



Demografik Özellikler Açısından İş Stresi Algısı: Konaklama Sektörü Örneği

Perception on Work Stress in Terms of Demographic Characteristics: The Case of Hospitality Sector Staff

Fikret Sözbilir^{1*}

* Sorumlu yazar

Corresponding author

¹Doç. Dr., Artvin Çoruh Üniversitesi, Türkiye
Assoc. Prof. Dr., Artvin Çoruh University, Türkiye
fsozibilir08@hotmail.com

ORCID ID <https://orcid.org/0000-0003-2665-1795>

Makale geliş tarihi / First received : 05.11.2022

Makale kabul tarihi / Accepted : 10.12.2022

Bilgilendirme / Acknowledgement:

Yazar aşağıdaki bilgilendirmeleri yapmaktadır:

1- Araştırma, Artvin Çoruh Üniversitesi Bilimsel Araştırma ve Yayın Etiği Kurulunun 30 Kasım 2022 tarihinde E-18457941-050.99-73002 sayılı izni ile etik açıdan uygun bulunmuştur.

2- Bu makalede araştırma ve yayın etiğine uyulmuştur.

This article was checked by *iThenticate*. Similarity Index 17%

Atıf bilgisi / Citation:

Sözbilir, F. (2022). Demografik özellikler açısından iş stresi algısı: konaklama sektörü örneği. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (13), 491-510.

ÖZ

Bu çalışmada konaklama ve yiyecek içecek sektöründe çalışan personelin demografik özelliklerinin iş stres düzeyleri üzerindeki etkisinin belirlenmesi ve analiz sonuçları doğrultusunda bazı önerilerde bulunmak amaçlanmıştır. Araştırma kapsamında, Ordu ilinin Altınordu ilçesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışanlara internet üzerinden anket gönderilmiştir. Kolayda örnekleme yoluyla belirlenen 120 kişilik anakütleye gönderilen ankete 92 kişinin katılımı ile dönüş oranı %76,6 olarak gerçekleşmiştir. Elde edilen verileri analiz etmek için SPSS 25 programı ile betimleyici istatistikler, güvenilirlik, geçerlilik, korelasyon, bağımsız örneklem t testi ve MANOVA analizleri kullanılmıştır. Analiz sonuçlarında, çalışanların demografik özelliklerinin örgütsel iş stres düzeylerini anlamlı biçimde etkilemediği bulunmuştur. Ayrıca, araştırmaya katılanların stres düzeylerini belirlemek için yine ankette kullanılan iş stresi ölçeğindeki ifadelerle verilen cevapların ortalama puanları doğrultusunda bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirmede katılımcıların tümünün ortalama iş stresi puanının (1-5 aralığında) 2,83 ve ortalamanın üzerinde olduğu belirlenmiştir. Araştırma sonuçlarına dayalı olarak, uygulayıcıların çalışanlarının iş stresini azaltmaları için onların demografik özelliklerinden daha çok başka faktörleri dikkate almaları ve çözüm aramaları önerilmiştir.

Anahtar kelimeler

Stres, İş Stresi, Cinsiyet, Yaş, Eğitim, Deneyim.

ABSTRACT

In this study, it is aimed to determine the effect of the demographic characteristics of the personnel working in 4- and 5-star hotels on the job stress levels and to make some suggestions in line with the results of the analysis. Within the scope of the research, a questionnaire was sent to the employees working in the accommodation and restaurant businesses operating in Altınordu district of Ordu province. The return rate was 76.6% with the participation of 92 people in the survey, which was sent to a sample of 120 people, which was determined by easy sampling. In order to analyse the data obtained, descriptive statistics, reliability, validity, correlation, independent sample t-test and MANOVA analyses were conducted via SPSS 25 program. In the results of the analysis, it was found that the demographic characteristics of the employees did not significantly affect the organizational job stress levels. In addition, in order to determine the stress levels of the participants in the research, an evaluation was made in line with the average scores of the answers given to the statements in the work stress scale used in the survey. In this evaluation, it was determined that the average job stress score of all participants (in the range of 1-5) was 2.83 and above the average. Based on the results of the research, it has been suggested that practitioners consider other factors rather than their demographic characteristics and seek solutions in order to reduce the work stress of their employees.

Keywords

Stress, Work Stress, Gender, Age, Education, Experience.

GİRİŞ

Turizm sektörü emek-yoğun hizmet sunan bir sektördür (Ünlüöner & Şahin, 2011, s. 3; Şit, 2016, s. 103). Buna bağlı olarak otel işletmelerinin yüksek hizmet kalitesi sunabilmesi ancak otel çalışanlarının iyi derecede performans göstermelerine bağlıdır (Şirin & Aksu, 2016). Otellerin, müşteri istek ve beklentilerini karşılayabilmeleri için zorlu şartlarda çalışabilen, işlerine bağlı ve motivasyonu yüksek çalışanlara ihtiyaçları vardır (Walz & Niehoff, 2000; Dhar, 2015). Seri üretimin uygulandığı sektörlerde robotların kullanılması sürekli tekrarlayan rutin işlerden kaynaklı çalışanlarda oluşan bıkkınlık ve stresi önemli ölçüde azaltmıştır. Ancak, bazı insanlar kendileri için stres kaynağı olsa da alıştıkları işi yapmayı özlemekte hatta bu işleri kendilerinin yerine yapan robotları eleştirmektedirler (Baltaş & Baltaş, 2005, s. 95). Endüstri 4.0 ile robot teknolojisinde de ilerleme sağlanmış ve geleneksel robotların yerini cobotlar (collaborative robot/işbirlikçi robot) kullanılmaya başlamıştır. Her ne kadar cobotlar hizmet sektöründe de kullanılmaya başlamış olsa da bunun çok sınırlı olduğu, hala insan gücüne dayalı bir sektör olduğu bir gerçektir. Hizmet sektöründe cobotların kahve ikramından pizza yapımına kadar birçok alanda insanlara hizmet edebildiği, hastane ve poliklinik gibi riskli alanların dezenfeksiyon işlemlerini yapabilmektedirler (Karatay, 2021). Ancak bir makine olan cobotların duyguları olmadığından stres yaşamazlar. Çalışanların stresini artıran işleri yaparak onların daha az strese maruz kalmalarına yardımcı olmaktadır. Hizmet sektöründe faaliyet gösteren konaklama işletmeleri, yoğun rekabetin yaşandığı bir sektörde olmaları (Türksoy, 2007, s. 100) nedeniyle müşteri memnuniyeti ve sadakatinin sağlanması için müşteri ile iyi iletişim sağlanması, nezaket ve ilgi büyük önem taşımaktadır (Barsky, 1992, s. 51; Oh & Parks, 1996, s. 35; Pizam & Ellis, 1999, s. 329-330; Dominici & Guzzo, 2010, s. 3; Özer & Günaydın, 2010, s. 147; Aksatan & Aktaş, 2012; Aymankuy, Akgül & Can Akgül, 2012, s. 237; Uslu, 2021, s. 127). Yoğun bir tempoda hizmet sunan çalışanların stres düzeyleri çalışma ortamlarından etkilenmektedir (Aydın, Akyüz, Üçüncü & Taşdemir, 2011, s. 26; Gökgez, 2013, s. 125). Bu bakımdan otel işletmelerinde çalışan personelin hata yapma olasılığı diğer tüm sektörlerle göre daha yüksek olabilmekte ve otel işletmelerinde bunun sonucu olarak standart hizmet sunumu zorlaşmaktadır (Akoğlan Kozak, 2012; Güzel & Özgül, 2014). Otel işletmelerinde çalışanlar hizmet kalitesinin önemli belirleyicilerinden biridir. Hizmet kalitesi çalışanların ruh halleri ve stres düzeylerinden etkilenmektedir. Bu nedenle stres otel işletmeleri için önemli kavramlardan biri haline gelmektedir (Ersen, 1996, s. 71; Yabancı, 2020, s. 63). Çalışanlarda oluşan iş stresi, çalışanların duygu ve düşüncelerini etkilemekte ve sonuç olarak sunulan hizmet kalitesi de bundan etkilenmektedir (Tütüncü & Demir, 2003; Giritlioğlu, 2012, s. 108; Güzel & Özgül, 2014). Bazı araştırmalar konaklama sektöründe stresin yüksek olduğunu ve çalışanların bundan etkilendiğini belirlemiştir (Ross, 1995; Lo & Lamm, 2005; O'Neill & Davis, 2011; Rao & Goel, 2017; Huang, van der Veen, & Song, 2018). Söz konusu sektörde stres nedeni olarak aşırı iş yükü, sürekli denetim, rol belirsizliği, kişilerarası ilişkiler, yetersiz yönetim desteği ve örgütsel politikalar görülür (Rao & Goel, 2017).

Literatür incelendiğinde Karadeniz bölgesinde konaklama sektöründe faaliyet gösteren işletmelerde stres bağlamında yeterli çalışma bulunmadığı görülmüştür. Bu çalışmada, alandaki eksikliği gidermek ve literatüre katkı sağlamak üzere konaklama sektörü çalışanlarının demografik özellikleri (cinsiyet, yaş, iş tecrübesi, eğitim, işletme türü ve departmanı) çerçevesinde konaklama sektöründe çalışan kişilerin iş stresi algılarının incelenmesi

hedeflenmiştir. Çalışmanın amacı, konaklama hizmetlerinde çalışanların demografik özelliklerinin stres üzerinde etkisinin olup olmadığını belirlemektir.

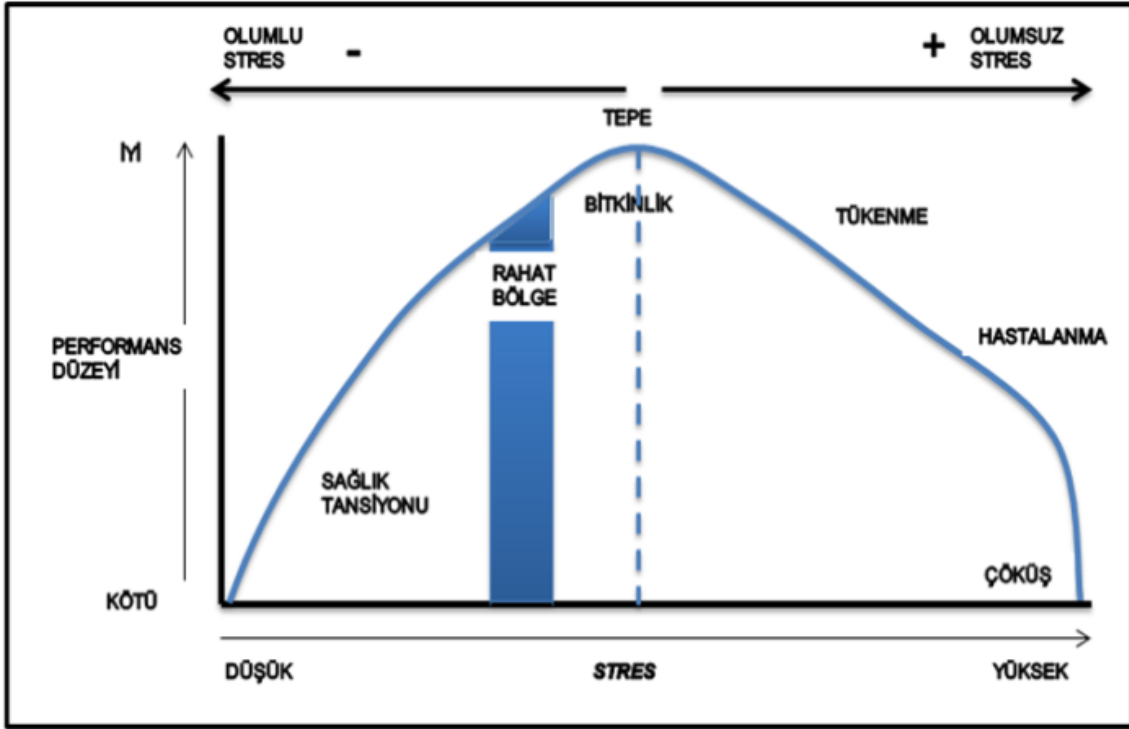
1. Kavramsal Çerçeve

1.1 Stres

Stres kelimesini ilk kullanan kişi fizikçi Robert Hok'tur. Robert Hok stresi, elastik nesne ile ona uygulanan dış güç arasındaki ilişki olarak tanımlamıştır (Graham, 1999, s. 24). Lazarus ve Folkman (1984) stresi, gergin olma ve onu yönetecek kaynaklara sahip olmama hissinin bir kombinasyonu olarak tanımlamışlardır. Ross'a göre (1995, s. 9) stres, bir iş yerinde çalışanların kendi aralarında, çalışan ile örgüt arasında veya çalışan ile müşteri arasında çatışma ya da problem durumunda yaşadığı fizyolojik ve duygusal uyarılma biçimidir. Gerek günlük yaşamda gerek çalışma yaşamında bireylerin karşılaştığı istenmeyen birtakım durumlar ve bu durumların beklenmeyen zamanlarda meydana gelmesi zor süreçleri beraberinde getirmektedir. Tüm bu yaşananlar insanları strese sokan ve bunun sonucunda normal yaşam döngüsüne uyum sağlayamama durumlarına yol açmaktadır (Evans & Cohen, 1987). Stres insanın, yaşadığı hayatla arasında denge noktasında bulunduğu için birçok bilim dalı (Psikoloji, Sosyoloji, Tıp vb.) tarafından tartışılan bir konudur (Lazarus, 1966). Stres bireyin normal yaşamını etkilemesinin yanı sıra çalışma yaşamını da etkilemektedir. Çalışma yaşamında, örgüt çalışanları ve örgüt arasındaki ilişkilerden kaynaklanan çalışanların normalin dışında davranış göstermesi olan örgütsel stres olarak karşımıza çıkmaktadır (Saal & Knight, 1998). Stresin temelinde bulunan ve stresin kaynağı olan 3 faktör bulunmaktadır. Bunlar kişinin iç dünyası, dış çevrede meydana gelen olaylar ve kişinin çevreyle olan ilişkisidir (Aldwin, 2007). Stres, tükenmişlik duygusu, kaygı, depresyon ve işe devamsızlık gibi problemlere de yol açar (Koutsimani, Montgomery & Georganta, 2019).

Stresle ilgili bilinen yaklaşım olan Yerkes-Dodson yasası olarak da bilinen ve stresi iyi/yararlı (eustress) ve kötü/zararlı (distress) olarak sınıflandıran teoridir (Yerkes & Dodson, 1908). Bu yaklaşıma göre, hiç stresin olmadığı durumlarda bireyler çok rahat ve çabasıız olurlar ve dolayısıyla performans oldukça düşüktür (Brown, 1965). Stres sıfır noktasından itibaren yükselmeye başladıkça performansın artışı için yararlı bir etki yapmaktadır. Ancak optimum noktaya ulaştığında artık stresin olumsuz etkileri görülmeye başlanır ve buna paralel olarak performansın düştüğü görülür (Corbett, 2015). Buna zaman baskısı örnek verilebilir. Bir projeyi veya işi verilen süre içerisinde bitirmek için zaman azaldıkça ortaya çıkan stres daha çok performansı teşvik ederek yararlı forma bürünür. Yerkes-Dodson Yasası Şekil 1'de gösterilmiştir.

Şekil 1. Yerkes-Dodson Yasasının Şekil ile Gösterimi (Kaynak: Çökük, 2018: 65).



1.2 Örgütsel Ortamda İş Stresi

İş stresi, bireyin bulunduğu ortamda kendini tehdit altında hissetmesi durumunda verdiği tepkidir (Gill, Flaschner & Shachar, 2006, s. 5). Örgütsel stres çalışma yaşamındaki strese neden olan faktörler ve stres durumunda ortaya çıkan gerginlik olarak tanımlanmaktadır (Dollard, Winefield, & Winefield, 2001, s. 17). İş stresi, üst yönetimden genç ve yeni işe alınanlara kadar her seviyedeki personelin performansını etkileme potansiyeline sahiptir. Tüm çalışanlar günlük iş ortamlarında edindikleri deneyimleriyle, çatışmaların yaşandığı iş yerlerinde fiziksel ve psikolojik rahatsızlık duyguları yaşama ihtimalinin yüksek olduğunu bilirler. Stres yaratan bir durumla karşılaşan bir çalışan bütün bir organizasyonun verimliliğini düşüren performans kaybı yaşar (Ross, 1995, s. 9).

Örgütsel stres kaynakları farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde belirlenmiştir. Luthans (1992)'a göre örgütsel strese neden olan faktörler 4 grupta incelenmektedir:

1-Örgütsel politikalar: Çalışanların başarı değerlendirmelerinde yapılan haksızlık, ücret dağılımında adalet olmaması, gerçeği yansıtmayan iş tanımlarıdır.

2-Örgütün yapısal özellikleri: Örgütün sahip olduğu merkezîyetçi yapı, kişilerin örgüt içerisinde yükselme olanağının çok olmaması gibi durumlardır.

3-Fiziksel koşullar: Çalışanların sosyal hayatlarına saygı göstermeme, gürültülü bir çalışma ortamının varlığı, çalışma ortamındaki aydınlatmanın yeterli olmaması ve ortamın ısı dengesinin olmamasıdır.

4-Örgütsel Süreçler: Örgüt içerisinde iletişim eksikliği, çalışanlara tam bilgi verilmemesi gibi durumlardır (Luthans, 1992).

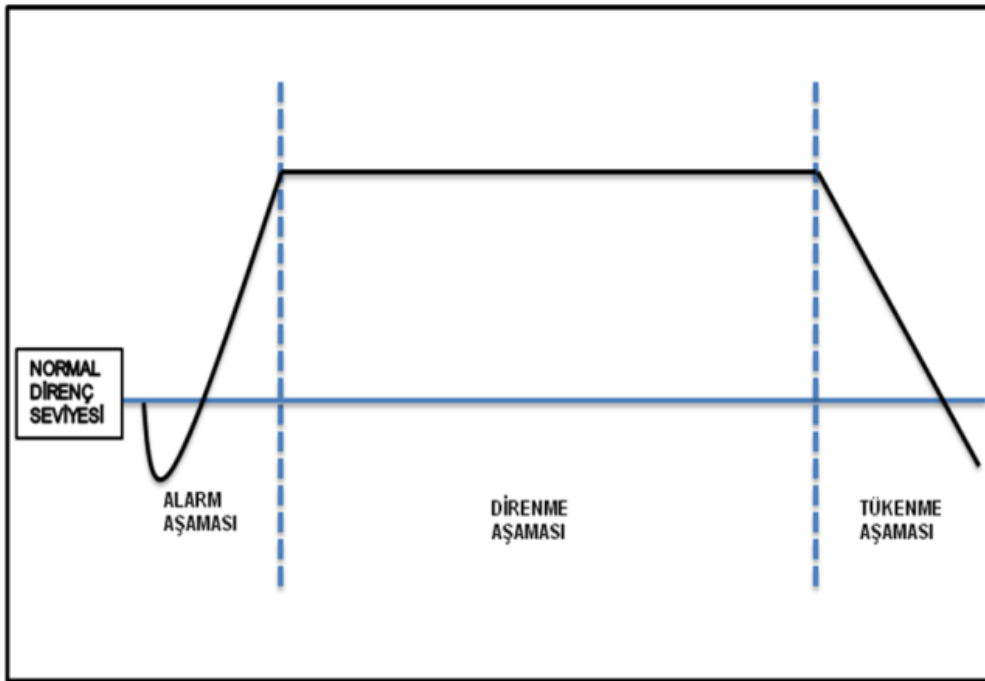
Örgütsel stres kaynakları örgüt içi, örgüt dışı ve bireysel stres olmak üzere 3 grupta incelenmektedir (Gök, 2009). Örgüt içi stres faktörleri, çalışma saatlerinin uzun ve/veya düzensiz olması, işyerinin fiziki koşullarının yeterli olmaması (Aamodt, 1999, s. 574; Lo & Lamm, 2005, s. 251), çalışma ücretlerindeki yetersizlik ve dengesizlik, işe yabancılaşma (Riggio, 2001) ve çalışanlar arasındaki olumsuz ilişkilerdir (Fincham & Rhodes, 2005, s. 66). Örgüt dışı stres faktörleri ise örgütün bulunduğu ülke sınırları içinde ve dünyada meydana gelen ekonomik değişimler (Eren, 1998) ve teknolojik gelişmelerdir (Porteous, 2000, s. 228). Bireysel stres kaynakları, bireylerin demografik özelliklerinin yanı sıra sahip oldukları sosyo-ekonomik faktörler ve kişilerin karakteristik özellikleri ile ilişkilidir (Vries & Wilkerson, 2003). Ciddi boyutlarda aile içi geçimsizlik, sosyal statü düşüklüğü, aşırı kalabalık veya geniş aile içinde olma, psikiyatrik rahatsızlığı olan bir annenin ve/veya sürekli suç işleyen bir babanın çocuğu olma, ıslahevinde büyümüş olma gibi durumlar psikiyatrik olarak potansiyel stres kaynağı olarak kabul edilirler (Garmez & Masten, 1986). Böyle bir sosyal durumdan gelen bireylerin istihdamında daha özenli olunmalıdır.

1.3 Örgütsel Ortamda İş Stresi ile Mücadele

Çalışanların motivasyonunu ve performansını ve dolayısıyla örgütün verimini ve etkinliğini düşüren stresin ortadan kaldırılması veya olabildiğince azaltılması gerekir. Bunun için öncelikle yukarıda belirtilen strese yol açan durumların düzeltilmesi büyük ölçüde katkı sağlayacaktır. Ayrıca, çalışanların iç dünyası da bu bakımdan etkili bir faktör olduğundan örgüt yönetimi gerek işe alırken gerek iş sürecinde bu durumu dikkate almalıdırlar (Tütüncü & Demir, 2003; Giritlioğlu, 2012: 108; Güzel & Özgül, 2014). Çalışanların kişilikleri bakımından kontrol odağı (Spector, 1982; O'Brien, 1983), yetkinlik, öz-yeterlilik (Bandura, 1977) vb. psikolojik yapıya sahip olmaları önemlidir. Çok uluslu veya uluslararası şirketlerde çalışanların da dil, kültür farklılıkları ve entegrasyon problemleri nedeniyle yaşadıkları stres; empati, yerel kültürü tanıma, dil öğrenme yeteneği, uyum, sosyal entegrasyon ve kolay iletişim kurma yeteneği ile aşılabilmektedir (Redmond & Bunyi, 1993). Stresle başa çıkmada en önemli unsur strese dayanıklılıktır (Ziegele & Zerfass, 2021: 335). Dayanıklılık, kavram olarak stresli durumlardan kurtulmak ve kapasitesini artırmak için içsel ve dışsal kaynakların kullanımını ifade eder (Ziegele & Zerfass, 2021). Aynı zamanda dayanıklılık kişisel özelliklere ve umut, kendine güven veya öz yeterlilik gibi psikolojik durumlara da bağlıdır (Matthews, Lin, & Wohleber, 2017; Moreno, Navarro, Molleda, ve diğ., 2019). Strese dayanım kavramı, Fletcher & Sarkar (2013: 16) tarafından "kişisel değerleri yükseltmeye ve bir bireyi stres faktörlerinin potansiyel olumsuz etkilerinden korumaya yönelik zihinsel işlemler ve davranışlar" olarak tanımlanmıştır. Strese dayanımın nörobiyolojisi üzerinde çalışan Russo vd. (2012, s. 1475), strese dayanımı "bireylerin olağanüstü düzeylerde stres ve travmaya maruz kaldıklarında normal psikolojik ve fiziksel fonksiyonlarını sürdürebilme ve ciddi mental rahatsızlıklardan korunma yeteneği" olarak tanımlamıştır. Bu tanımdan strese maruz kalan bireylerin sosyal, psikolojik ve biyolojik açıdan olumsuz sonuçlar ile karşılaşacağı ve bu durumun psikolojik ve fiziksel refahlarını bozmaması için bilinçli davranarak strese karşı dayanım göstermeleri gerektiği anlaşılmaktadır (Russo vd., 2012). Bireyin kişiliğinin ruh halini ve stresli durumlarda içsel kontrol odağı tutumu sergileyerek olayları sorgulama ve düzeltici davranış geliştirmesinde etkili olduğu bilinmektedir. Yapılan bir araştırmada çalışanın iş ile ilgili yetkinliği yüksek olduğunda hem neşeli hem de işine karşı hevesli ve yüksek bir moral ile yaklaştığı ve stres yaratan şeyleri düşünmediği belirlenmiştir (Ross, 1995, s. 12).

Stresle ilgili başka bir yaklaşım ise Selye (1936) tarafından literatüre kazandırılmış olan Genel Uyum Sendromudur. Bu teori ile Selye (1936, s. 32; 1978, s. 36) strese karşı tepkiyi üç aşamalı olarak değerlendirmiştir. Birinci aşama alarm aşamasıdır. Uyarıcı durum karşısında tetikte olmakla birlikte gelişmelere göre izleyeceği yolu belirler (savaş ya da kaç) ve hazırlıklı bir şekilde bekler. Bu aşama 6-48 saatlik bir süreçtir (McCarty, 2016). İkinci aşama uyum aşamasıdır. Burada karşılaşılan stres kaynağı durum veya uyarıcı ile mücadele etmeyi göze alır ve durumu uyum içerisinde yürütmeyi kabullenir. Birinci aşamanın sonundan (48. Saat) itibaren 1-3 ay arasında belirginleşir. Üçüncüsü tükeniş aşamasıdır. Burada stres kaynağı durum veya uyarıcı karşısında yetersizliğini ve yenilgiyi kabullenip çekilme başka bir ifade ile pes etme durumu yaşanır (Selye, 1955, s. 625; 1978, s. 36; McCarty, 2016). Selye'nin Genel Uyum Sendromu Şekil 1' de gösterilmiştir (Çökük, 2018, s. 63).

Şekil 2. Genel Uyum Sendromu ve Stresin Üç Aşaması. (Kaynak: Selye, 1978: 111; Çökük, 2018: 63).



Özellikle konaklama sektöründe müşteriler karşısında pozitif bir enerji ve yüz ifadesi ile bulunmak müşteri memnuniyetinde önemlidir (Pizam ve Ellis, 1999, s. 332; Özer & Günaydın, 2010, s. 141; Aymankuy vd., 2012, s. 237; Uslu, 2021, s. 206). Bunun için örgütsel stresi ortadan kaldıracak veya azaltacak yönetim tarzı ve politikalar geliştirilmelidir.

2. Hipotez Geliştirme

Araştırma kapsamında geliştirilen hipotezlerin literatürde yer alan önceki araştırmaların sonuçlarının irdelenerek oluşturulması amacıyla konuyla ilgili literatür taraması yapılmıştır.

2.1 Demografik Özellikler ve Stres Üzerine Yapılmış Çalışmalar

Bireylerin demografik özellikleri itibariyle stres ile ilgili algılarının değişip değişmediği veya demografik özelliklerin stres üzerinde etkisinin olup olmadığı bazı araştırmalarda incelenmiştir. Karakaya ve Gürel'in (2015) Kardemir A.Ş.'nin 234 beyaz yaka personeli üzerinde yaptığı araştırmasında çalışanların endişe faktörleri ile öğrenim durumu arasında, iş stresi faktörleri ile de cinsiyet ve deneyimleri arasında anlamlı bir ilişki olduğunu bulmuşlardır. Çökük (2018)

Merzifon Kaymakamlığına bağlı birimlerde çalışan 145 personele uygulamış olduğu anketin verilerinin analizi sonucunda çalışanların demografik özelliklerinin örgütsel stres düzeylerini anlamlı biçimde etkilemediği bulgusuna ulaşılmıştır. Konya’da bir Tıp Fakültesi hastanesinde çalışan 204 tıbbi sekreter üzerinde yapılan bir çalışmada (Özata & Yorulmaz, 2020) iş stresi ile demografik değişkenlerden gelir durumu arasında istatistiksel anlamlı bir fark bulunmuş, ancak diğer demografik faktörlerle arasında anlamlı bir farklılaşma bulunmamıştır. İran’da 155 hemşire üzerinde (Faraji, Karimi, Azizi ve diğ., 2019), Pensilvanya’da (ABD) 873 kolluk görevlisi üzerinde (Jansen, 2004) ve Kamerun’da 986 öğretmen üzerinde (Check & Okwo, 2012) yapılan çalışmalarda iş stresi ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Tayvan’da yaşlılar üzerinde yapılan bir araştırmada (Lu & Hsieh, 1997), demografik değişkenlerin günlük yaşamlarına dair stres ile bir ilişkisi olmadığını belirlemişlerdir. Başka bir çalışmada (Akgöz, Şalvarcı, Margazieva ve diğ., 2021), Kırgızistan’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde 389 çalışana anket uygulanarak veriler toplanmıştır. Toplanan verilerin analiz sonuçları stres faktörleriyle başa çıkmak için kullanılan yöntemlerin demografik değişkenlere göre farklılık göstermediğini ortaya koymuştur. Çin’de faaliyet gösteren iki petrol firmasının 1480 çalışanı üzerinde gerçekleştirilen çalışmanın (Jiang, Tao, Shi ve diğ. 2018) sonuçları, demografik değişkenler (cinsiyet, eğitim düzeyi, iş deneyimi, görevi ve unvanı) ile iş stresi düzeyi arasında anlamlı bir farklılaşma olduğunu göstermiştir. Sharma ve Jain (2020) farklı sektörlerden 172 çalışan üzerinde yaptıkları çalışmada demografik değişkenler (gelir ve medeni durum) ve stres düzeyi arasında anlamlı bir ilişki olduğu bulgusuna ulaşmışlardır. Yapılan çalışmaların birçoğunda stres ile demografik değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olmadığı bazılarında ise olduğuna dair sonuçlar elde edilmiştir. Önceki çalışmaların sonuçlarına dayalı olarak bu çalışmada demografik özelliklerden cinsiyetin ve işletme türünün strese göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek ve aynı zamanda diğer demografik özelliklerin stres üzerinde anlamlı bir etkisinin olup olmadığını test etmek üzere aşağıdaki hipotezler geliştirilmiştir.

- H1: Cinsiyet ve iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H1a), yetersizlik hissi (H1b) ve takdir edilmeme (H1c) arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.
- H2: Bireyin çalıştığı işletme türünün iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H2a), yetersizlik hissi (H2b) ve takdir edilmeme (H2c) arasında anlamlı bir farklılaşma vardır.
- H3: Yaşın iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H3a), yetersizlik hissi (H3b) ve takdir edilmeme (H3c) üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H4: Eğitim düzeyinin iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H4a), yetersizlik hissi (H4b) ve takdir edilmeme (H4c) üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H5: İş deneyiminin iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H5a), yetersizlik hissi (H5b) ve takdir edilmeme (H5c) üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi vardır.
- H6: Çalışılan departmanın iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü (H6a), yetersizlik hissi (H6b) ve takdir edilmeme (H6c) üzerinde olumlu ve anlamlı bir etkisi vardır.

3. Yöntem

Araştırmanın verileri anket yöntemi ile toplanmış ve SPSS 25.0 programı kullanılarak analiz edilmiştir. Veriler değerlendirilirken tanımlayıcı istatistiklerin yanı sıra geçerlilik, güvenilirlik ve korelasyon analizleri yapılmıştır. İş stresinin cinsiyete ve iş türüne göre farklılaşıp

farklılaşmadığını belirlemek için T testi, iş stresinin diğer demografik değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını başka bir ifade ile etkileşim belirlemek için varyans analizi (MANOVA) analizi uygulanmıştır.

3.1 Araştırmanın Örnekleme

Araştırmanın örnekleme Ordu İlinin Altınordu ilçesinde bulunan 4 yıldızlı (6 otel) ve 5 yıldızlı (1 otel) otellerde değişik pozisyonlarda çalışanlardan oluşmaktadır. Kolayda örneklem yöntemi ile belirlenen ve 2022 yılı Mayıs ayında online olarak anketler gönderilen örneklemden araştırmaya 92 katılım (%76,6) olmuştur. Evreni 120 olan bir araştırmanın örneklem sayısının 92 olması yeterlidir (Sekaran, 2003, s. 294). Ankete katılım gönüllülük esası ile yürütülmüş ve anketten önce katılımcılara gerekli bilgilendirme yapılmıştır.

3.2 Ölçme Araçları

Anket formu, çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik sorular ve iş stresi ölçeği sorularının yer aldığı 2 bölümden oluşmaktadır. Ankette demografik özelliklerin tanımlanması için 6 soru ve iş stresi ölçeğinde bulunan 15 soru ile toplam 21 soru yer almıştır. İş stresi ölçeği Baltaş ve Baltaş (2005, s. 95-96) tarafından geliştirilmiş olup, 5'li Likert tipindedir (1 = Hiçbir zaman - 5 =Her zaman).

4. Bulgular

4.1 Demografik Özellikler

Araştırmaya katılan katılımcıların %60,9 oranıyla büyük çoğunluğunun erkek olduğu görülmüştür. Katılımcıların yaş dağılımları incelendiğinde, 31-40 yaş aralığında olanlar çoğunluğu oluştururken eğitim durumları bakımından incelendiğinde %63'ünün önlisans mezunu ve %12'sinin lisans eğitim düzeyinde olduğu, buradan da katılımcıların çoğunluğunun (%75) üniversite eğitimi aldıkları belirlenmiştir.

Katılımcıların iş deneyimleri bakımından dağılımları içinde %39,1 oran ile en çok 1-2 yıl arasında iş deneyimine sahip oldukları anlaşılmıştır. Katılımcıların çalıştıkları departmanları incelendiğinde çoğunluk olarak %51'inin yiyecek-içecek, %22,8'inin önbüroda çalıştıkları belirlenmiştir. Son olarak katılımcıların işletme türü itibariyle dağılımı %58,7'sinin konaklama/otel, %41,3'ünün ise restoranlarda çalıştıkları sonucuna ulaşılmıştır. Araştırmanın katılımcılarının demografik özelliklerine ilişkin veriler Tablo 1'de ve betimleyici istatistikler Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılanların Kişisel Bilgilerine İlişkin Verilerin Dağılımı

Yaş	n	%	Eğitim	n	%
16-25	25	27,2	Lise	20	21,7
26-30	26	28,2	Ön lisans	58	63,0
31-40	32	34,8	Lisans	11	12,0
41-65	9	9,8	Lisansüstü	3	3,3
Toplam	92	100,0	Toplam	92	100,0
Departman	n	%	İş Deneyimi (yıl)	n	%
Yiyecek-İçecek	47	51,0	1-2	36	39,1
Önbüro	21	22,8	3-5	20	21,7

Satış-Pazarlama	4	4,3	6-7	5	5,4
Muhasebe	2	2,2	8-10	15	16,3
Kat hizmetleri	6	6,5	11-13	3	3,3
Mutfak	2	2,2	11-15	3	3,3
Diğer	12	13,0	16-30	10	10,9
Toplam	92	100,0	Toplam	92	100,0
Cinsiyet	n	%	İşletme Türü	n	%
Kadın	36	39,1	Konaklama/Otel	54	58,7
Erkek	56	60,9	Restoran	38	41,3
Toplam	92	100,0	Toplam	92	100,0

Tablo 2. *Betimleyici İstatistikler*

Değişkenler	N	Ortalama	Std. Sapma
Cinsiyet	92	1,39	0,491
Yaş	92	30,47	8,637
Deneyim	92	6,36	6,636
Eğitim	92	1,99	0,679
İşletme Türü	92	1,41	0,495
Departman	92	2,42	2,087
Sorumluluk ve aşırı iş yükü	92	2,9620	0,79008
Yetersizlik hissi	92	2,5870	0,90666
Takdir edilmeme	92	2,5489	1,05367

4.2 Stres Puanlaması

Baltaş ve Baltaş (2005) iş stresi ölçek maddelerine verilen cevaplardan psikolojik olarak stresin düzeyinin belirlenebilmesi amacıyla bir yöntem ortaya koymuştur. Buna göre, ölçek maddelerine 1 ve 5 arasında (1=Hiçbir zaman ve 5=Hemen her zaman) bir değer verilip bütün maddelerin puanlarının toplamı ölçekteki madde sayısı olan 15'e bölünerek test ortalaması olan bireyin stres puanı bulunur. Bulunan stres puanı, A ve F harfleri aralığında kategorize edilerek yorumlanır. Araştırmaya katılanların stres düzeylerini belirlemek için yine ankette kullanılan iş stresi ölçeği ile ilgili açıklamalar (Baltaş ve Baltaş, 2005, s. 96) doğrultusunda bir değerlendirme yapılmıştır. Bu değerlendirmede katılımcıların tümünün ortalama iş stresi puanının 2,83 ve E düzeyinde olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların iş stresi puanları itibarıyla dağılımı ve ilgili kategorinin yorumu (Baltaş ve Baltaş, 2005, s. 95-96) Tablo 3'te verilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların İş Stresi Puan Dağılımı

Kategori	Puan aralığı	Yorumu	Bu düzeydeki kişi sayısı	Yüzdeler oran (%)
B	1,0-1,3 arası	Kişiyi önemli olduğunu hissettirmeyen, onun kapasitesini kullanmasına imkân vermeyen ve yeterli uyarım sağlamayan, dolayısıyla can sıkıntısından ve önemsizlik duygusundan kaynaklanan stres düzeyidir.	3	3,3
C	1,4-1,9 arası	Uyarıcı yönleri olan, ancak hafif bir iştir. Başarı güdüsü yüksek biri için sıkıcı, mücadelecilik olmayan biri için uygun bir iş stresi düzeyidir.	9	9,9
D	2,0-2,5 arası	Sağlık ve verimlilik açısından en elverişli iş stresi düzeyidir.	16	17,4
E	2,6-3,1 arası	Uyarıcılığı yüksek, sorumluluğu fazla ancak kişiyi çekici gelen iş stresi düzeyidir. Bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği artırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebilir.	39	42,3
F	3,2-3,4 arası	Sorumluluk düzeyi yüksek, kişiyi zaman açısından zorlayan, dinlenmeye ve aile ilişkilerine imkân tanımayan, bu sebeple sağlık ve verimlilik için tehdit oluşturan stres düzeyidir.	11	11,9
A	(3,5 ve üzeri)	Sağlığı ve verimliliği ciddi olarak tehdit eden ağır risk düzeyidir.	14	15,2
Toplam			92	100

İş stresi puanları, Baltaş ve Baltaş'ın (2005) değerlendirme kriterleri ve Yerkes-Dodson yasası çerçevesinde incelendiğinde katılımcıların büyük çoğunluğunun (%69,4) zararlı stres düzeyinde, %17,4'ünün yararlı stres düzeyinde ve %13,2'sinin ilgisizlik ve pasif durum denebilecek düşük stres düzeyinde oldukları anlaşılmıştır. Ayrıca, katılımcıların cevaplarına göre stres puanı olarak en yüksek ortalamaya sahip maddeler şunlardır:

- İş arkadaşlarınızın sizden bekledikleri konusunda tereddüde düşer misiniz? (3,07).
- İşinizin aile hayatınıza engel olduğunu düşünür müsünüz? (3,18)
- Daha iyisini bildiğiniz hâlde, işinizi bunun dışında yapmak zorunda kalır mısınız? (3,19)
- İş yükünüzün işinizin kalitesini olumsuz etkilediğini düşünür müsünüz? (3,21)

4.3 Geçerlilik ve Güvenilirlik Analizi

Araştırmada kullanılan iş stresi ölçeğinde yer alan maddelerin tutarlılığı ve verilerin geçerliliği keşfedici faktör analizi yapılarak test edilmiştir. İş stresi ölçeği orijinalinde tek boyutlu olmasına karşın bu çalışmanın faktör analizi sürecinde dönüştürülmüş bileşenler matrisi sonucuna göre üç boyut olarak şekillenmiştir. Ortaya çıkan boyutlar, içerdiği ifadeler dikkate alınarak "Sorumluluk ve aşırı iş yükü", "Yetersizlik hissi" ve "Takdir edilmeme" olarak adlandırılmıştır. Analiz sonucunda bütün maddelerin faktör yükleri 0,50'nin üzerinde ve iyi düzeydedir. Sorumluluk ve aşırı iş yükü boyutundan 1 madde (Amirlerinizin iş başarınız konusundaki değerlendirmelerini bilir misiniz?) yeterli güvenilirlik düzeyinde olmadığı için analizden

çıkarılmıştır. Örneklem yeterlilik ölçütü olan Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) değerinin yeterli düzeyde ($>0,500$) (Field, 2009, s. 647) olup ve değişkenler arasındaki ilişkiyi gösteren Bartlett küresellik testi $p < 0,001$ düzeyinde anlamlı olduğundan örneklem büyüklüğünün ve veri setinin faktör analizi için uygun olduğu belirlenmiştir. Güvenilirlik testinde ölçeklerin Cronbach's Alpha (α) değerleri $0,70$ 'ten büyük ve güvenilir oldukları belirlenmiştir (Sekaran, 2003, s. 311; Field, 2009, s. 679). Faktör analizi ve güvenilirlik analizi sonuçları Tablo 4'te verilmiştir.

Tablo 4. *Güvenilirlik ve Geçerlilik (Kaiser-Meyer-Olkin ve Bartlett Küresellik) Testi Sonuçları.*

Faktör	Madde Sayısı	Cronbach's Alpha (α)	Faktör Yükleri	KMO-MSA	Bartlett Küresellik Testi			% Varyans
					χ^2	df	p	
Sorumluluk ve aşırı iş yükü	8	0,836	0,563-0,799	0,801	245,6	28	<,001	46,786
Yetersizlik hissi	4	0,799	0,742-0,827	0,781	108,3	6	<,001	62,688
Takdir edilmeme	2	0,709	0,854-0,861	0,502	32,1	1	<,001	53,465

KMO-MSA: KMO Örneklem Yeterliliği Ölçümü

4.4 Korelasyon Analizi

Çalışmanın konusu demografik değişkenler ve iş stresi arasındaki ilişkiler olduğundan iş stresi boyutlarının kendi aralarındaki ilişki araştırmaya dahil edilmemiştir. Tablo 5'te gösterildiği gibi demografik değişkenler ile iş stresi boyutları arasında anlamlı bir ilişki olmadığı anlaşılmıştır.

Tablo 5. *Demografik Özellikler ve İş Stresi Algısı Arasındaki Korelasyon (Pearson) Değerleri*

Değişkenler	Cinsiyet	Yaş	İş Deneyimi	Eğitim Düzeyi	İşletme Türü	Çalıştığı Departman
Sorumluluk ve aşırı iş yükü	0,039	-0,100	-0,089	-0,059	0,034	-0,048
Yetersizlik hissi	0,034	-0,060	-0,164	0,002	-0,007	-0,134
Takdir edilmeme	0,111	0,080	-0,180	0,064	-0,008	-0,059

Korelasyon değerlerinin hiçbirisi istatistiksel olarak anlamlı değildir ($p > ,05$)

4.5. Bağımsız Örneklem T Testi

4.5.1. Cinsiyet ve Çalıştığı İşletme Türüne Göre İş Stresinin Boyutları

Araştırmada iki bağımsız gruptan oluşan değişkenler cinsiyet (Erkek ve Kadın) ve işletme çalıştığı iş/departman türü (konaklama ve yeme içme) için bağımlı değişkenlere (iş stresi boyutları) göre farklılaşma durumunu test etmek için Bağımsız Örneklem t Testi uygulanmıştır. Test sonuçları, varyansların homojen olduğunu (Levene: $p > 0,05$) ve iş stresinin alt boyutlarının hiçbirinin ne cinsiyete göre ne de çalıştığı işletme türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını ortaya koymuştur. Analiz sonuçları, Tablo 6 ve Tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 6. Kadın ve Erkeklerin İş Stresi Alt Boyutları Arasındaki Farklılaşma İçin T Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Levene testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi				
	F	p	t	sd	p	Ortalama Farkı (1-2)	Standart Hata farkı (1-2)
Sorumluluk ve aşırı iş yükü	,273	,602	-,369	90	,343	-,0625	,16959
Yetersizlik hissi	2,742	,101	-,321	90	,749	-,0625	,18587
Takdir edilmeme	,186	,667	1,063	90	,291	-,23909	,22493

Bağımsız değişken: Cinsiyet (1= Kadın, 2= Erkek).

Tablo 7. İş Türüne Göre İş Stresi Alt Boyutları Arasındaki Farklılaşma İçin T Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Levene testi		Ortalamaların Eşitliği için t-testi				
	F	p	t	sd	p	Ortalama Farkı (1-2)	Standart Hata farkı (1-2)
Sorumluluk ve aşırı iş yükü	,035	,852	-,319	90	,751	-,05361	,16812
Yetersizlik hissi	,256	,614	,071	90	,944	,01365	,19303
Takdir edilmeme	,645	,424	,072	90	,943	,01608	,22433

Bağımsız değişken: İş türü/departman (1= Konaklama/otel ve yeme içme).

Bağımsız örneklem t testi sonuçlarına göre, cinsiyetin ve bireyin çalıştığı işletme türünün iş stresi faktörlerinden sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme değişkenleri ile aralarında anlamlı bir farklılaşmanın olmadığı belirlenmiş ve H1a, H1b, H1c, H2a, H2b ve H2c hipotezleri reddedilmiştir.

4.6 MANOVA Analizi

Araştırma kapsamında incelenen ve ikiden fazla grubu olan bağımsız değişkenlerin (yaş, eğitim, iş deneyimi ve departman) birden fazla bağımlı değişken (sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme) üzerinde etkisinin olup olmadığını test etmek amacıyla MANOVA analizi uygulanmıştır. Analizde, varyansların homojen olduğu görülmüştür. Analiz sonuçları, bağımsız değişkenlerden hiçbirinin bağımlı değişkenlere göre anlamlı olarak farklılaşmadığını ortaya koymuştur. MANOVA analizi (Sorumluluk ve aşırı iş yükü) sonuçları Tablo 8'de sunulmuştur.

Tablo 8. MANOVA Analizi Sonuçları

Kaynak	Tip III Karelerin Toplamı	SD	Ortalama Kare	F	p	Kısmi eta Kare
Doğrulanmış Model						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü ^a	49,820 ^a	77	,647	1,297	,304	,877
• Yetersizlik hissi ^b	62,025 ^b	77	,806	,882	,656	,829
• Takdir edilmeme ^c	76,355 ^c	77	,992	,563	,943	,756
Kesişme						

• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	365,214	1	365,214	732,117	,000	,981
• Yetersizlik hissi	231,680	1	231,680	253,813	,000	,948
• Takdir edilmeme	247,058	1	247,058	140,175	,000	,909
Yaş						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	8,812	15	,587	1,178	,382	,558
• Yetersizlik hissi	12,445	15	,830	,909	,573	,493
• Takdir edilmeme	11,107	15	,740	,420	,946	,310
İş deneyimi						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	3,069	8	,384	,769	,635	,305
• Yetersizlik hissi	6,783	8	,848	,929	,523	,347
• Takdir edilmeme	7,508	8	,938	,532	,814	,233
Eğitim						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	1,080	2	,540	1,083	,365	,134
• Yetersizlik hissi	1,187	2	,593	,650	,537	,085
• Takdir edilmeme	,949	2	,474	,269	,768	,037
Departman						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	2,118	3	,706	1,415	,280	,233
• Yetersizlik hissi	1,153	3	,384	,421	,741	,083
• Takdir edilmeme	1,502	3	,501	,284	,836	,057
Hata						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	6,984	14	,499			
• Yetersizlik hissi	12,779	14	,913			
• Takdir edilmeme	24,675	14	1,763			
Toplam						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	863,938	92				
• Yetersizlik hissi	690,500	92				
• Takdir edilmeme	698,750	92				
Doğrulanmış toplam						
• Sorumluluk ve aşırı iş yükü	56,804	91				
• Yetersizlik hissi	74,804	91				
• Takdir edilmeme	101,030	91				

a. $R^2 = ,877$ (Uyarlanmış $R^2 = ,201$)

b. $R^2 = ,829$ (Uyarlanmış $R^2 = -,110$)

c. $R^2 = ,756$ (Uyarlanmış $R^2 = -,588$)

Bağımlı değişkenler: Sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme.

MANOVA sonuçlarına göre yaşın, eğitim düzeyinin, iş deneyiminin ve çalışılan departmanın iş stresinin sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme boyutları üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu sonuçlar doğrultusunda, H3a, H3b, H3c, H4a, H4b, H4c, H5a, H5b, H5c, H6a, H6b ve H6c hipotezleri reddedilmiştir.

TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu çalışmada demografik değişkenlerin örgütsel ortamda iş stresi üzerinde etkisinin olup olmadığı incelenmiştir. Elde edilen verilerin analiz sonuçları, demografik değişkenlerin (cinsiyet, yaş, eğitim, iş deneyimi, çalıştığı departman ve işletme türü) çalışanların örgütsel ortamda iş streslerini etkilemediğini göstermiştir.

Literatürde, çalışanların demografik özelliklerinin stres algılarını etkilediğini gösteren çalışmalar olmuştur. Önceki çalışmalarda, cinsiyet ve iş deneyiminin (Karakaya ve Gürel, 2015; Jiang vd., 2018), gelir durumunun (Özata & Yorulmaz, 2020; Sharma & Jain, 2020), medeni durumun (Sharma ve Jain, 2020), eğitim düzeyinin, görev ve unvanın (Jiang vd., 2018) iş stresinin üzerinde etkisi ve/veya ilişkisi olduğu belirlenmiştir. Bu çalışma, söz konusu araştırmaların sonucunu desteklememiştir. Diğer taraftan, aynı alanda önceden yapılmış birçok çalışmada (Lu & Hsieh, 1997; Check & Okwo, 2012; Çökük, 2018; Faraji vd., 2019; Akgöz vd., 2021), demografik değişkenlerin iş stresi üzerinde istatistiksel olarak etkisinin olmadığı belirlenmiştir. Bu çalışmanın sonucu, söz konusu çalışmaların sonuçları ile tutarlılık göstererek onları desteklemiştir. Bu çerçevede, demografik değişkenlerin iş stresini etkilemesinin örnekleme göre farklılık gösterdiği literatürde yer alan farklı sonuçlardan anlaşılmaktadır. Ayrıca, stres puanlaması yapılarak katılımcıların stres düzeyleri belirlenmiş ve ortalama stres puanının 2,83 olarak belirlenmiş olması stres düzeylerinin yararlı düzeyin hemen üstünde olduğu belirlenmiştir. Bu durumun, uyarıcılığı yüksek ve sorumluluğu fazla ancak kişiye çekici gelen iş stresi düzeyi olduğu, bazı yönleriyle kişiyi zorlayarak verimliliği artırırken, bazı yönleriyle de sağlığı tehdit edebileceği şeklinde yorumlanmıştır (Baltaş & Baltaş, 2005). Stres düzeylerine göre dağılım hesaplandığında ise katılımcıların büyük çoğunluğunun (%69,4) zararlı stres düzeyinde, %17,4'ünün yararlı stres düzeyinde ve %13,2'sinin ilgisizlik ve pasif durum denebilecek düşük stres düzeyinde oldukları anlaşılmıştır.

Araştırmanın geniş bir katılımı yapılamamış olması ve bu nedenle sonuçlarının daha genel bir kabul oluşturmasına engel oluşturması araştırmanın kısıtını oluşturmaktadır. Bu alanda gelecekte yapılması düşünülen araştırmalarda daha geniş bir katılım ve farklı sektörlerde yapılması önerilmektedir. Sonuç olarak, bu çalışmada cinsiyetin, yaşın, eğitimin, iş deneyiminin, çalışılan departmanın ve işletme türünün iş stresinin sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme boyutları üzerinde anlamlı etkisi olmadığı belirlenmiştir. Uygulayıcıların, iş stresini azaltmak amacıyla demografik değişkenlerden daha çok diğer faktörlere odaklanmaları ancak olası farklı durumları da gözden kaçırmamak adına demografik faktörlere karşı tamamen ilgisiz kalmamaları ve iş stresini azaltma yönünde çalışmalar yapmaları önerilmiştir.

KAYNAKÇA

Akgöz, E., Şalvarcı, S., Margazieva, N., & Asanova, K. (2021). Konaklama sektöründe stres kaynakları ve strese karşı mücadele etmeye yönelik bir araştırma. *Journal of Global Tourism and Technology Research*, 2(1), 11-25.

- Aksatan, M., & Aktaş, G. (2012). Küçük konaklama işletmelerinde müşteri ilişkileri yönetimi: Alaçatı örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 23(2), 233-247.
- Aydın, A., Akyüz, İ., Üçüncü, K., & Taşdemir, T. (2011). İşletme içi faktörlerin çalışanların stres düzeyi üzerine etkilerini belirlemeye yönelik bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 13(1), 23-40.
- Aymankuy, Y., Akgül, V., & Can Akgül, C. (2012). Termal konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyetine etki eden unsurlar "Gönen Kaplıcaları Örneği". *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(28), 223-240. <https://hdl.handle.net/20.500.12462/4542>
- Baltaş, A., & Baltaş, Z. (2005). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi Kitabevi.
- Bandura, A. (1977). Self-efficacy: toward a unifying theory of behavioral change. *Psychological Review*, 84, 191-215.
- Barsky, J. D. (1992). Customer Satisfaction in the Hotel Industry: Meaning and Measurement. *Hospitality Research Journal*, 16(1), 51-73. <https://doi.org/10.1177/109634809201600105>
- Brown, W. P. (1965). The Yerkes-Dodson Law repealed. *Psychological Reports*, 17(2), 663-666. <https://doi.org/10.2466/pr0.1965.17.2.663>
- Check, R.F.E., & Okwo, F.A. (2012). Influence of demographic factors on stress perceptions of teachers of public secondary schools in Cameroon. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 47, 439-443. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.06.677>
- Corbett, M. (2015). From law to folklore: work stress and the Yerkes-Dodson Law. *Journal of Managerial Psychology*, 30(6), 741-752. <https://doi.org/10.1108/JMP-03-2013-0085>
- Çökük, B. (2018). Örgütsel stres düzeyinin ölçümü ve demografik değişkenlerle ilişkisi: Bir kamu organizasyonu örneği. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 9(2), 59-83.
- Dominici, G., & Guzzo, R. (2010). Customer Satisfaction in the hotel industry: a case study from Sicily (November 19, 2010). *International Journal of Marketing Studies*, 2(2), 3-12.
- Ersen, H. (1996). *Toplam kalite ve insan kaynakları yönetimi ilişkisi*. Sim Yayınevi.
- Faraji, A., Karimi, M., Azizi, S.M., Janatolmakan, M., & Khatony, A. (2019). Occupational stress and its related demographic factors among Iranian CCU nurses: A cross-sectional study. *BMC Research Notes*, 12, 634. <https://doi.org/10.1186/s13104-019-4674-5>
- Field, A. (2009). *Discovering statistics using SPSS*. Third edition, Sage.
- Fletcher, D. ve Sarkar, M. (2013). Psychological resilience: a review and critique of definitions, concepts, and theory. *European Psychologist*, 18(81), 12-23.
- Garnezy, N., & Masten, A. S. (1986). Stress, competence, and resilience: Common frontiers for therapist and psychopathologist. *Behavior Therapy*, 17(5), 500-521. [https://doi.org/10.1016/S0005-7894\(86\)80091-0](https://doi.org/10.1016/S0005-7894(86)80091-0)
- Giritlioğlu, İ. (2012). *Yiyecek içecek bölümlerinde işgörenlerin ve müşterilerin hizmet kalitesi beklenti ve algıları: termal otellerde bir araştırma*. Doktora tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.

- Gökgöz, H. (2013). *Stresin çalışanların performansı üzerine etkisi: Öğretim elemanları üzerine bir araştırma*. Yüksek lisans tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Huang, S., van der Veen, R., & Song, Z. (2018). The impact of coping strategies on occupational stress and turnover intentions among hotel employees. *Journal of Hospitality Marketing ve Management*, 27(8), 926-945. <https://doi.org/10.1080/19368623.2018.1471434>
- Jansen, K. M. (2004). *Analysis of demographic variables and levels of stress in law enforcement officers*. Doctoral Dissertation, PCOM Psychology Dissertations. Department of Psychology Philadelphia College of Osteopathic Medicine, Paper 67.
- Jiang, T., Tao, N., Shi, L., Ning, L., & Liu, J. (2018). Associations between occupational stress and demographic characteristics in petroleum workers in the Xinjiang arid desert. *Medicine*, 97(31), e11543. <https://doi.org/10.1097/MD.00000000000011543>
- Karatay, C. (2021). *Cobot'larla ülkemizi sağlık turizminde ileriye taşıyabiliriz*. <https://www.stendustri.com.tr/robot-yatirimlari/cobotlarla-ulkemizi-saglik-turizminde-ileriye-tasiyabiliriz-h113145.html>.
- Karakaya, A., & Gürel, S. (2015). Kardemir A.Ş. çalışanlarının stres faktörleri algılarına yönelik bir araştırma. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5(1), 17-31. <https://dergipark.org.tr/tr/pub/joiss/issue/10034/123801>
- Koutsimani, P., Montgomery, A., & Georganta, K. (2019). The relationship between burnout, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 10, 284. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.00284>
- Lazarus, R.S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. Springer.
- Lo, K., & Lamm, F. (2005). Occupational stress in the hospitality industry: an employment relations perspective. *New Zealand Journal of Employment Relations*, 30(1), 23-48.
- Lu, L., & Hsieh, Y.-H. (1997). Demographic variables, control, stress, support and health among the elderly. *Journal of Health Psychology*, 2(1), 97-106. <https://doi.org/10.1177/135910539700200110>
- Matthews, G., Lin, J., & Wohleber, R. (2017). Personality, stress and resilience: a multifactorial cognitive science perspective. *Psihologijske Teme*, 26(1), 139-162.
- McCarty, R. (2016). The alarm phase and the general adaptation syndrome: Two aspects of Selye's inconsistent legacy. Fink, G. (Ed.). *Stress: concepts, cognition, emotion, and behavior* içinde (ss. 13-19). Academic Press. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-800951-2.00002-9>.
- Moreno, A., Navarro, C., Molleda, J.-C., & Funetes-Lara, M.C. (2019). Measurement and predictors of resilience among Latin American public relations professionals: an application of the Connor Davidson Resilience Scale (CD-RISC). *Journal of Communication Management*, 23(4), 393-411.
- Özer, Ö., & Günaydın, Y. (2010). Otel İşletmelerinde müşteri memnuniyeti ve müşteri sadakati ilişkisi: Dört yıldızlı otel işletmelerinde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 11(2), 127-154.
- O'Brien, G.E. (1983). Locus of control, work, and retirement. Lefcourt, H.M. (Ed.). *Research in Locus of Control* içinde (s. 3). Academic Press.

- Oh, H., & Parks, S. C. (1996). Customer satisfaction and service quality: a critical review of the literature and research implications for the hospitality industry. *Hospitality Research Journal*, 20(3), 35–64. <https://doi.org/10.1177/109634809602000303>
- O'Neill, J. W., & Davis, K. (2011). Work stress and well-being in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30(2), 385–390. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2010.07.007>
- Özata, M., & Yorulmaz, M. (2020). Tıbbi sekreterlerin çalışma koşulları ve iş stresi faktörlerinin araştırılması. *Kırşehir Ahi Evran Üniversitesi Sağlık Bilimleri Dergisi*, 1(1), 41-52
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). Customer satisfaction and its measurement in hospitality enterprises. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 11(7), 326-339. <https://doi.org/10.1108/09596119910293231>
- Rao, E., & Goel, A. (2017). Factors causing work related stress in the Hospitality Sector: A study of employees in threestar hotels in Dehradun Region-India. *IARS' International Research Journal*, 7(1), 82800701201701.
- Redmond, M. V., & Bunyi, J. M. (1993). The relationship of intercultural communication competence with stress and the handling of stress as reported by international students. *International Journal of Intercultural Relations*, 17(2), 235–254. [https://doi.org/10.1016/0147-1767\(93\)90027-6](https://doi.org/10.1016/0147-1767(93)90027-6)
- Ross, G.F. (1995). Work stress and personality measures among hospitality industry employees. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 7(6), 9-13. <https://doi.org/10.1108/09596119510095334>
- Russo, S.J., Murrough, J.W., Han, M.-H., Charney, D.S., & Nestler, E.J. (2012). Neurobiology of resilience. *Nature Neuroscience*, 15(11), 1475-1484.
- Sekaran, U. (2003). *Research methods for business: A skill-building approach*. John Wiley & Sons, Inc.
- Selye, H. A. (1936). Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*, 138, 32. <https://doi.org/10.1038/138032a0>
- Selye, H. (1955). Stress and disease. *Science*, 122(3171), 625-631.
- Selye, H. (1978). *The stress of life*. The McGraw-Hill Companies, Inc.
- Sharma, A., & Jain, V. (2020). A study of relationship of stress and demographic profile of employees with special reference to their marital status and income. *UGC Care Journal*, 43(4), 111-115.
- Spector, P.E. (1982). Behavior in organizations as a function of employees' locus of control. *Psychological Bulletin*, 91, 482-97
- Şirin, M. E., & Aksu, M. (2016). Otel işletmelerinde hizmet kalitesinin müşteri memnuniyeti, tekrar satın alma ve tavsiye isteği üzerine etkisi: Trabzon Ortahisar örneği. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 530-544
- Şit, M. (2016). Türkiye'de turizm sektörünün istihdama katkısı. *Akademik Yaklaşımlar Dergisi*, 7(1), 101-117.
- Türksoy, A. (2007). Konaklama işletmelerinde mali başarısızlığa yol açan etmenler. *Ege Akademik Bakış*, 7(1), 99-115.

- Uslu, A. (2021). Müşteri-çalışan uyumunun müşteri memnuniyeti ve davranışsal niyetine etkisi: Fethiye'deki konaklama işletmelerinde bir araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(2), 197-211
- Ünlüöner, K. ve Şahin, S.Z. (2011). Turizmde istihdam. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 10(37), 1-25.
- Yabancı, N. (2020). *Otel işletmelerinde çalışma yaşam kalitesinin iş performansına etkisinde yönetici desteğinin rolü*. Yüksek lisans tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi, Nevşehir.
- Yerkes, R. M., & Dodson, J. D. (1908). The relationship of strength of stimulus to rapidity of habit formation. *Journal of Comparative Neurology and Psychology*, 18, 459-482.
- Ziegele, D., & Zerfass, A. (2021). Stress resilience: researching a key competence for professionals in communication management. *Journal of Communication Management*, 25(4), 335-352. <https://doi.org/10.1108/JCOM-11-2020-0142>
- Aamodt, M. G. (1999). *Applied industrial organizational psychology*. International Thomson Publication.
- Akoğlan Kozak, M. (2012). *Otel işletmelerinde insan kaynakları yönetimi*. Detay Yayıncılık.
- Aldwin, C. M. (2007). *Stress, coping, and development: An integrative perspective*. Guilford Press.
- Dhar, R. L. (2015). Service quality and the training of employees: The mediating role of organizational commitment. *Tourism Management*, 46, 419-430.
- Dollard, M. F., Winefield, H. R., & Winefield, A. H. (2001). *Occupational strain and efficacy in human service workers*. Kluwer Academic Publishers.
- Eren, E. (1998). *Örgütsel davranış ve yönetim psikolojisi*. Beta yayınları.
- Evans, G. W., & Cohen, S. (1987). Environmental stress. D. Stokols ve I. Altman (Eds.). *Handbook of environmental psychology* içinde (ss. 571-610). Wiley and Sons.
- Fincham, R., & Rhodes, P. (2005). *Principles of organizational behavior*. Oxford Press.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B., & Shachar, M. (2006). Mitigating stress and burnout by implementing transformational-leadership. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 469-481
- Graham, H. (1999). *Stresi kendi yararınıza kullanın*. (Çev. M. Sağlam ve T. Tezcan). Alfa Yayınları.
- Gök, S. (2009). Çalışma yaşamının önemli bir sorunu: Örgütsel stres. *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 17(2), 429-448.
- Güzel, B., & Özgül, E. (2014). Turizm işletmelerinde iş-aile yaşamı çatışması. (Ş. Aydın Tükeltürk, N. Şahin Perçin ve B. Güzel (Eds.). *Turizm işletmelerinde çalışan ilişkileri yönetimi* içinde. Detay Yayıncılık.
- Lazarus, R. S. (1966). *Psychological stress and coping process*. McGraw-Hill.
- Leavitt, C., & Walton, J. (1975). Development of a scale for innovativeness. *Advances in Consumer Research*, 2, 545-554.
- Porteous, M. (2000). *Occupational psychology*. Prentice Hall.

- Riggio, R. E., (2001). *Industrial/ Organizational Psychology*. Harper.
- Saal F., & Knight P. (1998). *Industrial organizational psychology*. Cole Publishing Company.
- Tütüncü, Ö., & Demir, M. (2003). Konaklama işletmelerinde insan kaynakları kapsamında işgücü devir hızının analizi ve Muğla Bölgesi'nde bir uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Vries, M. W., & Wilkerson, B. (2003). Stress work and mental health: a global perspective. *Acta Neuropsychiatrica*, 15(1), 44-53.
- Walz, S. M., & Niehoff, B. P. (2000). Organizational citizenship behaviors: Their relationship to organizational effectiveness. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 24(3), 301-319.