ve strese bağlı hastalıkları yaşamalarının daha olası bir durum olduğu anlaşılmaktadır. Fakat bazı araştırmalarda A tipi kişilik özelliklerine sahip olan insanların B tipi kişilik özelliklerine sahip olanlara kıyasla stresle daha kolay başa çıkabildiklerini ve azaltabildiklerini de belirtmektedir (Akıncı vd., 2015: 58).

**B Tipi Kişilik Özellikleri:** “B” tipi kişilik özellikleri gösteren bireyler A tipi kişilik özelliği gösterenlerin tam tersini oluşturmaktadır. Bu davranış biçimine sahip olanlar zamanla daha az çatışma halindedir. İş yaşantılarında oldukça rahat, başarı ile çok fazla ilgilenmeyen, istikrarlı bir hızda çalışan, başarı konusunda aşırı hırslı ve başkaları ile rekabet içerisinde olmayan, kendine güvenen ve kendinden emin olan, sağlığına önem veren, boş vakti olan ve değerlendiren, uysal, daha az saldırgan, etrafına açık ve sosyal hayatı seven, her şeyi olduğu gibi kabul eden kişileri ifade etmektedir. Çabuk sinirlenmezler, yaptıkları işten zevk alırlar. İş hayatlarında rahat olmaları onda suçluluk duygusu hissettirmez ve sakin ve düzenli çalışırlar (Aktaş, 2001: 31; Tokat vd., 2013: 1976; Yılmaz, 2016: 25; Akıncı, 2015: 58). B tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireylerin stres düzeyleri daha düşüktür (Akça, 2014: 43). Dolayısıyla stresin yarattığı sorunlarla ilgilenmezler ve stresten daha az etkilenmektedirler.

#### **2.1.5.1.2. Biyolojik Faktörler**

Biyolojik ve bedensel faktörlere, bireyde doğuştan var olan sistem bozuklukları, iç salgı bezlerinde ve hormonal dengede meydana gelen düzensizlikler, sindirim ve dolaşım sistemindeki bozukluklar, kalıtsal hastalıklar vb. örnek verilebilir. Söz konusu biyolojik ve bedensel faktörleri yaşayan bireylerde tansiyon, kolesterol, kalp rahatsızlığı gibi çeşitli rahatsızlıkları görmek mümkündür. Bu nedendir ki bu tip bireyler stresten kolayca etkilenerek rahatsızlık yaşayabilmektedirler (Eren, 2001: 294).

#### **2.1.5.1.3. Yaşam Tarzı, Yaş ve Cinsiyet**

İnsanlar üzerinde stres yaratan diğer bireysel faktörler kişinin yaşam tarzı, yaşı ve cinsiyetidir. İnsanların “hayatımı yaşayacağım” mantığıyla hareket ederek alışık olmadığı ve kendi yaşam tarzına uzak olan ortamlara veya bazı saplantılara (alkol, sigara, zararlı



madde vb.) yönelmesi durumunda birey strese zemin hazırlamış olacaktır. İnsanların doğal yaşam tarzlarından uzaklaşarak hayatı hızlı yaşama çabaları, her gün farklı ortamlara girerek farklı insanlarla tanışma ya da bu ortamlarda loto, ganyan, kumar gibi heyecan veren ve maddi anlamda kişiyi zarara uğratabilecek ve bağımlılığa yol açabilecek alışkanlıklar edinmesi organizmada stres yaratan ve olumsuz sonuçlar doğurabilen bir durumdur. Bu yaşam tarzını benimseyen insanların dışında monoton, sıkıcı bir hayat süren insanlarda istediği hayatı yaşayamamanın verdiği bir mutsuzluk ve hayal kırıklıklarından dolayı vücudun direnci azalarak sağlık sorunları yaşamaktadırlar (Eren, 2001: 295).

Yaşam tarzının yanı sıra yaş faktörü de insanda strese neden olan unsurlar arasındadır. İnsanlar yaş aldıkça çeşitli rahatsızlıklarda beraberinde gelmekte ve rutin işlerini yapacak gücü kendilerinde görememekte dirler. Buda ne yazık ki kişinin strese girmesine ve strese neden olan durumla karşılaştığında gerekli mücadeleyi verememesine neden olabilmektedir (Bingöl, 2013: 14). Kadınların menopo z, erkeklerin ise andropoz gibi yaşa bağlı hormonal değişiklikler yaşadıkları dönemlerde ruhsal ve fiziksel dengesizliklerin yaşaması da bireylerde strese yol açabilmektedir (Eren, 2001: 295). Menopoz ve andropoz gibi hormonal değişikliklerin yanı sıra ergenlik ve lohusalık dönemleri de kişiyi strese sokan yaşa bağlı faktörler diyebiliriz.

Stresin etki alanını cinsiyete göre değerlendirdiğimizde kadınlar yapıları gereği erkeklere nazaran streten çok daha fazla etkilenmektedirler. Kadının toplumdaki rolü, kadına olan bakış açısı, iş ve ev hayatında çeşitli rollere sahip olması, iş ve aile hayatında sorunlar yaşaması, emeğinin karşılığını alamaması, toplum baskısı gibi pek çok etken kadınların sinir sistemini zayıflatarak strese girmelerine neden olmaktadır (Balıcı, 2014: 29).

#### **2.1.5.1.4. Aile Yapısı**

Bireysel stres kaynaklarından bir diğeri ise aile içerisinde yaşanan sorunlardır. Dolayısıyla burada anne ve baba arasındaki ilişki oldukça önemlidir. Evlilikte yaşanan sorunlar, eşler arasında iletişimsizlik, boşanmalar, yeni bir çocuğun doğması, çocukların sağlık veya eğitim problemleri, işteki sorunların eve taşınması bireyin kendisinden kaynaklanan sorunlardır. Bu sorunların dışında aile fertlerinden birinin rahatsızlanması veya ölümü, hamilelik durumları, başka bir yere taşınma gibi sorunlar stres yaratıcı etkiye sahiptirler (Özdemir ve Yaylacı, 2005: 53; Şener, 2001: 303). Aile içerisinde yaşanan bu

sorunlar kişinin hem sosyal hem de çalışma hayatını olumsuz etkilemekte ve strese neden olabilmektedir.

#### **2.1.5.1.5. Ekonomik Durum**

Diğer bir bireysel stres faktörü ise maddi anlamada yaşanan sorunlardır. Kişi evin ekonomisini üstlenip ailesini geçindirmek için daha fazla çalışmakta ve ekonomik ve diğer sorunların üstesinden gelmeye çalışmaktadır. Buda kişiyi ister istemez bir yükün altına sokarak bireyin strese girmesine neden olmaktadır. İnsan gereksinimlerinin bir sınırının olmadığını düşürsek, gereğinden fazla paranın harcanması, parayı idareli kullanmama durumu ya da borca girme durumu kişiyi ekonomik anlamada sıkıntıya sokacaktır. Bazı insanlar kendilerini geçindirebilecek kadar yeterli olan paraya razı iken bazı insanların ekonomik güce verdikleri önem çok daha fazladır. Fakat daha fazla para kazanma isteği ekstra bir fiziksel ve fikir olarak uğraş vermeyi gerektirmektedir. Buda bireyin daha fazla gerilmesine dolayısıyla da stres yaşamasına neden olabilmektedir (Eren, 2001: 294).

#### **2.1.5.2. Örgütsel Stres Faktörleri**

Örgüt, ortak bir amacın ve/veya toplumsal gereksinimlerin gerçekleştirilmesi için kurumların ya da kişilerin bir araya gelerek oluşturdukları bir birlik olarak tanımlanmaktadır. Söz konusu bu örgütlerde iş bölümü, yetki ve sorumluluklar hiyerarşisi hakimdir ve bu hiyerarşik yapı doğrultusunda örgütlerde bazı ortak amaçların gerçekleştirilmesi için bir grup insanın etkinliklerinin rasyonel bir koordinasyonu söz konusudur. Örgütlerin oluşum şekline bakıldığında bu birlikler insanlardan, dönemin elverişliliğine göre teknolojilerden, kişilerin birbirleriyle ve işiyle ilgili ilişkilerini düzenleyen yapı ve süreçten meydana gelmektedir. Örgütün oluşumunda etkili olan yapı, rol ve ilişkilerden, süreç ise dinamik, davranışsal olay ve etkileşimlerden oluşmaktadır. Bu bilgiler doğrultusunda örgütün amaçlarını gerçekleştirmek için bir araya gelen kişileri ve örgütün hiyerarşik yapısını yönetenler ve yönetilenler olmak üzere ikiye ayırmak mümkündür. Örgütteki bu astlık ve üstlük ilişkisi örgütün başarısını, örgüt içerisindeki dayanışmayı ve disiplini, çalışanların huzurunu ve stresini etkilediğini söylemek yanlış olmayacaktır (Bilici, 2009: 24).

Günümüzde herhangi bir iş ortamında çalışan birey, kendisinden yerine getirilmesi beklenen rol ve görevlerini gerçekleştirebilmek için hayatının büyük bir kısmını işyerinde

geçirmektedir. Söz konusu bu durum bireyin çalışma ortamında bir süre sonra stres yaşamasına neden olmakta ve örgütlerde iş stresi olarak da ifade edilen “örgütsel stres” olgusunu ortaya çıkarmaktadır (Çelik, 2009: 37). Örgütsel stres, işgörenlerin yaptıkları işten, iş ortamındaki çalışma koşullarından ve iş yerindeki diğer çalışanlarla olan ilişkilerden kaynaklanan bir durum olarak nitelendirilmektedir (Madenoğlu, 2010: 26). Örgütsel stresin, insanların yaptıkları iş ya da çalışma koşullarının dışında pek çok nedeni bulunmaktadır ve bu nedenler örgütlere göre değişiklik göstermektedir. Dolayısıyla stres kaynaklarını bütün örgütlerde geçerli olacak şekilde sınırlandırmak mümkün değildir. Çünkü örgüt içerisinde birden fazla çalışanın ve her birinin farklı kişilik özelliklerine sahip olması stres kaynaklarını da çeşitlendirmektedir. Örgütlerde meydana gelen stres kaynakları literatürde pek çok araştırmacı tarafından sınıflandırılarak ifade edilmiştir. Fakat genel anlamda örgütlerde yaşanan benzer stres kaynaklarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Aytürk, 2010: 334; Can, 1997: 293; Akat vd., 1999: 343-344; Çoban, 2018: 52-60; Delice, 2018: 17-29; Aydın, 2014: 7; Şakar Başkaya, 2009: 8-13; Aydın ve Çavuş, 2017: 83-84; Raguz ve Čučuk, 2017: 520; Altuntaş ve Seren, 2010: 37);

#### **2.1.5.2.1. Çalışma Süreleri**

Örgütlerde doğru planlanmamış düzensiz ve uzun çalışma süreleri ve bununla birlikte molaların kısa süreli olması ve sosyal hayatlarının büyük bir kısmını fazla mesaiden dolayı iş ortamlarında geçirmeleri çalışanların fiziksel ve ruhsal dengelerini olumsuz yönde etkilemektedir (Yamuç ve Türker, 2015: 398). Çünkü literatürdeki bazı araştırmalara göre, insanın biyolojik yapısına en uygun çalışma saati günde 7,5 saat, haftalık ise 54 saat olarak belirtilmiştir (Menteşe, 2018: 14). Örgütlerdeki uzun çalışma sürelerinden dolayı bireylerde ortaya çıkan aşırı yorgunluklar bireylerin tükenmişlik hissine kapılmasına ve strese girmelerine neden olmaktadır. Bireylerin iş ortamlarında bu tarz etkenlere maruz kalarak strese girmeleri iş kazalarına ve bu kazalarla birlikte ölümlere varacak sonuçlara neden olabilmektedir. Örgütlerdeki çalışma saatleri işin özelliğine göre değişiklik gösterse de iş etiğine ve ahlakına göre doğru olan, çalışanlar üzerinde aşırı yorgunluk yaratacak ve performans gücünü negatif yönde etkileyecek uzun çalışma saatlerini insanın biyolojik yapısına uygun olacak şekilde düzenlenmektir. Uzun çalışma saatlerinin önüne geçmek için yapılacak olan gerekli çalışmalar sadece işgörenlerin verimliliği için değil örgütün verimliliği açısından da atılan faydalı adımlar olacaktır (Yamuç ve Türker, 2015: 398).

Örgütte stres yaratan uzun çalışma saatlerinin dışında vardiyalı çalışma düzeni de çalışanlar üzerinde oldukça etkili bir stres kaynağıdır. Günümüzde tüketim toplumuna sahip olmamız üretime olan ihtiyacı daha fazla artırmaktadır. Bu bağlamda işletmeler daha fazla üretim sağlamak adına fazla mesai yapmak durumunda kalıp bunu vardiyalı çalışmaya sistemine dönüştürmüşlerdir (Özen, 2011: 15). İş hayatında görülen vardiyalı çalışma sistemi, sunulan hizmetlerin kesintiye uğramaması için iş saatlerinin gün içerisinde (24 saate) yayılması ve periyodik bir düzen halinde uygulanmasıdır (Yamuç ve Türker, 2015: 399). İş hayatının yoğunluğuyla birlikte gelen vardiyalı çalışma sistemine insan vücudunun uyum sağlaması oldukça zordur. İnsan vücudunun yapısı gereği kişi gece uykuya ihtiyaç duymaktadır ve bu sisteme alışma aralığı 4-14 günü bulmaktadır. Bu bağlamda vardiyalı sistem organizmanın doğal yapısını bozmakta ve zaman içerisinde uyku bozukluğu, motivasyon düşüklüğü, vücudun hastalıklara karşı olan direncinin düşmesi, depresyon gibi pek çok sağlık sorunlarına neden olmaktadır (Çoban, 2018: 55).

Uzun çalışma saatleri ve vardiyalı sistem çoğu sektörde görülebildiği gibi turizm endüstrisinin önemli bir ayağını oluşturan ve yapısı gereği emek-yoğun, hizmet temelli ve bu hizmetleri yedi yirmi dört sunma zorunluluğu olan konaklama işletmelerinde görmek kaçınılmazdır. Turizm endüstrisinin önemli bir hizmet kolunu oluşturan konaklama işletmeleri sezonluk yoğunlukların ve birbir iletişim yaşandığı önemli bir işletme koludur. Dolayısıyla bu işletmelerde uzun çalışma saatleri ve vardiyalı çalışma sistemine bağlı olarak işgörenler yoğun stres altında çalışabilmektedirler. Örneğin önbüro, kat hizmetleri, yiyecek içecek gibi çeşitli departmanların yüz yüze hizmet vermeyi gerektiren alanlar olması hem vardiyalı sistemi hem de uzun saatler çalıştırmayı gerektirmektedir. Özetle gerek turizm endüstrisinde olsun gerekse farklı sektörlerde olsun uzun çalışma saatleri ve vardiyalı sistem işgörenler üzerinde stres yaratan önemli iki unsurdur diyebiliriz (Şakar Başkaya, 2009: 11).

#### **2.1.5.2.2. Aşırı İş Yükü Ve İşin Monotonluğu**

Bireylerin sahip oldukları aşırı roller, insanların işinde hem kantitatif/niceliksel hem de kalitatif/niteliksel anlamda zorlandığını hissetmesiyle ortaya çıkmaktadır. Söz konusu bu ağır iş yükü (aşırılık), çalışanın işi zamanında yetiştirmek adına daha fazla çaba sarf ederek hızlı çalışmasına ve tüm enerjisini, gücünü ve dikkatini kullanmasına dolayısıyla da zorlanmasına neden olmaktadır. İşgörenlerin işyerinde yoğun iş yüküne maruz kalmalarının

önemli sebeplerinden biri de karşı tarafa bazı nedenlerden dolayı hayır diyememelerinden kaynaklanmaktadır. Bu nedenlerden ilki olarak kişinin kariyerini tehlikeye atmak istememesi örnek verilebilir. Bunun dışında işyerinde uyumsuz çalışan profili çizmek istememesi veya işten çıkarılma korkusu gibi pek çok neden sıralamak mümkündür (Yüksel, 2014: 124; Şakar Başkaya, 2009: 10). Fakat işgörenlerin hayır diyememekten kaynaklı ağır iş yükünü üstlenmeleri ve işverenin az zamanda çok iş yapılmasını çalışanından beklemesi performansı olumsuz yönde etkilemektedir. Söz konusu bu durum ise bireyi strese sokan önemli örgütsel stres kaynaklarından da bir tanesidir.

İşyerinde ağır iş yükünün dışında bireyleri strese sokan diğer bir etken ise işin monotonluğu yani fazla işin olmamasıdır. İşgörenlerin fazla iş yüküne sahip olmamaları ve bundan dolayı da boş zamanlarının fazla olması can sıkıntısına, işine karşı olan ilginin azalmasına, işe gelmeme isteğinin artmasına neden olmaktadır (Çoban, 2018: 54). Bunun dışında işin monotonluğundan kaynaklı, işgörenin yeterince yeteneklerini gösteremediği ve yeteneklerinin köreldiği düşüncesine kapılmasına neden olmakta ve buda bireyi strese sokabilecek güçte bir stres kaynağı olarak görülebilmektedir.

### **2.1.5.2.3. Ücret Yetersizliği**

İnsanların yapmış oldukları işin neticesinde aldıkları ücretler kişiler tarafından farklı şekillerde algılanabilir. Kişilere göre farklılık gösteren ücret algılarından ilki maddi kazanç elde etme, sonrasında ise yapmış olduğu işin karşılığını alarak manevi anlamda doyuma ulaşmaktır. Söz konusu bu iki durum çalışanın gözünden değerlendirildiğinde manevi doyuma ulaşmaktan ziyade maddi kazanç sağlama isteği, işgörenin hem kendi hem de ailesinin ihtiyaçlarını karşılamak ve asgari yaşam koşulları düzeyinde hayatını idame ettirebilmek işgörenler için her zaman daha öncelikli bir durumdur (Gödelek, 1988: 34). Bu bağlamda ücret insanlarda stres yaratıcı kuvvetli bir etkiye sahiptir. Örneğin, işyerlerinde ücretin alınmadığı/geç tahsis edildiği ya da yetersiz olduğu durumlar, verilen emeğin karşılığını alamama, benzer pozisyonlar olmasına rağmen ücret dağılımlarında yaşanan adaletsizlikler gibi birçok etken strese yol açabilecek etkenlerdir (Yamuç ve Türker, 2015: 397). Fakat tam tersi bir durum yaşanması halinde yani emeğinin karşılığını aldığını düşünen çalışan hem maddi hem de manevi anlamda doyuma ulaştığında işletme ve kendisi açısından daha verimli ve performansının daha iyi olacağını söylemek mümkündür.

#### 2.1.5.2.4. Rol Çatışması ve Belirsizliği

Rol, insanların gerek iş hayatında gerekse sosyal yaşantısında sahip olduğu statü sınırları çerçevesinde neyi yapıp neyi yapamayacağı şeklinde belirlenmiş davranışların bütünüdür. İnsanın bir sosyal grup dahilinde haklarının ve sorumluluklarının belirlenmesi demek o kişinin otomatik olarak rolünün de belirlenmiş olduğu anlamına gelebilmektedir. Fakat bazı durumlarda roller birbirine karışabilmektedir ki söz konusu bu durumu iş hayatında pek tabii görmek yüksek olasılıktadır. Bu bağlamda iş görenin aynı zaman diliminde üst kademelerden gelen emir ile birden fazla rolü yapmaya çalışması, üstlenmiş olduğu bu rollerden birine ister istemez daha fazla eğilim göstermesi ya da bireyin üstlendiği rollerin kişilik özellikleriyle uyum göstermemesi gibi pek çok durum rol çatışmasına neden olmaktadır (Işık, 2006: 33). Diğer bir ifade ile rol çatışması iş görenin işyerinde doğru konumlandırılmamasından kaynaklanmaktadır. Rol çatışması durumuna bir örnek verilecek olursa birden fazla yöneticiye rapor vermekle sorumlu olan bir sekreterin hangi yöneticinin raporlama işini daha önce yapması gerektiği konusunda bir karışıklık yaşayacaktır ve buda rol çatışmasına neden olacaktır. Söz konusu bu durum çalışanların performansını kötü etkileyerek strese girmelerine neden olmaktadır (Akça, 2014: 49). Çalışanlar için diğer önemli bir stres kaynağı ise rol belirsizliğidir. Rol belirsizliği, bireylerin yükümlülüklerinin neler olduğuna dair sınırların iyi belirlenmemiş olması yani işgörenin, üstlendiği rolünün ne olduğunu tam olarak bilememesi durumudur (Kirel, 1991: 67; İmamoğlu, 2009: 28). Rolde belirsizlik, “işgörenin işyerlerindeki haklarının, iş ile ilgili sorumluluklarının ve ayrıcalıklarının neler olduğuna dair bilgi eksikliği” şeklinde ifade etmekte mümkündür. İşgörenlerin başarılı bir performans ortaya koyabilmeleri için çalıştıkları kurumların beklentilerinin neler olduğunu ve kendilerinden nelerin istendiğini açıkça bilmeleri gerekmektedir. Kurumun beklentilerinin ve işgörenden istenilenlerin neler olduğu tam anlamıyla açık olmadığı durumlarda rol belirsizliği meydana gelmekte ve buda bireyde strese yol açmaktadır (Arıkan, 2009: 20). Roldeki belirsizlikler işgörenin işine ve kendine olan güveninin azalmasına ve bireyin strese girmesine neden olmaktadır. Dolayısıyla işgörenlerin çalıştıkları iş yerinin beklentilerini ve kendilerinden görev tanımı çerçevesinde neler istediklerini tam olarak bilmeleri bu stres kaynağını ortadan kaldıracaktır.

### **2.1.5.2.5. Kariyer Geliştirememe**

İnsan, iş hayatında mesleki kariyerini geliştirebilmek adına geçmesi gereken her aşamada az veya çok stres yaşamaktadır. Bu bağlamda işgörenlerin mesleki kariyere yönelik yaşadıkları stresler arasında mesleki gelişime dair kariyer planlama ve yönetimi, terfi imkanının kısıtlanması performans değerlendirmede kriterlerin uygun olmaması ve nesnelliğin dışına çıkarak eşitsizliklerin yaşanması gibi faktörleri söylemek yanlış olmayacaktır (Durna, 2018: 9; Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2005: 274). İnsanlar çalıştıkları kurumlarda mesleki kariyerlerinde ilerleyebilmek ve daha iyi pozisyonlara gelebilmek için çok fazla çalışmakta ve öyle ki çoğu zaman kendilerine ve ailelerine ayıracakları zamanı işe ayırmaktadırlar. Söz konusu bu durum işgörenleri hem fiziksel hem de ruhsal anlamda zorlayacak bir durum olabildiği için doğal olarak da insanları stres altına sokmaktadır. Bu bağlamda işgörenin çalıştığı kurumda başarısının engellenmeye çalışılması, performansın ya da terfilerin objektif değil de subjektif yaklaşımla değerlendirilmesi, hızlı terfiler veya atamalar, işe duyulan güvenin kırılması gibi benzer pek çok etken kariyer geliştirememekten kaynaklı stres nedenleridir (Delice, 2018: 23; Durna, 2018: 9).

### **2.1.5.2.6. Güvensiz Çalışma Koşulları (Fiziksel Koşullar)**

Fiziki mekan ve çevre koşullarından kaynaklanan stres faktörleri, bireylerden kaynaklanan bir durum olmayıp tamamıyla buldukları çevrenin fiziksel koşullarından meydana gelen unsurlardır (Biricik, 2018: 30). Çalışma ortamlarında, fiziksel koşulları oluşturan aydınlatma ve havalandırma sistemlerinin yetersiz olması, hava koşulları, ortamın ısısı, yüksek ses (gürültü), kalabalık veya küçük/dar çalışma ortamı gibi pek çok etken işgörenlerin sağlığını hem fiziksel hem ruhsal hem de duygusal anlamda etkilemektedir. Söz konusu duruma yönelik yapılan araştırmalar neticesinde çalışma ortamlarının çok sıcak veya soğuk olması, aşırı gürültülü ortamlar, bireyin bulunduğu alanın rahat hareket edemeyecek darlıkta olması, olası iş kazaları, aydınlatmanın fazla veya yetersiz olması, titreşim, çevre ve hava kirliliği gibi fiziksel koşulların bireyler açısından tahammül edilemeyecek boyutta olması çalışanlar için birer stres kaynağı olduğunu göstermektedir (Arıkan, 2009: 24; Karabacak, 2013: 51; Türk vd., 2008: 8 ). İşgörenlerin çalıştıkları ortamlarda bahsi geçen tüm bu unsurların meydana gelmesi bireylerin hem performansını hem de sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla bu tarz yetersiz çalışma koşulları altında çalışan

işgörenler kendilerini tam anlamıyla işe odaklayamadıkları için başarısız olmaları ve işe olan heveslerini kaybetmeleri de söz konusudur. Bu bağlamda çalışma ortamlarında fiziksel koşulların işgörenlerin rahat hareket edebileceği şekilde ayarlanması işgörenin daha başarılı ve üretken olmasına ve stres faktörlerinin kaybolmasına yardımcı olacaktır.

#### **2.1.5.2.7. Yönetim Tarzı**

Örgütlerde çalışan bireylerde stres yaratıcı etkiye sahip olan bir etkende işyerlerindeki yanlış yönetim tarzlarıdır. Bu bağlamda, örgütlerde görülen ast-üst ilişkilerinin, örgütün yönetim tarzının ve yönetim yapısının stresin ortaya çıkmasında önemli bir etken olduğunu söylemek mümkündür (Biricik, 2018: 45). Örgütsel yönetim, belirlenen amaçlar doğrultusunda örgüt içindeki çalışmaların etkili, planlı ve düzenli bir şekilde gerçekleşebilmesi için, örgüt içerisindeki tüm çalışanların işbirliği ve bağlantılı olarak yürüttükleri faaliyetleri ifade etmektedir ve örgüt içerisindeki bu görev yöneticiler tarafından yürütülmektedir (Sarıoğlu Uğur vd., 2016: 353). Dolayısıyla örgütlerde baskıcı bir yönetim anlayışının var olması, özellikle en üstteki yöneticinin en alt kademeye kadar baskıcı bir güç kullanması ve/veya farklı yöneticilerin stil ve yaklaşımlarındaki tutarsızlıklar çalışanlarda stresin ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Stranks, 2005: 17). Özellikle baskıcı güç kapsamında örgütlerde ceza yönteminin uygulanıyor olması, çalışanlar üzerinde bir gerilime dolayısıyla da strese neden olacaktır. Örgütlerdeki ceza yaptırımlarının yanı sıra çalışma ortamlarında sınırlı kaynak kullanımı, kısıtlı sayıdaki ödüller için rekabet içerisine girip bir yarışa dahil olmak bireylerde stres yaratmaktadır. Ödülü kazanmak, performansa yönelik başarıyı ve verimliliği artırmak için çalışanların dahil oldukları yarışmalarda bir tarafın kaybetmesi söz konusu olacağı için kişiyi yıpratıcı bir sürece de sokacaktır (Biricik, 2018: 45).

#### **2.1.5.2.8. Zaman Baskısı**

Çağımız insanı için zaman, gerek sosyal hayatında gerekse çalışma hayatında son derece önemli bir kaynaktır (Çağlıyan ve Göral, 2009: 175). Bu nedenle hayatının her alanında zamanını iyi kullanamayan bir kişi hiç şüphesiz stres altına girmektedir. Çalışma hayatında bazı iş alanlarında net olan zaman sınırlamaları mevcuttur. Bu iş alanlarına örnek olarak; bankada çalışanlar, eğitimciler, muhasebeci ya da vergi dairesinde çalışanlar verilebilir ve bu iş kollarında çalışan kişiler görev tanımları gereğince tüm yılın belli zamanlarında yapması ve zamanında bitirmesi gereken işlere sahiptirler. Söz konusu bu



durum kişilerde stres yaratabilir ve kişilik özelliklerine göre stres düzeyleri de farklılık gösterebilir (Aytekin, 2009: 79). Bu çerçevede dahilinde işyerlerinde üst düzey yöneticilerle çalışan ve elindeki işi ya da önemli projeleri zamanında bitirmekle sorumlu olan kişiler işi yetiştirememeye kaygısından dolayı zaman baskısını çok daha fazla hissederler ve söz konusu bu faktör çalışan için oldukça önemli bir stres nedeni haline gelebilmektedir. Özellikle de hayatını takvim ve saat unsurları üzerine inşa eden bireyler için zaman baskısı diğer insanlara göre çok daha fazla hissedilebilmektedir (Artan, 1986: 72).

#### **2.1.5.2.9. Organizasyon İçindeki İlişkiler**

Örgüt içerisindeki ilişkiler stresin bir başka büyük yönünü oluşturmaktadır. İnsanlar ister sosyal hayatlarında olsun ister iş hayatlarında olsun sağlıklı ilişkiler kurmak isterler (Bhargava ve Trivedi, 2018: 110). Nitekim çalışan insanların çoğu işlerine sadece maddi gelir sağlamak için değil bunun yanında iş ortamlarında iyi bir sosyal ilişki kurmak içinde gelmektedirler (Cam, 2004: 5). Fakat güven ve anlayışa dayalı olmayan sağlıklı iletişimler kişi üzerinde tedirginlik oluşturacağı için aynı ortamda çalışan kişilerin örgüt içerisindeki ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir (Aytekin, 2009: 83). Bu bağlamda kişinin bulunduğu ortamlarda beklediği sağlıklı ilişkileri bulamaması halinde stres ortaya çıkmaktadır (Bhargava ve Trivedi, 2018: 110).

Organizasyon içindeki ilişkiler kapsamında örgütlerde çalışan tüm bireyler arasında kişilik anlamında uyum beklemek pek olası bir durum değildir. Fakat ast ve yönetici pozisyonunda üst kademelerde bulunan kişiler arasında uzun soluklu bir uyumsuzluk yaşanması bir takım sorunların ortaya çıkmasına neden olmaktadır. Bu sorunları; çalışanın strese girmesi, örgüt içi ilişkilerin bozulması, işe karşı isteksizlik şeklinde sıralamak mümkündür. Bu bağlamda ast-üst ilişkilerde yönetici önemli bir etkiye sahiptir (Güllüoğlu, 2012: 81). Söz konusu ast-üst ilişkilerinin yanı sıra, insanların örgütsel çerçeve ve yapı içinde birbirleriyle olan iletişimlerinde; çok çeşitli insan duygularının var olmasından dolayı iş arkadaşları arasında zayıf ilişkiler, yönetimdeki eksiklikler, “iş düzgün bir şekilde yapma” ihtiyacı, astlara duyulan güven eksikliği, yönetimin ve çalışanların bireysel işlevlerine ilişkin net bir ayrım çizgisinin olmaması nedeniyle sorumluluk devretmedeki zorluklar, dil, ırk, cinsiyet, mizaç, eğitim düzeyi ve bilgi düzeyindeki farklılıklardan kaynaklanan kişilik çatışmalarını da organizasyon içindeki ilişkilerde önemli stres faktörleri arasında değerlendirmek mümkündür (Stranks, 2005: 17).

### **2.1.5.2.10. Kararlara Katılmama**

Örgüt içerisinde katılımı, bireyin çalıştığı bir iş yerinde kararlama katılma sürecine ya da bir durum içerisinde aktif olarak dahil olup olmaması ya da bireyin karar verme durumlarında etki gücünün derecesi olarak tanımlamak mümkündür. Söz konusu kararlara katılma ya da karar verme sürecinde çalışanın etki gücünün düşük seviyede olması ya da hiç olmaması stresin ortaya çıkmasında önemli bir faktördür. Örneğin işyerinde çalışanları ilgilendiren bir durum olduğunda söz konusu kişilerin fikirlerinin alınmaması o kişilerde stresin yaşanmasına neden olacaktır (Tekin, 2010: 50). Bu sebepten dolayıdır ki kişinin bir birey olarak kendi işiyle alakalı kararlara dahil olması hem iş hem de kendi açısından büyük önem taşımaktadır (Bingöl, 2013: 22; Bakan ve Büyükbeşe, 2008: 33).

Örgüt içerisinde çalışanların fikirlerinin önemsenmesi, kararlara katılma ve karar verme imkanlarının tanınması kişilerde kendine güven ve saygı duygusunun artması, iş tatminin yükselmesi, işe yönelik kaygıların ortadan kalkması, statü ve performans olarak yükselme, organizasyon içi iletişimlerin iyi olması, işe bağlılık gibi pek çok örgütün ve çalışanın yararına olacak pozitif durumları ortaya çıkarmaktadır (Tekin, 2010: 50). Fakat çalışanların kararlara katılmasına fırsat verilmemesi, fikirlerinin önemsenmesi gibi durumların yaşanması bu olumlu tepkileri olumsuz tepkilere dönüştürecektir.

Bu faktörlerin yanı sıra yetki yetersizliği, kendini yapılan işe göre yetersiz görme, işten çıkarılma korkusu, işyerinde çalışanlar arasında yanlış davranışlar, işyerinde bilgilendirilme konusunda karşılaşılan güçlükler, ulaşım zorluğu, sıkı denetim altında çalışmak, işyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında dengesizlik, kişinin ve yaptığı işin değer görmemesi, yapılan işe sürekli müdahale edilmesi, sorumluluk duygusunun yüksek olması, aileye ve sosyal hayata yeteri kadar zamanın ayrılamaması ve özgüven eksikliği insanlar üzerinde stres yaratıcı etkiye sahiptir diyebiliriz.

### **2.1.5.3. Çevresel Stres Faktörleri**

Hayatımızda bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının yanı sıra çevresel stres faktörleri de mevcuttur. İnsanların iş ortamlarının dışında birde hayatını sürdürdükleri genel bir çevreye sahiptirler. Bu toplumsal çevrede insanlar üzerinde strese yol açabilecek birçok çevresel stres unsuru bulunmaktadır (Şener, 2001: 303). Bu bağlamda çevresel stres kaynaklarını, ülke ekonomisindeki belirsizlikler, politik alanda meydana gelen belirsizlikler,

ulaşım sorunları, teknolojideki değişimler ve belirsizlikler, sosyal ve kültürel değişimler olarak çeşitlendirmek mümkündür (Can, 1997: 293; Eren, 2001: 299-303; Sökmen, 2010: 228-229);

#### **2.1.5.3.1. Ekonomik Sorunlar**

İş hayatında ortaya çıkan değişiklikler, ekonomik belirsizlikleri beraberinde getirmektedir. Bu değişimlerle birlikte artan işsizlik, düşük ücretler, enflasyon ve faiz oranlarındaki yükselişler, hayat pahalılığı ve buna bağlı olarak satın alama gücünün düşmesi, krizler, uzun çalışma saatleri, işten çıkarılma gibi pek çok durum ekonomik sorunlara örnek verilebilir. Söz konusu bu ekonomik sıkıntılar çalışanların yoğun stres altında olmalarına ve bu stresle birlikte çalışmalarına sebep olmaktadır (Sökmen, 2010: 228).

#### **2.1.5.3.2. Siyasi ve Politik Belirsizlikler**

Siyasi ve politik alanlarda yaşanan istikrarsızlıklar, siyasi iktidarın sürekli değişmesi ve bunun neticesinde ortaya çıkan belirsizlikler, erken seçim durumlarının gündeme gelmesi, demokrasiye karşı yapılan müdahaleler, insanların demokrasiye karşı olan inançlarını yitirmesine, yarınlarına sürekli korkarak, endişe duyarak devam etmelerine neden olmaktadır. Bir ülkenin sık sık iktidar ve hükümet değişikliğine gitmesi, istikrarsızlığa, güvensizliğe ve strese neden olmaktadır. Söz konusu politik istikrarsızlık ülke ekonomisini de olumsuz yönde etkilemektedir. Özetle siyasi ve politik hayatın belirsizliği o ülkenin insanları üzerinde stres yaratan faktörler arasında yer aldığını söyleyebiliriz (Sökmen, 2010: 228; Tutar, 2014: 245).

#### **2.1.5.3.3. Teknolojik Değişim ve Belirsizlikler**

İnsanlar üzerinde stres yaratan diğer çevresel faktör ise teknolojide meydana gelen değişimlerdir (İpçioğlu vd., 2009: 124). Çağımız teknoloji çağı ve her geçen gün teknoloji gelişim göstermektedir. Teknolojinin sürekli olarak gelişim göstermesi işletmeler arası rekabeti de artırmakta ve teknolojiyi kullanımını zorunlu hale getirmektedir. Teknolojiye ayak uyduramayan işletmeler zamanla rekabet avantajını kaybederek kapanmaktadır. Söz konusu durumun yaşanması hem işverenin hem de iş görenin işsiz kalmasıyla sonuçlanacağından kişiler üzerinde stres yaratan bir durumdur (Eren, 2001: 302).

Teknolojik değişimlerle birlikte yeni meslek alanları ortaya çıkarken bu durum bazı meslek alanlarını ortadan kaldırabilir. Bunu yanı sıra teknolojik değişim işletmelerin bazı alanlarında geleneksel usullerden vazgeçmesine neden olarak çalışanlarda işle ilgili yetersizliklere de neden olabilir. Dolayısıyla değişime uyum sağlamak birey için daha fazla çaba sarf etmek demek ve buda stresin daha yoğun yaşanması anlamına gelmektedir (Tutar, 2014: 246).

#### **2.1.5.3.4. Sosyal ve Kültürel Değişimler**

Kültürün zamanla diğer kültürler ile etkileşimi sonucu değişmesi, daha çok teknoloji kullanımı ve kentleşmeyle ortaya çıkan bir olgudur. Söz konusu bu teknoloji kullanımı ve kentleşmenin ortaya çıkardığı kimlik sorunları toplumla birey arasında gerilim yaşanmasına sebebiyet verebilmektedir. Farklı kültürlerin bir araya gelmesi ve birbirinden etkilenmesi sonucu ortaya çıkan değişimler ve bu değişimlerin meydana getirdiği belirsizliklerle oluşan kuşaklar arası çatışmaların stres kaynakları olduğunu söylemek mümkündür (<https://www.felsefe.gen.tr/stresin-cevresel-kaynaklari-nelerdir/>).

#### **2.1.5.3.5. Ulaşım Sorunları**

Bireyin yaşadığı veya işinin olduğu yerin kalabalık oluşu ve bu kalabalıktan kaynaklı gecikmelerin yaşanması, trafiğin yoğun olması, ses kirliliğinin olması bireylerde stres yaratan önemli unsurlardır.

Bu çevresel stres kaynaklarına ek olarak çevre kirliliği, ses kirliliği, aşırı kalabalık, trafik, hava değişimleri (sıcaklık ve soğukluk),doğal afetler, savaşlar, terör olayları, radyasyon, hava kirliliği (toz, duman vb.), kötü çalışma koşulları örnek verilebilir (Gökpınar, 2014: 9).

#### **2.1.6. Stresin Sonuçları**

Stres, aşırı olması durumunda insanların doğal dengesini bozan ve vücutta çeşitli değişimlerle kendini gösteren psikolojik bir unsurdur (Küçük, 2007: 26; Özdemir Ece, 2016: 9). Eğer stresle başa çıkma mücadelesinde başarılı olunamazsa ve bu durum uzun soluklu bir süreci kapsarsa stresin bireyler üzerinde olumsuz sonuçlar doğurması kaçınılmazdır. Bireysel sonuçların yanı sıra stresin, örgütsel bir ortamda bireylerin performans ve sağlığındaki sorunların ana nedeni olması örgütler için de olumsuz sonuçlara yol

açmaktadır. Bu nedenle, bu sonuçların farkında olunması stresi etkili bir şekilde yönetmeye yardımcı olacaktır (Nouri ve Soltani, 2017: 102-103).

Stresin bireyler üzerinde gerek performans gerekse sağlık anlamında olumsuz sonuçlar doğurması aslında bireyin stres durumunda ortaya koymuş olduğu tavır veya davranışı göstermektedir. Stresin düzeyi kişiden kişiye farklılık gösterebildiği gibi stresin sonuçları da her insanda farklılık gösterebilmektedir (Balcı, 2014: 15). Strese karşı gösterilen tavırları/tepkileri; işe odaklanamama, işe karşı isteksizlik, iş arkadaşları ile iş birliği yapamama, işi bırakma, işe gelmeme, çok sık hata yapma, insan ilişkilerinde kırıncı veya kaba davranma durumu, aşırı alınganlık, bıkkınlık, iç dünyaya çekilme, sağlık problemleri vb. şeklinde söylenebilir (Balcı, 2014: 15-22; Yüksel, 2014: 126-127; Örucü vd., 2011: 6). Bu bağlamda yaşam içerisinde stresin neden olduğu sonuçları genellikle bireysel ve örgütsel olmak üzere iki başlık altında incelemek mümkündür (Nouri ve Soltani, 2017: 102-103).

#### **2.1.6.1. Stresin Bireysel Sonuçları**

Stres, bireylerin doğal dengesini bozarak tansiyon, baş ağrısı, mide rahatsızlıkları, nefes darlığı gibi pek çok olumsuz fiziksel sonuçlar doğurmaktadır. Bu fiziksel sonuçların yanı sıra stres bireyler üzerinde psikolojik ve davranışsal rahatsızlıklara da sebep olmaktadır. Aşırı endişe, unutkanlık, kendine güvensizlik, depresif haller, sinirlilik hali gibi psikolojik rahatsızlıklarda stresin sonuçları arasında değerlendirilmektedir (Şener, 2001: 305-306). Bireysel stres birey üzerinde olumsuz etki yarattığı gibi örgütü de etkilemektedir. Bu bağlamda stres, örgütsel veya bireysel anlamda yani yaşamın her alanında üzerinde durulması ve baş edilmesi gereken önemli bir unsurdur. Bu bilgiler doğrultusunda stresin bireysel sonuçlarını fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç başlık olarak aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Şahin, 2005: 55; Panigrahi, 2016: 157; Beheshtifar ve Nazarian, 2013: 652; Kılıç vd., 2013: 74; Nouri ve Soltani, 2017: 102-103).

##### **2.1.6.1.1. Fiziksel Sonuçlar**

Stres, çeşitli fiziksel belirtilerle kendini gösterebilir. Kardiyovasküler sistemin işlevini değiştirmesiyle yüksek tansiyona neden olabilir. Stres baş ağrılarına ve gerginliğe, kabızlık veya ishale, kusma, baş dönmesine, bayılma, ani kulak çınlamalarına, aşırı terlemelere neden olabilir. Bunların dışında solunum sistemi stresten etkilenerek nefes almada

zorluklara da neden olmaktadır. Ayrıca stres soğuk algınlığı gibi enfeksiyonlara karşı duyarlı hale getiren bağışıklık sistemini de olumsuz yönde etkilemektedir. Stresli bireylerde konuşurken kekemelik, uyurken dişleri gıcırdatma, artan kan basıncı ve nabız hızı, cilt problemleri, ülser gibi durumlarda fiziksel sonuçlar arasında yer almaktadır (Panigrahi, 2016: 157; Beheshtifar ve Nazarian, 2013: 652; Shabsavarani vd. 2015: 237).

#### **2.1.6.1.2. Psikolojik Sonuçlar**

Sürekli stres, bireyin psikolojisinde değişikliklere neden olmaktadır. Kronik bir stres kendini çeşitli gözlemlere sunabilir. Stres, bireyin özgüveninin azalmasına neden olarak sinirlilik hali yaratabilir. Yoğun stres, kişinin küçük şeyler üzerinde aşırı endişeye duymasına da neden olmaktadır. Stres aynı zamanda uykusuzluğa, konsantrasyon kaybına, unutkanlığa neden olmaktadır (Panigrahi, 2016: 157). Psikolojik sıkıntı ve duygusal yorgunluk, duygusal tükenme, depresyon, endişe, kaygı, korku, uykusuzluk, boşluk hissi, pasiflik veya saldırganlık, sosyal norm ve değerlerin göz ardı edilmesi, işten ve yaşamdan memnuniyetsizlik gibi pek çok sorun stresin psikolojik sonuçları arasında yer almaktadır (Vokić ve Bogdanić, 2007: 7; Düzgün, 2014: 53-54).

#### **2.1.6.1.3. Davranışsal Sonuçlar**

Stres, stresli bireylerde doğrudan görülebilen uyarılmış davranış değişikliklerine neden olabilir. Stresli insanlar genellikle diğer insanlara göre kendilerini daha yalnız ve değersiz hissedebilirler. Aşırı stres altında olunması halinde intihar eğilimleri de görülebilmektedir (Panigrahi, 2016: 157). Stresin davranışsal sonuçları arasında performans düşüklüğü, işe devamsızlık, işten ayrılma, dikkatsizlik, sigara, alkol ve madde kullanımı, iletişimsizlik, aşırı uyuma isteği veya uykusuzluk, iştahsızlık veya aşırı yeme isteği, alınganlık, gerginlik vb. gibi pek çok etken bulunmaktadır (Erdoğan vd., 2009: 451; Düzgün, 2014: 56).

#### **2.1.6.2. Stresin Örgütsel Sonuçları**

Örgütsel stres, çalışan üzerinde depresyon, sıkıntı, sinirlilik gibi pek çok rahatsızlık etkisi bırakabilmektedir. Söz konusu bu durum hem bireyi hem de örgütü verimlilik ve maddi anlamda olumsuz sonuçlara itmektedir. Buna göre örgütsel düzeyde, stresin örgütsel sonuçları örgütsel semptomlar ve örgütsel maliyetler olarak iki ana alt grupta

değerlendirilebilir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 7-8; Beheshtifar ve Nazarian, 2013: 653; Nouri ve Soltani, 2017: 103; Erdem, 2016: 2; Kılıç vd., 2013: 74);

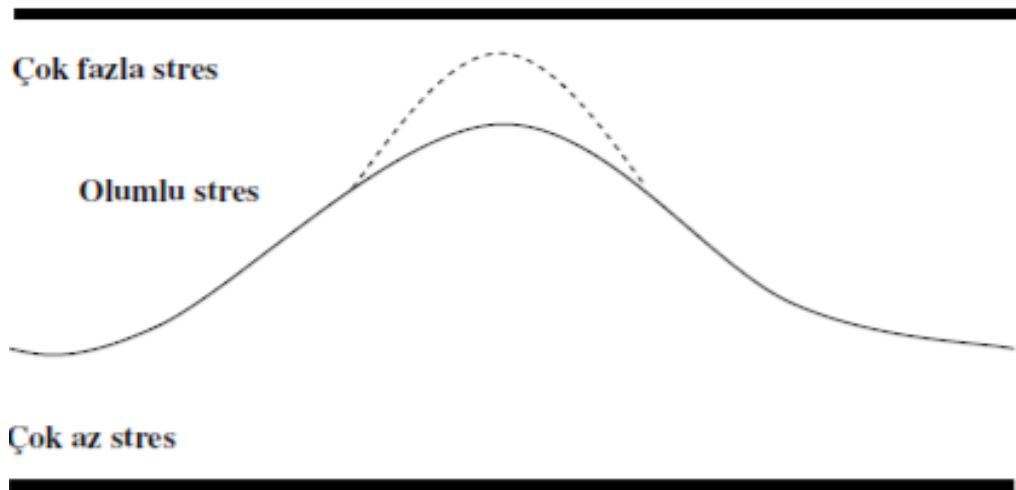
- Örgütsel stresin belirtileri ve etkileri olarak; işten hoşnutsuzluk ve düşük moral, performans ve verimliliğin düşmesi, işe yabancılaşma, düşük kaliteli ürün ve hizmetler, müşteriler, tedarikçiler, ortaklar ve düzenleyici otoritelerle zayıf ilişkiler, müşteri şikayetlerinin artması ve müşterileri kaybetme, kötü tanıtım, kurumsal imaj ve itibarın hasar görmesi, yüksek kaza ve hata oranları, yüksek işgücü devri, değerli personel kaybı, artan hastalık izinleri ve iş tatminsizliğinden dolayı işe devamsızlıklarda artış, daimi boş pozisyonlar, erken emeklilik, azalan işbirliği, örgüt içi zayıf iletişim, örgütte daha fazla iç çatışmalar gibi pek çok unsur sayılabilir.
- Örgütsel maliyetler; artan sağlık bakım maliyetleri ve hasta ücreti, şikayet, dava ve çalışana ödenen tazminatlarda artış ve masraflar, ekipman hasarı maliyetleri, sigorta ödemelerinin miktarında artış, işe alım, eğitim ve yeniden eğitim maliyetlerinde artış olarak ifade edilebilir (Vokić ve Bogdanić, 2007: 7).

Literatürdeki araştırmalarda stresin örgütsel sonuçları arasında iş kazaları, personel devir hızı, performans düşüklüğü ve işe devamsızlık daha fazla işlendiği görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 8). Örgütsel stresin bu sonuçları hem işverenler hem de çalışanlar için önemli ekonomik ve sosyal maliyetlerle sonuçlanabilir ve düzgün yönetilmezlerse örgütsel stres, devamsızlık oranlarında, iç çatışmalarda ve performans düşüklüğünde artışlara neden olabilir (Beheshtifar ve Nazarian, 2013: 653).

### **2.1.6.3. Ölçülü ve Aşırı Stres**

Stresin, insanlar üzerinde daima olumsuz etkiler bırakan bir olgu olduğunu söylemek doğru bir ifade biçimi değildir. Aksine ölçülü bir stres yani kontrol altına alınabilen bir stresin heyecanı diri tutmak, verimliliği ve başarıyı artırmak adına gerekli olduğunu söylemek pek tabii mümkündür (Küçük, 2007: 31). Nitekim stresin olumsuz yanlarının yanı sıra olumlu yönlerini konu edinen çalışmalarda alan yazında mevcut olduğu görülmektedir (Özbek, 2008: 45). Bu bağlamda vücudun zihni ve performansı üzerindeki etkisine dayanarak, stres aşağıdaki gibi iki türe ayrılabilir (Panigrahi, 2016: 154; Mirela ve Adriana, 2011: 1622);

- **Olumlu Stres (Eustress):** Pozitif yani olumlu bir stresi temsil eder ve insanların zihinlerinin ve bedenlerinin gelecekte meydana gelebilecek her şeye karşı hazırlıklı olmalarında yardımcı olabilmektedir. Olumlu stres, kişinin enerjisini, yaratıcılığını veya rekabetçi ruhunu geliştirebilir ve iyi bir performansa ulaşabilme yolunda güç ve ilham kaynağı olabilir.
- **Aşırı Stres (Distress):** Olumsuz/yıkıcı stresi, sıkıntılı ve istenmeyen bir durumu ifade etmektedir. Bu tür aşırı stresin insanlar üzerinde olumlu bir etkisi bulunmamaktadır. Aksine insanlarda fiziksel ve psikolojik boyutta zarar verebilmektedir. Bu tür stres depresyon, tükenmişlik, kalp krizi vb. etkilere neden olabilir.



**Kaynak:** Özbek, A. (2008). *Katılımcı Liderlik Anlayışının Stres Yönetimine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya, s. 45.

### Şekil 2.2. Kendi “Olumlu Stres” Düzeyini Bulmak

Bireylerin çeşitli stres düzeyleri şekil 2’de gösterilmektedir. Aşırı stres veya az stres insanlar üzerinde olumsuz etkiler bırakırken olumlu stres düzeyinin ise bireyin alabileceği makul bir stres düzeyi olduğu görülmektedir (Özbek, 2008: 45). Dolayısıyla kontrol edilebilen ölçülü stres bireylerde mevcut potansiyelin ortaya çıkmasında önemli bir etkidir. Bu bağlamda stresin insanlar üzerindeki etkisi de farklılık gösterebilmektedir.

## 2.2. Stres Yönetimi Kavramı

Stres yönetimi ya da diğer adıyla stresle başa çıkma, bireylerin yaşam kalitesini artırmak ve verimli bir hayat sürdürebilmek amacı ile duruma ve durumlara karşı gösterilen



tepkileri değiştirmeye denir. Stresle başa çıkmanın amacı stresi tamamen ortadan kaldırmak değil olabildiğince en aza indirgemektedir. Nitekim stresi tamamen ortadan kaldırmak pek mümkün görünmemektedir. Stres sadece olumsuz olarak değil olumlu stres olarak da karşımıza çıkmaktadır. Dolayısıyla stresin olmaması bireyi pasifleştiren bir durumdur diyebiliriz (Irmak, 2005: 51).

Genel olarak stres yönetimini, stresin olumsuz etkilerini en aza indirmek için bireylerin ya da örgütlerin başvurduğu sistematik faaliyetler bütünü olarak tanımlamak mümkündür. Stres yönetimi, stresin kontrol altına alınması gerektiğine inanılan bir kavram olması dolayısı ile stresle baş etme ve bireylere pozitif bir bakış açısı kazandırmak stres yönetiminin temel öncelikleri arasında gelmektedir. Bu bağlamda bireyi veya rgt etkisi altına alan stresle başarılı bir şekilde mücadele edilebilmesi ve kontrol altına alınması gerekmektedir (Ayaz ve Batı, 2017: 529).

Stresle başa çıkma yaklaşımları kapsamında bireysel ve örgütsel olmak üzere iki fayda ortaya çıkmaktadır. Stres yönetiminin bireysel faydalarına; mental ve fiziksel dengenin sağlanması, doğru kararlar verme, performansı artırma, problem çözmede aktif olma, işe bağlılığın ve işe tatmininin artması ve bu bağlamda işe devamsızlığın, işten ayrılmaların azalması vb. pek çok faydayı örnek olarak vermek mümkündür (Gökler ve Işıtan, 2012: 166). Bu bağlamda stres yönetiminin, stresin pozitif yanlarını ortaya çıkaran bir özelliğinin yanında olumsuz etkilerini azaltıcı yönü de ortaya çıkmaktadır. Stres yönetiminde örgütsel yaklaşımlara bakıldığında ise, organizasyonlarda ve bu organizasyonlarda çalışan personellerde meydana gelen stresle ilgili psikolojik, fiziksel, davranışsal olumsuz etkileri azaltıcı çalışmalar yürütülebilmektedir (Gümüştekin ve ztemiz, 2004: 65).

### **2.2.1. Stresle Başa ıkma Stratejileri**

Stresle başa çıkma stratejilerini, örgütsel stres yönetimi ve bireysel stres yönetimi şeklinde iki başlık altında toplamak mümkündür. Stresle başa çıkma yöntemlerinde insanlar genellikle bireysel başa çıkma yöntemlerini kendileri uygulayabilmekte fakat işe hayatında bireylerin karşı karşıya kaldıkları stres kaynaklarını kendisinin yok etmesi mümkün olamamaktadır. Dolayısıyla işletmeyi yöneten kişilerin, stresi meydana getiren faktörleri ortadan kaldırmak için harekete geçmeleri ve işgörenlerin hayatlarının büyük bir bölümü geçirdikleri işe ortamlarını huzurlu hale getirmeleri gerekmektedir (Tekiner ve Tavas, 2016:

1661). Stresle başa çıkmak için geliştirilen bireysel ve örgütsel stratejiler aşağıdaki gibi sıralanmaktadır (Özer, 2012: 50).

### **2.2.1.1. Stresle Başa Çıkma Bireysel Yöntemler**

Bireysel stres yönetimi için geliştirilen teknikler, stresle mücadele edebilmek için önemli bir yere sahiptir. Geliştirilen bu stratejilerin ortak noktası ise kişisel alışkanlıklar ile fiziksel, psikolojik ve davranışsal yapıların kontrol altına alınmasını öngörmeleridir. Dolayısıyla organizmada var olan zararlı stres tepkilerine karşı gerekli müdahaleler yapılarak etkisiz hale getirilmeye çalışılmaktadır. Bu stratejiler (Göksel ve Tomruk, 2016: 323; Tekiner ve Tavas, 2016: 1661-1662; Özel ve Bay Karabulut, 2018: 53-54);

- Geliştirici rahatlama yöntemleri
- Olumlu hayal kurma
- Pozitif düşünme
- İbadete yönelme - Dua
- Davranışsal açıdan kişinin kendini kontrol etmesi
- Kişiler arası ilişkileri geliştirme/ İletişim kurma
- Meditasyon
- Gevşeme egzersizleri
- Nefes egzersizleri
- Gıda kontrolü
- Masaj
- Hobiler ve dışa dönüklük
- Tatil
- Müzik dinleme
- Dengeli beslenme
- Düzenli uyku
- Biyolojik geri besleme

- Danışmanlık, aile, arkadaşlık ve sosyal gruplardan destek alma
- Çeşitli faaliyetlere (sportif, sosyo-kültürel vb.) katılma
- Zaman yönetimi
- Stres belirtilerini tanıyabilme

Yukarıda belirtilen yöntemler, stresörler üzerinde kalıcı olarak kontrol sağlamanızda yeterli olmayabilir. Dolayısıyla bireyler üzerinde stresin ortaya çıkmasına neden faktörler üzerinde kontrol sağlayabilmek için bir plan oluşturulması gerekmektedir. Gerek sosyal hayatta gerekse iş ortamlarında stres kaynağı olarak görülen her neyse çeşitli yöntemlerle düzeltilmeye çalışılmalıdır (Akça, 2014: 53).

Unutulmamalıdır ki her bireyin stresten etkilenme durumu farklılık gösterebilir. Bir bireyin stresli olabileceği herhangi bir durumda başka bir birey stresli olmak zorunda değildir. Aynı zamanda aynı stres durumuna maruz kalan birkaç birey de o stres durumunda farklı tepkiler verebilir. Stres yönetiminde bireyin kendisi önemlidir. Bu nedenle her birey iş yerinde ve sosyal yaşantısında maruz kaldığı stres ile nasıl baş edeceği konusunda analizini kendisi yapabilmelidir. Bireyin kendi kişisel stres duygularını anlaması stresle başa çıkabilmesi için önemli bir noktadır.

#### **2.2.1.2. Stresle Başa Çıkmada Örgütsel Yöntemler**

Örgütsel stres yönetimi stratejileri işgörenlerin üzerindeki iş stresini azaltmak veya önlemek, örgütsel stres kaynaklarını kontrol altına almak ve azaltılmasını sağlamak amacı ile geliştirilen yönetsel düzenlemelerdir. Örgütün sürekliliğinin, örgüt içi huzurun, verimliliğin sağlanması için örgüt içerisinde strese sebep olabilecek kaynakların belirlenerek azaltılması ve gerekli önlemlerin alınması örgütün yararına olacak bir harekettir. Bu bağlamda örgütsel stresin azaltılması için uygulanabilecek stratejileri aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Ekin Örnek, 2017: 46; Yılmaz, 2017: 43);

- Olumlu bir örgütsel iklim yaratmak
- Zamanı iyi yönetmek
- Stres yönetimi eğitimi
- İş güvenliği

- İşin zenginleştirilmesi
- Ücret yönetimi
- Çalışma saatlerinin yasal mevzuata uygun olması
- Karar alma sürecinde işgörene katılım olanağının sunulması
- Kariyer geliştirme ve yönetimi
- Örgütsel rol çatışmalarını ve rol belirsizliklerini en aza indirmek
- İşgörenlere sosyal destek sağlayarak teşvik etmek
- Örgütte değişme ve süreklilik arasındaki dengeyi sağlamak
- Örgütte grup çalışmalarını önemsemek
- İyi tasarlanmış ve planlanmış işler örgütsel stresi azaltabilir (Jahanian, 2012: 7)

Günümüzde çalışan insanlar hayatlarının büyük bir bölümünü çalışma ortamlarında geçirmektedirler (Aydın ve Çavuş, 2017: 80). Özellikle turizm endüstrisinin emek-yoğun bir sektör olduğu gerçeğini düşünerek olursak turizmdeki çalışma saatlerinin diğer sektörlere nazaran çok daha fazla ve ağır olduğu görülebilmektedir. Turizm endüstrisi yapısı gereği önemli bir hizmet sektörüdür. Dolayısıyla hizmet sektörünün önemli bir ayağı olan konaklama işletmelerinde “insan” ön planda tutulan etkili bir unsurdur. Konaklama işletmeleri işleyişi gereği yaz dönemlerinde çok daha yoğun oldukları için işgörenler uzun saatler çalışmak durumunda kalmaktadırlar. İşgörenlerin uzun saatler boyunca yoğun bir şekilde çalışması bireyde strese yol açmaktadır (Ayaz ve Batı, 2017: 530). Bu durumun yaşanmaması adına otel yöneticilerine büyük sorumluluklar düşmektedir.

İşgörenler yöneticileri tarafından birer makine olarak görülmeyerek kapasitelerinin üzerinde ağır iş yükü verilmemelidir. İnsan bedeninin sürekli olarak çalıştırılarak değil de dinlenerek çok daha verimli olabileceği bilincinin yöneticiler tarafından benimsenmesi gerekmektedir. Bu bilince sahip yöneticiler ile birlikte çalışan işgörenler fiziksel ve psikolojik anlamda çok daha rahat hareket ederler ve söz konusu bu durum işgörenlerin verimliliklerinin artırmasında etkili olmaktadır. İşgörenin ağır şartlar altında, uzun saatler boyunca çalışmak durumunda kalmadıkları bir işletmede çalışmaları, hem işgören hem de işletme açısından olumlu sonuçlar doğuracaktır. İş ortamında mutlu bir işgörenin olması

demek yüksek verimliliğin ve iyi performans dolayısıyla işletmenin karlı olması demek diyebiliriz.

### **2.2.2. Örgütsel Stresin Azaltılmasında Yöneticilere Düşen Görevler**

Örgütlerde çalışanlar için stresle başa çıkabilme ve stresi azaltabilme adına etkili önlemler almak büyük önem taşımaktadır. Bu sadece çalışanların performansının artırılmasına değil, aynı zamanda ekip ve organizasyonel gelişimin kapsamını da geliştiren bir durumdur (Rangarajan, 2014: 11070). Burada en önemli nokta ise yöneticilerin görev tanımları gereğince doğru planlama, örgütlenme, yönetme ve denetim gibi pek çok fonksiyonlarını etkili bir şekilde kullanarak işyerinde stres yaşayan çalışanları “teşhis etmeleri, tedavi etmeleri ve rehabilitasyonları” için kendilerine düşen görevleri yerine getirerek gerekli önlemleri almalarıdır (Bilici, 2009: 49; Rangarajan, 2014: 11070). Söz konusu bu durum etkili stres yönetimi çözümlerini de aşılama yardımı olabilmektedir. Fakat burada önemli olan nokta yöneticilerin örgüt ve çalışanlar için doğru ve somut verileri zamanında elde etmesidir. Çalışanlarına ve örgüte yönelik doğru verilerin zamanında elde edilememesi örgütsel stresin azaltılmasında alınan kararların ve uygulanacak stratejilerin etki gücünü de azaltacaktır (Bilici, 2009: 49). Dolayısıyla organizasyon yapısını bozacak stresörler ve olası çözüm yolları yöneticilerin üzerinde durması gerek önemli konular arasında yer almaktadır.

Her örgütün farklı organları mevcuttur ve her bir organ işyerinde stresi yönetmekle sorumludur. Fakat örgütlerde yönetici kısmı burada çok önemli bir rol oynamaktadır. İşle ilgili stresi yönetmek için prosedürlerin ve politikaların doğru bir şekilde formüle edilmesinde ve uygulanmasında yöneticiler etkili faktörlerdir. Bu bağlamda yöneticilerin stresin azaltılmasındaki önemli rollerini ve sorumluluklarını aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Rangarajan, 2014: 11071-11072; Bilici, 2009: 50; Eren Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 66-68);

- İşle ilgili stresin ne olduğunu, arkasındaki nedenleri ve bunun nasıl yönetilip önlenebileceğini anlamak
- Organizasyondaki bu tomurcuklanan konuyla başa çıkmak için ilgili ve etkili stres yönetimi politikalarını formüle etmek

- Çalışanlarla iletişim kurmak,
- Kuruluştaki stres düzeyini iyileştirmek için hangi çözümlerin uygulanabileceğini belirlemeye yönelik etkili yönetim standartları oluşturmak veya başka bir görünüm üstlenmek
- Etkili stres yönetimi stratejileri tasarlamak ve uygulamak için uygun ayarlamaları yapmak üzere işgörenle ortaklaşa çalışmak
- Çalışanların refahını ve sağlığını geliştirebilecek diğer girişimleri ve politikaları belirlemek ve geliştirmek.
- İşyerindeki rol belirsizliklerin ve çatışmaların giderilmesi
- Çalışanlara destek olmak ve kararlara katılma fırsatı sunmak, danışmanlık hizmetlerinin verilmesi
- Fiziksel koşulları iyileştirmek, örgütsel süreçlerin ve işin zenginleştirilmesi,
- İş yükünün hafifletilmesi ve zaman baskısının ortadan kalkması
- Kariyer geliştirmede ve ücret dağılımlarında adil davranılması

Yöneticilerin stresi azaltmaya yönelik kendilerine düşen görevleri yerine getirmesi ve stratejiler geliştirmeleri halinde örgüt içerisinde yöneticiden en alt kademeye kadar çalışan tüm bireylerin stres düzeylerindeki grafiksel artışın aşağıya doğru düşeceği muhtemeldir. Bu doğrultuda yönetici pozisyonundaki kişilerin stresi yönetebilme kabiliyetleri büyük önem taşımaktadır.

### **2.2.3. Örgütsel Stres Yönetiminin Önemi**

Stresin, çağımızın yaşam koşulları göz önünde bulundurulduğunda kaçınılmaz bir sonuç olduğu bilinen bir gerçektir. Çağımızın hastalığı olarak da nitelendirilen stres, kaçınılmaz olmasıyla birlikte bununla nasıl baş edilebileceğine, stres yönetiminin nasıl sağlanacağına yönelik soruların cevaplarını bulma ihtiyacını da doğurmaktadır (Aydın, 2004: 70). Bu bağlamda stres yönetiminin gerek toplumumuzdaki gerekse çalışma hayatındaki önemi giderek artmaktadır (Goldman, 1984: 133). Söz konusu iş hayatı stres kaynaklarının yoğun

olarak yaşandığı alanlardır. Bu doğrultuda ise gerek yöneticiler gerekse davranış bilimcileri olsun stres yönetiminin önemi üzerinde durarak çalışanların performansını ve örgütün başarısını etkileyen stresörlerin olumsuz etkilerinden kurtulma ve stresle baş etme stratejilerini geliştirme arayışı içerisine girmişlerdir (Aydın, 2004: 70).

Bireysel ve örgütsel hedeflere ulaşma noktasında stresin doğru yönetilmesi büyük önem taşımaktadır. İşletmelerin mevcut başarılarını korumak ve gelecek dönemlerde başarı elde edebilmeleri için örgüt içerisinde strese neden olan faktörlerin öngörülebilmesi ve önlem aşamasında bireysel ve örgütsel olarak stresle başa çıkma stratejilerinin uygulanabilmesi önemli bir husustur. Dolayısıyla örgütlerin öncelikli olarak yapması gereken husus personellerle birlikte yöneticilerinde stres düzeylerini olabildiğince en iyi düzeye getirerek stresle başa çıkmak ve strese neden olan stresörleri en aza indirmeye çalışmaktır. Stresin doğru yönetilmesiyle birlikte stresin olası etkilerini en aza düşürmek moral ve motivasyonu yüksek, iletişime açık, takım çalışmalarına dahil olan mental ve fiziksel anlamda sağlıklı ve mutlu bireylerin ortaya çıkmasında da etkili olacaktır.

Başarılı bir stres yönetimiyle en uygun düzeye getirilen stresin, çalışanları performans anlamında olumlu yönde etkilediği, heyecanını diri tuttuğu dolayısıyla örgütünde başarısını artırdığı bilinmektedir. Aşırı stres bireyleri olumsuz yönde etkileyebildiği gibi kontrol altına alınması halinde çalışanları olumlu yönde de etkilediği de bu sayede görülmektedir (Yılmaz ve Ekici, 2003: 18). Bu nedenle örgüt içerisinde stresi olabildiğince en iyi düzeye getirebilmek adına etkili stres yönetimi stratejilerinin tasarlanması ve uygulanması gerektiği ve bunların faaliyete geçirilmesi noktasında yöneticilere büyük görevlerin düştüğü unutulmaması gereken bir husustur.

## 3. BÖLÜM

### 3. KUŞADASI'NDAKİ 4 VE 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN İŞGÖRENLERE YÖNELİK BİR UYGULAMA

#### 3.1. Çalışmanın Amacı

Günümüzde insanlar yaşam koşullarının da değişmesiyle birlikte hayatlarının büyük bir bölümünü ailelerinden çok iş ortamlarında geçirmektedirler. İnsanların hayatlarının büyük bir kısmını işine ayırmaları, uzun saatler boyunca ve yoğun bir şekilde çalışmaları gibi birbirinden farklı birçok etken insanlar üzerinde bir süre sonra strese yol açmaktadır. Bu nedendir ki çalışanların işyerinde çeşitli stres faktörlerine maruz kalmaları onların sosyal ve iş hayatını olumsuz yönde etkilemektedir. Bu bilgiler doğrultusunda çalışmanın temel amacı; otel çalışanlarının performanslarını olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarının, stres durumunda çalışanların gösterdiği tepkilerin ve çalışanların stresle baş etme yöntemlerin neler olduğunu ortaya koymaktır. Bu amaçlar ile birlikte çalışma otel yönetimlerine iş verimini ve performansı artırma çabaları açısından yardımcı olunabileceği düşünülmektedir.

#### 3.2. Soru Cümlesi

Bu doğrultuda araştırmanın amacından yola çıkarak çalışmanın soruları şu şekilde belirlenmiştir;

- Konaklama işletmelerinde çalışanlar işlerinde strese maruz kalmakta mıdır ve bu stres faktörleri nelerdir?
- İşlerinde strese maruz kalan çalışanlar stresle nasıl başa çıkmakta ve bunu doğru doğru yönetebiliyorlar mı?
- Konaklama işletmelerinde çalışanlar stres durumunda hangi tavırları sergilemektedir?

Çalışmanın alt soruları ise şu şekilde belirlenmiştir:

- Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?



- Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?
- Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri demografik özelliklere göre farklılık göstermekte midir?

### 3.3. Çalışmanın Önemi

Günümüzde işletmeler, aşırı stres durumunda ortaya çıkan olumsuz sonuçlar dolayısıyla büyük bedeller ödemekte ve işgücü kaybetmektedir. Bu nedenle, işletmelerin iş görenlerin verimliliklerini, fiziksel ve psikolojik sağlığını etkileyen aşırı stresi ortadan kaldırmak için çaba sarf etmeleri gerekmektedir. Özellikle de emek-yoğun bir yapıya sahip turizm endüstrisinin önemli bir iş kolu olan ağırlama-konaklama işletmelerinin, hem iş görenin hem de işletmenin başarısı ve verimliliği açısından gerekli önlemleri almaları gerekmektedir. Konaklama işletmelerinin işleyiş yapısına bakıldığında hizmet ve insan odaklı bir sektördür. Bu iki önemli faktörün olması konaklama işletmelerinde misafir-personel etkileşiminin doğrudan yaşandığını göstermektedir. İnsan faktörünün olduğu her sektörde stres kaçınılmaz bir sonudur. Dolayısıyla konaklama işletmeleri stresin en fazla yaşandığı iş alanlarından biridir diyebiliriz. İşgörenlerin misafire hizmet sunarken güler yüzlü olma zorunluluğu, müşterilerin değişen beklentileri, iş yükünün fazla olması, çalışma sürelerinin uzun olması gibi pek çok faktör çalışanlarda strese neden olabilmektedir. İşgörenin bütün vaktini işine harcaması bundan dolayı ailesine ve kendisine ayıracak vaktinin olmaması işgörenin performansına yansiyarak işletmeyi de olumsuz yönde etkilemektedir. Dolayısıyla iş ortamında işgören üzerinde neyin stres yarattığı hususu yöneticilerin eğilim göstermesi gereken bir durumdur. Çalışmanın bu noktadaki önemi konaklama işletmelerinde stres kaynakları, bunların önem dereceleri ve stresin ortaya çıkardığı problemlerin bilinmesi, alınması gereken önlemler açısından avantaj teşkil edecektir. Bu yolla, stresin yönetiminde, yöneticilerin başarı şansını arttırılabilecek sonuçlar elde etmelerine yardımcı olacaktır.

Araştırmada yer alan stres faktörleri ve stres yönetimi konuları ile ilgili literatürde çeşitli alanlara yönelik birçok çalışma bulunmaktadır. Dolayısıyla literatürde benzer çalışmaların var olması çalışılacak olan konu ile ilgili elde edilecek verilerin desteklemesi, sonuçların karşılaştırılması ve literatüre katkı sağlaması açısından önem taşımaktadır.

### 3.4. Çalışmanın Yöntemi

Konu ile ilgili ilk olarak ikincil veri kaynaklarından literatüre dayalı bir araştırma yapılmıştır. Literatür taraması yapıldıktan sonra konuya ilişkin bu çalışmanın amacını oluşturan otel çalışanlarının performanslarını olumsuz yönde etkileyen stres kaynaklarının, stres durumunda çalışanların gösterdiği tepkilerinin ve çalışanların stresle baş etme yöntemlerinin neler olduğunu ortaya koymak ve kısa sürede büyük miktarda veriye ulaşabilmek ve birincil veri elde etmek için araştırmada kullanılan örnekleme yöntemi, tesadüfi olmayan (olasılığa dayalı olmayan) örnekleme yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemidir. Kolayda örnekleme yönteminde verilerin toplanması için kullanılacak olan anket tekniği, konaklama işletmelerinde çalışan kişilere uygulanmıştır. Anket uygulamasında işgörenler üzerinde neyin stres yarattığı, stres karşısında sergilenen tavırların ve stresle başa çıkma yöntemlerinin neler olduğuna yönelik çeşitli ifadeler bulunmaktadır. Anketin içeriğiyle ilgili detaylı bilgiler veri toplama yöntemi kısmında verilmiştir.

### 3.5. Çalışmanın Hipotezleri

Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri, stres durumundaki tavırları ve stresle baş etme stratejileri araştırılmakta olup aşağıdaki hipotezler test edilecektir.

**H1:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H2:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri yaşa göre farklılık göstermektedir.

**H3:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

**H4:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H5:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.

**H6:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H7:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H8:** Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.

**H9:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H10:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri yaşa göre farklılık göstermektedir.

**H11:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

**H12:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H13:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.

**H14:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H15:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H16:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.

**H17:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.

**H18:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları yaşa göre farklılık göstermektedir.

**H19:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.

**H20:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H21:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.

**H22:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.

**H23:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.

**H24:** Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.

### **3.6. Çalışmanın Varsayımları**

Çalışmanın temelde üç varsayımı bulunmaktadır. Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlara yönelik yapılan çalışmada, çalışanların işyerlerinde çeşitli stres faktörlerine maruz kaldıkları varsayılmıştır. Çalışmada kullanılan anket sorularını çalışanların doğru anladığı araştırmanın ikinci varsayımını oluşturmaktadır. Ayrıca diğer bir varsayım olarak, seçilen örneklemin köklü bir geçmişe sahip olması ve turistik bir destinasyon olarak homojen bir özelliğe sahip olması yani genellenebilir olması nedeniyle temsil gücünün yüksek olduğu düşünülmektedir.

### **3.7. Çalışmanın Sınırlıkları**

Türkiye' de turizm endüstrisinde faaliyette bulunan birçok konaklama işletmesi bulunmaktadır. Ancak araştırmacının maddi yetersizlik ve zaman kısıtlamaları nedeniyle çalışmanın evren üzerinden örneklem seçimi yapılması araştırmanın sınırlıklarını ortaya koymaktadır. Ayrıca çalışma, Aydın'ın Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlara uygulanarak da sınırlandırılmıştır.

### 3.8. Çalışmanın Evren ve Örneklemi

Anakütle (Evren); yapılan araştırma sonucunda elde edilen sonuçların genellemek amacıyla istenilen birimler bütünü olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 69). Bu doğrultuda araştırmanın evrenini Türkiye'deki konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Fakat araştırmanın mevcut olan sınırlıkları nedeniyle örneklem seçimi yapılması uygun görülmüştür. Örneklem; Önceden belirlenmiş olan bir anakütle (evren)'den, ilgili evreni temsil edebilme yeterliliğine hakim olarak kabul edilen, belirlenmiş kurallar dahilinde seçilmiş olan küçük bir örnek, bir küçük kütle yani bir bütünün parçası olarak tanımlanmaktadır (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2014: 70) . Bu doğrultuda örnekleme yöntemi olarak ankete hiçbir zorlama olmadan kendi istekleriyle katılan herkesin dahil edilebilme esasına dayanan tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden, kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır (Taşbey, 2020: 34) . Dolayısıyla araştırmanın örneklemini, Aydın'ın Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki işgörenler oluşturmaktadır. Seçilen örneklemin köklü bir geçmişe sahip olması ve turistik bir destinasyon olarak homojen bir özelliğe sahip olması nedeniyle temsil gücünün yüksek olduğu düşünülmekte ve örneklemin seçilmesinde etkindir.

### 3.9. Veri Toplama Yöntemi

Çalışmada veri toplama aracı olarak anket uygulanmış ve ikincil kaynak olarak literatür taraması yapılmıştır. Çalışmada anket tekniğinin tercih edilmesinde kısa sürede büyük miktarda veriye ulaşabilme ve veri analizlerinin yapılması noktasında sağladığı kolaylıklar etkili olmuştur. Çalışmada Kerim Işık'ın 2006 yılında "Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma" adlı çalışmasında uyguladığı ölçek, üzerinde bazı değişiklikler yapılarak kullanılmıştır.

Çalışmada kullanılan anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik bilgilerine yönelik 7 adet kapalı uçlu 1 adet ise açık uçlu ifade bulunmaktadır. İkinci bölümde stres yaratan faktörleri belirlemeye yönelik 25 adet kapalı uçlu ifadeler yer verilmiştir. Anketin üçüncü bölümünde stresle baş etme stratejilerine yönelik 21 adet kapalı uçlu ifadeler yer alırken son bölümünde ise stres durumundaki tavırları ortaya koymaya yönelik 12 adet kapalı uçlu ifadeler yer verilmiştir. Ankette demografik bilgiler dahil olmak üzere toplam 66 ifade yer almaktadır. Kullanılan ölçekte 5'li likert tipi ölçeğine uygun "Kesinlikle Katılmıyorum (1), Katılmıyorum (2), Ne

Katılıyorum Ne Katılmıyorum (3), Katılıyorum (4), Kesinlikle Katılıyorum (5)” şeklinde düzenleme yapılmıştır.

Çalışma 2020 yılının ocak ayında Kuşadası’nda yürütülmüştür. Daha fazla otel çalışanına ulaşabilmek için turizm faaliyetlerinin yüksek olduğu sezonlar tercih edilmiştir. Yeterli sayıya ulaşabilmek için ise kolayda örneklem yöntemi tercih edilmiştir. Kuşadası’nda 4 ve 5 yıldızlı toplamda 39 otel 2 de tatil köyü bulunmaktadır. Bu işletmeler arasından 15 işletmeye gidilebilmiş ve anket bırakılmıştır. Toplamda 500 anket formu dağıtılmış olup 225 anket ile geri dönüş yapılmıştır. Ayrıca örnekleme daha geniş tutmak için çevrimiçi anket düzenlenmiş ve 142 katılımcı elde edilebilmiştir. Toplamda 367 anket toplanabilmiştir. Toplanan 367 anket incelendiğinde ise anket formlarından 11 tanesinin doğru doldurulmadığı veya ilk sayfalarının doldurularak geri kalanının boş bırakıldığı tespit edilmiştir. Bu bağlamda toplamda 356 anket analize dahil edilmiştir.

Çalışmada yararlanılan ölçeği kullanabilmek için ölçeğin bulunduğu çalışmayı yürüten akademisyenlerden mail yolu ile gerekli izinler istenmiştir. Anket aracılığı ile toplanan bütün veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. Ayrıca anket formu için gerekli uzman görüşleri de alınmıştır. Anket formu Ek 1.’de yer almaktadır.

### **3.10. Veri Analizi**

Anket aracılığı ile toplanan bütün veriler SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) programı ile analiz edilmiştir. SPSS’e girilen verilerde kodlama hatası olup olmadığı kontrol edilerek, kayıp veri (Missing value) incelenmiş ve girilen verilerde istikrarlı bir kayba rastlanılmamıştır. Veri kontrolleri sonrasında frekans ve betimsel analizler, çarpıklık-basıklık analizi, güvenilirlik, faktör analizi, t-testi ve Anova analizleri yapılmıştır. Stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri, stres durumundaki tavır ölçeklerinin normallik dağılımını ölçmek amacıyla çarpıklık ve basıklık analizi yapılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerleri +2 ile -2 değer aralığında olmalıdır (George & Mallery, 2010). Normallik testlerinin sonuçlarına bakıldığında stres yaratan faktörler, stresle baş etme stratejileri ve stres durumundaki tavır ölçekleri normal dağılımı sağladığı söylenebilmektedir.

Tablo 3.1. Ölçeklerin Normallik Testleri

Stres Yaratan Faktörler	Normal Dağılım
Çarpıklık	,011
Basıklık	-,104
<b>Stresle Baş etme Stratejileri</b>	
Çarpıklık	-,602
Basıklık	1,584
<b>Stres Durumundaki Tavır</b>	
Çarpıklık	,096
Basıklık	-,397

### 3.11. Faktör Analizi

#### 3.11.1. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine Ait Açıklayıcı Faktör Analizi

Faktör analizi, kavramların açıklandığı boyutların belirlenmesinde kullanılırken aynı zamanda değişken sayısını azaltarak daha güvenilir sonuçlar elde etmek için de kullanılmaktadır (Durmuş vd, 2016: 73). Faktör analizi çok değişkenli varyans analizleri gibi analizler yapılmadan önce fazla sayıdaki ilişkili değişkenleri yönetilebilir bir sayıya indirmek için kullanılabilir (Pallant, 2015: 199). Faktör analizinde birbirinden bağımsız değişkenler için ayrı ayrı analiz yaparak değerlendirmeye tabi tutulmasındansa birbiri ile yakın denilebilecek değişkenleri bir araya toplayarak faktör grupları ile analiz yapılması hem değerlendirme hem de tutarlı sonuç açısından verimli olacağı düşünülmektedir (Kozak, 2015: 150).

Bir ölçeğin geçerliliğini ortaya koymak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin ölçülmesi gerekmektedir. Bu değer en az 0,60 üzerinde olması beklenmektedir. KMO değerinin 0,60 olarak bulunması yeterli bir değer olarak nitelendirilirken, 0,80 üzerindeki değerlerin iyi bir geçerlilik sağladığı söylenmektedir (Kozak, 2015: 150). Buna göre aşağıda bulunan Tablo 3.2.'de stres yaratan faktörler ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,937 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre stres yaratan faktörler ölçeğinin 0,937 KMO değeri ile iyi bir geçerlilik sağladığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile faktör analizinin yapılması için gerekli olan örneklem yeterliliğinin bu değerle sağlandığı görülmüştür. Bartlett testinin sonuçlarına bakıldığında ise Sig. değerinin 0,05'in altında olması maddeler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlara göre, stres yaratan faktörler ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilmektedir.

Tablo. 3.2. Stres Yaratan Faktörler Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,937
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	4511,700
	Df	300
	Sig.	,000

Chi-Hwang ve Henry (1990), Tsai ve Chai (2005), ve Yavuz'a (2005) göre faktör yükleri 0,40'ın altında olan maddelerin ölçekten çıkartılması gerekmektedir. Bu bağlamda faktör yüklerinin en az 0,40 olmasına dikkat edilmelidir (Kozak, 2015: 150). Stres yaratan faktörler ölçeğine ilişkin Communalities tablosu incelendiğinde ise her bir maddenin faktör yükünün 0,40'dan büyük olduğu görülmüştür. Bu nedenle ölçekten madde çıkarımı yapılmamıştır. Verilerin analizinde varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda 25 maddenin altı faktöriyel yapı altında toplandığı görülmektedir.

Tablo 3.3'de görüldüğü üzere, boyutların (faktörlerin) toplam varyansa yaptıkları katkı 1. faktör için %40,603, 2. faktör için %6,824, 3. faktör için %4,973, 4. faktör için %4,585, 5. faktör için %4,236, 6. faktör için ise %4,086 şeklindedir. Belirlenen bu altı boyutun (faktörün) varyansa yaptıkları toplam katkının % 65,307 olduğu görülmektedir. Başka bir ifade ile bu altı boyutun toplam varyansı açıklama oranı %65,307'dir. Bu noktada açıklanan varyansın kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Geçerlilik testlerinin yanı sıra ölçeğin ve alt boyutlarının güvenirlik analizi incelenmiştir. Yönetim ve çatışma boyutu 0,882; iş yükü/kariyer boyutu 0,853; çalışan değeri boyutu 0,840; kişisel baskı boyutu 0,777; imkansızlık boyutu 0,606; özgüven eksikliği boyutu 0,574 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri ise, 0,937 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin ve alt boyutlarının tamamının yüksek düzeyde bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522).



Tablo 3.3. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

	Faktör Yükü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>					<b>,937</b>
<b>1. Faktör: Yönetim ve Çatışma</b>		<b>10,151</b>	<b>40,603</b>	<b>40,603</b>	<b>,882</b>
Amirlerle ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar	,723				
Astlarla ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar	,730				
İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi	,681				
İşle ilgili kuralların sıkça değişmesi	,532				
İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında dengesizlik	,643				
Kendinizin ve yaptığımız işin önemsenmemesi	,663				
<b>2. Faktör: İş yükü/Kariyer</b>		<b>1,706</b>	<b>6,824</b>	<b>47,426</b>	<b>,853</b>
Uzun ve yorucu çalışma saatleri	,694				
Maaş ve ödemelerin azlığı	,664				
İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı	,686				
İş yerinde gelişme ve terfi imkanının az olması	,693				
Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği	,650				
<b>3. Faktör: Çalışan değeri</b>		<b>1,243</b>	<b>4,973</b>	<b>52,400</b>	<b>,840</b>
İş yerinde diğer çalışanların yanlış davranışları	,739				
Rol çatışması(roller ve kişilikler arasında)	,672				
İşyerinde gerekli bilgilere ulaşmada karşılaşılan güçlükler	,638				
İşle ilgili kararlara katılmamak, önerilerin dikkate alınmaması	,676				
<b>4. Faktör: Kişisel baskı</b>		<b>1,146</b>	<b>4,585</b>	<b>56,985</b>	<b>,777</b>
Tatil sonu işe dönüş	,750				
Monoton işler	,640				
Aşırı disiplin, sıkı denetim	,508				
Aileye ve sosyal hayata yeterli zamanın ayrılamaması	,571				
Aşırı derecede sorumluluk duygusu içinde bulunma	,537				
<b>5. Faktör: İmkansızlık</b>		<b>1,059</b>	<b>4,236</b>	<b>61,221</b>	<b>,606</b>
İşe gelip gitmede karşılaşılan ulaşım zorluğu	,696				
İş yerinde mekan ve donanım yetersizliği	,642				
<b>6. Faktör: Özgüven Eksikliği</b>		<b>1,022</b>	<b>4,086</b>	<b>65,307</b>	<b>,574</b>
Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme	,753				
Kendine olan güvenin azlığı	,675				
Görevden alınma, işten çıkarılma korkusu	,468				

### 3.11.2. Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Bir ölçeğin geçerliliğini ortaya koymak için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin ölçülmesi gerekmektedir. Bu değer en az 0,60 üzerinde olması beklenmektedir. KMO değerinin 0,60 olarak bulunması yeterli bir değer olarak nitelendirilirken, 0,80 üzerindeki değerlerin iyi bir geçerlilik sağladığı söylenmektedir (Kozak, 2015: 150). Buna göre aşağıda bulunan Tablo 3.4.'de stresle baş etme stratejileri ölçeğinin Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değeri 0,861 olarak bulunmuştur. Bu sonuca göre stresle baş etme ölçeğinin 0,861 KMO değeri ile iyi bir geçerlilik sağladığı görülmektedir. Diğer bir ifade ile faktör analizinin yapılması için gerekli olan örneklem yeterliliğinin bu değerle sağlandığı görülmüştür. Bartlett testinin sonuçlarına bakıldığında ise Sig. değerinin 0,05'in altında olması maddeler arasında yeterli düzeyde ilişkinin olduğunu ortaya koymaktadır. Bu sonuçlara göre, stresle baş etme ölçeğinin faktör analizine uygun olduğu söylenebilmektedir.

Tablo 3.4. Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi

<b>KMO and Bartlett's Test</b>		
<b>Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.</b>		<b>,861</b>
<b>Bartlett's Test of Sphericity</b>	<b>Approx. Chi-Square</b>	<b>2176,620</b>
	<b>Df</b>	<b>171</b>
	<b>Sig.</b>	<b>,000</b>

Chi-Hwang ve Henry (1990), Tsai ve Chai (2005), ve Yavuz'a (2005) göre faktör yükleri 0,40'ın altında olan maddelerin ölçekten çıkartılması gerekmektedir. Bu bağlamda faktör yüklerinin en az 0,40 olmasına dikkat edilmelidir (Kozak, 2015: 150). Stresle baş etme ölçeğine ilişkin Communalities tablosu incelendiğinde ise bazı maddelerin faktör yüklerinin 0,40'dan az değere sahip olduğu tespit edilmiştir. Bu nedenle 2 madde analizden çıkarılarak tekrar analiz yapılmıştır. Verilerin analizinde varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda, kalan on dokuz maddenin beş boyut (faktör) altında toplandığı gözlemlenmiştir.

Tablo 3.5'da görüldüğü üzere, boyutların (faktörlerin) toplam varyansa yaptıkları katkı 1. Faktör (pozitiflik) için %30,464, 2. Faktör (rahatlama) için %10,464, 3. Faktör (stresten kaçmak) için %6,993, 4. Faktör (değişim) için %6,243 ve 5. Faktör (bastırma) için

%5,839 şeklindedir. Belirlenen bu beş boyutun (faktörün) varyansa yaptıkları toplam katkının %60,004 olduğu görülmektedir. Başka bir ifade ile bu beş boyutun toplam varyansı açıklama oranının %60,004 olduğu gözlemlenmiştir. Bu noktada açıklanan varyansın kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Geçerlilik testlerinin yanı sıra ölçeğin ve alt boyutlarının güvenirlik analizi incelenmiştir. Pozitiflik boyutu 0,849; rahatlama boyutu 0,631; stresten kaçmak boyutu 0,643; değişim boyutu 0,742; bastırma boyutu 0,635 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri ise, 0,860 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin ve alt boyutların tamamının yüksek düzeyde bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522).

Tablo 3.5. Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Toplam Varyans %	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )
<b>Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeği</b>					<b>,860</b>
<b>1. Faktör: Pozitiflik</b>		<b>5,788</b>	<b>30,464</b>	<b>30,464</b>	<b>,849</b>
Hayattan beklentileri ve amaçları açıklığa kavuşturmak	,648				
Kendi kendine gevşemeyi öğrenmek	,630				
Gün içerisinde işyerinde olanları unutmaya çalışmak	,612				
İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak	,515				
Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak	,576				
Elinden gelenin en iyisini yaptığının inanmak	,537				
Stres yaratan durumla yüz yüze gelmek	,526				
<b>2. Faktör: Rahatlama</b>		<b>1,988</b>	<b>10,464</b>	<b>40,928</b>	<b>,631</b>
Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışarı vurmak	,581				
Stresle baş edebilmek için sigara ya da içki kullanmak	,471				
Konuyla ilgili birini suçlamak	,581				
Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak	,558				
<b>3. Faktör: Stresten kaçmak</b>		<b>1,329</b>	<b>6,993</b>	<b>47,921</b>	<b>,643</b>
Sorunları unutmak için kendini daha çok işe vermek	,682				

Tablo 3.5. Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi (devamı)

	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans %	Cronbach Alpha ( $\alpha$ )
İşin uzun dönemde yoluna gireceğine inanmak	,634			
“Daha kötüsü olabilirdi” diye düşünerek durumu kabullenmek	,503			
<b>4. Faktör: Değişim</b>		<b>1,186</b>	<b>6,243</b>	<b>54,165</b>
Amaç ve beklentileri değiştirmek	,702			
Önceden oluşan inançları değiştirmek	,692			
<b>5. Faktör: Bastırma</b>		<b>1,109</b>	<b>5,839</b>	<b>60,004</b>
Manevi yönün güçlendirilmesi (ibadet yapmak)	,766			
Stres yaratan durumu düşünmemek	,623			
Müzik dinlemek, uyumak, sinema veya tiyatroya gitmek	,565			

### 3.11.3. Stres Durumundaki Tavır Ölçeği Açıklayıcı Faktör Analizi

Stres durumundaki tavır ölçeğinin açıklayıcı faktör analizini yapmak için gerekli olan örneklem yeterliliğini ölçen KMO değeri 0,887 olarak bulunmuştur. Bu nedenle faktör analizi yapabilmek için yeterli örnekleme sahip olduğu söylenebilmektedir. Barlett testinin sonucuna göre maddeler arası yeterli düzeyde ilişki olduğu söylenebilmektedir. Bu sonuçlara göre faktör analizi yapılması için gerekli varsayımların karşılandığı kabul edilmiştir.

Tablo 3.6. Stres Durumundaki Tavır Ölçeği Faktör Analizine Uygunluk Testi

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		,887
	Approx. Chi-Square	2157,702
Bartlett's Test of Sphericity	Df	55
	Sig.	,000

Stres durumundaki tavır ölçeğine ilişkin Communalities tablosu incelendiğinde bir maddenin faktör yükünün 0,40'dan düşük olduğu görülmüştür. Bu nedenle 1 madde analizden çıkarılarak tekrar analiz yapılmıştır. Verilerin analizinde varimax rotasyonu kullanılmıştır. Faktör analizinde, öz değerleri 1'in üzerinde olan veriler değerlendirmeye alınmıştır. Gerçekleştirilen faktör analizi sonucunda, kalan on bir maddenin iki boyut (faktör) altında toplandığı gözlemlenmiştir. Bu iki boyut toplam varyansın %62,891'ini

açıklamaktadır. Bu noktada açıklanan varyansın kabul edilebilir düzeyde olduğu görülmektedir.

Geçerlilik testlerinin yanı sıra ölçeğin ve alt boyutlarının güvenirlik analizi incelenmiştir. Kişisel tepki boyutu 0,877, işe yönelik tepki boyutu ise 0,846 olarak tespit edilmiştir.

Ölçeğin genel Cronbach's Alpha değeri ise, 0,907 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuçlara göre ölçeğin ve alt boyutlarının tamamının yüksek düzeyde bir güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir (Özdamar, 1999: 522).

Tablo 3.7. Stres Durumundaki Tavır Ölçeğine İlişkin Faktör Analizi

	<b>Faktör Yükü</b>	<b>Özdeğer</b>	<b>Açıklanan Varyans %</b>	<b>Toplam Varyans %</b>	<b>Cronbach Alpha (<math>\alpha</math>)</b>
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>					<b>,907</b>
<b>1. Faktör: Kişisel tepki</b>		<b>5,737</b>	<b>52,159</b>	<b>52,159</b>	<b>,877</b>
İşimden ayrılmak isterim	,669				
İşe gelmek istemem	,684				
Yaptığım işten çabuk bıkarım	,657				
Sağlık problemleri yaşarım	,550				
Kendi kabuğuma çekilirim	,537				
Aşırı alınganlık gösteririm	,527				
İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum	,477				
<b>2. Faktör: İşe yönelik tepki</b>		<b>1,181</b>	<b>10,732</b>	<b>62,891</b>	<b>,846</b>
İş yapma-çalışma isteğim kalmaz	,825				
Kendimi tam olarak işe veremem	,745				
Çalıştığım insanlarla iş birliği yapamam	,646				
İşimde çok sık hata yaparım	,602				

### 3.12. Bulgular ve Değerlendirmeler

Bu bölümde konaklama işletmelerinde çalışan işgörenler üzerine yapılan çalışmada anket sonucunda elde edilen veriler doğrultusunda genel bulgulara yer verilmiştir.

### 3.12.1. Demografik Bilgilere İlişkin Bulgular

Anketin birinci bölümünü oluşturan demografik bilgilere ilişkin sorulardan elde edilen verilere bu başlık altında yer verilmiştir. Anketörlere demografik özelliklere yönelik cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, çalıştıkları departmanlar, gelir durumu, sektörde çalışma süreleri, günde ortalama kaç saat çalıştıkları şeklinde sorular sorulmuştur.

Tablo 3.8. Cinsiyetiniz

Cinsiyet				
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
Kadın	167	46,9	46,9	46,9
Erkek	189	53,1	53,1	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Tablo incelendiğinde çalışmaya katılan 356 katılımcının %46,9'unu (N=167) kadınlar, %53,1'ini (N=189) ise erkekler oluşturmaktadır. Analize, kadın katılımcı sayısı 167, erkek katılımcı sayısı 189 olmak üzere toplam 356 katılımcı dahil edilmiştir.

Tablo 3.9. Yaşınız

Yaş				
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
0-20	22	6,2	6,2	6,2
21-30	204	57,3	57,3	63,5
31-40	90	25,3	25,3	88,8
41-50	29	8,1	8,1	96,9
51-60	11	3,1	3,1	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Tablo yaş değişkeni açısından incelendiğinde katılımcılar 0-21, 21-30, 31-40, 41-50, 51-60 ve 60 yaş üstü olarak kategorileştirilmiştir. Katılımcılardan 22'si 0-21, 204'ü 21-30, 90'ı 31-40, 29'u 41-50 ve son olarak 11'i ise 51-60 yaş kategorisinde yer aldığı görülmektedir. Başka bir ifade ile 0-21 yaş grubundakiler katılımcıların %6,2'sini, 21-30 yaş grubundakiler katılımcıların %57,3'ünü, 31-40 yaş grubundakiler katılımcıların %25,3'ünü, 41-50 yaş grubundakiler katılımcıların %8,1'ini ve 51-60 yaş grubundakiler ise

katılımcıların %3,1'ini oluşturmaktadır. Bu bilgiler dışında 60 yaşın üzeri yaş kategorisinde katılımcının bulunmadığı verilerde görülmektedir.

Tablo 3.10. Medeni Haliniz

<b>Medeni Hal</b>				
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Geçerli yüzde</b>	<b>Kümülatif yüzde</b>
Bekar	223	62,6	62,6	62,6
Evli	121	34,0	34,0	96,6
Diğer	12	3,4	3,4	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Tabloda medeni duruma bakıldığında, katılımcıların %62,6'sı bekar katılımcılardan, %34,0'ı evli katılımcılardan, %3,4'ü ise diğer kategorisinde yer alan katılımcılardan oluşmaktadır. Bekar katılımcıların sayısı 223, evli katılımcıların sayısı 121 iken diğer kategorisinde yer alan katılımcıların sayısı ise 12 olmak üzere toplam 356 katılımcı analizlere dahil edilmiştir.

Tablo 3.11. Eğitim Durumunuz

<b>Eğitim Durumu</b>				
	<b>Frekans</b>	<b>Yüzde</b>	<b>Geçerli yüzde</b>	<b>Kümülatif yüzde</b>
İlköğretim	26	7,3	7,3	7,3
Lise	88	24,7	24,7	32,0
Ön Lisans	55	15,4	15,4	47,5
Lisans	155	43,5	43,5	91,0
Lisans Üstü	26	7,3	7,3	98,3
Diğer	6	1,7	1,7	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Tabloda katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde katılımcıların %7,3'ü (N=26) ilköğretim, %24,7'si (N=88) lise, %15,4'ü (N=55) ön lisans, %43,5'i (N=155) lisans, %7,3'ü (N=26) lisans üstü, %1,7'si (N=6) ise diğer kategorisinde yer almaktadır. Ankette yer alan eğitim durumu değişkenine bakıldığında çıkarılan diğer bir sonuç ise katılımcıların ağırlıklı olarak lisans ve lise düzeyinde olduklarıdır.

Tablo 3.12. Çalıştığınız Departman

Departman				
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
Ön büro	97	27,2	27,2	27,2
Kat hizmetleri	41	11,5	11,5	38,8
Muhasebe	39	11,0	11,0	49,7
Yiyecek-içecek hizmetleri	75	21,1	21,1	70,8
İnsan kaynakları	11	3,1	3,1	73,9
Halka ilişkiler	22	6,2	6,2	80,1
Diğer	71	19,9	19,9	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Tabloda katılımcıların çalıştıkları departmanlar incelendiğinde, katılımcıların %27,2'si (N= 97) ön büroda, %11,5'i (N=41) kat hizmetlerinde, %11,0'ı (N=39) muhasebe, %21,1'i (N=75) yiyecek-içecek hizmetlerinde, %3,1'i (N=11) insan kaynaklarında, %6,2 (N=22) halkla ilişkilerde %19,9'u (N=71) ise diğer seçeneğinde yer almaktadır.

Tablo 3.13. Gelir Durumunuz

Gelir				
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
Düşük	91	25,6	25,6	25,6
Orta	233	65,4	65,4	91,0
İyi	32	9,0	9,0	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Çalışmada katılımcıların gelir durumu değişkeni değerlendirildiğinde, düşük gelire sahip olan katılımcı sayısı 91, orta gelire sahip olan katılımcı sayısı 233 iken iyi gelire sahip olan katılımcı sayısı ise 32 olarak saptanmıştır. Diğer bir ifade ile katılımcıların %25,6'sının gelirinin düşük olduğu, %65,4'ünün orta olduğu ve %9,0'ının iyi olduğu analizler sonucunda tespit edilmiştir.



Tablo 3.14. Bulunduğunuz İşletmede Kaç Yıldır Çalışıyorsunuz?

	Yıl			
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
0-2 yıl	224	62,9	62,9	62,9
3-5 yıl	93	26,1	26,1	89,0
6-9 yıl	21	5,9	5,9	94,9
10 yıl ve üzeri	18	5,1	5,1	100,0
Toplam	356	100,0	100,0	

Katılımcıların buldukları işletmelerde kaç yıldır çalıştıklarını öğrenmek için sorulan soruya 224 katılımcı 0-2 yıl, 93 katılımcı 3-5 yıl, 21 katılımcı 6-9 yıl, 18 katılımcı ise 10 yıl ve üzeri çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 3.15. Bu İşletmede Günde Ortalama Kaç Saat Çalışıyorsunuz?

	Ortalama			
	Frekans	Yüzde	Geçerli yüzde	Kümülatif yüzde
0-8	147	41,3	41,5	41,5
9-13	203	57,0	57,3	98,9
14-20	4	1,1	1,1	100,0
Toplam	354	99,4	100,0	
Kayıp veri	2	,6		
Toplam	356	100,0		

Katılımcıların buldukları işletmelerde günde ortalama kaç saat çalıştıklarını öğrenmek için sorulan soruya 147 katılımcı 0-8 saat, 203 katılımcı 9-13 saat, 4 katılımcı ise 14-20 saat arası çalıştıklarını belirtmişlerdir. Katılımcıların %0,6'sı ise bu soruyu cevaplamamıştır.

### 3.12.2. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Bulgular

Stres yaratan faktörler ölçeği (25 ifade) ve alt boyutlarına (yönetim ve çatışma, iş yükü/kariyer, çalışan değeri, kişisel baskı, imkansızlık ve özgüven eksikliği) ait aritmetik ortalama ve standart sapma verileri tablo 3.16'da verilmiştir.

Tablo 3.16. Stres Yaratan Faktörler Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	<b>25</b>	<b>356</b>	<b>3,01</b>	<b>,7786</b>
Yönetim ve Çatışma	6	356	2,96	,9959
İş yükü/Kariyer	5	356	3,25	,9807
Çalışan değeri	4	356	3,08	1,000
Kişisel baskı	5	356	3,19	,8937
İmkansızlık	2	356	2,83	1,068
Özgüven eksikliği	3	356	2,42	,8923

Araştırma kapsamında stres yaratan faktörler ölçeği ifadelerine (25 madde) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 3,01 olup standart sapması ise 0,7786'dır. Buna göre ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stres yaratan faktörlere yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Otel çalışanlarının iş yerlerinde strese sebep olabilecek birçok faktöre önemli ölçüde maruz kaldıkları da söylenebilmektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin alt boyutu olan yönetim ve çatışmaya ait 6 ifadenin genel aritmetik ortalaması 2,96 olup standart sapması 0,9959'dur. Yönetim ve çatışma boyutuna ait 2,89 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "İşle ilgili kuralların sıkça değişmesi" olurken 3,01 aritmetik ortalamayla "İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip ifade olmuştur. Bu bağlamda aritmetik ortalaması 3,01 olarak hesaplanan "İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi" ifadesi çalışanlar tarafından etkili bir stresör/stres kaynağı olarak algılanmaktadır. Bu bağlamda çalışanlara iş konusunda baskı yapıldığı ve yapılan işe müdahale edildiği söylenebilmektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin alt boyutu olan iş yükü/kariyer boyutuna ait 5 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,25 olup standart sapması 0,9807'dir. İş yükü/kariyer boyutuna ait 3,06 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği" olurken 3,45 aritmetik ortalamayla "Maaş ve ödemelerin azlığı" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. İfadenin 3,45 gibi yüksek bir ortalamaya sahip olması çalışanların emeklerinin karşılığını ücret bazında yeterince

alamadıkları ve bu durumun çalışanlar üzerinde önemli bir stres kaynağı olduğunu göstermektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin alt boyutu olan çalışan değerine ait 4 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,08 olup standart sapması 1,000'dir. Çalışan değeri boyutuna ait 2,93 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "İşle ilgili kararlara katılmamak, önerilerin dikkate alınmaması" olurken 3,23 aritmetik ortalama ile "İşyerinde diğer çalışanların yanlış davranışları" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Buna göre aritmetik ortalaması 2,93 olarak hesaplanan ifadenin diğer ifadelere nazaran çalışanlar için önemli bir stres kaynağı olmadığı, 3,23 gibi yüksek bir ortalamaya sahip olan ifadenin ise çalışanlar tarafından önemli bir stres kaynağı olarak algılandığı söylenebilmektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin diğer bir alt boyutu olan kişisel baskı boyutuna ait 5 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,19 olup standart sapması ise 0,8937'dir. Kişisel baskı boyutuna ait 2,76 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Aşırı disiplin, sıkı denetim" olurken 3,67 aritmetik ortalamayla "Aileye ve sosyal hayata yeterli zamanın ayrılamaması" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu bağlamda çalışanların ailesine ve sosyal hayatına yeterince vakit ayıramaması çalışanlar açısından önemli bir stres kaynağı olarak algılanmaktadır diyebiliriz. Ayrıca kişisel baskı boyutunda en düşük ortalamaya (2,76) sahip olan ifadenin pek etkili bir stres kaynağı olmadığı yargısına da varılabilmektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin alt boyutu olan imkansızlığa ait 2 ifadenin genel aritmetik ortalaması 2,83 olup standart sapması 1,06'dır. İmkansızlık boyutuna ait 2,75 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "İşe gelip gitmede karşılaşılan ulaşım zorluğu" olurken 2,91 aritmetik ortalamayla "İş yerinde mekan ve donanım yetersizliği" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip ifade olmuştur. Buna göre çalışanların işe gelip gitmede ulaşım sıkıntısı pek yaşamadıkları dolayısıyla etkili bir stres kaynağı olmadığı söylenebilmektedir. Fakat işyerlerinde fiziksel şartların yetersiz olması ve bu şartlar altında çalışılması etkili bir stres kaynağı olduğunu gösterebilmektedir.

Stres yaratan faktörler ölçeğinin son boyutu olan özgüven eksikliğine ait 3 ifadenin genel aritmetik ortalaması 2,42 olup standart sapması 0,8923'dür. Özgüven eksikliği boyutuna ait 2,22 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme" ifadesi olurken 2,76 aritmetik ortalamayla "Görevden alınma, işten çıkarılma korkusu" ifadesi diğer ifadelere göre daha yüksek bir ortalamaya sahip olmuştur.

Bu bağlamda en düşük ortalamaya (2,22) sahip olan ifadenin çalışanlar üzerinde etkili bir stres kaynağı olmadığı, görevden alınma korkusunun ise çalışanlarda daha fazla stres yaratabilecek bir etkiye sahip olduğu söylenebilmektedir.

### 3.12.3. Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Bulgular

Stresle baş etme ölçeği (19 ifade) ve alt boyutlarına (pozitiflik, rahatlama, stresten kaçmak, değişim ve bastırma) ait aritmetik ortalama ve standart sapma verileri Tablo 3.17’de verilmiştir.

Tablo 3.17. Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	<b>19</b>	<b>356</b>	<b>3,25</b>	<b>,6212</b>
Pozitiflik	7	356	3,53	,7986
Rahatlama	4	356	2,78	,8649
Stresten kaçmak	3	356	3,23	,8988
Değişim	2	356	3,01	1,040
Bastırma	3	356	3,41	,8949

Araştırma kapsamında stresle baş etme stratejileri ölçeği ifadelerine (19 ifade) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 3,25 olup standart sapması 0,6212’dir. Bu bağlamda; ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stresle baş etme stratejilerine yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne de olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir.

Stresle baş etme ölçeğinin ilk alt boyutu olan pozitiflik faktörüne ait 7 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,53 olup standart sapması ise 0,7986’dır. Pozitiflik boyutuna ait 3,31 aritmetik ortalamayla en düşük ifade “İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak” olurken 3,83 aritmetik ortalamayla “Elinden gelenin en iyisini yaptığna inanmak” ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu değerlendirmeye göre; hesaplanan aritmetik ortalaması (3,83) en yüksek çıkan söz konusu ifadenin otel çalışanlarının stresle baş etmede en fazla tercih ettikleri bir yöntem olarak söylemek mümkündür.

Stresle baş etme ölçeğinin alt boyutu olan rahatlama faktörüne ait 4 ifadenin genel aritmetik ortalaması 2,78 olup standart sapması ise 0,8649'dur. Rahatlama boyutuna ait 2,30 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Konuyla ilgili birini suçlamak" olurken 3,31 aritmetik ortalamayla "Sorunları başkalarına anlatarak rahatlamaaya çalışmak" ifadesi katılımcıların vermiş oldukları cevaplar doğrultusunda en yüksek ortalamayı almıştır. Bu bağlamda çalışanların stresle mücadele edebilmek için yaygın olarak tercih ettikleri diğer bir yöntemin ise sorunları başkalarına anlatarak rahatlamaaya çalışmalarıdır diyebiliriz.

Stresle baş etme ölçeğinin alt boyutu olan stresten kaçmak faktörüne ait 3 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,23 olup standart sapması ise 0,8988'dir. Stresten kaçma boyutuna ait 3,19 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "İşin uzun dönemde yoluna gireceğine inanmak" olurken 3,26 aritmetik ortalamayla "Daha kötüsü olabilirdi" diye düşünerek durumu kabullenmek" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Stresten kaçma boyutunun ifadelerine verilen cevapların genel aritmetik ortalamasına (3,23) bakıldığında çalışanların stresten kaçmak için durumu kabullenme yoluna gittikleri söylenebilmektedir.

Stresle baş etme ölçeğinin alt boyutu olan değişim faktörüne ait 2 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,01 olup standart sapması ise 1,040'dır. Değişim boyutuna ait 2,97 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Önceden oluşan inançları değiştirmek" olurken 3,04 aritmetik ortalamayla "Amaç ve beklentileri değiştirmek" ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu değerlendirmeye göre; çalışanların stresle başa çıkmak için önceden oluşan inançları değiştirmek yerine amaç ve beklentilerinde değişikliğe başvurdıkları söylenebilmektedir.

Stresle baş etme ölçeğinin son alt boyutu olan bastırma faktörüne ait 3 ifadenin genel aritmetik ortalaması 3,41 olup standart sapması ise 0,8949'dur. Bastırma boyutuna ait 3,05 aritmetik ortalamayla en düşük ifade "Manevi yönün güçlendirilmesi (ibadet yapmak)" olurken 3,72 aritmetik ortalamayla "Müzik dinlemek, uyumak, sinema ya da tiyatroya gitmek" ifadesi katılımcıların yanıtları doğrultusunda en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu bağlamda çalışanların stresle baş etme stratejisi olarak söz konusu ifadeyi tercih ettikleri söylenebilmektedir.

### 3.12.4. Stres Durumundaki Tavır Ölçeğine İlişkin Bulgular

Stres durumundaki tavır ölçeği (11 ifade) ve alt boyutlarına (kişisel tepki ve işe yönelik tepki) ait aritmetik ortalama ve standart sapma verileri Tablo 3.18’de verilmiştir.

Tablo 3.18. Stres Durumundaki Tavır Ölçeğine İlişkin Tanımlayıcı Sonuçlar

ÖLÇEK	İfade Sayısı	N	A. Ortalama	Standart Sapma
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	<b>11</b>	<b>356</b>	<b>2,78</b>	<b>,9090</b>
Kişisel tepki	7	356	2,69	,9564
İşe yönelik tepki	4	356	2,93	1,045

Araştırma kapsamında stres durumundaki tavır ölçeği ifadelerine (11 ifade) verilen yanıtların genel aritmetik ortalaması 2,78 olup standart sapması ise 0,9090’dır. Bu bağlamda ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeye yakın olduğu görülmektedir. Bu durumda, çalışanların stres durumundaki tavırlarına yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne de olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Buna göre katılımcıların bir takım strese maruz kaldıkları bu stres sonucunda da gösterdikleri bazı tavırların olduğu yargısına varılabilmektedir.

Stres durumundaki tavır ölçeğinin alt boyutu olan kişisel tepkiye ait 7 ifadenin aritmetik ortalaması 2,69 olup standart sapması ise 0,9564’tür. Kişisel tepki boyutuna ait 2,51 aritmetik ortalamayla en düşük ifade “İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum” olurken 2,94 aritmetik ortalamayla “Kendi kabuğuma çekilirim” ifadesi katılımcıların cevapları doğrultusunda en yüksek ortalamaya sahip ifade olmuştur. Bu değerlendirmeye göre, aritmetik ortalaması (2,94) yüksek olan ifadeyi çalışanların stres durumunda daha fazla yaşadıkları söylenebilmektedir. İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum ifadesinin ise çalışanlar tarafından stres durumunda sergiledikleri önemli bir tavır olarak görülmediği söylenebilmektedir.

Stres durumundaki tavır ölçeğinin alt boyutu olan işe yönelik tepki faktörüne ait 4 ifadenin aritmetik ortalaması 2,93 olup standart sapması ise 1,045’tir. İşe yönelik tepki boyutuna ait 2,57 aritmetik ortalamayla en düşük ifade “İşimde çok sık hata yaparım” olurken 3,21 aritmetik ortalamayla “İş yapma-çalışma isteği kalmaz” ifadesi en yüksek ortalamaya sahip olmuştur. Bu bağlamda çalışanların stres durumunda işlerinde sıklıkla hata

yapma tavrını pek yaşamadıkları ancak iş yapma ve çalışma isteklerini kayb ettikleri yönünde olumlu görüş belirttikleri söylene bilmektedir.

### 3.12.5. Stres Yaratan Faktörlerin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Otel işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerinin demografik özelliklere göre incelenmesi sırasında demografik özelliklerin veri tiplerine göre bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. T-testi bir hipotez testi olarak kabul görmektedir. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgilere yönelik sorularda ise tek yönlü varyans (Anova) analizi kullanılmıştır.

Tablo 3.19. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi)

	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	s.s	t	p
Stres Yaratan Faktörler Ölçeği	Kadın	167	3,07	0,7882	1,442	0,150
	Erkek	189	2,95	0,7677		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. T-testi sonuçlarına göre ise katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir (t= 1,442; p=0,150>0,05). Tablo 3.19'da cinsiyetin ortalamalarına bakıldığında kadın ve erkek çalışanlar arasında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Buna göre çalışanların cinsiyetlerinin stres yaratan faktörleri etkilemediği söylene bilmektedir.

Bu sonuçlar doğrultusunda "Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir" şeklindeki H1 hipotezi reddedilmiştir.

Tek yönlü varyans analizinde ise ikiden fazla bağımsız değişken olması şartı bulunmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle demografik bilgilerdeki yaş, medeni durum, eğitim durumu, departman, gelir durumu, işletmede çalışılan süre ve günde ortalama

çalışma saatine yönelik sorularda tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanımı uygun görülmüştür. Tek yönlü varyans analizinde yaşa ilişkin bulgular tablo 3.20’de bulunmaktadır.

Tablo 3.20. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Yaş	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	0-20	22	2,79	0,681	2,083	0,083
	21-30	204	3,10	0,804		
	31-40	90	2,93	0,768		
	41-50	29	2,82	0,711		
	51-60	11	2,75	0,489		
	60+	-	-	-		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (F=2,083; p=0,083>0,05). Yaşa göre farklılık analizi tablosundaki ortalama sütununa bakıldığında farklı yaş gruplarında yer alanlar arasında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Buna göre çalışanların stres yaratan faktörlere olan eğiliminde yaş unsurunun önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Bu sonuç doğrultusunda “Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri yaşa göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H2 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin medeni hale göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 3.21’de belirtilmiştir.



Tablo 3.21. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	Ss	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	Bekar	223	3,07	0,771	2,680	0,070
	Evli	121	2,88	0,801		
	Diğer	12	3,16	0,504		

\*p&lt;0,05 , \*\*p&lt;0,01

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (F=2,680; p=0,070>0,05). Buna göre çalışanların medeni hallerinin değişiklik göstermesi stres yaratan faktörlere ilişkin algılamalarında etkili olmadığı sonucuna varılabilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H3 hipotezi desteklenmemektedir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.22’de belirtilmiştir.

Tablo 3.22. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Eğitim Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	İlköğretim	26	2,72	0,558	2,938	<b>0,013*</b>
	Lise	88	2,82	0,771		
	Önlisans	55	3,11	0,797		
	Lisans	155	3,08	0,783		
	Lisans üstü	26	3,29	0,776		
	Diğer	6	2,86	0,777		

\*p&lt;0,05 , \*\*p&lt;0,01

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anaova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $F= 2,938$ ;  $p=0,013<0,05$ ). Fakat farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre örneklemin eşit olmamasından dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu doğrultu da Post Hoc (Tukey) ile istenilen sonuç elde edilemediği için Post Hoc (LSD) testi uygulanmıştır (Kayri, 2009: 56).

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre eğitim durumu ilköğretim olanlar ile ön lisans olanlar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (LSD Sig. Değeri; 0,034). Bu doğrultuda eğitim durumu ilköğretim olanlar ön lisans eğitimine sahip olanlara göre stres yaratan faktörlere daha az eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır (Mean:2,72<3,11). Aynı zamanda eğitim durumu ilköğretim olanlar ile lisans olanlar arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür (LSD sig değeri; 0,031). Buna göre eğitim durumu ilköğretim olanların ortalaması, lisans olanların ortalamasına göre daha düşüktür (Mean; 2,72<3,08). Aynı şekilde eğitim durumu ilköğretim olanlar ile lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (LSD sig. Değeri; 0,008). Bu sonuca göre ise eğitim durumu ilköğretim olanların ortalaması, lisansüstü olanların ortalamasına göre daha düşüktür (Mean; 2,72<3,29). Bu değerlendirmeler neticesinde eğitim durumu ilköğretim olanlar, ön lisans, lisans, lisansüstü eğitim durumuna sahip olanlara kıyasla stres yaratan faktörlere daha az eğilim göstermektedir.

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre eğitim durumu lise olanlar ile ön lisans arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (LSD Sig. Değeri; 0,029). Bu doğrultuda eğitim durumu lise olanlar ön lisans olanlara göre stres yaratan faktörlere daha az eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır (Mean:2,82<3,11). Aynı zamanda eğitim durumu lise olanlar ile lisans olanlar arasında anlamlı bir ilişki görülmüştür (LSD sig değeri; 0,014). Buna göre eğitim durumu lise olanların ortalaması, lisans olanların ortalamasına göre daha düşüktür (Mean; 2,82<3,08). Aynı şekilde eğitim durumu lise olanlar ile lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir (LSD sig. Değeri; 0,007). Bu sonuca göre eğitim durumu lise olanların ortalaması, lisansüstü olanların ortalamasına göre daha düşüktür (Mean; 2,82<3,29). Bu değerlendirmeler neticesinde eğitim durumu lise olanlar, ön lisans, lisans, lisansüstü eğitim

durumuna sahip olanlara kıyasla stres yaratan faktörlere daha az eğilim gösterdiği söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H4 hipotezi desteklenmektedir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin çalıştıkları departmanlara göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.23’de belirtilmiştir.

Tablo 3.23. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları  
(Anova Testi)

	<b>Çalışılan Departman</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>s.s</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	Ön büro	97	3,19	0,684	2,016	0,063
	Kat Hizmetleri	41	3,01	0,790		
	Muhasebe	39	3,14	0,739		
	Yiyecek-içecek hizmetleri	75	2,92	0,780		
	İnsan kaynakları	11	2,88	0,813		
	Halkla ilişkiler	22	2,78	0,626		
	Diğer	71	2,86	0,904		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile çalıştıkları departmanlar arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir (F=2,016; p=0,063>0,05). Bu sonuca göre çalışanların stres yaratan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinde departmanın önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Bu sonuç doğrultusunda “Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H5 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.24’de belirtilmiştir.

Tablo 3.24. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	Düşük	91	3,27	0,730	13,372	<b>0,000*</b>
	Orta	233	2,97	0,778		
	İyi	32	2,49	0,609		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile gelir durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (F=13,372; p=0,000<0,05). Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre düşük gelire sahip olan katılımcılar ile orta gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Tukey Sig. Değeri; 0,005). Bu doğrultuda düşük gelire sahip olanlar orta gelire sahip olanlara göre stres yaratan faktörlere daha fazla eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır (Mean:3,27>2,97). Bunun nedeni olarak sektörde genel itibariyle iş gücü pazarında ücretlerin düşük olması bundan dolayı da çalışanların geçimlerini sağlamaları konusunda zorlandıkları veya işi kaybetme korkusu kişilerde strese daha fazla yol açabileceği söylenebilmektedir (Aydın, 2004: 18)

Aynı zaman da düşük gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Tukey Sig. Değeri; 0,000). Bu doğrultuda düşük gelire sahip olanlar iyi gelire sahip olanlara göre stres yaratan faktörlere daha fazla eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır (Mean: 3,27>2,49). Bu değerlendirmeler sonucunda düşük gelire sahip katılımcıların orta ve iyi gelire sahip olanlara kıyasla daha fazla stres faktörlerine maruz kaldığı söylenebilmektedir.

Aynı şekilde orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir (Tukey Sig. Değeri; 0,002). Bu doğrultuda orta

gelire sahip olanlar iyi gelire sahip olanlara göre stres yaratan faktörlere daha fazla eğilim gösterdiği sonucuna varılmıştır (Mean: 2,97>2,49).

Bu değerlendirme sonuçlarına göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H6 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin işletmede çalışılan süreye göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.25’de belirtilmiştir.

Tablo 3.25. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları

	Çalışılan süre	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Yaratan Faktörler Ölçeği</b>	0-2	224	3,00	0,779	0,259	0,855
	3-5	93	3,05	0,777		
	6-9	21	2,96	0,809		
	10+	18	2,89	0,781		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile çalışılan süre arasında anlamlı bir ilişki olmadığı tespit edilmiştir (F=0,259; p=0,855>0,05). Tablo 3.25’de çalışılan süreye ilişkin ortalamalara bakıldığında aralarında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Buna göre çalışanların işletmede uzun veya kısa vadede çalışmalarının stres yaratan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinde önemli bir etkiye sahip olmadığı sonucuna ulaşılabilmektedir.

Bu sonuç doğrultusunda “*Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H7 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların algıladıkları stres faktörlere ilişkin değerlendirmelerinin günde ortalama çalışma saatlerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü

varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.26’de belirtilmiştir.

Tablo 3.26. Çalışanların İşlerinde Algıladıkları Stres Faktörlerine İlişkin

Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Günde Ortalama Çalışma Saati	N	$\bar{X}$	Ss	F	p
Stres Yaratan Faktörler Ölçeği	0-8	147	2,89	0,776	4,274	0,015*
	9-13	203	3,07	0,775		
	14-20	4	3,76	0,242		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anaova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile işletmede günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (F= 4,274; p=0,015<0,05). Fakat farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre örneklemin eşit olmamasından dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu doğrultu da Post Hoc (Tukey) ile istenilen sonuç elde edilemediği için Post Hoc (LSD) testi uygulanmıştır (Kayri, 2009: 56).

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre 0-8 saat arası çalışanlar ile 9-13 saat arası çalışanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır (LSD sig. Değeri; 0,030). Bu doğrultuda 0-8 saat arası çalışanların ortalaması 9-13 saat arası çalışanların ortalamasından daha düşüktür (Mean; 2,89<3,07). Aynı şekilde 0-8 saat arası çalışanlar ile 14-20 saat arası çalışanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır (LSD sig. Değeri; 0,028). Buna göre 0-8 saat arası çalışanların ortalaması 14-20 saat arası çalışanların ortalamasından daha düşüktür (Mean;2,89<3,76). Buna göre daha az saat çalışanlar strese çok fazla maruz kalmazken uzun saatler çalışanlar strese daha fazla maruz kalabilmektedir.

Bu sonuç doğrultusunda “Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H8 hipotezi desteklenmektedir.

### 3.12.6. Stresle Baş Etme Stratejilerinin Demografik Özelliklere Göre İncelenmesi

Otel işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejilerinin demografik özelliklere göre incelenmesi sırasında demografik özelliklerin veri tiplerine göre bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. T-testi bir hipotez testi olarak kabul görmektedir. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgi sorularında ise tek yönlü varyans (Anova) analizi kullanılmıştır.

Tablo 3.27. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi)

	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	s.s.	t	p
<b>Stresle Baş etme Stratejileri Ölçeği</b>	Kadın	167	3,30	0,572	1,530	0,127
	Erkek	189	3,20	0,659		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (t= 1,530; p=0,127>0,05). Tablo 3.27'de cinsiyete ilişkin ortalamalara bakıldığında ise kadın ve erkek arasında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Buna göre otel çalışanlarının stresle baş etme stratejilerine yönelik değerlendirmelerinde cinsiyetin önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir. Bu değerlendirmeye göre "*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri cinsiyete göre farklılık göstermektedir*" şeklindeki H9 hipotezi reddedilmiştir.

Tek yönlü varyans analizinde ikiden fazla bağımsız değişken olması şartı bulunmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle demografik bilgilerdeki yaş, medeni durum, eğitim durumu, departman, gelir durumu, işletmede çalışılan süre ve günde ortalama çalışma saatine yönelik sorularda tek yönlü varyans analizi (Anova) kullanımı uygun görülmüştür. Tek yönlü varyans analizinde yaşa ilişkin bulgular tablo 3.28'de bulunmaktadır.

Tablo 3.28. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Yaş	N	$\bar{X}$	s.s.	F	p
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	0-20	22	3,11	0,525	1,629	0,166
	21-30	204	3,31	0,627		
	31-40	90	3,23	0,554		
	41-50	29	3,09	0,771		
	51-60	11	3,04	0,695		
	60+	-	-	-		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (F= 1,629; p=0,166>0,05). Tablo 3.28'de yaşa ilişkin ortalama sütununa bakıldığında belirtilen yaş grupları arasında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinde yaşın önemli bir unsur olmadığı söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri yaşa göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H10 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 3.29'de belirtilmiştir.

Tablo 3.29. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	Bekar	223	3,28	0,584	2,014	0,135
	Evli	121	3,17	0,699		
	Diğer	12	3,47	0,282		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağılmadığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı



görülmektedir ( $F= 2,014$ ;  $p=0,135>0,05$ ). Bu sonuca göre çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin tercihlerinde medeni durumlarının etkili olmadığı sonucuna varılmıştır.

Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri medeni duruma göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H11 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.30’de belirtilmiştir.

Tablo 3.30. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>s.s</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	İlköğretim	26	3,09	0,687	1,525	0,181
	Lise	88	3,15	0,670		
	Önlisans	55	3,29	0,615		
	Lisans	155	3,33	0,567		
	Lisans üstü	26	3,16	0,700		
	Diğer	6	3,25	0,387		

\* $p<0,05$  , \*\* $p<0,01$

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ( $F= 1,525$ ;  $p=0,181>0,05$ ). Bu sonuca göre, çalışanların eğitim düzeylerinin stresle baş etmede kullanılan yöntemleri etkilemediği sonucuna varılmıştır diyebiliriz.

Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H12 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin çalıştıkları departmanlara göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans

(Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.31’de belirtilmiştir.

Tablo 3.31. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	<b>Çalışılan Departman</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>s.s</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	Ön büro	97	3,37	0,489	1,136	0,341
	Kat Hizmetleri	41	3,27	0,591		
	Muhasebe	39	3,21	0,672		
	Yiyecek-İçecek Hizmetleri	75	3,17	0,698		
	İnsan Kaynakları	11	3,06	0,501		
	Halkla İlişkiler	22	3,12	0,655		
	Diğer	71	3,26	0,682		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile çalıştıkları departmanlar arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (F= 1,136; p=0,341>0,05). Tablo 3.31’de görüldüğü üzere departmanlara ilişkin ortalama sütununa bakıldığında ortalamalar arasında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre çalışanların stresle baş etme yöntemlerine ilişkin değerlendirmelerinde departmanın önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “*Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir*” şeklindeki H13 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.32’de belirtilmiştir.

Tablo 3.32. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	Düşük	91	3,18	0,692	5,099	<b>0,007*</b>
	Orta	233	3,31	0,574		
	İyi	32	2,98	0,656		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile gelir durumları arasında anlamlı bir farklılık görülmektedir (F= 5,099; p=0,007<0,05). Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır (Tukey sig. Değeri; 0,010). Bu sonuca göre ise orta gelire sahip olan katılımcıların ortalamaları iyi gelire sahip olan katılımcıların ortalamalarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (Mean; 3,31>2,98).

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H14 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin işletmede çalışılan süreye göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.33'de belirtilmiştir.

Tablo 3.33. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Çalışılan süre	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği</b>	0-2	224	3,29	0,575	2,308	0,076
	3-5	93	3,24	0,650		
	6-9	21	2,95	0,790		
	10+	18	3,11	0,727		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile işletmede çalıştıkları süre arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ( $F= 2,308$ ;  $p=0,076>0,05$ ). Tablo 3.33'de çalışılan süreye ilişkin ortalamalara bakıldığında aralarında belirgin bir farkın olmadığı görülmektedir. Buna göre çalışanların işletmedeki çalışma sürelerinin stresle baş etmek için kullandıkları yöntemleri etkilemediği söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre "Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir" şeklindeki H15 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stresle baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin günde ortalama çalışma saatlerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.34'de belirtilmiştir.

Tablo 3.34. Çalışanların Stresle Baş Etme Stratejilerine İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Günde Ortalama Çalışma Saati	N	$\bar{X}$	Ss	F	p
Stresle Baş Etme Stratejileri Ölçeği	0-8	147	3,21	0,584	0,955	0,386
	9-13	203	3,27	0,652		
	14-20	4	3,59	0,311		

\* $p<0,05$  , \*\* $p<0,01$

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stresle baş etme stratejileri ile işletmede günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir ( $F= 0,955$ ;  $p=0,386>0,05$ ). Bu sonuca göre çalışanların stresle baş etmek için başvurdukları yöntemlerde ortalama çalışma saatlerinin önemli bir etkisi olmadığı görülebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H16 Hipotezi reddedilmiştir.

### 3.12.7. Stres Durumundaki Tavrın Demografik zelliklere Göre İncelenmesi

Otel işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejilerinin demografik özelliklere göre incelenmesi sırasında demografik özelliklerin veri tiplerine göre bağımsız gruplar t-testi ve tek yönlü varyans analizi kullanılmıştır. T-testi bir hipotez testi olarak kabul görmektedir. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır (Kozak, 2015: 152-153). Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgi sorularında ise tek yönlü varyans (Anova) analizi kullanılmıştır.

Tablo 3.35. Çalışanların Stres Durumundaki Tavrılarına İlişkin Değerlendirmelerinin Cinsiyete Göre Farklılık Analizi Sonuçları (T-Testi)

	Cinsiyet	n	$\bar{X}$	s.s	t	p
<b>Stres Durumundaki Tavrı Ölçeği</b>	Kadın	167	2,93	0,890	2,893	<b>0,004*</b>
	Erkek	189	2,65	0,907		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stres durumundaki tavrıları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir (t= 2,893; p=0,004<0,05). Tablo 3.35’de cinsiyete ilişkin ortalamalara bakıldığında kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Buna göre kadın çalışanların stres durumundaki tavrılara erkek çalışanlardan daha fazla eğilim gösterdiği söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavrıları cinsiyete göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H17 hipotezi desteklenmektedir.

Çalışanların stres durumundaki tavrılarına ilişkin değerlendirmelerinin yaşa göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 3.36’de belirtilmiştir.

Tablo 3.36. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Yaşa Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Yaş	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	0-20	22	2,86	0,687	2,140	0,075
	21-30	204	2,88	0,941		
	31-40	90	2,68	0,937		
	41-50	29	2,53	0,760		
	51-60	11	2,33	0,452		
	60+	-	-	-		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağılmadığı görülmektedir. Bununla birlikte katılımcıların stres durumundaki tavır ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık olmadığı görülmektedir (F= 2,140; p=0,075>0,05). Buna göre çalışanların stres durumunda sergiledikleri tavırlarda yaş unsurunun önemli bir etkiye sahip olmadığı görülebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları yaşa göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H18 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin medeni duruma göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 3.37’de belirtilmiştir.

Tablo 3.37. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Medeni Hale Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Medeni Hal	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	Bekar	223	2,83	0,921	3,057	<b>0,048*</b>
	Evli	121	2,64	0,877		
	Diğer	12	3,19	0,824		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavır ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (F= 3,057; p=0,048<0,05). Fakat farklılıkların hangi

gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre örneklemin eşit olmamasından dolayı gruplar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir. Bu doğrultu da Post Hoc (Tukey) ile istenilen sonuç elde edilemediği için Post Hoc(LSD) testi uygulanmıştır (Kayri, 2009: 56).

Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (LSD) testi sonucuna göre medeni hali evli olanlar ile medeni durumu diğer olanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır (LSD Sig. Değeri; 0,045). Bu doğrultuda medeni durumu evli olanların ortalamaları medeni durumu diğer olanlara göre daha düşük bir ortalamaya sahiptir (Mean; 2,64<3,19). Bu ortalamalara göre medeni durumu diğer olanlar evli göre stres durumunda daha fazla tavır göstermektedir. Ayrıca medeni durumu diğer olanların farklılık analizi sonuçlarına göre çıkarılabilecek diğer bir yargı ise medeni hali diğer olanlar evli olanlara göre daha fazla strese maruz kalmakta ve stresle daha fazla mücadele etmektedirler.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları medeni duruma göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H19 hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin eğitim durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.38’de belirtilmiştir.

Tablo 3.38. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Eğitim Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	<b>Eğitim Durumu</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>s.s</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	İlköğretim	26	2,53	0,632	2,377	<b>0,039*</b>
	Lise	88	2,63	0,837		
	Önlisans	55	2,92	0,933		
	Lisans	155	2,78	0,932		
	Lisans üstü	26	3,22	1,065		
	Diğer	6	2,90	0,806		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavır ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $F= 2,377$ ;  $p=0,039<0,05$ ). Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre eğitim durumu lise olanlar ile lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır (Tukey Sig. Değeri; 0,042). Bu doğrultuda eğitim durumu lise olanların ortalamaları eğitim durumu lisansüstü olanlara göre daha düşüktür (Mean;  $2,63<3,22$ ).

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H20 hipotezi desteklenmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin çalıştıkları departmanlara göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.39’de belirtilmiştir.

Tablo 3.39. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Çalışılan Departmana Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	<b>Çalışılan Departman</b>	<b>N</b>	<b><math>\bar{X}</math></b>	<b>s.s</b>	<b>F</b>	<b>p</b>
<b>Stres Durumundaki Tavır Ölçeği</b>	Ön büro	97	2,96	0,771	1,169	0,322
	Kat Hizmetleri	41	2,86	0,932		
	Muhasebe	39	2,71	0,788		
	Yiyecek-içecek hizmetleri	75	2,68	0,922		
	İnsan kaynakları	11	2,53	0,755		
	Halkla ilişkiler	22	2,79	0,914		
	Diğer	71	2,68	1,107		

\* $p<0,05$  , \*\* $p<0,01$

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağılmadığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile çalıştıkları departmanlar arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır ( $F= 1,169$ ;  $p=0,322>0,05$ ).Bu sonuca göre



çalışanların stres durumunda gösterdikleri tavırlara ilişkin değerlendirmelerinde departmanın önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H21 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin gelir durumuna göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.40’de belirtilmiştir.

Tablo 3.40. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin Gelir Durumuna Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Gelir Durumu	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavrın Ölçeği</b>	Düşük	91	2,94	0,906	2,749	0,065
	Orta	233	2,75	0,900		
	İyi	32	2,54	0,931		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene’s testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile gelir durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (F= 2,749; p=0,065>0,05). Bu sonuca göre çalışanların gelir durumlarının düşük, orta ya da iyi olmasının stres durumunda sergiledikleri tavırları etkilemediği görülebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları gelir durumuna göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H22 hipotezi reddedilmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin işletmede çalışılan süreye göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.41’de belirtilmiştir.

Tablo 3.41. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Çalışılan Süreye Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Çalışılan süre	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavrı Ölçeği</b>	0-2	224	2,84	0,887	2,793	<b>0,040*</b>
	3-5	93	2,78	0,950		
	6-9	21	2,60	0,825		
	10+	18	2,24	0,916		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile işletmede çalışılan süre arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (F= 2,793; p=0,040<0,05). Farklılıkların hangi gruplar arasında olduğunu test etmek için yapılan Post Hoc (Tukey) testi sonucuna göre 0-2 yıl arası çalışanlar ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasında anlamlı bir farklılık vardır (Tukey Sig. Değeri; 0,033). Bu doğrultuda 0-2 yıl arası çalışanların ortalamaları 10 yıl ve üzeri çalışanlara göre daha yüksektir (Mean; 2,84->2,24). Bu ortalama sonucuna göre 0-2 yıl arası kısa süreli çalışanlarda sürekli bir iş değişikliği, işe tutunamama gibi durumlar yaşanabilmesinden dolayı stresi daha fazla yaşama, stresle daha fazla mücadele etme ve dolayısıyla stres durumunda daha farklı tavırlar sergileme durumu yaşanabilmektedir. Uzun yıllar çalışanlarda ise işinde bir düzen oturtması, uzun çalışma hayatıyla birlikte yaşını almış olması veya işinden memnun olması gibi durumlar strese karşı bir kayıtsızlık durumunu ortaya koyabilir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H23 hipotezi kabul edilmiştir.

Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin günde ortalama çalışma saatlerine göre farklılık gösterip göstermediğini ortaya koymak için tek yönlü varyans (Anova) analizi yapılmıştır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları ise Tablo 3.42’de belirtilmiştir.

Tablo 3.42. Çalışanların Stres Durumundaki Tavırlarına İlişkin Değerlendirmelerinin İşletmede Günde Ortalama Çalışma Saatine Göre Farklılık Analizi Sonuçları (Anova Testi)

	Günde Ortalama Çalışma Saati	N	$\bar{X}$	s.s	F	p
<b>Stres Durumundaki Tavrın Ölçeği</b>	0-8	147	2,75	0,900	1,090	0,337
	9-13	203	2,78	0,920		
	14-20	4	3,43	0,415		

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

Varyansların homojen olup olmadığını test etmek için uygulanan Levene's testine göre varyansların homojen dağıldığı görülmektedir. Aynı zamanda yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile günde ortalama çalıştıkları saat arasında anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır (F= 1,090; p=0,337>0,05). Bu sonuca göre çalışanların stres durumundaki tavırlarında işletmedeki ortalama çalışma saatlerinin önemli bir etkisi olmadığı görülebilmektedir.

Bu değerlendirmeye göre “Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir” şeklindeki H24 hipotezi reddedilmiştir.

Araştırma kapsamında elde edilen bulgulara göre hipotezlerin “Kabul/Red” durumları Tablo 3.43’de yer almaktadır.

Tablo 3.43. Hipotezlerin Değerlendirilmesi

H	HİPOTEZLER	SONUÇ
H1	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Red
H2	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri yaşa göre farklılık göstermektedir.	Red
H3	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Red
H4	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H5	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.	Red
H6	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul

Tablo 3.43. Hipotezlerin Değerlendirilmesi (devamı)

H	HİPOTEZLER	SONUÇ
H7	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Red
H8	Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörleri işletmedeki günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H9	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Red
H10	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri yaşa göre farklılık göstermektedir.	Red
H11	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Red
H12	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Red
H13	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.	Red
H14	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H15	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Red
H16	Konaklama işletmelerinde çalışanların stresle baş etme stratejileri işletmede günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.	Red
H17	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları cinsiyete göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H18	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları yaşa göre farklılık göstermektedir.	Red
H19	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları medeni duruma göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H20	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları eğitim durumuna göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H21	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları çalıştıkları departmana göre farklılık göstermektedir.	Red
H22	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları gelir durumuna göre farklılık göstermektedir.	Red
H23	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmedeki çalışma süresine göre farklılık göstermektedir.	Kabul
H24	Konaklama işletmelerinde çalışanların stres durumundaki tavırları işletmedeki günde ortalama çalıştıkları saate göre farklılık göstermektedir.	Red

#### 4. SONUÇ VE ÖNERİLER

Stres denildiğinde akılda oluşan ilk izlenim genellikle stresin olumsuz bir durum olduğu ile ilgilidir. Fakat stresin insanlar üzerinde belirli düzeyde yaşanması halinde olumlu bir tarafının olduğu da bilinmektedir. Dolayısıyla stres, çalışmalarda da her yönüyle ele alınıp incelenen önemli konular arasında yer almaktadır. Stres, bazı durumlarda verimliliği artıran önemli bir etken iken stres düzeyinin aşılması durumunda bireyin ve örgütün başarısını, verimliliğini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir. Günümüzde değişim ve gelişimin hızla ilerlediği ve buna bağlı olarak yaşam koşullarının da değişiklik gösterdiği düşünüldüğünde ise stres insanların gerek sosyal hayatında gerekse çalışma hayatında sıklıkla karşılaşacağı ve bundan kaçmanın mümkün olmadığı bir durum haline gelmektedir.

Günümüz işletmelerinde başarıya ulaşmanın yolu o işletmede verimliliğin yüksek düzeyde olmasını gerektirmektedir. Bir işletmeyi başarıya taşıyan en önemli unsurlardan biri ise o işletmeye katkı sağlayan çalışanlarıdır. Bu bağlamda iş ortamlarında çalışanların performansını düşüren ve onları strese sokabilecek unsurların öngörülerek ortadan kaldırılması gerekmektedir. Daha önce bahsedildiği gibi stres hayatın her alanında ve her sektörde karşılaşılan bir durumdur. Özellikle de otomasyona kıyasla insan gücüne çok daha ihtiyaç duyulan turizm sektöründeki konaklama işletmelerinde stres sıklıkla görülebilmektedir. Otel işletmelerin de işgören-müşteri ilişkisi memnuniyet açısından oldukça önemlidir. Çünkü turizm bir hizmet sektörüdür ve işgörenler bu hizmeti sunarken genellikle müşteri ile yüz yüze gelmektedir. Bu nedendir ki işgörenin ruh halinin iyi olması ve bunu davranışlarına yansıtması müşteri memnuniyetini etkilemektedir. Çalışanın ruh halinin ve davranışlarının iyi olması iş ortamında çalışma koşullarının iyi olmasına bağlı bir durumdur. Aksi takdirde işgörenin iş ortamında stres altında çalışması kişinin ve işletmenin verimliliğinin düşmesine neden olabilmektedir. Bu bağlamda konaklama işletmeleri, çalışanlar üzerinde neyin stres yarattığını belirlemeli ve bu unsurların ortadan kaldırılması için bir takım çalışmalar yapmaları gerekmektedir.

Yapılan araştırmada Stres Yaratan Faktörler; “Yönetim Ve Çatışma, İş Yükü/Kariyer, Çalışan Değeri, Kişisel Baskı, İmkansızlık, Özgüven Eksikliği”, Stresle Baş Etme Stratejileri; Pozitiflik, Rahatlama, Stresten Kaçmak, Değişim, Bastırma, Stres Durumundaki Tavrı İse; Kişisel Tepki ve İşe Yönelik Tepki” başlıkları altında incelenmiştir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerini, stresle baş etme stratejilerini ve stres durumundaki tavırlarını tespit etmek için Kuşadası'ndaki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerine yönelik yapılan anket çalışması sonucunda en fazla stres yaratan faktörün 3,2506 ortalamayla ilk sırada yer alan İş yükü/kariyer faktörü olduğu, ikinci olarak en çok stres yaratan faktörün 3,1910 ortalamayla kişisel baskı, üçüncü sırada 3,0815 ortalama ile çalışan değeri, dördüncü sırada 2,9635 ortalamayla yönetim ve çatışma, beşinci sırada ise 2,8357 ortalama ile imkansızlık faktörü ve son sırada ise 2,4279 ortalamayla öz güven eksikliği faktörü olduğu tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “Uzun ve yorucu çalışma saatleri, Maaş ve ödemelerin azlığı, İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı, İş yerinde gelişme ve terfi imkanının az olması, Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği” ifadelerini kapsayan İş yükü/kariyer faktörü ankete katılan katılımcılar tarafından en önemli stres kaynağı olarak algılanmıştır. Bu durum yapılan pek çok çalışma ile (Işık, 2006; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009; Bilici, 2009; Düzgün, 2014; Aydın, 2004; Akova ve Işık, 2008; Sökmen, 2005; Deveci, 2017; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002; Yılmaz, 2016; Güney, 2015) paralellik göstermektedir.

Stres yaratan faktörler arasında ikinci sırada yer alan bir diğer önemli faktör “ Tatil sonu işe dönüş, Monoton işler, Aşırı disiplin ve sıkı denetim, Aileye ve sosyal hayata yeterli zamanının ayrılamaması, Aşırı derecede sorumluluk duygusu içinde bulunma” unsurlarını kapsayan Kişisel baskı faktörüdür. Çalışmada elde edilen bu sonuç Saldamlı (2000), Delice (2018), Akova ve Işık (2006), Arıkan (2009)'nın çalışmalarında elde edilen sonuçlarla benzerlik göstermektedir.

Stres yaratan faktörlerin analizleri sonucunda üçüncü sırada yer alan faktör ise “İş yerinde diğer çalışanların yanlış davranışları, Rol çatışması (roller ve kişilikler arasında), İşyerinde gerekli bilgilere ulaşmada karşılaşılan güçlükler, İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması” ifadelerini kapsayan çalışan değeri faktörüdür. Bu çalışma sonuca göre çalışan değeri unsuru içerisinde yer alan “İş yerinde diğer çalışanların yanlış davranışları” 3,23 gibi bir ortalamayla etkili bir stres kaynağı olarak görülürken Arıkan (2009)'nın çalışmasında en az stres yaratan faktörler arasında yer aldığı tespit edilmiştir. Bu durum Arıkan (2009)'nın araştırmasıyla bir farklılık olduğunu göstermektedir.

Stres yaratan faktörlerin analizleri sonucunda dördüncü sırada yer alan faktör “Amirlerle ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar, Astlarla ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar, İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi, İşle ilgili kuralların sıkça değişmesi, İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında dengesizlik, Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi” unsurlarını içeren yönetim ve çatışma faktörüdür. Bu faktör içerisinde en yüksek ortalamaya ise “iş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi” ifadesi sahip olmuştur. Bu bağlamda çalışanlara iş yerlerinde yaptıkları işe yönelik baskı yapıldığı ve yapılan işe müdahale edildiği ve bundan olumsuz etkilendikleri söylenebilmektedir.

Stres yaratan faktörlerin analizleri sonucunda beşinci sırada yer alan faktör “İşe gelip gitmede karşılaşılan ulaşım zorluğu, İş yerinde mekan ve donanım yetersizliği” unsurlarını içeren imkansızlık faktörü olduğu tespit edilmiştir. Buna göre imkansızlık faktörü diğer faktörlere kıyasla çalışanlar tarafından biraz daha düşük stres faktörü olarak algılanmıştır.

Çalışanlar üzerinde stres yaratan son faktör ise “Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme, Kendine olan güvenin azlığı, Görevden alınma, işten çıkarılma korkusu” unsurlarını kapsayan özgüven eksikliği faktörü olarak tespit edilmiştir. Araştırma sonucuna göre 2,42 genel ortalamayla en az stres yaratan faktörün özgüven eksikliği olduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın bu sonucu Arıkan (2009)’nın çalışmasıyla benzerlik gösterirken Gedik vd. (2017)’nin yaptıkları araştırma sonucuyla farklılık göstermektedir. Gedik ve diğerlerinin çalışmasında özgüven eksikliği en önemli stres kaynağı olarak tespit edilirken örgüt yapısından ve politikasından kaynaklanan etmenlerin ikinci planda kaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Çalışmada ankete katılan katılımcıların stres yaratan faktörlere ilişkin ortalama puanlarına genel olarak bakıldığında oranın 3,01 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda stres yaratan faktörlere ilişkin oranın “3,00” üzerinde olması ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu durumda, çalışanların stres yaratan faktörlere yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Ayrıca otel çalışanlarının iş yerlerinde strese sebep olabilecek birçok faktöre önemli ölçüde maruz kaldıkları da söylenebilmektedir.

Stresle baş etme stratejileri ölçeğine ilişkin konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların en fazla tercih ettikleri stresle baş

etme yöntemleri arasında ilk sırada 3,5349 ortalama ile pozitiflik faktörünün, ikinci olarak en fazla tercih edilen stresle baş etme yönteminin ise 3,4139 ortalama ile bastırma faktörünün, üçüncü sırada 3,2369 ortalama ile stresten kaçmak faktörünün, dördüncü sırada 3,0112 ortalama ile değişim faktörünün ve son sırada ise 2,7802 ortalama ile rahatlama faktörünün yer aldığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “Hayattan beklentileri ve amaçları açıklığa kavuşturmak, Kendi kendine gevşemeyi öğrenmek, Gün içerisinde işyerinde olanları unutmaya çalışmak, İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak, Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak, Elinden gelenin en iyisini yaptığını inanmak, Stres yaratan durumla yüz yüze gelmek” unsurlarını kapsayan Pozitiflik faktörü ankete katılan katılımcılar tarafından en fazla tercih edilen stresle baş etme yöntemi olarak tespit edilmiştir. Bu durum çalışmada anket sorularını kullandığımız Işık (2016)’ın otel işletmelerinde stres yönetimi adlı çalışması ile paralellik göstermektedir. Ayrıca çalışmanın sonucu pek çok çalışma ile (Güney, 2015; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009) benzerlik göstermektedir.

Konaklama işletmelerinde çalışanların en fazla tercih ettiği ikinci sırada yer alan stresle baş etme yöntemlerine ilişkin faktör ise “Manevi yönün güçlendirilmesi (ibadet yapmak), Stres yaratan durumu düşünmemek, Müzik dinlemek, uyumak, sinema veya tiyatroya gitmek” unsurlarını kapsayan bastırma faktörüdür. Bu durum Işık (2016) tarafından yapılan otel işletmelerinde stres yönetimi adlı çalışması ile paralellik göstermektedir. Ayrıca çalışmanın sonucu pek çok çalışma ile (Güney, 2015; Arıkan, 2009; Şakar Başkaya, 2009) benzerlik göstermektedir.

Stresle baş etme stratejilerinin analizleri sonucunda üçüncü sırada yer alan faktörün “Sorunları unutmak için kendini daha çok işe vermek, İşin uzun dönemde yoluna gireceğine inanmak, “Daha kötüsü olabilirdi” diye düşünerek durumu kabullenmek” ifadelerini içeren stresten kaçmak faktörü olduğu tespit edilmiştir.

Stresle baş etme stratejilerinin analizleri sonucunda dördüncü sırada yer alan faktörün “Amaç ve beklentileri değiştirmek, Önceden oluşan inançları değiştirmek” unsurlarını kapsayan değişim faktörü olduğu görülmüştür. Bu çalışma sonucunda değişim faktörü 3,01 genel ortalama ile çalışanlar tarafından düşük düzeyde tercih edildiği veya hiç tercih edilmediği söylenebilmektedir. Bu durum Gedik ve diğerleri (2017) tarafından yapılan



çalışmanın sonucu ile farklılık göstermektedir. Gedik ve diğerlerinin (2017) çalışmasında değişim unsuru çalışanların genellikle stresle baş etmek için başvurdukları yöntem olarak tespit edilmiştir.

Stresle baş etme stratejileri analizleri sonucunda son sırada yer alan faktörün ise “Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmak, Stresle baş edebilmek için sigara ya da içki kullanmak, Konuyla ilgili birini suçlamak, Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak” unsurlarını kapsayan rahatlama faktörü olduğu tespit edilmiştir. Araştırma sonucuna göre 2,78 genel ortalamayla en az tercih edilen veya tercih edilmeyen stresle baş etme yönteminin rahatlama unsuru olduğu tespit edilmiştir. Bu sonucun Güney (2015) tarafından yapılan çalışmasıyla da desteklendiği görülmüştür.

Çalışmada ankete katılan katılımcıların stresle baş etme stratejilerine ilişkin ortalama puanlarına genel olarak bakıldığında oranın 3,25 olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuç doğrultusunda stresle baş etme yöntemlerine ilişkin oranın “3,00” üzerinde olması ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasının orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu durumda, çalışanların stresle baş etme stratejilerine yönelik ifadeleri değerlendirmede ne olumlu ne olumsuz görüşte oldukları söylenebilmektedir. Ayrıca diğer bir önemli sonuç ise katılımcıların stresle baş etme konusunda yeterince bilinçli olduklarını ve bunu doğru yönetebildiklerini söylemek mümkündür.

Stres durumundaki tavır ölçeğine ilişkin konaklama işletmelerinde çalışanlara yönelik yapılan anket çalışması sonucunda çalışanların stres anında en fazla gösterdikleri tavırlar arasında ilk sırada 2,9389 ortalamayla işe yönelik tepki faktörünün, ikinci olarak ise 2,6982 ortalamayla kişisel tepki faktörünün yer aldığı tespit edilmiştir.

Bu sonuçlara göre “İş yapma-çalışma isteğim kalmaz, Kendimi tam olarak işe veremem, Çalıştığım insanlarla iş birliği yapamam, İşimde çok sık hata yaparım” unsurlarını içeren işe yönelik tepki faktörü katılımcılar tarafından stres durumunda gösterilen en önemli tavır olarak tespit edilmiştir. İşe yönelik tepki faktörü içerisinde yer alan “İş yapma-çalışma isteğim kalmaz” ifadesi 3,21 ortalamayla katılımcıların stres durumunda en çok gösterdikleri tavır olarak tespit edilirken “işimde çok sık hata yaparım” ifadesi en düşük ortalamaya sahip olmuştur.

Stres durumundaki tavır ölçeğine ilişkin analiz sonuçlarında ikinci sırada yer alan faktörün “İşimden ayrılmak isterim, İşe gelmek istemem, Yaptığım işten çabuk bıkarım, Sağlık problemleri yaşarım, Kendi kabuğuma çekilirim, Aşırı alınganlık gösteririm, İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum” unsurlarını kapsayan kişisel tepki faktörü olduğu tespit edilmiştir. Bu faktör içerisinde kalıtmcılarının en fazla eğilim gösterdiği ifade ise “Kendi kabuğuma çekilirim” ifadesi olurken en az eğilim gösterdikleri ifade “İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum” ifadesi olmuştur.

Çalışanların stres durumunda gösterdikleri tavırlara ilişkin görüşlerinin genel ortalamasına bakıldığında ölçeğe ilişkin ifadelerin aritmetik ortalamasınının (2,78) orta düzeyin biraz altında olduğu görülmektedir. Buna göre, çalışanların iş yerlerindeki stres faktörlerinin onların performanslarını üst düzey etkileyecek bir boyutta olmadığı söylenebilir.

Yapılan araştırmada, otel işletmelerinde çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerine, stresle baş etme stratejilerine ve stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin demografik özellikler ile anlamlı bir ilişki gösterip göstermediğini ortaya koymak için farklılık analizleri yapılmıştır. Bağımlı değişken sayısının en fazla iki olduğu durumlarda t-testi kullanılmaktadır. Bu nedenle cinsiyet sorusunda t-testi kullanımı uygun görülmüştür. Diğer demografik bilgilere yönelik sorularda ise tek yönlü varyans (Anova) analizi kullanılmıştır. Farklılık analizleri sonucunda, stres yaratan faktörlerde çalışanların eğitim durumları, gelir durumları ve işyerinde günde ortalama çalışma saatleri bakımından anlamlı bir farklılık bulunurken; stresle baş etme stratejilerinde çalışanların gelir durumları bakımından; stres durumundaki tavırlarda ise çalışanların cinsiyetleri, medeni durumları, eğitim durumları ve işletmede çalışılan süre (yıl) bakımından 0,05 anlamlılık düzeyinde farklılık olduğu tespit edilmiştir.

***Çalışanların işlerinde algıladıkları stres faktörlerine ilişkin değerlendirmelerinin demografik özelliklere göre farklılık analizi sonuçları:***

- Ankete katılan kadın ve erkek çalışanların stres yaratan faktörlere ilişkin değerlendirmelerinde anlamlı bir farklılık tespit edilmemiştir ( $p=0,150>0,05$ ). Bu durum Arıkan (2009) tarafından yapılan çalışma ile benzerlik göstermektedir. Fakat Işık (2006) ve Şakar Başkaya (2009) tarafından yapılan çalışmalarda çalışanlar üzerinde stres yaratan faktörler ile çalışanların cinsiyetleri arasında anlamlı bir ilişki

olduğunu ve kadınların erkeklere göre daha fazla strese maruz kaldıklarını ortaya koymuşlardır. Bunun sebebinin ise çalışılan otellerin örgüt yapısının ve politikaların farklılık göstermesi ve kadın çalışanların çalıştıkları alanlarda iş yoğunluğun daha fazla olabileceği söylenebilmektedir.

- Katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile yaşları, medeni durumları, çalıştıkları departman ve işletmede çalıştıkları süre bakımından aralarında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ). Buna göre çalışanların stres yaratan faktörlere olan eğiliminde söz konusu unsurların önemli bir etkiye sahip olmadığı söylenebilmektedir. Literatürdeki bazı çalışmalarda yaş ilerledikçe stres faktörünün azaldığı ya da stres durumunda kayıtsızlık tavrının görülebildiği sonuçlarına yer verilmiştir.
- Yapılan Anaova testi sonucunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların eğitim durumu ilköğretim olanlar ile ön lisans, ilköğretim-lisans, ilköğretim-lisansüstü olanlar arasında olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca eğitim durumu lise olanlar ile ön lisans, lise-lisans, lise-lisansüstü olanlar arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.
- Yapılan Anova testi sonucunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile gelir durumları arasında anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $p<0,05$ ). Farklılıkların düşük gelire sahip olan katılımcılar ile orta gelire sahip olan katılımcılar arasında olduğu tespit edilmiştir. Yine düşük gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında da anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Aynı zamanda orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.
- Yapılan Anaova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların algıladıkları stres faktörleri ile günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların 0-8 saat arası çalışanlar ile 9-13 saat arası çalışanlar arasında olduğu tespit edilmiştir. Aynı şekilde 0-8 saat arası çalışanlar ile 14-20 saat arası çalışanlar arasında anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır.

***Çalışanların strese baş etme stratejilerine ilişkin değerlendirmelerinin demografik özelliklere göre farklılık analizi sonuçları:***

- Yapılan farklılık analizleri sonucunda çalışanların stresle baş etme stratejileri ile cinsiyetleri, yaşı, medeni durumları, eğitim durumları, departmanları, çalıştıkları süre ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).
- Yapılan Anova testi sonucuna göre çalışanların stresle baş etme stratejileri ile gelir durumları arasında anlamlı bir farklılığın olduğu ortaya çıkmıştır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların orta gelire sahip olan katılımcılar ile iyi gelire sahip olan katılımcılar arasında gerçekleştiği tespit edilmiştir.

***Çalışanların stres durumundaki tavırlarına ilişkin değerlendirmelerinin demografik özelliklere göre farklılık analizi sonuçları:***

- Yapılan Anova testi sonucuna göre katılımcıların stres durumundaki tavır ile yaşları, çalıştıkları departmanlar, gelir durumları ve günde ortalama çalışma saatleri arasında anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir ( $p>0,05$ ).
- Yapılan T-testi sonucuna göre katılımcıların stres durumundaki tavırları ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir ( $p<0,05$ ). Cinsiyete ilişkin ortalamalara bakıldığında kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu görülmektedir. Buna göre kadın çalışanların stres durumundaki tavırlara erkek çalışanlardan daha fazla eğilim gösterdiği söylenebilmektedir.
- Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavır ile medeni halleri arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların medeni hali evli olanlar ile medeni durumu diğer olanlar arasında olduğu tespit edilmiştir.
- Yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile eğitim durumları arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların eğitim durumu lise olanlar ile lisansüstü olanlar arasında olduğu tespit edilmiştir.
- Yapılan Anova testi sonucu doğrultusunda katılımcıların stres durumundaki tavırları ile işletmede çalışılan süre arasında anlamlı bir farklılık bulunmaktadır ( $p<0,05$ ). Farklılıkların 0-2 yıl arası çalışanlar ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar arasında olduğu tespit edilmiştir.

Araştırmaya yönelik yapılan analizler sonucunda konaklama işletmelerindeki yöneticilerin ve çalışanların stresi en aza indirebilmesi ve stresle mücadele edebilmeleri adına öneriler şu şekilde sıralanabilir;

- Çalışanlara işi ile ilgili yapılan baskıların ve müdahalelerin ortadan kaldırılarak özgürce ve rahat bir şekilde çalışmalarına imkan verilmesi gerekmektedir.
- Çalışanların maaş ve ödemelerinde adil bir yol izlenmesi onların yaşam kalitesinin maddi ve manevi artmasına dolayısıyla ekonomik sıkıntılardan kaynaklanan stresin ortadan kalkmasına zemin hazırlayabilmektedir.
- İşletmeler de personel gücünün artırılması çalışanlar üzerindeki yoğun iş yükünün ve sınırlı zamanda çok iş yapma durumunun azalmasında yardımcı olabilir. Bu durum çalışanların kendine ve ailesine daha fazla zaman ayırmasına böylece stresin ortadan kalkmasında etkili olabilmektedir.
- Örgüt içerisinde birbirlerine karşı yanlış davranışlarda bulunan kişiler arasındaki sorunların ortadan kaldırılması adına ve sağlıklı bir iletişim için duyarlılık eğitimi gibi bir takım çalışmalar yapılabilir. Bu tarz etkinlikler çalışanlar arasındaki önyargıların kırılmasında etkili olabilmektedir.
- İş yerlerindeki mekan ve donanım yetersizliği çalışanlar üzerinde strese neden olabilir. Bu nedenle iş ortamlarının çalışanların rahat edebileceği ve performansını kısıtlamayacak şekilde düzenlenmesi gerekmektedir. Örgütler çalışanların istek ve ihtiyaçlarının analizlerini iyi bir şekilde yaparak stresin etki oranını azaltmalılardır.
- Çalışanlar iş ortamında onları rahatsız eden durumları işten çıkarılma korkusu yüzünden dile getirmekte kimi zaman tedirginlik yaşayabilmektedirler. Burada yöneticilerin çalışanlarına düşüncelerini, sıkıntılarını çekinmeden dile getirebilecekleri güvenini vermesi gerekmektedir.
- Yöneticilerin çalışanların fikirlerine önem verdiği göstermesi, sorumluluk alabilecek güçte olduklarına, işle ilgili kararlara dahil olmasına, yeteneklerini sergilemeleri için ortam yaratılmasına imkan vermeleri gerekmektedir.

- Örgüt içerisinde stresi doğru yönetebilmek adına yöneticilerinde dahil olduğu stres yönetimi eğitim programları verilebilir. Stresle başa çıkma konusunda zorluklar yaşayan çalışanlar için psikolojik danışmanlık hizmetleri de verilebilir.
- Çalışanların kendisini neyin strese soktuğunu en başta iyi bir şekilde analiz edip o doğrultuda bir yol izlemesi gerekmektedir. Örneğin gün içerisinde zamanını etkili kullanamıyorsa ve bu durum onu strese sokuyorsa doğru zaman yönetimini öğrenerek zamanını iyi bir plan dahilinde kullanabilir.
- Turizm sektörü yapısı gereği emek-yoğun sektör olması dolayısıyla stresinde sıklıkla görülebileceği bir alandır. Bu nedenledir ki çalışanların stresin etkisinden kurtulması için kendilerine boş vakit ayırarak mutlu olabilecekleri çeşitli, aktiviteler (sinema, tiyatro, müzik, spor vb.) yapmaları tavsiye edilebilir.
- Çalışmanın sonuçlarına baktığımızda eski yıllarda yapılan çalışmalarla benzer sonuçlar elde edilmiştir. Burada benzer sonuçların elde edilmesiyle aslında sektördeki sorunların yıllar geçse de değişmediği ve aynı kaldığı görülmektedir. Dolayısıyla sektörde iyileşmeye gidilmesi gerektiği bunun içinde çalışanlara olan yaklaşımlara yönelik yeni stratejik adımlar atılması gerekmektedir.
- Son olarak turizm sektöründe istihdam potansiyelinin çok daha yüksek olduğu illerde dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarına benzer araştırmalar tekrar uygulanarak sonuçlar karşılaştırılabilir.

## 5. KAYNAKLAR

- Akkaşoğlu, S. ve Ulama, Ő. (2016). İŞgörenlerin alıŐma Koşulları Ve İŞ Tatmini: İstanbul'da Beş Yıldızlı Konaklama İŞletmelerinde Bir Araştırma. *3rd International Congress Of Tourism & Management Researches*, 95-110.
- Akbaba, A. (2003). *Konaklama İŞletmelerinde Kalite Fonksiyon Gerimi*. Doktora Tezi, Dokuz Eyll Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstits, İzmir.
- Akça, R. (2014). *Otel İŞletmelerinde Mobbing, İŞ Stresi Ve İŞgörenlerin İŞten Ayrılma Niyetleri zerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bölümleri Enstitüsü, Ankara.
- Akgöz, E. (2009). *Turizm İŞletmelerinde Halkla İlişkiler Faaliyetlerinin İtibar Yönetimine Etkileri: rnek Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres Ve Yönetimi. *İktisadi ve idari Bilimler Dergisi*, 15(1-2), 301-309.
- Akıncı, Z. (2010). *Konaklama İŞletmelerinde Kriz Yönetimi: Alanya Bölgesindeki Konaklama İŞletmelerinde Kriz Sürecinde Karşılaşılan Sorunların Tespit Ve zmne Yönelik Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Akıncı, Z., Güven, M., Demirel, O. N. (2015). Öğrencilerin A ve B Tipi Kişilik Yapısı ile PsikoŐiddet (Mobbing) ve Depresyon Arasındaki İlişki zerine Bir Araştırma. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 52(604): 55-74.
- 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.
- Akputat, A. N., Polat zmc, T., ve Karacan, E. (2016). Turizm İŞletmelerinde alıŐanların Yaşadıkları İŞ Stresi İle rgtsel Bağlılıkları İlişkisi, eŐme ve Kartepe rneği. *Journal of Human Sciences*, 13(3), 5136-5149.

- Aktaş, A. M. (2001). Bir kamu kuruluşunun üst düzey yöneticilerinin iş stresi ve kişilik özellikleri. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 56(4): 25-43.
- Altuntaş, S. ve Seren, Ş. (2010). Yönetici Hemşirelerin Yönetimsel Stres Nedenleri. *Anadolu Hemşirelik Ve Sağlık Bilimleri Dergisi*, 13(3): 36-43.
- Arıkan, A. (2009). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri İnsan Kaynakları Bölümünde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Fakültesi, İstanbul.
- Arslan, M. (1997). *Türkiye'de konaklama işletmelerinin kredi yeterliliğinin belirlenmesi: İMKB'da Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Artazcoz, L., Cortès, I., Escribà-Agüir, V., Bartoll, X., Basart, H., Borrell, C. (2013). Long Working Hours And Health Status Among Employees In Europe: Between-Country Differences. *Scand J Work Environ Health*, 39(4): 369-378.
- Ayaz, N. ve Batı, T. (2017). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi: Mutfak Departmanı İşgörenleri Örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 527-541.
- Aydın, C. ve Çavuş, Ş. (2017). Kuşadası Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Stres Ve Tükenmişlik Düzeyleri. *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 83-84.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3): 49-74.
- Aygen, S. (2006). *İşletmelerde Yenilik Yönetimi Sürecinde Örgüt Yapılarında Ve Hizmet Tasarımlarında Yaşanan Dönüşümler: Antalya İli Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Ampirik Bir Araştırma Ve Hizmet Tasarımı Önerisi*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Aymankuy, Ş. Y. (2005). *Turizm Sektöründe Sendikalaşma Ve Hizmet Kalitesi İlişkisi (Otel İşletmelerinde Bir Uygulama)*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.



- Aytekin, A. (2009). *Stres Yönetiminin Önemi Ve Kamu Çalışanlarında Stres Faktörlerinin Teşhisine İlişkin Bir Araştırma: Sivas Valiliği Defterdarlığı Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Badem, M. A. (2018). *Fazla Çalışma Sürelerinin Çalışanların Yaşam Kalitesi Ve Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Üzerindeki Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Üsküdar Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Bakan, H. (2014). Konaklama İşletmelerinde Personel Planlamasına Yönelik Bir Model Önerisi. *Finans Politik & Ekonomik Yorumlar*, 51(595), 73-94.
- Bakan, İ. Ve Büyükbeşe, T. (2008). Katılımcı Karar Verme: Kararlara Katılım Konusunda Çalışanların Düşüncelerine Yönelik Bir Alan Çalışması. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi*, 13(1): 29-56.
- Bakay Ergene, Ş. (2019). *Halka Açık Konaklama İşletmelerinde Kurumsal Yönetim Uygulamaları Ve İşletme Değerine Etkisi: Uluslararası Bir Karşılaştırma*. Doktora Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Mersin.
- Balcı, A. (1993). “Üniversite Öğretim Elemanları İş Stresi Ölçeği. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Dergisi*, 26(1): 315- 334.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baykal, Akmeşe, Z. (2017). *Stresli Gebelerin Stres Yönetiminde Yogaya İlişkin Deneyimlerinin Belirlenmesi*. Doktora Tezi. Doktora Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Beheshtifar, M. ve Nazarian, R. (2013). Role of Occupational Stress in organizations. *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, 4(9): 648-657.
- Bıçkı, D. (2013). Avrupa’da ve Türkiye’de Sosyal Turizm. *Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 31, 49-73.

- Bilici, A. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi Ve Konya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Bilgili, H. ve Tekin, E. (2019). Örgütsel Stres, Örgütsel Bağlılık ve Öğrenilmiş Güçlülük İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası Toplum Araştırmaları Dergisi*, 11(18): 2167-2200.
- Bingöl, G. (2013). *Stres Ve Stres Yönetimi Yaklaşımları: Kırklareli Devlet Hastanesi Hemşireleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Biricik, Y. S. (2018). *Akademik Personelin Örgütsel Stres Kaynakları Ve Stresle Başa Çıkma Düzeylerinin Öğrenilmiş Güçlülük Yönünden Değerlendirilmesi*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Kış Sporları Ve Spor Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Bolat, O. İ. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerden Yansıyan Kurumsal İmajın Analizi Ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Bulut, E. (2000). Türk Turizminin Dünya'daki Yeri ve Dış Ödemeler Blançosuna Etkisi. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 2(3), 71-86.
- Bhargava, D. ve Trivedi, H. (2018). A Study of Causes of Stress and Stress Management among Youth. *IRA-International Journal of Management & Social Sciences*, 11(3): 108-117.
- Cam, E. (2004). Çalışma Yaşamında Stres ve Kamu Kesiminde Kadın Çalışanlar. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 1(1): 1-10.
- Ciğer, A. (2006). *Yeni Maliyet Yaklaşımlarının Konaklama İşletmeleri Açısından Uygulanması Ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Çağlıyan, V. ve Göral, R. (2009). Zaman Yönetimi Becerileri: Meslek Yüksek Okulu Öğrencileri Üzerine Bir Değerlendirme. *KMU İİBF Dergisi*, 2(17), 174-189.

- Çavuş, Ö. H. ve Kurar, İ. (2015). Turizm Sektöründe Çalışanların Hukuki Haklarına İlişkin Farkındalıkları: Konaklama Ve Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(2): 147-174.
- Çelik, N. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldıрма Davranışları (Mobbing) Ve İş Stresi: Mersin İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Çetin, B. (2018). *Otel İşletmelerinde Öğrenilmiş Güçlülük Ve İş Stresi İlişkisinde Algılanan Sosyal Desteğin Düzenleyicilik Rolü: Kapadokya Örneği*. Doktor Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Çoban, O. (2018). *Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları Ve Atılganlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği*. Yüksek Lisans Tez, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Çolakoğlu, Ü. (1997). *Konaklama İşletmelerinin Yönetici - Yönetilen İlişkilerinde İletişim Stratejileri*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Delice, S. (2018). *İş Stresi Ve İş Tatmini Arasındaki İlişkinin İncelenmesi: İstanbul'daki 4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dembe, A. E., Erickson, J. B., Delbos, R. G., Banks, S. M. (2005). The Impact Of Overtime And Long Work Hours On Occupational Injuries And İllnesses: New Evidence From The United States. *Occup Environ Med*, 62(9): 588-597.
- Deveci, B. (2017). İş Stresi Ve Turizm İşletmelerinde Yapılan Araştırmalara İlişkin Bir Değerlendirme. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(20): 39-53.
- Dumanlı, Ş. (2018). *Turist Rehberlerinin Stresle Başa Çıkma Tarzları İle Mizah Tarzları Arasındaki İlişkinin Belirlenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.

- Durgun, A. (2010). *Ekonomik Krizlerin Turizm Sektörüne Etkileri 2008 Küresel Krizinin Antalya Konaklama İşletmelerine Etkilerinin Analizi*. Doktora Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Durna, B. G. (2018). *Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi Üzerine Bir Algı Çalışması (Sivas Numune Hastanesi Örneği)*. Yüksek Lisans Tezi, Sivas Cumhuriyet Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sivas.
- Durna, U. (2005). A Tipi Ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma. *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 19(1): 275-290.
- Düzgün, A. (2014). *Üst Düzey Yöneticilerde Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Analizi: Antalya Bölgesi Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Ekin Örnek, F. (2017). *Örgütsel Stresin İş Gören Performansı Üzerinde Etkileri Ve Stres Yönetimi: Kamu Ve Özel Sektör Bankacılığı Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Ekmekçi, R. (2008). *Basketbol Hakemlerinin Stres Kaynakları İle Stresle Basa Çıkma Yöntemlerinin Tespiti Ve Önleyici Yöneltil Uygulamaların Geliştirilmesi*. Doktora Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- Erdem, H. (2016). Stresle Başa Çıkma İç Kontrol Odağının Yordayıcı Gücü ve Psikolojik Sermayenin Aracılık Rolü. *Türk Psikoloji Dergisi*, 31 (78): 1-9.
- Erdoğan, T., Ünsar, S., Süt, N. (2009). Stresin Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Bir Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14(2): 447-461.
- Eren Gümüştekin G. ve Öztemiz A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi Ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23: 61-85.
- Eren Gümüştekin, G. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik Ve Performansla Etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1): 271-288.

- Gedik, İ. A., Gedik, S., Demirer, S. (2017). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, ÖS-IV: 111-124.
- Goldman, K. L. (1984). Stress Management: The Importance of Organizational Context. *Clinical Sociology Review*, 2(1): 133-136.
- Gödelek, E. (1988). *Üç Farklı İş Kolunun (Tekstil-Boya-Çimento) Psiko-Sosyal Stres Faktörleri Yönünden Karşılaştırılması*. Doktora Tezi, Ankara Üniversitesi, Ankara.
- Gökgöz, H. (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Gökler, R. ve Işıtan, İ. (2012). Modern çağın hastalığı; stres ve etkileri. *Tarih Kültür ve Sanat Araştırmaları Dergisi*, 1(3), 154-168.
- Gönen, S. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Muhasebe Organizasyonu ve İç Kontrol Sisteminin Etkinliğinin Arttırılmasına Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Gökpinar, G. (2014). *İçsel-Dışsal Denetim Odaklı Beyaz Yakalı Çalışanlarda A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle İş Stresi Ve Algılanan Örgütsel Destek Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Göksel, A. ve Tomruk Z. (2016). Akademisyenlerde Stres Kaynakları İle Stresle Başa Çıkma ve Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi. *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 20(2): 315-343.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi. *G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1): 91-109.
- Gül, K. (2002). *Konaklama İşletmelerinde Tesis Alım-Satım Kararları Analizi ve Tesis Değerlendirme*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.

- Güllüoğlu, Ö. (2012). Yerel Televizyon Çalışanlarının Örgütsel Stres Faktörleri: Kayseri İlinde Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İletişim Fakültesi Dergisi*, 43: 77-104.
- Hür, S. (2018). *Yoğun Bakım Hemşirelerine Verilen Stres Yönetimi Eğitiminin Merhamet Yorgunluğuna Etkisi*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Erzurum.
- Irmak, A. (2005). *Stres Yönetiminde Cinsiyet Faktörü Sakarya Telekom Başmüdürlüğü Uygulaması*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Işık, K. (2006). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Abant İzzet Baysal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bolu.
- İbrahimoglu, N. ve Karayilan, D. (2012). A ve B Tipi Kişilik Özellikleri İle Zaman Yönetimi Davranışları Arasındaki İlişkiler. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 33: 251-262.
- İde, F. (2014). *Türk İş Hukukunda Çalışma Süreleri, Bankacılık Sektörünün Bu Yönde Değerlendirilmesi*. Uzmanlık Tezi, T.C. Çalışma Ve Sosyal Güvenlik Bakanlığı Çalışma Genel Müdürlüğü, Ankara.
- İlhan, M. N., Gözükara, M. G., Aksu, E. (2017). Turizm Sektöründe İş Sağlığı ve Güvenliği İle İlgili Sorunlar Ve Çözüm Önerileri. *Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 2(2): 1-8.
- İmamoğlu, S. (2009). *İlköğretim Okul Müdürlerinin Stres Yaratan Yaşam Olayları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- İpçioğlu, İ., Haşit, G., Dertli, D. (2009). Teknolojik Değişimin Yarattığı Etki Türleri İle İşgörenlerin Demografik Özellikleri Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi: Bir Tekstil Firması Örneği. *Afyon Kocatepe Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*, 11(1): 121-149.

- Jahanian, R. (2012). Stress Management in the Workplace. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences*, 1(6): 1-9.
- Karabacak, G. (2013). *İş-Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumuna Etkilerinin İş Stresi Ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerine İncelenmesi*. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Karakaş, Y. E. (2018). *Kriz Dönemlerinde Turizm İşletmelerinde İnovasyonun Önemi: 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Karasakal, S. (2015). *Konaklama İşletmelerinde Web Tabanlı Pazarlama: Kapadokya Bölgesinde Konaklama İşletmelerinde E-Posta Yönetimi Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Kayseri.
- Kayri, M. (2009). Araştırmalarda Gruplar Arası Farkın Belirlenmesine Yönelik Çoklu Karşılaştırma (Post-Hoc) Teknikleri. E. Açıkses (Ed.). *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* (s.51). Elazığ.
- Keskin, M. (2013). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algulamaları: Sinop İlinde Faaliyet Gösteren Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kılıç, R., Yumuşak, S., Yıldız, H. (2013). Banka Çalışanlarının Maruz Kaldıkları Bireysel ve Örgütsel Stres Kaynakları Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İibf Dergisi*, 8(2): 71- 92.
- Kırel, Ç. (1991). *Örgütlerde Stres Kaynaklarının Çalışan Kadınlar Üzerindeki Etkileri Ve Eskişehir Bölgesinde Bir Uygulama Çalışması*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Kırıcı, B. (2010). *Örgütsel Stres Yönetimi Ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.
- Kızılgöç, Ç. (2019). *Gastronomi Turizminin Alternatif Turizm Ürünü Olarak Değerlendirilmesi: Mardin İlinde Bulunan İşletmelere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.

- Küçük, A. (2007). *Stres Yönetimi Ve Hava Trafik Kontrolörlerinin Stres Yükü Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Niğde.
- Kodz, J., Davis, S., Lain, D., Strebler, M., Rick, J., Bates, P. ve diğerleri. (2003). *Working Long Hours:A Review Of The Evidence* (Volume 1-Main Report). Employment Relations Research Series 16. London: The Insitute For Employment Studies.
- Lowe, G. S. (2005). *Control Over Time and Work–Life Balance: An Empirical Analysis*. Canada: The Graham Lowe Group Inc.
- Liu, Y. ve Tanaka, H. (2002). Overtime Work, İnsufficient Sleep, And Risk Of Non-Fatal Acute Myocardial İnfarction İn Japanese Men. *Occupational And Enviromental Medicine*, 59(7): 447-451.
- Lorcu, F. ve Bilgen, E. (2009). Stresin Çalışanların Performansı Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Araştırma. 2. Ulusal Yönetim ve Ekonomi Bilimleri Konferansı Bildiriler Kitabı, 3, s. 24-25.
- Madenoğlu, C. (2010). *Eğitim Örgütü Yöneticilerinin Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Tarzlarının Benlik Saygısı Düzeyleriyle Olan İlişkisi*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Menteşe, B. (2018). Çalışma Hayatında Örgütsel Stres: Bir İşyeri Örneği. *Sağlık ve Sosyal Politikalara Bakış Dergisi*, 2(2): 8-42.
- Mirela, B. and Adriana, C. M. (2011). Organizational Stress And Its Impact On Work Performance. A. Dodescu, N. Al. Pop, I. Pop CoHuş And C. Zmole (Ed.). *"European Integration– New Challenges"*. Romania: 7th Edition of the International Conference.
- Mustafazade, F. (2015). *"Kongre Turizmi Ve Önemi"*. Yüksek Lisans Tezi, Azerbaycan Devlet İktisat Üniversitesi, Bakü.
- Mohsin, A., Lengler, J., Kumar, B. (2013). Exploring the antecedents of intentions to leave the job: The case of luxury hotel staff. *International Journal of Hospitality Management*, 35: 48-58.



- Nouri, B. A. ve Soltani, M. (2017). Effective Factors on Job Stress and Its Relationship with Organizational Commitment of Nurses in Hospitals of Nicosia. *International Journal of Management, Accounting and Economics*, 4(2): 100-117.
- Ünlü, M., Selvi, A., Üçdoğruk Birecikli, Ş. (2019). Türkiye’de Özel Sektörlerde Fazla Mesai: Tobit Modelle İncelenmesi. *İzmir İktisat Dergisi*, 34(1): 125-139.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres Ve Stresle Başa Çıkma Yolları. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3): 15-42.
- Özbek, A. (2008). *Katılımcı Liderlik Anlayışının Stres Yönetimine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Özcan, S. (2011). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetiminin Yeri Ve Önemi*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Özel, Y. ve Bay Karabulut, A. (2018). Günlük Yaşam ve Stres Yönetimi. *Türkiye Sağlık Bilimleri ve Araştırmaları Dergisi*, 1(1), s. 48-56.
- Özen, H. Ö. (2011). *Üniversite ve Devlet Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerin Stres Düzeylerinin Karşılaştırılması: Zonguldak Örneği*. Doktora Tezi, Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Zonguldak.
- Özen, S. (2009). *Dünya Turizminde Tüketici Tercihlerinde Yaşanan Değişimlerin Konaklama İşletmelerine Yansımaları: Antalya’da Temalı Otel Örnekleri*. Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Özer, A. (2012). Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres Yönetimi. *TÜHİS İş Hukuku Ve İktisat Dergisi*, 24(1-2): 45-66.
- Özdemir Ece, G. (2016). *Emniyet Teşkilatında Örgütsel Stres Yönetimi Ve Kişilik Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- Özdemir Yaylacı, G. (2005). Örgütsel Stresi Yönetmede Etkili Kişilerarası İletişim Stratejileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 38(2), 51-59.

- Özsoy, E. (2013). *A Tipi Ve B Tipi Kişilik İle İş Tatmini Arasındaki İlişkinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Örücü, E., Kılıç, R., Ergül, A. (2011). Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma. *Akademik Bakış Dergisi*, 26: 1-21.
- Uğurlu, K. (2007). *Konaklama İşletmelerinde Pazar Bölümlendirme Ve Hedef Pazar Belirleme Stratejileri: İstanbul'daki 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Ünüvar, Ş. (2008). *Konaklama İşletmelerinde Reklam Kampanyaları Uygulamaları: Stratejik Bir Yaklaşım*. Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Panigrahi, A. (2016). Managing stress at workplace. *Journal of Management Research and Analysis*, 3(4):154-160.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli Ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1): 117 – 139.
- Pirselimoğlu Batman, Z. (2013). *Altındere Vadisi (Trabzon-Maçka)'nde Ekolojik Temelli Turizm Planlama Yaklaşımı Ve Alternatif Turizm Olanaklarının Araştırılması*. Doktora Tezi, Karadeniz Teknik Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü, Trabzon.
- Pınar, S. (2011). *İnsan Kaynakları Yönetimi Açısından Fazla Çalışma Kavramı Ve Konuyla İlgili Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Raguž, I. V. ve Čučuk, I. (2017). Managerial Stress – Effects And Consequences. *Management And Organisation*.
- Rangarajan, B. (2014). Role of Human Resource Manager in Managing Stress of Employees in Manufacturing Concerns. *International Journal of Innovative Research in Science*, 3(4): 11070- 11073.

- Sağlık, E. (2011). *Turizm İşletmelerinin Bölge Ekonomisindeki Yeri Ve Rolünün Belirlenmesi- Erzurum Ölçeğinde Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları Ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6): 288-302.
- Sarıoğlu Uğur, S. ve Özdemir, L. (2016). Örgütsel Yönetim Sorunlarına Genel Bir Bakış Ve Bir Araştırma. *Kesit Akademi Dergisi (The Journal of Kesit Academy)*, (6): 351-377.
- Sayiner, B., Ekmekçi, R., Sözen, D., ve Anshel, M. (2009).Basketbol Hakemlerinin Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Yöntemleri. *İstanbul Ticaret Üniversitesi Fen Bilimleri Dergisi*, 8(15): 27-36.
- Seymen, O., Bolat, T., Bolat, İ., Kinter, O. (2017). Turizm Sektöründe Çalışma Koşulları Algısı, Hizmet Verme Yatkinlığı Ve Mesleki Yabancılaşma İlişkisi: Turizm Eğitimi Alan Öğrenciler Açısından Bir Değerlendirme. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(3), 401-430.
- Sezgin, M. ve Ünüvar, Ş. (2009). Kùltürler Arası İletişimde Turizmin Önemi, Alternatif Turizm Ve Pazar Olgusu. *Journal Of Azerbaijani Studies*, 393-404.
- Sezgin, T.(2013). Çalışma Süresi Modellerindeki Değişim ve Çalışan Sağlığı Üzerine Etkileri. *ÇSGB Çalışma Dünyası Dergisi*, 1(1): 137-143
- Shahsavarani, A. M, Marz Abadi, E. A, Kalkhoran, M. H. (2015). Stress: Facts and Theories through Literature Review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2): 230-241.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana’da Ampirik Bir Araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1: 1-27.
- Şahin, H. (2005). Örgütsel Stres. *Maden Mühendisleri Odası Yayınları*, 72: 54-56.

- Şahin, H. (2012). The Level of Burnout of Kitchen Personnel in Accommodation Facilities. *International Journal of Business and Social Science*, 3(7): 116-120.
- Şakar, Başkaya, N. (2009). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tarlan, D. ve Tütüncü, Ö. (2001). Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İşdoymu Analizi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(2), 2001, 141-163.
- Taşbey, S. (2020). *Yerli Turistlerin Profesyonel Turist Rehberlerinden Beklentilerinin İncelenmesi*. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Tekin, G. O. (2010). *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları Ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tekiner, M. A. ve Tavas, B. (2016). Çalışanlara Stres Yönetimi Becerisi Kazandırılmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Emniyet Teşkilatı Örnekleme. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(42): 1658-1671.
- Tokat, B., Kara, H., Yekta Karaa, M. (2013). A-B Tipi Kişilik Özelliklerine Sahip İşgörenlerin Olası Bir Örgütsel Değişime Yatkınlıklarının Araştırılması. *International Periodical For the Languages, Literature and History of Turkish or Turkic*, 8(8): 1973-1988.
- Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu Ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri – İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Turizm ve Otelcilik Portalı. (2010). Erişim: 05.11.2020, <http://www.goktepe.net/konaklama-isletmeleri-ve-cesitli-kriterlere-gore-siniflandirilmesi.html>

- Turunç, Y. (2009). *Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları Ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Tıp Fakültesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Edirne.
- Tutar, F., Kocabay, M., Kılınç, N. (2007). Turizm Sektöründe E-Ticaret Uygulamaları: Nevşehir Örneği. *Selçuk Üniversitesi Karaman İ.İ.B.F. Dergisi*, 12, 196-206.
- Türk, K., Eroğlu, C., Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma: Geyve Devlet Hastanesi Örneği. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5(1): 1-17.
- Vokić, N.P. ve Bogdanić, A. (2007). Individual differences and occupational stress perceived: a Croatian survey. *Faculty of Economics and Business University of Zagreb, Croatia*, 7(5): 2-15.
- Yamuç, V. A. ve Türker, D. (2015). Örgütsel Stres Kaynaklarının Analizi: Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 13(25): 389-423.
- Yazıcıoğlu, İ. (2009). Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Örgütsel Güven Duyguları İle İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Alan Araştırması. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 8(30), 235-249.
- Yenipınar, U. (2004). *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Ücretlendirme Sistemleri Ve İzmir İli Uygulaması*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yenipınar, U. (2005). Otel İşletmelerinde Ücretlendirme: İzmir İli 4-5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Analiz. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(3): 148-176.
- Yıldırım, Ö. (t.y.). Stresin Çevresel Kaynakları Nelerdir? Erişim: 16.01.2020, <https://www.felsefe.gen.tr/stresin-cevresel-kaynaklari-nelerdir/>
- Yıldırım, K. (2012). *Fazla Çalışma Ve Fazla Çalışmanın Etkileri: Türk Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Sakarya.

- Yıldırım, H. M., Çeti, B., Özcan, S., Dülğaroğlu, O. ve Özer, F. (2016). Turizm Sektöründe Hizmet Kalitesinin Sağlanması Açısından Türkiye’de Turizm Eğitiminin Analizi. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 446-455.
- Yıldız, Ş. (2011). *Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinin Örgüt Yapılarının Mekanik-Organik Örgüt Yapısı Bağlamında İncelenmesi*. Tezsiz Yüksek Lisans Bitirme Projesi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yıldız, Z. (2011). Turizmin Sektörünün Gelişimi Ve İstihdam Üzerindeki Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Vizyoner Dergisi*, 3(5): 54-71.
- Yılmaz, A. ve Ekici, S. (2003). Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma. *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2): 1-19.
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi Ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul’da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, İ. (2017). *Stres Yönetimi Ve Sağlık Çalışanları*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yılmaz, Y. (1997). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sürecin Ve Bir Kontrol Aracı Olarak Maliyet Ve Satış Analizi*. Doktora Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yirik, Ş., Ören, D., 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 Yaşar University*, 9(35): 6223-6234.
- Yüksel, H. (2014). Çalışma Yaşamı ve Stres Kavramı: Durumsal Bir Yaklaşım. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 3(4): 109-131.
- Akat, İ., Budak, G., Budak, G. (1999). *İşletme Yönetimi*. İzmir: Barış Yayınları Fakülteler Kitapevi.

- Artan, İ. (1986). *Örgütsel Stres Kaynakları Ve Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama*. İstanbul: Basisen Kültür Ve Eğitim Yayınları.
- Aytürk, N. (2010). *Örgütsel Ve Yönetimsel Davranış*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Can, H. (1997). *Organizasyon Ve Yönetim*. Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Denk, E. (2019). *Genel Turizm*. Atatürk Üniversitesi: Erzurum Meslek Yüksek Okulu
- Durmuş, B., Yurtkoru, E.S., ve Çinko, M. (2016). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*. İstanbul: Beta Basım Yayım A.Ş.
- Eren, E. (2001). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- George, D. & Mallery, M. (2010). *Spss For Windows Step By Step: A Simple Guide and Reference, 17.0 Update (10a Ed.)*. Boston: Pearson.
- Kılıç, T., Semercioğlu, M. S., Özkunduracı, G. (2014). *İnsanlar Başaklara Benzer (Örnek Olaylara Çözüm Stratejisiyle Stres Yönetimi)*. Ankara: Nobel.
- Kozak, M. (2015). *Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım ve Yayım Teknikleri*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Lee, S., McCann, D., Messenger, C. (2007). *Working Time Around the World*. İsviçre: Routledge.
- MEB. (2011). *Genel Turizm*, Ankara: Milli Eğitim Bakanlığı.
- Özdamar, K. (1999). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi (2. Baskı)*, Eskişehir: Kaan Kitabevi.
- Pallant, J. (2015). *Spss Kullanma Kılavuzu Spss İle Adım Adım Veri Analizi*. (Sibel Balcı Ve Berat Ahi, Çev.). Ankara: Anı Yayıncılık.
- Sökmen, A. (2010). *Yönetim ve Organizasyon*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Stranks, J. (2005). *Stress at Work Management and Prevention*. Great Britain: Elsevier Butterworth-Heinemann.

- Şahin, S. ve Ünal, A. (2016). Türkiye’de Turizm İşletmelerinin Hukuki Açıdan Sınıflandırılması. N. Hacıoğlu, M. Bozkurt ve B. Şahin (Ed). *Genel Turizm* (s. 101-115). Çanakkale: Paradigma Akademi.
- Şener, B. (2001). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim Ve Organizasyon*. 3. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tutar, H. (2004). *Kriz ve Stres Yönetimi*. 1. Baskı. Ankara: Seçkin Yayıncılık.
- Tutar, H. (2014). *Örgütsel Psikoloji (Endüstri ve Örgüt Psikolojisine Yeni Yaklaşımlar)*. 1. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Yazıcıoğlu, Y., & Erdoğan, S. (2014). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştır Yöntemleri*. Ankara: Detay yayıncılık.



## 6. EKLER

### EK-1: Anket Formu

#### Sayın Katılımcı,

Bu araştırma Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Ana Bilim Dalı yüksek lisans tezi için yürütülmektedir. Bu çalışmanın temel amacı, konaklama işletmelerinde stres kaynaklarının, stresle baş edebilme yöntemlerinin ve strese karşı verilen tavırların neler olduğunu belirlemektir. Anketin sonuçları bilimsel bir çalışma için kullanılacaktır. Vereceğiniz bilgiler kesinlikle gizli tutulacak ve yalnızca araştırma amaçlı kullanılacaktır. Anketin amacına ulaşabilmesi için her soruyu doğru cevaplamanız ve her soru için yalnızca bir şıkkı işaretlemeniz önemlidir. Göstereceğiniz ilgiye şimdiden teşekkür ediyor, saygılarımı sunuyorum.

Tez Danışmanı

Yüksek Lisans Öğrencisi

Dr. Öğretim Üyesi Aziz BOSTAN

Zeynel CİN

### I. DEMOGRAFİK BİLGİLER

1. Cinsiyetiniz	<input type="checkbox"/> Kadın <input type="checkbox"/> Erkek
2. Yaşınız	<input type="checkbox"/> 0-20 <input type="checkbox"/> 21-30 <input type="checkbox"/> 31-40 <input type="checkbox"/> 41-50 <input type="checkbox"/> 51-60 <input type="checkbox"/> 60+
3. Medeni Haliniz	<input type="checkbox"/> Bekar <input type="checkbox"/> Evli <input type="checkbox"/> Diğer
4. Eğitim Durumunuz	<input type="checkbox"/> İlköğretim <input type="checkbox"/> Lise <input type="checkbox"/> Ön Lisans <input type="checkbox"/> Lisans <input type="checkbox"/> Lisans Üstü <input type="checkbox"/> Diğer
5. Çalıştığınız Departman	<input type="checkbox"/> Ön Büro <input type="checkbox"/> Kat Hizmetleri <input type="checkbox"/> Muhasebe <input type="checkbox"/> Yiyecek İçecek Hizmetleri <input type="checkbox"/> İnsan Kaynakları <input type="checkbox"/> Halkla İlişkiler <input type="checkbox"/> Diğer _____
6. Gelir Durumunuz	<input type="checkbox"/> Düşük <input type="checkbox"/> Orta <input type="checkbox"/> İyi
7. Bulduğunuz işletmede kaç yıldır çalışıyorsunuz?	<input type="checkbox"/> 0-2 yıl <input type="checkbox"/> 3-5 yıl <input type="checkbox"/> 6-9 yıl <input type="checkbox"/> 10 yıl ve üzeri
8. Bu işletmede günde ortalama kaç saat çalışıyorsunuz?	_____ <b>(Belirtiniz.)</b>

## II. İŞİNİZDE STRES YARATAN FAKTÖRLER

İşinizle ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizde ne derece stres yaratmaktadır?

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Uzun ve yorucu çalışma saatleri					
2. Maaş ve ödemelerin azlığı					
3. Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği					
4. İş yükünün fazlalığı ve zamanın darlığı					
5. İş yerinde gelişme ve terfi imkanının az olması					
6. İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması					
7. Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme					
8. Görevden alınma, işten çıkarılma korkusu					
9. İşyerinde diğer çalışanların yanlış davranışları					
10. Rol çatışması (roller ve kişilikler arasında)					
11. İş yerinde gerekli bilgilere ulaşmada karşılaşılan güçlükler					
12. İşe gelip gitmede karşılaşılan ulaşım zorluğu					
13. Monoton işler					
14. Tatil sonu işe dönüş					
15. Aşırı disiplin, sıkı denetim					
16. İşle ilgili kuralların sıkça değişmesi					
17. İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında dengesizlik					
18. Kendinizin ve yaptığınız işin önemsenmemesi					
19. İşyerinde mekan ve donanım yetersizliği					
20. İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi					
21. Amirlerle ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar					
22. Astlarla ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar					
23. Aşırı derecede sorumluluk duygusu içinde bulunma					
24. Aileye ve sosyal hayata yeterli zamanın ayrılamaması					
25. Kendine olan güvenin azlığı					

### III. STRESLE BAŞETME STRATEJİLERİ

**İşinizin sizde yarattığı stresten kurtulmak için aşağıda belirtilen yöntemleri ne derece kullanıyorsunuz?**

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Hoş olmayan durumların yaşanabileceği kişilerle yüz yüze gelmekten kaçınmak					
2. Fiziksel egzersiz yapmak (yoga, meditasyon vb.)					
3. Stres durumunda oluşan sinirliliği ve öfkeyi dışa vurmamak					
4. İşin uzun dönemde yoluna gireceğine inanmak					
5. Sorunları unutmak için kendini daha çok işe vermek					
6. Stresle baş edebilmek için sigara ya da içki kullanmak					
7. Elinden gelenin en iyisini yaptığına inanmak					
8. Gün içerisinde iş yerinde olanları unutmaya çalışmak					
9. Sorunlarını başkalarına anlatarak rahatlamaya çalışmak					
10. İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak					
11. Kendi kendine gevşemeyi öğrenmek					
12. Hayattan beklentileri ve amaçları açıklığa kavuşturmak					
13. Stres yaratan olayları olumlu yorumlayarak etkisini azaltmaya çalışmak					
14. Stres yaratan durumla yüz yüze gelmek					
15. “Daha kötüsü olabilirdi” diye düşünerek durumu kabullenmek					
16. Konuyla ilgili birini suçlamak					
17. Amaç ve beklentileri değiştirmek					
18. Önceden oluşan inançları değiştirmek					
19. Müzik dinlemek, uyumak, sinema ya da tiyatroya gitmek					
20. Stres yaratan durumu düşünmemek					
21. Manevi yönün güçlendirilmesi (ibadet yapmak)					

#### IV. STRES DURUMUNDAKİ TAVIR

Stres durumundaki tavırlarınızla ilgili olarak aşağıda belirtilen hususlar sizi ne derece etkiliyor?

	Kesinlikle Katılmıyorum	Katılmıyorum	Ne katılıyorum Ne Katılmıyorum	Katılıyorum	Kesinlikle Katılıyorum
1. Kendimi tam olarak işe veremem					
2. İş yapma-çalışma isteğim kalmaz					
3. Çalıştığım insanlarla iş birliği yapamam					
4. İşimde çok sık hata yaparım					
5. İnsanlara karşı kırıncı ve kaba olurum					
6. Aşırı alınganlık gösteririm					
7. İşimden ayrılmak isterim					
8. Enerjimi büyük oranda kendimi sakinleştirmeye ve kontrol etmeye harcarım					
9. İşe gelmek istemem					
10. Yaptığım işten çabuk bıkarım					
11. Kendi kabuğuma çekilirim					
12. Sağlık problemleri yaşarım					

## ÖZGEÇMİŞ

### KİŞİSEL BİLGİLER

**Adı Soyadı** : Zeynel CİN  
**Doğum Yeri ve Tarihi** : Trabzon-24.09.1991  
**Uyruğu** : Türkiye Cumhuriyet  
**Mail** : cinzeynel@gmail.com  
**Telefon** : 05435528461

### EĞİTİM BİLGİLERİ

- Sürmene Cevher Özden Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi / Çocuk Gelişimi Ve Eğitimi (2010)
- Adnan Menderes Üniversitesi / Seyahat İşletmeciliği (2017)
- Adnan Menderes Üniversitesi / Turizm İşletmeciliği Yüksek Lisans (2018)

### İŞ TECRÜBESİ

- 2009-2010: Talat Orhon Anaokulu (Staj)
- 2014-2015: – TAV Airports / TAVPort (Staj)
- 2016-2017: Güvercinada Mesleki Ve Teknik Anadolu Lisesi (Staj)
- 2019-2020: Adnan Menderes Üniversitesi Turizm Fakültesi (Öğretim Elemanı)

### YABANCI DİLLER:

İngilizce (Yökdil: 42,500- 2017)

## YAYINLAR

Şimşek, G. & Cin, Z. (2019). Stres Ve Stres Yönetiminin İşgörenlerin Performansı Üzerine Etkisi: Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. *Türk & İslam Dünyası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 21, s. 212-223. (Uluslararası- Hakemli)

Şimşek, G. & Cin, Z. (2019). Kadın Çalışan Profili Ve Turizm Endüstrisi: Turizme Yönelik Bir Değerlendirme. *Düşünce Dünyasında Türkiz Ulusal Hakemli Sosyal Bilimler Dergisi*, Özel Sayı, s. 157-171.

Şimşek, G. & Cin, Z. (2019). Konaklama İşletmelerinde Çocuk Hakları Farkındalığı: Konaklama İşletmeleri Üzerine Bir Öneri. Gölen, Z. ve Özer, S. (Ed.). *Sosyal, Beşeri Ve İdari Bilimlerde Akademik Çalışmalar* (183-198). Cetinje, Karadağ: IVPE.

Şimşek, G. & Cin, Z. (2020). Turizm Endüstrisinde Bitcoin ve Blockchain Teknolojisinin Rolü: Genel Bir Değerlendirme. Erdoğan, T., Temizer, A., İnan, R. (Ed.). *Sosyal Bilimlerde Akademik Çalışmalar* (471-491). Cetinje, Montenegro: IVPE.