

OTEL İŞLETMELERİNDE STRES YÖNETİMİ: ANTALYA'DAKİ BEŞ YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNDE BİR UYGULAMA

STRESS MANAGEMENT IN HOTEL MANAGEMENT: AN INVESTIGATION FIVE STARS HOTELS IN ANTALYA

İbrahim Alper GEDİK **, Sündüs GEDİK ***, Sit DEMİRER ****

ÖZET: Bu çalışmada günümüzün hastalığı olarak kabul edilen stresin insan unsurunun büyük önem taşıdığı otel işletmelerinde işgören performansını doğrudan etkileyen bir faktör olup olmadığı belirlenmek amaçlanmıştır. Otel işletmeleri bir hizmet sektörü olduğu için çalışanların psikolojik durumları çalışma prensiplerini etkilemektedir. Bu tür çalışmalar hem işletmelere de hem de otel çalışanlarına katkı sağlayacak niteliktedir.

Bu çalışma birincil verilerden yararlanılarak hazırlanmıştır. Bu veriler neticesinde Antalya ilinde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan personelin stres yaratan etmenleri, stres durumundaki tepkileri ve stresle baş edebilmek için kullandıkları yöntemler belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analizler sonucunda otel çalışanları üzerinde stres yaratıcı etkiye sahip en önemli etmenin çalışanların kendilerine olan özgüven eksikliğinden kaynaklandığı, işletmelerin örgüt yapısının ise ikinci planda kaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca stres durumunda çalışanların gösterdiği tepkinin eğitim durumuna bağlı olarak işe yönelik tepki olduğu belirlenmiştir. Stresle baş edebilme yöntemlerine ilişkin ortaya çıkan sonuç ise, genellikle çalışanların manevi baş etme yöntemini ve değişimi tercih ettikleri yönünde gerçekleşmiştir.

Anahtar sözcükler: Turizm, Otel İşletmeleri, Stres Yönetimi, Antalya

ABSTRACT: In this study, it is purposed to be determined whether the stress, accepted as today's illness, is a factor directly affecting the performance of employees affect working principles. These kind of studies are in qualification that will contribute to both hotel managements and the employees

This study has been prepared by using primary data. As a result of this data, the factors using stress for the staff working in five star hotel enterprises in Antalya, their reactions in the condition of stress and the methods they use to cope with stress has been tried to be defined. According to the result of the analysis carried out, it has been determined that the most important factor that has an effect which causes stress on hotel employees is based on the lack of self-confidence and the organization structure or the enterprises is in the second plan. Besides, it has been determined that the reaction shown by the employees in the case of stress is a reaction to the business according to their education conditions. The result that comes out related with the methods to cope with stress is that generally the employees prefer inner coping methods and variation.

Keywords: Tourism, Hotel management, Stress management, Antalya

**Öğr.Gör., Bülent Ecevit Üniversitesi, Zonguldak Meslek Yüksekokulu, Zonguldak-Türkiye, alpergedik@yahoo.com

*** Turizm İşletmecisi YL. a_sundus_a@hotmail.com

**** Turizm İşletmecisi YL. sitdemirer@gmail.com

1.GİRİŞ

Günümüzde hızla değişen yaşam koşulları sosyal bir varlık olan insan üzerinde gerek fiziksel gerekse ruhsal açıdan bir baskı oluşturmaktadır. Bu baskılar zamanla gerilime neden olarak bir tepkiye sebep olabilmektedir. Stres işle ilgili olağanüstü talepler, baskılar veya fırsatlar gibi nedenlerle insan üzerinde oluşan bu gerilim durumu olarak tanımlanabilir (Gümüştekin ve Öztemiz, 2004: 1).Aşırı stresin, işletmelerde çalışan kişileri uzun ve kısa dönemde etkileyerek örgütsel faaliyetlerde verimliliği, etkinliği ve performansı olumsuz yönde etkilediği bilinmektedir (Tutar; 2000: 254).

Otel işletmeciliği, hizmet sektörünün özellikleri bakımından gerek yöneticiler gerekse işgörenler üzerinde yüksek düzeyde stres yaratan bir işletmecilik alanıdır. Stres düzeyinin yüksek olmasında, üretimde tam anlamıyla otomasyona gidilememesi, konuk-işgören-yönetici arasında üçlü bir ilişki bulunması, talep dalgalanmalarının sık yaşanması, üretilen hizmetin depolanamaması gibi faktörler etkilidir. İşletme yönetiminin temel amaçlarından birisi olan karlılığın, dolayısıyla verimliliğin artırılması için, işletme içi stres düzeyinin dengelenmesi gerekmektedir çünkü hem aşırı stresin hem de sıfır stresin tehlikeli olduğu bilinmektedir. Stresin dengelenebilmesi için de öncelikle stresin doğası anlaşılmalı; kaynağı tespit edilen stres düzeyini dengelemek için de gereken stratejiler uygulanmalıdır. Örgüt içi stres bu yolla dengelenebilir ve otel işletmelerinde verimlilik artışına önemli katkılar sağlanabilir (Saldamlı; 1999: 34).

Turizm sektörü için Antalya önemli bir destinasyondur ve ilde çok sayıda otel işletmesi bulunmaktadır. Otel işletmelerinde çok sayıda işgören vardır ve hizmet sektörünün özelliği nedeniyle stres yaratan bir alandır. Bu durum göz önüne alındığında, çalışmanın literatür kısmında stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepkiler ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler açıklanmıştır. Daha sonra ise, Antalya ilinde faaliyet gösteren otel işletmelerinin iş görenlerinin stres yaratan etmenleri, stres durumundaki tepkileri ve stresle baş edebilmek için kullandıkları yöntemleri ortaya koymak için anket yöntemiyle veriler toplanmıştır. Verilerin analizi yapılarak çalışanların stres durumları değerlendirilmiş ve stres yaratıcı etkiye sahip en önemli etmenin çalışanların kendilerine olan özgüven eksikliğinden kaynaklandığı, işletmelerin örgüt yapısının ise ikinci planda kaldığı tespit edilmiştir. Ayrıca stres durumunda çalışanların gösterdiği tepkinin eğitim durumuna bağlı olarak işe yönelik tepki olduğu belirlenmiştir. Stresle baş edebilme yöntemlerine ilişkin ortaya çıkan sonuç ise, genellikle çalışanların manevi baş etme yöntemini ve değişimi tercih ettikleri yönünde gerçekleşmiştir. Sonuç kısmında ise önerilerde bulunulmuştur.

2.LİTERATÜR

2.1. Stres Kavramı, Yönetimi

Stres kavramı, Latince'de "estrica", eski Fransızca'da "estrece" sözcüklerinden gelmektedir. Kavram 17. yüzyılda felaket, bela, musibet, dert, elem anlamlarında kullanılmıştır. 18. ve 19. yüzyıllarda ise kavramın anlamı değişmiş; güç, baskı, zor gibi anlamlarda objelere, kişiye, organa veya ruhsal yapıya yönelik olarak kullanılmıştır (Baltaş; 1990: 292).

Bir başka tanıma göre stres, bireyler üzerine etki yapan ve onların davranışlarını, iş verimini, başka insanlarla ilişkilerini etkileyen bir kavramdır. Stres durup dururken ya da kendiliğinden oluşmaz, insanın içinde bulunduğu ya da hayatını sürdürdüğü ortam veya çevrede meydana gelen değişimlerin insanı etkilemesi sonucu ortaya çıkar (Eren; 2004: 223). Stresle başa çıkmak ve yaşam kalitesini artırmak amacıyla, durumu ya da duruma verilen tepkileri değiştirmeye stres yönetimi denir (Güçlü; 2001: 101).

Çalışan insanlar arasında bir uyum ve dengenin kurulması, sağlıklı ast-üst ilişkilerinin sağlanabilmesi, her geçen gün hizmetin niteliğinin iyileştirilmesi için de stresin bireysel ve

örgütsel düzeyde daha iyi tanınması, anlaşılması ve yönetilmesi gerekmektedir. Hiçbir çalışanın stresten etkilenmeyecek kadar basit görevde çalışmadığı bilinmektedir. Diğer taraftan çalışanlar arasında strese duyarlılık bakımından birçok farklar bulunmasına karşın, hiç kimsenin stresten etkilenmeyecek kadar katı ya da umursamaz olamayacağı da açıktır (Ertekin; 1993: 3).

Günümüzde çalışanlar yaşamlarının büyük bölümünü iş ortamında sürdürmektedir. Özellikle emek-yoğun bir sektör olan turizmde çalışma saatleri diğer sektörlerle göre daha uzundur. Çalışmamıza konu olan otel işletmeleri hizmet işletmesidir ve çalışan unsuru çok önemlidir. Yaz sezonunda daha yoğun çalışan otel işletmeleri iş görenleri uzun saatler yoğun bir şekilde çalışmaktalar. Bu durum çalışanlarda bir stres unsuru olabilmektedir. Otel işletmelerinde yöneticilere büyük görevler düşmektedir. Yöneticiler iş görenlere yapabileceğinde ağır yükler yüklememelidir ve insan vücudunun dinlenmeye ihtiyacı vardır. Bu durumun bilincinde olan yöneticilerin yönettiği işletmelerde çalışan iş görenler hem fiziksel hem de psikolojik anlamda daha rahat olurlar ve buda çalışan verimliliğini sonuç olarak ise işletme karlılığını olumlu yönde etkiler. Mutlu çalışan mutlu misafir demek mutlu misafir de karlı işletme demektir.

2.2. Bireyin Kendisi ile İlgili Stres Kaynakları

İşgörenlerin çalıştıkları otelin dışında bir de toplumsal çevreleri bulunmaktadır. Toplumsal çevrenin işgörenden beklediği eylem ve fiiller, kendileriyle ilgili bireylerin beklentilerine bağlı olarak şekillenir. Toplumsal baskı ile gelenek ve görenekler de, bu beklentilerin yaptırım gücünü oluşturur. Örgütün toplumsal çevresi ise kültürel yapı, gruplaşma yapısı ve bu yapı içinde üstlenilen rollerden oluşmaktadır (Başaran; 1991: 15).

Çalışan birey üzerinde stres oluşturan genel çevre faktörlerini beş ana grupta toplayabiliriz. Bunlar birey üzerinde belirsizlikler oluşturarak yaşamdan zevk almasını olumsuz etkilemekte davranışlarındaki istikrarı ortadan kaldırmaktadır. Stres yaratan genel çevre faktörleri; Ülke ve dünya ekonomisinin gidişi, politik hayatın belirsizlikleri, çalışan kentin çevresel ve ulaşım sorunları, teknolojik değişmelerin yaşam tarzı ve alışkanlıkları değiştirmesi, sosyal ve kültürel değişimlerin hızlanmasıyla kuşaklar arası farklılıkların artmasıdır (Eren; 2004: 298).

İş görenlerin özel hayatlarını yok saymak imkansızdır. İş görenler işyerinde uzun saatler çalışsalar da iş dışında bir hayatları vardır. İlgilenmek zorunda oldukları aileleri, birlikte hoş vakit geçirmek isteyecekleri arkadaşları vardır. Hayat çalışmaktan ve maddi kazanç sağlamaktan ibaret değildir. İnsanlarının bedenlerini ve ruhlarını beslemeleri gerekmektedir. Çalışanların özel hayatlarında bir şeyler yolunda gitmez ise bu durum iş hayatına da yansımaktadır.

2.3. İş Görenlerde Stres Belirtileri

Stresle ilgili belirtiler, fiziksel, duygusal, zihinsel ve sosyal olmak üzere dört grupta toplanabilir.

Fiziksel Belirtiler: Baş ağrısı, düzensiz uyku, sırt ağrıları, çene kasılması veya diş gıcırdatma, kabızlık, ishal ve kolit, döküntü, kas ağrıları, hazımsızlık ve ülser, yüksek tansiyon veya kalp krizi, aşırı terleme, iştahta değişiklik, yorgunluk veya enerji kaybı, kazalarda artış.

Duygusal Belirtiler: Kaygı veya endişe, depresyon veya çabuk ağlama, Ruhsal durumun hızlı ve sürekli değişmesi, asabılık, gerginlik, özgüven azalması veya güvensizlik hissi, aşırı hassasiyet veya kolay kırılabilirlik, öfke patlamaları, saldırganlık veya düşmanlık duygusal olarak tükendiğini hissetme.

Zihinsel Belirtiler: Konsantrasyon, karar vermede güçlük, unutkanlık, zihin karışıklığı, hafızada zayıflık, aşırı derecede hayal kurma, tek bir fikir veya düşünceyle meşgul olma, mizah anlayışı kaybı, düşük verimlilik, iş kalitesinde düşüş, hatalarda artış, muhakemede zayıflama.

Sosyal Belirtiler: İnsanlara karşı güvensizlik, başkalarını suçlamak, randevulara gitmemek veya çok kısa zaman kala iptal etmek, insanlarda hata bulmaya çalışmak ve sözle rencide etmek, haddinden fazla savunmacı tutum, birçok kişiye birden küs olmak, konuşmamak (Güçlü; 2001: 95).

İş görenlerin stres yaşaması durumunda hem iş hem de özel hayatında işler yolunda gitmemeye başlar. Çalışanlar fiziksel ve psikolojik bazı sorunlar yaşamaya başlar. İşyerinde arkadaşlarıyla ilişkileri bozulabilir, sorumluluklarını yerine getiremez, ufak sorunları konuşarak halletmektense büyütüp kavgalar çıkarabilir, yöneticilerine ve iş arkadaşlarına kötü davranışlar sergileyebilir. Bu durumların yaşanmaması için iş görenin stres kaynağını tespit etmesi gerekir ve bu duruma bir çözüm önerisi getirmelidir.

2.4. Stresle Başa Çıkma Stratejileri

Genel olarak stresle mücadelede, bireysel mücadele stratejileri ve örgütsel stratejiler olmak üzere iki teknik kullanılmaktadır.

Bireysel Mücadele Teknikleri

Bu stratejiler içerik olarak tepkiseldir. Mevcut, var olan stresle mücadeleye yöneliktir. Uzun süreli stresi ortadan kaldırmada şu stratejiler kullanılabilir: Egzersiz, çeşitli gevşeme teknikleri, biyolojik geri besleme, davranışsal kendini kontrol, dinlenme ve zaman planlamasıdır.

Örgütsel Mücadele Teknikleri

Yönetim tarafından düzenlenen örgütsel mücadele stratejileri, örgüt düzeyindeki stres kaynaklarını ortadan kaldırmayı veya sosyal destek sistemleri ile stresin etkisini azaltmayı hedefler. Bu teknikler şunlardır: Fiziksel çalışma koşullarının iyileştirilmesi, sosyal destek sistemleri, eğitim, meslek ve stres danışmanlığı yetki devri, işi yeniden yapılandırma ve çalışma ortamını insanlaştırmadır (Sabuncuoğlu ve Tüz; 2001: 246 vd.).

Otel işletmelerinde iş görenlerin stres yaşaması durumunu görmezden gelmek tehlikeli bir durumdur. Stresin varlığı durumunda hem işgören hem de örgüt bu durumu kabullenmeli ve stresi ortadan kaldırmak için uygun başa çıkma stratejileri geliştirilmelidir. İş görenler stres yönetimi konusunda bilinçli davranmalı ve stresi ortadan kaldırmak için kendilerini fiziksel ve psikolojik olarak tedavi yoluna gitmelidir. Ancak yaşanan stresin kişisel mi yoksa işletme kaynaklı mı olması durumu önemlidir. Çünkü iki durum birbirinden farklıdır ve stres ile başa çıkmak için uygulanacak stratejilerde farklı olacaktır.

2.5. Literatürde Örgütsel Stres Kaynakları

Turizm sektöründe iş stresine yönelik araştırmalar 1980' li yıllarda önemsenmeye başlanmıştır. Bu sektörde faaliyet gösteren otel işletmelerinde yapılan araştırmalarda çalışanın iş yaşamında ki stres nedenleri araştırmacılar tarafından farklı şekillerde ortaya konulmuş ve ele alınmıştır.

Aydın'ın (2004) Ege Bölgesi'nde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yaptığı araştırmada; yetersiz maaş, iş yükü, çalışma saatlerinin belirsizliği ve cinsel tacizlerin çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan etmeler olduğu belirlenmiştir.

Sökmen'in (2005) Adana'da faaliyet gösteren 62 otel işletmesi yöneticilerinin stres kaynaklarını araştırmaya yönelik çalışmasında, strese neden olan faktörleri; farklı kişilerin kendilerinden farklı beklentiler içinde olması, çalışma saatlerinin uzunluğu, müşterilerin haksız

talepleri, işyerinde dedikodu yapılması, önemli kararlar verme zorunluluğu, üstlerle anlaşmazlık, yöneticilerin teşvik etmemesi, iş ortamındaki huzursuzluk, çalışma ortamının gürültülü olması, çalışmaların karşılığını almamak ve moral bozukluğu şeklinde sıralandığını belirlemiştir.

Akova ve Işık tarafından (2008) İstanbul'daki otel işletmelerinde çalışanların; maaş ve ödeme azlığı, iş yükü fazlalığı ve zaman darlığı, aile ve sosyal hayata yeterli zaman ayıramama, iş yerinde gelişme ve terfi imkanı azlığı nedeni ile stres yaşadıkları araştırma sonucunda elde edilmiştir.

Başyaka'nın (2009) da yapmış olduğu çalışmada önbüro çalışanları üzerinde stres yaratan faktörler arasında ücret/kariyer, iş yükü ve güvensizliğin etkili olduğu belirlenmiştir.

Yapılan araştırmalar ışığında çalışanlar üzerinde en fazla stres yaratan faktörlerin iş yükü ve maaşların azlığı olduğu belirlenmiştir.

Literatürde çalışan stresiyle örgütsel davranış çıktıları (örgütsel iletişim, yıldırma, iş bırakma davranışı, kayırmacılık, örgütsel sessizlik, performans gibi) arasında da araştırmacılar tarafından çalışmalar yapılmıştır. Araştırmalar sonucunda stresin farklı örgütsel çıktılarla ilişkileri bulunmuştur.

3. YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı

Bu araştırmanın amacı, Antalya'daki 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları açısından stres yaratan etmenler, stres durumunda gösterdikleri tepkiler ve stresle baş etmede kullandıkları yöntemlerin neler olduğunu ortaya çıkarmaktır.

Aşırı stres sonucu ortaya çıkan olumsuz etkiler sonucunda, çalışanların iş veriminde düşüş, motivasyon eksikliği, çalışma isteğindeki azalma gibi sonuçlar göz önünde bulundurulduğunda, otel çalışanlarında iş stresi yaratan faktörler saptanarak gerekli önlemlerin alınması suretiyle çalışanların stres düzeylerinin azaltılması, dolayısıyla iş doyumu, motivasyon ve verimliliklerinin artırılması sağlanabilmektedir. Bu araştırma otel yöneticilerinin işletmelerinde stresle ilgili sorunları çözebilmesi ve işletmedeki verimliliği ve işgören performansını arttırabilmesi için ihtiyaç duyduğu çalışanların algıladıkları stres yaratan etmenlerin ne olduğunu, stres durumunda gösterdikleri tepkileri ve stresle baş etmekte kullandıkları yöntemleri belirlemesi açısından önem taşır.

3.2. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini Antalya'da faaliyet gösteren "Turizm İşletmesi Belgesi"ne sahip beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Türkiye Oteller Rehberi'nin web sitesinde (<http://www.hotelguide.com.tr>) yer alan 13 adet otel işletmesi Antalya merkezde faaliyet göstermektedir. Ancak evrendeki tüm işletme çalışanlarına ulaşılmasının güçlüğü, zaman kısıtlılığı ve ekonomik nedenlerle örneklem seçilme yöntemi benimsenmiştir. Olasılıklı örnekleme türlerinden biri olan basit tesadüfi örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Basit tesadüfi örneklemede evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir. Ulusal zincir otel ve bağımsız otel işletmesi özelliği taşıyan oteller tesadüfi olarak belirlenmiştir. Otel işletmelerinin insan kaynakları müdürleri telefon ile aranmış görüşmeyi kabul eden yöneticiler ile yüzyüze görüşme sağlanmıştır. İnsan kaynakları müdürlerine konu ile ilgili bilgi verildikten sonra onay alınması durumunda iş görenlere anket uygulanmıştır. Araştırma için Antalya bölgesinin seçilmesinin en önemli nedeni oldukça fazla sayıda tesise sahip olmasıdır.

3.3. Veri Toplama Aracı

Araştırma anket tekniği kullanılarak gerçekleştirilmiştir. Araştırmada kullanılan anket formu Akova ve Işık (2006) tarafından gerçekleştirilen ve “Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul’daki Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı araştırmasında kullanılan anket değişiklik yapılmadan uygulanmıştır.

Anket dört bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümü, ankete katılanların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 5 adet kapalı uçlu sorudan oluşmaktadır. Anketin ikinci bölümünde, çalışma ortamının fiziki yapısı, işin özelliği, yönetim anlayışı, örgüt iklimi ve kişinin kendinden kaynaklanan stres etmenlerini belirlemeye yönelik 28 adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Anketin üçüncü bölümünde, çalışanların stres durumunda gösterdikleri tepkileri belirlemek amacıyla hazırlanmış 13 adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Son bölümde ise, stresle baş edebilmek için kullanılan stratejileri belirlemeye yönelik hazırlanan 24 adet kapalı uçlu soru bulunmaktadır. Anketin ikinci, üçüncü ve dördüncü bölümlerinde yer alan ifadeler için beşli Likert (5=her zaman,...,1= asla) ölçeği kullanılmıştır.

Araştırma 2015 yılı Mart-Mayıs aylarında tamamlanmıştır. Araştırmanın sezonun açılma dönemine denk gelmesi sonucu otel işletmelerinde iş yükünün fazla olması nedeni ile anketler sadece beş otel işletmesi iş görenleri tarafından doldurulmuştur.

Araştırma için anket formları 350 adet hazırlanıp, otel işletmelerinin insan kaynakları müdürleri aracılığı ile çalışanlarına ulaştırılmıştır. Dağıtılan 350 adet anket formundan 300’ü geri dönmüş ve geri dönen anketlerin 284’ünün amaca uygun şekilde doldurulduğu tespit edilerek değerlendirilmeye alınmıştır.

3.4. Analiz

Araştırma kapsamında gerçekleştirilen anket uygulaması sonucunda elde edilen veriler SPSS 20 paket programına yüklenmiş ve araştırma amaçlar doğrultusunda çeşitli istatistiksel analizlere tabi tutulmuştur. Analizlere demografik soruların yüzde ve frekans dağılımları hesaplanarak başlanmıştır. Daha sonra otel çalışanlarının stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlere verdikleri cevapların güvenilirliği güvenilirlik analizi yapılarak test edilmiş ve faktör analizi ile faktör yükleri belirlenmiştir. Belirlenmiş olan faktör yükleri sorulara uygun olarak isimlendirilmiş ve faktörlerin ayrı ayrı güvenilirlik analizi yapılmıştır. Ayrıca çalışanların cinsiyet ve medeni hal değişkenlerine göre oluşturdukları grupların yargılara ilişkin ortalamaları arasındaki farklılıkların anlamlılığını test etmek için bağımsız örneklem için t-testi; çalışanların yaş, eğitim, departman değişkenlerine göre oluşturdukları grupların yargılara ilişkin ortalamaları arasındaki farklılıkların anlamlılığını test etmek için tek yönlü anova testi ve hangi gruplar arasında farklılıkların ortaya çıktığını belirlemek için sheffe testi uygulanmıştır. Faktörler arasındaki ilişkinin boyutunu açıklamak için korelasyon analizi yapılmıştır.

3.5. Araştırmanın Hipotezleri

H1: Cinsiyetin stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H2: Medeni durumun stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H3: Yaşın stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H4: Eğitim durumunun stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H5: Çalışılan departmanın stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H6: Stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler arasında anlamlı bir ilişki vardır.

4. BULGULAR

4.1. Demografik Bulgular

Araştırma kapsamındaki otel çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin bulgular aşağıda Tablo 1'de yer almaktadır.

Çalışmamızda ilk kullanılan teknik, frekans analizi tekniği olup bulgular yüzde analizine göre değerlendirilmiştir. Anketi cevaplayan otel çalışanlarının sayısı 284 olup bunun (199) %70,1'i erkek, (85) %29,9'u kadındır. Kadın ve erkek çalışan sayılarının birbirinden oldukça farklı olduğu görülmektedir. Cevaplayıcıların yaş dağılımı incelendiğinde büyük çoğunluğunun 21-30 ve 31-40 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Bu sonuç genç nüfusa sahip olan ülkemizde hizmet sektöründe genç çalışan istihdamına yer verildiğini göstermektedir. Cevaplayıcıların %51,42'si bekar iken, eğitim durumları ele alındığında lise mezunu çalışanların % 42,86 ile çoğunlukta olduğu göze çarpmaktadır. Departmanlar dikkate alındığında anketi cevaplayanların %52,48'i yiyecek-içecek bölümü çalışanları, %17,61'inin önbüro bölümünde çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Çalışılan departman dağılımındaki düzensizliğin sebebi ise otel işletmelerinde yiyecek-içecek bölümünde daha çok personel istihdam edilmesidir.

Tablo 1: Çalışanların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Özellikler	n	%	
Cinsiyet	Kadın	85	29,9
	Erkek	199	70,1
Yaş	0-20	16	5,7
	21-30	156	55,1
	31-40	100	35,3
	41-50	11	3,9
	51-60	0	0
Medeni Durum	Bekar	145	51,4
	Evli	137	48,6
Eğitim Durumu	İlköğretim	38	13,6
	Lise	120	42,9
	Önlisans	59	21,1
	Lisans	59	21,1
	Yüksek Lisans	4	1,4
Çalışılan Departman	Önbüro	50	17,6
	Kat Hizmetleri	22	7,7
	Yiyecek-İçecek	149	52,5
	Muhasebe	13	4,6
	Satış-Pazarlama	20	7,0
	İnsan Kaynakları	10	3,5
	Teknik Servis	9	3,2
	Güvenlik	5	1,8
	Çamaşırhane	3	1,1
Spor Salonu	3	1,1	

4.2. Faktör Analizi

Çalışma ortamının fiziki yapısı, işin özelliği, yönetim anlayışı, örgüt iklimi ve kişinin kendinden kaynaklanan stres etmenlerini belirlemeye yönelik 28 adet soru, çalışanların stres durumunda gösterdikleri tepkileri belirlemeye yönelik 13 adet soru, stresle baş edebilmek için kullanılan stratejileri belirlemeye yönelik 24 adet iş stresi ölçeği anket sorusu, aynı ölçek tipi içerisinde düzenlenmiş olduğundan, faktör analizine uygun veri teşkil etmişlerdir. Stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki, stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlerin tespiti yönelik tahmin değişkenlerinden birbirleriyle ilişkili olanlarının grup teşkil edip etmeyeceğini araştırmak için faktör analizine başvurulmuştur.

Ancak faktör analizine geçmeden önce anket sorularının güvenilirliğinin test edilmesi gerekmektedir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda α değerinin %70'in üzerinde çıkmasına rağmen stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlerde yer alan 'konuyla ilgili birini suçlamak' maddesinin ifade boyut korelasyonu (-) değer olduğu için sonraki aşamalarda kullanılmamak üzere çıkarılmıştır.

Ölçekte kullanılan 3 alt boyutun ayrı ayrı faktör analizi yapılmıştır ve faktör yükleri belirlenmiştir. Faktörler belirlenirken 'stres yaratan etmenler ve stres durumundaki tepki'de dik döndürme metotlarından varimax yöntemi kullanılmıştır, 'stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlerde ise eğik döndürme metotlarından promax kullanılmıştır. 'İş Stresi Faktörleri Ölçeği'nin faktör analizi sonucunda 52 sorudan oluşan 9 faktör elde edilmiştir.

Analiz sonucunda belirlenen faktörler maddelere uygun şekilde isimlendirilerek Tablo 2'de gösterilmiştir.

Tablo 2: Ölçek Maddelerinin Ayrıldıkları Alt Faktörler

Faktör İsmi	İlgili Kavramı Ölçmek İçin Ankette Yer Alan Maddeler
Stres Yaratan Etmenler	
Çalışan Değeri	Soru 11, 9, 13, 12, 8, 5, 10, 6, 26
Yönetim ve Çatışma	Soru 23, 22, 25, 19, 24, 14, 20
İş Yükü	Soru 2, 7, 3, 4, 17, 21
Özgüven Eksikliği	Soru 28, 27, 15
Stres Durumundaki Tepki	
Kişisel Tepki	Soru 11, 6, 5, 7, 10, 9, 8, 13
İşe Yönelik Tepki	Soru 2, 3, 4, 12
Stresle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemler	
Pozitiflik	Soru 2, 3, 7, 4, 9, 8, 6, 1
Değişim	Soru 22, 21, 18
Stresten Kaçmak	Soru 13, 12, 15, 5

Stres yaratan etmenlerde soru 18, 1 ve 16, stres durumundaki tepkide soru 1, stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlerde soru 14, 11 maddeleri faktörler arasında uyumu bozduğu için çıkarılmıştır. Daha sonra faktörlerin güvenilirlik analizi yapılmıştır ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemlerde soru 10, 16, 17, 19, 20, 23 maddeleri güvenilirliği bozduğu için çıkarılmıştır.

Tablo 3: Stres Yaratan Etmenlerin Faktör Yükleri

Değişkenler	Çalışan Değeri	Yönetim ve Çatışma	İş Yükü	Öz güven Eksikliği	Alfa
Sorumlulukların yerine getirilmesinde yetki yetersizliği	0,781				
İşle ilgili kararlara katılamamak, önerilerin dikkate alınmaması	0,734				
İşyerinde gerekli bilgilere ulaşmada karşılaşılan güçlükler	0,738				
Kendiniz ve yaptığınız işin önemsenmemesi	0,743				
İşyerinde kaynak ve imkanların dağıtımında dengesizlik	0,708				0,918
Gerek işle ilgili gerekse özel taleplerin dikkate alınmaması	0,664				
İşyerinde mekan ve donanım yetersizliği	0,672				
İşyerinde diğer çalışanla hakkınızda önyargılı olarak olumsuz düşünce	0,591				
İş konusunda baskı yapılması ve yapılan işe müdahale edilmesi	0,492				
Diğer çalışanların yanlış davranışları		0,732			
Roller ve kişilikler arasında çatışma		0,739			
Astlarla ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar		0,621			
Monoton işler		0,544			0,856
İşle ilgili kuralların sıkça değişmesi		0,458			
Aşırı disiplin, sıkı denetim		0,591			
Amirlerle ortaya çıkan sürtüşme ve sorunlar		0,575			
Yöneticilerin dışarıdan atama yoluyla gelmesi			0,452		
Aile ve sosyal hayata yeterli zaman ayıramama			0,611		
Aşırı derecede sorumluluk hissi içinde bulunma			0,557		0,806
İş yerinde gelişme ve terfi imkânının az olması			0,558		
İş yükünün fazlalığı ve zaman darlığı			0,752		
Uzun ve yorucu çalışma			0,740		
Kendine olan güvenin azlığı				0,845	
Kendini işin gereklerine göre yetersiz görme				0,828	0,660
Görevden alınma işten çıkarılma korkusu				0,497	
Varyans açıklama oranı %:		9,280	13,936	15,468	23,060
Toplam varyans açıklama oranı:	61,684				
KMO değeri:	0,925				
Bartlett's test of sphericity:		3085,331		p=0,000	

Tablo 4: Stres Durumundaki Tepkinin Faktör Yükleri

Değişkenler	Kişisel tepki	İşe yönelik tepki	Alfa
İnsanlara karşı kırıcı ve kaba olurum	0,714		
Çalıştığım insanlarla işbirliği yapamam	0,684		
İşimde çok sık hata yaparım	0,681		
Sağlık problemleri yaşarım	0,652		0,843
Aşırı alınganlık gösteririm	0,597		
Yaptığım işten çabuk bıkarım	0,584		
Kendi kabuğuma çekilirim	0,559		
Sıkça izin ve rapor alarak işimden uzaklaşırım	0,559		
İş yapma çalışma isteğim kalmaz		0,912	
Kendimi tam olarak işe veremem		0,807	0,854
İşe gelmek istemem		0,786	
İşimden ayrılmak isterim		0,519	
Varyans açıklama oranı %:	25,694		30,714
Toplam varyans açıklama oranı:	56,408		
KMO değeri:	0,898		
Bartlett's test of sphericity:	1402,830		p=0,000

Tablo 5: Stres İle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemlerin Faktör Yükleri

Değişkenler	Pozitiflik	Değişim	Stresten Kaçmak	Alfa
Gün içinde işyerinde olanları unutmaya çalışmak	0,826			
Stres yaratan faktörün etkisini azaltıcı yönde yapıcı eylemde bulunmak	0,806			
Kendi kendine gevşemeyi öğrenmek	0,767			
Manevi yönün güçlendirilmesi	0,767			0,854
İş yapış şeklini değiştirerek monotonluktan kurtarmak	0,842			
Hayattan beklentileri ve amaçları açıklığa kavuşturmak	0,673			
"Daha kötüsü olabilirdi " diye düşünerek durumu kabullenmek	0,593			
Elinden gelenin en iyisini yaptığina inanmak	0,541			
Önceden oluşan inançları değiştirmek		0,893		
Amaç ve beklentileri değiştirmek		0,762		0,667
Hoş olmayan durumların yaşanabileceği kişilerle yüz yüze gelmekten kaçınmak		0,547		
Müzik dinlemek, sinema veya tiyatroya gitmek			0,760	
Stres yaratan durumu düşünmemek			0,631	0,657
Sorunları unutmak için kendini daha çok işe vermek			0,612	
İşin uzun dönemde yoluna gireceğine inanmak			0,438	
Varyans açıklama oranı %:		5,615	5,810	6,158
Toplam varyans açıklama oranı:	17,583			
KMO değeri:	0,832			
Bartlett's test of sphericity:		1386,591		p=0,000

Veri setinin faktör analizine uygunluğu test etmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem yeterliliği testi ve Bartlett testi uygulandı, KMO değeri 0,50'nin üzerinde olduğu ve Bartlett testide 0,05 önem derecesinde anlamlı olduğundan veri seti faktör analizine uygun bulunmuştur.

4.3. Değişkenlerin Farklılık Testleri (t-Testi ve ANOVA)

İki değerli olan cinsiyet ve medeni hal değişkeni için t-testi; yaş, eğitim durumu ve çalışılan departman için anova testi uygulanmıştır.

H₁: Cinsiyetin stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H₂: Medeni halin stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

Tablo 6: Cinsiyet ve Medeni Hal Değişkenlerinin t-Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Cinsiyet		Medeni Hal	
	t	p	t	p
Stres Yaratan Etmenler				
Çalışan Değeri	-1,269	0,205	0,348	0,728
Yönetim ve Çatışma	-1,339	0,182	-0,685	0,494
İş Yükü	-0,471	0,638	0,049	0,961
Özgüven Eksikliği	-2,490	0,013	-0,061	0,951
Stres Durumundaki Tepki				
Kişisel Tepki	-0,669	0,504	-2,658	0,008
İşe Yönelik Tepki	-0,253	0,801	-1,687	0,093
Stresle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemler				
Pozitiflik	0,061	0,951	-0,815	0,416
Değişim	0,468	0,640	-0,591	0,555
Stresten Kaçmak	-1,649	0,100	-1,812	0,071

p<0,05 seviyesinde anlamlı

Tablo 6'dan ulaştığımız sonuçlara göre, cinsiyetin stres yaratan etmen olan özgüven eksikliği üzerindeki değerinin p<0,05'ten küçük çıkmasıyla hipotez kabul edilmiştir. Özgüven eksikliği, kadınlar üzerinde %2,12 oranı ile erkekler (%1,81)den daha fazla stres yaratan etmendir. Bu sonuç kadınların erkeklere oranla daha fazla özgüven eksikliğine sahip olduğu bununda kadın çalışanlarda strese sebep olduğu anlaşılmaktadır. Literatürde yapılan çalışmalarda (Tsaur ve Tang, 2012) bu sonuçla benzer özellikler göstermektedir. Cinsiyetin diğer değişkenler üzerinde etkisi olmadığı görülmekte, kadınlar ve erkekler stres yaratan etmeni birbirinden farklı hissetmemektedirler.

Medeni halin sadece stres durumundaki tepkinin faktörü olan kişisel tepki değişkeni üzerinde etkili olduğu görülmüş, bekârların evlilere oranla stres durumunda daha çok kişisel tepki gösterdikleri tespit edilerek hipotez kabul edilmiştir. Bekarların stres durumunda tepki göstermeleri yaşamda bakmakla yükümlü olduğu aile bireylerine henüz sahip olmaması durumu ile açıklanabilmektedir. Medeni halin diğer değişkenlerle arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

H₃: Yaşın stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H₄: Eğitim durumunun stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

H₅: Çalışılan departmanın stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler üzerinde etkisi vardır.

Tablo 7: Yaş, Eğitim Durumu Ve Çalışılan Departman Değişkenlerinin ANOVA Testi Sonuçları

Bağımlı Değişkenler	Yaş		Eğitim Durumu		Çalışılan Departman	
	F	p	F	p	F	p
Stres Yaratan Etmenler						
Çalışan Değeri	1,190	0,314	2,438	0,048	1,135	0,339
Yönetim ve Çatışma	1,091	0,119	2,910	0,022	0,815	0,603
İş Yükü	2,201	0,089	3,210	0,014	1,347	0,214
Özgüven Eksikliği	0,433	0,739	1,282	0,278	2,284	0,018
Stres Durumundaki Tepki						
Kişisel Tepki	3,002	0,031	2,202	0,069	0,381	0,944
İşe Yönelik Tepki	1,294	0,277	3,706	0,006	1,593	0,117
Stresle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemler						
Pozitiflik	2,607	0,052	0,832	0,511	0,534	0,849
Değişim	0,446	0,720	0,682	0,605	2,036	0,036
Streslen Kaçmak	0,592	0,621	1,878	0,115	0,518	0,861

$p < 0,05$ seviyesinde anlamlı

Yaş değişkeni için yapılan anova testinde, yaşın sadece stres durumundaki tepkinin faktörü olan kişisel tepki değişkeni üzerinde etkili olduğu görülmüş hipotez kabul edilmiştir. 0-20 yaş aralığındaki çalışanların stres durumunda daha çok kişisel tepki verdikleri saptanmışken, 41-50 yaş aralığındaki çalışanların ise daha az tepki verdikleri tespit edilmiştir. Yaş aralığı ilerledikçe insanların sessiz kaldığı ve içine attıkları sonucuna ulaşılabilmektedir. Yaşın diğer değişkenlerle arasında anlamlı bir farklılık bulunamamıştır.

Eğitim durumunda stres yaratan etmenlerden çalışan değerinin, yönetim ve çatışmanın, iş yükünün; stres durumundaki tepkiden ise işe yönelik tepki değişkeninin eğitim üzerinde etkili olduğu ve asıl etkiyi yaratan grubun lisans ve önlisans mezunları olduğu görülmüştür. Eğitim seviyesi arttıkça çalışanların stres faktörlerinin değiştiği ve tepkilerinin belirginleştiği sonucuna ulaşılmıştır. Çalışılan departmanda ise stres yaratan etmen olan özgüven eksikliği ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntem olan değişim üzerinde etkisi olduğu görülmüştür. Stres yaratan etmenlerden özgüvenin güvenlik departmanında az, muhasebe departmanında ise yüksek olduğu belirlenmiştir. Stresle baş edebilmek için kullanılan değişim değişkeninde teknik servisin %3,22 ile değişime kapalı, spor salonu departmanının ise %1,55 ile değişime en açık departman olduğu görülmüştür.

4.4. Üç Grup Arasındaki İlişkinin (Korelasyonun) İncelenmesi

Stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler arasındaki ilişkinin ortaya konması yani bu üç kavram arasında bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesi amacıyla korelasyon analizi yapılmış ve aşağıdaki korelasyon katsayılarına ulaşılmıştır.

H₆: Stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepki ve stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler arasında ilişki vardır.

Tablo 8: Korelasyon Katsayıları

	Stres Yaratan Etmenler	Stres Durumundaki Tepki	Stresle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemler
Stres Yaratan Etmenler	1	,549**	,251**
Stres Durumundaki Tepki	,549**	1	,043
Stresle Baş Edebilmek İçin Kullanılan Yöntemler	,251**	,043	1

**p<0,01 seviyesinde anlamlı

Stres yaratan etmenlerin ile stres durumundaki tepki değişkenleri arasında orta derecede bir ilişki varken, stresle baş etmek için kullanılan yöntemlerin değişkenleri arasında zayıf bir ilişki vardır.

Otel çalışanlarının stres durumunda nasıl tepki verileceği konusunda bilgi ve tecrübe sahibi olmadığı için stresin verdiği baskıyla tekrar hata yapacağını düşünmesi, çalışmada bunu tekrar stres yaratan etmen olarak hissetmesinden kaynaklanabilir. Çalışanların stresle baş etme yöntemleri açısından yeterince bilinçli olmayışı stres yaratan etmenlerle ve stres durumundaki tepki ile ilişkinin zayıf olduğunu kanıtlar. Stresle baş edebilmek için kullanılan yöntemler ile stres durumundaki tepki arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinde müşterilerle doğrudan ilişki içinde olan işgörenlerin verimliliği, müşteri memnuniyetini doğrudan etkilemektedir. Bu nedenle otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin stresten uzak, özgüvenlerini güçlendirici ve kendilerini rahat hissettikleri bir iş ortamında çalışmaları gerekmektedir.

Bu çalışmada, demografik özelliklerin otel çalışanlarında stres yaratan etmenler, stres durumunda verdikleri tepkiler ve stresle baş etmek için kullandıkları yöntemler üzerinde etkili olup olmadığına ilişkin yapılan analizler sonucunda, çalışanların cinsiyeti ve çalıştıkları departmanın özgüven eksikliği faktörü üzerinde; medeni hal ve yaşın kişisel tepki faktörü üzerinde; eğitim durumunun çalışan değeri, yönetim ve çatışma, iş yükü, işe yönelik tepki faktörleri üzerinde; çalışılan departmanın ise değişim faktörü üzerinde etkisi olduğu tespit edilmiştir. Stres yaratan etmenler, stres durumundaki tepkiler ve stresle baş etmek için kullanılan yöntemler arasında anlamlı bir ilişki olduğu ortaya konmuştur.

Yapılan analizler sonucunda çalışmada stres yaratan en önemli faktörün özgüven eksikliği olduğu, örgüt yapısının ve politikasının ise ikinci planda kaldığı görülmektedir. Bu durum yapılan pek çok araştırma ile (Aydın, 2004; Sökmen, 2005; Akova, 2008; Başyaka, 2009) farklılık göstermektedir. Bu çalışmaya başlarken örnek olarak, aynı anket sorularını kullandığımız Akova ve Işık'ın (2008) çalışmasının sonucunda otel işletmelerinde stres yaratan en önemli faktörün örgüt yapısından ve politikasından kaynaklandığı belirlenmiştir. Ancak her iki araştırmanın sonuçlarını karşılaştığımızda, görülen bu farkın anketi uygulamış olduğumuz otellerin farklı özelliklerde hizmet vermesi olabilir. Anketi uyguladığımız otellerin kıyı oteli olması ve mevsimlik özellik taşımasına rağmen, otel yöneticilerinin çalışan personeline verdikleri değerlerin yüksek olmasından kaynaklandığı düşünülebilir. Ayrıca anket çalışmamızda tesadüfi olarak seçilen beş otel işletmesinin uzun yıllardır bu sektörde yer almasının da çıkan olumlu sonuçların üzerinde etkisi olduğu düşünülebilir.

Sonuç olarak; stresi bir problem olarak görmek yerine işletmede doğabilecek daha önemli problemlerin habercisi olarak görüp, gerekli önlemleri almak için bir fırsat olarak değerlendirmek gerekmektedir.

Araştırmada birkaç sınırlılık ortaya çıkmaktadır. Araştırma Antalya ilinde hizmet veren mevsimlik çalışan beş kıyı otelleri çalışanlarına yöneliktir. Bu anlamda çalışmanın sonuçlarının Antalya bölgesinde hizmet veren otel çalışanlarının tamamına genellenmesi söz konusu olmamalıdır. Bu çalışma sadece turizm çalışanlarına yöneliktir ve sektörde hizmet veren otel işletmeleri çalışanlarına yönelik yapılmıştır. Örneklem sayısı artırılarak ve sektörün diğer işletmeleri çalışanlarını kapsayacak biçimde tekrarlanması ve uygulanması yerinde bir karar olacaktır.

5. KAYNAKÇA

- 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) 2008 / 1: 17-44.
- Aydın, Ş., (2004) Otel İşletmelerinde Örgütsel Stres Kaynakları: 4-5 Yıldızlı Otel İşletmesi Uygulaması, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 6(4), 1-21.
- Balcı, A., (2000) *İş Stresi*, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Baltaş, A.- Z., (1990) *Stres ve Başa Çıkma Yolları*, Remzi Kitabevi, İstanbul.
- Başaran, İ. E., (1991) *Örgütsel Davranış*, Gül Yayınevi, Ankara.
- Eren, E., (2004) *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, Beta Basın Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Ertekin, Y., (1993) *Stres ve Yönetim*, Todaie Yayınları, Ankara.
- Güçlü, N., (2001) "Stres Yönetimi", G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi Cilt 21, Sayı 1 s.91-109.
- Gümüştekin, G. Eren ve Öztemiz A. Bircan. , (2004) "Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama", *Erciyes Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 23.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M., (2001) *Örgütsel Psikoloji*, Ezgi Kitabevi, Bursa.
- Saldamlı, A., (1999) *Otel İşletmelerinde Stres Kaynakları ve Çalışanlar Üzerindeki Etkileri*. Doktora Tezi Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Sökmen, A., "Konaklama İşletmelerinin Yöneticilerinin Stres Nedenlerinin Belirlenmesinde Cinsiyet Faktörü: Adana'da Ampirik Bir Araştırma", *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, Güz, 1, 2005, s.1-27.
- Tutar, H., (2000) *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*, Hayat Yayıncılık, İstanbul.