



KUŞADASI KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN ÖRGÜTSEL STRES VE TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİ

Canan AYDIN

Adnan Menderes Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

canandikyar@hotmail.com

Prof. Dr. Şenol ÇAVUŞ

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm Fakültesi

scavus@adu.edu.tr

Öz

Çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışanların yaşadığı örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Çalışma Kuşadası'nda bulunan 4-5 yıldızlı otellerde çalışanlar üzerinde anket tekniği uygulanarak yapılmıştır. Araştırma kapsamına dâhil edilen oteller Kültür ve Turizm Bakanlığı tarafından belirlenen 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmeleridir. Veri toplama aracı olarak Maslach tükenmişlik ölçeği, örgütsel stres ölçeği, kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Çalışmada Kuşadası'nda bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri ortaya çıkarılmaya çalışılmıştır. Araştırmanın sonucunda katılımcıların orta düzeyde örgütsel stres ve yüksek düzeyde tükenmişlik duygusunu hissettikleri belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: Stres, örgütsel stres, tükenmişlik, konaklama işletmeleri.

ORGANIZATIONAL STRESS AND BURNOUT LEVELS OF THE HOSPITALITY BUSINESSESEMPLOYEES IN KUSADASI

Abstract

The aim of this study is to determine the levels of organizational stress and burnout experienced by employees in the hospitality businesses. The study was conducted by applying questionnaire technique on the employees in 4-5 star hotels in Kuşadası. The hotels included in the scope of the research are the hospitality businesses having 4 and 5 stars determined by the Ministry of Culture and Tourism. Maslach burnout scale, organizational stress scale and personal information form were used as data collection tools. The study tried to reveal the organizational stress and burnout levels of the employees of 4 and 5 star hotels in Kuşadası. As a result of the research, employees felt moderate level of organizational stress and high level of burnout.

Keywords: Stress, organizational stress, burnout, hospitality businesses.

1. Giriş

Son zamanların en önemli sorunlarından biri olarak görülen örgütsel stres, çalışanların psikolojik ve fizyolojik durumlarını etkilemektedir. Çalışanlar günlük yaşamlarının büyük bir kısmını işte geçirir. Bu nedenle örgüt içerisinde birçok örgütten kaynaklı olan stres unsurları ile karşı karşıya kalmaktadır. Çalışanların bu stres unsurları ile tek başına başa çıkmak zorunda kalması, çalışanlar üzerinde olumsuz etkiye sebep olabileceği gibi aynı zamanda

örgüt çalışmalarının da aksayabilmesine neden olmaktadır. Hizmet sektöründe çalışanlar için bu durum çok daha zor ve karmaşıktır. Çünkü hizmet sektörü çalışanları bir yandan örgüt içi stres unsurları ile uğraşırken diğer yandan kendi duygularını bastırarak müşterilerin memnuniyetini sağlamak durumunda kalırlar.

Turizm yapısı gereği dinamik, emek yoğun bir hizmet sektörüdür. Özellikle turizm sektöründe müşteri memnuniyeti çoğu zaman ilk sırada yer almaktadır. Çok sayıda çalışan istihdamının sağlandığı konaklama işletmelerinde çalışanlar, neredeyse günün her saatinde müşteriler ile dolaylı veya dolaysız olarak iletişime ve etkileşime girerler. Bu nedenle çalışanların da işletmelerden memnun olması gerekmektedir. Aksi takdirde çalışanların zamanla verimlilikleri, başarıları düşmeye ve kısacası çalışanlar tükenmeye başlarlar. Tükenmişlik sonuçları bakımından çalışanlar, müşteriler ve çalıştıkları işletmeler açısından oldukça önemlidir (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997: 192).

İşletmeler açısından örgütsel stres kaynaklarının araştırılması ve çalışanların tükenmişlik düzeylerinin bilinmesi, değerlendirilmesi ve önlemler alınması gerekir. Böylece çalışanların psikolojik ve fizyolojik ihtiyaçları büyük ölçüde öğrenilebilir, stres kaynakları belirlenebilir ve çalışanların memnuniyeti sağlanabilir. İşinde kendini başarılı hisseden ve iş yerinde mutlu olan çalışanların işinde verimliliği ve işletmeye olan bağlılığı artar. İşinde elinden gelenin en iyisini yapmaya çalışır. Bununla beraber işletmeye müşteri memnuniyetini getirir. Konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesi sektör ve işletmeler açısından oldukça önemlidir.

Bu çalışmada turizm sektörünün önemli bir parçası olan konaklama işletmelerindeki çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri incelenmiştir. Çalışma Aydın ilinin turistik çekim merkezlerinden Kuşadası'nda bulunan 4-5 yıldızlı otellerdeki çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Araştırma sonuçları bakımından işgörenler ve işletmeler açısından önem taşımaktadır. Çalışmanın ilk kısmında örgütsel stres ve tükenmişlik kavramları literatüre dayandırılarak açıklanmıştır. İkinci kısımda ise, araştırmanın yöntemi, bulguları ve verilerin analizi, sonuçlar yer almaktadır.

2. Literatür Taraması

Çalışmanın literatür taraması kısmında örgütsel stres ve tükenmişlik hakkında bilgi verilmiştir. Örgütsel stres başlığı altında çalışanlar üzerinde dolaylı veya dolaysız olarak etkili olduğu düşünülen stres kavramı, örgütsel stres kavramının işletmeler üzerindeki etkileri ve örgütsel stres kaynakları açıklanmıştır. İkinci kısımda tükenmişlik sendromu kavramı ve

kavramının ortaya çıkışı, tükenmişliğin belirtileri, etkileri ve tükenmişlik sendromunun boyutlarından bahsedilmiştir.

2.1.Örgütsel Stres

Günümüzde fen bilimleri ve sosyal bilimler alanında stresin önemli bir yeri vardır. Stres kavramı daha çok sağlık alanlarında araştırılmasına rağmen ekonomi, siyaset bilimi, işletme ve eğitim gibi alanlarda da kapsamlı olarak araştırılmaktadır (Lazarus ve Folkman, 1984: 2). Stres araştırmalarının babası olarak bilinen Hans Selye stresi vücudun karakteristik özelliği olmayan tepkisi olarak tanımlamıştır. Ayrıca, vücudun iyi ve kötü olmak üzere birçok farklı baskıya aynı şekilde tepki verebileceğini belirtmiştir (Hard, 2011: 5). Bir başka tanıma göre stres bireysel verimliliği, etkinliği, sağlığı ve iş kalitesini doğrudan ve olumsuz olarak etkileyen zihinsel ve fiziksel durumdur (Gill, Flaschner ve Shachar, 2006: 5). Folkman (2008: 3) tarafından yapılan çalışmanın bulgularından biri olumlu ve olumsuz duyguların yoğun stres içeren durumlarda birçok kişi tarafından hissedilmesidir. Fakat stres en fazla çalışma ortamlarında karşımıza çıkmaktadır. Bireylerin iş ortamlarındaki stres aşırı ses, ısı, ışık, az veya fazla sorumluluk ve az veya fazla denetimin sonucu olarak ortaya çıkabilir. Ancak aynı ortamdaki insanlar, stresli durumlarla karşılaştıkları zaman aynı tepkileri vermezler. Örneğin, gerilim işi başarma isteği yüksek kişilerde motivasyon sağlarken aynı ortamdaki farklı bir kişide yaptığı işten vazgeçme ya da kişinin saldırganlık göstermesine neden olabilir (Akgemci, 2001: 302).

İşte yaşanan stres, yönetimin son zamanlardaki en önemli sorunlarından biri olarak görülmektedir (Ross, 1997: 41). İş stresi, kişinin kendisi için tehdit unsuru oluşturan ortamın özelliklerine göre gösterdiği tepki olarak tanımlanabilir (Gill, Flaschner ve Shachar, 2006: 5). Kahn ve Boysierye (1994) ise iş stresini, çalışan ve çalışma ortamı arasındaki belirli bir ilişki olarak tanımlamaktadır. İş ile ilgili olan stres, bireylerde endişe, depresyon ve çaresizliğe neden olabilmektedir. Ayrıca bireylerde baş ağrısı, kas spazmı ve uykusuzluk gibi olumsuz belirtiler görülmektedir (Arıkan, Köksal ve Gökçe, 2007: 1). İş ile ilgili stres olgusu üzerine yapılan çalışmalar 1980'li yıllarda büyük ölçüde artmıştır. Literatürde stres ile ilgili çalışma yapan bazı araştırmacıların birçoğu stres kontrolü üzerinde çalışmışlardır. Fakat, örgütsel stres üzerine yapılan ampirik araştırmalar yetersiz kalmıştır (Parker ve DeCotiis, 1983: 160).

Aktaş ve Aktaş (1992: 154) örgütsel stresi örgütte çalışanların psikolojik, fiziksel ve davranışsal sapmalara neden olan dış koşullara karşı olan uyum tepkisi olarak tanımlamıştır. Turizm alanında örgütsel stres üzerine çalışma yapan araştırmacılar (Ross, 1997; Saldamlı, 2000; Aydın, 2004; Sökmen, 2005; Akova ve Işık, 2008; Karatepe ve Uludağ, 2008; Uzun ve

Yiğit, 2011; Erkiçi, 2012; Kılıç, Tunç, Saraçlı ve Tunç, 2013; Ören, 2013; Yirik, Ören ve Ekici, 2014; Sardarov, 2015; Turunç, 2015) örgütsel stresin çalışanlar üzerinde dolaylı veya dolaysız olarak etkisi olduğunu araştırma sonuçlarında belirtmişlerdir. Konaklama işletmelerinde çalışanlar, çalışma ortamları nedeniyle dinamik, çok uluslu, farklı dillerin konuşulduğu ve çoğu zaman planlanmayan veya öngörülmeven durumlara maruz kalırlar. Bu durumların birçoğu yüksek seviyede iş stresine neden olmaktadır (Gill, Flaschner ve Shachar, 2006: 6). Ayrıca konaklama işletmeleri, insanların etkileşimlerinin yoğun olduğu alanlar olduğu için işletmelerdeki işler 24 saat müşteriler ile iletişime geçmeyi gerektirmektedir. Müşteriler ile olan sürekli temas ve kişilerarasındaki karşılaşmalar çalışanların stres ve tükenmişliğinin önemli nedenlerinden biri olarak görülmektedir (Hu ve Cheng, 2010: 1337). Stres yaratan faktörler çevresel, bireysel ve örgütsel (iş çevresi) faktörler olarak üç farklı grupta toplanmaktadır (Aydın, 2004: 5). Ancak çalışmanın sınırları çerçevesinde yalnızca örgütsel stres faktörleri (kaynakları) ele alınacaktır.

Durna (2004: 193-194), örgütsel stres kaynaklarını dört başlık altında toplamıştır. Bunlar; görev ile ilgili beklentiler, fiziksel beklentiler, rol belirsizlikleri ve çatışmaları, kişiler arasındaki beklentilerdir. Durna (2006: 323-324) görev ile ilgili beklentileri, kişilerin yapmış olduğu iş ile ilişkilendirmiştir. Fiziksel beklentileri, işin düzeni, ortam koşulları ile ilişkilendirmiştir. Rol belirsizlikleri ve çatışmaları, kişinin yaptığı iş tanımının net olmaması ile ilgilidir. Kişilerarası beklentiler ise örgütteki üretimin grup baskısı ile sınırlandırılması, grubun kurallarına uymama ve yönetime karşı tavır takınma ile ilişkilendirilmiştir. Aydın (2004: 6) örgütsel stres kaynaklarını beş farklı grupta toplamıştır. Bunlar; iş yapısı ile ilgili olan stres faktörleri, örgütün yapısından kaynaklanan stres faktörleri, örgütsel politikalardan kaynaklı olan stres faktörleri, iş ortamındaki fiziki koşullardan kaynaklı olan stres faktörleri ve örgütteki kişilerin arasındaki ilişkilerden kaynaklı olan stres faktörleridir. Ören (2013: 19) bu faktörlerden farklı olarak örgütsel kültürden ve örgütsel rolden kaynaklanan stres faktörlerini de içeren altı başlık altında toplamıştır. Örgütsel stres kaynakları farklı araştırmacılar tarafından farklı başlıklar altında toplanmıştır. Bu açıklamalara göre örgütsel stres faktörleri iş kaynaklı, örgütün yapısından kaynaklı, örgütsel politikalardan kaynaklı, iş ortamındaki fiziki ve çevresel koşullardan kaynaklı ve örgütsel kültür ile kişilerarası iletişimden kaynaklı faktörler olarak beş başlık altında toplanabilir.

İş Kaynaklı Stres Faktörleri: İşin doğası gereği sorumluluk ve risk içerir. Çalışan kişilerden ve işin niteliğinden kaynaklı unsurlar sebebiyle iş bir stres faktörü haline gelmiştir (Tutar, 2000: 242). İş kaynaklı stres faktörleri örgütteki kişilerin işi ve rolleri ile ilişkilidir.

İşin niteliği ile ilgili stres faktörler şöyledir (Pehlivan, 1992: 795; Aydın, 2004: 7; Soysal, 2009: 22; Sardarov, 2015: 23);

- İşin yoğun ve monoton olması,
- Zaman baskısı,
- İş ortamının kötü olması, tehlike unsurunun var olması,
- Rol çatışması, rol belirsizliği ve engellenme,
- Denetim niteliğinin düşüklüğü,
- İş yerindeki düzen,
- Müşterilerin memnuniyetsiz olması ve çalışanlar üzerindeki şikâyet edilme korkusu,
- Fazla mesai, vardiyalı çalışma düzenidir.

Örgütün Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri: Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri Pehlivan (1992: 796) tarafından beş grupta toplanmıştır. Örgütsel yapının merkezi olması, birimlerin birbirine olan bağlılığı, kararlara katılımıda yetersiz olma, ilerleme şansının düşük olması, aşırı biçimsellik, aşırı uzmanlaşma ve emeğin paylaşımıdır. Soysal (2009: 23) bunların dışında değerlendirme ve kariye probleminin yaşanması, yetki ve sorumluluk hatalarının var olmasından, adil olmayan düşük ücret ve mobbing (zorbalığın) varlığından bahsetmiştir. Aydın (2004) ise konaklama işletmelerindeki stres faktörlerini ücret dengesizliği, rol belirsizliği ve gerçek dışı işi tanımları olarak ifade etmiştir. Rol, kişilerin bulunmuş olduğu statü sınırlarında neyi ne kadar yapabileceği veya neyi yapamayacağı şeklinde belirlenmiş olan davranışların toplamı olarak ifade edilebilir. Bir sosyal grup içerisinde kişinin hakları ve yükümlülükleri belirlendiğinde aynı zamanda grup içerisindeki yeri ve rolü belirlenmiştir. Bir kişinin birden fazla rolü üstlenmesi ve bir role yatkınlığının diğerine oranla daha yüksek olması durumunda rol çatışması meydana gelir. Rol tam olarak bilinmediği durumlarda rol belirsizlikleri ortaya çıkmaktadır (Gümüştakin ve Öztemiz, 2005: 274).

Örgütsel Politikardan Kaynaklanan Stres Faktörleri: Örgütsel stres üzerine çalışma yapan bazı araştırmacılar tarafından örgütsel politikalar örgütsel yapıdan kaynaklı faktörleri birlikte almışlardır. Fakat politikardan kaynaklı faktörlerde daha çok çalışanlar üzerine odaklanılan faktörler bulunmaktadır. Bunlar ücret dağılımındaki dengesizlikler, performans değerlendirmedeki adaletsizlik, terfi ve kariyer olanaklarının az olmasıdır. Örneğin performans değerlendirilmesinde çalışanlarının kendilerini hangi ölçütlere göre değerlendirildiği hakkında bilgi sahibi olmaması, çalışanlar üzerinde stres unsuru oluşturmaktadır (Ören, 2013: 32). Ayrıca keyfi olarak belirlenen veya belirsiz politikalar ve fazla idealist iş tanımı çalışanlar üzerinde birer stres unsurudur (Pehlivan, 1992: 796).

İş Ortamındaki Çevresel/Fiziksel Koşullardan Kaynaklı Stres Faktörleri: Çalışanlar örgüt içerisinde strese yol açan birçok çevresel unsur ile karşılaşmaktadır. İş ortamlarındaki fiziksel çevre koşullarından ortamın ışıklandırmasının kötü oluşu, sıcaklığı, kalabalık (Pehlivan, 1992: 797) ve uygun müzik seçimi gibi (Yalch ve Spangenberg, 1990: 61) unsurlar çalışanlar üzerinde olumlu veya olumsuz etkiye sahiptir. Aydın (2004: 8) örgütsel strese neden olan fiziki şartları gürültü, aydınlatma, ısı, kalabalık ve ortamdaki nem oranı olarak sıralamıştır. Bu çevresel unsurları Okutan ve Telligilimoğlu (2001: 20) genel çerçevede değerlendirmiş ve ailesel sorunları, ekonomik sorunları, siyasi ve politik belirsizlikler, teknolojik gelişmeler gibi stres kaynaklarına yer vermiştir.

Örgütsel Kültür ve Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri: Örgütsel yapı içerisinde örgüt üyeleri tarafından benimsenmiş olan değer ve normlar vardır. Örgüt bir bütün olarak ele alındığında içerisindeki her birim de kendi içerisinde değer ve normlara sahiptir. Örgütsel kültürden kaynaklanan stres faktörlerinden bazıları; iş ortamındaki görüş farklılıklarının olması, işteki ortak değerler ve normlara uyum, işte moralin ve iş doyumunun düşük olması, statünün düşük olmasıdır (Ören, 2013: 30-32). Örgüt içerisindeki iletişim eksikliği veya çalışanların birbirleri ile arasına mesafe koyması, çalışanların birbiri ile duygusal anlamda bağ kurmasına engel olmaktadır. Aydın (2004: 9) kişilerarası stres faktörlerini dedikodu, rekabet ve örgüt içerisindeki normlara uyum olarak belirlemiştir. Pehlivan (1992: 797) ise bu faktörleri denetçilerin adaletsiz ve saygısız olması, güven eksikliği, rekabet, sorumluluklarda belirsizlik, grupların kendi arasında çatışmaya girmeleri olarak ele almıştır. Örgüt içerisindeki iletişim olmaması veya eksik olması örgüt içindeki çalışanların verimliliğini olumsuz yönde etkilemektedir (Soysal, 2009: 24).

2.2. Tükenmişlik Sendromu

Tükenmişliğin en iyi bilinen kurgusal örneği Greene tarafından 1961 yılında yayınlanan “A Burnt Out Case” “Bir Tükenmişlik Olayı” adlı romandır. Romanda ruhsal işkence gören ve hayal kırıklığına uğrayan bir mimarın işinden ayrılması ve Afrika ormanına yerleşmesi anlatılmıştır (Maslach, 2003: 189; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 398). İnsanların çalışma alanlarındaki ilişkilerde, ilişki bozulduğunda ortaya çıkabilecek zorluklar modern çağın önemli bir olgusu olarak görülmektedir. Şirketlerdeki küçülme, dış kaynaklara bağlılık ve yeniden yapılanmalar çalışanlarda güvensizlik, değersizlik, yabancılaşma gibi olumsuz hisleri yaratmıştır (Maslach ve Leiter, 1999: 50). Bu olgu için kullanılan tükenmişlik terimi, 1970’li yıllarda özellikle insanlar ile etkileşim içerisinde olunan sektörlerde Amerika Birleşik Devletleri’nde ortaya çıkmaya başlamıştır (Maslach, Schaufeli

ve Leiter, 2001: 398). Bu terim ilk kez Freudenberger tarafından 1974 yılında kullanılmıştır (Anbar ve Eker, 2008: 40).

Tükenmişlik ile ilgili ilk bilimsel makaleler Amerika Birleşik Devletleri'nde 1970'li yılların ortalarında ortaya çıkmış ve çalışmaların öncelikli katkısı temel olguyu tanımlama, ona bir isim verme ve bunun nadir bir tepki olmadığını göstermektir. İlk çalışmalar insanlar ile etkileşimi olan çalışma alanlarında ve sağlık hizmetlerinde yani duygusal ve kişilerarası stres yaratan mesleklerde (Alarcon, Eschleman ve Bowling, 2009: 245) çalışan kişilerin deneyimine dayanmaktadır. İlk makaleler alternatif sağlık çalışanı olan psikiyatrist Freudenberger (1975) ve duygular üzerine çalışan bir sosyal psikolog Maslach (1976) tarafından yazılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399).

Tükenmişlik sendromu ilk olarak gönüllü olan sağlık personelleri arasında ortaya çıkan hayal kırıklığı, yorgunluk ve iş bırakma gibi davranışları tanımlama amacıyla ortaya atılan bir terimdir. Tükenmişlik sendromunun yalnızca sağlık çalışanlarında, sosyal hizmet çalışanlarında ve öğretmenlerde ortaya çıkabileceği savunulmasına rağmen sonraki yapılan çalışmalarda tükenmişlik sendromunun birçok iş alanında ortaya çıktığı belirlenmiştir. Yapılan çalışmalar günümüzde hemen her sektörde ve her meslekte yaşandığını ve modern insanın iş yerinde daha fazla tükendiğini ortaya çıkartmıştır (Ersoy ve Utku, 2001: 45). Farklı bir deyişle tükenmişlik geniş bir meslek alanına yayılmıştır. Bu nedenle doktorlar, hemşireler, polisler, öğretmenler, akademisyenler, müdürler ve insanlar ile etkileşim içerisinde olan çoğu meslek grubunda çeşitli çalışmalar yapılmıştır (Anbar ve Eker, 2008: 40). Hizmet sektöründe işgörenler bir taraftan örgütteki baskı ile uğraşırken diğer taraftan kendi olumsuz duygularını bastırarak müşterilerin ihtiyaçlarını memnun olacakları biçimde karşılamak durumunda kalmaktadırlar. Bu durumda iş görenler yorgunluk, stres, sinizm ve işten ayrılma eğilimi gibi bilişsel ve davranışsal olguların meydana gelmesinden sonra işten ayrılmalara neden olmaktadır (Güven ve Sezici, 2016: 112). Turizm alanında tükenmişlik üzerine çalışma yapan araştırmacılar (Ersoy ve Utku, 2001; Pelit ve Türkmen, 2008; Türkmen ve Artuğer, 2011; Güven ve Sezici, 2016) yaptıkları araştırmalar sonucunda turizm sektöründe çalışanların tükenmişlik hissettiklerini belirtmişlerdir. Ancak Üngüren, Doğan, Özmen ve Tekin (2010) tarafından otel çalışmalarına üzerine yapılan bir çalışmanın sonucunda çalışanların tükenmişlik sendromu ile karşı karşıya olmadığını belirtmiştir.

Freudenberger tükenmişlik kavramını başarısızlık, yıpranma ve gücün, enerjinin veya iş yerindeki tatminin azalması sonucu bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme olarak tanımlamıştır (Freudenberger, 1974: 159). Bir diğer tanıma göre tükenmişlik, insanlar ile etkileşim gerektiren mesleklerde (Maslach ve Jackson, 1981: 99), iş yerinde uzun süreli

stres yaratan kişiler ile birlikte olan çalışanlarda sıklıkla görülen bir sendromdur (Maslach, 2003: 189; Alarcon, Eschleman ve Bowling, 2009: 244).Çalışanlar başarısız olduklarını hissettiklerinde çalışmalarının anlamsız olduğunu, bir fark yaratamadıklarını düşünerek çaresiz ve umutsuz hisseder ve tüm bunların sonucunda tükenmeye başlarlar (Pines, 2004: 67).Tükenmişlik, duygusal tükenmenin, duyarsızlaşmanın ve diğer insanlar ile etkileşimli bir durumda çalışanlarda meydana gelen kişinin iş yerindeki etkinliğinin azalmasına neden olan (Anbar ve Eker, 2008: 40) düşük kişisel başarı duygusunun psikolojik bir sendromudur (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997: 192). Tükenmişlik sendromu ile ilgili diğer tanımlara bakıldığında tükenmişlik, iş talepleri ve çalışan bireylerin ihtiyaçları arasındaki uyumsuzluktan ortaya çıkan ve adım adım ilerleyen süreç şeklinde tanımlanmaktadır (Ardıç ve Polatçı, 2009: 21). Türkçede tükenmişlik, tükeniş sendromu, mesleki tükenmişlik olarak ifade edilen kavram İngilizcede “jobburnout” veya “staffburnout” olarak ifade edilmektedir (Arı ve Bal, 2008: 131). Günümüzde ise tükenmişlik kavramı hem örgütsel hem de bireysel sonuçları olan bir kavram olarak belirtilmektedir (Güven ve Sezici, 2016: 111).

Tükenmişliğin belirtileri Freudenberger tarafından fiziksel, davranışsal ve/veya duygusal, psikolojik olarak üç farklı açıdan değerlendirilmiştir. Tükenmişliğin fiziksel belirtileri; uykusuzluk, psikolojik şikâyetler, sırt ağrıları, baş ağrıları ve deride oluşan akne, egzama, kurdeşen ve bazı alerjik tepkimeler ya da mide ve bağırsaklar ile ilgili belirtilerdir. Tükenmişliğin davranışsal/duygusal belirtileri; sabırsızlık, işte konsantrasyon kolay kaybı, aile ve iş çatışması, çevresindeki kişileri kolayca kırma veya incitme, dış çevreden uzaklaşma ve yanlış giden durumlarda başkalarını suçlama gibi belirtilerdir (Freudenberger, 1986: 247). Tükenmişliğin psikolojik belirtileri; sinirlilik, nedensiz tedirginlik ve huzursuzluk, engellenmiş hissetmek, güçsüzlük, iş ile ilgili ümitsiz olma, tatminsizlik, özgüvende azalma gibi belirtileri vardır. Tükenmişlik yaşayan bireylerde psikolojik belirtiler diğerlerine oranla daha az belirgindir (Ardıç ve Polatçı, 2008: 73).

Tükenmişlik sendromunun bir özelliği duygusal tükenmeyi arttırmasıdır. Duygusal kaynaklar tükendikçe çalışanlar kendilerini psikolojik anlamda yetersiz hissederler. Bir diğer özelliği ise, çalışanlarda müşterileri hakkında olumsuz, alaycı tutum ve duyguların yani duyarsızlaşmanın gelişmesidir. Müşterilere yönelik olumsuz tepkiler duygusal tükenme deneyimi ile bağlantılı olabilmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 99; Maslach, Jackson ve Leiter, 1997: 192). Maslach ve Jackson (1981: 99) tükenmişliği üç boyut olarak tanımlamıştır. Bu boyutlar duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşmadır. Duygusal tükenmişlik, bireyin çalışma şevkinin olamaması ve tükenmiş hissetme duygusudur (Anbar ve Eker, 2008: 40). Bireyin duygusal anlamda bir tükenmişlik hissetmesiyle birlikte duygusal

yorgunluk yaşaması ve hizmet vermiş olduğu işletmede hizmet verdiği kişilere artık yeterli olmadığını, geçmişte davrandığı gibi sorumlu davranmadığını düşünmektedir (Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu, 2009: 389). Duyarsızlaşma, bireyin diğer çalışanlara karşı duyarsız ve ilgisiz bir tutum sergilemesi sonucunda ilgili olduğu kişilere karşı duygusal olarak uzaklaşmasıdır (Anbar ve Eker, 2008: 40). Bir diğer tanıma göre duyarsızlaşma, çalışanların hizmet vermiş oldukları kişilere yönelik alaycı, umursamaz bir tavır takınarak kişilere birer nesne gibi davranması ve küçültücü sözler söylemesidir (Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu, 2009: 389).Düşük kişisel başarı, kişinin iş yerindeki yaptığı işlerin değersiz olduğunu hissetmesidir. Ayrıca bireyin işine olan yeterlilik ve başarı duygusunu hissedememesi olarak da ifade edilmektedir (Anbar ve Eker, 2008: 40; Tümkaya, Çam ve Çavuşoğlu, 2009: 390). Maslach, Jackson ve Leiter tükenmişlik sendromunun üçüncü boyutu olan azalan kişisel başarıyı, birini özellikle müşterilerle çalışan kişiyi olumsuz değerlendirme eğilimi olarak tanımlamıştır. Çalışanlar bazen kendilerini mutsuz hissedebilirler ve işlerindeki başarılarından memnun olmayabilirler (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997: 192). Maslach ve Jackson (1981)'e göre tükenmişlik sendromunun özünde aşırı duygusal yüklenme ve buna bağlı olarak duygusal tükenmişlik yer almaktadır (Anbar ve Eker, 2008: 40).

3. Yöntem

Araştırmanın yöntem kısmında araştırmanın amacı, evren ve örnekleme, veri toplama tekniği ve veri analizi hakkında bilgilere yer verilmiştir.

3.1. Araştırmanın Amacı

Araştırmanın amacı, konaklama işletmeleri çalışanlarının örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemektir. Turizm, temelinde insan faktörüne dayalı emek yoğun bir hizmet sektörüdür. Bu nedenle çalışanların gerek psikolojik gerek fizyolojik durumları verilen hizmeti doğrudan ya da dolaylı olarak etkilemektedir. Turizm hizmeti satın alan müşterilerin beklentileri arasında güler yüz, huzur, sakinlik ve samimiyet ön plandadır. Aynı bölgede benzer özelliklere sahip iki otel işletmesinde bir diğeri yalnızca personel memnuniyeti ile ön plana çıkararak tercih nedeni olabilir. Bu nedenle müşteri memnuniyetinde turizm işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyi doğrudan etkili ve oldukça önemlidir. Ayrıca turizm işletmelerinde çalışanların performansı işletmelerdeki verimliliği artırmaktadır.

3.2. Araştırmanın Evren ve Örnekleme

Araştırmanın evrenini Aydın'ın Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlar oluşturmaktadır. Araştırmanın 4 ve 5 yıldızlı oteller

üzerinde yapılmasının en önemli nedenlerinden biri örgütsel yapının daha karmaşık ve detaylı olmasıdır. Ayrıca işletmelerin büyüklüğünden dolayı çalışan sayısının fazla olması bir diğer tercih nedenidir.

Araştırma, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın belirlemiş olduğu Kuşadası bölgesindeki 4 ve 5 yıldız statusüne sahip 40 farklı konaklama işletmesinde çalışanlar üzerinde uygulanmıştır. Kasım-Aralık ve Ocak 2017'nin kış sezonunda yapılmıştır. Bunun nedeni ise araştırmada tam zamanlı (12 ay) çalışanlara ulaşabilecek ve daha gerçekçi sonuçlar elde edilebilecektir.

3.3. Araştırmanın Veri Toplama Tekniği

Araştırmanın verileri çalışanlar üzerinde anket tekniği uygulanarak elde edilmiştir. Anketler insan kaynakları ile görüşmeler sonucunda çalışanlara dağıtılmıştır. Anketler konaklama işletmelerinde çalışan sayılarına göre teslim edilmiş ve 219 ankete geri dönüş sağlanmıştır. Bu anketlerden 19'u eksik ve yanlış doldurulmuştur. Bu nedenle araştırmaya dahil edilmemiştir. Araştırmaya otellerdeki bütün departmanlarda (ön büro, satın alma, yiyecek-içecek, mutfak, güvenlik, insan kaynakları gibi) çalışanlar dahil edilmiştir.

Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeği Christina Maslach ve Susan Jackson tarafından üç boyutlu olarak geliştirilmiş ve Canan Ergin tarafından Türkçeye uyarlanarak geçerlilik ve güvenilirlik çalışması yapılmıştır. "Maslach Tükenmişlik Ölçeği" toplamda 22 maddeden oluşmaktadır. Anket, 5'li likert olarak düzenlenmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeğindeki (MBI) ifadeler tükenmişlik sendromunun varsayımsal yönlerini test etmek amacıyla tasarlanmıştır (Maslach ve Jackson, 1981: 100). Ölçek tükenmişlik sendromunun üç boyutunu (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı) değerlendirmektedir. Duygusal tükenme boyutu 9 madde, duyarsızlaşma 5 madde ve düşük kişisel başarı ise 8 maddeden oluşmaktadır (Maslach, Jackson ve Leiter, 1997: 193-194). Araştırmada kullanılan örgütsel stres ölçeği ise Aydın (2004) tarafından geliştirilmiştir. "Örgütsel Stres Ölçeği" toplamda 35 maddeden oluşmaktadır. Anket 5'li likert ölçeğine göre düzenlenmiştir. Çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri hesaplanırken her bir maddeye katılım düzeyleri 5'li likert tipi ölçeklerde madde başına düşen puan aralıkları ile hesaplanmıştır. Puan aralıkları $1,00 \leq X \leq 1,80$ çok düşük, $1,80 \leq X \leq 2,60$ düşük, $2,60 \leq X \leq 3,40$ orta, $3,40 \leq X \leq 4,20$ yüksek, $4,20 \leq X \leq 5,00$ çok yüksek olarak alınmıştır.

3.4. Verilerin Analizi

Araştırmada katılımcıların ankette vermiş oldukları cevaplardan elde edilen veriler üzerinde istatistiksel analizleri yapmak için SPSS 21.0 programından yararlanılmıştır.

Araştırmada Kuşadası'ndaki konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile verilere faktör analizi yapılmıştır. Ayrıca çalışanların demografik özelliklerine yönelik farklılıkların tespit edilebilmesi için karşılaştırmalı istatistiklere başvurulmuştur.

4. Bulgular

Anket formları değerlendirilirken verilerin analizi için SPSS programı 21.0 versiyonu kullanılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özellikleri

Cinsiyet	n	%	İşletmedeki Çalışma Süresi	n	%
Bayan	81	41,8	1 yıldan az	33	16,6
Erkek	113	58,2	1-3 yıl	132	66,3
			4-6 yıl	24	12,1
			7 ve üzeri	9	4,5
Yaş			Konaklama Sektöründe Çalışma Süresi		
18-23	22	11,1	1 yıldan az	2	1,0
24-29	82	41,2	1-3 yıl	39	19,6
30-35	81	40,7	4-6 yıl	82	41,2
36-41	12	6,0	7 ve üzeri	73	36,7
42 ve üzeri	1	0,5			
Eğitim Düzeyi			Aylık Gelir		
İlköğretim	18	9,0	1500 TL'den az	27	13,6
Orta Öğretim	14	7,0	1501-2000	100	50,3
Lise	80	40,2	2001-2500	59	29,6
Ön Lisans	57	28,6	2501-3000 üzeri	13	6,5
Lisans	22	11,1			
Lisansüstü	3	1,5			
Çalıştığınız Departman			Sektörde Çalışma Şekliniz		
Ön Büro Departmanı	33	16,6	Sezonluk	14	7,0
Yiyecek & İçecek Departmanı	51	25,6	Sürekli	178	89,4
Muhasebe Departmanı	16	8,0	Medeni Durum		
İnsan Kaynakları	7	3,5	Evli	70	35,2
Kat Hizmetleri	30	15,1	Bekar	109	54,8
Teknik Servis	20	10,1	Boşanmış	15	7,5
Güvenlik	19	9,5			
Diğer	21	10,6			

Araştırmaya katılan katılımcıların çoğunun genç çalışanlardan oluştuğu (%93) yaşlarının 18 ile 35 yaşları arasında olduğu görülmektedir. Çalışanların çoğunluğu bekar (%54,8) çalışanlardan oluşmaktadır. Ayrıca çalışanların eğitim düzeylerinin lise ve ön lisans düzeyinde toplandığı (%68,8) ve aylık ortalama kazançlarının 1501 ile 2500 arasında (%79,9) değişmektedir. 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanlar sektörde sürekli olarak (%89,4) çalışmaktadır. Çalışanların işletmede çalışma süreleri ile sektörde çalışma süresi arasında ters orantının olduğu görülmektedir. Çalışanların aynı işletmede çalışma süreleri 3 yıl ve daha az süreli (%82,9) olup sektörde çalışma sürelerinin 4 yıl ve üzerinde toplandığını

(%77,9) görülmektedir. Böylece sektörde çalışanların işletme değiştirme olasılıklarının yüksek olduğunu söylenebilir.

Tablo 2:Tükenmişlik Ölçeği Faktör Analizi Bulguları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)	p	Ort.
1. Duygusal Tükenme		4.205	24.138	,863	4,00
TÖ2. İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum	,843				
TÖ1. İşimden soğuduğumu hissediyorum	,786				
TÖ5. Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum	,769				
TÖ4. Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için çok yıpratıcı	,757				
TÖ3. Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum	,741				
TÖ7. İşimde çok fazla çalıştığımı düşünüyorum	,627				
TÖ6. İşimin beni kısıtladığını hissediyorum	,599				
2. Kişisel Başarı		2.368	14.589	,675	3,00
TÖ10. İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini kolayca anlayabilirim	,684				
TÖ14. İşim gereği karşılaştığım insanlarla rahat bir hava yaratırım	,681				
TÖ15. İşim gereği karşılaştığım insanlarla çalıştıktan sonrakendimi çok dinç hissediyorum	,677				
TÖ11. İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	,658				
TÖ16. İşimde pek çok kayda değer başarı elde ettim	,626				
3. Duyarsızlaşma		1.871	14.042	,702	3,25
TÖ21. İşim gereği karşılaştığım insanların başlarına ne geldiği beni ilgilendirmiyor	,752				
TÖ19. Bu işe başladığımdan beri insanlara karşı daha hissiz olduğumu düşünüyorum	,730				
TÖ20. Bu işin beni duygusal olarak katılaştırmasından endişe duyuyorum	,707				
TÖ22. İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemleri nedeniyle beni suçladıklarını hissediyorum	,700				
Toplam Varyans 52.769 (%)					
Genel Ortalama 3,47					
<i>Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterlilik Ölçümü:</i> ,808		<i>Bartlett Küresellik Testi: p anlamlılık değer</i> .000			

Tablo 2’de görüldüğü üzere Kuşadası’nda 4 ve 5 yıldızlı otelde çalışanların tükenmişlik faktörleri duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma olmak üzere üç boyut altında toplanmıştır. Tükenmişlik ölçeğinde toplam açıklanan varyans oranı %52.769 olarak bulunmuştur. Toplam açıklanan varyans oranına duygusal tükenme (%24.138) oranında katkı sağlayarak ilk sırada yer almaktadır. Kişisel başarı (%14.589)ve duyarsızlaşma (%14.042) oranları birbirine yakındır ve her iki faktöründe modeli açıklamada önemli bir yeri vardır. Katılımcıların vermiş olduğu cevaplar doğrultusunda ortalama değerin en yüksek olduğu faktör duygusal tükenme olarak bulunmuştur. Katılımcıların yüksek düzeyde duygusal tükenme yaşadıkları ve sırasıyla orta düzeyde duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissettikleri sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 3: Örgütsel Stres Faktör Analizi Bulguları

Faktörler	Faktör Yüğü	Özdeğer	Açıklanan Varyans (%)	p	Ort.
1. Çalışma Ortamındaki Fiziki Şartlardan Kaynaklı Faktörler		4.973	12.937	,771	3,33
ÖST16. Işıklandırma yetersizliği	,750				
ÖST18. İşte tehlikenin varlığı	,725				
ÖST14. Sıcak veya soğuk çalışma ortamı	,714				
ÖST15. Çok gürültülü çalışma ortamı	,705				
ÖST17. Gerekli araç gereç eksikliği	,668				
2. Örgütteki Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklı Faktörler		2.189	12.249	,755	3,17
ÖST32. Hak edilen ilgi, sevgi ve takdir görmeme	,747				
ÖST31. İş arkadaşlarının düşmanca davranması	,706				
ÖST30. Çalışanlar arasında çatışmanın yaşanması	,685				
ÖST33. İş arkadaşlarından ve yöneticilerden destek alamama	,674				
ÖST29. Çalışanlar arasında aşırı rekabetin olması	,551				
3. Örgütsel Politikalardan Kaynaklı Faktörler		1.725	11.658	,717	2,87
ÖST2. Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk	,826				
ÖST1. Yetersiz maaş ve ücret dengesizliği	,717				
ÖST4. Görev ile ilgili sorumlulukların açık olmaması	,652				
ÖST6. Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik	,608				
4. İşin Yapısından Kaynaklı Faktörler		1.526	9.412	,607	3,24
ÖST22. İşin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu	,657				
ÖST27. Aşırı yazışma ve bürokrasinin oluşu	,642				
ÖST28. Ast üst ilişkilerinde sorun yaşanması	,638				
ÖST26. Vardiyalı çalışma düzeni	,565				
5. Örgütsel Yapıdan Kaynaklı Faktörler		1.079	8.468	,640	3,13
ÖST9. Karar verme için yeterli yetkiye sahip olmama	,755				
ÖST10. Aynı anda birden fazla amire karşı sorumlu olma	,661				
ÖST8. Yeteneklerin kullanılmadığı bir bölümde çalışma	,586				
Toplam Varyans 54.724 (%)					
Genel Ortalama 3,16					
Kaiser-Meyer-Olkin Örnekleme Yeterlilik Ölçümü: ,793 Bartlett Küresellik Testi: p anlamlılık değeri .000					

Tablo 3'te Kuşadası'nda 4 ve 5 yıldızlı otelde çalışanların örgütsel stres faktörleri beş boyut altında toplanmıştır. Toplam açıklanan varyans oranı % 54. 724'tür. Bu faktörler, iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklı (%12.937), kişilerarası ilişkilerden kaynaklı (12.249), örgütsel politikalardan kaynaklı (11.658), işin yapısından kaynaklı (%9.412) ve örgütsel yapıdan kaynaklı (%8.468) faktörlerdir. Açıklanan toplam varyans oranına faktörlerin katkıları birbirine yakındır. Örgütsel stres faktörlerinin ortalamaları değerlendirildiğinde örgütsel strese en yüksek katkının iş ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklı faktör olduğunu ve en düşük katkının ise örgütsel yapıdan kaynaklı olan faktörler olduğunu söyleyebiliriz.

Tablo 4: Çalışılan Departman İle Tükenmişlik Boyutlarına İlişkin Tek Yönlü Varyans Analizi (One-Way Anova) Bulgular

Boyutlar	Kareler Toplamı	df	Karelerin Ortalaması	F	P	
Genel Tükenmişlik	Gruplar arasında	2,968	3	0,989	5,999	0,001
	Gruplar içinde	31,831	193	0,165		
	Toplam	34,799	196			
Kişisel Başarı Alt Boyutu	Gruplar arasında	4,819	3	1,606	4,973	0,002
	Gruplar içinde	62,338	193	0,323		
	Toplam	67,157	196			

Araştırmaya katılan katılımcıların çalıştıkları departmanlar ile genel tükenmişlik düzeyi ve kişisel başarı boyutları arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Genel tükenmişlik düzeyleri departmanların tümüne göre farklılık göstermektedir. Özellikle ön büro, kat hizmetleri ve yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların tükenmişlik düzeyleri farklılık göstermektedir. Çalışılan departman ile tükenmişlik boyutları arasındaki farklılıklar değerlendirilirken 1. ön büro, 2. yiyecek-içecek hizmetleri, 3. kat hizmetleri olarak yeniden kodlanmış olup diğer gruplar 4. kod olarak birleştirilmiştir.

Tablo 5: Eğitim Düzeyi İle Örgütsel Stres ve Alt Boyutlarına İlişkin Tek Faktörlü Varyans (One-WayAnova) Bulguları

Boyutlar		Kareler Toplamı	df	Karelerin Ortalaması	F	P
Genel Örgütsel Stres	Gruplar arasında	1,386	2	0,693	3,300	0,039
	Gruplar içinde	39,484	188	0,210		
	Toplam	40,870	190			
Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Faktörler	Gruplar arasında	10,823	2	5,411	8,481	0,000
	Gruplar içinde	119,958	188	0,638		
	Toplam	130,780	190			

Araştırmaya katılan çalışanların eğitim düzeyi ile genel örgütsel stres düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık olduğu görülmüştür. Lise ve üniversite düzeylerindeki katılımcıların genel örgütsel stres düzeyleri arasında farklılık vardır. Bu durum örgütsel stres alt boyutu olan fiziki şartlardan kaynaklanan faktörler boyutu için de geçerlidir. Eğitim düzeyi ile fiziki şartlardan kaynaklanan faktörler boyutu arasında anlamlı bir farklılık vardır.

5. Sonuç ve Öneriler

Turizm insanlarla sürekli etkileşimi gerektiren, emek-yoğun, dinamik bir hizmet sektörüdür. Hizmetin sağlanabilmesi için insanlarla sürekli etkileşim halinde olma zorunluluğu çalışanlarda örgütsel stres ve tükenmişlik duygularını dinamik tutar. Yoğun bir çalışma temposu, çalışanların fiziksel durumları ile birleştiğinde hizmetin sağlanması daha zor ve stresli bir hal almaktadır.

Bu çalışmada Kuşadası'nda 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır. Çalışanların yüksek düzeyde tükenmişlik duygusunu hissederken orta düzeyde örgütsel stres hissettikleri tespit edilmiştir. Çalışmada tükenmişlik ölçeği altındaki maddeler üç boyut altında toplanmıştır. Duygusal tükenmişlik boyutunun katılımcılar için yüksek, kişisel başarı boyutunun ve duyarsızlaşma boyutunun birbirine yakın ve orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Örgütsel stres ölçeği altındaki maddeler ise beş faktör altında toplanmıştır. Bu faktörler, çalışma ortamındaki fiziki şartlardan kaynaklı faktörler, örgütteki kişilerarası ilişkilerden kaynaklı

faktörler, örgütsel politikalardan kaynaklı faktörler, işin yapısından kaynaklı faktörler ve örgütsel yapıdan kaynaklı faktörlerdir.

Çalışmada bulunan sonuçlara paralel olarak turizm alanında örgütsel stres ve tükenmişlik üzerine çalışma yapan araştırmacılar (Ross, 1997; Saldamlı, 2000; Aydın, 2004; Sökmen, 2005; Akova ve Işık, 2008; Karatepe ve Uludağ, 2008; Uzun ve Yiğit, 2011; Erkiş, 2012; Kılıç, Tunç, Saraçlı ve Tunç, 2013; Ören, 2013; Yirik, Ören ve Ekici, 2014; Sardarov, 2015; Turunç, 2015) benzer şekilde örgütsel stresin ve tükenmişlik sendromunun çalışanlar üzerinde dolaylı veya dolaysız olarak etkisi olduğunu araştırma sonuçlarında belirtmişlerdir. Bu çalışmalardan biri olan Ören (2013) tarafından Antalya Manavgat'ta yapılan çalışmada konaklama işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri benzerlik göstermektedir. Ayrıca Yirik, Ören ve Ekici (2014) otel işletmelerinde çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri inceledikleri çalışmanın sonuçlarından biri çalışanların örgütsel stres ve tükenmişlik hissettikleridir. Sardarov (2015) Azerbaycan'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde örgütsel stresin işgören performansına etkisi üzerine yapmış olduğu çalışmanın sonucunda örgütsel stresin bütün departmanları etkilediği sonucuna ulaşmıştır. Çalışanlardan farklı olarak yöneticilere yönelik Sökmen (2005) tarafından Adana'da konaklama işletmeleri üzerinde yapılan çalışmada yöneticilerin de stres yaşadıkları belirtilmiştir. Tükenmişlik sendromu literatürde belirtildiği üzere örgütsel stres gibi birçok alanda çalışılmıştır. Ardıç ve Polatçı (2008) tarafından akademisyenler üzerinde yapılan bir çalışmada akademisyenlerin de tükenmişlik yaşadıkları belirtilmiştir.

Yapılan çalışmada tükenmişlik ve örgütsel stres düzeylerinin cinsiyete, medeni duruma, yaşa, gelir düzeyine, konaklama işletmelerinde çalışma süresine ve sektörde çalışma süresine göre farklılık göstermediği sonucuna ulaşılmıştır. Ancak eğitim düzeyine ve çalışılan departmana göre bazı faktörlerde farklılıklar tespit edilmiştir.

Çalışanlar örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerinin azaltılabilmesi için işletmelerin motivasyon faktörlerini belirleyerek uygulaması veya artırması gerekmektedir. Hizmet sektöründe kalitenin sağlanabilmesi, çalışanların motivasyonu ile mümkün olmaktadır. Hizmet kalitesine önem veren her işletmenin çalışanlarının örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini bilmeleri, çalışanlarının örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerinin en aza indirgenmesinde izleyecekleri politikalar hakkında bilgi verir. Çalışanlarının bu sayede motivasyonlarını yüksek tutarak performanslarının ve verimliliklerinin artmasını sağlayabilirler.

Kaynakça

- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15 (1-2), 301-309.
- Akova, O. ve Işık, K. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 15(1), 17-44.
- Alarcon, G., Eschleman, K. J. ve Bowling, N. A. (2009). Relationships between Personality Variables and Burnout: A Meta-Analysis, *Work & Stress*, 23(3), 244-263.
- Anbar, A. ve Eker, M. (2008). An Examination of Relationship between Burnout and Job Satisfaction among Turkish Accounting and Finance Academicians, *European Journal of Economic and Political Studies*, 1, 39-57.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, (32), 21-46.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, *Yönetim ve Ekonomi*, 15(1), 131-148.
- Arıkan, F., Köksal, C. D., ve Gökçe, Ç. (2007). Work-related Stress, Burnout, and Job Satisfaction of Dialysis Nurses in Association with Perceived Relations with Professional Contacts, *Dialysis & Transplantation*, 36(4), 182-191.
- Aydın, Ş. (2004). Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(4), 1-21.
- Durna, U. (2004). Stres, A ve B Tipi Kişilik Yapısı ve Bunlar Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, 11(1), 191-206.
- Durna, U. (2006). Üniversite Öğrencilerinin Stres Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 20(1), 319-343.
- Erkılıç, E. (2012). Örgütsel Stresin Örgütsel Yabancılaşma Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Otele İşletmelerinde Bir Araştırma, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.
- Ersoy, A. ve Utku, B.D. (2001). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1, *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 43-50.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out, *Journal of Social Issues*, 50(1), 159.
- Freudenberger, H. J. (1986). The Issues of Staff Burnout in Therapeutic Communities. *Journal of Psychoactive Drugs*, 18(3), 247.
- Gill, A. S., Flaschner, A. B. ve Shachar, M. (2006). Mitigating Stress and Burnout by Implementing Transformational-Leadership, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 18(6), 469-481.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2005). Örgütlerde Stresin Verimlilik ve Performansla Etkileşimi, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.
- Güven, Ö.Z. ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), 111-132.
- Hart, A. D. (2011). Burnout: Prevention and Cure, *Images*. Acswbnetworks.
- Hu, H. H. S. ve Cheng, C. W. (2010). Job Stress, Coping Strategies, and Burnout among Hotel Industry Supervisors in Taiwan, *The International Journal of Human Resource Management*, 21(8), 1337-1350.
- Karatepe, O. M. ve Uludağ, O. (2008). Role Stress, Burnout and Their Effects on Frontline Hotel Employees' Job Performance: Evidence from Northern Cyprus, *International Journal of Tourism Research*, 10, 111-126.
- Kılıç, G., Tunç, T., Saraçlı, S. ve Kılıç, İ. (2013). Örgütsel Stresin Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 17-32.
- Lazarus, R. S. ve Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*, Springer Publishing Company.
- Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention, *Current Directions in Psychological Science*, 12(5), 189-192.
- Maslach, C., Jackson, S.E. ve Leiter, M. P. (1997). Maslach Burnout Inventory, *Evaluating stress: A Book of Resources*, 3, 191-218.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1999). Take This Job and Love It!: Six Ways To Beat Burnout, *Psychology Today-New York-*, 32, 50-53.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, M. P. (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Okutan, M. ve Tengilimoğlu, D. (2002). İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 3, 15-42.
- Ören, D. (2013). Örgütsel Stres ve Tükenmişlik İlişkisi: Konaklama İşletmeleri Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Antalya.

- Parker, D. F. ve De Cotiis, T. A. (1983). Organizational Determinants of Job Stress, *Organizational Behavior and Human Performance*, 32(2), 160-177.
- Pehlivan, İ. (1992). Örgütsel Stres Kaynakları ve Verimlilik, *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 24(2), 791-802.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117-139.
- Ross, G. F. (1997). Career Stress Responses Among Hospitality Employees, *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51.
- Saldamlı, A. (2000). Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri: Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(6), 288-302.
- Sardarov, E. (2015). Örgütsel Stresin İşgören Performansına Etkisi: Azerbaycan'daki Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Araştırma, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. İzmir.
- Soysal, A. (2009). İş Yaşamında Stres, *Çimento İşveren Dergisi*, 23(3), 17-40.
- Sökmen, A. (2005). Konaklama İşletmeleri Yöneticileri Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 1, 1-27.
- Turunç, Ö. (2015). İş Stresi- Kaytarma İlişkisinde Liderin Rolü Turizm Sektöründe Bir Araştırma, *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 1(2), 142-159.
- Tümkaya, S., Çam, S. ve Çavuşoğlu, İ. (2009). Tükenmişlik Ölçeği Kısa Versiyonunun Türkçeye Uyarlama, Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 18(1), 387-398.
- Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması), *SÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 229-254.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Yapılan Bir Araştırma, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmini Düzeyleri İlişkisi, *Journal of Yaşar University*, 17(5), 2922-2937.
- Yalch, R. ve Spangenberg, E. (1990). Effects of Store Music on Shopping Behavior, *The Journal of Consumer Marketing*, 7(2), 55-63.
- Yirik, Ş., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi, *Journal of Yaşar University*, 9(35), 6223-6234.