

Örgütsel Stresin Otel Çalışanlarının Verimliliğine Etkisi: Van Örneği

The Effect of Organizational Stress on the Efficiency of Hotel Employees: A Case of Van

Dr. Zekeriya NAS

Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Gevaş Meslek Yüksekokulu, idilbret@hotmail.com, Van/Türkiye
ORCID:0000-0003-2589-4795

Zerrin TORUN

Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Yüksek Lisans Öğrencisi, can-zerrin@hotmail.com, Van/Türkiye
ORCID:0000-0001-6988-376X

ÖZET

Stres günümüzde bireylerin maruz kaldığı daha çok çalışma ortamlarında beliren ve performansa olumsuz yansıyan bir olgudur. Bu araştırma otel çalışanların yaşamış olduğu stresin düzeyi ve çalışma performanslarına etkilerini incelemeyi amaçlamıştır. Van'da bulunan otellerde 142 çalışan ile yapılan anket çalışmasından elde edilen sonuçlar yer almaktadır. Nicel yöntemle dayalı yapılan bu çalışmada, Van'da bulunan otel çalışanları çalışmanın evrenini oluşturmakta olup, örneklem olarak 142 kişiye anket yapılmıştır. Katılımcıların demografik özellikleri ve yaşamış oldukları stres paralel olarak değerlendirilmiş olup, medeni durum, yaş, cinsiyet, eğitim ve çalışma süreleri göz önünde bulundurularak stresin nedenleri sorgulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Stres, Performans, Otel Çalışanları

Makale Türü: Araştırma Makalesi

ABSTRACT

Stress is a phenomenon that appears mostly in the working environments that individuals are exposed to and has a negative impact on performance. This research aimed to examine the level of stress experienced by hotel employees and their effects on their work performance. The results obtained from the survey conducted with 142 employees in the hotels in Van are included. In this research based on the quantitative method, hotel employees in Van constitute the universe of the study, and 142 people were surveyed as a sample. The demographic characteristics of the participants and the stress they experienced were evaluated in parallel, and the causes of stress were questioned by considering marital status, age, gender, education and working time.

Key words: Stress, Performance, Hotel staff

Article Type: Research Article.

1.GİRİŞ

Çalışanların verimliliğini düşüren en önemli faktörlerden birinin stres olduğu yadsınamaz. Genel anlamda stres bireylerin çalışma ortamında kendilerini baskı altında hissetmelerine sebep olan ve buna karşılık çalışanların ortama uyum sağlamak ya da savunma şeklinde tepki vermesi durumudur.

Olumsuz yönlerinin yanı sıra yeterli düzeyde stresin çalışan performansına olumlu etkileri olduğu da bilinmektedir. Küreselleşmenin etkisiyle teknolojik, ekonomik ve sosyal alanda hızlı değişimler yaşanmaktadır. Dijital çağa ayak uydurma çabaları beraberinde rekabetçi ve daha çok çalışmaya dayalı bir iş ortamında çalışanlar açısından en büyük tehdit olan stresi ortaya çıkarmaktadır.

Rekabetçi iş ortamında firmalar, varlıklarını sürdürebilmek ve maksimum seviyede kar amaçlayan ve de sektörde öncü olmak için çalışanların performanslarını daha üst seviyeye taşımalıdır. Bu

sebepler örgütler ve çalışanların ilişkilerinin daha çok araştırmacılar tarafından önemsenip araştırmalarına konu etmelerine sebep olmuştur (Aykanat, 2014: 77).

Çalışmamızın, iş yaşamında strese yol açan faktörlerin saptanması ve örgütsel stresin çalışanların performansı üzerindeki etkilerinin incelenmesi amaçlanmıştır. Stres, çalışanlar üzerinde çeşitli ruhsal ve bedensel rahatsızlıklara sebep olmakta ve de bu tür rahatsızlıkların beraberinde işgücünde azalma, iş kazası sayılarında artış, işten uzaklaşma isteği gibi daha birçok olumsuz sonuçlar doğurduğu gözlemlenmektedir.

1.1.Problem Tespiti

Hizmet sektöründe çalışanların her biri daha önceden belirlenmiş ve görev tanımlarına uyumlu olarak en iyiyi sunmak için varlığını sürdürmüştür. Çalışanın kendisinden bekleneni en iyi şekilde yapması bazen stresten kaynaklı bir takım engeller çıkabilir. Bu çalışmada otel çalışanlarına yöneltilen anket sorularıyla çalışanların performansına engel teşkil eden unsurların tespiti önem arz etmektedir. İş yükünün fazla olması, ücret eşitsizliği ve yetersizliği, performans değerlendirmelerinde yapılan adaletsizlik, özel yaşama yeterli zaman ayıramama gibi problemlerin sonucunda ortaya çıkan stresin neden olduğu psikolojik ve fiziksel rahatsızlıklar, işten uzaklaşma, alınan kararlarda hata yapma ve yapılan işin niteliğinin düşmesi gibi sorunlar saptanmıştır.

1.2.Araştırmanın Amacı

Araştırmanın ana amacı turizm sektöründe çalışanların maruz kaldığı stres faktörlerinin tespiti ve de bahsi edilen stres faktörlerinin çalışanlar üzerindeki olumsuz etkilerinin araştırılmasıdır. Bu amaçla, Van'da bulunan otel çalışanları bu kapsama alınarak yapılan anket sonuçlarına göre değerlendirme yapılmıştır.

1.3.Araştırma Soruları

1. Örgütsel stresin çalışan performansına olumlu ya da olumsuz etkileri nelerdir?
2. Çalışanların stresi algılamalarında cinsiyet faktörüne göre farklılık olabilir mi?
3. Çalışma yaşamında strese yol açan sebepler nelerdir?
4. Yaş, cinsiyet, yetki derecesi ve konumu stresin dozunu etkiler mi?

1.4.Araştırma Hipotezleri

H1:Stresin çalışanın performansı üzerinde olumsuz etkisi vardır.

H2:Yaşın stres üzerinde olumsuz etkisi vardır.

H3:Cinsiyetin stres üzerinde olumsuz etkisi vardır.

H4:İş yükünün fazla olması stresi arttırmaktadır.

H5:Yaş ve eğitim seviyesi arttıkça streste aynı oranda artmaktadır.

1.5.Araştırmanın Önemi

İş yaşamında stres, kişilerin iş performanslarını genellikle olumsuz yönde etkileyen konuların başında gelmektedir. Bu araştırma iş ortamlarında strese sebep olan konuların ve hangi durumlarda ortaya çıktığının belirlenerek, alınması gereken önlemlerin tespiti açısından önemlidir. Kişilerin ruhsal ve bedensel açıdan rahatsızlanmasına neden olan stresin olumsuz etkilerinin azaltılarak ileride yapılacak olan bilimsel çalışmalara da literatür taramalarında kaynaklık etmesi, yapılan çalışmanın önemini bir kez daha ortaya koymaktadır.

2.LİTERATÜR İNCELEMESİ

2.1 Stresin tanımı

Günümüzde kullanılan stresin en yaygın tanımlarından bazıları maddeler halinde sıralanmıştır:

- ✚ Sosyal çevreden kaynaklı duyulan endişenin ve baskının artması sonucu kişinin gerilmesi durumudur (Aytaç, 2009: 2).
- ✚ Beklentilerin yüksek olduğu yoğun baskı sonucu kişinin gerilmesi durumudur (Shermerborn; Hunt, & Osborn, 1988, s.533).
- ✚ Stres, bireyin kendi yaşamı ve evrenden beklentileri arasındaki farklılığa gösterdiği tepki durumudur (Magnuson, 1990, s.24).
- ✚ Stres, Latince “estricitia” ve Fransızca “estrece” sözcüğünden gelmekte olup, geçtiğimiz yüz yıllarda dert ,felaket, elem gibi bir çok anlam yüklenmiştir (Çelik, 2010: 227). Zaman ilerledikçe kavramlar değişerek güçlük, zorluk ve baskı gibi anlamlarda, çevreye, kişilere bedensel ya da ruhsal açıdan baskıya karşı koyma anlamında kullanılmıştır (Akgemci, 2001: 302).
- ✚ Cüceloğlu stresi, kişiyi etkileyen fiziki bir uyarıcı gibi yorumlamıştır. 1950’li yıllarda yapmış olduğu çalışmada organizmanın içinde bulunduğu çevreye karşı bir durum olarak nitelendirmiştir. Yapmış olduğu bu yaklaşım sonucunda Selye, bazı terimler üretmiş stres ve de stresör terimlerini ön planda tutmuştur, bireylerde çevresel faktörlerden gelen uyarıcıya stresör, kişilerin stresörlere karşı verile tepkiye de stres adını vermiştir. Sonuç olarak Selye’nin yorumuyla stres bedeninin stresörlere karşı gösterdiği genel bir tepkidir (Erdoğan,

1999). Selye'ye göre stres, her durumda bedenin gösterdiği tüm farklı durumlarının uyum içinde olması durumudur. Stres, kas sisteminin gerilmesi, gevşemesi ve de organlarımızın çalışması, salgılama gibi birçok tepkinin ortaya çıkmasına sebep olan yaşamsal bir süreç olduğunu düşünmektedir (Dyce, 1973).

✚ Kişiler üzerinde stres, davranış ve insanların birbirleriyle olan ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres, kendiliğinden ve sebepsizce oluşan bir tepki değildir. Stresin ortaya çıkması için bir takım etkenlerin varlığı söz konusudur. Çevrede oluşan değişikliklerden her insanın etkilenmesi mümkün olmakla beraber, farklı kişilik ve yapıya sahip olması bu durumlardan etkilenme oranlarında da farklılıklar göstermektedir. Çevre değişikliği ya da çevrede oluşan bazı değişiklikler sonucunda kişi üzerinde kalan etkilerin derecesini etkilemesidir (Pehlivan, 1995).

2.2.Örgütsel Stres Kavramı

Örgütsel stres bireyin çevresiyle olan ilişkisi ve bireysel farklardan ve de ruhsal olaylardan etkilenmiş bir kişiye daha çok sosyal ve fiziksel yükler yüklenen durum olarak nitelendirilir. Örgütsel stres, çalışan ile işveren arasında bulunan ilişkilerin her insanın farklı yapıya sahip olması sebebiyle sergilediği normal durumun dışında farklı bir durum sergilemesidir (Arıkanlı ve Ulubaş, 2004; 107).

2.3.Verimlilik Kavramı

Kişilerin ihtiyaçlarını karşılayan ve kaynakların etkin kullanımının teorik açıdan karşılığı, üretilmiş olan mala karşılık sarf edilen emek ve de üretim aşamasında kullanılan faktör miktarlarının arasındaki ilişkidir.

2.4.Strese Yol Açan Faktörler

Birçok çevresel faktörde stres önemli bir yer tutmakta ve bu duruma zemin oluşturmaktadır. İşverenler ve çalışanlar günümüzde bir çok belirsizliğin hakim olduğu piyasada varlığını sürdürmeye çalışmaktadır. Stres faktörünün büyüklüğü örgütün kontrol edemeyeceği dış çevreden kaynaklı olduğu durumlarda, kendileri için oluşturdukları programları uygulama esnasında zorluklarla karşılaşmaktadırlar. Uygulamada yaşanan bu zorluklar kişilerde stres ve gerilim durumları yaratmaktadır. Strese sebep olan faktörler üç grupta toplanabilir. Bunlar;

- (1) Kişinin kendisi ile ilgili stres kaynakları,
- (2) İş çevresinden doğan stres kaynakları,
- (3) Çevresel faktörlere bağlı stres kaynakları (Pehlivan, 1995).

2.5. Kişisel Stres Kaynakları

Bireylerin dış çevreyi nasıl algıladığı, çevresinde yaşanan değişikliklere karşı nasıl tepkiler verdiği tamamen kişilik özelliklerine bağlıdır. İş görenin yapısı, kadın ya da erkek oluşu, olumsuz bir durum karşısında sergilediği zayıf veya güçlü olma durumları stres kaynağı olarak karşımıza çıkabilir (Erdoğan, 1999).

2.6. Stresle Başa Çıkma Örgütsel Stratejiler

İş stresini azaltmak ya da bu durumla baş edebilmek için bir takım mücadele stratejileri geliştirilmelidir. Örgütlerin bağlı oldukları politikalar, yapısal sorunlar ve aksaklıkların giderilmesi, fiziki koşulların yeterli olmama gibi durumları için alınacak her bir önlem ve yapılan yeni düzenlemeler stres yönetiminin örgütsel boyutunu ilgilendirmektedir (Erdoğan, 1999). Bu durumda alınacak her önlem, yapılan her düzenleme örgütün stresle başa çıkma konusunda uyguladığı bir stratejidir (Ertekin, 1993; Erdoğan, 1999; Pehlivan, 2000).

2.7. Örgütsel Stres ve Verimlilik Etkileşimi

Kişiler hizmet kalitesinin artırılmasında en ön sıralarda yer alırlar. Stresin miktarı ve yapılan işin verimliliği birbirini etkilemektedir. Çalışma ortamında stresin hiç olmaması performansı ve verimliliği olumsuz etkilediği gibi yeterli miktarda stresin çalışanları daha verimli hale getirdiği iş gücünü ve verimliliği arttırmada uyarıcı görevi görmektedir. Stresin aşırılaştığı durumlarda ise kişilerin kara vermesi güçleşir performans düşer ve sergilenen davranışlarda tutarsızlıklara neden olur.

2.8. Örgütsel Stres Yönetiminin Önemi

Çalışma ortamlarında stres kaçınılmaz olup, yaşanan olumsuzluklar verimin düşmesine sebep olurken maliyetlerde de artışa neden olmaktadır. Stresin önlenmesi ve olumsuzlukların ortadan kaldırılması için bir takım önlemler alınmalıdır. Bireylerin çevreleriyle olan ilişkilerinden kaynaklanan stresin olumsuzluklarını gidermek ve durumu daha kontrol edilebilir seviyede tutmak için stresin önce nedenin tespit edilmesi ardından alınacak önlemlerin belirlenmesi gerekir.

2.9. Stresin Bireysel ve Örgütsel Verimlilik Üzerindeki Etkileri

Stresin verimlilik üzerindeki etkileri araştırılırken iki başlık dikkat çekmektedir; bireysel ve örgütsel stres. Bireysel açıdan ele alındığında; İşe konsantre olamama, kararsızlık, inisiyatif alamama, vizyon eksikliği, sorunlar karşısında aksiyon almama gibi birçok sonuç çıkarılabilir. Örgütsel açıdan

bakıldığında ise; müşteri tatmininin azalması, bağlılığın azalması, kendilerini ekibe ait görememe, takım ruhunun azalması gibi birçok sonuç çıkarılabilir (Çetiner, 1999, s.12).

2.10. Örgütlerde Verimliliği Belirleyen Etkenler

Örgütlerde verimliliği yukarı taşımanın başında verimliliği düşüren faktörlerin tespiti gelir. Örgüt dinamikleri günümüzde dijital olarak takip edildiğinden, kullanılan bütün teknolojik aletler ayrı ayrı büyük önem taşımaktadır. Örgütlerde verimliliği belirleyici sebeplerden bazıları şöyledir (Öztemiz, 2005,s.271-288):

- ✚ Havalandırma, aydınlatma ve ses yalıtımı gibi fiziki
- ✚ koşullar. Örgüt içi ilişkiler
- ✚ İş görenlerin motive olmasını sağlamak.
- ✚ İş gücünün doğru şekilde kullanılmasını sağlamak.
- ✚ Yeterli teknolojik alt yapı ve ürünlere sahip olup, bunların doğru kullanımını
- ✚ sağlamak. Zamanı verimli kullanmayı öğretmek.
- ✚ Zaman-emek-ücret dengesi

2.11.Örgütsel Stres ve Verimlilik Etkileşimi

Hizmet kalitesini arttırmak, sektörün emek yoğun bir sektör olması sebebiyle önce insan ögesine bağlıdır. Huzurlu ve refah bir iş ortamı stresi azalttığı gibi verimliliği de arttıracaktır. İş yerinde huzurlu bir çalışma ortamı sunmak, yöneticinin sorumlulukları arasında olduğu gibi mutlu çalışanlar ve artan verimli iş gücü gibi olumlu sonuçlar doğurması kaçınılmazdır (Kreitner ve Kinicki, 1989, s.564-571).

3.METODOLOJİ

3.1. Araştırma Stratejisi

Araştırma Van ilinde bulunan otel çalışanları özelinde 2022 yılı Mart, Nisan, Mayıs ve Haziran aylarında, iş ortamında yaşadıkları örgütsel stresin performanslarına olan etkilerini ölçmek amacıyla anket uygulanarak yapılmıştır. 142 otel çalışanın yanıtladığı anket sonuçları ölçeklendirilmiş ve sonucunda, iş ortamında stresi azaltmanın yollarının neler olabileceği üzerinde durulmuştur.

3.2. Katılımcı Sayısı

Çalışmanın evrenini Türkiye’de bulunan oteller oluşturmakta olup, Türkiye genelinde bulunan tüm personellere ulaşmanın maddi ve manevi açıdan zorluklar doğuracağı göz önünde bulundurularak örnekleme Van’da bulunan otel çalışanlarından oluşmaktadır. Van’da bulunan otellerin resepsiyon

görevlileri ile yüz yüze görüşülerek 180 adet anket dağıtılmış ve personellerden yanıtlamaları istenmiştir. Bunlardan doğru cevaplanmış ve güvenilir sonuçlar elde etmek için sadece 142 adedi ölçeklendirilmiştir.

3.3. Veri Toplama Enstrümanları

Bu çalışma Van'daki otel işletmelerinde çalışan personellere yönelik yapılmış olup, nicel araştırma yöntemi ve anket tekniği kullanılmıştır. Basılı anketler personellere ulaştırılmış ve cevaplanması istenmiştir. Selçuk Üniversitesi Hadim Meslek Yüksek Okulunda Öğretim Görevlisi olan İsmail Tonbul'un tez çalışmasında kullanmış olduğu anket soruları referans alınarak uygulanmıştır. Anket 3 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların demografik bilgilerine ulaşmak amaçlanmıştır. İkinci bölümde stres değerlendirme ölçeği kullanılmış ve stresin personel üzerindeki etkilerine ulaşmak istenmiştir. Üçüncü bölümde ise performans algısı ölçeği kullanılmış ve bu bölümde de personelin yaşadığı stresin performansına olan etkisi izlenmiştir. Bu sorular 5'li likert ölçeğinde olup, 1 "çok fazla", 2 "çok", 3 "orta", 4 "az", 5 "çok az" ifadeleriyle yanıtlanmak üzere hazırlanmıştır.

3.4. Veri Analiz Süreci

Hazırlanan 180 adet anket otel çalışanlarına dağıtılmış ve yanıtlanması istenmiştir. Anketlerin dağıtılıp toplanması yaklaşık dört ay sürmüştür olup, ancak 142 adedi doğru şekilde yanıtlandığından ölçeklendirilmeye uygun bulunmuştur.

3.5. Cevap Oranı

Van ilinde bulunan otel çalışanlarından 180 çalışan örneklem için seçilmiş yapılan anketlerden sadece 142 (%79) adedi analiz uygun bulunmuştur. Bu durumda 142 çalışan bu çalışma için yeterli sayıda olduğu söylenebilir.

Tablo 1: Katılımcıların demografik özelliklerine göre dağılımı

| Cinsiyet | N | Geçerli yüzde | Medeni Durum | Geçerli yüzde | N |
|---------------|-----|---------------|---------------|---------------|------|
| Kadın | 49 | 34.5 | Evli | 56 | 39.4 |
| Erkek | 93 | 65.5 | Bekar | 86 | 60.6 |
| Toplam | 142 | 100 | Toplam | 142 | 100 |
| Yaş | N | Geçerli yüzde | Eğitim Durumu | Geçerli yüzde | N |
| 18-25 | 40 | 28.2 | İlkokul | 11 | 7.7 |
| 26-35 | 57 | 40.1 | Ortaokul | 17 | 12.0 |
| 36-45 | 32 | 22.5 | Lise | 49 | 34.5 |
| 45+ | 13 | 9.2 | Üniversite | 58 | 40.8 |

| | | | | | |
|------------------------|-----------------|------------------------------------|-----------------------------|------------|------------|
| | | | Yüksek Lisans Toplam | 7 | 4.9 |
| Toplam Deneyim | 142 N | 100 Geçerli yüzde | 142 | 142 | 100 |
| 1 Yıldan Az | 39 | 27.5 | | | |
| 1-5 Yıl | 56 | 39.4 | | | |
| 5-10 Yıl | 34 | 23.9 | | | |
| 11 Yıldan Fazla | 13 | 9.2 | | | |
| Toplam | 142 | 100 | | | |

Yapılan analizde çalışanların % 34.5'inin kadın , % 65.5'inin erkek olduğu % 39.4'ünün evli,% 60.6'sının bekar ,% 40.1'inin 26-35 yaş aralığında olması ve % 40.8'inin üniversite mezunu olması Van ilinde bulunan otel çalışanlarının bekar, evli, genç ve eğitimli bir topluluktan olduğu anlaşılmaktadır.

3.6. Normallik Analizi

Case Processing Summary

| | Valid | | Cases Missing | | Total | |
|--------------|-------|---------|---------------|---------|-------|---------|
| | N | Percent | N | Percent | N | Percent |
| dsö_ortalama | 142 | 99,3% | 1 | 0,7% | 143 | 100,0% |
| paö_ortalama | 142 | 99,3% | 1 | 0,7% | 143 | 100,0% |

Descriptives

| | | Statistic | Std. Error |
|----------------------------|----------------------------------|--|------------|
| Stres değerlendirme ölçeği | Mean | 3,33 | ,073 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound 3,19 Upper Bound 3,47 | |
| | 5% Trimmed Mean | 3,36 | |
| | Median | 3,50 | |
| | Variance | ,763 | |
| | Std. Deviation | ,873 | |
| | Minimum | 1 | |
| | Maximum | 5 | |
| | Range | 4 | |
| | Interquartile Range | 1 | |
| | Skewness | -,407 | ,203 |
| | Kurtosis | -,426 | ,404 |

| | | | | |
|--------------------------|----------------------------------|-------------|-------|------|
| Performans algısı ölçeği | Mean | | 3,70 | ,091 |
| | 95% Confidence Interval for Mean | Lower Bound | 3,52 | |
| | | Upper Bound | 3,88 | |
| | 5% Trimmed Mean | | 3,76 | |
| | Median | | 4,00 | |
| | Variance | | 1,174 | |
| | Std. Deviation | | 1,084 | |
| | Minimum | | 1 | |
| | Maximum | | 5 | |
| | Range | | 4 | |
| | Interquartile Range | | 2 | |
| | Skewness | | -,735 | ,203 |
| | Kurtosis | | -,451 | ,404 |

Tablo 2: Normallik analizi tablosu

| Tests of Normality | | | | | | |
|--------------------|---------------------------------|-----|------|--------------|-----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Statistic | df | Sig. | Statistic | df | Sig. |
| dsö_ortalama | ,088 | 142 | ,009 | ,977 | 142 | ,016 |
| paö_ortalama | ,129 | 142 | ,000 | ,916 | 142 | ,000 |

Normallik analizi, veri dağılımının normal düzeyde olup olmadığını test etmek için yapılmış olup, değerler +1.5 ile -1,5 arasında olması verilerin normal olduğu anlamına gelir. Yukarıdaki tabloya göre performans algısı ölçeğindeki ve stres değerlendirme ölçeğindeki çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerleri +1,5 ile -1,5 arasında olduğundan verilerimiz normal dağılıyor diyebiliriz.

3.7. Güvenirlilik

Anket yöntemiyle yapılan bu çalışmanın güvenilirliği ancak uygulanan formların güvenilirlik boyutu araştırılarak tespit edilebilir. Güvenirlilik, bağımsız ölçümler arasındaki araştırmanın uyumu olarak ifade edilmektedir.

Tablo 3: Stres değerlendirme ölçeği güvenilirlik tablosu

| Case Processing Summary | | | |
|-------------------------|-----------------------|-----|------|
| | | N | % |
| Cases | Valid | 142 | 99,3 |
| | Excluded ^a | 1 | ,7 |



Total

143

100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Tablo 4: Performans algısı ölçeği güvenirlik tablosu

| Reliability Statistics | | |
|------------------------|--|------------|
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,965 | ,965 | 42 |
| Reliability Statistics | | |
| Cronbach's Alpha | Cronbach's Alpha Based on Standardized Items | N of Items |
| ,934 | ,935 | 9 |

Cronbach's Alpa değeri 0 ile 1 arası değerler almakta ve 1'e yaklaştıkça tutarlılık artmaktadır. Cronbach's Alpha değerinin kabul edilebilirliği için en az 0,70 ve üzerinde bir değerde olması gerekmektedir. (Altunışık ve Hıra,2012: 126). Cronbach's Alpa değeri tablo 1'de yer alan stres değerlendirme ölçeği analizinde 0,965 tablo 2'de yer alan performans değerlendirme ölçeğinde ise 0,934 olduğundan güvenirlik oldukça yüksektir.

Cronbach alfa aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

0 <R2 <0.40 arası güvenilir değil

0.40 <R2 <0.60 arası düşük güvenilirlikte

0.60 <R2<0.80 arası oldukça güvenilir

'H1:Stresin çalışanın performansı üzerinde olumsuz etkisi vardır. 'Hipotezi desteklenmiştir. Çalışanlar üzerinde stres azaldıkça motivasyonunun arttığı gözlemlenmiştir.

'H2:Yaşın stres üzerinde olumsuz etkisi vardır.' Hipotezi katılımcıların demografik özelliklerinden yaşın önemli bir etkisinin olmadığı görülmektedir.

'H3:Cinsiyetin stres üzerinde olumsuz etkisi vardır. 'Hipotezi farklı cinsiyetlere sahip çalışanların stres kaynakları yaklaşımları arasında farklılık yoktur. Medeni duruma göre, stres kaynakları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmuştur

'H4:İş yükünün fazla olması stresi arttırmaktadır. 'Hipotezi artan iş yükü ile birlikte çalışanın stresinin arttığı, motivasyonunun da aynı oranda düştüğü söylenebilir. Bu durumda iş yükünün artması ile çalışanın stresi artmaktadır.

‘*H5:Yaş ve eğitim seviyesi arttıkça streste aynı oranda artmaktadır.*’ Hipotezi mevcut sonuçlara bakıldığında eğitim seviyesi yükseldikçe stresinde paralel olarak arttığı. Eğitim seviyesi düşük olan çalışanlarda ise stres seviyesinin daha düşük olduğu sonucu elde edilmiştir.

4. SONUÇ ve TAVSİYELER

Örgütsel stresin çalışan performansı üzerine etkilerinin araştırıldığı bu çalışmada tüm veriler göz önünde bulundurulmuş ve demografik faktörler değişkenleri açısından daha çok lisans mezunlarının sektörde yer aldığı, 26 ila 35 yaş aralığında bulunan çalışanların ve medeni hali bekar ağırlıklı olduğu ve de iş deneyimlerinin 1 ila 5 yıl arasında olduğu tespit edilmiş olup, bu sonuçlardan da anlaşılacağı gibi eğitim seviyesi daha düşük ve ileri yaşlarda olan çalışanların stres altında uzun yıllar çalışmadığı gözlemlenmiştir.

Günümüz şartlarında ekonominin iş tercihi konusunda önemli bir yerinin olduğu bilinmekle beraber, turizm sektörünün emek yoğun bir sektör olduğu bunun yanında maaşın tatmin edici düzeyde olması ve stresin minimum seviyede olması, çalışanların bu sektörü uzun yıllar tercih etmek isteyeceklerini düşündürmektedir.

Bu doğrultuda yapılabilecekler, iş yerinde gizlilik ve ayrımcılıkların ortadan kaldırılması ücret eşitsizliğinin dengelenmesi, performans değerlendirmelerinin daha objektif yapılarak terfilerin zamanında verilmesi işletmeler için çalışan sürekliliğinin sağlanması çalışanları monotonluktan uzaklaştırmak ve stresi kontrol edebilmek adına gerekli bir takım etkinlik ve eğitimlerin düzenlenmesi, her personelin ayrı ayrı ne kadar önemli olduğunu kendilerine hissettirebilmek ve çalışma ortamının baskıdan uzak daha refah içinde olduğu bir işletmede kalifiye elemanların yetişmesi ve varlığını sürdürmesi sadece çalışan tarafından değil aynı zamanda işveren açısından da çok daha faydalı olacağı düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi, 15(1-2), 302-308.

Arıkanlı, A. & Ulubaş, B. (2004). Yönetim: Yönetim fonksiyonları ve yönetici davranışları. *Tarım ve Köy İşleri Bakanlığı Yayınları, Ankara.*

Aykanat, Z. (2014). Psikolojik sözleşmenin ihlali algısında örgütsel adaletin etkisi ve etik liderin aracı değişken olarak rolü: Kalkınma ajanslarında uygulama. *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayımlanmamış Doktora Tezi, Erzurum.*

Aytaç, S. (2009). “İş Stresi Yönetimi El Kitabı İş Stresi: Oluşumu, Nedenleri, Başa Çıkma Yolları, Yönetimi”.

Baltaş, Acar ve Zühal Baltaş (1999). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cüceloğlu, Doğan (1994). İnsan ve Davranışı. Psikolojinin Temel Kavramları. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Çelik, A. (2010). Kriz ve Stres Yönetimi (1. Baskı). Ankara: Gazi Kitabevi.

Çetiner, Ö. (1999). “Deprem Sonrası Stres Yönetimi”. MESS Mercek İşveren Gazetesi (Ekim).

Dyce, James M. (1973). Stres and Decision-Making in Dental Practice. Quintessence Books. Berlin ve Chicago:

Erdoğan, İ. (1999). İşletme Yönetiminde Örgütsel Davranış, Dönence Basım ve Yayın Hizmetleri.

Ertekin, Y. (1993). Stres ve Yönetim TODAİE Yayınları Yayın No: 253.

Hıra, F., & Altınışik, N. (2012, August). Sturm Liouville problem with discontinuity conditions at several points. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 1470, No. 1, pp. 126-129). American Institute of Physics.

Kreitner, R. and A. Kınıçkı (1989). Organizational Behavior. Richard D. Irwin Inc., pp.564-571.

Magnuson, J. (1990). “Stress Management”, *Journal of Property Management*, (May-June) V.55, No.3.

Öztemis, A. B. (2005). Örgütlerde stresin verimlilik ve performansla etkileşimi. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(1), 271-288.

Pehlivan, İ.(1995).Yönetimde Stres Kaynakları. Pegem Yayınları, Ankara

Schermerborn Jr., J.R., Hunt, J.G., ve Osborn, R.N. (1988). *Managing Organizational Behavior*. Third Edition, New York: John Wiley & Sons, Inc.

Şimşek, M.Ş. (1999). *Yönetim ve Organizasyon*, 5. Baskı, Nobel Yayınevi

Tonbul, İ. & Aykanat, Z. (2019). Örgütsel stresin çalışan performansına etkisi: Yerel yönetimlerde bir uygulama. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal Ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 21(37), 1-20.