

ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research
Cilt: 13 Sayı: 73 Ekim 2020 & Volume: 13 Issue: 73 October 2020
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

OTEL İŞLETMESİ ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRES KAYNAKLARININ İŐ PERFORMANSINA ETKİSİ: KAHRAMANMARAŞ'TA BİR UYGULAMA*

*THE EFFECT OF ORGANIZATIONAL STRESS SOURCES ON BUSINESS PERFORMANCE OF HOTEL
EMPLOYEES:AN APPLICATION IN KAHRAMANMARAŞ*

Ahmet CUMA**

Atıncı OLCAY***

Öz

Otel işletmeleri, doğası gereği emek yoğun ve insan gücünden beslenerek devam eden bir sektördür. Bu nedenle zor çalışma koşulları çalışanlar üzerinde olumsuz etkiler bırakabilmektedir. Çalışanların performansını etkileyen ana faktör, işletmede karşılaşılan örgütsel strestir. Bu araştırmanın temel amacı Kahramanmaraş'ta faaliyette bulunan turizm işletme belgeli otel işletmesi çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş performansına etkisini araştırmaktır. Bu kapsamda 02.01.2020-15.04.2020 tarihleri arasında, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren otel işletmelerinde önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri çalışanlarına yönelik anket yapılmıştır. Araştırma sonucunda, çalışanların örgütsel stres düzeyleriyle iş performanslarının yüksek seviyede olduğu fakat örgütsel stres kaynaklarıyla ile iş performansı arasında bir ilişkinin olmadığı görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Otel İşletmeleri, Örgütsel Stres Kaynakları, İş Performansı, Kahramanmaraş.

Abstract

Hotel business are an ongoing sector that feeds on intense labour and human power. For this reason, difficult working conditions can have negative effects on people. The main factor affecting employees' performance is the organizational stress encountered in the business. The main purpose of this study is to investigate the effect of organizational stress sources on work performance in hotel business employees with tourism management certificate operating in Kahramanmaraş. In this context, between 02.01.2020-15.04.2020, a questionnaire was applied for front office, food and beverage and housekeeping employees in hotel enterprises operating in Kahramanmaraş. As a result of the research, it was concluded that the organizational stress levels of the employees and their job performance were at a high level, but there was no relationship between the sources of organizational stress and job performance.

Keywords: Hotel Business, Organizational Stress Sources, Work Performance, Kahramanmaraş.

* Bu makale "Otel İşletmesi Çalışanlarında Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Performansına Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Uygulama" isimli tezden üretilmiştir.

** Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Öğrencisi, ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2676-977X>
ahmetcuma7@gmail.com

*** Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi Turizm ve Otelcilik Meslek Yüksek Okulu, ORCID:<https://orcid.org/0000-0003-0407-5467>,
olcay@gantep.edu.tr



1.GİRİŞ

Oteller, ağırlama işletmeleri içerisinde faaliyette bulunan en yaygın işletmelerdir (Rasim, 2004, 13). Otel işletmeciliği, geçmişten bugüne kadar biçim veya içerik yönünden pek çok değişim geçirmiştir. Oteller; ticari ilişkilerde bulunma, kutsal yerleri görme ihtiyacı, akraba ziyareti veya sağlık gibi sebeplerle seyahat eden insanların, başta barınma olmak üzere çeşitli ihtiyaçlarını karşılayan tesisler olarak kabul görmüştür (Susever, 2014, 18). Başka bir ifadeyle, belirli bir disiplin dahilinde faaliyetlerini gerçekleştiren otel işletmeleri, seyahat eden bireylerin, geçici bir zaman diliminde konaklama ihtiyaçlarını temin eden işletme olarak da tanımlanabilir (Gürcüoğlu, 2017, 44). Otel işletmeleri, bünyesinde birçok bileşeni barındırmaktadır (Denk, 2019, 2). Bilici (2009, 3)'ye göre bu bileşenler özellikle konaklama, yeme-içme ve animasyon hizmetleri olarak tanımlanmıştır.

Otel işletmelerini diğer işletmelerden ayıran temel fark, iş gücünün büyük oranda insan unsurundan oluşmasıdır. Oteller genellikle rekabetin yoğun olduğu işletmelerdir. Bu işletmeler rekabet edebilirliklerini daima normal seviyede tutmak için nitelikli insan gücünden faydalanmaktadır. Bu üstünlüğün sağlanmasında büyük öneme sahip olan unsur ise otel personelidir. Bu nedenle otel işletmelerinin en değerli varlıkları hiç şüphesiz personelidir de denebilir. Otel işletmelerinin birkaç bölümünde otomasyondan ya da robotik makinalardan faydalanılsa da, üretim ve hizmetin birçoğu insan unsuru tarafından gerçekleştirilmektedir. Otel işletmeleri, müşteriyle yüz yüze ilişkilerin geliştirildiği, insana insan eliyle hizmetin yaşandığı işletmelerdir (Olca ve Çelik, 2010, 279).

Otel denilince, çalışanlar açısından akla ilk gelen otelin faaliyet bölümleridir. Bu bölümler çalışmanın araştırma alanını da oluşturan, önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri departmanlarından oluşmaktadır. Araştırmada sadece bu departman çalışanlarının baz alınmasının nedeni, bu bölüm çalışanlarının, müşteriyle yüz yüze çalışıyor olmasıdır. İkinci nedeni ise stresli bir iş ortamı, aşırı iş yükü ve uzun çalışma saatlerinin olduğu (Ghazali vd., 2020, 814; Ko, 2020, 1), çalışanın moral seviyesinin düşük olduğu (Khuong ve Linh, 2020, 3280) ve çalışanın aile-iş çatışması yaşamasının en fazla olduğu alanlar olarak göze çarpmasıdır (Toprak, 2017, 9). İşgücü devir hızının en fazla gerçekleştiği yer genellikle bu bölümlerdir. Otel işletmelerinde, işgücü devir oranının yüksek seviyelerde olması, zaman kaybına, maliyetlerin artmasına, strese bağlı olarak personel verimsizliğine ve hizmet kalitesinin düşmesine neden olmaktadır (Holston-Okae, 2018, 157). Bu bölümlerin, müşteri ile yüz yüze çalışılan bölümler olması nedeniyle, çalışanlar strese daha çok maruz kalmaktadır. Bu işletmelerin temel hedefi müşteri memnuniyetinin sürekliliğinin sağlanmasıdır. Müşteri memnuniyetini, otelin odalar bölümü ve yiyecek-içecek bölümünün standartları kadar, personelin nezaketi, kişisel özellikleri ve yardımseverliği de etkilemektedir. Dolayısıyla, otel çalışanının üretmiş olduğu hizmetin kalitesi konukların tatmininde önemli rol oynamaktadır (Erdem, 2004, 39).

Çalışanlarda örgütsel stresin iş performansı üzerindeki etkisini ölçen birçok yerli ve yabancı araştırma mevcuttur (Dar vd., 2011; Mirela ve Mădălina-Adriana, 2011; Ahmed ve Ramzan, 2013; Yozgat, Yurtkoru ve Bilginoglu, 2013; Awadh, Gichinga ve Ahmed, 2015; Divakar, 2015; Iqbal vd., 2015; Sardarov, 2015; Avci, 2016; Canik, 2016; Osibanjo vd., 2016; Türkmen, 2016; Muraale, Basit ve Hassan, 2017; Altun, 2018; Güngör, 2018; Fonkeng, 2018; Mei-Ling, Tharmalingam ve Vija-Kumaran, 2018; Aldawoodi, 2019; Bozöyük, 2019). Ancak turizm işletmelerinde çalışanların örgütsel stres düzeylerinin iş performansına etkisini ölçen çok fazla araştırmanın olmadığı görülmektedir. Bu araştırmanın temel amacı Kahramanmaraş'ta faaliyette bulunan turizm işletme belgeli otel işletmesi çalışanlarında örgütsel stres kaynaklarının iş performansına olan etkisini belirlemektir. Bu amaca bağlı olarak, katılımcıların örgütsel stres ve iş performansı ölçeklerine ilişkin aritmetik ortalama, standart sapma değerleri ve sonuç bulgularının ortaya konulması, örgütsel stres ve iş performansı düzeyleri arasındaki ilişkinin tespit edilmesi hedeflenmiştir. Bu sayede, otel işletmelerinde çalışanların stres seviyelerinin belirli düzeyde olması ve iş performansı seviyelerinin olumlu yönde artırılmasına ve alanyazına katkı sunacağı düşünülmektedir.

2. KAVRAMSAL ÇERÇEVE

2.1.Örgütsel Stres Kavramı

Örgütsel stres, çalışma hayatında bilinen veya bilinmeyen rol ve görevleri yaparken meydana gelen zihinsel ve fiziksel yorgunluk durumlarının oluşturduğu stres kaynaklarını ifade eder (Ünlü, 2020, 15). Mesleki stres, hem çalışanlar hem de örgüt açısından önemli bir sorundur (Hannigan vd., 2004, 235). Yavan ve Pekkaya (2017, 965)'ye göre örgütsel stres, bir iş yerinin veya bireyin talepleri arasındaki tutarsızlık, hayal



kırıklığı, endişe, kaygı ve olumsuz duygu durumları deneyimi olarak tanımlanmaktadır. İş ortamında karşılaşılan stres, çalışanın sağlığını bozmakta hatta bireyde davranış bozukluğu ile sonuçlanmaktadır (Yao vd., 2014, 112). İş stresi, ekonomik yaşamın bir sonucudur ve yaşam karmaşıklığı arttıkça stres olgusu varlığını devam ettirecektir. Örgütsel stres, girişimcilik kavramının doğasında vardır. Bu yüzden her bireyin uyanık kalması ve etkin bir şekilde çalışabilmesi için orta derecede strese ihtiyacı vardır (Bağ, 2012, 66).

Son yıllardaki ekonomik koşullar nedeniyle insanlar yoğun bir şekilde çalışmak zorundadır (Bahar, 2009, 105). Bu zorunluluk ise iş yaşam koşullarındaki zorluğu beraberinde getirmektedir. İş yaşam koşullarında oluşan sorunlar, çalışanlarda stres yaşanmasına sebep olabilmektedir. İş stresi, hem çalışanlar açısından hem de otel yönetimi tarafından ciddi bir sorun olarak görülmektedir. Bu sorunlar bazen çalışanın kendisinden, bazen iş yerinden, bazen de çevresinden kaynaklanabilir. İş ortamında yaşanan stres, her zaman olumlu sonuçlar doğurmayabilir (Bilgili, 2019, 13). Quick ve Henderson (2016, 2)'a göre çalışanların iş hayatında karşılaştıkları sorunlar çalışanları, psikolojik, fizyolojik ve zihinsel olarak olumsuz da etkileyebilir. Bu nedenle yaşanması muhtemel stresin çalışanlar tarafından kontrol altına alınması gerekmektedir (Arat, 2019, 53). Böylelikle, hem performans açısından hem de otel işletmeleri açısından büyük bir kazanım elde edilmiş olacaktır.

2.2. İş Performansı Kavramı

İş performansı, bilimsel olarak ilk kez 1900'lü yıllarda kavramsal olarak tanımlanmaya başlamış, ilk olarak Amerika'daki kamu kurumlarında sistemli bir şekilde değerlendirilmeye alınmıştır (Avcı, 2016, 45). Frederick Winslow Taylor 1912'de, çalışanlarının verimliliğini ölçmek için uygulamaya koyduğu 'iş ölçümü' uygulamasıyla bilim tarihinde ilk kez iş performansı üzerine araştırma yapmıştır (<https://tr.wikipedia.org/>, 07.03.2020). Performans kavramı, işlevsel olarak değerlendirilirse görev ve kişi ile ilgilidir, sorumluluk gerektirir. İnsanların sorumluluklarını yerine getirmelerini ve belirtilen hedefe ulaşma derecesini ifade eder. Otel işletmeleri, otomasyon sisteminden çok insana dayalı bir sektördür ve emek-yoğun özelliği vardır (İbrahim vd., 2020, 19). Bu nedenle iş performansı kavramının da açıklanması yerinde olacaktır. Başaran (2016: 30)'a göre iş performansı, sektör ve örgüt psikolojisi genelinde ana yapıyı oluşturan kavramlardan biridir. Altun (2018, 30)'a göre iş performansı, tanımlanmış görev ve sorumlulukları yerine getirmek ve önceden belirlenmiş kriterlere göre, hedeflere ulaşmak için oluşturulmuş ürünlerdir. Başka bir deyişle, iş ortamında sergilenen ve kuruluşun vizyonuna ve misyonuna uygun davranışların bir koleksiyonudur. Eren (2013, 5)'in araştırmasına göre iş performansı, bireyin çalışmalarındaki tüm özelliklerin gözlenebilmesi ve bireyin örgüt içindeki davranışlarını ve değerlerini belirlemede en yararlı ölçüm faktörü olarak tanımlanabilir. Isı (2018, 10)'ya göre iş performansı, örgüt tarafından tanımlanan görevleri yerine getirmesi sonucu çalışanın başarısını ifade eder. Borman ve Motowidlo (1997, 99)'ya göre iş performansı, işteki görevlerin etkililiği olarak tanımlanmaktadır.

İş performansı kavramı ile ilgili yapılan tanımların temelinde, işletmenin veya çalışanın amaç ve hedeflere ulaşma çabaları ile bu çabadan kaynaklanan faaliyetler, olumlu veya olumsuz olarak değerlendirilmiştir. Bir personel, kendisine verilen sorumluluk ve görevleri yerine getirmiş ve yüksek bir performans sergilemişse yapılan bu faaliyetin sonucunun, olumlu olduğu anlaşılmaktadır. Çalışanın başarısız olduğu, performans düzeyinin düşük olduğu genellemelerde, yapılan faaliyetlerin sonucunun negatif olduğu düşünülmektedir (Yılmaz ve Ünsar, 2007, 37). Son yıllarda, organizasyon yapılarındaki değişim, artan rekabet ortamı ve çalışanlara verilen önem sayesinde, çalışanların organizasyonlara katkısı artmaktadır. Bu nedenle, çalışanların kişisel ve mesleki gelişimlerinin önemi gün geçtikçe artmaktadır ve bundan dolayı çalışanların, organizasyondaki performansının yönetilmesi gerekmektedir. Otel işletmelerinin performansı, çalışanların performansına bağlıdır. Bu sebeple otel işletmeleri, çalışanlarının performansını planlamak, performansı bu planlara uygun olarak değerlendirmek durumundadır. Planlanan performanstan olumsuz sonuçlar alınması durumunda ise çalışanların eksikliklerini belirleyecek yeni kriterler oluşturulmalıdır (Aktaş, 2010, 6). Sadece iyi yapılandırılmış, etkili bir performans yönetim sistemi, insan kaynaklarının verimli kullanılmasını sağlayabilir (Biçen, 2019, 46).

2.3. Örgütsel Stres-İş Performans İlişkisi

Son yıllarda değişen ve hızla gelişen teknoloji, hem sosyal hayatta hem de çalışma hayatında büyük oranda değişimlerin yaşanmasında etkili olmuştur. Zamanının büyük çoğunluğunu iş yerinde geçiren insanların, çevresinde gelişen bu teknolojik değişimlerin etkisiyle yoğun ve bir o kadar da hareketli iş şartlarında çalışması, kendilerinde birtakım etkiler oluşturmaktadır. Yoğun iş temposu, beraberinde çalışanın stres olgusuyla karşı karşıya gelmesine sebep olmaktadır. Cinsiyet, meslek, sosyal statü ve yaş farkı



olmaksızın herkesi etkileyen, toplumun her alanında karşılaşılan stres, otel çalışanlarında zaman baskısı, aşırı iş yükü, iş performansının düşüklüğü, personelin kendisine vakit ayıramaması ve sağlıklarının bozulması gibi nedenler, çalışanların ortak problemidir (Khuong ve Linha, 2020, 3281). Bu sebeple stres, basit görülebilecek bir kavram değildir. Çünkü bu kavram sadece psikolojik ve duygusal bir endişe oluşturmaktadır. Buna rağmen stresin fizyolojik olarak başka bir endişe biçimi de vardır. Stres beraberinde kişiyi kaygılandırabilir ama ikisi aynı şey değildir. Otel çalışanları bazen stresi sinirsel bir tepki olarak görmekte ve bunu kriz yoluyla dışa vurabilmektedir (Gündüz, 2014, 4). Stres çalışanlar da olumsuz anlam taşıdığından, otel çalışanları iş stresini sürekli zarar verici bir kavram olarak görmektedirler (Tekiner ve Tavas, 2016, 1659). Halbuki stresin yararları da vardır (Senemoğlu, 2017, 5). Stres yönetimine hakim olan bir çalışan hem bireysel mutluluğunu, hem de işlerinde verimliliği yakalayarak iş performansına önemli katkılar sunacaktır (Gündüz, 2014, 5).

Stres ve performans açısından dört farklı varsayımın olduğu bilinmekle birlikte bunlar kısaca; performans ve stres arasındaki ilişki birbirleriyle ters U şeklindedir, örgütsel stres iş performansını düşürebilmektedir, örgütsel stres iş performansını arttırabilmektedir ve örgütsel stresin iş performansı üzerinde hiçbir etkisi yoktur (Gökgöz, 2013, 60). Stres ve performans arasındaki ilişkiyi araştıran çalışmalarda dört farklı sonuç ortaya çıkabilmektedir (Türkmen, 2016, 10; Özbozkurt ve Kırmızısaç, 2019, 290). Çünkü çalışanların iş yeri ortamı, iş ilişkileri, iş arkadaşları, misyon ve vizyonu, iş yerinden beklentileri, kişilik özellikleri ve iş yerinde karşılaşılan örgütsel stres kaynakları çalışanları farklı etkilemekte ve iş performanslarına farklı yansımaktadır (Gümüştekin ve Öztemiz, 2005, 283).

3.YÖNTEM

3.1.Araştırmanın Problemi ve Hipotezleri

Modern yönetim kuramları, işletmenin, insan boyutuna büyük önem vermektedir. Otelcilik sektörünün bel kemiği olarak nitelendirilen iş gücü kaynağının insan unsuru olmasından dolayı, bu durum daha da fazla önem kazanmaktadır. Otel işletmelerinde hizmet kalitesi ve hizmetin niteliğinin önemli bileşenlerinden biri, çalışanın niteliğidir (Olalı ve Korzay, 1993, 10-11). Nitelikli çalışan tarafından oluşturulan katma değer, performansa sunacağı katkılar da göz önüne alınacak olursa otelcilik sektöründe çalışan personelin stres düzeyine daha fazla önem verilmesi gerekmektedir. İş performansının artırılmasında işgücünün verimli kullanılmasını sağlamak amacıyla çalışanın stres düzeyi kontrol altına alınmalıdır. Bu durum, özellikle otel işletmeleri gibi insan emeği üzerine çalışan işletmelerde daha fazla önem kazanmaktadır. Çünkü, otel işletmelerinde hem geliri hem de gideri oluşturan çalışanın iş performansıdır. İşletmelerde çalışanın stres düzeyinin iyi yönetilebilmesi, beraberinde iş performansını getirecektir.

Otel işletmeleri, büyük ölçüde istihdam sağlayan ve ekonomiye de döviz getirisi olan işletmelerdir. Otelcilik sektöründe mal ve hizmetlerin üretimi ve dağıtımında lider oyuncu, çalışanlardır. Çalışanlar, turizm endüstrisinin tüm dallarında ana aktör olmasına karşın otel işletmelerinde daha özel bir öneme sahiptir. Otel işletmelerinin emek yoğun yapısı (Olçay ve Düzgün, 2016, 1132), çalışanı önemli kılmakta, çalışanın stres durumu ise müşteriye yansımaktadır. Hizmetin üretilmesinden satış sonrası hizmetlere kadar çalışanların otel endüstrisine katılımı, personelin deneyimleri, kişisel kabiliyetleri ile iletişim kabiliyetleri bakımından işletmelere önemli kazanımlar sunmaktadır. Çalışanların bu kabiliyetleri tam olarak gösterebilmeleri ise davranışlarına bağlıdır. Bu yüzden çalışanların davranış biçimlerinin ortaya çıkmasına sebep olan örgütsel stres kaynaklarının iş performansı üzerinde ne seviyede olduğu araştırmanın problemini oluşturmaktadır.

Araştırmanın problemleri: “Kahramanmaraş ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli otel işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ile iş performans düzeyleri yüksek midir?” ve “Çalışanların örgütsel stres düzeyleri ile iş performanları arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?” olarak belirlenmiştir. Bu problemler doğrultusunda araştırmanın hipotezleri şunlardır:

H1: Çalışanların örgütsel stres düzeyleri yüksektir.

H2: Çalışanların iş performans düzeyleri yüksektir.

H3: Çalışanların örgütsel stres düzeyleri ile iş performanları arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.2.Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın temel amacı Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışanların örgütsel stres kaynaklarının iş performansı üzerindeki etkilerini araştırmaktır Bu araştırmadan elde edilen sonuçların



benzer araştırmaların sonuçlarıyla karşılaştırılması ve farklılıklarının ortaya konulması bakımından alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

3.3. Veri Toplama Aracı ve Süreci

Bu araştırmada nicel araştırma yönteminden faydalanılmıştır. Araştırma kapsamında birincil veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. Anket uygulaması için Sardarov (2015) tarafından geliştirilen ölçeklerin bir bölümü yeniden düzenlenerek kullanılmıştır. Gerekli izinler kendisiyle iletişime geçilerek alınmıştır.

Kullanılan anketin birinci bölümünde katılımcıların demografik özelliklerini belirleyen 10 soru yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde 33 sorudan oluşan örgütsel stres durumunu ölçen ifadeler yer verilmiştir. Bu kısımdaki sorular 5'li likert tipinde "5 çok fazla stres oluşturur", "4 fazla stres oluşturur", "3 az stres oluşturur", "2 çok az stres oluşturur" ve "1 hiç stres oluşturmaz" şeklinde derecelendirilmiştir. 33 sorunun hepsi olumsuz anlamlı olduğundan 5 "çok fazla stres oluşturur" en olumsuz ve istenmeyen durumu ifade ederken, 1 "hiç stres oluşturmaz" en olumlu durumu göstermektedir. Bu nedenle elde edilen sonuçlarda değerlendirme, 5'e yaklaştıkça stresin arttığını, 1'e yaklaştıkça stresin azaldığını gösterir yorumlar yapılacaktır.

Anketin üçüncü bölümünde örgütsel performansı belirleyen 4 soru yer almaktadır. Bu sorular da yine 5'li likert tipinde "5 tamamen katılıyorum", "4 katılıyorum", "3 ne katılıyorum ne katılmıyorum", "2 katılmıyorum", "1 tamamen katılmıyorum" şeklinde derecelendirilmiştir. 4 sorunun hepsi olumlu anlamlı olduğu için "5 tamamen katılıyorum" en olumlu ve istenen durumu ifade ederken "1 tamamen katılmıyorum" en olumsuz durumu göstermektedir. Bu nedenle elde edilen sonuçlarda değerlendirme 5'e yaklaştıkça iş gücü performansında düşüşün olmadığını, 1'e yaklaştıkça ise iş gücü performansında düşüş olduğunu gösterir yorumlar yapılacaktır.

3.4. Uygulanan İstatistiksel Yöntemler

Bu araştırmada katılımcılara sunulan anket, 2020 yılının Ocak ve Şubat aylarında yüz yüze gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini belirleyebilmek için Cronbach Alfa katsayıları hesaplanmıştır. Buna göre Örgütsel Stres Ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,893 iken, İş Performansı ölçeğinin Cronbach Alfa katsayısı 0,726 olduğu görülmüştür. Katsayısı aralığı $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değildir. Katsayısı aralığı $0,40 \leq \alpha < 0,60$ ise ölçek düşük güvenilirliktedir. Katsayısı aralığı $0,60 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir, katsayısı aralığı $0,80 \leq \alpha < 1,00$ ise ölçek yüksek güvenilirliktedir (Akbulut, 2010, 80). Buna göre örgütsel stres ölçeğinin "yüksek derecede güvenilir" olduğu tespit edilmiştir ($0,80 \leq \alpha < 1,00$). İş performansı ölçeği ise "oldukça güvenilir" dir ($0,60 \leq \alpha < 0,80$).

Katılımcıların örgütsel stres düzeylerinin tespitinde aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yorumlanmıştır. Anket sorularının daha iyi yorumlanabilmesi için Tablo 1'de ifadeler; "Çok Fazla Stres Oluşturur" ve "Hiç Stres Oluşturmaz" seçeneğinden başlamak üzere 5'den 1'e doğru puanlanma yoluna gidilmiş ve "Çok Fazla Stres Oluşturur" ve "Fazla Stres Oluşturur" seçenekleri için yüksek, "Az Stres Oluşturur" seçeneği ne yüksek ne düşük, "Çok Az Stres Oluşturur" ve "Hiç Stres Oluşturmaz" seçenekleri ise düşük olarak değerlendirilmiştir. Buna göre Örgütsel Stres Ölçeği verilerinin aritmetik ortalamalarının aralık değerleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Örgütsel Stres Ölçeğinin Aritmetik Ortalamalarının İsalet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalama Aralık Değerleri	Sonuç
5	Çok Fazla Stres Oluşturur	4,20-5,00	Yüksek
4	Fazla Stres Oluşturur	3,40-4,19	
3	Az Stres Oluşturur	2,60-3,39	Ne Yüksek Ne Düşük
2	Çok Az Stres Oluşturur	1,80-2,59	
1	Hiç Stres Oluşturmaz	1,00-1,79	Düşük

Katılımcıların iş performans düzeylerinin tespitinde ise aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yorumlanmıştır. Anket sorularının daha iyi yorumlanabilmesi için Tablo 2'de ifadeler; "Tamamen Katılıyorum" ve "Tamamen Katılmıyorum" seçeneğinden başlamak üzere 5'den 1'e doğru puanlanma yoluna gidilmiş ve "Tamamen Katılıyorum" ve "Katılıyorum" seçenekleri için yüksek, "Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum" seçeneği için ne yüksek ne düşük, "Katılmıyorum" ve "Tamamen Katılmıyorum" seçenekleri ise düşük olarak değerlendirilmiştir. Buna göre İş Performans Ölçeği verilerinin aritmetik ortalamalarının aralık değerleri Tablo 2'de verilmiştir.



Tablo 2: İş Performans Ölçeği Verilerinin Aritmetik Ortalamalarının İsalet Ettiği Seçeneklerin Aralık Değerlerine Göre Dağılımı

Ağırlık	Seçenekler	Aritmetik Ortalama Aralık Değerleri	Sonuç
5	Tamamen Katılıyorum	4,20-5,00	Yüksek
4	Katılıyorum	3,40-4,19	
3	Ne Katılıyorum Ne Katılmıyorum	2,60-3,39	Ne Yüksek Ne Düşük
2	Katılmıyorum	1,80-2,59	Düşük
1	Tamamen Katılmıyorum	1,00-1,79	

Araştırmada örgütsel stres ve iş performans ölçeğinin normallik dağılımlarının belirlenmesi amacı ile Kolmogrov-Smirnov Testi uygulanmış elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablolarda gösterilmiştir. Normallik testi sonucunda Kolmogrov-Smirnov Testi ile verilerin Basıklık ve Çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olmadığı tespit edilmiştir. Tüm bu testler sonucunda ölçeklerin dağılımlarının normal dağılıma uygun olmadığı görülmüştür. Örgütsel Stres Ölçeği veri setinin Basıklık Değeri 2,159, Çarpıklık Değeri 2,985, İş Performansı Ölçeğinin Basıklık Değeri 2,065, Çarpıklık Değeri -2,091, olduğu görülmektedir.

Tablo 3: Örgütsel Stres Ölçeği Veri Setinin Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık Değeri	2,159
Çarpıklık Değeri	2,985
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

Tablo 4: İş Performansı Veri Setinin Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık Değeri	2,065
Çarpıklık Değeri	-2,091
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

3.5.Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Yapılan bu araştırmanın evrenini, Kahramanmaraş'ta faaliyet gösteren 24 adet turizm işletme belgeli otel işletmesinin önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri biriminde görevli toplam 310 kişi oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini belirlemek amacıyla Tablo 5'ten faydalanılmıştır.

Tablo 5: Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri
N=Evren Büyüklüğü; S=Örneklem büyüklüğü

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5000	357
20	19	200	132	1200	291	6000	361
30	28	250	152	1300	297	7000	364
40	36	300	169	1400	302	8000	367
50	44	350	185	1500	306	9000	368
60	52	400	196	1600	310	10000	370
70	59	450	212	1700	313	15000	375
80	66	500	217	1800	317	20000	377
90	73	550	226	1900	320	30000	379
100	80	600	234	2000	322	40000	380
110	86	650	242	2200	327	50000	381
120	92	700	248	2400	331	75000	382
130	97	750	254	2600	335	100000	384
140	103	800	260	2800	338	1000000	384
150	108	850	265	3000	341	10000000	384
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		

Kaynak: Ural ve Kılıç, 2018, 43



Araştırma için 310 adet anket basılmış olup 77 adet anketin eksik ya da hatalı doldurulması nedeniyle değerlendirme dışında bırakılmış ve 233 anket üzerinden değerlendirme yapılabilmektedir. Sonuç olarak araştırma örnekleminin araştırma evrenini temsil edebilecek büyüklükte olduğu görülmektedir.

4.BULGULAR

4.1.Demografik ve Tanıtıcı Değişkenlere İlişkin Bulgular

Bu bölümde katılımcıların demografik ve tanıtıcı özelliklerini belirlemek amacıyla frekans ve yüzde analizi yapılmış ve elde edilen bulgular Tablo 6'da verilmiştir.

Tablo 6: Katılımcıların Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Frekans ve Yüzde Analizi Bulguları

Değişkenler		N	%
Yaş	16-23	57	24,5
	24-31	83	35,6
	32-39	63	27,0
	40-47	24	10,3
	48 ve Üzeri	6	2,6
Cinsiyet	Kadın	96	41,2
	Erkek	137	58,8
Eğitim Düzeyi	İlkokul	14	6
	Ortaokul	26	11,2
	Lise	111	47,6
	Ön lisans	52	22,3
	Lisans ve Üzeri	30	12,9
Departman	Önbüro	75	32,2
	Yiyecek-İçecek	91	39
	Kat Hizmetleri	67	28,8
Pozisyon	Şef	48	20,6
	Kaptan	11	4,7
	Kat Görevlisi	51	21,9
	Resepsiyonist	39	16,7
	Bellboy	13	5,6
	Doorman	1	0,4
	Garson	54	23,3
	Komi	8	3,4
Stajyer	8	3,4	

Buna göre en fazla çalışanın 24-31 yaş aralığında (%35,6) olduğu; çalışanların yarıdan çoğunun (%58,8) erkek çalışanlardan oluştuğu; eğitim verilerine göre çalışanların çoğunluğunun lise mezunlarından (%47,6) oluştuğu; en fazla çalışanın yiyecek-içecek bölümünde (%39) olduğu; çalışılan pozisyona göre en fazla gurubun garson kadrosunda (%23,3) olduğu tespit edilmiştir.

4.2.Katılımcıların Örgütsel Stres Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular

Katılımcıların tutum ölçeklerinde yer alan ifadelerle vermiş oldukları cevapların önermeler itibariyle aritmetik ortalama, standart sapma değerleri ile sonuç bulguları Tablo 7'de verilmiştir.



Tablo 7: Katılımcıların Örgütsel Stres Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ile Sonuç Bulguları

İfadeler	Aritmetik Ortalama \bar{x}	Standart Sapma	Sonuç
Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu	3,17	1,42	Ne Yüksek Ne Düşük
Vardiyalı çalışma düzeni	2,50	1,45	Düşük
Yaptığınız işin aşırı monoton oluşu	2,93	1,31	Ne Yüksek Ne Düşük
Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu	2,67	1,20	Ne Yüksek Ne Düşük
Aşırı iş yükü	3,59	1,39	Yüksek
Aşırı disiplinli çalışma ortamı	2,99	1,43	Ne Yüksek Ne Düşük
Gerekli araç-gereç eksikliği	3,66	1,14	Yüksek
İş yerinde tehlikenin oluşu	3,88	1,25	Yüksek
Sıcak veya soğuk çalışma ortamı	3,20	1,24	Ne Yüksek Ne Düşük
Işıklandırma yetersizliği	3,36	1,28	Ne Yüksek Ne Düşük
Çok gürültülü çalışma ortamı	2,67	1,37	Ne Yüksek Ne Düşük
Görev ile ilgili sorumlulukların açık olmaması	4,00	1,09	Yüksek
Birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak	3,95	1,12	Yüksek
Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	3,75	1,11	Yüksek
Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	4,24	1,00	Yüksek
Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	3,31	1,33	Ne Yüksek Ne Düşük
Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu	3,42	1,08	Yüksek
Karar vermek için yeterli yetkiye sahip olmama	3,62	1,13	Yüksek
Görev dağılımındaki adaletsizlik	4,14	1,08	Yüksek
İş arkadaşlarının birbirine düşmanca davranması	3,60	1,14	Yüksek
Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	3,70	1,13	Yüksek
Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	2,74	1,22	Ne Yüksek Ne Düşük
İş yerine ulaşımında zorluklar	2,66	1,40	Ne Yüksek Ne Düşük
İşlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı	3,29	1,31	Ne Yüksek Ne Düşük
Çalışma saatlerindeki belirsizlik	3,53	1,30	Yüksek
Örgütsel Stres Ölçeği Genel Ortalama	3,40	1,22	Yüksek

Buna göre, çalışanların örgütsel stres düzeylerini belirlemeye yönelik soruların genel aritmetik ortalamalarına bakıldığında; "Yüksek", "Ne Yüksek Ne Düşük" ve "Düşük" şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 7'ye göre çalışanların örgütsel stres düzeylerinin yüksek olduğu önermeler; "Aşırı iş yükü.", $\bar{x}=3,59\pm 1,39$; "Gerekli araç-gereç eksikliği", $\bar{x}=3,66\pm 1,14$; "İşte tehlikenin varlığı", $\bar{x}=3,88\pm 1,25$; "Görev ile ilgili sorumlulukların açık olmaması", $\bar{x}=4,00\pm 1,09$; "Birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak", $\bar{x}=3,95\pm 1,12$; "Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk", $\bar{x}=3,75\pm 1,11$; "Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik", $\bar{x}=4,24\pm 1,00$; "Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu", $\bar{x}=3,42\pm 1,08$; "Karar vermek için yeterli yetkiye sahip olmama", $\bar{x}=3,62\pm 1,13$; "Görev dağılımındaki adaletsizlik", $\bar{x}=4,14\pm 1,08$; "İş arkadaşlarının birbirine



düşmanca davranması”, $\bar{x}=3,60\pm 1,14$; “Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması”, $\bar{x}=3,70\pm 1,13$; “Çalışma saatlerindeki belirsizlik”, $\bar{x}=3,53\pm 1,30$ şeklindedir.

Çalışanların örgütsel stres düzeylerinin ne yüksek ne düşük olarak ifade edildiği önermeler; “Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu”, $\bar{x}=3,17\pm 1,42$; “Yaptığınız işin aşırı monoton oluşu”, $\bar{x}=2,93\pm 1,31$; “Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu”, $\bar{x}=2,67\pm 1,20$; “Aşırı disiplinli çalışma ortamı”, $\bar{x}=2,99\pm 1,43$; “Sıcak veya soğuk çalışma ortamı”, $\bar{x}=3,20\pm 1,24$; “Işıklandırma yetersizliği”, $\bar{x}=3,36\pm 1,28$; “Çok gürültülü çalışma ortamı”, $\bar{x}=2,67\pm 1,37$; “Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma”, $\bar{x}=3,31\pm 1,33$; “Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması”, $\bar{x}=2,74\pm 1,22$; “İş yerine ulaşımında zorluklar”, $\bar{x}=2,66\pm 1,40$; “İşlerin çok kısa sürede bitirilmesi baskısı”, $\bar{x}=3,29\pm 1,31$ şeklindedir. Çalışanların örgütsel stres düzeylerinin düşük olarak ifade edildiği önermeler ise; “Vardiyalı çalışma düzeni”, $\bar{x}=2,50\pm 1,45$ olduğu görülmektedir.

Tablo 7’ye göre örgütsel stres ölçeği genel ortalama ve standart sapma değerine bakıldığında $\bar{x}=3,40\pm 1,22$ ’dir. Buna göre çalışanların örgütsel stres düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmanın “Çalışanların örgütsel stres düzeyleri yüksektir” H_1 hipotezi kabul edilmiştir.

4.3.Katılımcıların İş Performans Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular

Katılımcıların İş Performansı Ölçeğine ilişkin ifadelerle vermiş oldukları cevapların önermeler itibariyle aritmetik ortalama, standart sapma değerleri ile elde edilen bulgular Tablo 8’de verilmiştir.

Tablo 8: Katılımcıların İş Performansı Ölçeğine İlişkin Aritmetik Ortalama, Standart Sapma Değerleri ve Sonuç Bulguları

İfadeler	Aritmetik Ortalama \bar{x}	Standart Sapma	Sonuç
Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim.	4,09	0,87	Yüksek
Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim.	4,00	0,99	Yüksek
İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum.	3,28	1,22	Ne Yüksek Ne Düşük
Görevlerimi tam zamanında tamamlarım.	4,55	0,62	Yüksek
İş Performansı Genel Ortalama	3,98	0,92	Yüksek

Buna göre, çalışanların iş performans düzeylerini belirlemeye yönelik soruların genel aritmetik ortalamalarına bakıldığında; “Yüksek”, “Ne Yüksek Ne Düşük” ve “Düşük” şeklinde olduğu görülmektedir.

Tablo 8’e göre katılımcıların iş performans düzeylerinin yüksek olduğu önermeler; “Görevlerimi tam zamanında tamamlarım”, $\bar{x}=4,55\pm 0,62$; “Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim”, $\bar{x}=4,09\pm 0,87$; “Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim”, $\bar{x}=4,00\pm 0,99$ şeklindedir. Çalışanların iş performans düzeylerinin ne yüksek ne düşük olarak ifade edildiği önerme ise; “İş hedeflerime fazlasıyla ulaşıyorum”, $\bar{x}=3,28\pm 1,22$ şeklindedir.

Tablo 8’e göre iş performans ölçeği genel ortalama ve standart sapma değerine bakıldığında $\bar{x}=3,98\pm 0,92$ ’dir. Buna göre çalışanların iş performans düzeylerinin yüksek olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmanın “Çalışanların iş performans düzeyleri yüksektir” H_2 hipotezi kabul edilmiştir.

4.4.Örgütsel Stres ile İş Performansı Arasındaki İlişki

Katılımcıların örgütsel stres boyutlarıyla iş performansları arasındaki ilişkisini belirlemek amacıyla korelasyon testi yapılmıştır ve elde edilen bulgular tablo 9’da verilmiştir.



Tablo 9: Örgütsel Stres Boyutları ile İş Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Spearman Brown Korelasyon Testi Analizi

Spearman's Rho		İş Performans	İşin Yapısı	Fiziki Şartlar	Politik	İşletme Yapısı	İşletme İlişkisi	Vakit
İş Performansı	r	1,000	-,077	,027	-,055	-,008	,117	-,089
	p	.	,242	,685	,406	,904	,075	,177
	N	233	233	233	233	233	233	233
İşin Yapısı	r	-,077	1,000	,249**	,177**	,369**	,207**	,336**
	p	,242	.	,000	,007	,000	,001	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233
Fiziki Şartlar	r	,027	,249**	1,000	,172**	,304**	,123**	,265**
	p	,685	,000	.	,009	,000	,062	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233
Politik	r	-,055	,177**	,172**	1,000	,234**	,091	,069
	p	,406	,007	,009	.	,000	,165	,298
	N	233	233	233	233	233	233	233
İşletme Yapısı	r	-,008	,369	,304**	,234**	1,000	,166*	,365**
	p	,904	,000	,000	,000	.	,011	,000
	N	233	233	233	233	233	233	233
İşletme İlişkisi	r	,117	,207**	,123	,091	,166*	1,000	,095
	p	,075	,001	,062	,165	,011	.	,148
	N	233	233	233	233	233	233	233
Vakit	r	-,089	,336**	,265**	,069	,365**	,095	1,000
	p	,177	,000	,000	,298	,000	,148	.
	N	233	233	233	233	233	233	233

Tablo 9'a göre örgütsel stres boyutlarıyla iş performansı arasında anlamsız bir ilişkinin olduğu görülmektedir. Buna göre araştırmanın "Çalışanların örgütsel stres düzeyleri ile iş performanları arasında anlamlı bir ilişki vardır" H_3 hipotezi reddedilmiştir.

5.TARTIŞMA VE SONUÇ

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar şunlardır:

- "İş yerinde tehlikenin oluşu", "Gerekli araç-gereç eksikliği", "Görev ile ilgili sorumlulukların açık olmaması", "Aşırı iş yükü", "Birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak", "Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk", "Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik", "Örgüt içi haberleşmenin zayıf oluşu", "Karar vermek için yeterli yetkiye sahip olmama", "Görev dağılımındaki adaletsizlik", "İş arkadaşlarının birbirine düşmanca davranması", "Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması" ve "Çalışma saatlerindeki belirsizlik" önermelerinin katılımcılar tarafından örgütsel stres kaynağı olarak görüldüğü sonucuna varılmıştır. Bu sonuç Türkmen (2016) tarafından yapılan araştırmanın sonucu ile benzerlik göstermektedir.
- Otel çalışanlarında; "Sunduğum hizmet kalitesinde standartlara fazlasıyla ulaştığımdan eminim", "Bir sorun gündeme geldiğinde en hızlı şekilde çözüm üretirim" ve "Görevlerimi tam zamanında tamamlarım" önermelerinin iş performans düzeyinin yükselmesinde etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Bu sonuç Bayram (2014), Yılmaz (2015) ve Kılınc ve Paksoy (2017) tarafından yapılan araştırmaların sonuçları ile örtüşmektedir.
- Araştırmada örgütsel stres ile iş performansı arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacıyla Spearman Brown Korelasyon Testi yapılmıştır. Fakat iki ölçek arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı sonucuna varılmıştır. Bu sonuç Yozgat, Yurtkoru ve Bilginoğlu (2013) tarafından yapılan araştırmanın sonucu ile örtüşmektedir.
- Sonuç olarak her iki ölçekten elde edilen verilere göre "Çalışanların örgütsel stres düzeyleriyle iş performanslarının yüksek seviyede" olduğu sonucuna varılmıştır. Araştırma, sadece otel işletmelerindeki önbüro, yiyecek-içecek ve kat hizmetleri bölümleriyle sınırlanmıştır. Araştırmanın daha kapsamlı bir şekilde yapılması ya da tüm otel çalışanlarını kapsaması, farklı sonuçlar doğuracaktır. Hatta diğer sektörlerde aynı araştırmanın yapılması halinde, farklı sonuçların elde edilmesi mümkündür.

KAYNAKÇA

Ahmed, Ashfaq and Ramzan, Muhammad (2013). Effects of Job Stress on Employees Job Performance a Study on Banking Sector of Pakistan. IOSR Journal of Business and Management, 11(6), pp. 61-68.



- Akbulut, Yavuz (2010). *Sosyal Bilimlerde SPSS Uygulamaları*. İstanbul: İdeal Kültür Yayıncılık.
- Aktaş, Erdem (2010). *Performans Değerlendirme Sistemlerinin Örgütsel Adalet Algısı Üzerine Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Aldawoodi, Mohammed (2019). *İşyerinde Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi; Türkiye'deki Kamu ve Özel Bankalar Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Altun, K. Müge (2018). *Çalışma Yaşamında İş Stresinin Çalışanların Kişilik Özellikleri ve İş Performansı İle İlişkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Bursa Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Arat, Hilal (2019). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Politika ve İşe Yabancılaşma Arasındaki İlişkide İş Stresinin Aracılık Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.
- Avcı, Ayşe (2016). *Stres Faktörleri ve Örgütsel İklimin Çağrı Merkezi Çalışan Performansı Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Awadh, I. Mbarak, Gichinga, Lucy and Ahmed, A. Hood (2015). Effects of Workplace Stress on Employee Performance in the County Governments in Kenya: A Case Study of Kilifi County Government. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 5(10), p. 1-8.
- Bağ, Vildan (2012). *Gazetecilerde İş Stresi: Balıkesir İli Yerel Basınında Çalışan Gazetecilerin İş Stresi Kaynaklarına İlişkin Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Bahar, H. İbrahim (2009). *Sosyoloji*. Ankara: Uşak Yayınları.
- Başaran, Reyhan (2016). *Çalışanların Örgütsel Tutum ve Davranışlarının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Psikolojik Sözleşmelerin Aracılık Rolü*. Doktora Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bayram, Ümmühan (2014). *Turizm Sektörü Yönetici ve İşgörenleri Arasında Pygmalion Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Biçen, Gizem (2019). *İşgören Mutluluk Düzeylerinin İş Tatmini ve İş Performansı Üzerine Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Bir İnceleme*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Bilgili, Hande (2019). *Örgütsel Stres Örgütsel Bağlılık ve Öğrenilmiş Güçlülük İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Bilici, Ahmet (2009). *Konaklama İşletmelerinde Stres Yönetimi ve Konya Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Borman, Walter C. and Motowidlo, Stephan J. (1997). *Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research*. *Human Performance*, 10(2), s. 99-109.
- Bozöyük, Özgül (2019). *Çalışanların Motivasyon Düzeylerinin İş Performanslarına Etkisinde Örgütsel Stresin Rolü: Pursaklar İlçesi Devlet Okulları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Canik, Sibel (2016). *Otel İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgören Performansına Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Necmettin Erbakan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Dar, Laiba, Akmal, Anum, Naseem, M. Akram ve Din Khan, K. Ud (2011). Impact of Stress on Employees Job Performance in Business Sector of Pakistan. *Global journal of Management and Business Research*, 11(6), s. 1-5.
- Denk, Erkan (2019). *Yiyecek İçecek Servisi I. Atatürk Üniversitesi Turizm ve Otel İşletmeciliği Meslek Yüksekokulu Ders Notu*, Erzurum.
- Divakar, J. Babu (2015). *Factors Leading to Work Stress and Its Impact on Employee Performance, A Case Study of Reliance Fresh*. Doctoral Dissertation, Dublin Business School, India.
- Erdem, Barış (2004). *Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Planlamasının Yeri ve Önemi*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(11), s. 35-54.
- Eren, Serdar (2013). *Mükemmeliyetçiliğin İş Performansına Etkisi: İstanbul İli Uluslararası Zincir Otel İşletmelerinde Çalışan Orta Kademe Mutfak Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Fonkeng, Celine (2018). *Effects Of Job-Stress On Employee Performance In An Enterprise: A Microfinance Institution In Cameroon*. Thesis, Centria University Of Applied Sciences, Business Management.
- Ghazali, Hazrina, Amran, F. Wahida and Mohamad, S. Fatimah (2020). Determinants of Job Stress Among Nonmanagerial Restaurant Employees in Klang Valley, Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 10(3), s. 811-822.
- Gökğöz, Hakan (2013). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Gümüştekin, G. Eren ve Öztemiz, A. Bircan (2005). *Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 14(1), s. 271-288.
- Gündüz, Cemil (2014). *Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- Güngör, Görkem (2018). *Örgütsel Stresin, Çalışanların İş Performansına Etkisi ve İstanbul İlinde Bir Alan Araştırması*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Gürücüoğlu, D. Yıldız (2017). *Otel İşletmelerinde Kurumsal İletişimin Rolü Üzerine Üst Düzey Yöneticilerle Bir Algı Çalışması*. Yüksek Lisans Tezi, Kadir Has Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Hannigan, Ben, Edwards, Deborah and Burnard, Philip (2004). Stress and Stress Management in Clinical Psychology: Findings From a Systematic Review. *Journal of Mental Health*, 13(3), s. 235-245. Doi:10.1080/09638230410001700871
- Holston-Okae, Bettye L. (2018). The Effect of Employee Turnover in the Hospitality Industry: Quantitative Correlational Study. *International Journal of Learning and Development*, ISSN, 2164-4063, 8(1), s. 156-183.
- Ibrahim, M. Z., Fadli, Mohd, S.Joesri, Raja Mustapha, R. I. Putera, Othman, Najikha and Salim, Azlan (2020). Factor Affecting University Undergraduates Students Perception's Toward Career Enhancement in Hospitality Industry: A Case of UiTM Penang. *ESTEEM Journal of Social Sciences and Humanities*, 4, s. 19-26.
- Iqbal, Aliya, Ijaz, Maiya, Latif, Farah and Mushtaq, Hina (2015). Factors Affecting the Employee's Performance: A Case Study of Banking Sector in Pakistan. *European Journal of Business and Social Sciences*, 4(8), s. 309-318.
- Isı, Emre (2018). *Örgüt İkliminin Çalışan Performansı Üzerindeki Etkileri*. E-İşletme Yüksek Lisans Programı Mezuniyet Projesi. Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- İslamoğlu, Hamdi A. (2011). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Spss Uygulamalı)*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Khuong, M. Ngoc and Linh, U. D. Thuy (2020). Influence of Work-Related Stress on Employee Motivation, Job Satisfaction and Employee Loyalty in Hospitality Industry. *Management Science Letters*, 10(14), s. 3279-3290.



- Kılınc, Erhan ve Paksoy, H. Mustafa (2017). Sağlık Çalışanlarında Performans Algı Düzeyinin Bazı Sosyo-Demografik Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 20(2), s. 151-159.
- Ko, Chieh-Heng (2020). Exploring Hotel Employee's Work Stress by Individual Characteristics. *Open Access Library Journal*, 7(1), s. 1-16.
- Mei-Ling, Sai, Sobanah-Dhevi, Tharmalingam and Vija-Kumaran, Vikniswari (2018). Determinants of Work Stress and Job Performance Among Administration Employees in Education Sector in Malaysia: Examining the Moderating Role of Social Support. *International Journal of Advanced Scientific Research and Management*, 3(2), s. 1-6.
- Mirela, Bucurean and Mădălina-Adriana, Costin (2011). *Organizational Stress and Its Impact on Work Performance*. In Conference Proceedings, European Integration-New Challenges, pp. 1622-1628.
- Muraale, S. Bala, Basit, Abdul and Hassan, Zubair (2017). Impact of Job Stress on Employee Performance. *International Journal of Accounting and Business Management*, 5(2), s. 13-33.
- Olalı, Hasan ve Korzay, Meral (1993). *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.
- Olçay, Atınc ve Düzgün, Mehmet (2016). Turizm Eğitimi Gören Öğrencilerin Meslek Seçimlerinin Kariyer Çapaları ile Uygunluğunun Değerlendirilmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 24(3), s. 1127-1148.
- Olçay, Atınc ve Çelik, Zafer (2010). Turizm ve Otel İşletmeciliği Programında Öğrenim Gören Öğrencilerin Otelcilik Mesleğine İlişkin Algıları. *Gaziantep University Journal of Social Sciences*, 9(2), s. 279-301.
- Osibanjo, Omotayo A., Salau, Odunayo P., Falola, Hezekiah O. and Oyewunmi, Adebukola E. (2016). Workplace Stress: Implications For Organizational Performance in a Nigerian Public University. *Business: Theory and Practice*, 17(3), s. 261-269.
- Özbozkurt, O. Başar ve Kırmızısaç, Emin (2019). Stres Oluşturan Etmenlerin İş Performansı Üzerindeki Etkisi: Mersin İlinde Kuyumculuk Sektörü Yöneticileri Üzerine. *Journal Of Yasar University*, 14(55), s. 288-298.
- Quick, J. Campbell and Henderson, Demetria F. (2016). Occupational Stress: Preventing Suffering, Enhancing Wellbeing, *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 13(5), s. 459, Doi:10.3390/ijerph13050459
- Rasim, Zehra (2004). *Otel İşletmelerinde Maliyet ve Yönetim Muhasebesi Uygulamaları: Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Sardarov, Elnur (2015). *Örgütsel Stresin İşgören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Senemoğlu, Pelin (2017). *Sağlık Kuruluşlarında Örgütsel Stres: İlaç Mümessilleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gelişim Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Susever, E. Ali (2014). *Pazarlama İletişimi Aracı Olarak Herşey Dahil Sisteminin Türk Mutfağı Tanıtımındaki Yeri*. Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Tekiner, M. Ali ve Tavas, Bekir (2016). Çalışanlara Stres Yönetimi Becerisi Kazandırılmasının İş Tatmini Üzerindeki Etkisi: Emniyet Teşkilatı Örneği. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research*, 9(42), s. 1658-1671.
- Toprak, Kadriye (2017). *Bir Medya Kurumunda Çalışanlarda Beslenme ve İş Stres Durumlarının Değerlendirilmesi*. Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Türkmen, Arzu (2016). Örgütsel Stresin İş Gücü Performansına Etkileri. *Route Educational and Social Science Journal*, 3(4), s. 1-27.
- Ural, Ayhan ve Kılıç, İbrahim (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Araştırma Süreci*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Ünlü, O. Onur (2020). *Örgütlerde Çalışan İş Görenlerin İş Güvenesizliği ve İş Güvenesizliğinin Demografik Faktörler Açısından Analizi*. Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Denizli.
- Yao, Yan-Hong, Fan, Ying-Ying, Guo, Yong-Xing And Li, Yuan (2014). Leadership, Work Stress And Employee Behavior. *Chinese Management Studies*, 8(1), s. 109-126.
- Yavan, Öznur ve Pekkaya, Mehmet (2017). Mesleki Streste Etkili Ana Faktörlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi: Bir Üniversitede Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(5), s. 962-974.
- Yılmaz, Eyup (2015). *İşgören İş Tatmini ile İşgören Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Hasan Kalyoncu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Yılmaz, Ferhat ve Ünsar, Sinan (2007). *Performans Değerlendirme Sistemi ve Kullanım Alanları*. Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 9(1), s. 35-57.
- Yozgat, Uğur, Yurtkoru, Serra And Bilginoglu, Elif (2013). Job Stress and Job Performance Among Employees in Public Sector in Istanbul: Examining the Moderating Role of Emotional Intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, s. 518-524.
- İnternet Kaynakları
Frederick, W. Taylor (1912). *Bilimsel Yönetimin ilkeleri*. https://tr.wikipedia.org/wiki/Frederick_Winslow_Taylor, Erişim Tarihi: 07.03.2020