



## İŞ STRESİ VE TURİZM İŞLETMELERİNDE YAPILAN ARAŞTIRMALARA İLİŞKİN BİR DEĞERLENDİRME

### JOB STRESS AND AN EVALUATION OF THE STUDIES MADE IN THE TOURISM ENTERPRISES

Bilal DEVECİ<sup>1</sup>

#### Öz

*Bu çalışmanın amacı, iş stresinin bireysel ve örgütsel açıdan öneminin ortaya konulması ve turizm işletmelerinde çalışanların iş stresini etkileyen faktörlerin kavramsal olarak değerlendirilmesidir. Bu amaçla yerli ve yabancı literatürde, turizm işletmelerinde çalışanların iş stresini etkileyen faktörleri belirleyen araştırmalar değerlendirilmiş ve bu değerlendirmelerin sonucunda turizm işletmelerine bazı öneriler sunulmuştur.*

**Anahtar Kelimeler:** İş Stresi, Bireysel İş Stresi, Örgütsel İş Stresi, İş Stresi Faktörleri, Turizm İşletmeleri.

#### Abstract

*The aim of this study is to point out the importance of the job stress in terms of individual and organizational field and to make a conceptual evaluation of the factors affecting job stress of the employees who are working in the tourism enterprises. For this aim, the domestic and foreign studies which determine the factors affecting job stress of the tourism enterprises' employees were evaluated and as a result of these evaluations some recommendations were presented the tourism enterprises.*

**Keywords:** Job Stress, Job Stress Factors, Individual Job Stress, Organizational Job Stress, Tourism Enterprises.

## 1. GİRİŞ

Günümüzde değişim, toplumdaki farklılıklar gösteren ve devamlılık taşıyan bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır. Toplumsal değişmeyi etkileyen unsurlar; fiziki çevre, teknoloji, bilim, ekonomi, kültür, demografik özellikler, kitle iletişim araçları ve sosyal medya vb. olarak sıralanmaktadır (Avcıkurt, 2015: 9).

Sosyal bir varlık olan bireyin, karşılaşmış olduğu değişim sürecine uyum sağlamak için fizyolojik ve psikolojik sınırlarını zorlaması kaçınılmaz hale gelmektedir. Bireyler zamana, teknolojiye ve

<sup>1</sup> Arş. Gör. Dr., Kırklareli Üniversitesi, bilaldeveci@gmail.com

yaşam şartlarına uyum sağlamak için kendilerinin belirlemiş oldukları sınırları zorlayarak yaşamlarına devam etmektedirler. Bu değişim karşısında birey stresle karşılaşmaktadır.

Stres, insanlığın varoluşu kadar eski olmasına rağmen, etkileri günümüzde daha yoğun bir şekilde hissedilmekte ve çağımızın hastalığı olarak görülmektedir. Avrupa Birliği ülkelerinde işgören sağlığı ve güvenliği ile ilgili çalışmalarda stres değişkeni ilk sıralarda yer alırken, 40 milyon civarında çalışan birey stres sorunuyla karşı karşıya kalmakta ve her üç çalışandan biri stresin etkilerinden dolayı sağlık problemleri yaşamaktadır (Geylan vd., 2004: 229; Zonana, 2011: 4). Stres yaratan faktörler, bireyin işine, ailesine, yetiştirme biçimine, kültürüne, işletmenin kültürüne ve bireyin kişiliğine bağlı olarak değişiklikler göstermektedir. Bireyin psikolojik ve fizyolojik olarak dengesini iyi veya kötü olarak etkileyen her unsur stres kaynağı olarak nitelendirilmektedir (Özdevecioğlu vd., 2003: 131). Birey üzerinde strese neden olan etkenler incelendiğinde aşağıda sıralanan altı farklı grupta toplandığı görülmektedir. Bunlar (Bardavit, 2007: 5; Yalnız, 2010: 34-35; Izgar, 2012: 127):

- ✓ Fiziksel etkenler: bireyin kendisinin ve bireyin dış çevresindeki etkenler.
- ✓ Psikolojik etkenler: bireyin düşünce tarzı, yetiştiriliş biçimi ve kişilik yapısını barındıran etkenler.
- ✓ Toplumsal etkenler: bireyler arası çatışma, ekonomik durum farklılıkları ve zamanın kullanılmasındaki etkenler.
- ✓ Ruhsal etkenler: yaşam boyunca elde edilmiş bireysel başarıların ve sosyal statünün kaybedilmesi, yaşam amacının olmaması ve yaşanan dünya ile anlamlı bir ilişki kurulamaması vb. etkenler. (akut travmalar, depresyon, kişilik bozuklukları vb.)
- ✓ İş ile ilgili etkenler: iş görenlerin birbirleriyle olan iletişimlerinin statülerinden dolayı farklı olması (ast-üst ilişkisi) ve bireyler arasında çatışma, farklı ücret uygulaması, rol belirsizliği ve rol karmaşası vb. etkenler.
- ✓ Durumsal etkenler: bireyin kendinden başka, diğer bireylerden destek veya yardım almama, iş sahasında aynı işi yapan bireylerle duygusal anlamda paylaşımında bulunamama ve yeterli eğitim almama veya eksik eğitim gibi etkenler.

Bireylerin işe devam etmesi, işinden zevk alması, iş verimliliğinin artması, örgüt kültürünün geliştirilmesi için iş stresi düzeyinin belirlenmesinin turizm işletmeleri açısından oldukça önemli olduğu düşünülmektedir. İş stresi bireyin çalışma ortamında karşılaşmış olduğu durumlar karşısında sergilemiş olduğu tavır, bireyin iş ve aile yaşamındaki durumunu olumlu veya olumsuz olarak etkilemektedir. Ayrıca turizm işletmelerinde misafirlere sunulan hizmetin kalitesinin artmasında, çalışanların iş stresi düzeyleri oldukça etkilidir.

Araştırmada turizm işletmelerindeki iş stresinin nedenlerinin, ortaya çıkışının, bireysel ve örgütsel açıdan önemini ortaya konulması, ayrıca iş stresini etkileyen bireysel ve örgütsel unsurların kavramsal olarak değerlendirilmesi amaçlanmıştır. Bu nedenle turizm işletmelerinde çalışanların, iş stresini etkileyen unsurları araştıran yerli ve yabancı çalışmalar incelenmiştir. Çalışanların iş stresinin azaltılması için turizm işletmelerine bazı öneriler sunulmuştur.

## **2. İŞ STRESİNİN KAVRAMSAL ANALİZİ**

İş stresi, günümüzde çalışanların sıklıkla iş çevresinde karşılaşmış oldukları tehditlere vermiş oldukları tepki olarak tanımlanmaktadır (Chuang ve Lei, 2011: 551). İş stresi, bireyde fiziksel ve zihinsel denge sorunları yaratan, yorgunluk durumu olarak tanımlanmaktadır (Akpınar, 2008: 359). Bireylerde meydana gelen ve bireyleri olağan faaliyetlerinden alıkoyan farklı bir durum olarak ifade edilirken, iş ve birey arasındaki etkileşim iş stresi olarak tanımlanmıştır (Güney ve Demir, 1997: 130). İş stresi, bireyin iş ortamında algılamış olduğu durum sonucunda ortaya çıkan kişisel işlev bozukluğu olarak ifade edilmektedir (Hwang vd., 2013: 242). İş stresi, talep durumunda, talebi karşılamak için bireyin çaba göstermesi ve meydana gelen talep ile arz arasındaki fark olarak açıklanmaktadır (Aslan ve Cengiz, 2015: 27). İş stresi, bireyin iş memnuniyeti, verimliliği ve performansı üzerinde etkilere sahip olduğu gibi, fizyolojik ve psikolojik sağlık durumuna, işe devam etme durumunu ve ailevi fonksiyonlarını etkilediği ifade edilmektedir (Tennant, 2001: 697). Günümüzde iş yerinde meydana gelen stresin artışı, stresin çalışanlar açısından ayrılmaz bir bütün haline gelmesi, bireyin alışılmadık psikolojik ve fizyolojik tepkiler vermesi ve stresin günlük yaşamın önemli bir parçası olarak görülmesinden kaynaklanmaktadır (Hwang vd., 2014: 61).

İş stresi seviyesinin düşük olması, bireylerin iş yaşamındaki motivasyonlarını, verimliliklerini, yaratıcılıklarını ve performanslarını olumlu yönde etkilemektedir. Ancak iş stres düzeyi yüksek olduğunda olumsuz motivasyon kaynağı olarak değerlendirilmektedir (Tiyce vd., 2013: 129). İş stresi, çalışanların ve yöneticilerin yaşamış oldukları yoğun rekabetten meydana gelmektedir. İş stresi yaratan faktörler, çalışanlar tarafından kontrol edilemeyen çevresel koşullardan meydana geldiğinde, çalışanlar bu duruma uyum göstermekte zorlanmaktadır. Ayrıca çalışanlar plan ve programlarını, bireysel istek ve dileklerine uygun bir şekilde ortaya koyamaz ve çevresel koşulların baskısıyla isteklerini değiştirmek veya uyumlu hale getirmek zorunda kalırlarsa çalışanlar iş stresi ile karşılaşmaktadırlar (Göksel ve Tomruk, 2016: 320).

### **2.1. İş Stresi Kaynakları**

Günümüzde, bireyler üzerinde fizyolojik ve psikolojik rahatsızlıklara yol açan stres, modern yaşamın bir parçası olarak ifade edilmektedir. Bireyler, yaşamları boyunca stresle sık ve tekrar eden bir şekilde karşılaşmakta ve stresle başa çıkabilmek için çaba göstermektedir (Cooper ve Dewe, 2004: 2). İş stresi de gelişmiş, karmaşıklaşmış ve çeşitlenmiş iş ortamı için çalışan bireyler tarafından kabul edilir bir hale gelmiştir. Bireylerin zamanlarının büyük bir kısmını işte harcaması veya iş etkinlikleri için kullanması nedeniyle iş stresi bireylerin günlük yaşantılarında önemli bir yer tutmaktadır (Gök, 2009: 432).

Çalışan bireyler üzerinden stres yaratan pek çok kaynak bulunmaktadır. Bunların farklı biçimlerde sınıflandırıldığı görülmektedir. Mc Grath, iş stresi kaynaklarını: bireyin kendisi, görev ve sorumluluk, çalışma ortamı, işteki üstlenilen rol, fiziki çevre, bireysel ilişki ve sosyal çevre olarak sıralamaktadır (Mc Grath, 1976: 1369). Danna ve Griffine göre iş stresi kaynakları; iş ve aile ortak alanı, örgütsel yapı ve iklim, işe özgü faktörler, işteki ilişkiler, işteki roller ve kariyer fırsatlarıdır (Danna ve

Griffin, 1999: 371). Diğer bir sınıflandırmaya göre iş stresi kaynakları; işin kendisi, bireyler arasındaki ilişki, üstlenilen rol, kariyer fırsatları, iş ve aile alanlarıdır (Cleveland vd., 2007: 276-277). Luthans'a göre iş stresi kaynakları; fiziki çalışma koşulları, örgüt politikaları, örgütün yapısı, örgütsel süreçler olarak sıralanmaktadır (Luthans, 2011: 404-405).

İş stresi kaynakları; bireysel, işle ilgili ve iş dışı kaynaklar olarak üç ana başlık altında toplanmaktadır (Pehlivan, 1995: 18). Şekil 1'de iş stresi kaynakları gösterilmektedir.

Şekil 1. İş Stresi Kaynakları



Kaynak: Pehlivan, İnyet. (1995). Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara, s. 18.

### 2.1.1 Bireysel İş Stresi Kaynakları

İşletmelerde meydana gelen stresin, bireyin kişisel birtakım özelliklerinden de kaynaklanabildiği ifade edilmektedir. Bireylerin cinsiyeti, yaşı, karakteri, huyu, yeteneği ve inancı gibi pek çok etken iş stresine neden olmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 100). Potansiyel iş stresi kaynakları çalışan bütün bireyleri aynı derecede etkilememektedir. Bunun temel nedeni; bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri sayesinde, çevresinde meydana gelen olayları, algılama ve yorumlama biçiminin farklı olmasıdır (Yılmaz, 2006: 12; Büyükfırat, 2009: 65). Çalışanların bireysel farklılıkları, strese verilen tepkilerin değişmesine ve farklılaşmasına neden olmaktadır. Bireyin stres düzeyi, stres yaratan olaya vermiş olduğu tepkiye bağlıdır. Çalışan bazı bireyler, yeni bir iş veya iş rotasyonu gibi süreçleri rahatlıkla atlatırken, bazı çalışan bireyler ise zorlanmaktadır. Diğer bir ifadeyle, bazı bireyler iş stresi baskısı yaşarken, bazı bireyler stres yaşamamaktadırlar. Aynı ortamda farklı stres düzeylerinin nedeni; bireyin bakış açısı, tecrübesi ve işten beklentisi olarak ifade edilmektedir (Newstrom ve Davis, 2002: 369). Bireyin sahip olduğu kişilik özellikleri iş stresi kaynaklarından biri olarak kabul edilmektedir. Bu nedenle bireylerin sahip oldukları A, B ve C tipi kişilik özellikleri aşağıda tanımlanmaktadır.

A tipi kişilik özelliklerine sahip olan birey; aceleci, hareketli saldırgan, içe dönük, rekabetçi, hırslı ve sinirlidir (Rosch, 1989: 108). Bu bireyler, saldırgan, rekabetçi, yoğun dürtülü, zamana karşı yarışan, kendisi ve diğer bireylerle yarış içinde olan, hareketli, hızlı konuşan, hızlı yemek yiyen, her şeyi elde etme arzusunda olan, öfkeli, diğer bireylerle kişisel istekleri doğrultusundan ilişki kuran, düşmanca bir tavır sergileyen özelliklere sahiptirler (Yenilmez, 2013: 92). B tipi kişilik özelliklerine sahip olan birey ise; esnek, katı kuralları olmayan, sakin, yavaş, sabırlı, keyfine düşkündür (Sezgin, 1994: 92). Bu bireyleri, esnek, sabırlı, dingin, rahat, zaman baskısı altında olmayan ve kimseyle yarışmayan, diğer bireyleri dinleyip anlayan ve kolay iletişim kurabilen, duygu ve düşüncelerini açıkça ortaya koyabilen,

planlı ve programlı çalışan ve başladıkları işi bitirmeden başka bir işe başlamayan, konuşurken sakin ve kelime seçimlerinde özenli olan, yavaş ve ölçülü hareket eden, yarışmaktan hoşlanmayan, zamanı iyi kullanan, sorumluluklarını iyi bilen, yaptığı işle mutlu olan ve çevresindekileri mutlu etmeye çalışanlar olarak nitelendirebiliriz (Yenilmez, 2013: 93). Bireyler, A ve B tipi kişilik özelliklerini karma bir şekilde taşıyabilmekte ve bu kişilik özelliği, karma veya C tipi kişilik olarak adlandırılmaktadır (Güney, 2000: 446). Bireyin, kişilik yapısı ve kişilik yapısını etkileyen unsurların belirlenmesi, yaşamı boyunca vereceği kararlarda veya seçim yapmak zorunda kaldığında ona yardımcı olacaktır. Karma tip kişilik özelliklerini taşıyan bireyi, kendini daha iyi tanıyan, çevresindekilerle daha iyi bir iletişim biçimi geliştiren, tutum ve davranışlarına yön verme hususunda avantajlı olarak nitelendirebiliriz (Durna, 2005: 276).

İşletmelerde strese neden olan diğer bireysel iş stresi kaynağı yaş unsurudur. Bireyler hayatlarının değişik dönemlerinde çevrelerinde meydana gelen olayları farklı biçimde algılamaktadırlar. Böylelikle bireyin hayatının her döneminde, strese neden olan etkenler farklılık göstermektedir. İş stresi ile ilgili araştırmalarda yaş; çocukluk, gençlik, orta yaşlılık ve yaşlılık dönemleri olarak sınıflandırılmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 100).

İşletmelerde strese neden olan, bireysel iş stresi kaynaklarından bir diğeri ise biyolojik bir kavram olan cinsiyettir (Eşsizoglu, 2013: 8). İş stresi cinsiyete göre farklılık göstermektedir. Kadın bireylerin, toplumdaki yeri, rolü ve sorumluluklarına ilişkin klasik düşüncenin yanı sıra, modern dünyada işinde başarılı olma hırısı, kariyer yapma arzusu ve iş-ev arasında yaşanan temponun artması iş stresi yaşamalarına neden olmaktadır (Kırel, 1993: 553). Kadınların, erkeklerden farklı kişilik özelliklerine sahip oldukları söylenebilir. Kadınlar, toleranslı, yaratıcı, esnek, hevesli, çevresindeki tehditlerle başa çıkabilen ve orta seviyede kendine güvenen, erkekler ise, inançlı, kararlı, kendine güvenen ve yönetici olma gibi kişilik özellikleri sergilemektedirler (Ünsöy ve Gürol, 2000:392).

### **2.1.2. Örgütsel İş Stresi Kaynakları**

Örgütsel iş stres kaynakları, çalışan bireylerin davranışlarını etkilemekte olup bireyin iş çevresiyle etkileşim sürecinde ortaya çıkmaktadır (Göksel ve Tomruk, 2016: 320). İşte strese neden olan kaynakların, nasıl meydana geldiğini anlamak için, strese maruz kalan birey için işin ne ifade ettiğini bilmek gerekmektedir. Bireyin çalışma yaşamındaki statü ve pozisyonu olumlu bir değişime uğradığında, işin getirmiş olduğu görev ve sorumlulukların yanında, elde edilen kazançta artış göstermektedir. İş yeri, maddi ve manevi yükselişten sonra, bireyin iç dünyasında daha iyi bir yer edinebilmektedir. Toplum kültürü, kazanılan yeni statü veya işe yönelik olumlu veya olumsuz tutumlar yüklemektedir. Toplum tarafından işe veya statüye yönelik yüklenen tutum ve davranışlar, bireyler üzerinde stres yaratmaktadır. Meslek grubu veya işi hakkında yapılan herhangi bir olumsuz eleştiri veya haber nitelikli açıklama, toplumun, olumsuz eleştiri yapılan iş hakkındaki tutum ve davranışları çalışan bireyleri etkilemekte ve iş stres düzeylerini artırmaktadır (Aktaş, 2001: 28). İşte örgütsel strese neden olan pek çok kaynak bulunmaktadır. Bunlar: örgüt yapısı, fiziksel çevre şartları, yapılan iş, kariyer gelişimi, işletme içi ilişkilerdir (Aslan ve Atayer, 2003: 19-24; Yumuşak, 2007: 103).

İşletmelerde, örgütün yapısının stresin başlıca kaynaklarından olduğu ifade edilmektedir. Örgütün yapısıyla ilgili olan stres kaynakları; örgütte bölümler arası kötü rekabet ve çekişmeler, sıkı gözetim, örgütün amaç ve yöntemlerinin belirgin olmaması, işin uyguladığı baskı, iş arkadaşlarının ilişkilerinin soğukluğu, örgüt içi uzaklık duygusu, tedirgin edici davranışlar, karar alma sürecinde bulunamama, iş arkadaşlarına karşı tutum ve davranışlar, bireylerin birbirlerine karşı besledikleri duyarlılık düzeyleri, örgüt içi sistemde karmaşa, yöneticilerin görevleriyle ilgili yetki ve sorumluluklarının yetersiz olması, bağımsız karar alma ve uygulama imkanlarının sınırlı olması, üstlerinin almış oldukları kararlara katılamama, astlarının yetki ve sorumluluklarının tam olarak belirlenmemiş olması, bazı yönetsel uygulamaları veya kararları eleştirememesi olarak sıralanmaktadır (Özkalp ve Kırel, 2003: 188).

Fiziksel çevre şartları, hava durumu, gürültü ve aydınlatma gibi unsurlardan meydana gelmektedir ve bu unsurlar, bireyler üzerinde pek çok olumlu ve olumsuz etkiye sahiptir. Fiziksel çevre unsurlarına dayandırılarak yapılan pek çok araştırmada, düşük-yüksek sıcaklığın, nem oranının, bireyin iş yapma kapasitesini ve fizyolojik ve psikolojik durumunu etkilediği belirlenmiş, yetersiz ya da fazla parlak ışıklandırmanın iş kazalarına neden olduğu, gürültülü ortamlarda çalışan bireylerin, iletişimlerinde kopukluklar olduğu ortaya konulmuştur (Özkalp ve Kırel, 2003: 188; Yumuşak, 2007: 104).

Her işin kendine has özellikleriyle ilgili sorunlar, iş stresine neden olmaktadır. Çünkü işin kendi yapısı ve yapıma şekline göre birtakım gerekleri ve özellikleri bulunmaktadır (Ekinci ve Ekici, 2003: 97). İşin yapıma şekli, çok veya az iş yükü, vardiya usulü çalışma düzeni, zaman baskısı, rol çatışması ve rol belirsizliği, teknolojik gelişmeler, sürekli ve tekdüze yapılan işin devam etmesi gibi faktörlerin o iş için stres kaynağı olduğu ifade edilmektedir (Tutar, 2000: 222; Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 18-19). Vardiya usulü düzenlenmiş bir çalışma programına dahil olan birey, belirli sürelerde çalışmayı kabul etmiş sayılmaktadır. Vardiyalı çalışma sistemi bireyin fiziksel dengesini bozmakta ve bireyin sosyal ilişkilerini olumsuz yönde etkileyerek iş stresine neden olmaktadır (Turunç, 2009: 17).

Bireyin kariyer gelişim sürecinde; terfi beklentisi, kurumlar arası geçiş ya da transfer, yeni bir iş için karar verme, yönetim kadrosunun objektif davranacağını gösteren ölçüt veya örnek olmaması ve yönetim kadrosundaki bireylerin kariyer fırsatları konusunda adaletli olmadıkları düşüncesi bireyin iş stresi düzeyini arttırmaktadır (Yumuşak, 2007: 105). Bireyin kariyer planlama sürecinde karşılaşılmış olduğu stres kaynakları; işletmelerde değerlendirmenin nesnel ölçütler ile yapılmadığı şüphesinin olması, terfi olanağının olmaması veya subjektif davranılması, başarı değerlendirme kriterlerinin standart olmaması, bireylerin başarı değerlendirme sistematiğini kavrayamaması, yetersiz ve hızlı terfi, hırs ve başarı arzusunun engellenmesi, bilgilendirme eksiklikleri, adil olmayan başarı değerlendirme sonuçlarına göre, yapılan kariyer politika ve planlamaları olarak sıralanmaktadır (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002: 20; Soysal, 2009: 340).

İşletmelerde veya kurumlarda çalışan bireyin, üst ve astlarıyla kurmuş oldukları ilişkilerin bazı nedenlerden dolayı bozulması, önemli bir iş stresi kaynağı olarak nitelendirilmektedir. Hiyerarşik yapı, iletişim eksikliği, örgütsel iklim ve ast-üst ilişkisi bireyler üzerinde strese neden olmakta ve işletme içi stres kaynakları olarak sıralanabilmektedir. İşletmelerde oluşturulan hiyerarşik yapı, belli bir mesafe ve resmiyet gerektiren, üstü kapalı, tehdit edici, ast ve üstler arasında güven boşluğunun bulunduğu, soğuk

bir örgütsel iklimin oluşmasına neden olan iş stresi kaynaklarından birisidir (Genç, 2005: 270). İşletmelerin üst kademelerinde yer alan, yönetici veya liderlerin otoriter yönetim biçimleri, iş stresi kaynağı olarak değerlendirilmektedir. Otoriter yöneticilerin yaratmış oldukları korku, endişe ve gerilim, bireyler üzerinde baskı oluşturmaktadır. Bireylerin sürekli ceza alma korkusu ile karşı karşıya kalması, yapılan işin takdir görmemesi, iş ilişkisi ve iş iletişimi eksikliği sonucunda, birey doğal olarak iş stresi yaşamakta, verimliliği ve üretkenliği düşmektedir (Soysal, 2009: 340-341).

### **3. TURİZM İŞLETMELERİNDE İŞ STRESİ İLE İLGİLİ YAPILAN ARAŞTIRMALAR VE SONUÇLARI**

Saldamlı (2000) otel işletmelerinde stres kaynaklarının ve çalışanlar üzerine etkilerinin ölçüldüğü 5 yıldızlı, 25 otel ve 663 personeli kapsayan bir araştırma yapmıştır. Stresin örgütün yapısından veya ikliminden kaynaklandığı, stres yükünü artıran en önemli kaynaklardan birinin ise yetersiz ücret olduğu sonucuna ulaşmıştır.

Aydın (2004) otel işletmelerinde stres faktörlerinin belirlenmesi için, Ege Bölgesinde 4 ve 5 yıldızlı 35 otel işletmesinde çalışan 792 personeli kapsayan bir araştırma yapmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, çalışılan departman, alınan ücret, sektörde çalışma süresi ile iş stresi arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını ortaya çıkarmıştır.

Tarakçıoğlu (2004) otel işletmeleri yöneticilerinin, stres kaynaklarını belirlemeye yönelik Bursa'da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan orta ve üst düzey 62 yöneticinin dahil edildiği bir araştırma gerçekleştirmiştir. Yöneticilerin stres kaynaklarının; zaman sınırlılığı, yetki ve görevlendirmedeki belirsizlikler ve araç gereç yetersizliği gibi hususlar olduğunu belirtmiştir.

Gross (2005) turizm endüstrisinde çalışanların iş stresinin mevcut durumunu ve geleceğini değerlendirmek amacıyla bir çalışma yapmıştır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre; turizm endüstrisinde iş stresinin varlığı çalışanların bunalıma girmesine neden olmaktadır. İncelenen bütün çalışmalarda direkt ve dolaylı olarak yaşanan stres ve çalışanların strese karşı tepkilerinin ölçülmeye çalışıldığını belirtmiştir.

Sökmen (2005) Adana'da 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde orta düzey yöneticilik yapan 62 personelin, iş stresinin kaynaklarının belirlenmesi ve cinsiyete göre iş stresinin farklılık gösterip göstermediğini araştırmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; yetenek kullanımı, üstlerle anlaşmazlık, iş yerinde dedikodu, haksız talepler, iş arkadaşı problemleri gibi stres kaynakları hususunda kadın ve erkek yöneticilerin farklı düşündüklerini ortaya çıkarmıştır.

Akova ve Işık (2008) İstanbul'da 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 380 personelin stres kaynaklarının belirlenmesi ve verilen tepkiler incelenerek stresle başa çıkma yöntemlerinin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmada elde ettikleri bulgular neticesinde, otel çalışanları üzerinde stres yaratan en önemli faktörün örgütün uygulamış olduğu politika ve yapısı olduğunu ifade etmişlerdir. Ayrıca çalışanların strese vermiş olduğu tepkilerin, çalışanın performansını ve verimliliğini düşürdüğünü tespit etmiş ve çalışan bireylerin stresle başa çıkma yöntemlerinde bedensel ve ruhsal yöntemlerin her ikisinin de tercih edildiği sonucuna ulaşmışlardır.

Çelik (2009) Mersin'de 4 ve 5 yıldızlı 10 otelde çalışan 175 personelin mobbing ve iş stresi düzeyinin belirlenmesi üzerine yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre; iş stresinin iş tatminsizliğine neden olduğu ve mobbinge maruz kalanların iş stresi yaşadığı sonucuna ulaşmıştır.

Özcan, Alpar, Ciğer ve Algür (2010) Antalya'da hizmet veren A grubu seyahat acentalarında çalışan 199 personele ulaşılarak stres kaynaklarını, belirtilerini ve sonuçlarını belirlemeye çalışmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre; stres faktörlerini belirlemişler ve stres faktörleri arasındaki ilişki düzeyini ölçmüşlerdir. Stres; çevre faktörleri, iş çevresi faktörleri ve kendini yorumlama faktörlerinin diğer faktörlere göre birbirlerini daha çok etkilediği sonucuna ulaşmışlardır. Ayrıca en çok stresin duygusal boyutta meydana geldiği ve bu stresin sonucunda sigara ve alkol kullanımının arttığını belirlemişlerdir. Strese karşı verilen tepkiyi ise, işten kaçma ve işbirliği eksikliği olarak belirlemişlerdir. Cinsiyet ile stres belirtisi ve sonuçları arasında anlamlı bir ilişkinin varlığını da tespit etmişlerdir.

Hu ve Cheng'in (2010) Tayvan'da otel endüstrisinde farklı otellerde yöneticilik yapan 298 bireyin, iş stresi, iş stresiyle başa çıkma stratejileri ve tükenmişliklerinin belirlenmesi amacıyla yapmış oldukları araştırmada iş stresi oranlarını yüksekte başlayarak sıralamışlardır. Bunlar; görevin özellikleri, iş yükü, kariyer gelişimi ve işin özellikleridir. İş stresi ile başa çıkma stratejilerini ise doğrudan çözüme ulaşma stratejisi, dışlama stratejisi ve kaçınma stratejisi olarak ifade etmişlerdir.

Onay ve Kılıcı (2011) İzmir'de 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan aşçıbaşı ve garsonların iş stresi ve tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma eğilimlerine olan etkinin ölçülmesi üzerine yapmış oldukları araştırmada bireysel ve örgütsel stres kaynaklarının bireyin işten ayrılma niyetini etkilediği sonucuna varmışlardır.

Chuang ve Lei (2011) Güney Nevada'da lüks 25 casino otelde çalışan 152 şef aşçının iş stresi düzeylerini belirlemek ve iş tatminlerini ölçmek için yapmış oldukları araştırmanın sonuçlarına göre; şeflerin iş stresi düzeylerinin ortalamalarının çok üstünde olduğu ve iş-aile çatışmasının da en önemli stres yaratan faktör olduğunu belirlemişlerdir. Çalışma süresi 5-10 yıl olan ve haftada 60 saat çalışan, lisans mezunu ve gece vardiyasında çalışan mutfak şeflerinin en yüksek seviye iş stresi yaşadıklarını ortaya koymuşlardır. İş stresi yaşayan şef aşçıların, iş tatminlerinin azaldığı sonucuna ulaşmışlardır.

Karabacak (2013) İstanbul ve Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerde çalışan 316 personelin iş-aile ve aile-iş yaşam çatışmasının, yaşam doyumuna, algılanan iş stresine ve sosyal desteğe etkisini belirlemek amacıyla karşılaştırmalı bir araştırma yapmıştır. Araştırmanın sonuçlarına göre; Kuşadası'nda 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerde iş-aile çatışması maruz kalma daha fazla görülürken, aile-iş çatışması daha az görülmektedir. Ancak İstanbul'da 5 yıldızlı otellerde çalışan bireylerde aile-iş çatışması daha fazla görülürken, iş-aile çatışması daha görülmektedir. İstanbul ve Kuşadası'nda 5 yıldızlı otellerde çalışan bireyler arasında iş stresi açısından çok önemli bir farklılık olmadığını belirtmiştir.

Tiyce, Hing, Cairncross ve Breen (2013) Avustralya'nın Queensland eyaletinde hizmet veren otel, kulüp ve casinolarda çalışan 195 personelin stres düzeylerini ve stres kaynaklarını belirlemek üzere yapmış oldukları çalışmanın sonuçlarına göre; çalışma şartları, iş talepleri, duygusal emek, üstlerle iletişim, çalışma vardiyaları, belirsizlik ve kontrol eksikliği, yasal sorumluluklar, etik kaygısı ve kalabalık olarak bireylerin iş stresi kaynaklarını sıralamışlardır. Aynı zamanda araştırmaya katılan bütün personelin genellikle stres yaşadığı sonucuna da ulaşmışlardır.



Wan (2013) Çin'in Macao şehrinde bulunan casinolarda orta düzey yöneticilik ve müdürlük yapan 40 çalışanın iş stresi düzeylerini belirlemek amacıyla yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre; rol belirsizliği, aşırı iş yükü, müşteri taleplerinin fazlalığı ve anlamsız şikayetlerin, diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi, casino yöneticilerinin de yaygın bir şekilde karşılaştığı sorunların, iş stresine neden olduğunu belirtmiştir. Buna ek olarak, ast olarak çalışan personelin yetersiz ve isteksiz olması, orta düzey yöneticilerin, üst düzey yöneticiler tarafından katı şirket politikalarıyla sürekli olarak kontrol edilmesi, orta düzey casino yöneticilerinde, iş stresi yaratan unsurlar olduğu sonucuna ulaşmıştır. Ayrıca sürekli çalışan aramak zorunda kalan yöneticilerin, sosyal medyayı kullanarak, maruz kalmış oldukları stresle başa çıkmaya çalıştıklarını ortaya çıkarmıştır.

Daskin (2013) Kuzey Kıbrıs'ta 3, 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 85 personelin, iş stresi ve eski otel yöneticilerinin adam kayırmacılık ve öz-yeterlik politikaları açısından değerlendirilmesi amacıyla yaptığı araştırma sonucunda öz-yeterliliğin iş stresini azalttığı, adam kayırmanın ise iş stresini önemli derecede artırdığını sonucuna ulaşmıştır.

Hwang, Hyun ve Park (2013) Güney Kore'nin başkenti Seul'de bulunan 5 yıldızlı zincir otellerde çalışan 288 insan kaynakları müdürü ve genel müdürün iş streslerinin sınıflandırılması ve demografik özelliklerle ilişkisini araştıran bir çalışma yapmışlardır. Araştırma sonuçlarına göre; tanımlayıcı analizlerde iş stresinin en yüksek olduğu önerme maaş oranı olurken, bunu personel eksikliği, yükselme kriterlerinde belirsizlik, çok fazla iş yükü, çok az veya çok fazla iş çeşitliliği olarak sıralamışlardır. Ayrıca yapmış oldukları faktör analizi sonuçlarına göre, 23 iş stresi önermesini 4 faktör altında toplamışlardır. Bunları, iş sorumluluklarından dolayı çatışmaya maruz kalmak, örgütsel çatışmadan dolayı çatışmaya maruz kalmak, ev hayatı ile ilgili problemlerden kaynaklanan çatışma, iş yerinde çalışan bireylerin iş ve maaş durumundan kaynaklanan çatışma olarak adlandırmışlardır. İş sorumluluklarından dolayı çatışmaya maruz kalmak, örgütsel çatışmadan dolayı çatışmaya maruz kalmak, ev hayatı ile ilgili problemlerden kaynaklanan çatışma, iş yerinde çalışan bireylerin iş ve maaş durumundan kaynaklanan çatışma faktör yükleriyle demografik özellikler arasındaki ilişkiyi araştırdıklarında ise, yaş, cinsiyet, medeni durum ve çalışma süreleri arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu ortaya çıkmıştır.

Tiyye, Hing, Cairncross ve Breen (2013) Avustralya'nın Queensland kentinde faaliyet gösteren kulüp, casino ve otellerde çalışan 165 ast ve üst personelin iş stresi faktörlerini belirlemek amacıyla bir çalışma gerçekleştirmişlerdir. Yapılan analiz sonucunda personelin çalışma şartları, iş güvensizliği, düşük ücret, çalışma saatleri farklılığı, kariyer geliştirme fırsatlarının azlığı, vardiyalı çalışma, az veya çok iş yükü iş stresi kaynakları olarak sıralanmıştır. Ayrıca çalışmada iş stresinin, çalışanların sağlık ve mutluluklarını olumsuz olarak etkilediği ve iş kabiliyetlerini azalttığı sonucuna ulaşılmıştır.

Hwang, Lee, Park, Chang ve Kim (2014) Güney Kore'nin başkenti Seul'de bulunan 5 yıldızlı zincir otel işletmelerinde çalışan 288 insan kaynakları müdürü ve genel müdürlerin iş stresi kaynaklarını ve işten ayrılma niyetine etkisinin ölçülmesi amacıyla bir çalışma yapmışlardır. Çalışmanın sonuçlarına göre; aileye zaman ayıramama, evlilik hayatının düzene girmemesi gibi aile kaynaklı sorunların iş stresini ve işten ayrılma niyetini etkilediği, iş yerinde karşılaşılan problemler ile görev ve maaş arasında pozitif bir ilişki olduğu, çalışanların çok fazla iş yükü sorumluluğu üstlendiğinde, haksız terfi ve belli olmayan

terfi, haksız verilen kararlara maruz kaldıklarında iş stresi yaşadıklarını, ayrıca iş stresine neden olan ve işten ayrılma niyetini etkileyen unsurlardan birinin de üst yönetimin desteğinin eksikliği olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Yirik, Ören ve Ekici (2014) Alanya'da 4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan 445 personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemek amacıyla bir araştırma yapmışlardır. Bu araştırmanın sonuçlarına göre; örgütsel stres ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasındaki en yüksek ilişkinin kadın çalışanlarda, örgütsel stres ve duyarsızlaşma arasındaki en yüksek ilişkinin ise erkek çalışanlarda ortaya çıktığını belirtmişlerdir. Ayrıca turizm sektöründe 13-15 yıl çalışmış personelin, örgütsel stres ve duyarsızlaşma ilişkisinin en yüksek düzeyde olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Akputat, Üzümcü ve Karacan (2016) Çeşme ve Kartepe'de bulunan turizm işletmelerinde çalışan 351 personelin demografik özelliklerine göre iş stresi ve örgütsel bağlılık arasındaki ilişkiyi araştırmışlardır. Araştırmanın sonuçlarına göre; destinasyon bazında Çeşme ve Kartepe'de çalışan personel değerlendirildiğinde, iş stresi ölçeğinde anlamlı bir farklılığın olmadığı, fakat örgütsel bağlılıkları açısından anlamlı bir farklılığın olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Yaz turizmi merkezi Çeşme ve kış turizmi merkezi Kartepe'de sunulan hizmet farklı olmasına rağmen iş stresini artırıcı veya azaltıcı bir etki yaratmadığını belirlemişlerdir.

#### 4. SONUÇ

Turizm işletmelerinde çalışan bireylerin iş stresini etkileyen faktörlerin belirlenmesi amacıyla yapılan araştırmalar genel olarak incelendiğinde; iş stresi üzerinde bireysel iş stresi kaynaklarından çok, örgütsel iş stresi kaynaklarının etkili olduğu görülmektedir. Yapılan araştırmalar incelendiğinde örgütsel iş stresi kaynakları arasında iş stresini en fazla etkileyen faktörler; örgütün yapısı, örgütün iklimi, örgüt iş yükü politikası, düşük ücret politikası, yetki ve görevlendirme belirsizlikleri, sosyal destek eksikliği, üstlerle iletişim sorunu, çalışma şartları, örgütün personel politikası, yasal sorumluluklar, belirsiz terfi beklentisi, örgütte çalışanların sayıca fazla olmaları, iş güvensizliği ve vardiyalı çalışma olarak sıralanmaktadır.

Araştırmalarda iş stresini etkileyen bireysel iş stresi kaynaklarının ise; işin yapısı, işin özellikleri, haftalık çalışma süresi işin kendisi, çalışılan departman, yaş, eğitim durumu, cinsiyet, medeni durum, sektörde çalışılan süre, yetersiz ve isteksiz olma, iş sorumlulukları, kişisel başarısızlık hissi, kişisel hırs ve kariyer yapma arzusu olduğu görülmektedir.

Yukarıdaki değerlendirmesi yapılan araştırmaların sonuçları dikkate alınarak iş stresinin azaltılması amacıyla turizm işletmelerine sunulan öneriler aşağıda sıralanmaktadır.

İş stresinin işletmelerde yüksek seviyede olması, işletmelerin yönetim ve politika açısından eksikliklerinin olduğu veya işletmelerde kurulmuş olan sistematığın bozulduğu anlamına gelmektedir. İş stresinin varlığı hem işletme hem çalışan için pek çok olumsuz durum meydana getirmektedir. Bunlar; işe devamsızlık, iş gören devir oranının yükselmesi, işten ayrılma, iş verimliliğinin düşük olması ve psikolojik sıkıntılardır. Turizm işletmelerinde iş doyumunun düşük olması, iş stresinin yüksekliğinden kaynaklanmaktadır.

Turizm işletmeleri üzerine yapılan araştırmalar değerlendirildiğinde iş stresini en fazla etkileyen faktörlerin örgütsel iş stresi faktörleri olduğu görülmektedir. Özellikle bunlar; düşük ücret, işletme

politikaları, iş güvensizliği, vardiyalı çalışma saatleri, iş yükü fazlalığı veya azlığı ve belirsiz terfi beklentisi olarak sıralanabilir. Bu nedenle turizm işletmelerinin iş stresini azaltabilmeleri için öncelikle, ücret politikalarını değiştirip, iyileştirmeleri gerekmektedir. Vardiyalı çalışma saatleri günlük 8 saat gibi Avrupa ve Dünya standartlarına uygun hale getirilebilir. Çalışanın iş yükü planlamasına ciddi bir şekilde mesai harcanarak uygun hale dönüştürülebilir. İşletmelerdeki terfi için standart bir politika belirlenerek her çalışana eşit yakınlıkta veya uzaklıkta bir sistem geliştirilebilir. İş güvensizliğinin giderilmesi için gerekli sosyal politikalar belirlenebilir ve önlemler alınabilir. Turizm işletmelerinin mevsimsel çalışma yapısının genişletilerek 10 ay gibi bir süreye ulaştırılabilir ve 2 ay için ücretli izin verilerek çalışanlara iş güvencesi sağlanabilir. Ayrıca işletmenin bozulan sistem politikasının iyi planlama ve programlama yaparak düzeltilmesi sağlanabilir.

Turizm işletmelerinde hizmet veren çalışanlar, ülke tanıtımında, müşteri memnuniyetinde, işletme memnuniyetinde ve ekonomik dinamikler açısından oldukça önemli bir yerdedir. Bu nedenle çalışanların iş stresine maruz kalmamaları ya da çok düşük seviyede maruz kalmaları gerekmektedir. Günümüzde strese maruz kalmama imkansız hale gelmekle birlikte, stresin etkilerinin azaltılması için işletmeler bazı destek faaliyetler oluşturabilir. Çalışanların günlük spor aktivitelerine katılmaları için programlar hazırlanabilir. SPA, hamam ve masaj organizasyonları düzenlenerek günlük stresin azaltılmasına katkı sağlanabilir. Strese maruz kalan çalışanlara uzman diyetisyenler vasıtasıyla özel beslenme programları hazırlanabilir. Koku terapisi ile birlikte günlük kısa uyku seansları düzenlenebilir. Çalışanların stres düzeyleri belirli aralıklarla tespit edilebilir ve azaltılması için önlemler alınabilir.

Turizm işletmelerinde çalışanların zindeliği oldukça önem arz etmektedir. Çalışanın işinden memnun olması, tam konsantrasyonla işine odaklanması, hem işletme hem de ülke ekonomisi açısından oldukça önemlidir. Bu nedenle çalışanların iş stresinden olabildiğince uzak durması ve strese maruz kaldıklarında ise önce bireysel yöntemlerle, sonrada örgütsel yöntemlerle azaltmaya çalışması gerekmektedir. Turizm endüstrisi emek-yoğun bir endüstri olduğu için çalışanlar oldukça önemlidir. Bu nedenle iş gücünün tatmini sağlanarak, iş stresinden uzak tutulmalıdır.

## **5. KAYNAKÇA**

- Akova Orhan ve Işık, Kerim (2008), "Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma", *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 15, Sayı 1, (17-44).
- Akpınar, Burhan (2008), "Eğitim Sürecinde Öğretmenlerde Strese Yol Açan Nedenlere Yönelik Öğretmen Görüşleri"*Kastamonu Eğitim Dergisi*, Cilt 16, Sayı 2, (359-366).
- Akputat, Adalet Nükhet-Polat Üzümcü, Tülay-Karacan, Esin (2016), "Turizm İşletmelerinde Çalışanların Yaşadıkları İş Stresi İle Örgütsel Bağlılıkları İlişkisi, Çeşme ve Kartepe Örneği", *Journal of Human Sciences*, Cilt13, Sayı 3, (5136-5149).
- Aktaş, Aliye M. (2001), "Bir Kamu Kuruluşunun Üst Düzey Yöneticilerinin İş Stresi ve Kişilik Özellikleri", *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt 56, Sayı 4, (25-42).

- Aslan, Şebnem ve Atayeter, Çoşkun (2003), "Sağlık Çalışanlarında Stres ve Stres Yönetimi", *Standart Ekonomik ve Teknik Dergi*, Cilt 43, Sayı 512, (19-24).
- Aslan, Zeynep ve Cengiz, Ekrem (2015), "Akademisyenlerin İş Stresi ile İş Motivasyonu İlişkisi", *Gümüşhane Üniversitesi Sosyal Bilimler Elektronik Dergisi*, Sayı 12, (26-43).
- Avcıkurt, Cevdet (2015), *Turizm Sosyolojisi: Genel ve Yapısal Yaklaşım*, 4. Baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Aydın, Şule (2004), "Örgütsel Stres Yönetimi", *Kocaeli Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 3, (49-74).
- Bardavit, Mihal (2007), *Kişilik Yapılarının Stresi Değerlendirme, Stresle Başa Çıkma Yaklaşımları, Algılanan Stres ve İş Doyumu Üzerinde Olan Etkisinin Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Büyükfırat, Beyza (2009), *Performans Değerleme Uygulamalarının Çalışanların İş Stresi Düzeyleri Üzerine Etkileri: İmalat Sektöründe Bir Alan Araştırması*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.
- Chuang, Ning-Kuang-Lei, Simon A. (2011), "Job Stress Among Casino Hotel Chefs in a Top-Tier Tourism City", *Journal of Hospitality Marketing & Management*, Cilt 20, Sayı 5, (551-574).
- Cleveland, Jeanette N.-O'Neill, John W.-Himmelright, Jodi L.-Harrison, Michelle M.-Crouter, Ann C. - Drago, Robert (2007)., "Work and Family Issues in The Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers, and Spouses", *Journal of Hospitality&Tourism Research*, Cilt 31, Sayı 3, (275-298).
- Cooper, L. Cary and Dewe, Philip (2004), *Stress Brief of History*. United Kingdom: Blackwell Publishing Ltd.
- Çelik, Nuray (2009), *Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Mersin.
- Danna, Karen and Griffin, Ricky W. (1999), "Health And Well-Being İn Workplace: A Review And Synthesis of The Literature", *Journal of Management*, Cilt 25, Sayı 3, (357-384).
- Daskin, Mustafa (2013), "Favouritism and Self-Efficacy as Antecedents on Managers' Politics Perceptions and Job Stress", *Anatolia*, Cilt 24, Sayı 3, (452-467).
- Durna, Ufuk (2005), "A Tipi ve B Tipi Kişilik Yapıları ve Bu Kişilik Yapılarını Etkileyen Faktörlerle İlgili Bir Araştırma" *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt 19, Sayı 1, (275-290).
- Ekinci, Hasan ve Ekici, Süleyman (2003), "Yöneticiler Üzerindeki Etkileri Açısından Stres Kaynakları ve Bir Uygulama", *Uludağ Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 22, Sayı 2, (93-111).

- Eşsizoğlu, Altan-Işıklı, Burhanettin-Güleç, Gülcan-Aksaray, Gökay-Yenilmez, Çınar-Kırel, Ayşe Ç. (2013), "Stresin Tanımı ve Doğası" (Ed) Çınar Yenilmez, *Çatışma ve Stres Yönetimi*, (1. Basım). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Genç, Nurullah (2005), *Yönetim ve Organizasyon*, (2. Basım), Seçkin Yayıncılık, Ankara.
- Geylan, Ramazan-Taşçı, Deniz-Tonus, Zümrüt-Benligray, Serap-Oktal, Özlem (2004), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Anadolu Üniversitesi Web-Ofset Tesisleri, Eskişehir.
- Gök, Sibel (2009), "Çalışma Yaşamının Önemli Bir Sorunu: Örgütsel Stres", *Marmara Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, Cilt 27, Sayı 2, (429-448).
- Göksel, Aykut ve Tomruk, Zeynep (2016), "Akademisyenlerde Stres Kaynakları İle Stres Durumunda Gösterilen Davranışların İlişkisi", *Türkiye Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Sayı 2, (315-343)
- Güney, Salih (2000), *Davranış Bilimleri*, (2. Basım), Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Güney, Salih ve Demir, Ayhan (1997), "Kamu ve Özel Sektördeki Tepe Yöneticilerinin İşle İlgili Stres Kaynaklarının Karşılaştırılması", *Verimlilik Dergisi*. M.P.M Yayınları, No 2.
- Hu, Hsin-Hui S. and Cheng, Chien-Wei (2010), "Job Stress, Coping Strategies, and Burnout Among Hotel Industry Supervisors in Taiwan", *The International Journal of Human Resource Management*, Cilt 21 Sayı 8, (1337-1350).
- Hwang Jinsoo-Lee, Junghoon J.-Park, Seulgi-Chang, Hosung-Kim, Samuel S. (2014), "The Impact of Occupational Stress on Employee's Turnover Intention in the Luxury Hotel Segment", *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, Cilt 15, Sayı 1, (60-77).
- Hwang, Jinsoo-Hyun, Sunghyup S.-Park, Jongseung (2013), "Segmentation of Hotel Employees by Occupational Stress and Differences in Demographic Characteristics", *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, Cilt 18, Sayı 3, (241-261).
- Izgar, Hüseyin (2012), "Çalışanlarda Stres ve Tükenmişlik", (Ed) Hüseyin, Izgar, *Endüstri ve Örgüt Psikolojisi*, (2. Basım), Eğitim Akademi Yayınları, Konya, (127-148).
- Karabacak, Gözde (2013), *İş-Aile Çatışmasının İş ve Yaşam Doyumunda Etkilerinin İş Stresi ve Algılanan Sosyal Destek Açısından Otel Personeli Üzerinde İncelenmesi*, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Aydın.
- Kırel, Çiğdem (1993), "Örgütsel Stres Kaynakları ve Çalışan Kadınlarda Etkileri, Dünya ve Türkiye'de Güncel Sosyolojik Gelişmeler", *I. Ulusal Sosyoloji Kongresi Bildiri Kitabı*, (159-173).
- Luthans, Fred (2011). *Organizational Behavior*, (12th Edition). Newyork: Mc Graw Hill Publishing.
- Mc Grath, Joseph E. (1976), "Hanbook of İndustry and Organizational Psychology", (Ed) Marvin D. Dunutte. *Stress and Behavior in Organizations*. (1st Edition). Chicago: Rand Mc Nally College Publishing Company.

- Newstrom, John W. and Davis, Keith (2002), *Human Behavior At Work*, McGraw-Hill,
- Okutan, Mustafa ve Tengilimoğlu, Dilaver (2002), "İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri", *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 4, Sayı 3, (15-42).
- Onay, Meltem ve Kılıcı, Sevde (2011), "İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçıbaşılar", *Organizasyon ve Yönetim Dergisi*, Cilt 3, Sayı 2, (363-372).
- Özcan, İrfan-Alpar, Özer M.-Çiğer, Ayşegül-Algür, Seden (2010), "Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma", *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 9, Sayı 33, (41-64).
- Özdevecioğlu, Mahmut-Bulut, E. Aziz-Tekçe, Evren Arı-Çirli, Yıldız-Gemici, Tevfik-Tozal, Mahmut-Doğan, Yasemin (2003), "Kadın ve Erkek Yöneticilerin Yönetimi Altındaki Personelin Motivasyon, Stres ve İş Tatmini Farklılıklarını Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma", *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt 10, Sayı 2, (125-138).
- Özkalp, Enver ve Kirel, Çiğdem (2003), *Örgütsel Davranış*. A.Ü. Açık Öğretim Yayınları, Eskişehir.
- Pehlivan, İnyet (1995), *Yönetimde Stres Kaynakları*, (1. Basım). Ankara: Pegem A Yayınları.
- Rosch, Paul J. (1989), "Stress Addiction: Causes, Consequences, and Cures", (Ed) *Frederich Flach. Stress and Its Management*, (6th Edition). New York: W.W. Norton& Company, Inc.
- Saldamlı, Asım (2000), "Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama", *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 6, Sayı 1, (288-302).
- Sezgin, Nilhan (1994), "Stresli ve Düşük Stresli Yaşam Tarzları", (Ed) Nesrin Hisli Şahin, *Stresle Başa Çıkma: Olumlu Bir Yaklaşım*, Türk Psikologlar Derneği Yayınları, No 2; (91-92).
- Soysal, Abdullah (2009), "Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma", *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 14, Sayı 2, (333-359).
- Sökmen, Alptekin (2005), "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Cilt 1, Sayı 1, (1-27).
- Tarakçıoğlu, Serdar (2004), "Bursa Yöresindeki Konaklama İşletmesi Yöneticilerinin Stres Nedenleri Üzerine Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Cilt 2, Sayı 1, (1-15).
- Tennant, Christopher. (2001). "Work-Related Stress and Depressive Disorders", *Journal of Psychosomatic Research*, Cilt 51, Sayı 5, (697-704).

- Tiyce, Margaret-Hing, Nerilee-Cairncross, Grant-Breen, Helen (2013), "Employee Stress and Stressors in Gambling and Hospitality Workplaces", *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, Cilt 12, Sayı 2, (126-154).
- Turunç, Yaser (2009), *Fabrika İşçilerinde Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sağlık Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Tutar, Hasan (2000), *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, (1. Basım), Hayat Yayıncılık, İstanbul.
- Ünsoy, Özlem ve Gürol, Mehmet Ali (2000), "Kadınların Girişimcilikteki Rollerini: Günümüz Koşullarında Engel ve Fırsatların Bir İrdelenmesi", *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt 16, Sayı 1, (387-402).
- Wan, Penny Y. K. (2013), "Work Stress Among Casino Industry Supervisors in Macao Casinos" *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, Cilt 14, Sayı 2, (179-201).
- Yalnız, Hacer (2010), *Ebelerde İş Stresinin İş Doyumuna Etkisi*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İzmir.
- Yenilmez, Çınar-Işıklı, Burhanettin-Eşsizöğlü, Altan-Güleç, Gülcan-Aksaray, Gökay-Kirel, Ayşe Ç. (2013), "Kişilik ve Stres", (Ed) Çınar Yenilmez, *Çatışma ve Stres Yönetimi*, (1. Basım). Anadolu Üniversitesi Açıköğretim Fakültesi Yayını, Eskişehir.
- Yılmaz, Orhan (2006). *Stresin Performans Üzerine Etkisi 40ıncı Piyade Eğitim Alay Komutanlığı Lider Personeli Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Yirik, Şevket-Ören, Deniz-Ekici, Remziye. (2014). "Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi", *E-Journal of Yaşar University*, Cilt 9, Sayı 35, (6223-6234).
- Yumuşak, Sedat (2007), "İşgörende İş Stresini Etkileyen Faktörlerin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma" *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 5, Sayı 1, (101-112).
- Zonana, Murat (2011), *İş Stresinin İş Görenlerin Örgütsel Sosyalleşme Düzeylerine Etkileri ve Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.