

Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi

Examination of the Relationship between Organizational Stress and Organizational Burnout Levels of Mid Level Managers Working in Four and Five Star Hotel Businesses Based on Demographic Variables

Şevket YİRİK, Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye, sevketyirik@akdeniz.edu.tr
Deniz ÖREN, Akdeniz Üniversitesi Gazipaşa Meslek Yüksek Okulu, Türkiye, denizoren@akdeniz.edu.tr
Remziye EKİCİ, Akdeniz Üniversitesi Turizm Fakültesi, Türkiye, remziyeekici@akdeniz.edu.tr

Öz: Bu çalışmada, araştırmanın teorik altyapısını oluşturan stres ve örgütsel stres kavramları üzerinde durulmuş, stres kaynakları, stresin örgütler üzerindeki etkileri incelenmiş ve örgütsel tükenmişlik kavramına, tükenmişlik alt boyutlarına değinilmiş, çalışan personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler demografik değişkenler bazında incelenmiştir.

Bu araştırmanın amacı, dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının örgütsel stresleri ile örgütsel tükenmişlikleri arasındaki ilişkinin demografik değişkenler bazında incelenmesidir. Anketler Alanya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 445 personel üzerinde uygulanmıştır. Verilerin değerlendirilmesi amacıyla; Örneklemi oluşturan dört ve beş yıldızlı otel yöneticilerinin kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla frekans dağılımları incelenmiştir. Örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile ölçeklerden elde edilen toplam puanların tanımlayıcı istatistikleri incelenmiş ve toplam puanların normal dağılıma uygunluk gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov ile sınanmıştır. Çalışmamızda 34-41 yaş grubundaki çalışanlarda Örgütsel stres ile duygusal tükenme arasında ve örgütsel stres ile duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde ilişki gözlenmiştir. Sektörde 13 yılın üzerinde çalışanlarda yüksek düzeyde örgütsel stres ile duygusal tükenme ve işte duyarsızlaşmalar görülmüştür.

Anahtar Kelimeler: Otel Personeli, Örgütsel Stres, Örgütsel Tükenmişlik, Demografik Değişkenler, Turizm

Jel Kod: L83, M1, M5, O15

Abstract: The present study emphasizes the concepts of stress and organizational stress which are the main concepts constituting theoretical foundation of the research; evaluates influences of stress on organization; discusses the concept of organizational burnout as well as its sub-dimensions; and analyses organizational stress and burnout levels of mid level managers based on demographic variables.

The purpose of this study is to examine the relationship between organizational stress and organizational burnout levels of mid level managers of four and five star hotel businesses based on demographic variables. Survey has been conducted on 445 employees of four and five star hotels operating in Alanya. Frequency distributions have been examined in order to determine personal characteristics of mid level managers of four and five star hotels within the scope of evaluation of data. The descriptive statistics of total points obtained from the scales have been analyzed in order to determine organizational stress and burnout levels and correspondence of total points to normal distribution has been analyzed by Kolmogorov-Smirnov. In our study, a high level relationship between organizational stress and emotional exhaustion and also organizational stress and cynicism has been observed in the age group of 34-41 of mid level managers. Mid level managers who worked in the sector for more than 13 years have been observed to have high levels of organizational stress, emotional exhaustion and cynicism.

Key Words: Hotel Personnel, Organizational Stress, Organizational Burnout, Demographic Variables, Tourism

Jel Codes: L83, M1, M5, O1

1. Giriş

İş dünyası çalışanları bir yandan hızlı değişimler yaşarken öteki yandan ise iş koşul ve standartlarının değişmesiyle yan etkileri de hissetmektedir. Bu yüzden, çalışanlar iş dünyası stresinden ve iş stresinden etkilenmektedirler. Stresin yoğunluğu ve hangi dönemde strese karşılaşıldığı bireyler açısından oldukça önemli bir unsurdur. Stresin insan hayatında oluşturduğu tükenmişlik gibi yaralar, araştırmacıları ve kurumları bu alan üzerinde daha fazla araştırma yapmaya sevk etmiştir. Bunun için etkin bir stres yönetiminin

gerçekleştirilebilmesi ve tükenmişlik seviyesinin en aza indirilmesi için her şeyden önce strese ve tükenmişliğe sebebiyet veren faktörlerin doğru ve zamanında ortaya konmasına ihtiyaç vardır.

Bu çalışmada ise dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stresleri ölçülmüş ve örgütsel tükenmişlikle olan ilişkileri demografik değişkenler bazında incelenmiştir. Çalışmanın ilk kısmında örgütsel stres ve tükenmişlik kavramları, stres ve tükenmişlik kaynakları ve örgütsel sonuçları üzerinde durulurken, ikinci kısımda ise otel çalışanları üzerinde yapılan araştırmanın bulgularına yer verilmiş, çalışan personelin örgütsel stresleri ölçülmüş ve örgütsel tükenmişlikle olan ilişkileri demografik değişkenler bazında incelenmiştir.

2. Araştırma Değişkenlerine Yönelik Literatür Taraması

2.1. Stres ve Örgütsel Stres Kavramı

Son zamanların en sık karşılaşılan psikolojik problemlerinden birisi stres ve strese ilgili hastalıklardır. Sürekli değişen bir dünya ile beraber, yaş, cinsiyet, meslek, sosyal ya da ekonomik statü fark etmeksizin herkes stresten etkilenmektedir. Hızlı değişimlerden dolayı insanlar yaşamlarını stres ile geçirirler. Bu yüzden stres kavramı hayatın her alanında yaygın bir problem olmuştur.

Stres kavramının ilk tanımı eski Çin'e kadar uzanır. Ama yine de, stres kelimesinin anlamında oldukça önemli değişiklikler vardır. Hayat koşulları, değişimler, tehditler ve fırsatlar stres ve strese ilgili kaynakların tanımını değiştirmiştir. Stresin ilk tanımı 1914 yılında Cannon tarafından yapılmıştır. Cannon için, stres istenmeyen çevresel etkilerden rahatsız olan iç dünyanın rahatlaması için gerekli olan psikolojik bir dürtüdür (Özkan ve Özdevecioğlu, 2012, s.1).

Stres kavramı Latince "estrica", eski Fransızca "estrece" sözcüklerinden gelmektedir. Stres kavramı 17. yüzyılda insanları etkileyen olumsuzluklar (felaket, bela, musibet, dert, elem) anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda ise stres kavramının anlamı biraz daha farklılaşmış ve güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişilere ve ruhsal duygulara yönelik olarak kullanılmıştır. Bunun için stres, nesne ve kişinin bu tür güçlerin etkisi ile biçiminin bozulmasına, karşı gösterilen içten gelen direnç anlamında kullanılır (Pehlivan, 2002:2; Baltaş ve Baltaş, 1991).

İş ortamlarında özel sorumluluklar ve görevler üstlenen bireyler üstelik kurumsal çevrede de stresle karşılaşır. Günlük yaşamın her adımındaki yaşam stresi "kurumsal stres", "örgütsel stres", "iş stresi" olarak da adlandırılabilir. Örgütsel stres fiziksel, psikolojik ve davranışsal düzensizliklere neden olan dış koşullara uyarlanmış reaksiyon olarak tanımlanabilir (Aktaş ve Aktaş, 1992). Stres, kişi ile çevrenin etkileşimi doğrultusunda ortaya çıkar ve motive olmasından daha fazla bir şekilde insanı harekete geçirir. Streste, tehlike vardır ve bu tehlikenin önemi etkin bir biçimde algılanmalıdır. Stres, insanda oluşan kısıtlamalar, fırsatlar ve isteklerle ilgilidir. Stres, insanın ruh yapısının tümünü etkiler ve kontrol edilemeyen bir tepkidir (Aydın, 2004, s.53).

Sosyal hayatta ve iş hayatında stresin nedenleri farklı araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ortaya konmuştur. Son 25 yılda örgütsel stres nedenleri üzerine ise 250'den fazla araştırmalar yapılmıştır. Bu konuda yapılan çalışmalarda McGrath (1976)'a göre örgütsel stres oluşturan nedenler; insanın görevinden kaynaklanan (işin zorluğu, belirsizliği ve iş yükünün fazlalığı); üstlenmiş olduğu rolden kaynaklanan (çatışma, belirsizlik, iş yorgunluğu); çalışma ve davranış ortamından kaynaklanan (kalabalığın etkisi vb.); yaşadığı ekolojik çevreden kaynaklanan (aşırı soğuk ya da sıcak çalışma ortamı, gürültü vb.); sosyo kültürel çevresinden kaynaklanan (bireyler arası anlaşmazlık, özel hayatı ile ortaya çıkan stres, dışlanma ve yalnızlığa itilme); ve şahsın kendi iç dünyasındaki ruh halinden kaynaklanan (bireyin kaygı durumu, algılama düzeni vb.) durumlar olarak belirtilmiştir (Ertekin, 1993).

İşletmelerdeki çalışanları etkileyen stres; yoğun iş yükü, ağır çalışma, zaman kısıtlılığı, kontrol eksikliği, dengesiz sorumluluklar, bireyler ve organizasyon arasındaki uyumsuzluklar, rol belirsizliği, birey ve iş arasındaki uyumsuzluk, rol çatışmaları, sorumluluğun verdiği gerginlik, işi kaybetme korkusu, çalışma koşulları, işin tehlikeleri, çalışanlar arasındaki ilişkiler vb faktörlerden dolayı oluşabilmektedir (Davis and Newstrom 1988).

Sökmen (2005)'in Adana ilinde faaliyet gösteren 62 otel işletmesinde yöneticilere uygulamış olduğu stres kaynaklarını araştırmaya yönelik çalışmasında, strese sebep olan faktörlerin şu şekilde sıralanmıştır: farklı kişilerin kendilerinden farklı beklentiler içinde olması, çalışma saatlerinin çok uzun olması, müşterilerin farklı ve haksız istekleri, işyerinde kişiler hakkında olumsuz dedikoduların yapılması, bazen insanın önemli kararlar vermek zorunda kalması, üstlerle anlaşmazlık, yöneticilerin teşvik etmemesi, iş ortamındaki huzursuzluk, çalışma ortamının gürültülü olması, çalışmaların karşılığını almamak ve moral bozukluğu vb (Sökmen, 2005, s. 21).

Sonuç olarak ise stresin; çalışanların performans düşüklüğüne (Erdoğan, 1991; Steers, 1991), iş doyumsuzluğuna (Kreitner ve Kinicki, 1989; Luthans, 1995), iş devamsızlığına (Eren, 1993), iş kazalarına, iş gücü devrine (Sökmen, 2005), çatışmalara (Silah, 2005), yabancılaşmaya (Öncü, 1976; Davis ve Newstrom, 1993), yorgunluk (Önder ve Kurt, 1987) gibi örgütsel sonuçları bulunmaktadır.

Hizmet emek yoğun sektöründe çalışan personelin olumsuz etkiler doğrultusunda örgütsel stresi yaşadıkları farklı çalışmalarla desteklenmiştir. Gümüştekin ve Öztemiz (2004)'in Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama' isimli çalışmalarında; araştırmanın teorik altyapısını oluşturan stres ve örgütsel stres kavramları üzerinde durulmuş ve stresin insanlarda ortaya çıkan belirtileri açıklanmış, stresin örgütler üzerindeki etkileri incelenmiştir. Stres yönetimi kapsamında, bireysel ve örgütsel yaklaşımlar ile programlar açıklanmıştır. Ve örgütlerde bulunan personele uygulanan çalışmalar ile çalışanlarda oluşan stres kaynakları ve stresin belirtileri üzerinde incelemeler yapılmıştır. Yapılan bu araştırma sonucunda, rahatsız edici düzeyde olmasa bile, uçucu personelin değişik stres kaynaklarına maruz kaldıkları görülmüştür.

Onay ve Kılıcı (2011)'nin 'İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçılar' isimli çalışmalarında İzmir-Alsancak semtinde dört ve beş yıldızlı otellerde garsonlar ve aşçıbaşlıklar üzerine araştırma yapılmıştır. Üzerlerinde yapılan araştırma sonuçlarına göre; işe ilişkin stres kaynaklarından en fazla bireysel stres kaynakları ve organizasyon nedenli stres kaynakları, işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Araştırmada elde edilen diğer önemli bulgu ise; duygusal tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyetini pozitif yönde etkilediğidir. Duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmamıştır. Özkan ve Özdevecioğlu (2012)'nin 'The effects of occupational stress on burnout and life satisfaction: a study in accountants' isimli çalışmaları ise; Türkiye-Kayseri ilindeki 217 muhasebe çalışanı üzerinde uygulanmıştır. Örgütsel stresin tükenmişliğin 3 alt boyutu üzerinde pozitif bir ilişkisi bulunurken, yaşam doyumu üzerinde negatif etkisi bulunmuştur. Bu çalışma ile örgütsel stresin muhasebecilerin tükenmişlik seviyeleri ve yaşam doyumunu belirlemede önemli bir faktör olduğu ortaya çıkmıştır.

3. Tükenmişlik Kavramı ve Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik ilk olarak 1970 li yıllarda Amerika'da; müşteri ilişkilerinde çalışanların iş hayatında yaşadığı bunalımı ifade etmek için kullanılmış bir kavramdır. Fakat, Greene'nin 1961 yılında yayınlanan bir mimarın ruhsal çöküntüsünü ve hayal kırıklığını anlatan ve her şeyini terk edip Afrika'ya gidişini "Bir Tükenmişlik Olayı" orijinal adıyla "A Burn-Out Case" isimli romanında da anlatılan bir ifadedir, "Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi" şeklinde tanımlanmıştır. Özellikle bu tükenmişlik düşüncesinin araştırmacılar tarafından incelenen bir konu olmasından daha fazla, bu konu hem uygulayıcılar hemde sosyal eleştirmenler tarafından, sosyal bir problem olarak önemi anlaşılmış bir konudur (Sürgevil, 2006, s.3).

Tükenmişlik literatür olarak ilk kez Herbert Freudenberger tarafından 1974 yılında tanımlanmıştır (Dolunay ve Piyal, 2003, s.36). Tükenmişlik (burnout) kavramı, Herbert Freudenberger tarafından tükenmişliğin, insan hayatındaki beklentilerinden dolayı güç ve elde etmek istediği kaynaklar üzerinde oluşan aşırı istekleri ve arzularından dolayı tükenmeye başlamak" olarak tanımlanmıştır. İnsanları duygusal olarak etkileyen en önemli husus beklentiler olmuştur. Freudenberger, tükenmişlik kavramını "başarısızlıklar, yıpranmalar veya enerji, güç ve potansiyel üzerindeki aşırı zorlanmalar sonucunda oluşan bir durum" olarak tanımlamış ancak tükenmenin sebebi ne olursa olsun her kişiyi etkisiz ve pasif hale getirdiğini belirtmiştir (Basım ve Şeşen, 2006, s.16).

Tükenmişlikle ilgili çalışmasında Jones, tükenmişliğin oluşumunda, bireylere yönelik psikolojik streten çok, bir kurumda hizmet veren iş görenler ile hizmet alan müşteriler arasındaki ilişkilerden dolayı ortaya çıkan stresin etkili olduğunu vurgulamıştır; tükenmişliğin sadece şahsi yorgunluğun daha ötesinde, işyeri ve mesleğe ilişkin bilişsel süreçlerindeki değişimi kapsayan bir kavram olarak değerlendirilmesi gerektiğini belirtmiştir (Barutçu ve Serinkan, 2008, s.545).

Chemiss'e göre 'tükenmişlik' işten kaynaklanan problemlere bir tepki olarak işe ilişkin tutum ve davranışlarda olumsuz değişiklikler göstermeyi, hizmet verilen kişiye karşı ilginin azalmasını, olumsuzluğu, diğer arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı kızgınlığı, başarısızlığı rasyonelize etme eğilimini, değişikliğe direnci, insanlara karşı katılığın artışı ve yaratıcılığın yitimini içeren bir olgudur (Tümkeya, 2000, s.128).

Tükenmişlik, iş stresinin bir belirtisi değildir, kontrol edilemeyen iş stresinin sonucudur (Altun, 2002, s.270). Tükenmişliğin diğer bir tanımı da Bailey tarafından yapılmıştır. Bailey' e göre tükenmişlik, iş koşullarının bir sonucu olarak çalışanların yaşadığı idealizm, enerji ve amaçlarda görülen ileri derecedeki kayıplardır (Aydoğan, 2008, s.32).

Tükenmişlikle ilgili günümüzde en yaygın kabul gören tanımı yapan, araştırmacılar içerisinde en önemli isimlerden biri olarak tanınan ve Maslach Tükenmişlik Envanterini geliştiren Christina Maslach'a aittir. Christina Maslach'a göre tükenmişlik kavramı; duygusal olarak tükenme (emotional exhaustion) hadiselerine karşı duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıya (personel accomplishment) ilişkin duyguları kategorize eden üç farklı boyut incelenmiştir (Topaloğlu, Koç ve Yavuz, 2007, s.33)

Maslach araştırmaları sonucunda üç boyutlu Maslach Tükenmişlik ölçeğini geliştirmiştir.

1) Tükenme:

- Duygusal Tükenme: İşe gitme düşünüldüğünde yorgunluk hissetme
- Fiziksel Tükenme: Uykuda azalma, üşüme, baş ağrıları

2) Duyarsızlaşma:

- Meslektaşlara karşı alaycı tutum
- İş gereği ilişkide bulunulan insanlar hakkında negatif duygular
- Kendi içinde çekilme, güçlüklerden kaçma, mümkün olduğunca az iş yapma

3) Kişisel Başarı:

- Birey kendi iç dünyasında kendini yeterli ve başarılı hissetmesi duygularını tanımlamaktadır. Bireyin eksilen kişisel başarı bireyin kendisi hakkında olumsuz duygularını ve düşük etkinlik inancını belirtir (Barutçu ve Serinkan, 2008, s.546).

Tükenmişliği etkileyen bireysel ve örgütsel boyutta faktörler bulunmaktadır. Bu çalışma örgütsel tükenmişlik kapsamında olduğu için bireysel nedenlerden bahsedilmeyecektir; ancak genel çalışmalarda tükenmişlik kavramı bu boyuttan da bağımsız olarak değerlendirilemez.

Bireyde Tükenmişlik duygusunu etkileyen örgütsel faktörler; kurumunda sorumluluğunda olan ağır iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler olarak sayılabilir. Ayrıca; kurumunda yükselme ve alanında ilerleme fırsatları, kurum içi kararlara katılım, eğitim, teknolojik değişimler, işyerinin fiziksel koşulları, rol çatışması ve belirsizliği, isin yapısı gereği önemli ve acil kararların alınması, geri bildirim eksikliği, meslekte çalışma süresi, işyerinde cinsel taciz, duygusal taciz, sosyal destek, iş güvenliği, iş ortamındaki iletişim ve sosyal ilişkiler de sayılabilir (Sürgevil, 2006, s.58).

Tükenmişliğe neden olan faktörler ve getirdiği sonuçlar doğrultusunda düşünüldüğünden çok daha ciddi bir problem olarak karşımıza çıkan tükenmişliğin zararları ise bireyin kendisini aşmaktadır. Tükenmişlik, düşük nitelikte hizmet ve insancıl olmayan tavırlara maruz kalan müşterileri etkilerken; çalışanları da düşük performans ve yüksek işgücü devri oranı, azalan meslek başarısı, hizmet sunulanlara yetersiz ilgi, ise devamsızlık ve iş değiştirme isteği gibi sorunlarla uğraşmak zorunda kalan örgütleri etkilemektedir. Ayrıca tükenmişlik, sürekli çatışmalara maruz kalan ve duygusal açıdan birbirinden giderek uzaklaşan aileleri de etkiler (Sürgevil, 2006, s.89).

Kısaca tükenmişlik duygusu onu yaşayan birey üzerinde olumsuz etkileri olan ve ruh yapısı itibarı ile bireye zarar veren bir olgu olmakla birlikte bireyin etrafındaki insanlara da zarar veren bir olgudur (Gezer, 2008, s.42).

İnsanın iç dünyasındaki yaşadığı tükenmişlik duygusu; kişinin kendi problemidir, kurumundaki işverenin sorumluluğunda değildir, çalıştığı kurum üzerinde herhangi bir olumsuz etkisi yoktur çalıştığı kurumun konu ile ilgili elinden herhangi bir şey gelmez. Tüm bu varsayımlar, yanlıştır, gerçekten ciddi bir problemi küçümsemekten başka bir şey değildir.. Çünkü tükenmişlik sadece bireye özgü değil, çalışmış olduğu kurumun geleceğine, üretimine, kalitesine ve vizyonuna ait karar ve işlerde olumsuz etkiler gösterebilecektir. Tükenmişlikle mücadele etmek için, sadece tükenmişlik sendromunu yaşayan birey sorumlu değil aynı zamanda kurumu bireyi bu olumsuz sıkıntıdan kurtarmak için çaba göstermesi gerekmektedir. Bu noktada sunu belirtmek gerekir; tükenmişliğe yönelik örgütsel yaklaşımlar; problemleri hedef almazlar; örgütsel yaklaşım sonuna makro bir bakış açısıyla yaklaşır (Sandıkcı, 2010, s.46).

Tükenmişlikle mücadele etmek isteyen kurum ya da kuruluşlar; personel seçimi, kurum yönetimi ve kurum içi örgüt geliştirme, personel güçlendirme, iş zenginleştirme, kariyer danışmanlığı, çalışılanların işyerinde çevre koşullarının iyileştirilmesi, çatışmaların yönetimi, sosyal destek, performans değerlendirme ve eğitim programları gibi örgütsel mücadele tekniklerinden de faydalanmaktadır. Hizmet emek yoğun sektöründe çalışan personelin olumsuz etkiler doğrultusunda tükenmişlik sendromunu yaşadıkları farklı çalışmalarla desteklenmiştir. Kozak (2001), “Türkiye’de Konaklama Sektöründe Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma” yapılmıştır. Yapılan bu çalışmada konaklama işletmelerinde bayan olarak çalışmanın iş ve sosyal hayatta çalışmanı ne ölçüde tüketebileceği ortaya konulmuştur ve veri toplama aracı olarak, “Beck Umutsuzluk Ölçeği” kullanılmıştır. Sonuçta; araştırmaya katılan otel işletmelerindeki kadın çalışanların %55’inin tükenmişlik duygusuna çok uzak oldukları, %45’inin ise, sektörel geleceğinin belirsizliği, kariyer belirsizliği, iş temposunun ağırlığı, yöneticilerin tavırları ve kadınların toplumsal rollerine bağlı olarak tükenmiş duygusu yaşadıkları yolunda bulgulara ulaşılmıştır (Akt. Pelit ve Türkmen, 2008, s.122). İzmir Adnan Menderes Havalimanı’nın dış hatlarında, müşterilere yiyecek-içecek hizmeti sağlayan birimlerde çalışan iş görenlerin, tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılarak yapılan bir başka çalışmada ise, söz konusu iş görenlerin genel tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır (Özgen, 2005). Buna bağlı olarak, bu çalışmada, otellerde çalışan personelin birden çok stres kaynakları ile karşı karlıya gelecekleri ve aynı ölçüde tükenmişlik duygusunu yaşayacakları da varsayılmaktadır.

Bu çalışmada ise; Alanya otellerinde çalışan personelin örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkilerinin demografik değişkenler bazında incelenmesi amaçlanmıştır.

4. Araştırmanın Bulguları, Değerlendirmesi Ve Sonuçları

4.1. Yöntem ve Modeli

Bu bölümde sırası ile Araştırmanın Modeli, Araştırmanın Hipotezleri, Araştırmanın Evren ve Örneklemi, Veri Toplama Araçları ve Verilerin Çözümlemesi alt bölümlerine yer verilmiştir.

Bu araştırma betimsel yöntem ve ilişkisel tarama modeline göre modellenmiştir. Otel işletmelerinde çalışan personelin örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışıldığından dolayı araştırma betimsel yöntemine göre, örgütsel stres ile tükenmişlik düzeyleri arasında ilişkiler demografik değişkenler bazında incelendiğinden dolayı ilişkisel tarama modeline göre modellenmiştir.

4.2. Araştırmanın Hipotezleri

H₁: Otel işletmelerinde çalışan personelin yaşları baz alındığında örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₂: Otel işletmelerinde çalışan personelin cinsiyetleri baz alındığında örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₃: Otel işletmelerinde çalışan personelin eğitim düzeyleri bazında örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H₄: Otel işletmelerinde çalışan personelin mesleki kıdemleri bazında örgütsel stres ve tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4.3. Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Alanya'da turizm sektöründe faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerdeki çalışanlar oluşturmaktadır. Ancak evrene ulaşabilmeye hem zamansal hem de maddi açıdan zorluklar yaşanacağından dolayı belirlenen evren üzerinden onu temsil edecek rastgele örnekleme yöntemi ile örneklem seçilmiştir. Bu kapsamda araştırmanın örnekleme, Alanya'da faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan toplam 445 otel çalışanından oluşmuştur. Anket formu 500 kişiye dağıtılmış ancak 472'sinden geri dönüşüm alınmıştır. Verilerin bilgisayara aktarılması esnasında geçersiz sayılan 27 ankete rastlanmıştır. Anketin geri dönüşümü %89.0 olarak belirlenmiştir.

4.4. Veri Toplama Araçları

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formlarından yararlanılmıştır. Anket formu 3 ana bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde Örgütsel Stres Ölçeği, ikinci bölümde Tükenmişlik Ölçeği ve son bölümde Kişisel Bilgi Formu kullanılmıştır.

Çalışanların örgütsel stres düzeylerini belirlemeye yönelik 28 adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Bu amaçla daha önce benzer amaçla yapılan: Aydın(2004)'nin "Otel işletmelerinde örgütsel stres faktörleri", Tarakçıoğlu(2004)'nin "Bursa konaklama işletmeleri yöneticilerinin stres nedenleri", Sökmen(2005)'in "Konaklama işletmelerinde yöneticilerinin stres nedenlerinin belirlenmesinde cinsiyet faktörü" çalışmalarından yararlanılmıştır. Bu çalışmalarda yer alan soru formlarından derleme yapılarak sorular oluşturulmuştur. Adı geçen soru formlarında herhangi bir değişiklik ya da eklemeye başvurulmamıştır. 5'li Likert (1=Kesinlikle Katılmıyorum, 5=Kesinlikle Katılıyorum) olarak hazırlanan ölçek 28 maddeden elde edilen toplam puanlar üzerinden değerlendirilmiştir. Elde edilen toplam puanın artması örgütsel stres düzeylerinin yüksek olmasını ifade etmektedir.

Çalışanların tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen ve Türkçe uyarlaması ve geçerlilik-güvenilirlik çalışması Ergin (1992) tarafından yapılmış olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory- MBI) kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 5'li Likert olarak (1=Hiçbir zaman, 5=Her zaman) hazırlanan 22 maddeden elde edilen toplam puanlar üzerinden değerlendirilmiştir. Elde edilen toplam puanın artması çalışanların tükenmişlik düzeylerinin yüksek olmasını ifade etmektedir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin duygusal tükenme 9, duyarsızlaşma 5, düşük kişisel başarı 8 maddeden oluşan üç alt ölçeği bulunmaktadır.

4.5. Verilerin Çözümlemesi

Araştırma için gerekli veriler deneklere uygulanan anket yoluyla elde edilmiştir. Anket yoluyla elde edilen ham veriler bilgisayara aktarılmıştır. Araştırma problemlerine cevap bulma sürecinde, SPSS 16.0 (Statistical Package for The Social Science) programından yararlanılmıştır.

Örnekleme oluşturan dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının kişisel özelliklerini belirlemek amacıyla frekans dağılımları incelenmiştir. Örgütsel stres ve tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile ölçeklerden elde edilen toplam puanların tanımlayıcı istatistikleri incelenmiş ve toplam puanların normal dağılıma uygunluk gösterip göstermediği Kolmogorov-Smirnov ile sınanmıştır. Ölçeklerden elde edilen toplam puanların normal dağılıma uygunluk göstermemesi üzerine demografik özellikler bazında örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik arasındaki ilişkiler Spearman'in Rho (ρ) katsayısı ile incelenmiştir.

Araştırma boyunca önem düzeyleri 0,05 ve 0,01 olarak alınmıştır.

5. Bulgular ve Yorum

Araştırmaya katılan dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının demografik özelliklerini belirlemek amacı ile frekans dağılımları incelenmiş ve sonuçlar Tablo 1'de verilmiştir.

Tablo 1. Demografik Özellikler

Değişken	Grup	f	%
Yaş	18–25 yaş arası	25	5,6
	26–33 yaş arası	172	38,7
	34–41 yaş arası	207	46,5
	42–49 yaş arası	41	9,2
Cinsiyet	Kadın	198	44,5
	Erkek	247	55,5
Turizm ile ilgili bir eğitim aldınız mı?	Evet	197	44,3
	Hayır	248	55,7
Turizm sektöründe ne kadar süredir çalışıyorsunuz?	1–3 yıl arası	70	15,7
	4–6 yıl arası	109	24,5
	7–9 yıl arası	91	20,4
	10–12 yıl arası	100	22,5
	13–15 yıl arası	75	16,9

Tablo 1'den elde edilen sonuçlar aşağıda verilmiştir.

Dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının %5,6'sının 18–25 yaş grubundan, %38,7'sinin 26–33 yaş grubundan, %46,5'inin 34–41 yaş grubundan ve %9,2'sinin 42–49 yaş grubundan olduğu saptanmıştır.

Dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının %44,5'inin kadın ve %55,5'inin erkek olduğu saptanmıştır.

Dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının %44,3'ünün turizm ile ilgili bir eğitim aldığı, %55,7'sinin ise turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almadığı saptanmıştır.

Dört ve beş yıldızlı otel çalışanlarının %15,7'sinin 1–3 yıldır turizm sektöründe çalıştığı, %24,5'inin 4–6 yıldır, %20,4'ünün 7–9 yıldır, %22,5'inin 10–12 yıldır ve %16,9'unun 13–15 yıldır turizm sektöründe çalıştığı saptanmıştır.

5.1. Güvenilirlik Analizi

Bu bölümde örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik ölçeklerinin ve örgütsel tükenmişlik ölçeğinin alt boyutuna ilişkin güvenilirlikler Cronbach's Alpha ile incelenmiş ve sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Cronbach's Alpha Güvenilirlik Katsayıları

	Örgütsel Stres	Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Cronbach's Alpha	0,623	0,838	0,715	0,659	0,691
Ortalama	28	22	9	8	5
Madde sayısı	3,400	2,870	2,968	2,976	2,525

Tablo 2'den görüldüğü üzere, örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik ölçeklerinin oldukça güvenilir oldukları saptanmıştır.

5.2. Normallik Sınaması

Bu bölümde örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik ölçeklerinden elde edilen toplam puanların normallik sınaması Kolmogorov-Smirnov ile incelenmiş ve sonuçları Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3. Kolmogorov-Smirnov Z Normallik Sınaması

	Örgütsel Stres	Tükenmişlik		
		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Kolmogorov-Smirnov Z	2,075	2,596	2,268	2,384
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,015	0,000	0,000	0,000

Tablo 3'den görüldüğü üzere Asymp. Sig. (2-tailed) değerleri 0,05 önem düzeyinden düşük olduğu için örgütsel stres ve tükenmişlik ölçeğinden elde edilen toplam puanların normal dağılmadığı saptanmıştır. Bu durumda uygulanacak olan istatistiksel hipotez testlerinde parametrik olmayan tekniklerin kullanılması uygun bulunmuştur.

5.3. Hipotez Testleri

Bu bölümde araştırma hipotezlerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Otel çalışanlarının demografik özellikleri bazında örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler Korelasyon Analizi ile incelenmiştir. Ancak, ölçeklerden elde edilen toplam puanlar normal dağılıma uymadığından dolayı Pearson Korelasyon yerine Spearman'ın Rho (ρ) ilişki katsayısı kullanılmıştır. Belirlenen iki değişken arasındaki ilişkiler ρ (Sig.) olarak Tablo 4 - Tablo 7'de verilmiştir.

Tablo 4. Yaş Bazında Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi

		<i>Tükenmişlik</i>		
		<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>Kişisel Başarı</i>	<i>Duyarsızlaşma</i>
Örgütsel Stres	18–25 yaş arası	0,262 (0,207)	0,338 (0,098)	0,212 (0,310)
	26–33 yaş arası	0,295** (0,000)	0,427** (0,000)	0,126 (0,099)
	34–41 yaş arası	0,418** (0,000)	0,318** (0,000)	0,399** (0,000)
	42–49 yaş arası	0,243 (0,125)	0,068 (0,675)	0,378* (0,015)

Tablo 4'den elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,262 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_{1-a} alternatif hipotezi reddedilmiştir.

18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,338 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_{1-b} alternatif hipotezi reddedilmiştir.

18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,212 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 18–25 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_{1-c} alternatif hipotezi reddedilmiştir.

26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,295 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi desteklenmiştir.

26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,427 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi desteklenmiştir.

26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,126 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 26–33 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi reddedilmiştir.

34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,418 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,318 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,399 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 34–41 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,243 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **reddedilmiştir**.

42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,068 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmemiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **reddedilmiştir**.

42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,378 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 42–49 yaş grubundan otel çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_1 alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Tablo 5. Cinsiyet Bazında Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi

		<i>Tükenmişlik</i>		
		<i>Duygusal Tükenme</i>	<i>Kişisel Başarı</i>	<i>Duyarsızlaşma</i>
Örgütsel Stres	<i>Kadın</i>	0,364** (0,000)	0,522** (0,000)	0,240** (0,001)
	<i>Erkek</i>	0,347** (0,000)	0,270** (0,000)	0,287** (0,000)

Tablo 5’den elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Kadın otel çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,364 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani kadın çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-a} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Kadın otel çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,522 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani kadın çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-b} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Kadın otel çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,240 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani kadın çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde çok zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-c} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Erkek otel çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,347 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani erkek çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-d} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Erkek otel çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,270 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani erkek çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-e} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Erkek otel çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,287 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani erkek

çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{2-f} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**

Tablo 6. Turizm İle İlgili Eğitim Alma Bazında Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi

		<i>Tükenmişlik</i>		
		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Örgütsel Stres	Evet	0,414** (0,000)	0,403** (0,000)	0,330** (0,000)
	Hayır	0,330** (0,000)	0,383** (0,000)	0,184** (0,004)

Tablo 6'dan elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan otel çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,414 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-a} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan otel çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,403 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-b} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan otel çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,330 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim alan çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-c} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan otel çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,330 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-d} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan otel çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,383 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-e} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan otel çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,184 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani turizm ile ilgili herhangi bir eğitim almayan çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{3-f} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

Tablo 7. Turizm Sektöründe Çalışılan Yıl Bazında Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik İlişkisi

		<i>Tükenmişlik</i>		
		Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma
Örgütsel Stres	1-3 yıl arası	0,360** (0,002)	0,339** (0,004)	0,282* (0,018)
	4-6 yıl arası	0,319** (0,001)	0,460** (0,000)	0,211* (0,027)

7–9 yıl arası	0,359** (0,000)	0,405** (0,000)	0,038 (0,723)
10–12 yıl arası	0,353** (0,000)	0,385** (0,000)	0,293** (0,003)
13–15 yıl arası	0,425** (0,000)	0,362** (0,001)	0,532** (0,000)

Tablo 7’den elde edilen bulgular aşağıda verilmiştir.

1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,360 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-a} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,339 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-b} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,282 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 1–3 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-c} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,319 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-d} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,460 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-e} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,211 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 4–6 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde çok zayıf düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-f} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,359 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-g} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,405 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-h} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,038 korelasyon katsayısı 0,05 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamsız bulunmuştur. Yani 7–9 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-i} alternatif hipotezi **reddedilmiştir**.

10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,353 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-j} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,385 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-k} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,293 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 10–12 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-l} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,425 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duygusal tükenmişlik düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-m} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,362 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve kişisel başarı düzeyleri arasında pozitif yönde zayıf bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-n} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanlarının örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki ilişkileri belirlemek amacı ile hesaplanan 0,532 korelasyon katsayısı 0,01 önem düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bulunmuştur. Yani 13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanların örgütsel stres ve duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde orta düzeyde bir ilişki gözlenmiştir. Bu durumda H_{4-o} alternatif hipotezi **desteklenmiştir**.

6. Sonuç

Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerindeki çalışanlar üzerinden gerçekleştirilen bu çalışmada, çalışanların demografik özelliklerine göre örgütsel stres ve örgütsel tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Özetlenen tüm bu bulgular, tükenmişliğin ve yaratmış olduğu örgütsel stresin farklı örgütsel koşullar altında ve farklı seviyelere ulaşabileceğinin önemli bir göstergesi olmuştur. Örgütsel stres ile duygusal tükenme arasındaki en yüksek düzeyde ilişki 34–41 yaş grubundaki çalışanlarda gözlenirken, örgütsel stres ve kişisel başarı arasındaki en yüksek düzey ilişki 26–33 yaş grubundaki çalışanlarda, örgütsel stres ile duyarsızlaşma arasındaki en yüksek düzeyde ilişki ise yine 34–41 yaş grubundaki çalışanlarda gözlenmiştir. Cinsiyete göre incelendiğinde örgütsel stres ile duygusal tükenme ve kişisel başarı arasındaki en yüksek düzeyde ilişki kadın çalışanlarda gözlenirken, örgütsel stres ve duyarsızlaşma arasındaki en yüksek düzeyde ilişki erkek çalışanlarda gözlenmiştir. Örgütsel stres ile duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma düzeyleri arasındaki en yüksek düzeyde ilişki turizm ile ilgili eğitim alan çalışanlarda gözlenmiştir. Örgütsel stres ile duygusal tükenme arasındaki en yüksek düzeyde ilişki 13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanlarda gözlenirken, örgütsel stres ile kişisel başarı arasındaki en yüksek düzey ilişki 4–6 örgütsel stres ile duyarsızlaşma arasındaki en yüksek düzeyde ilişki ise yine 13–15 yıldır turizm sektöründe çalışanlarda gözlenmiştir.

Çalışmanın kısıtları, sınırlı bir zaman zarfı içerisinde ve belirli bir destinasyon olan sadece Alanya'nın dört ve beş yıldızlı otellerinde gerçekleştirilmiş olmasıdır. Üstelik analiz birimi olarak sadece oteller seçilmiş olup, araştırma konusu diğer sektör paydaşları dışarıda bırakılarak, sadece otel çalışanları bazında incelenmiştir. Benzer çalışmalar, konaklama, rehberlik, ulaşım gibi turizmin diğer faaliyet alanlarında da karşılaştırmalı analizler ile detaylandırılabilir. Bu çalışma, farklı ölçüm araçları kullanılarak farklı destinasyonlarda da yürütülebilir.

KAYNAKÇA

- Aktaş, A.M., Aktaş, R. 1992. “İş Stresi”, *Verimlilik Dergisi*, Milli Prodüktivite Yayınları 2(1), ss.153–170.
- Aydın, Ş. 2004. “Örgütsel Stres Yönetimi”, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), ss.49-74.
- Aydoğan, O. 2008. “İş Stresinin Tükenmişlik Ve Örgütsel Bağlılıkla İlişkisi Kamu Sektöründe Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kara Harp Okulu Savunma Bilimleri Enstitüsü, İstanbul.
- Basım, H.N., & Şeşen, H. 2006. “Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), ss. 15-23.
- Barutçu, E., & Serinkan, C. 2008. “Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma”, *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 8(2), ss. 541-561.
- Davis, K. 1982. “İşletmelerde İnsan Davranışı, Çev: Kemal Tosun vd., İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayınları, No:199, İstanbul.
- Davis, K., & Newstrom, J.W. 1993. *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*, Ninth Edition, McGraw Hill Inc., North America.
- Dolunay, A., & Piyal B. 2003.“Öğretmenlerde Bazı Mesleki Özellikler ve Tükenmişlik”, *Kriz Dergisi*, 11(1), ss. 35-48.
- Erdoğan, İ. 1991. *İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri*, İstanbul: İşletme Fakültesi, İşletme İktisadi Enstitüsü.
- Eren E. 2000. *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, 6. Baskı, İstanbul: Beta Yayınları.
- Ertekin Y. 1993. *Stres ve Yönetim*, Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü, Ankara.
- Gezer, E. 2008. *Stres Veren Yaşam Olayları'nun, Öğretim Elemanlarının, Depresyon Ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi*, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Gazi Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.

- Gümüştekin, G.E., & Öztemiz, A.B. 2004. “Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama” *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı: 23, Temmuz-Aralık, ss. 61-85.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. 1989. *Organizational Behavior*, Homewood, IL: Irwin.
- Leck, J.D., & Saunders, D.M. 1992. “Hirschman's Loyalty: Attitude or Behavior”, *Employee Responsibilities and Rights Journal* (5):3, ss. 219-230.
- Luthans, F. 1994. *Organizational Behaviour*, İstanbul: Literatür Yayıncılık.
- Maslach, C., & Jackson, S.E. 1981. “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behaviour*, 2(2), ss.99-113.
- McGrant, J.E. 1976. *Stres and Behavior in Organizations*, M.D. Dunnette (Ed). Handbook of Industrial and Organizational Psychology.
- Onay, M., & Kılıcı, S. 2011. “İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Garsonlar ve Aşçılar”, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), ss. 363-372.
- Önder, H.H., & Kurt M. 1987. “İş Güvenliği Açısından Ergonominin Önemi”, Milli Produktivite Merkezi, *I. Ulusal Ergonomi Kongresi*, 23-24 Kasım, İstanbul.
- Özkan, A., & Özdevecioğlu, M. 2012. “The Effects Of Occupational Stress On burnout and Life Satisfaction: A Study in Accountants”, Springer Link, ss. 1-14.
- Özgen, I. 2007. “Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir, Adnan Menderes Hava Limanı Örneği”, *I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, ss.116-124.
- Pehlivan, İ. 2002. *İş Yaşamında Stres*, Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Pelit, E., & Türkmen, F. 2008. “Otel İşletmeleri İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İş Görenleri Üzerinde Bir Araştırma”, *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), ss.117 – 139.
- Sandıkçı, E. 2010. *Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Sökmen, A. 2005. “Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma”, *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 1, , ss.1-27.
- Sterris, R.M. 1991. *Introduction to Organizational Behavior*, (4th ed.) NY: Harper Collins.
- Silah, M. 2005. *Endüstride Çalışma Psikolojisi*, 2.Baskı., Ankara: Seçkin Yayınevi.
- Sürgevil, O. 2006. *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*, Ankara: Nobel Yayın.
- Topaloğlu, M., & Koç, H. 2007. “Öğretmenlerden Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma”, *Kamu-İş Dergisi*, 9(3), ss.31-52.
- Tümkiye, S. 2000. “Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi”, *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, ss.128-133.