

Geliş Tarihi / Received Date
01.10.2022Kabul Tarihi / Accepted Date
26.02.2023

Yiyecek İçecek İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri Üzerine Bir Araştırma¹

A Study On Organizational Stress Factors in Food and Beverage Businesses

Gülçin ÖZBAY²
Serkan SEMİNT³

Öz

Geçmişten günümüze insanlar yemek ihtiyaçlarını karşılamak için çeşitli arayışlar içerisinde olmuşlardır. Ateşin, çatalın ve kaşığın bulunmasıyla da yiyecek içecek ürünleri rahatlıkla tüketilebilmiştir. Günümüz şartlarında ise yiyecek içecek işletmeleri modern bir hal almıştır. Bu nedenle çalışan ihtiyacı da oldukça fazla olmaktadır. İnsan gücüne dayalı bu sektörde yoğun çalışma koşulları nedeniyle stres kaçınılmaz bir hal almıştır. Çalışanlar, yoğun stres altında verimliliğini ve müşteri memnuniyetini sağlamada da güçlük çekmektedir. Bu bağlamda yiyecek içecek işletmelerinde strese en çok neden olan etkenlerin araştırılması çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Bu amaç doğrultusunda çalışmada veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. Sakarya'nın Serdivan ilçesinde bulunan yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarına toplam 158 anket uygulanmıştır. Katılımcılar için oluşturulan anketin Cronbach's Alpha değeri 0,894 bulunmuş ve Bartlett Küresellik Testi, Frekans Analizi ve Faktör Analizleri ile istatistikî veriler elde edilmiştir. Araştırmada strese en çok neden olan etkenlerin başında "çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri" ve "kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri" geldiği sonucuna varılmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda yiyecek içecek işletmelerine öneriler sunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: Yiyecek içecek, İşletme, Stres, Örgütsel stres, Örgütsel stres faktörleri

Abstract

From the past to the present, people have been in various quests to meet their food needs. With the invention of fire, fork and spoon, food and beverage products could be consumed easily. In today's conditions, food and beverage businesses have become modern. Therefore, the need for employees is also very high. Stress has become inevitable due to intense working conditions in this sector based on manpower. Employees also have difficulties in maintaining productivity and customer happiness under intense stress. In this context, the main purpose of

¹ Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Etik Kurulu, 29 Nisan 2022 tarihli ve 45521 sayılı kararıyla etik uygunluk izni alınmıştır.

² Doç. Dr., Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, gozbay@subu.edu.tr – ORCID ID: 0000-0002-5647-7137

³ Sorumlu Yazar: Doktorant, Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi, Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, semintserkann@gmail.com, ORCID ID: 0000-0002-6305-1898



the study is to investigate the factors that cause stress in food and beverage businesses. For this purpose, a questionnaire was used as a data collecting tool in this study. A total of 158 questionnaires were applied to the employees who work in food and beverage businesses in Serdivan district of Sakarya. The Cronbach's Alpha value of the questionnaire created for the participants was found to be 0.894, and statistical data were collected through the Bartlett Test of Sphericity, Frequency Analysis and Factor Analysis. In the study, it was concluded that "stress factors arising from the work environment" and "stress factors arising from interpersonal relationships" are the leading factors that cause stress. In line with these results, suggestions were presented to food and beverage businesses.

Keywords: Food and beverage, Business, Stress, Organizational stress, Organizational stress factors

Giriş

Günümüzde hızlı bir şekilde değişim gösteren yaşam koşulları, sosyal bir varlık olan insan üzerinde gerek ruhsal açıdan gerekse fiziksel açıdan baskı oluşturmaktadır. Stres işlerle ilgili olan olağanüstü istekler, fırsatlar, baskılar gibi sebeplerle insan üzerinde oluşan bir gerilim durumu şeklinde tanımlanabilir. Aşırı derecedeki stresin işletmelerde çalışan kişileri uzun ve kısa vadede etkileyerek örgütsel faaliyetlerde verimliliği, performansı negatif yönde etkilediği bilinmektedir (Gedik vd., 2017: 112).

Yiyecek içecek işletmeleri, müşteri beklentilerinin fazla olması nedeniyle bu alanda istihdam edilen işgörenler için zor bir iş koludur. Bu iş kolunda çalışanlardan beklenen nitelikler; sosyal iletişim becerisi, teknik beceri yetkinliği, yeterli düzeyde ürün bilgisi ve bir takımın parçası halinde çalışabilme yeteneğidir. Bu davranışlar yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler için bireysel bir durumu ifade etse de hizmet sunumunun sürdürülebilir hale gelmesi için işletme yapısına uygun ve doğru yönetim uygulamaları; mutlu, verimli, donanımlı bir işgörenle mümkün olmaktadır (Ayaz & Batı, 2017: 528).

Stres, insan yaşamının her anında kendisini göstermekle birlikte, çalışma hayatından ve çevresel faktörlerden, bireylerin kişisel yapısından kaynaklanmaktadır. Bireylerin fizyolojik ve psikolojik düzenlerini etkilemekte olan çok fazla olay stres kaynağı olarak ifade edilmektedir. İşletmelerin başarılı olabilmeleri için elinde bulunan kaynakları iyi değerlendirmeleri gerekmektedir. Bu kaynaklar arasında en önemlisi ise insan faktörüdür. Çünkü insan, sahip olduğu bilgi ve donanım ile diğer faktörlere öncülük etmektedir. Bu bağlamda kalitenin ve verimliliğin artması için çalışanların ruhsal dengesini bozan stres ile mücadele etmek çok önemlidir (İnal Avcı, 2019: 1-2).

Yapılan bu çalışma yiyecek içecek işletmelerinin, personel nezdinde geleceğe yönelik yapacağı stratejileri belirlemede önem arz etmektedir. Literatür taraması sırasında yiyecek içecek işletmelerinde stres yönetimi ile ilgili çalışmalara rastlanmadığı için çalışmanın özgün bir değer niteliğinde olduğu ve alana katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Kavramsal Çerçeve

Stres Yönetimi

Latince ‘Estrece’ kelimesinden gelen stres kavramının baskı ve zorlama anlamına geldiği bilinmektedir. 17. yüzyılda felaket, tasa, elem anlamında kullanılırken 18. ve 19. yüzyılda bireylere, organlara, objelere ve ruhsal yapıya ilişkin baskıyı ifade etmektedir (Okur vd., 2019: 563). Stres kavramı bir reaksiyon ve uyarıcı olarak da tanımlanmaktadır (Papathanasiou, Tsaras et al., 2015: 1). Mesleki stres ise bireyin bir görevi yerine getirirken gerek işin kendine has yapısından gerekse çalışan kişiden kaynaklanan bir uyumsuzluk hali ve bu uyumsuzluğa karşı verdiği bir tepki olarak ifade edilmektedir (Yavan & Pekkaya, 2017: 964). Modern toplumda sıklıkla görülen bir olgudur. Küresel anlamda halk sorunu haline gelmektedir. Stres yaşam kalitesinde yoksunluk, iş performanslarında verimsizlik, bazı kronik rahatsızlıklar gibi birçok hastalığa neden olmaktadır (Sharma, 2013: 1, Treven & Potocan, 2005: 641). Bunun sonucunda stres bireyin davranışlarını etkilemekte, iş yaşamında verimsizliğe neden olmakta ve iletişim sorununu yaratmaktadır (Eren, 2008: 290, Özer, 2012: 46).

İnsan yaşamının her alanında ve her anında bulunan stres kavramı bireyler üzerinde olumsuz etki yarattığı kadar olumlu etkiler de yaratmaktadır (Aldwin, 2007: 25). Her bireyde stres mevcuttur ve bireye olumlu bir güç olarak işinde motivasyon vermektedir (Çelik, 2014: 9). Bu nedenle stres kavramı günlük yaşamdan ayrılmaz hale gelmiştir ve birçok insanda görülmeye başlamıştır (Türk vd., 2008: 3). Stres, iyi ve kötü stres olmak üzere ikiye ayrılmaktadır. Tablo 1’de bu iki stresin birey üzerinde yarattığı etkiler yer almaktadır. İyi stres motivasyon, enerji ve performans artırıcı etki gösterirken kötü stres tam tersi duruma neden olmaktadır.

Tablo 1. Kötü Stres ve İyi Stresin Etkilerinin Karşılaştırılması

Kötü Stres	İyi Stres
<ul style="list-style-type: none">▪ Performans düşürücüdür.▪ Kişilerde uzaklaşma ve kaçma duygularını harekete geçirir.▪ Motivasyon düşürücüdür.▪ Dikkat ve konsantrasyon dağıtır.▪ Kişilerin kendi potansiyellerinin altında kalmalarına sebep olur.▪ Kişilerin cesaretlerini etkiler.	<ul style="list-style-type: none">▪ Kişilerde performans artırır.▪ Enerji vererek kişiyi harekete geçirir.▪ Motivasyon artırıcıdır.▪ Konsantrasyon artırıcıdır.▪ Kişinin kendi potansiyelinden daha fazla yararlanmasını sağlar.▪ Kişiyi kendini gerçekleştirme aşamasında cesaretlendirir.

Kaynak: İnal, 2019: 12.

Örgütler; tutumlar, değerler, davranışlar ve duygulardan oluşan bireylerin meydana getirdiği birer sosyal sistemdirler ve bireylerin yaşadığı, çalıştığı ve birbirleriyle ilişkilerde buldukları bir sosyal iklime sahiptirler. Bu anlamda her örgüt, yapılan işe, kullandığı teknolojiye, çevresel koşullara, üyelerinin eğitim ve deneyimlerine, örgüt içi gruplaşmalara, çatışmalara ve örgütün



yarattığı iklime göre stres kaynakları geliştirmektedir (Sosyal, 2009: 19). Bu stres kaynakları bireysel ve örgütsel stres kaynakları olmak üzere iki grup altında incelenmektedir:

Bireysel stres kaynakları: Stresi doğuran sebepler kişinin doğrudan kendisinden ya da kişi ve çevre etkileşiminden kaynaklanmaktadır. Stresin insan üzerinde etki yaratması çoğunlukla çevre faktörlerinin etkileşimiyle oluşmaktadır. Herkesin stresten etkilenme düzeyi farklı olmaktadır. Bazı kişiler büyük oranda etkilenmektedir. Kişi hangi unsurlardan daha çok etkileneceği ve hangi unsurlara karşı daha duyarlı olabileceğini tahmin edilebilmektedir (Baltaş & Baltaş, 1996: 37).

Örgütsel stres kaynakları: Kişinin iş yaşamında karşılaştığı tüm sorunlar örgütsel stres nedeni olarak ele alınmaktadır. İşletmelerin örgütsel süreçleri, yapısal özellikleri, örgütsel politikalar ve çalışma koşulları strese neden olduğu gibi bunlar gibi etkenlerin değişmesi sonucunda da stres ortaya çıkabilmektedir (Pekerşen, 2015: 51).

Stresin olumsuz yönlerini ortadan kaldırmak için başvurulan sistematik faaliyetlere stres yönetimi denilmektedir. Stresi kontrol etme ve onu kontrol edebilme ve yönetebilme mümkündür. Stresle başa çıkma ve stresi kişi üzerinde yönetebilme, olumlu bir etki bırakma gibi hususlar stres yönetiminin temel amaçlarındandır. Stresin bireysel anlamda kişinin kendisini etki altına alan, örgütsel anlamda ise örgüt yönetimleri tarafından yürütülen örgütsel düzeydeki stresin kontrol altına alınması, stresin yönetilebilmesi için bir gerekliliktir (Ayaz & Batı, 2017: 3-4).

Örgütsel stres, işletmede en üst seviyedeki çalışandan işe yeni başlamış çalışana kadar her işgörenin çalışma verimliliğini etkileyen yönetsel bazda bir sorun olarak karşılaşılan önemli sorunlardan biri olarak kabul edilmektedir. Tükenmişlik sendromu ile de kendini gösteren örgütsel stres; kişinin hedeflediği alana ulaşamaması nedeniyle gerginlik, ümitsizlik, sabırsızlık, yorgunluk, güçsüzlük, ağrı gibi fiziksel ve psikolojik tepkilerle de açıklanabilmektedir (Ross, 1997).

Folkman ve Lazarus, "Değer Biçme" (appraisal) terimini, başa çıkma terimini açıklarken kullanmıştır. Stres ile başa çıkma yani stres yönetimi olgusu süreç bazında incelenecek olursa kişinin stres kaynağını birincil ve ikincil değerlendirme olarak iki başlıkta topladığı görülmektedir (Lazarus, 1966: 59).

Birincil değerlendirme: Bu aşamada kişinin içinde bulunduğu tehlike ve stres zamanının kişiye getirebilecekleri ve kişiden götürebilecekleri durumu üzerinde durulmaktadır. Yani stresin birey için ne ifade ettiği durumu olarak değerlendirilebilir. Bu değerlendirmede stresin birinci dereceden birey için ne ifade ettiği üzerinde durulmaktadır. Bunlar; kişinin stres ile başa çıkması durumu, tehlike durumları, zaman kaybetme durumları olarak açıklanabilir. Kişinin sahip olduğu riskler ile alakalı olan bir durumdur. Bu durum yararlı bir şekilde ortaya

çıkma şeklinde ise olumlu, tehdit ve zararların ortaya çıkması durumunda ise olumsuzdur (Çoban, 2018: 68-69).

İkincil değerlendirme: Kişinin herhangi bir durumla nasıl başa çıkacağı ve hangi kaynaklardan yararlanılacağı durumudur. Kişi stresin üstesinden gelmek için mevcut kaynakları değerlendirmektedir. Bu değerlendirmede kişi içinde bulunduğu stres ile başa çıkabilmek için uzun vadede bir eylem planı gerçekleştirmektedir (Çoban, 2018: 68-69). Stresle başa çıkabilmek için kişinin başvurduğu farklı durumlar göz önüne alındığında bazı davranış türlerinin olduğu görülmektedir (Tokur, 2011: 62):

- Birey stresle karşılaştığı durumda başa çıkamadığı anda kendisini sigaraya, yemeğe, alkole ya da bunlardan bazalarına verme eğiliminde bulunabilir.
- Kişilerin strese tepki verme durumu kişiden kişiye değişmektedir. Kimilerinde içine kapanma, pasifleşme, probleminden kaçınma gibi durumlar görülürken, bazı kişilerde ise problemi yok sayma ve olaylardan kaçınma gibi eylemleri göstermektedir.
- Başka bir tepkisellik ise kişinin herhangi bir olay karşısında hiçbir tepki vermeyerek tamamen içine kapanık bir şekilde sıkıntıyı içinde biriktirmesidir. Bu içine kapanıklık durumunda kişi dayanıklılık durumunu zorlayabilmektedir.

Stresin bireysel sonuçları: Kişilerin karakter yapısı, kişilik özellikleri strese karşı farklı tepkimeler yaratmaktadır. Örneğin bazı kişilerde mide bulantısı, baş ağrısı, kaşınma, kasılmalar gibi sonuçlar doğururken bazılarında endişe, sinir, heyecan, panik atak gibi sonuçlar doğurmaktadır. Bazı kişilerde ise daha kötü alışkanlıklara sebep olmaktadır (Alp, 2016: 39).

Stresin örgütsel sonuçları: Stresin sonuçları kişilerde olduğu gibi örgütlerde de kendini göstermektedir. Kişilerde stres: psikolojik, bireysel ve örgütsel etkiler doğurmaktadır. Bu bağlamda stresin bu etkilerini kişiler çalıştığı kuruma da taşımaktadır. İşe taşınan bu stres durumları kişilerin performansını etkilemektedir. Bu nedenle de işe devamsızlık, meslek hastalıkları, işinde verimsizlik, duyarsızlaşma, işten ayrılma gibi birçok olumsuz sonuca yol açmaktadır (Özmutaf, 2006: 76).

Stresi önleme yöntemi; örgütsel ve bireysel stresi önleyerek bireylerde örgüt sağlığını korumada belirli olan yönetim felsefesidir. Stres yönetiminin ne olduğunu anlamak için aşağıda yer alan birbirlerini tamamlayıcı özellikteki üç adımdan söz edilebilir (Kırel, 1993: 163):

Birinci adım: Aşırı ve gereksiz örgütsel stresi azaltarak kişilerin gereksiz yere stres altında kalmalarını önlemektir. Esnek çalışma saatleri, yönetimde rolleri değiştirmek, işi yeniden



düzenlemek, sosyal destekte bulunmak, fiziksel çalışma koşullarını düzeltmek gibi tedbirler alınabilir. Alınan bu önlemler sonucunda birinci adımda örgütsel stres faktörleri bir ölçüde yumuşama göstermiş olur.

İkinci adım: Kişiler kendi başlarına stresle başa çıkma yöntemleri göstermektedir. Bunun için farklı yöntemlerden yararlanılabilir. Örneğin, meditasyon, stresli olaylara bireysel tepkileri azaltma, aerobik gibi eylemler birinci adıma ek olarak uygulanabilir.

Üçüncü adım: Dikkatli ve özverili bir yönetim, kişilerde stres doğurabilecek faktörleri önceden belirleyebilmelidir. Alınan tüm tedbirlere rağmen kişilerde hâlâ bir sonuç alınamamışsa üçüncü adım uygulanabilir. Bu adım yanlış şekilde yönetilmiş bir stresin bireysel ve örgütsel maliyet sonuçlarını minimize etmeyi amaçlamaktadır. Psikolojik yardım veya tıbbi yardım gerekebileceği gibi yönetim tarafından oluşturulan stratejilerden de yararlanılabilir.

Yiyecek İçecek İşletmelerinde Stres Yönetimi

Sökmen, (2003: 20), yiyecek içecek işletmelerini, "insanların kendi meskenleri dışında değişik sebeplerle yaptıkları geçici seyahatlerde ve konaklamalarda yeme-içme gibi en temel ihtiyaçlarının giderilmesi amacıyla mal ve hizmet sunumlarıyla kar etmek için kurulmuş işletmeler" olarak tanımlanmaktadır. Doğdubay ve Karan (2015: 25) ise; yiyecek içecek işletmelerini: yapısı, konforu, bakım durumu gibi maddesel ve sosyal değerlerle hizmet kalitesini, donanımlı elemanlar ile de bireylerin beslenme ihtiyacını karşılamayı meslek olarak kabul eden bir disiplin olarak tanımlamışlardır. Yiyecek içecek işletmeleri turizm endüstrisinin büyük bir bölümünü oluşturmaktadır. Kendine özgü birçok özellikleri bulunmaktadır. En önemli özelliklerinden biri ise insan gücüne dayanmasıdır. İyi ve kaliteli bir yiyecek içecek işletmesinin verimliliği nitelikli personel ile mümkündür (Davis et al., 2008: 1). Yiyecek içecek sektörünün üzerinde durduğu kendine has diğer durumları ise aşağıdaki gibidir (Akbaba & Özer, 2016: 36; Ermağan, 2018: 5-6):

- Yoğun rekabet ve hızla gelişen teknoloji ile yiyecek içecek işletmeleri rekabet avantajı yakalamak için farklı bir stratejik plan oluşturmak ve müşteri memnuniyetini sağlamak durumundadır.
- Aynı hizmeti sunan işletmeler rekabeti üst düzeyde tutmak için menülerinde birbirlerine yakın fiyatı oluşturarak ürünleri sunmalıdırlar. Bu bağlamda işletmelerin üstünlük sağlayacağı odak nokta sadece hizmet kalitesi olacaktır.
- Müşterilerin yiyecek içecek konusunda daha fazla bilgi edinmesi ve yeni trendleri takip etmesi nedeniyle işletmeler daha dikkatli bir yönetim sistemi ile hareket etmelidir.

- Genel yönetim anlayışında uygulanan stratejiler yiyecek içecek işletmelerini ve bölümlerini de kapsamaktadır. Ara kademe yöneticilerin azalması ile işletmeler nitelikli personel arayışına gitmiştir aynı zamanda alt kademe ve üst yönetim arasında iletişim olgusu daha da güçlenmiştir.
- Gıda zehirlenmesi, besinlerden meydana gelen rahatsızlıklardan dolayı hijyen ve sanitasyona verilen önem artmıştır.
- Ülkelerarası ekonomik sınırlamaların kalkması ile ülkelerarası seyahatler daha da artmıştır. Böylelikle yabancı sermaye satın alma imkânı sunmakta zincir işletmeler oluşmasına zemin hazırlamaktadır.

Hizmet sektörü içerisinde olan yiyecek içecek işletmeleri çalıştırdığı personelini stratejik bir plan olarak görmektedir. Müşteriler ile yüz yüze iletişim içerisinde bulunan yiyecek içecek işletmeleri personel tatminine büyük önem vermektedir (Yıldız, 2018: 16). Yiyecek içecek işletmelerinde çalışma saatlerinin uzunluğu, yönetici baskısı, zamanın değişken olması, düzenli bir sistem içerisinde olmaması, izin günlerinin düzensizliği, fiziksel zorluklar gibi olumsuz faktörler personel üzerinde negatif yönde etki yaratmaktadır. Bu olumsuz durum sonucunda personelde bazı stres duygularını ortaya çıkarmaktadır. Bunun sonucunda işletmeler stres yönetimi kavramı ile personeli motive edici yönetim anlayışı geliştirmişlerdir.

Uluslararası literatürde stresin en fazla olduğu çalışma alanı yiyecek içecek işletmeleri olarak bilinmektedir (Zopiatis & Orphanides, 2009: 16). Bazı çalışmaların bulgularında yiyecek içecek işletmelerinde yaşanan stresin çalışanlarda tükenmişlik sendromuna yakalanmasına yol açtığı belirtilmektedir. Stres ayrıca verimsizlik ve kişisel başarıda düşüklük gibi faktörlere de neden olmaktadır (Zopiatis & Orphanides, 2009: 16). Çalışma alanlarında başarısızlık, takım çalışmasında iletişim sorunu, müşteri şikâyetleri gibi nedenler yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelde aşırı iş stresi yaratmaktadır. Bu iş stresi ise müşteri memnuniyetsizliğine neden olmakta ve işletmeyi başarısızlığa kadar sürüklemektedir (Chiang et al., 2010: 2).

Çakıcı, Atçı ve Ertaş (2015) yılında yaptıkları çalışmada fast-food çalışanlarının sorunlarının üç başlıkta incelenebileceğini tespit etmişlerdir. Bu sorunlardan göreceli olarak en sık yaşananı çalışma koşulları ile ilgili sorunlardır. İkinci sıradaki çalışanlar arası sorunlardır. Üçüncü sırada yer alan yönetsel sorunların çalışanların göreceli olarak daha düşük sıklıklarla yaşadıkları sorunlar olduğu aktarılmıştır.

Yiyecek içecek işletmelerinde stresin en yoğun olduğu alan ise mutfaktır (John & Menzel, 1999: 99-109). Karmaşanın olduğu bu alan, personelde aşırı stres yaratmaktadır (Bloisi & Hoel, 2008: 653). Eğer bu stres istenilen düzeyde tutulamaz ise bireysel ve örgütsel açıdan birçok zarara sebep olmaktadır (Jung et al., 2012: 2146).



Okur, Aslan ve Sormaz'ın (2019) yılında yaptığı araştırmada turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel stres algılarına ilişkin unsurlardan birinci dereceden önemli olan "bireysel kaynaklı stres" faktöründe en önemli etmenin "uzun süre ayakta çalışma" olduğu; ikinci dereceden önemli olan örgütsel kaynaklı stres faktöründen en önemli etmenin "yöneticilerin baskısı" olduğu bulgulanmıştır.

Yiyecek içecek işletmelerinin müşteri yoğunluğu ve baskısı personelde stres oluşturmaktadır. Bu stresin ortadan kaldırılması ya da en aza indirgenmesi stres yönetimi anlayışı ile sağlanmaktadır. Yiyecek içecek işletmeleri beklentinin en fazla olduğu işletmelerden biridir. Bu beklentinin oluşturduğu baskı çalışanların aşırı derecede strese maruz kalmalarına sebep olmaktadır. Oluşan bu sorun personelin işletmeye karşı olan bağlılığını da zedelemektedir.

Metodoloji

Araştırmanın Amacı

Yiyecek içecek işletmeleri, emek yoğun işletmeler olması sebebiyle çalışanlar işletme başarısı için stratejik öneme sahiptir. Dolayısıyla çalışanlar üzerinde olumsuz etki yaratan örgütsel stres kaynaklarının belirlenmesi işletme hedeflerine ulaşmak için tespit edilmeli ve ortadan kaldırılması için gerekli adımlar atılmalıdır. Bu bağlamda araştırmanın amacı yiyecek içecek işletmesi çalışanlarında strese en çok neden olan örgütsel faktörleri belirlemek olmuştur.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırma evrenini temsil edebilecek örnek büyüklüğünü belirlemede değişken sayısı, evrenin yapısı, örneklem hatası ve örnekleme yöntemi gibi faktörlerin etkili olmasının yanı sıra araştırmanın deseni, yanılma payı, güven aralığı, zaman, maliyet, güvenilirlik derecesi gibi istatistiksel analizlere (Avcı, 2021: 126) göre de değişkenlik göstermektedir. Bu açıdan en yüksek seviyede örneklem büyüklüğünü belirlemek sadece bir formül aracılığı ile karar verilecek kadar basit değildir (Yıldırım, 2017: 84). Araştırmaya başlamadan önce Serdivan Belediyesi aranarak işletme sayılarına ulaşılmıştır. Bu ilçede yaklaşık olarak 389 yiyecek içecek işletmesi bulunmaktadır. Buna göre araştırmanın evrenini Sakarya'nın Serdivan ilçesinde bulunan yiyecek içecek işletmeleri, örneklemini ise Serdivan ilçesinde bulunan yiyecek içecek işletme çalışanları oluşturmaktadır.

Veri Toplama Süreci ve Analizi

29 Nisan 2022 tarihli ve 45521 sayılı kararıyla etik uygunluk izni alınmıştır. Araştırma verileri 15 Haziran 2022 ile 24 Ağustos 2022 tarihleri arasında yüz yüze görüşmeler sağlanarak toplanmıştır. Yiyecek içecek işletmelerinde çalışan 88 servis personeli ve 70 mutfak personeli olmak üzere toplamda 158 personele anket uygulanmıştır. İlçedeki tüm yiyecek içecek işletmelerine ulaşmanın zorluğu nedeniyle örnekleme daraltmaya gidilmiştir. Bu nedenle

ulusal ve uluslararası zincir işletmeler örnekleme dahil edilmiştir. Anketler en az 10 en fazla 20 dakika sürmüştür. Elde edilen veriler SPSS 25 programı kullanılarak güvenilirlik analizi, frekans analizi, faktör analizi ve KMO and Bartlett's analizlerine tabi tutulmuştur.

Araştırmanın Yöntemi

Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden olan anket tekniği kullanılmıştır. Yiyecek içecek işletmelerinde personelin stresine neden olan etkenleri araştırılmak için oluşturulan anket iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde 5'li (Kesinlikle katılıyorum-kesinlikle katılmıyorum) likert tipi ölçek kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde ise demografik özelliklere ilişkin değişkenler bulunmaktadır. Anket formu için Pekerşen'in (2015) çalışmasından yararlanılmıştır. Katılımcılar için oluşturulan anketin Cronbach's Alpha değeri 0,894 bulunmuştur. Bu sonuca göre yapılan araştırmanın güvenilir olduğu tespit edilmiştir.

Bulgular

Tablo 1 verileri incelendiğinde katılımcıların %69'unun kadın, %72,8'inin bekâr olduğu tespit edilmiştir. %19 oranla eğitim seviyesinin en yüksek olduğu düzey lisans eğitimidir. Bunun nedeni Serdivan ilçesinde yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların çoğunun öğrenci olmasıdır. Yaş değişkeni verileri incelendiğinde %63,3 oranla 18-29 yaş aralığının en fazla olduğu görülmektedir. Bu da işletmede çalışan personelin çoğunlukla genç kesimden olduğunu ortaya koymaktadır.

Tablo 2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

	Frekans	Yüzde %		Frekans	Yüzde %
Cinsiyet			Eğitim Durumu		
Kadın	109	69,0	İlköğretim	15	9,5
Erkek	49	31,0	Ortaöğretim	22	13,9
Toplam	158	100,0	Lise ve Dengi	57	36,1
Medeni Durum			Ön lisans	27	17,1
Bekâr	115	72,8	Lisans	30	19,0
Evli	42	26,6	Yüksek lisans	7	4,4
Toplam	157	99,4	Toplam	158	100,0
Aylık Gelir			Yaş Grubu		
Asgari ücret	52	32,9	18-29	100	63,3
2021-3000	52	32,9	30-39	33	20,9
3001-4000	33	20,9	40-49	13	8,2
5000 ve üzeri	19	12,0	50 ve üzeri	12	7,6
Toplam	156	98,7	Toplam	158	100,0

Tablo 2'de katılımcıların mesleklerine ilişkin özelliklerine bakıldığında turizm eğitimi alan katılımcı sayısı %28,5 oranındadır. Burada dikkat çeken nokta çalışanların %69,6'sının turizm eğitimi almamış olmalarıdır. Bunun nedeni bölgede farklı meslekte eğitim gören öğrencilerin bu sektörde istihdam etmesi olarak açıklanabilir. İşletmede çalışanların görevlerine ilişkin bulgular incelendiğinde en fazla %25,3 oranla garson, %12,7 oranla bölüm şeflerinin istihdam ettiği tespit edilmiştir. İşletmelerin statüsüne ilişkin verilere bakıldığında %57,6 oranla



işletmelerin bağımsız bir şekilde faaliyetlerini sürdürdükleri görülmektedir. Mutfak personelinin aşçılık eğitimi alıp almadıklarına ilişkin verileri incelendiğinde katılımcıların %54,3'ünün aşçılık eğitimi aldığı tespit edilmiştir. 'Aşçılık eğitimi nereden aldınız?' sorusuna katılımcılar: %25,7'si aşçılık okulundan, %22,9'u özel aşçılık kurslarından, 11,4'ü ise halk eğitim merkezlerinden eğitim aldıklarını belirtmişlerdir. Aşçılık mesleğini seçme nedeni incelendiğinde katılımcıların %47,1'nin mesleği sevdiği için seçtiği sonucuna ulaşılmıştır. Katılımcıların %28,6'sı aile, %20'si ise arkadaşları nedeniyle aşçılık mesleğini seçtiğini belirtmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Mesleklerine İlişkin Özellikler

	Frekans	Yüzde %		Frekans	Yüzde %
Turizm eğitimi aldınız mı?			İşletmedeki çalışma süreniz		
Evet	45	28,5	1 Yıldan az	82	51,9
Hayır	110	69,6	1-5 yıl	58	36,7
Toplam	155	98,1	6-10 yıl	12	7,6
İşletmedeki kadro durumunuz			11 yıl ve üzeri	6	3,8
Kadrolu	93	58,9	Toplam	158	100,0
Sözleşmeli	39	24,7	İşletmenin statüsü		
Yarı zamanlı	25	15,8	Bağımsız	91	57,6
Toplam	157	99,4	Zincir	50	31,6
Toplam deneyim süreniz			Grup	9	5,7
1 Yıldan az	41	25,9	Toplam	150	94,9
1-5 yıl	52	32,9	Aşçılık eğitimi aldınız mı?		
6-10 yıl	33	20,9	Evet	38	54,3
11 yıl ve üzeri	32	20,3	Hayır	29	41,4
Toplam	158	100,0	Toplam	67	95,7
İşletmedeki göreviniz nedir?			Aşçılık eğitimi nereden aldınız?		
Aşçıbaşı	22	13,19	Aşçılık okulu	18	25,7
Aşçıbaşı Yrd.	13	8,2	Özel aşçılık kursları	16	22,9
Bölüm şefi	20	12,7	Halk eğitim merkezi	8	11,4
Aşçı	13	8,2	Toplam	42	60,0
Restoran Müdürü	10	6,3	Aşçılık mesleğini seçme nedeniniz?		
Müdür Yrd.	7	4,4	Aile	20	28,6
Şef Garson	19	12,1	Arkadaş	14	20,0
Garson	40	25,3	Akrabalar	1	1,4
Komi	12	7,6	Mesleği sevmeye	33	47,1
Toplam	156	98,7	Statü	2	2,9
			Toplam	70	100,0

Tablo 3'te çalışma koşullarına ilişkin özellikler yer almaktadır. 'Stres nedeniyle işinizi değiştirmeyi düşünüyor musunuz?' sorusuna katılımcıların %53,8'inin 'evet' cevabını verdikleri görülmektedir. Stres çalışma koşullarında kişilerin bir olayda karar verme sürecini belirleyici bir rol üstlenmektedir. Katılımcılara çalışma ortamındaki duvarların rengi sorusu sorulduğunda verdikleri cevaplar; %43,3 oranla beyaz, %21,7 oranla gri, %13,4 oranla krem, %10,8 oranla kahverengi, %7,6 oranla siyah, %1,9 oranla yeşil, %1,3 oranla lila olmuştur. En fazla beyaz rengin olduğu dikkat çekmektedir. Bu durumu, görüşme sırasında katılımcılar şu

şekilde açıklamıştır; “*çalışırken koyu renklerin olması bizi negatif yönde etkilemektedir bu yüzden açık tonların kullanılması tercih edilmelidir*”. Katılımcılara çalışma ortamınızdaki renkler gözünüzü yoruyor mu? Sorusu yöneltildiğinde %92,4 oranla hayır, cevabı verilmiş olup böyle bir durumun kendilerini etkilemediğini dile getirirken %7,0 oranda da “*evet, etkileniyoruz*” cevabı verilmiştir. Restoranınızın havalandırma tesisatı sizce yeterli mi? Sorusuna katılımcıların %71,5’i evet, cevabını vermiştir. Restoranda geçiş sırasında diğer personelle çarpışma yaşıyor musunuz? Sorusuna ise %62 oranla hayır, cevabının verildiği tespit edilmiştir.

Tablo 4. Katılımcıların Çalışma Koşullarına İlişkin Özellikler

	Frekans	Yüzde %		Frekans	Yüzde %
Restoranınızın havalandırma tesisatı sizce yeterli mi?			Restoranda geçiş sırasında diğer personelle çarpışma yaşıyor musunuz?		
Evet	113	71,5	Evet	57	36,1
Hayır	45	28,5	Hayır	98	62,0
Toplam	158	100,0	Toplam	155	98,1
Restoranınızın yeterli sayıda pencere var mı?			Çalıştığınız restoranda duvarların rengi nedir?		
Evet	115	72,8	Siyah	12	7,6
Hayır	42	26,6	Beyaz	68	43,3
Toplam	157	99,4	Gri	34	21,7
Çalışma ortamınızda aşırı derecede gürültü oluyor mu?			Kahverengi	17	10,8
Evet	72	45,6	Lila	2	1,3
Hayır	85	53,8	Krem	21	13,4
Toplam	157	99,4	Yeşil	3	1,9
Çalışma sırasında zeminde kayma, düşme yaşıyor musunuz?			Toplam	157	100,0
Evet	42	26,6	Restoranınızın ısıtma sistemi yeterli mi?		
Hayır	115	72,8	Evet	118	74,7
Toplam	157	99,4	Hayır	40	25,3
Stres nedeniyle işinizi değiştirmeyi düşündünüz mü?			Toplam	158	100,0
Evet	85	53,8	Duvarların rengi çalışmanızı etkileyecek derecede yoruyor mu?		
Hayır	70	44,3	Evet	11	7,0
Toplam	155	98,1	Hayır	146	92,4
			Toplam	157	99,4

Tablo 4 incelendiğinde; Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) örneklem uygunluğu değerinin (0,798) “iyi” seviyede olduğu ve Bartlett Küresellik Testi sonucunun anlamlı (Ki-Kare=1538,739; $p=0,000<0,05$) olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar doğrultusunda, verilerin faktör analizi için uygun olduğu anlaşılmaktadır.

Tablo 4. İş Stresine İlişkin KMO ve Bartlett Küresellik Testi Sonuçları

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) Değeri		,798
Bartlett Küresellik Testi	Yaklaşık Ki-Kare	1538,739



Serbestlik Derecesi	325
Anlamlılık	,000

Tablo 5 incelendiğinde, yedi faktör boyutunun olduğu tespit edilmiştir. Bu faktörler sırasıyla; açıklama oranı %27,826 ile işin yapısından kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %7,484 ile kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %6,764 ile örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %5,817 ile fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %5,364 ile çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %4,674 ile örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörleri, açıklama oranı %4,196 oranı ile işletme koşullarından kaynaklanan stres faktörlerinin etki ettiği görülmektedir.

Oranlarının sahip olduğu, en yüksek açıklama %27,826 ile işin yapısından kaynaklanan stres faktörleriyken en düşük açıklama ise %4,196 oranla işletme koşullarından kaynaklanan stres faktörleri boyutunun olduğu görülmektedir. Araştırmada strese en çok neden olan etkenlerin başında "çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri" ve "kişilerarası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri" geldiği sonucuna varılmıştır. Bu boyutlar arasında da strese en çok neden olan etkenlerin başında "mutfakta havalandırmanın yetersiz olması bende stres oluşturur", "mutfakta gerekli araç-gereç eksikliği bende stres oluşturur", "mutfakta iş arkadaşlarımla düşmanca davranması bende stres oluşturur" ve "mutfakta iş arkadaşlarımla düşmanca davranması bende stres oluşturur" ifadeleri gelmektedir.

Tablo 5. İş Stresine İlişkin Faktör Analizi Sonuçları

İş Stresi	İfadeler	Ort. (X)	Faktör Yüklü	Öz Değer	Açıklanan Varyans Yüzdesi	Boyutların Ort. (X)	Alfa
İşin Yapısından Kaynaklanan Stres Faktörleri	Çalışma saatlerindeki belirsizlik bende stres oluşturur.	3,47	,736	7,235	27,826	3,31	,724
	Çalışma saatlerinin uzun olması bende stres oluşturur.	3,49	,712				
	Çalıştığım işyerine ulaşımdaki zorluklar bende stres oluşturur	3,39	,670				
	Mutfakta işlerin sürekli göz önünde yapılması zorunluluğu bende stres oluşturur.	2,77	,555				
	Mutfakta yapılan işlerin aşırı monoton oluşu bende stres oluşturur.	3,17	,492				
	Mutfakta tehlikeli çalışma ortamının varlığı bende stres oluşturur	3,60	,415				

Kişilerarası İlişkilerden Kaynaklanan Stres Faktörleri	Mutfakta hak ettiğim ilgi, sevgi ve takdiri görememek bende stres oluşturur.	3,49	-,830	1,945	7,484	3,49	,741
	Mutfakta iş arkadaşlarımla çatışmalar yaşamak bende stres oluşturur.	3,69	-,785				
	Mutfakta dedikodunun yaygın oluşu bende stres oluşturur.	3,28	-,689				
	Mutfakta arkadaşlarımla çatışmalar yaşamak bende stres oluşturur.	3,78	-,648				
	Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu bende stres oluşturur.	3,34	-,625				
	Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu bende stres oluşturur.	3,38	-,584				
Örgütsel Yapıdan Kaynaklanan Stres Faktörleri	Yetki ve sorumluluklarda uyumsuzluk bende stres oluşturur.	3,46	-,794	1,759	6,764	3,46	,740
	Yetersiz maaş veya ücret dengesizliği bende stres oluşturur.	3,46	-,736				
	Performans değerlendirme ve terfide adaletsizlik bende stres oluşturur.	3,70	-,562				
	Görevle ilgili sorumlulukların açık olmaması bende stres oluşturur.	3,70	-,496				
Fiziki Şartlardan Kaynaklanan Stres Faktörleri	Mutfağın çok gürültülü olması bende stres oluşturur.	3,06	,801	1,512	5,817	3,08	,744
	Mutfağın kalabalık olması bende stres oluşturur.	2,85	,762				
	Mutfağın çok sıcak olması bende stres oluşturur.	3,34	,619				
Çalışma Ortamından Kaynaklanan Stres Faktörleri	Mutfakta havalandırmanın yetersiz olması bende stres oluşturur	3,74	-,770	1,395	5,364	3,52	,754
	Mutfakta aydınlatmanın yetersiz olması bende stres oluşturur.	3,09	-,585				
	Mutfakta gerekli araç-gereç eksikliği bende stres oluşturur	3,72	-,580				



Örgütsel Politikalarından Kaynaklanan Stres Faktörleri	Mutfağın farklı bölümlerinde çalışmak bende stres oluşturur	2,52	,712	1,215	4,674	2,65	,769
	Mutfakta aşırı disiplinli bir çalışma ortamının olması bende stres oluşturur.	2,79	,580				
İşletme Koşullarından Kaynaklanan Stres Faktörleri	Vardiyalı çalışma düzeni bende stres oluşturur	2,51	,689	1,091	4,196	2,73	,779
	Aşırı yazışmalar bende stres oluşturur.	2,95	,518				

Not: Açıklanan Toplam Varyans: 62,126.

Tartışma, Sonuç ve Öneriler

Stres, ayarlanması önem arz eden bir değişim faktörü olarak ortaya çıkmaktadır. İşletmelerin ve bireylerin bu değişim faktöründen kaçınması mümkün görünmemektedir. Özellikle turizm endüstrisi değişimler ile özdeşmiş bir yapıdadır ve dönemsel olarak değişimlere uğrayan bir yapıdadır. Bu nedenle stres faktöründe yapıcı rolünde olan etkenler sayılamayacak kadar fazladır. Çalışanlar, işletme sahibi ve yöneticiler stresle yaşamak zorunda kalmaktadır (Akmel, 1992:111). Bunun sonucunda hem çalışanlar hem de yöneticiler müşteri memnuniyetini ve verimliliklerini sağlamada büyük güçlükler yaşamaktadır.

Yiyecek içecek işletmeleri yoğun çalışma koşulları barındırdığından, stresin en fazla yaşandığı işletmeler olduğu varsayılarak yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin hangi stres etkeninden daha çok etkilendiği araştırılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda faktör boyutlarının ortalamaları şu şekildedir; *çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri*; mutfakta havalandırmanın yetersiz olması bende stres oluşturur (ortalama: 3,74), Mutfakta aydınlatmanın yetersiz olması bende stres oluşturur (ortalama: 3,09), Mutfakta gerekli araç-gereç eksikliği bende stres oluşturur (ortalama: 3,72) oranında çalışanlarda ilk sırada etki ettiği tespit edilmiştir. İkinci sırada ise *kişiler arasından kaynaklanan stres faktörleri*; mutfakta hak ettiğim ilgi, sevgi ve takdiri görememek bende stres oluşturur (ortalama: 3,49), Mutfakta iş arkadaşlarımdan düşmanca davranması bende stres oluşturur (ortalama: 3,69), İş arkadaşlarımdan ve şeflerimden destek alamamak bende stres oluşturur (ortalama: 3,28), Mutfakta dedikodunun yaygın oluşu bende stres oluşturur (ortalama: 3,78), Mutfakta iş arkadaşlarımla çatışmalar yaşamak bende stres oluşturur (ortalama: 3,34), Müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu bende stres oluşturur (ortalama: 3,38) oranında personele etki ettiği tespit edilmiştir. Çakıcı, Atçı ve Ertaş (2015) yılında yaptığı çalışmada da "çalışma koşulları" ve "kişilerarası sorunların" strese en çok neden olduğu sonuçlarına ulaşmıştır. İki araştırmanın sonuçları birbirlerini destekleyici niteliktedir. Ayaz ve Batı (2017) yılında yaptıkları çalışmada mutfak departmanı çalışanlarının örgütsel güvene yönelik düşünceleri ile örgütsel stres durumları arasında ($r=-0,242$; $p=0,000$) negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Uyanık (2022) yılında stres ve örgütsel bağlılık üzerine sürdürdüğü çalışmasında ise gemi adamlarının örgütsel bağlılıkları ile yaşadıkları stres arasında bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmıştır.

Araştırma sonucunda elde edilen bulgular da yola çıkılan varsayımı desteklemektedir. Stres yönetimi yaklaşımı, yiyecek içecek işletmelerinde stresten uzak bir ortamın sağlanmasını, verimliliği ve kaliteyi arttıracak ve personele daha rahat ve ferah bir iş ortamı sağlayacaktır. Yiyecek içecek işletmeleri, verimliliği arttırmak için iyi bir yönetim felsefesi benimsemelidirler. Rekabet avantajı sağlamak için stres yönetimi vb. yönetimleri benimseyip kalite, müşteri memnuniyeti gibi önem arz eden durumların sağlanması için yeni stratejiler geliştirmelidir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda yiyecek içecek işletmelerine bazı öneriler sunulmuştur:

- İşletmede çalışan yöneticilerin, çalışanlar hakkında iyi bir bilgiye sahip olması ve hangi durumlarda stres altında kaldıklarını öğrenmesi ileride stres kaynaklı yaşanacak sorunların çözülmesine etki edecektir.
- Çalışanlar benimsedikleri ve rahat ettikleri bir işletmede daha verimli çalışma performansı göstermektedir. Bunun için strese neden olmayacak uygun bir fiziki ortamın sağlanması gerekmektedir.
- Yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin insan ilişkileri oldukça önemlidir. Gerek takım arkadaşları gerekse müşteri memnuniyeti açısından iletişimi kuvvetli, empati kurabilen, eğitilmiş bir personelin çalıştırılması kişiler arasında doğan stresi ortadan kaldıracaktır.
- Yapılan çalışmanın devamı niteliğinde yiyecek içecek işletmelerinin yoğun olduğu illerde ve tatil bölgelerinde bulunan otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanında da benzer çalışmaların yapılması önem arz etmektedir.

Yazar Katkı Oranları

Çalışmaya 1. Yazar: %50, 2. Yazar: %50, oranında katkı sağlamıştır.

Çıkar Çatışması Beyanı

“Yiyecek İçecek İşletmelerinde Örgütsel Stres Faktörleri Üzerine Bir Araştırma” başlıklı makalemiz ile ilgili herhangi bir kurum, kuruluş, kişi ile mali çıkar çatışması yoktur ve yazarlar arasında da herhangi bir çıkar çatışması bulunmamaktadır.

Kaynakça

- Akbaba, A., Özer, E.Z.: (2016). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Sosyal Sorumluluk Uygulamaları. Editör: O.N. Özdoğan, Yiyecek İçecek Endüstrisinde Trendler 2: Kavramlar, Yaklaşımlar, Başarı Hikâyeleri (s.31-50). Ankara: Detay Yayıncılık.
- Akmel, J. (1992). Turizm Sektöründe Stres Kavramı, *Marmara Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 101-113.
- Aldwin, C. M. (2007). Stress, coping, and development: An integrative perspective. New York: Guilford Press.



- Alp, G. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Avcı, E. (2021). Artırılmış Gerçekliğin Deneyimsel Pazarlama ve Turist Tipleri Açısından Araştırılması: Kartepe Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Kocaeli Üniversitesi. Kocaeli.
- Ayaz, N., ve Batı, T. (2017). Turizm işletmelerinde örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi: Mutfak departmanı işgörenleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 527-541. DOI: 10.20491/isarder.2017.257
- Baltaş, A. ve Batlaş, Z. (1996). Stres ve Başa Çıkma Yolları. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bloisi, W. ve Hoel, H. (2008). Abusive Work Practices and Bullyingamongchefs: A review of the literature. *International Journal of Hospitality Management* 27, 649–656. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2007.09.001>.
- Chiang, F., Birtch, T. ve Kwan H. (2010). Themoderatingroles of Jobcontrolandwork-Life Balancepractices on Employeeestress in The Hotel Andcateringindustry, *International Journal of Hospitality Management* 29 (2010) 25–32. <https://www.researchgate.net/>
- Çakıcı, C., Atçı, D. ve Ertaş, Ç. (2015). Fast-Food Çalışanlarının İş Sorunlarının İş ve Yaşam Tatminlerine Etkisi: Mersin Şehir Merkezinde Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt/Vol.: 15 - Sayı/No: 1 (161-174). <https://openaccess.sirnak.edu.tr/>
- Çelik, D. (2014). İş stresi ve sağlık çalışanları. Yüksek lisans tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Yönetimi Anabilim Dalı Hastane ve Sağlık Kurumları Yönetimi Bilim Dalı.
- Çoban, O. (2018). Otel İşletmelerinde Çalışanların Stresle Başa Çıkma Tarzları ve Atılgnlık Düzeylerinin İncelenmesi: Antalya Örneği, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı.
- Davis B., Lockwood A., Alcott P. ve Pantelidis I.S. (2008). Food and Beverage Management. Slovenia: Butterworth-HeinemannPress.
- Doğdubay, M., ve Karan, İ. (2015). Yiyecek-içecek işletmelerinde etik uygulamaların SWOT Analizi ile değerlendirilmesi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 3/4 (2015) 24-32. file:///C:/Users/Pc/Downloads/2015_vol3_issue4_article3.pdf
- Eren, E. (2008). Stratejik Yönetim ve İşletme Politikası. İstanbul: Beta Yayıncılık.
- Ermağan, U. (2018). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Menü Mühendisliğinin ve Fiyatlama Yöntemlerinin Analizi. Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Üniversitesi. İstanbul.
- Gedik, İ. A., Gedik, S., ve Demirer, S. (2017). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Erzincan Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 111-124. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/340929>.

- İnal, A. A. (2019). Stres Yönetiminin İş Performansı Üzerine Etkisi: Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi Örneği. Yüksek Lisans Tezi. Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi. Ağrı.
- Johns, N., ve Menzel, P. J. (1999). Ifyoucan'tstandtheheat: Kitchen violenceandculinary art. *Hospitality Management*, 18(2), ss. 99-109. <https://psycnet.apa.org/record/2005-16773-001>.
- Jung, S. H., Yoon, H. H. ve Kim, J. Y. (2012). Effects Of Culinaryemployees' Role Stress On Burnout and Turnoverintention İn Hotel İndustry: Moderatingeffects On Employees ' Tenure. *The Service Industries Journal*, 32 (13), 2145-2165. <https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/02642069.2011.574277>.
- Kirel, Ç. (1993). Örgütsel Stres Yönetimi. *Anadolu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 11(1), 159-173. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/799188>.
- Lazarus, RS (1966). Psikolojik Stres ve Başa Çıkma Süreci.
- Okur, B., Aslan M. Ç. ve Sormaz, Ü. (2019), Yiyecek İçecek Hizmetleri Bölümünde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies* 7/1 (2019), 561-573. <https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/>.
- Özer, M. A. (2012). Çalışanlar İçin Verimlilik Anahtarı: Stres yönetimi. *TÜHİS İş Hukuku ve İktisat Dergisi*, 24 (1-2), 45-66. <https://www.tuhis.org.tr/upload/dergi/1347534338>.
- Özmutaf, N. M. (2006). Örgütlerde İnsan Kaynakları ve Stres: Ampirik Bir Yaklaşım. *Ege Üniversitesi Su Ürünleri Dergisi*, 23(1-2). 75-81. <http://www.egejfas.org/en/download/article-file/57592>.
- Papathanasiou, L., Tsaras, K., Neroliatsiou, A., Roupa, A. (2015). Stress: Concepts, Theoretical Models and Nursing Interventions, *American Journal of Nursing Science* 2015; 4(2-1): 45-50. <https://www.researchgate.net/> <https://www.researchgate.net/>.
- Pekerşen, Y. (2015). Otel İşletmelerinde Çalışan Aşçıların Stresi İle İş Tatmini Örgütsel Bağlılık ve Toksik Davranışları Arasındaki İlişki. Yüksek Lisans Tezi. Mersin Üniversitesi. Mersin.
- Ross, G. F. (1997). Career Stress Responses Among Hospitality Eployees. *Annals of Tourism Research*, 24(1), 41-51. <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0160738396000321>.
- Sharma, M. (2013). Yoga As An Alternativeand Complementary Approachfor Stress Management: A Systematic Review, *Journal of Evidence-Based Complementary and Alternative Medicine* 19(1). <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/2156587213503344>.
- Sosyal, A. (2009). İş Yaşamında Stres, Makale İki, Çimento İş Veren, Mayıs.
- Sökmen, A. (2003). Ağırhama Endüstrisinde Yiyecek-İçecek Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Tokur, B. (2011). Stres-Dindarlık İlişkisi Üzerine Bir Araştırma, Doktora Tezi, Atatürk Üniversitesi. Erzurum.
- Treven, S. ve Potocan, V. (2005). Training Programmes For Stress Management İn Small Businesses. *Education+ Training*, 47(8-9), 640-652. <https://www.emerald.com/>



- Türk, K., Eroğlu, C. ve Türk, D. (2008). T.C. Devlet Hastanelerindeki Çalışma Koşullarının Stres Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 5 (1), 1-17. <https://core.ac.uk/download/pdf/268072167.pdf>.
- Uyanık, S. (2022). Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi: Gemiadamları Üzerine Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Araştırma Dergisi*, 11(1), 105-120. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/2180748>.
- Yavan, Ö. ve Pekaya, M. (2017). Mesleki Streste Etkili Ana Faktörlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi: Bir Üniversitede Uygulama. *Uluslararası Yönetim İktisat ve İşletme Dergisi*, 13(5); 962-974. <https://dergipark.org.tr/en/download/article-file/1124130>.
- Yıldırım S. M. (2017). Yaşam Tarzı, Çeşitlilik Arayışı İle Yiyecek İçecek Tercihleri Arasındaki İlişki: Çeşitli Turist Grupları Üzerine Karşılaştırmalı Bir Araştırma. Doktora Tezi. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi. Çanakkale.
- Yıldız, Ş. (2018). Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi. İzmir.
- Zopiatis, A., Orphanides, N. (2009). Investig Atingoccupational Burnout Of Food and Bevera Geemployees Thecase of Cyprus, *British Food Journal Vol. 111 No. 9, 930-947*. <https://www.emerald.com/>.

Extended Abstract

Although stress manifests itself in every moment of human life, it arises from working life, environmental factors, and personal structure of individuals. Too many events that affect the physiological and psychological patterns of individuals are expressed as sources of stress. In order for businesses to be successful, they need to make good use of the resources they have. The most important one among these resources is the human factor. Since people lead other factors with their knowledge and equipment. In this context, it is very important to combat stress that disrupts the mental balance of employees in order to increase quality and productivity.

This study is important to determine the strategies that food and beverage businesses will set up for the future in the presence of personnel. Since there has been no studies on stress management in food and beverage businesses during the literature review, this study is a unique one and will contribute to the field.

Food and beverage businesses in the service sector see their employees as a strategic plan. Food and beverage businesses that are in face-to-face communication with customers attach great importance to personnel happiness. Negative factors such as the length of working hours, managerial pressure, variable time, not being in a regular system, irregularity of leave days, physical difficulties in food and beverage businesses have a negative effect on the personnel. As a result of these negative situations, some feelings of stress are revealed in the personnel. As a result, businesses have developed a management approach that motivates personnel with the concept of stress management.

In the international literature, the working area with the highest stress is known as food and beverage businesses. In the findings of this study, it is stated that stress experienced in food and beverage businesses causes burnout syndrome in employees. Stress also causes factors such as inefficiency and low personal achievement. Causes

such as failure in work areas, communication problems in teamwork, and customer complaints create excessive work stress for the personnel working in food and beverage businesses. This job stress causes customer dissatisfaction and drags the business to failure.

Since food and beverage businesses are labor-intensive businesses, employees have strategic importance for business success. Therefore, the identification of organizational stress sources that has a negative impact on employees should be determined to achieve business goals and necessary steps should be taken to eliminate them. In this context, the aim of the research was to determine the organizational factors that cause the most stress in food and beverage business employees.

Factors such as the number of variables, the structure of the universe, sampling error and sampling method are effective in determining the sample size that can represent the research population, as well as the statistical analysis such as the research design, margin of error, confidence interval, time, cost, degree of reliability. In this respect, determining the sample size at the highest level can not be possible by only one formula. Before starting the research, the number of enterprises was reached by calling the municipality of Serdivan. There are approximately 389 food and beverage businesses in this district. Accordingly, the population of the research consists of food and beverage businesses located in the Serdivan district of Sakarya, and the sample of the food and beverage business employees in the Serdivan district.

Ethical compliance permission was obtained with the decision dated April 29, 2022 and numbered 45521. Research data were collected through face-to-face interviews between 15 June 2022 and 24 August 2022. A total of 158 personnel, including 88 service personnel and 70 kitchen personnel working in food and beverage businesses, were surveyed. Due to the difficulty of reaching all food and beverage businesses in the district, the sample was narrowed. For this reason, national and international chain enterprises were included in the sample. The surveys lasted a minimum of 10 and a maximum of 20 minutes. Obtained data were subjected to reliability analysis, frequency analysis, factor analysis and KMO and Bartlett's analysis using SPSS 25 program.

Questionnaire technique, which is one of quantitative research methods, was used in the study. The questionnaire, which was created to investigate the factors that cause the stress of the personnel in food and beverage businesses, consists of two parts. In the first part, a 5-point (strongly agree-strongly disagree) likert type scale was used. In the second part of the questionnaire, there are variables related to demographic characteristics. The study of Pekerşen (2015) was used for the questionnaire form. The Cronbach's Alpha value of the questionnaire created for the participants was found to be 0.894. According to this result, the research was found to be reliable.

Since food and beverage businesses have intense working conditions, the staff, since they are opposed to the most stress, the search field is held on then and the stress factor, they face As a result of the findings, the averages of the factor dimensions are as follows; stress factors arising from the working environment; Insufficient ventilation in the kitchen creates stress for me (average: 3.74), Insufficient lighting in the kitchen creates stress for me (average: 3.09), Lack of necessary tools and equipment in the kitchen causes stress for me (average: 3.72) effect has been found. In the second place, the stress factors originating from people; Not getting the attention, love and appreciation I deserve in the kitchen creates stress for me (average: 3.49), being hostile to my colleagues in the kitchen creates stress for me (mean: 3.69), not getting support from my colleagues and chefs creates stress for me (mean: 3, 28), The prevalence of gossip in the kitchen creates stress for me (mean: 3.78), Conflicts with my colleagues in the kitchen create stress for me (mean: 3.34), Customer dissatisfaction and fear of being complained create stress for me (mean: 3.38) It has been determined that the rate of impact on personnel.

