

Otel İşletmelerinde Duygusal Zekanın İş Stresi ve İş Yaşam Dengesi Üzerindeki Etkisi¹

Arş. Gör. Seray GÜLERTEKİN GENÇ

Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman.
seraygulertekin@gmail.com

Arş. Gör. Volkan GENÇ

Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman.
volkangnc@yahoo.com

Prof. Dr. Murat GÜMÜŞ

Batman Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Batman.
muratgumus@yahoo.com

Özet

Bu araştırmanın amacı, otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerinde etkisi olup olmadığını ortaya koymaktır. Bunun yanında, iş stresinin iş yaşam dengesi üzerinde bir etkisinin olup olmadığı da incelenmeye çalışılmaktadır. Çalışma evreni, Antalya ilinin Alanya ilçe sınırları içinde yer alan 5 yıldızlı otel işletmelerinin çalışanlarını ve yöneticilerini kapsamaktadır. Çalışan ya da yöneticilerden ulaşılabilen 201'i araştırmanın örneklemini oluşturmaktadır. Anket, kolayda örnekleme yönetimi ile 2014 yılı Haziran-Aralık ayları içinde yüz yüze ve bırak topla teknikleriyle toplanmıştır. Veriler, yapısal eşitlik modeli ile analiz edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre çalışanların kendi duygularının farkında olması ve duygu düzenlemenin iş stresini etkilediği, bunun yanında duygusal zekanın iş yaşam dengesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Duygusal Zeka, İş Stresi, İş Yaşam Dengesi, Otel İşletmeleri

The Effect of Emotional Intelligence on Job Stress and Work Life Balance in Hotel Businesses

Abstract

The aim of this study is to determine whether employees' emotional intelligence in the hotel business impact on job stress and work life balance. In addition, it is also studied whether the effect of job stress on work life balance. The population of study includes employees and managers of the 5 star hotels within the borders of Alanya district of Antalya province. The sample is available 201 that reached from employees or managers. The survey was collected via convenience sampling method by face to face and drop and collect technique from June to December 2014. According to the research results, it has been determined that awareness of employees own emotion and emotion regulation effect on job stress. In addition to that, emotional intelligence has not significantly effect on work life balance.

Key words: Emotional Intelligence, Job Stress, Work Life Balance, Hotel Businesses

¹ Bu makale, "15. Ulusal Turizm Kongresi", Ankara'da sunulan bildirinin genişletilmiş halidir. This article is extended version of the paper which has been presented at "15th National Tourism Congress" in Ankara (2014).

Giriş

Turizm sektörünün en önemli yapı taşlarından biri otel işletmeleridir. Otel işletmelerinin, turistlerin konaklama ihtiyacını karşılamak ve bu ihtiyacı karşılarken müşteri memnuniyeti sağlayarak kar elde etmek ve varlıklarını sürdürülebilir kılmak temel amaçları içerisinde yer almaktadır. Son yıllarda turizm alanında sanal gerçeklik, üst gerçeklik, postmodern gibi kavramlar sıkça geçse de temel de hizmeti sunan insan unsuru hep merkezde yer almaktadır. Merkezde yer alan çalışanın genel ruh hali müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Hizmeti satın alan müşteri ile hizmeti sunan çalışanın birlikte olduğu bir yerde, iş stresi ve iş yaşam dengesizliği yaşayan bir çalışanın müşteriye tatmin edici düzeyde hizmet sunması mümkün görülmemektedir. Ülkemizde otel işletmelerinin genel yapısı incelendiğinde; personel devir hızının yüksekliği, işletmelerin daha çok sezonluk personel çalıştırmaları, çok uzun çalışma saatleri, işletmelerin düşük ücret politikaları ve özellikle son yıllarda sektörde yaşanan krizler ve işten çıkarmalar, işletmelerin iflas etmeleri/el değiştirmeleri, işletmelerin çalışanı işten çıkarmakla tehdit etmeleri vb. sebeplerle çalışanın iş yaşam dengesizliği ve iş stresi yaşaması muhtemel görülmektedir.

Son yıllarda işletmeler, başarının sırrı olarak ilişkisel pazarlamanın önemine vurgu yapmaktadır. Ancak bir örgüt, ilişkisel pazarlama anlayışında başarılı olmak istiyorsa bu temelde içsel pazarlama anlayışıyla sağlanabilmektedir. Bu da çalışanın duygularının farkında olunması ve bunun yönetilebilmesiyle mümkün görülmektedir. Duyguların kontrolünde bireyin sahip olduğu duygusal zeka onun gerek özel yaşantısını gerekse bireysel iş başarısını etkilemektedir. Duygusal zekası yüksek insanların kendi duyguları üzerinde de daha yüksek farkındalık düzeyine ve kontrol yeteneğine sahip oldukları bilinmektedir (Genç, 2013). Bu araştırmanın temel problemi “otel işletmelerinde yönetici ve çalışanların duygusal zekalarının iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerinde bir etkisi var mı?” sorusuna yanıt aramaktır. Aynı zamanda otel işletmelerinde iş stresinin iş yaşam dengesi üzerinde etkisinin olup olmadığını bulmaya çalışmaktır. Bu araştırma, diğer sektörlerden farklı bir kültüre sahip olan ve çıktılarının insan performansına dayalı olduğu otel işletmelerinde gerçekleştirilmiştir. Yapılan araştırmalar duygusal zekanın yönetilebilir ve geliştirilebilir olduğunu ortaya koymaktadır. Bu bağlamda, örgüt içinde yönetici ve çalışanların yaşadığı iş stresi ve iş yaşam dengesinin bilinmesi ve duygusal zeka ile ilgili bir ilişkinin tespiti işletmelere iş stresi ve iş yaşam dengesini azaltmada önemli fikirler vereceği düşünülmektedir. Bununla birlikte; çalışanların duygusal zeka, iş yaşam dengesi ve iş stresi arasındaki ilişkinin bilinmesi, yöneticilerin bu konulara da dikkat ederek çalışanları etkin yönetmede fikirler vereceği, aynı zamanda müşteri memnuniyetinin çalışan memnuniyetine bağlı olduğu bilindiğinden gerek alana gerekse literatüre katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

1. Kuram ve Literatür

1.1. Duygusal Zeka

Edward L. Thorndike'in, 1920'lerde yaptığı çalışmalar, duygusal zeka düşüncesinin ortaya çıkışında atılan ilk adım olarak kabul edilmektedir. Duygusal zeka "*kişinin kendi duygularının farkında olarak, yaşamını sürdürdüğü çevresindeki insanların duygularını tanıması, bunları etkin biçimde düzenleyerek kendi lehine yönetme ve kullanma becerisi*" olarak tanımlanmaktadır (Eren, 2012: 348). Günümüzde bireylerin hem iş hem de özel hayatlarında, çevrelerindeki kişiler ile kurdukları ilişkilerde, duygusal zekaya sahip olmalarının ve bunu etkili bir şekilde kullanabilmelerinin önemi daha çok vurgulanmaktadır. Duygusal zekası yüksek olan bireyler, kendilerini tanıyan ve ihtiyaçlarını bilen, güçlü ve zayıf yanlarının farkında olan, duygularını kontrol etmeyi başarabilen ve etkili ilişkiler kurabilen kişilerdir (Genç, 2013).

Bu çalışmada duygusal zekanın; kendi duygularının farkında olma, başkalarının duygularının farkında olma, duyguların kullanılması, duyguların düzenlenmesi olmak üzere dört ana boyutu olduğu kabul edilmektedir. Kendinin farkında olmakla ilişkili olarak kişinin kendini değerlemesi güçlü yönleri ile zayıflıklarının ve sınırlı taraflarının farkında olması da son derece önemlidir. Başkalarının duygularını değerlendirme, kişinin etrafındaki insanların duygularını algılama ve anlama yeteneği ile ilgilidir. Duyguların kullanılması kişinin duygularını yapıcı aktivite ve kişisel performansa yönlendirerek yararlanma yeteneği ile ilgilidir. Duyguları düzenleme boyutu ise, kişilerin duygusal tatmini ve stresten daha çabuk kurtulmak için duygularını düzenleme yeteneği ile ilgilidir (Büyüker İşler ve Atilla, 2013).

Literatürde turizm işletmelerinde çalışanlar üzerinde duygusal zekanın etkisi üzerine çalışmaların yapıldığı görülmektedir. Kaya ve Akoğlan Kozak'ın (2006) kariyer uygulamaları ve duygusal zeka ilişkisine yönelik yapmış oldukları araştırmada, yöneticilerin kariyer uygulamalarında duygusal zekalarını kullandıkları belirlenmiştir. Demir'in (2010a) konaklama işletmelerine yönelik yapmış olduğu çalışmada, duygusal zekanın çalışanların örgütsel sapma davranışının kontrolünde olumlu etkisinin olduğu görülmüştür. Demir'in aynı yıl yaptığı başka bir çalışmada (2010b), konaklama işletmelerinde karar verme yetkisine sahip yöneticilerin örgüt içi çatışmaların yönetiminde etkili bir yöntem olarak yaklaşımlarında duygusal zeka yetenek ve yeterliliklerine sahip oldukları görülmektedir. Gürbüz ve Yüksel'in (2008) yapmış oldukları araştırmada ise, duygusal zekanın iş tatminini ve iş performansını arttırdığı ortaya konulmuştur. Genç (2013) benzer şekilde duygusal zekanın iş tatminini arttırdığını tespit etmiştir. Tekin Acar (2001) yapmış olduğu araştırmada insana yönelik liderlik davranışıyla duygusal zekanın ilişkisi bulunduğunu tespit etmiştir. Yapılmış olan çalışmaların sonuçlarından da anlaşıldığı gibi duygusal zekanın geliştirilerek yönetilebileceği düşünülebilir.

1.2. İş Stresi

Hızla değişen ve gelişen hayat şartları altında, sosyal bir varlık olan insanın, fiziksel ve ruhsal sınırlarının zorlanması ve tehdit edilmesi karşısında, değişik tepkiler ile bu değişime uyum sağlama çabalarına girmesi kaçınılmazdır. Günümüzde değişim çok hızlı yaşanmakta ve insanlar, hangi sosyal ortamda olurlarsa olsunlar yaşamlarının büyük bir bölümünü kendi sınırlarını zorlayarak sürdürmektedirler. Bu nedenle, tüm insanlar stresli bir ortamda yaşamakta ve stres kavramı iş yaşantımızda çok sık karşılaştığımız bir olgu olarak karşımıza çıkmaktadır (Akoğlan Kozak, 1998; Aydın Tükeltürk ve Topaloğlu, 2010).

İlk kez 1930’larda Hans Selye tarafından ortaya atılan stres kavramında, farklı kuramsal yaklaşımlar (psikanalitik, davranışsal ve bilişsel) bulunmakta, bireyin içinde bulunduğu ortam ve iş koşullarının onu etkilemesi sonucunda bireyin yaşadığı içsel bir durum ya da çevresel etkilere karşı bireyin gösterdiği bir uyum süreci olarak tanımlanmaktadır (Baltaş ve Baltaş, 2000; Eren, 2012; Robbins ve Judge, 2012).

Turizm sektöründe iş stresine yönelik araştırmalar 1980’li yıllarda önem kazanmaya başlamıştır. Bu sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerinde yapılan iş stresi araştırmalarının birçoğunda çalışanın iş stresine etki eden faktörler incelenmiştir. Aydın’ın (2004) Ege Bölgesi’nde 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada; yetersiz maaşın, iş yükünün, çalışma saatlerinin belirsizliğinin ve cinsel tacizlerin çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörler olduğu belirlenmiştir. Benzer şekilde Akova ve Işık (2008) tarafından İstanbul’daki otel işletmelerinde çalışanların “maaş ve ödeme azlığı, iş yükü fazlalığı ve zaman darlığı, aile ve sosyal hayata yeterli zaman ayırmama ve işyerinde gelişme ve terfi imkanı azlığı” nedeniyle stres yaşadıkları araştırma sonucunda tespit edilmiştir. Şakar Başkaya’nın (2009) yapmış olduğu araştırmada da; önbüro çalışanları üzerinde stres yaratan faktörler arasında ücret/kariyer, iş yükü ve güvensizliğin etkili olduğu belirlenmiştir. O’Neill ve Davis (2011) ise, konaklama sektörü çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada, çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörlerin iş yükü ve çalışanlar arasında çatışma olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bununla beraber stresin, yöneticilerde çalışanlara nazaran daha fazla görüldüğü tespit edilmiştir. Çalışanların stres düzeyleri arttıkça iş tatminlerinin azaldığı ve işten ayrılma niyetlerinin arttığı görülmektedir. Konaklama işletmelerinde boş zaman aktivitelerinin iş stresi üzerinde etkisini ortaya koyan araştırmada Tsaur ve Tang (2012), kadın çalışanların planlanmış boş zaman aktivitelerine katıldıklarında stres düzeylerinin düştüğü; bunun tersine planlanmış boş zaman aktiviteleri olmadığında ve yoğun çalıştıklarında ise, stres düzeylerinin yükseldiklerini tespit etmişlerdir. Bu bağlamda, çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörün iş yükü olduğu görülmektedir.

Çalışan stresiyle örgütsel davranış çıktıları arasında da araştırmacılar tarafından çalışmalar yapılmıştır. Ross (1997) konaklama işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış olduğu araştırmada, çalışan stresini azaltmada en önemli faktörün örgütsel iletişimin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Tiritioğlu (2006) konaklama işletmeleri çalışanları üzerine yaptığı araştırmada, stres faktörlerinin çalışanların iş bırakma davranışları üzerinde etkisi olduğu sonucuna ulaşmıştır. Çelik (2009) de Mersin'deki otel işletmelerinde müşteri ile iletişimde bulunan çalışanlar üzerinde yapmış olduğu araştırmada yıldırımın iş stresini arttırdığını tespit etmiştir. Büte (2011), Algür ve Aktaş (2009) tarafından yapılan araştırmalarda kayırmacılığın çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörlerden olduğunu tespit etmişlerdir. Kılıç ve diğerleri (2013) ise Afyon'da faaliyet gösteren otel işletmesi çalışanları üzerinde yapmış oldukları araştırmada örgütsel sessizlik ile stres arasında pozitif bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Performans ile stres arasındaki ilişkinin incelendiği araştırmada ise Borş (2010), stres ve performans arasında pozitif bir ilişki tespit etmiştir. Bu araştırmalardan da görüleceği üzere stresin farklı örgütsel çıktılarıyla ilişkisi vardır.

1.3. İş Yaşam Dengesi

İnsanların hayatta farklı rolleri aynı anda gerçekleştirmeye çalışması, bedensel ve ruhsal olarak rahatsız eden strese neden olmaktadır. Kişi aynı anda hem anne-baba, hem otel işletmesinde bir çalışan, hem müdürlerin yanında bir ast, hem anne-babasının yanında onlara yardımcı olan bir evlat olmak zorundadır. Bu rol çeşitliliği karşısında insanların işle ilgili düzenlemeleri özel hayatlarını dikkate almadan gerçekleştirdikleri durumlarda önemli sıkıntılar yaşanmaktadır. Bu sebeple iş yaşam dengesi kavramı, özel yaşam ve iş yaşamını bir arada götürmeye vurgu yapan yönüyle günümüz çalışanı için çok önemli bir olguya işaret etmektedir.

İş yaşam dengesi kavramının kökeni 1930'lara dayanmaktadır. II. Dünya Savaşı'ndan önce, W. K. Kellog adında bir şirket ilk kez üç adet sekiz saatlik vardiya yerine dört adet 6 saatlik vardiya oluşturarak, çalışanların moralini ve verimliliğini artırmayı başarmıştır. R. M. Kanter'in 1977 yılında basılan "Work and Family in the United States: A Critical Review and Agenda for Research and Policy" adlı kitabı, iş yaşam dengesi konusunu örgütlerin ve araştırmacıların ilgisine sunmuştur (Kanter'den akt. Küçükusta, 2007: 35).

İş yaşam dengesi yalnızca bir alana ya da kurama bağlı olmayıp disiplinlerarası niteliktedir. İş yaşam dengesini açıklayan başlıca kuramlar; akılcı bakış açısı kuramı, taşma kuramı, telafi kuramı, katkı kuramı ve çatışma kuramıdır. Akılcı bakış açısı kuramı çalışanların iş yaşam dengesizliği yaşamamasının nedeni olarak zamanın sınırlı olması varsayımına dayandırmaktadır. Taşma kuramı, iş yaşamında yaşanan bir durum aileyi, ailede yaşanan bir durum da iş yaşam dengesini etkileyecektir. Telafi kuramına göre, iş ve iş dışı yaşam arasında karşılıklı bir ilişki vardır. Kişiler hayatlarını daha

anlamli ve tatmin edici bir şekilde yaşamak için her iki yaşamlarında da bir diğ erinde eksik olan şeyleri telafi etme ç abası içerisine girmektedirler. Katkı kuramı, kiş isel ve örg ütsel unsurların birbirleri üzerinde etkili olarak ç alışanın genel yaşam doyum düzeylerini etkilediğ i varsayımına dayanmaktadır. Ç atışma kuramında ise, hiç kimsenin iş ya da aile yaşamında üstlendiğ i rol tek başına ç atışmaya yol açmamakta, ç atışmaya yol açan rollerin gereğ i olarak, üstlendiğ i sorumluluk ve yükümlülükleri kiş i üzerinde birbiriyle uyumsuz talepler ortaya çıkarmaktadır (Güzel ve Özgöl, 2014).

Literatürde iş yaşam dengesiyle ilgili farklı ç alışmaların yapıldığ i görölmektedir. Lin vd. (2014) turizm sektöründe ç alışanlar üzerinde yapmış oldukları araştırmada iş-boş zaman ç atışmasının tükenmişliğ i arttırdığ ını, ç alışanların boş zaman faaliyetlerine katıldıklarında kendilerini iyi hissettiklerini ve bunun da olası tükenmişliğ i azalttığ ını tespit etmişlerdir. Aynı araştırmada, sosyal desteğ in iş-boş zaman dengesiyle tükenmişlik arasında aracı rolü oynadığ ı belirlenmiştir. Dolayısıyla, sosyal desteğ in iş yaşam dengesi ç atışmasını azaltmada önemli rolünün olduğu görölmektedir. Lin vd. (2013) yaptıkları başka bir ç alışmada iş-boş zaman ç atışması yaşayan turizm ç alışanlarının yaşam kalitesi düzeylerinin düştüğ ü, bununla birlikte boş zaman düzeylerinden memnun olan ç alışanların iş ve yaşam tatminlerinin yüksek olduğ unu tespit etmişlerdir. Aynı zamanda misafirlerle yüz yüze ç alışanların boş zaman aktivitelerini iş yaşam ç atışmasını engellemek için kullandıkları bu araştırma sonucunda görölmektedir. Omar (2013), standart dışı ç alışma saatlerinin iş yaşam dengesi, duygusal bağ lılık ve ç alışanların memnuniyetlerini etkileyen unsurlar olduğ unu tespit etmiştir. Bu bağ lamda turizm ç alışanları üzerinde iş yaşam dengesini etkileyen farklı örg ütsel ç ıktıların olduğu yapılan araştırma sonuçlarıyla görölmektedir.

1. 4. Otel İşletmelerinde Ç alışanların Duygusal Zeka, İş Yaşam Dengesi ve İş Stresi İlişkisi

Emek-yoğ un bir yapıya sahip otel sektöründe faaliyet gösteren tüm işletmelerde işgücünün önemi diğer sektörlere göre daha fazladır. Özellikle, makineleşme oranının yüksek olduğu işletmelere göre, otel işletmelerinin, üretimde yanlış yapma olasılığ ı daha yüksek olmaktadır. Ç ünkü, bu işletmelerdeki üretim büyük ölçüde insan emeğ ine dayanmaktadır ve bu durumda müşteriye standart hizmet sunulması güçleşmektedir (Akoğ lan Kozak, 2012; Güzel ve Özgöl, 2014). Ç alışanın iş stresi, hizmeti verdiğ i sırada taşıdığ ı duygu ve düşünceleri, hizmetin kalitesini etkileyebilmektedir. Dolayısıyla, otel işletmelerinde ç alışanın iş stresi ile müşterilerin memnuniyeti, hizmetin kalitesi ve işletmenin başarısı arasında doğ ru orantılı bir ilişki bulunmaktadır. Bu doğ rultuda, otel işletmelerinde ç alışanların iş stresi önemli bir olgudur. Sektörün mevsimlik özelliğ i, uzun ç alışma saatleri ve stresli ç alışma ortamı gibi nedenler kiş inin gergin olmasına neden olmakta ve dolayısıyla aile hayatını da olumsuz yönde etkilemektedir. Kiş inin yaşadığ ı iş aile dengesizliğ inin iş stresini olumsuz yönde etkilediğ i görölmektedir (Tütüncü ve Demir, 2003; Güzel ve Özgöl, 2014).

Örgütlerde çalışanların duyguları ve bunun sonucunda ortaya çıkan çalışan davranışlarını en iyi açıklayan teorilerden biri “duygusal olaylar teorisi”dir. Weiss ve Crapanzano tarafından geliştirilen bu teori çalışanın gerek geçmişte gerekse o an yaşadıkları deneyimlerin çalışanların davranışlarını etkilediğini ortaya koymaktadır (Weiss ve Cropanzano, 1996). Başka bir ifadeyle, çalışanın örgüt içerisinde yaşadığı duygusal olayların çalışanın tutum, davranışlarını etkilediğini ifade etmektedir. Bu bağlamda da, çalışanın örgüt içinde yaşadığı iş yaşam dengesi/dengesizliği ve iş stresi duygusal olaylar teorisine dayandırılabilir.

Duyguların kontrolünde bireyin sahip olduğu duygusal zeka onun bireysel iş başarısı kadar örgütsel başarısını da etkilemektedir. İnsan ilişkilerinde bu durumu sağlamak ve uygun stratejiyi belirleyebilmek için kendi duygularını tanıyarak olmak, karşı tarafın olası olaylar karşısında ne gibi tepkiler vereceğini, ne gibi duygularla hareket edeceğini veya başka bir ifadeyle, ne gibi stratejiler belirleyeceğini kestirebilme becerisi gösterebiliyor olması gerekmektedir (Genç, 2013). Bu bağlamda, araştırmanın birinci ve ikinci hipotezi;

H₁: Otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekasının iş stresi üzerinde etkisi bulunmaktadır.

H_{1a}: Otel işletmelerinde çalışanların başkalarının duygularının farkında olması (BDF), iş stresini (IS) azaltır.

H_{1b}: Otel işletmelerinde çalışanların kendi duygularının farkında olması (KDF), iş stresini (IS) azaltır.

H_{1c}: Otel işletmelerinde çalışanların duygularını kullanması (DK), iş stresini (IS) azaltır.

H_{1d}: Otel işletmelerinde çalışanların duygularını düzenlemesi (DD), iş stresini (IS) artırır.

H₂: Otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekasının iş yaşam dengesi üzerinde etkisi bulunmaktadır.

H_{2a}: Otel işletmelerinde çalışanların başkalarının duygularının farkında olması (BDF), iş stresini (IS) azaltır.

H_{2b}: Otel işletmelerinde çalışanların kendi duygularının farkında olması (KDF), iş stresini (IS) azaltır.

H_{2c}: Otel işletmelerinde çalışanların duygularını kullanması (DK), iş stresini (IS) artırır.

H_{2a}: Otel işletmelerinde çalışanların duygularını düzenlemesi (DD), iş stresini (IS) artırır.

İş yaşam dengesini sağlayamayan çalışanlardan, etkili ve verimli bir performans beklemek, çok rasyonel bir yaklaşım değildir. Stres yaşayan çalışanlar, örgütün performansını sadece kendileri açısından etkilemekle kalmamakta; aynı zamanda örgüt içinde beraber çalıştıkları iş arkadaşlarını da olumsuz yönde etkileyebilmektedir. Bu bağlamda araştırmanın üçüncü hipotezi;

H₃: Otel işletmelerinde çalışanların iş stresinin iş yaşam dengesi üzerinde olumsuz etkisi bulunmaktadır.

Literatür incelendiğinde, Saldamlı (2000) otel çalışanları üzerine yapmış olduğu araştırmada, çalışanların büyük çoğunluğunun iş nedeniyle aile ve sosyal yaşamlarına zaman ayıramamalarının strese neden olduğunu tespit etmiştir. Aghdasi vd. (2011) tarafından yapılan araştırmada duygusal zekanın iş stresi, iş tatmini ve örgütsel bağlılık üzerinde herhangi bir etkisinin olmadığı bulunmuştur. Houge Mackenzie ve Kerr (2013) çalışmalarında ise, negatif duyguların potansiyel stres kaynakları olduğunu tespit etmişlerdir. Cleveland vd. (2007) tarafından yapılan araştırmada, uzun çalışma saatlerinin iş yaşam dengesini olumsuz etkilediğini ve bunun da iş stresi yarattığını tespit etmişlerdir. Hisli Şahin vd. (2009) duygusal zekanın iş stresi üzerinde olumlu bir etkisinin olduğunu tespit etmişlerdir. Bu bağlamda, çalışanların kendilerinin ve başkalarının duygularını algılama ve yönlendirme tarzlarında belirleyici olan duygusal zekalarını kullanmaları iş stresi ve iş yaşam dengesi ilişkisini etkileyebilmektedir.

2. Araştırmanın Yöntemi

Araştırmada veriler, alanyazına dayalı olarak oluşturulan anket tekniği ile toplanmıştır. Ankette katılımcıların özelliklerini belirlemeye yönelik 3 adet açık uçlu ve 4 adet kapalı uçlu soruların dışında üç ölçek yer almaktadır.

Ankette yer alan ilk ölçek Wong ve Law (2002) tarafından geliştirilen Duygusal Zeka Ölçeği (Wong & Law Emotional Intelligence Scale)'dir. Ölçekte başkalarının duygularını kullanma (4 madde), kendi duygularını kullanma (4 madde), duyguları kullanma (4 madde) ve duyguları düzenlemeye yönelik (4 madde) bulunmaktadır.

İkinci ölçek Küçükusta'nın (2007) Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilen ölçekten uyarladığı 4 maddelik iş stresi ölçeğidir. Son ölçek ise, 2007 yılında Özdevecioğlu ve Aktaş Alan'ın, Stephen ve Sommers ile Greenhouse'un ölçeklerinden yararlanarak geliştirdikleri 11 maddelik iş yaşam dengesi ölçeğidir.

Her üç ölçeğin yanıt kategorileri 5'li likert tipi ölçek derecelemesine tabi tutulmuştur. Araştırmada likert tipi ölçek kullanılmasının nedeni, parametrik testlerin uygulanabilir

olması için ölçeklerin aralık tipinde olması gerekmektedir. Duygusal zeka (başkalarının duygularını kullanma, kendi duygularını kullanma, duyguları kullanma ve duyguları düzenleme) ölçeğinin yanıt kategorileri, (1) “kesinlikle katılmıyorum” (5) “kesinlikle katılıyorum” ifade edecek şekilde derecelenmiştir. İş stresi ve iş yaşam dengesi ölçekleri ise, (1) “hiçbir zaman” (5) “her zaman” ifade edecek şekilde derecelenmiştir.

Araştırma için evren belirlenmeye çalışıldığında, işletmelerin sayısının çok fazla olduğu görülmektedir. Bu bağlamda, bu araştırma genel evrenden çok çalışma evreni belirlenmiştir. Çalışma evrenini, Alanya’da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmada 5 yıldızlı otel işletmelerinin seçilmesinin en önemli nedeni, bu örgütlerin daha kurumsal ve çalışan duygularına önem verdikleri varsayımdır. Araştırmada veri toplamak için 2014 yılı Haziran ayı itibariyle çalışmalara başlanmıştır. Çalışma evreninde yer alan tüm katılımcılara ulaşabilme şansı zaman ve maddi imkanlardan dolayı az olduğundan araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Araştırmada veriler elde edilirken evrende yer alan tüm otellere ulaşılmaya çalışılmıştır; ancak örnekleme yer alan 15 adet otele ulaşılmıştır. Ulaşılan otellerde yer alan istatistik birimleriyle yüz yüze görüşülerek anket formlarının doldurulması sağlanmıştır. Zaman ve mali kısıtlardan dolayı kimi otellere anket formlarından bırakılmış ve daha sonra formlar toplanmıştır. Sonuç olarak, çalışanlara toplam 250 adet anket ulaştırılmış ve bunlardan 223’üne geri dönüş sağlanmıştır. Hatalı ve eksik doldurulan anket formları değerlendirmeye alınmamış ve 201 çalışanın anket formlarına verdiği bilgiler değerlendirmeye alınmıştır. Araştırmalarda doğru bir biçimde belirlenmiş modeller ve çok değişkenli normal dağılmış bir veri için benzetim çalışmaları sonucunda, makul örneklem büyüklüğünün 150 veya 200 olması gerektiği belirlenmiştir (Muthen ve Muthen, 2002; Boosma ve Hoogland, 2001). Bu bağlamda, otel işletmelerinde yapılan bu çalışmanın örneklem büyüklüğünün yeterli olduğu kabul edilmiştir. Analizlerde tanımlayıcı istatistiksel ve yapısal eşitlik modellemesinden yararlanılmıştır.

3. Bulgular

Araştırmaya katılan 201 çalışanın % 60’ı erkek, % 73’ü bekarıdır. Katılımcıların ortalama yaşı $26,95 \pm 5,419$ olarak gerçekleşmiştir. Eğitim durumuna bakıldığında mod sınıfının ortaöğretim olduğu görülmektedir. İşletme içindeki konuma bakıldığında da, % 72’si çalışanlardan, % 9’u alt düzey yöneticilerden, % 16’sı orta düzey yöneticilerden, % 3’ü ise üst düzey yöneticilerden oluşmaktadır. Katılımcıların % 4,5’i 8 saat ve altında çalışmakta, % 47,3’ü 9-11 saat, % 48,3’ü 12 saat ve üzeri çalışmaktadır. Bu bağlamda, 8 saat ve üzeri çalışan sayısının fazlalığı (% 95,6) sektörün durumunu da ortaya koymaktadır.

Faktörlere (boyut ya da gizil değişkenlere) yönelik ölçeklerin güvenilirlikleri araştırılmış ve ölçekler güvenilir bulunmuştur. En yüksek güvenilirlik duygularını kullanma

ölçeğinde elde edilmiş ve Cronbach α 0.835 olarak hesaplanmıştır. Benzer şekilde iş stresi ölçeği için 0.820, başkalarının duygularının farkında olma için 0.790, kendi duygularının farkında olma ölçeği için 0.824, duyguları düzenleme için 0.798 olarak hesaplanmıştır. En düşük Cronbach α istatistiği 0.738 olarak iş yaşam dengesi ölçeğinde hesaplanmıştır.

Doğrulayıcı faktör analizi (DFA), araştırmacının elindeki verilerin daha önceki çalışmalarda kullanılan yapıya uygun olup olmadığını göstermektedir. Bu analizin amacı değişkenlerdeki faktör yapısını test etmektir (Meydan ve Şeşen, 2011). Doğrulayıcı faktör analizinin amacı model ile örneklem arasındaki uyum iyiliğini belirlemektir. DFA çalışmada örnek büyüklüğünün yeterliliğini gösteren (χ^2/df) uyum iyiliği indeksleri (RMSEA, CFI, PGFI, GFI, NFI,) kullanılmıştır. Tüm boyutlar dikkate alınarak kurulan modelde χ^2/df için iyi uyum görülmektedir. Bu nedenle ölçüm modelinde değişiklikler yaparak ifadeyi eleme yöntemi uygulanmıştır. İfade eleme (modification indices) ve artık değerler (residuals) veriler ile model arasındaki uyumu, veriler arası nedensel ilişkileri ya da verilerin normal dağılımını olumsuz yönde etkileyerek ve modeli bir bütün olarak geçersiz kılabilmektedir (Byrne, 1998). İfade eleme ve artık değerler incelenmiş, yüksek düzeyde hatalı değişkenler modelden çıkartılmıştır. Modifikasyon sonucunda oluşturulan modelde tüm uyum iyiliği indeksleri kabul sınırları aşağıdaki tabloda sunulmaktadır. Yapılan DFA sonucunda duygusal zekanın 4 faktörlü yapısını doğrulamaktadır. Araştırmanın diğer faktörleri iş stresi ve iş yaşam dengesi tek boyutlu yapılar olduğu için faktör analizi yapılmasına ihtiyaç duyulmamıştır.

Tablo 1. Doğrulayıcı Faktör Analizi Uyum İyilikleri

Uyum Ölçütleri	Elde Edilen Uyum İndeksi	Kabul Edilebilir Uyum
χ^2 /sd	3.901	$4 \leq \chi^2 /sd \leq 5$
<i>CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi)</i>	.903	$.90 \leq CFI \leq .95$
<i>GFI(Uyum İyiliği İndeksi)</i>	.877	$.90 \leq GFI \leq .95$
<i>NFI(Normlaştırılmış Uyum İndeksi)</i>	.901	$.90 \leq NFI \leq .95$
<i>RMSEA (Yaklaşık Hatalarını Ortalama Karekökü)</i>	.120	$0.05 < RMSEA < 0.10$
<i>PGFI (Tutarlı Uyum İyiliği Karekökü)</i>	.517	<i>En alt sınır değeri 0.50</i>

Araştırmanın temel amaçlarından biri duygusal zeka, iş stresi ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaçla da değişkenler arasında yapısal eşitlik modeli uygulanmıştır. Yapısal eşitlik modeli, eğer parametre değerleri tahmin edilebilirse geçerlidir. Bu desteklenen bir modeli gerektirir. Modelin desteklenmesi için ise, modelin pozitif serbestlik derecesine sahip olması gereklidir. Modelin uygunluğunun belirlenmesinde ve parametre değerlerinin tahmin edilmesinde örnek büyüklüğü etkilidir (Byrne, 1998). Modifikasyon sonucunda oluşturulan modelde tüm uyum iyiliği indeksleri kabul sınırları ($\chi^2=511,263$; $df=153$; $p=0,000$; $\chi^2/df=3,342$; $RMSEA=0,098$; $CFI=0,853$; $PNFI=0,628$; $GFI=0,87$; $NFI=0,80$) içerisinde (Meydan ve Şeşen, 2011). Sonuç olarak bulgular, yapısal modelin kabul edilebilirliğini desteklemektedir. Yapısal model sonuçları, duygusal zeka ile iş stresi ve duygusal zeka ile iş yaşam dengesi arasında ayrı ayrı olarak anlamlı ilişkiler olduğunu doğrulamaktadır. Çalışanların iş yaşam dengesine yönelik kurulabilecek regresyon modeli de;

$IYD = -0.30 \cdot IS + 0.12 \cdot BDF - 0.16 \cdot KDF + 0.09 \cdot DK - 0.21 \cdot DD$ şeklinde yazılabilir. Tablo 2’de yapısal modelin hipotez testi sonuçlarını göstermektedir.

Tablo 2. Yapısal Modelin Hipotez Testi Sonuçları

		Std. Tahmin (MLE)	St. Hata	t	Hipotez Sonucu
BDF →	IS	0,133	0,063	2,116	H _{1a} =Desteklenmedi
KDF →	IS	-0,385	0,061	-6,368	H _{1b} = Desteklendi
DK →	IS	0,065	0,057	1,133	H _{1c} =Desteklenmedi
DD →	IS	0,260	0,097	2,690	H _{1d} = Desteklendi
BDF →	IYD	0,026	0,022	1,203	H _{2a} =Desteklenmedi
KDF →	IYD	-0,030	0,022	-1,403	H _{2b} =Desteklenmedi
DK →	IYD	0,068	0,028	2,438	H _{2c} =Desteklenmedi
DD →	IYD	-0,087	0,041	-2,117	H _{2d} =Desteklenmedi
IS →	IYD	-0,009	0,031	-0,306	H ₃ =Desteklenmedi

Araştırma modelinde gösterilen duygusal zekaya ilişkin bağımsız değişkenlerin, iş stresine ve iş yaşam dengesiyle ilgili bağımlı değişkenler üzerindeki etkileri yapısal eşitlik modeliyle analiz edilmiş ve tablo 2’de ortaya konulmuş, aşağıdaki şekilde yorumlanmıştır. Duygusal zeka boyutlarından ilki BDF’dir. Analiz sonuçlarına göre BDF’nin IS üzerinde 0,133 düzeyinde bir değişim etkisine sahip olduğu, ancak istatistiki açıdan yeterli kanıt olmadığı görülmüştür ($t=2,116$; $p>0,05$). Çalışanlar başkalarının duygularının farkında olduklarında iş stresleri azalır H_{1a}. Yine araştırma sonuçlarına göre iş stresi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip duygusal zeka düzeyi

KDF'dir ($t=-6,368$; $p<0,01$). KDF'nin IS üzerinde $-0,385$ düzeyinde bir değişim etkisine sahip olduğu görülmüştür. Çalışanlar kendi duygularının farkında olduklarında iş stresleri azalmaktadır. Bu bağlamda, otel işletmelerinde çalışanların KDF'si, IS'sini azaltır **H_{1b} kabul edilmiştir**. Duygusal zeka boyutlarından DK'nin IS üzerinde anlamlı herhangi bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir ($t=1,133$; $p>0,05$). Dolayısıyla, otel işletmelerinde çalışanların DK'si ile IS'si arasında herhangi bir ilişki bulunamadığından **H_{1c} desteklenememiştir**. Duygusal zeka boyutlarından DD'nin IS üzerinde $0,260$ bir değişim etkisine sahip olduğu görülmüştür ($t=2,69$; $p<0,05$). Otel işletmelerinde çalışanların DD'si IS'sini arttırdığından **H_{1d} desteklenmiştir**. Yani çalışanlar duygularını düzenlediklerinde iş stresleri artmaktadır.

Tablo 2'de duygusal zeka boyutlarının iş yaşam dengesi üzerindeki etkileri de incelenmiştir. Analiz sonuçlarına göre BDF'nin IYD üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığı görülmüştür ($t=1,203$; $p>0,05$). Buna göre **H_{2a} hipotezi desteklenememiştir**. Yine araştırma sonuçlarına KDF'nin IYD üzerinde ($t=-1,403$; $p>0,05$); DK'nin IYD üzerinde ($t=2,438$; $p>0,05$) ve DD'nin IYD üzerinde ($t=-2,117$; $p>0,05$) anlamlı bir etkiye sahip olmadığı tespit edilmiştir. Araştırma sonuçlarına göre **H_{2b}, H_{2c} ve H_{2d} hipotezleri desteklenememiştir**. Tablo 2'de duygusal zeka boyutlarının IS ve IYD üzerindeki etkilerine bakıldığı gibi IS'nin IYD üzerindeki etkileri de incelenmiştir. Otel işletmelerinde çalışanların IS'si ile IYD'si arasında herhangi bir ilişki bulunamadığından ($t=-0,306$; $p>0,05$) **H₃ desteklenememiştir**.

Tartışma ve Sonuç

Araştırmada tek model üretilmiş ve test edilmiştir. Modelde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesine etkileri incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının iş stresi üzerinde kısmen anlamlı etkiye sahip olduğu, bunun yanında iş yaşam dengesi üzerinde anlamlı bir etkiye sahip olmadığını ortaya koymaktadır. Buna göre, çalışanların başkalarının duygularının farkında olduklarında iş streslerinin azalır hipotezi desteklenememiştir. Literatürde bu hipotezi destekleyen pek çok araştırma (Öztürk, 2006; Sirem, 2009; Agbolou, 2011) olduğu görülmektedir. Ancak, bu araştırmada desteklenememiştir. Villard (2004) da benzer bir çalışmada değişkenler arasında bir ilişki bulamamıştır. Bireyin başkalarının duygularının farkında olunması kişisel bir durum olan iş stresinin etkilemediği söylenebilir. Modelde çalışanın kendi duygularının farkında olduğunda ise, iş stresinin azaldığı gözlemlenmiştir. Bu sonuç pek çok araştırmayla da desteklenmiştir (Öztürk, 2006; Sirem, 2009; Agbolou, 2011).

Çalışanların duygularını kullandıklarında iş streslerinde bir artışa neden olduğu bulunmuştur. Ancak, bu durum modelde istatistiksel açıdan anlamlı bulunamamıştır. Villard (2004) da benzer bir çalışmada değişkenler arasında bir ilişki bulamamıştır. Duygusal zeka boyutlarından biri olan duygu düzenleme kullanıldığında iş stresinin

arttığı tespit edilmiştir. Bu durum yapılan pek çok araştırmayla farklılık göstermekte (Öztürk, 2006; Agbolou, 2011) ve literatüre bu açıdan bir katkı sağladığı değerlendirilmektedir. Ancak, örneklem sayısının artmasıyla bu durumun değişebileceği düşünülmektedir.

Otel işletmelerinde çalışanların duygusal zekalarının ve iş yaşam dengesinin incelendiği modelde duygusal zeka boyutlarının (BDF, KDF, DK, DD) IYD üzerinde anlamlı bir etkisi bulunamamıştır. Ancak bulunan sonuç, pek çok araştırmadan farklılık (Hedayati, 2007; Koubova ve Buchko, 2013; Min, 2013) göstermektedir. Bu da araştırmaya katılan çalışanların büyük çoğunluğunun (% 73) bekar olması ve iş aile dengesini henüz kuramamalarıyla açıklanabilir.

Modelde iş stresiyle iş yaşam dengesi arasındaki ilişki de incelenmiştir. İş stresiyle iş yaşam dengesi arasında ters yönlü ilişki olmasına rağmen bu durum istatistiksel açıdan yeterli kanıt oluşturamamıştır. İş yaşam dengesiyle iş stresi arasında ters yönlü bir ilişki olduğu birçok araştırma tarafından desteklenmektedir (Cleveland, 2007; Saldamlı, 2000; Min, 2013). Araştırmanın daha fazla evli çalışanlarla yapılmasının bu sonucu etkileyebileceği söylenebilir.

Araştırmada otel işletmesi çalışanlarının duygusal zeka düzeylerinin iş stresi ve iş yaşam dengesi arasındaki ilişki incelenmiştir. Buradan çıkan sonuca göre, çalışanların duygusal zekalarının iş stresi üzerinde kısmen etkisinin olduğunu ortaya koymaktadır. Birçok araştırmada duygusal zekanın bilişsel zekaya göre geliştirilebilir yapıya sahip olduğu ifade edilmektedir (Goleman, 2005; Cooper ve Sawaf, 2010). Bu bağlamda, örgüt içi eğitim programları ve sunumlarla çalışanların duygusal zekalarına yönelik farkındalıklarının artırılması, duygusal zeka düzeylerinin geliştirilmesi sağlanabilir. Bu eğitimlerin hazırlanmasında ve sunulmasında kişisel gelişime yönelik danışmanlık hizmeti veren kurumlara veya üniversitenin konuyla ilgili araştırmaları bulunan akademisyenlere başvurmak verilen eğitimin kalitesini ve amacına ulaşma düzeyini arttıracaktır. Bununla birlikte, çalışanların iş stresini azaltmak ve iş yaşam dengesini arttırmak için işletmelerin çalışanların çalışma saatlerinin mümkün olduğu kadar sekiz saati geçilmemesine özen göstermeleri gerekmektedir. Eğer bu durum mümkün değilse sekiz saati geçen çalışana mesai ücreti verilmesi gerekmektedir. Yöneticilerin çalışanların duyguları olduğunu unutmamaları gerekir. Bunun için örgüt içinde takım ruhu yaratılmalıdır. Otel yöneticilerinin çalışanların iş stresini azaltmak için belli dönemlerde personel gecesi, piknik, barbekü partisi vb.; ayrıca yılın belli dönemlerinde spor turnuvaları düzenlemeli ve sosyal aktivitelerle işletme içinde birlik oluşturulmalıdır. Araştırmada aracılık etkileri ele alınmamış, doğrudan ilişkiler incelenmiştir. Araştırmacılar iş stresi dışında tükenmişlik, işten ayrılma niyeti, motivasyon, yaşam doyumu gibi başka duygu temelli sonuç değişkenlerini bağımlı değişken olarak alıp inceleyebilirler.

Araştırmada birkaç sınırlılık ortaya çıkmaktadır. Araştırma ilk olarak Antalya ilinin Alanya ilçesinde bulunan beş yıldızlı otel işletmeleri çalışan ve yöneticilerine yöneliktir. Bu anlamda çalışmanın sadece bu ilçeye yönelik genellenmesi söz konusudur. Çalışma turizm sektörüne yönelik bir çalışma olmakla birlikte sadece beş yıldızlı konaklama işletmelerini kapsamaktadır. Benzer bir çalışmanın diğer sınıflı konaklama işletmeleri, yiyecek içecek işletmeleri ve seyahat acentaları çalışanlarına yönelik uygulanarak tüm sektörü kapsayacak biçimde tekrarlanması ve uygulanması yerinde olacaktır.

Kaynakça

- Aghdasi, S., Kiamanesh, A. R. & Ebrahim, A. N. (2011). Emotional Intelligence and Organizational Commitment: Testing the Mediatory Role of Occupational Stress and Job Satisfaction. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 29, 1965-1976.
- Agbolou, K. (2011). *Relationship Between Emotional Intelligence and Job Satisfaction: A Correlational Analysis of A Retail Organization* (Unpublished PhD Thesis), University of Phoenix, Arizona.
- Akoğlan Kozak, M. (2012). Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi (İKY). Meryem Akoğlan Kozak (Ed.), *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akoğlan Kozak, M. (1998). Otel İşletmelerinde Stres Faktörleri. *Turizmde Seçme Makaleler: 29, TUGEV Yayınları*, No: 46.
- 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.
- Algür, S. ve Aktaş, A. (2009). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Stres, Motivasyon ve İş Tatmin Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Olarak Alanya Bölgesinde Yapılan Bir Araştırma. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 6(2), 6-14.
- Aydın Tükeltürk, Ş. ve Topaloğlu, C. (2010). Bireysel Gelişimde Duygusal ve Sosyal Zeka. Ömür N. Timurdanday Özmen ve Cafer Topaloğlu (Ed.), *Çalışma Yaşamında Bireysel Gelişim Turizm İşletmelerinden Örnekler ve Uygulamalar*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- 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.
- Baltaş, A. ve Baltaş, Z. (2000). *Bedenin Dili. İletişim Becerilerinizin Anahtarı Sessiz Diliniz*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Boomsma, A. and Hoogland, J. J. (2001). The robustness of LISREL modeling revisited, *Structural Equation Modeling: Present and Future*, Cudeck, R., duToit, S., Sörbom, D. (Eds.), Scientific Software International, Chicago, 139-168.
- Borş, D. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Stresin Çalışan Performansına Etkileri: Belek'teki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Büte, M. (2011). Nepotizm ve İş Tatmini İlişkisinde İş Stresinin Aracı Rolü Var mıdır?. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 29,175-184.
- Büyüker İşler, D. ve Atilla, G. (2013). Duygusal Zeka ve Dürtüsel Satın Alma Davranışı İlişkisi. *SÜ İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 26, 180-206.
- Byrne, B. M. (1998). *Structural Equation Modeling, with LISREL, PRELIS and SIMPLIS: Basic Concepts, Applications and Programming*. Mahwah, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cleveland, J. N., O'Neill, J. W., Himelright, J. L., Harrison, M. M., Crouter, A. C. & Drago, R. (2007). Work and Family Issues in the Hospitality Industry: Perspectives of Entrants, Managers, and Spouses. *Journal of Hospitality & Tourism Research*, 31(3), 275-298.

- Cooper, K. R. & Sawaf, A. (2010). *Liderlikte Duygusal Zeka: Yönetim ve Organizasyonda Duygusal Zeka*. (Çev. Zelal Bedriye Ayman ve Banu Sancar), İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Çelik, N. (2009). *Konaklama İşletmelerinde Çalışanlara Yönelik Yıldırma Davranışları (Mobbing) ve İş Stresi: Mersin İli Örneği* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Bölgelerinde Bir Çalışma. *AnatoliaTurizm Araştırmaları Dergisi*, 24(2), 167-184.
- Demir, M. (2010a). Örgütsel Sapma Davranışının Kontrolünde Duygusal Zekanın Rolü: Konaklama İşletmelerinde Bir Araştırma. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 26, 196-207.
- Demir, M. (2010b). Örgütsel Çatışma Yönetiminde Duygusal Zekanın Etkisi: Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Algulamaları Üzerine Bir Araştırma. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 11(2), 199-211.
- Eren, E. (2012). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Genç, V. (2013). *Alanya'daki Turizm İşletmelerinde Çalışanların Duygusal Emek ve Duygusal Zeka Düzeylerinin İş Tatminine Etkileri* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, Çanakkale.
- Goleman, D. (2005). *Duygusal Zeka Neden IQ'dan Daha Önemlidir?*. (Çev. Banu Seçkin Yüksel), İstanbul: Varlık Yayınları.
- Gürbüz, S. ve Yüksel, M. (2008). Çalışma Ortamında Duygusal Zeka: İş Performansı, İş Tatmini, Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve Bazı Demografik Özelliklerle İlişkisi. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(2), 174-190.
- Güzel, B. ve Özgül, E. (2014). Turizm İşletmelerinde İş-Aile Yaşamı Çatışması. Şule Aydın Tükel Türk, Nilüfer Şahin Perçin ve Berrin Güzel (Ed.), *Turizm İşletmelerinde Çalışan İlişkileri Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Hedayati, F. N. (2007). *An Exploration of the Effects of Emotional Intelligence on Work-Life Balance, Above and Beyond Personality Components in Working, Graduate and Undergraduate Students* (Unpublished PhD Thesis), California School, California.
- Hisli Şahin, N., Güler, M. ve Basım, N. (2009). A Tipi Kişilik Örüntüsünde Bilişsel ve Duygusal Zekanın Stresle Başa Çıkma ve Stres Belirtileri ile İlişkisi. *Türk Psikiyatri Dergisi*, 20(3), 243-254.
- Houge Mackenzie, S. and Kerr, J. H. (2013). Stress and Emotions at Work: An Adventure Tourism Guide's Experiences. *Tourism Management*, 36, 3-14.
- Kaya, İ. ve Akoğlan Kozak, M. (2006). Kariyer Uygulamaları ve Duygusal Zeka: Beş Yıldızlı Otel İşletmesinde Bir Araştırma. *III. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Kongresi*, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi-Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, Çanakkale, 570-597.
- Kılıç, G., Saraçlı, S., Tunç, T. ve Kılıç, İ. (2013). Örgütsel Stresin Örgütsel Sessizlik Üzerine Etkisi: Beş Yıldızlı Termal Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 17-32.
- Koubova, V. & Buchko, A. A. (2013). Life-Work Balance Emotional Intelligence as a Crucial Component of Achieving Both Personal Life and Work Performance. *Management Research Review*, 36 (7), 700-719.
- Küçükusta, D. (2007). *Konaklama İşletmelerinde İş-Yaşam Dengesinin Çalışma Yaşamı Kalitesi Üzerindeki Etkisi* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), Dokuz Eylül Üniversitesi, İzmir.
- Lin, Y. S., Huang, W.S., Yang, C. T. & Chiang, M. J. (2014). Work-Leisure Conflict and Its Associations with Well-Being: The Roles of Social Support, Leisure Participation and Job Burnout. *Tourism Management*, 45, 244-252.
- Lin, J. H., Wong, J. Y. & Ho, C. H. (2013). Promoting Frontline Employees' Quality of Life: Leisure Benefit Systems and Work-to-Leisure Conflicts. *Tourism Management*, 36,178-187.
- Meydan, C. H. ve Şeşen, H. (2011). *Yapısal Eşitlik Modellemesi AMOS Uygulamaları*. Ankara: Detay Yayıncılık.

- Min, J. (2013). The Relationships Between Emotional Intelligence, Job Stress, and Quality of Life Among Tour Guides. *Asia Pacific Journal of Tourism Research*, <http://dx.doi.org/10.1080/10941665.2013.839459>.
- Muthen, L. K. And Muthen, B. O. (2002). How to use a Monte Carlo study to decide on sample size and determine power, *Structural Equation Modeling*, 4, 599-620.
- O'Neill, J. W. & Davis, K. (2011). Work Stress and Well-Being in the Hotel Industry. *International Journal of Hospitality Management*, 30, 385-390.
- Omar, M. K. (2013). Non Standard Work Arrangements and Affective Commitment: the Mediating Role of Work-Life Balance. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 107, 4-12.
- Özdevecioğlu, M. ve Aktaş, A. (2007). Kariyer Bağlılığı, Mesleki Bağlılık ve Örgütsel Bağlılığın Yaşam Tatmini Üzerindeki Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Rolü. *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 28,1-20.
- Öztürk, A. (2006). *Okul Öncesi Öğretmenlerinin Duygusal Zeka Yetenekleri İş Doyumları ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından Karşılaştırmalı Olarak İncelenmesi* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Selçuk Üniversitesi, Konya.
- Robbins, P. S. & Judge, A. T. (2012). *Örgütsel Davranış Organizational Behavior*. (Çev. Ed. İnci Erdem), İstanbul: Nobel Kitap.
- 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 Dergisi*, 6(6), 288-302.
- Sapnas, K. G. (2004). Letters to the Editor: Determining Adequate Sample Size. *Journal of Nursing Scholarship*, 36(1).
- Sirem, S. (2009). *Duygusal Zeka Düzey ve İş Tatmini İlişkisinin Analizi: Afyonkarahisar İli Kamu Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Uygulama* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Dumlupınar Üniversitesi, Kütahya.
- Şakar Başkaya, N. (2009). *Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbuldaki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Önbüro Bölümünde Bir Araştırma* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Beykent Üniversitesi, İstanbul.
- Tekin Acar, F. (2001). *Duygusal Zeka Yeteneklerinin Göreve Yönelik ve İnsana Yönelik Davranışları ile İlişkisi: Banka Şube Müdürleri Üzerine Bir Alan Araştırması* (Yayınlanmamış Doktora Tezi), İstanbul Üniversitesi, İstanbul.
- Tiritoğlu, E. (2006). *Konaklama İşletmelerinde Stres Faktörlerinin İşgören Devir Hızına Etkisi Üzerine Bir Alan Araştırması* (Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi), Sakarya Üniversitesi, Sakarya.
- Tsaur, S. H. & Tang, Y.Y. (2012). Job Stress and Well-Being of Female Employees in Hospitality: The Role of Regulatory Leisure Coping Styles. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 1038-1044.
- Tütüncü, Ö. ve Demir, M. (2003). Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Kapsamında İşgücü Devir Hızının Analizi ve Muğla Bölgesi'nde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi SBE Dergisi*, 5(2), 146-169.
- Villard, J. A. (2004). *Determining the Relationship Between Job Satisfaction of County Extension Unit Employees and the Level of Emotional Intelligence of Extension County Chairs* (Unpublished PhD Thesis), The Ohio State University, Ohio.
- Weiss, H. M ve Cropanzano, R. (1996). Affective Events Theory: A Theoretical Discussion of the Structure, Causes and Consequences of Affective Experiences at Work, *Research in Organisational Behavior*, 18, 1-79.
- Wong, C.S., & Law, K.S. (2002). The effects of leader and follower emotional intelligence on performance and attitude: An exploratory study. *Leadership Quarterly*, 13, 243-274.