

**İŞ STRESİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: MUTFAK
ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA**

THE EFFECT OF JOB STRESS ON
JOB SATISFACTION: A STUDY
ON KITCHEN EMPLOYEES

Yasemin ASİLTÜRK OKUTAN

129

İŞ STRESİNİN İŞ TATMİNİNE ETKİSİ: MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

THE EFFECT OF JOB STRESS ON JOB SATISFACTION: A STUDY ON KITCHEN EMPLOYEES

Yasemin ASİLTÜRK OKUTAN¹

Anahtar Kelimeler:

Stres,
İş Stresi
İş Tatmini

Keywords:

Stress,
Job Stress,
Job Satisfaction,

ÖZ

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe işletmelerin rekabet üstünlüğünü elde etmesi ve başarılarını sürdürülebilir kılması işletme performansına bağlı olmaktadır. İşletmelerin performansı ise çalışanların iş verimine ve işten aldıkları tatmin düzeyine bağlı olmaktadır. Bu bağlamda çalışanların iş tatminlerinin verimliliğinde etkili olduğu düşünülerek gerçekleştirilen bu çalışmada iş stresinin yoğun olduğu mutfak bölümündeki çalışanların maruz kaldıkları iş streslerinin iş tatminleri ile ilişkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır. Çalışma kapsamında veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırma Erzurum ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı otellerdeki mutfak çalışanları üzerinde yapılmıştır. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının iş stres düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Rizzo ve arkadaşları tarafından geliştirilen rol çatışma ve rol belirsizliği, Netemeyer ve arkadaşları tarafından geliştirilen iş-aile çatışması ve rol stresi alt boyutları analiz edilmiştir. Araştırmada tam sayım yöntemi kullanılarak 384 mutfak çalışanı örneklem olarak belirlenmiştir. Araştırma sonucunda, mutfak çalışanlarının iş stres düzeylerinin yüksek olduğu ve bu durumun iş tatminlerinde negatif etkili olduğu sonucuna varılmıştır. İş stresi alt boyutları olan rol belirsizliği ve iş-aile çatışması değişkenlerinin mutfak çalışanlarında iş tatmin düzeylerini azaltıcı etkiye sahip olduğu görülmektedir. Çalışma, emek yoğun olan turizm sektöründeki mutfak çalışanlarının iş stresi ve iş tatmini düzeylerini belirlemek adına önemli görülmektedir. Ayrıca sektörün farklı departmanlarındaki çalışanlar üzerinde yapılacak araştırmalar ile literatürde daha geniş bir yer edineceği düşünülmektedir.

ABSTRACT

Tourism is a labor-intensive industry in which achieving and sustaining competitive advantage is highly dependent on organizational performance. Organizational performance is largely influenced by employees' productivity and their levels of job satisfaction. In this context, given the critical role of job satisfaction in enhancing work efficiency, the present study aims to examine the relationship between job stress and job satisfaction among kitchen employees, who are known to experience high levels of occupational stress. A quantitative research design was adopted, and data were collected using a survey method. The study was conducted with kitchen staff employed in four- and five-star hotels operating in the province of Erzurum, Türkiye. To determine the job stress levels of the participants, the subdimensions of role conflict and role ambiguity developed by Rizzo et al., as well as work-family conflict and role stress developed by Netemeyer et al., were analyzed. Using a census sampling approach, data were obtained from 384 kitchen employees. The findings revealed that kitchen employees experience high levels of job stress, which has a significant negative impact on their job satisfaction. In particular, role ambiguity and work-family conflict, identified as key sub-dimensions of job stress, were found to significantly reduce job satisfaction levels among kitchen staff. This study contributes to the tourism and hospitality literature by providing empirical evidence on the detrimental effects of job stress on job satisfaction among kitchen employees in a labor-intensive sector. It is expected that future research focusing on employees in different departments of tourism enterprises will further enrich the literature and offer a more comprehensive understanding of occupational stress dynamics within the industry.

¹ Dr. Öğr. Üyesi, Ağrı İbrahim Çeçen Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Gastronomi ve Mutfak Sanatları, yasilturkokutan@agri.edu.tr, ORCID No: 0000-0001-9134-6995

Alıntılanmak için/Cite as:
Asiltürk Okutan Y. (2026). İş Stresinin İş Tatminine Etkisi: Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, s. 1-14.

GİRİŞ

Stres kavramı ilk zamanlarda bela, musibet, dert anlamlarında kullanılmıştır (Akgemici, 2001). Stres, bedenin uğradığı baskıya verdiği tepki olarak tanımlanmaktadır (Butcher vd., 2013). Stres iç ve dış ortamlardan gelen unsurların zararlı olarak algılanması ile ortaya çıkan ruhsal ve bedensel etkileri olan bir uyarılma şeklidir (Şanal-Karahan, 2016). İş stresi ise, kişiye iş çevresinden gelen ve duygusal ve fiziksel olarak tehdit içeren durumlara karşı gösterilen bireysel tepkilerdir (Jamal, 2005). İş stresi üzerine yapılan birçok araştırma bulunmakta olup, fiziksel ve psikolojik etkileri incelenmeye çalışılmıştır.

Literatürde yer alan bazı çalışmalara göre; iş stresinin iş tatminsizliğine yol açtığı ve depresyon, davranış bozukluğu gibi psikolojik etkilerinin yanı sıra fiziksel rahatsızlıklara da yol açtığı tespit edilmiştir (Murphy, 2005). Diğer bir çalışmada ise iş stresinin çalışanların mutluluğu ile ilişkisi incelenmiş, negatif yönlü bir ilişkiye sahip olduğu ortaya çıkmıştır (Lu, 2009). İş stresinin performans ile ilişkisinin incelendiği bir çalışmada ise aralarında negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir (Code ve Langan, 2001).

Stresin oluşmasında birçok etken bulunmaktadır. Bu faktörler bireyin kendi kişisel özelliklerine yönelik stres faktörleri ve iş çevresi tarafından oluşturulan stres faktörleridir. Bireyin kendisi kaynaklı olan stresler, yaşam tarzı, kişilik özellikleri, yaşam-kariyer dengeleri, bedensel etkenler ve maddi faktörlerdir. İş çevresince oluşan stresler ise, iş yükünün fazlalığı, işte monotonlaşma ve sıkıcılık, yönetim şekli, kariyer engelleri, performans değerlendirmeleri ve kişilerarası çatışmalardır (Bhudin vd., 2005).

İş stresi birçok meslekte oldukça yoğun yaşanabilmektedir. İş stresinin yoğun yaşandığı çalışma alanları arasında bulunan otel işletme mutfakları çalışmamızın konusunu oluşturmaktadır. Bu kapsamda mutfak çalışanlarının maruz kaldıkları iş streslerinin iş tatminleri ile ilişkisinin incelenmesi çalışmamızın önemini ortaya koymaktadır. Temelinde insan ilişkilerinin yer aldığı hizmet sektöründe, çalışanların iş tatminleri önemli olmaktadır.

Emek yoğun bir sektör olan turizm sektöründe işletmelerin rekabet üstünlüğünü elde etmesi ve başarılarını

sürdürülebilir kılması işletme performansına bağlı olmaktadır. İşletmelerin performansı ise çalışanların iş verimine ve işten aldıkları tatmin düzeyine bağlı olmaktadır. Bu bağlamda çalışanların iş tatminlerinin verimliliğinde etkili olduğu düşünülerek gerçekleştirilen bu çalışmada iş stresinin yoğun olduğu mutfak bölümündeki çalışanların maruz kaldıkları iş streslerinin iş tatminleri ile ilişkisinin ölçülmesi amaçlanmıştır.

Rekabet ortamının yoğun olduğu turizm sektöründe istenilen başarıyı elde edebilmek çalışan performansına bağlı olmaktadır. Turizm endüstrisinin hizmet sektörü olması sebebiyle ana unsur insandır. Bu noktada hizmet alanların yanı sıra hizmet sunan insanlar olan çalışanların verimli olması örgüt başarısında önemli bir ölçektir. Çalışanların yüksek performans ile çalışması ve daha verimli olması ise işe karşı duydukları tatmin ile ilişkilendirilmektedir. Bu nedenle çalışanların iş ortamında maruz kaldıkları iş stresleri verimlerini ve performanslarını etkileyerek iş tatmin düzeylerinin azalmasında rol oynamaktadır. Özellikle otellerde çalışan mutfak personellerinin yoğun iş stresine maruz kaldıkları düşünülmektedir. Bu bağlamda bu çalışma mutfak çalışanlarının maruz kaldığı iş streslerinin iş tatminleri ile ilişkisini incelemeyi amaçlamaktadır. Araştırma hizmet sektörünün önemli bir parçası olan otel mutfak çalışanlarının iş stresi ve iş tatminini inceleyerek literatürde bir boşluğu doldurmak ve sonraki çalışmalara ışık tutmak adına önemli olmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Stres, günlük hayatın her alanında görülmesinin yanı sıra iş hayatında da sıkça rastlanan bir durumdur (Yeşilbaş ve Wan, 2017). Turizm sektörünün insan odaklı bir hizmet sektörü olması bu sektördeki çalışanların daha fazla çabalamasını beraberinde getirmektedir (Turan, 2015). Çalışma saatlerinin uzun ve düzensiz olması, uzun sürede ayakta çalışması ve özellikle mutfak çalışanlarının tempolu iş akışına sahip olması çalışanlar üzerindeki stresi artırıcı etki gösterebilmektedir.

Davranış bilimciler tarafından genel olarak, “her türlü stres yapıcı etkiye karşı bedenin gösterdiği tepki” olarak tanımlanan olgunun günümüze dek birçok kez tanımlanmaya çalışıldığı bilinmektedir. Kavram için

var olan farklı tanımlamaların nedeninin de insanların yaşadıkları şartların, ortamların değişiminden ve çeşitliliğinden kaynaklı olduğu bilinen bir gerçektir (Yamuç ve Türker, 2015).

Stres terimi, günümüzde sabahları sabırsız hissetmeden, depresyona yol açan endişeye kadar sayısız şekillerde kullanılmaktadır. Stres, zararlı bir fiziksel ve duygusal tepkinin ilk işaretidir. Stresin tanımı, psikososyal tehlikelere ve risklere atıf yapan terminoloji, yıllar içinde değişmiştir (ILO, 2016).

Stres bireysel özelliklerin yanı sıra iş kaynaklı unsurlar barındırmaktadır (Yılmaz, 2016). Stres bireyin verimliliğini, sosyal ilişkilerini ve çalışmasını etkileyebilmektedir. Stres unsurları bireyler üzerinde farklı etkiler göstermenin yanı sıra aynı kişi üzerinde farklı zamanlarda da farklı etkilere yol açabilmektedir. İş stresi faktörleri çalışanlarda iş kalitesini, verimliliği, motivasyonu ve fiziksel problemleri tetikleyici unsurlar barındırmaktadır (Yeşilbaş ve Wan, 2017).

İş stresi; bireyi normal fonksiyonlarından saptıran psikolojik veya fiziksel davranışlarını değiştiren, işle ilgili etmenlerin sonucunda oluşan bir durum olarak tanımlanabilir. Tanımdan da anlaşılacağı üzere iş stresi çalışanın fiziksel ve mental durumunu içermektedir (Işıkhan, 1999).

İş stresi, bireyin iş kaynaklı tehlike unsurlarına gösterdiği tepkidir (Tsaur ve Tang, 2012). Diğer bir tanıma göre iş stresi, bireyin yeteneklerinin işin gerektirdiği unsurları karşılama noktasında yetersiz kalması ile ortaya çıkan tepkilerdir (Hu ve Cheng, 2020).

İş kavramı, bir örgütte belirli bir sürede gerçekleşen ve ücret karşılığında mal ve hizmet üretme olarak tanımlanırken, tatmin kavramı ise duygusal bir tepki biçimi olarak ifade edilmektedir (Eren ve Titizoglu, 2014). İş tatmini bir örgütteki insan kaynağını etkilemekte ve örgütüm performansını da etkilemektedir.

Latince yeterli anlamında kullanılan “satis” kelimesinden türetilen tatmin kavramı süreç ve sonuç kısımlarından oluşmaktadır. Süreç kısmında tatminin temelinde yatan psikolojik etkenler yer alırken sonuç kısmında ise tatmin ve beklentinin karşılaştırılması bulunmaktadır (Naktiyok,

2002). Buradan yola çıkılarak yapılan iş tatmini kavramı, bireyin yaptığı işin değer yargıları ile örtüşmesi ile ortaya çıkan duygu olarak ifade edilmektedir (Barutçugil, 2004).

Diğer bir ifadeye göre ise iş tatmini, bireyin yaptığı işte deneyim kazanması ile oluşan olumlu duygusal tepkidir (Bingöl, 2007). Bireyin işinden beklentisi ve kendisine sunulan imkânların neler olduğu iş tatminini etkileyebilmektedir. İş tatmini, çalışanların işlerinden memnun olma durumları, işlerine karşı duydukları hislerdir. Çalışanların beklentileri ile edindikleri kazanımlar arasındaki uyumdur (Divanoğlu ve Usta, 2017). Bireyin iş şartlarına karşı sergilediği tutumlar olarak değerlendirilen iş tatmini çalışanlar için pozitif durumlardan olmaktadır.

LİTERATÜR TARAMASI

Bireylerde iş stresi oluşmasına yol açan etkenler; örgüt yapısı, çalışma şartları, işin niteliği, iş yükü, rol çatışmaları, yüksek performans beklentileri ve çalışanlar arasında anlaşmazlıklardır (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016). Bunların yanı sıra bireylerin sosyal ilişkilerinin oluşturduğu iş dışı streslerde bulunmaktadır. Ancak özellikle yiyecek-içecek sektöründe iş kaynaklı stresler daha baskın olabilmektedir (Chung, 2017).

İş stresi ile ilişkin yapılan çalışmalar stres faktörünü disiplinlerarası inceleyerek çalışanların performansları, yaratıcılıkları ve iş tatminleri üzerinde etkili olduğunu göstermektedir. Özellikle mutfak çalışanlarının iş ortamlarının zaman baskısı ile birleşmesi sonucu strese yol açtığı düşüncesine karşılık, bu stresin çalışanlarda yeni fikirleri ortaya çıkarıcı etkiye sahip olduğu düşüncesi de yer almaktadır (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016).

Yiyecek-içecek hizmetleri sektöründe konforsuz çalışma ortamının olması ve ücretlerin yetersiz olması gibi unsurlar, çalışanlarda işten uzaklaşma eğilimi göstermektedir (Pratten, 2013). Bunun yanı sıra, çalışanların iş yükünün fazla olmasına karşın performans değerlendirmelerinin yetersizliği ve tatmin edici olmayışının mutfak çalışanlarında karşılaşılan iş stresleri arasında yer aldığı düşünülmektedir.

Dollard (2007)’e göre, iş stresi yaşayan çalışanlar kişisel olarak tükenme ve kaygı bozukluğu ile uğraşmanın

yanı sıra hem sağlık sorunları yaşamakta hem de düşük performans nedeniyle iş tatminsizliği ile karşı karşıya kalmaktadır. Jung vd., (2012) mutfak çalışanları üzerinde bir çalışma yapmış ve stresin tükenmişliği, tükenmişliğin ise işi bırakma eğilimini etkilediğini tespit etmişlerdir. Suarhana ve Riana (2016) tarafından yapılan bir araştırmada, aşırı iş yükünün çalışanlarda iş stresine yol açtığı ve bu durumun işe isten ayrılma eğilimi ile ilişkilendirildiği görülmektedir.

Bireylerin deneyimleri ile ilişkili olan iş stresi, örgüte bağlılık, iş tatmini, verimlilik, yaratıcılık gibi değişkenleri etkileyen bir unsurdur (Desa vd., 2014). Literatürde yapılan çalışmalar göstermektedir ki, çalışanların yaşadıkları iş stresleri fiziksel sağlıklarını etkilemenin yanı sıra ruhsal sağlıklarını da etkilemektedir. Bu durumun doğal getirisi olarak iş stresine maruz kalan çalışanlarda işten soğuma, iş tatminsizliği ve işten ayrılma eğilimi gibi durumlar ortaya çıkmaktadır.

Lazarus, çalışan ve çevre arasındaki ilişkinin durağan değil değişken olduğunu belirten araştırma ile iş stresini çalışan ve çevresi arasındaki uyumsuzluk olarak açıklayan yaklaşımı eleştirmektedir. Yine Schuler, çalışanın iş stresi yaşamayacağı bir durumun yani denge durumunun söz konusu olmadığını belirtmektedir (Efeoğlu ve Özgen, 2007).

Çalışanların günlerinin çoğunluğunu iş yerinde geçirdiği düşünüldüğünde çalışanların hayatlarında işlerinin ne denli önemli olduğunu tahmin etmek zor olmamaktadır. Bu sebeple karşılaştıkları olumsuzluklar iş dışı hayatlarını da etkilemektedir (Yüksel ve Düşükcan, 2019). İş tatminini etkileyecek unsurlar iki temele ayrılmaktadır. Bunlardan ilki, bireyin kişisel durumu ikincisi ise işe yönelik durumudur. Bu unsurların beklentiyi karşılama düzeylerinin tatmini etkilediği düşünülmektedir.

Çalışanlar özellikle hizmet sektöründe olan örgütlerde önemli değişkenlerdir. Çünkü bir örgütün başarısı çalışanların performansına bağlı olmaktadır. Çalışanların performanslarının yüksek olması ise, işte verimli çalışabilmeleri ve kazanımlarından tatmin olmaları ile gerçekleşebilmektedir. İş tatmini çalışanların aldıkları ücretler, çalışma arkadaşları, yönetim, başarı ve güven duyguları ile ilişkilidir. İş tatmin düzeyi düşük olan

çalışanlarda başarı, örgüte bağlılık ve performansta düşüklük görülmesinin yanı sıra işe yabancılaşma ve hata oranı artmaktadır (Söyük, 2018).

Çalışanların iş tatmin düzeylerinde etkili olan bazı faktörler bulunmaktadır. Bunlar bireysel ve örgütsel faktörlerdir. Bireysel faktörler arasında yaş, cinsiyet, medeni hal, kişilik özellikleri ve eğitim düzeyi bulunmaktadır. Örgütsel faktörler arasında ise ücret, terfi, iletişim, çalışma süresi ve örgüt kültürü yer almaktadır (Selimoğlu, 2023).

YÖNTEM

Bu araştırmada mutfak çalışanlarının iş stresleri ve iş tatmin seviyelerinin belirlenmesi amacıyla veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anketin birinci bölümünde çalışanların demografik özelliklerini belirleyici sorular, ikinci bölümünde iş stresi seviyelerini belirlemek amacıyla Bhuian vd. (2005) tarafından düzenlenen iş stresi ölçeği, üçüncü bölümde ise Spector (2007) tarafından geliştirilen iş tatmini anketi kullanılmıştır (Lawrence, 2003).

Araştırma kapsamında sektör yetkilileri ile yapılan ön görüşmelerde mutfak çalışanlarının iş stresi düzeylerinin yüksek olduğu ve bu durumun doğal getirisi olarak iş tatminlerinde düşme yaşandığı ve performanslarında azalma olduğu tespit edilmiştir. Bu bağlamda çalışanlarda iş streslerinin artması ve iş tatminlerinin düşmesi araştırmada temel problem olmaktadır. Araştırma Erzurum ilinde faaliyet gösteren 4-5 yıldızlı otellerdeki mutfak çalışanları üzerinde yapılmıştır. Zaman ve mekan sınırlamasının olması sebebiyle araştırma için kış turizminde önemli destinasyonlardan olan Erzurum ili tercih edilmiştir. Araştırma verileri sezonun en yoğun dönem aralığı olan Aralık 2024-Şubat 2025 tarihleri arasında toplanmıştır.

Araştırma örnekleminin oluşmasında tam sayım yöntemi kullanılmıştır. Bütün evrenin araştırmaya dâhil edilmesine, yani gruptaki herkes hakkında bilgi toplamaya tam sayım denir. Nüfus sayımları tam sayımın en tipik örneğidir. Ancak, zaman ve mali kaynaklar konusundaki sınırlılıklar çoğunlukla tam sayımı imkânsız kılar. Bu durumda izlenecek olan yol, evrenin içinde yer alan, özellikleri ve verdikleri cevaplar açısından evreni yansıtan daha küçük

bir gruptaki insanlardan bilgi toplamaktır. Bu nedenle araştırmayı ilgilendiren grubun tümünden (evren), bu grubu temsil edecek bir altküme (örneklem) seçilir. Bilgileri, evrenin tamamı yerine, evrenden seçilen bir örneklemden toplamak, daha ucuz, daha hızlı ve daha kolay bir yoldur (De Vaus, 1990). Evreni temsil eden bir alt küme seçilmesine örnekleme ya da örneklem seçimi denir.

Araştırmamızda tam sayım yöntemi kullanılarak 384 mutfak çalışanına ulaşılmış olup araştırmadan elde edilen bulguların analiz edilmesinde SPSS 20 programından yararlanılmıştır. Verilerin analizinde istatistik testleri (standart sapma, aritmetik ortalama, yüzde), t testi, varyans analizi ve korelasyon analizi teknikleri kullanılmıştır. Katılımcıların iş stresi ve iş tatmin puanları cinsiyet, yaş, medeni durum, gelir ve mutfakta çalışılan bölüm değişkenlerine göre karşılaştırılmıştır.

Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının iş stres

düzeylerinin belirlenmesi amacıyla Rizzo ve arkadaşları tarafından geliştirilen rol çatışma ve rol belirsizliği (Rizzo vd., 1970), Neteyemer ve arkadaşları tarafından (2004) geliştirilen iş-aile çatışması ve rol stresi alt boyutları analiz edilmiştir (Neteyemer vd., 2004). Ölçeklere yapılan doğrulayıcı faktör analizi sonucu Cronbach Alpha değeri 0,86 olarak belirlenmiştir. Bu değer ölçeğin güvenilir olduğunu göstermektedir.

Ayrıca araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının iş tatminlerinin ölçülmesi için Keser ve Bilir tarafından Türkçe'ye uyarlanan iş tatmini ölçeği (Keser ve Bilir, 2019), doğrulayıcı faktör analizi ile test edilmiş ve Cronbach Alpha değeri 0,91 olarak belirlenmiştir. Bu değer ölçeğin geçerli ve güvenli olduğunu göstermektedir.

ARAŞTIRMA BULGULARI

Çalışanların demografik özelliklerine ilişkin analiz sonuçları Tablo 1'de şu şekilde verilmiştir.

Tablo 1 Katılımcıların Demografik Özellikleri

	Demografik Özellikler	Frekans	Yüzde
Cinsiyet	Erkek	206	53,6
	Kadın	178	46,4
	Toplam	384	100
Yaş	18-24	35	11,3
	25-30	84	22,1
	31-35	154	35,2
	36-40	65	17,1
	41-45	26	8,2
	45 üzeri	20	6,1
	Toplam	384	100
Medeni Durum	Evli	195	50,8
	Bekar	189	49,2
	Toplam	384	100
Gelir Düzeyi	10.000-15.000	85	24,4
	15.001-20.000	57	14,8
	20.001-25.000	86	22,4
	25.000 üzeri	156	38,4
	Toplam	384	100

Eğitim Durumu	İlköğretim	25	6,5
	Ortaöğretim	59	15,4
	Lise	102	27,8
	Lisans	142	37,0
	Lisansüstü	56	13,3
	Toplam	384	100
Mutfakta Çalışma Yılı	1 yıldan az	25	6,5
	1-5 yıl	102	26,6
	6-10 yıl	135	35,7
	10 yıl üzeri	132	31,8
	Toplam	384	100
Şuan ki	1 yıldan az	25	6,5
Mutfakta	1-5 yıl	142	36,7
	6-10 yıl	135	32,3
Çalışma	10 yıl üzeri	94	24,5
Yılı	Toplam	384	100
Mutfakta Çalışılan Bölüm	Aşçıbaşı	16	3,6
	Aşçıbaşı yardımcısı	38	7,3
	Aşçı	46	9,2
	Aşçı yardımcısı	42	8,5
	Mutfak Komisi	167	48,7
	Izgara Bölüm Şefi	7	2,4
	Pastane Bölüm Şefi	7	2,4
	Sıcak Bölüm Şefi	7	2,4
	Soğuk Bölüm Şef	7	2,4
	Kahvaltı Bölüm Şefi	8	2,5
	Alakart Şefi	9	2,9
	Ekmek Ustası	6	1,8
	Pide Ustası	15	3,2
	Kasap Şefi	6	1,8
	Baklava Ustası	3	0,9
	Toplam	384	100

Not: Gelir düzeyi verileri 2024 yılına aittir.

Katılımcıların %53,6'sı erkek, %35,2'si 31-35 yaş aralığında, %50,8'i evli, %37,0'si lisans mezunu, %38,4'ü 25.000 üzeri gelir düzeyine sahip, %35,7'si 6-10 yıl arası mutfak deneyimine sahip, %32,3'ü şuan ki iş yerinde çalışmakta ve %48,7'si mutfak komisi olarak görev yapmaktadır.

Tablo 2 Mutfak Çalışanları İş Stresi Görüşleri

	İfadeler	Art.Ort.	Std. Sap.
ROL ÇATIŞMASI	İşimi yapabilmem için gerekli olan araçlara sahip değilim.	2,12	1,05
	Farklı çalışma şekilleri olan kişilerle çalışmak zorundayım	3,14	1,17
	Görev tanımında olmayan işleri yapmak zorunda kalıyorum	2,75	1,08
	Örgüt kuralları işimi iyi yapmama engel olmaktadır.	2,32	1,14
	Çalışma arkadaşlarımdan bazı istekleri aramızda anlaşmazlık oluşturmaktadır.	2,56	,94
	Fraklı işleri yapmak zorunda bırakılıyorum	3,09	1,09
	İşimle ilgili herkesi aynı anda memnun edemiyorum	3,11	,80
	Gücümün yeterli olmadığı işleri yapıyorum	2,15	,92
	Toplam	2,66	1,02
ROL BELİRSİZLİĞİ	İşimin amacı açıkça belirtilmemiştir.	2,10	1,13
	İşimi nasıl bir planlama ile yapacağımı bilmiyorum	1,92	1,10
	İş sorumluluklarımı bilmiyorum	1,82	1,04
	Benden ne beklendiğini tam anlamıyla bilmiyorum	1,85	,95
	Yetkilerimi tam anlamıyla bilmiyorum	1,96	0,65
	Şefim işlerimi bana açıkça ifade etmemektedir.	2,01	,76
	Toplam	1,94	0,93
İŞ-AİLE ÇATIŞMASI	İşimde yaşadığım gerginlik aile sorumluluklarıma yansımaktadır.	2,86	,87
	İşimde çalıştığım süre aile sorumluluklarımı gerçekleştirmeme engel olmaktadır.	2,91	1,11
	İşimdeki sorumluluklarım ailemde yapmak istediklerime engel olmaktadır.	2,96	1,02
	İşimdeki görevimden dolayı aile planlarımda değişiklik yapmak zorunda kalıyorum	3,21	1,16
	Toplam	2,98	0,04
ROL STRESİ	Terfiim konusunda performansımın nasıl değerlendirildiğini bilmiyorum	2,52	,96
	Yaptığım işin statüsü düşüktür	2,01	1,18
	Yönetim mutfak çalışanları arasında ayırım yapmaktadır.	2,49	1,21
	Mutfakta çalışan değişikliği sıkça yaşanmaktadır	2,51	1,25
	İşimi daha iyi yapabilmek için daha fazla zamana ihtiyacım var	2,56	1,28
	Organizasyonun stratejileri ve yöntemleri çelişmektedir	2,39	1,12
	Yıllık izin süresi yetersizdir.	2,69	0,64
	İş planlaması dengeli ve adil değildir	2,56	0,57
	Ailevi sorunlarım üzerimde baskı oluşturmaktadır	2,83	1,15
	Fazla iş yükü sağlık sorunlarına yol açmaktadır	3,10	1,19
Toplam		2,56	1,05
Genel Toplam		1,63	1,01

Tabloda yer alan ifadelerin genel ortalaması 1,63'tür. Bu değere göre ölçeğin ifadeleri tüm değişkenlerde istatistiki açıdan anlamlı derecede farklılık göstermektedir. Bu değere göre, ölçeğin tüm değişkenlerinin ortalamasının genel ortalamanın üstünde değer aldığı görülmektedir. Bir diğer ifade ile mutfak çalışanları, rol çatışması yaşadıklarını, rol belirsizliği yaşadıklarını, iş-aile çatışması yaşadığı ve rol stresi yaşadıklarını ifade etmektedirler.

Tablo 3 Mutfak Çalışanları İş Tatmini Düzeyleri

	İfadeler	Art. Ort.	Std. Sap.
ÜCRET	Yaptığım işin karşılığında aldığım ücretin adaletli olduğuna inanıyorum	1,21	0,90
	Oteldeki ücret artışı sıklığından memnunum	1,19	0,88
	Aldığım ücreti dikkate aldığım da çalışmamın beğenildiğini düşünüyorum	1,22	0,93
	Oteldeki ücret artışı oranından memnunum	1,17	0,88
	Toplam	1,19	0,89
TERFİ	İlerleme ve terfi olanakları iyidir	2,05	0,87
	İşini iyi yapan kişiler adaletli terfi almaktadır	2,03	0,82
	Otelimizdeki ilerleme diğer otellerdekiler kadar hızlıdır	2,01	0,92
	Toplam	2,03	0,87
YÖNETİCİ	Örgüt yöneticimiz yeteneklidir	3,11	1,06
	Örgüt yöneticim adaletli davranmaktadır	3,05	1,12
	Yöneticim kendimi özel hissettirmektedir	2,36	0,99
	Toplam	2,84	1,05
ÖDÜLLENDİRMELER	İşimi iyi yapmam tanınmama olanak sağlamaktadır	3,45	1,45
	Yaptığım iş beğenilmektedir	3,56	1,36
	Otelde sık sık ödüllendirme yapılmaktadır	3,39	1,43
	Çalışmamın yeterince ödüllendirildiğini düşünüyorum	3,37	1,46
	Toplam	3,44	1,42
ÇALIŞMA ŞARTLARI	Kuralların çoğu işimizi kolaylaştırmaktadır	2,26	0,37
	Çabalarım üstlerimce engellenmemektedir	2,68	0,62
	İşimden dolayı fazla çalışmak zorundayım	2,56	0,67
	Toplam	2,50	0,55
İŞ ARKADAŞI	İş arkadaşlarımdan memnunum	2,96	1,09
	Becerikli kişilerle çalıştığım için mutfakta zorlanmıyorum	2,63	1,12
	Mutfakta bana yardımcı olan arkadaşlarımdan memnunum	2,49	1,06
	Mutfakta çalışanlar arasında çatışma yaşanmamaktadır.	2,01	1,14
	Toplam	2,52	1,10
İŞİN ÖZELLİĞİ	Yaptığım iş anlamlıdır	3,42	1,21
	Boş zamanlarımda işimle ilgili çalışmaktan hoşlanırım	3,56	1,19
	Yaptığım işten gurur duyarım	3,68	1,23
	İşimin zevkli olduğuna inanırım	3,52	1,14
	Toplam	3,54	1,19
İLETİŞİM	Mutfakta iyi bir iletişim vardır	2,56	0,14
	Mutfak stratejileri açıktır	2,45	0,19
	Mutfaktaki gelişmelerden haberim olmaktadır	2,36	0,21
	Örgütte iş tanınım açıkça belirlidir	2,49	0,18
	Toplam	2,46	0,18
	Genel Toplam	2,57	0,91

Tabloda yer alan ifadelerin genel ortalaması 2,57dir. Bu değere göre 8 alt boyuttan 5'inin ortalaması 0,05 anlamlılık düzeyinde genel ortalamadan istatistiki açıdan anlamlı farklılık göstermektedir. Bu değere yöre yönetici, ödüllendirme ve işin özelliği alt boyutları genel ortalamanın üstünde değer almıştır. Diğer bir ifadeye göre mutfak çalışanları yöneticilerinden, ödüllendirmelerden ve işin özelliğinden memnun olduklarını belirtmişlerdir.

Ücret, terfi, çalışma şartları, iş arkadaşları ve iletişim alt boyutları ise genel ortalamanın altında değer almıştır. Diğer bir ifadeye göre, mutfak çalışanları ücretlerinin, çalışma şartlarının ve iş arkadaşlarının tatmin edici olmadığını

düşünmektedir.

Demografik özellikler ile iş tatmini arasındaki ilişkiye bakıldığında iş tatmini ile cinsiyet arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki tespit edilmiş olup, kadınların iş tatminlerinin daha az olduğu görülmüştür. Demografik özellikler ile iş stresi ilişkisinde ise cinsiyet ile rol çatışması alt boyutu ve medeni durum ile iş-aile çatışması alt boyu arasında 0,05 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu değerlere göre erkek mutfak çalışanları rol çatışmasını daha az yaşamakta, evliler ise bekârlara oranla daha fazla iş-aile çatışması yaşamaktadır.

Tablo 4 Değişkenler Arası İlişkiler

Demografik Özellikler	İş Tatmini		İş Stresi		Rol Çatışması		Rol Belirsizliği		İş-Aile Çatışması		Rol Stresi	
	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p	r	p
Cinsiyet	-,089	,115	,081	,123	-,104*	,047	,021	,569	-,067	,298	,033	,562
Yaş	,011	,596	,059	,269	,098	,185	,036	,085	,064	,268	,023	,689
Medeni Durum	,035	,521	,029	,571	,076	,415	,009	,023	-,121*	,851	,023	,624
Eğitim Düzeyi	,014	,185	,069	,904	,047	,178	,052	,623	,019	,243	,044	,562
Gelir Düzeyi	-,057	,802	-,074	,196	,060	,339	,012	,912	,063	,859	,051	,486
Mutfakta Çalışılan Yıl	,087	,129	,91	,236	,079	,709	,032	,351	,054	,398	,063	,172
Mutfakta Çalışılan Bölüm	,095	,360	,063	,481	,058	,441	,047	,289	,093	,285	,047	,512

Gelir durumu ile iş tatmini arasındaki ilişkide de 0,05 anlamlılık düzeyinde negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Bu değerlere göre gelir düzeyi az olanların iş tatmininin az olduğu görülmektedir. Yine buna bağlı olarak gelir düzeyinin iş stresi ile negatif yönlü ters ilişkisi vardır. Gelir düzeyi azaldıkça iş stresi de artmaktadır.

Tablo 5 İş Stresi ile İş Tatmini İlişkisi

Bağımsız Değişkenler	β	S.	β	t	p
İş Stresi	-,568	,065	-,458	-9,602	,000

R=0,458 Düzeltilmiş R²=0,189
R²=0,210 P<0,001

Araştırmada doğrulayıcı faktör analizi yapılarak test edilen ölçekler kullanılmış ve iş stresi alt boyutlarının iş tatmini ile ilişkisi belirlenmiştir. Bu bağlamda çoklu regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçları yukarıda verilmiş olup, iş tatmini düzeyinde 0,01 anlamlılık ile iş stresinin negatif yönde ilişkide olduğu tespit edilmiştir. Bir diğer ifadeye göre iş stresi arttıkça iş tatmini azalmaktadır.

Tablo 6 İş Stresi Alt Boyutlarının İş Tatmini ile İlişkisi

Bağımsız Değişkenler	β	S.	β	t	p
Rol Çatışması	-,391	,165	-,089	-1,53	,128
Rol Belirsizliği	-,289	,0,56	-,086	-1,960	,333
İş-Aile Çatışması	-,110	,060	-,0145	-2,145	,025
Rol Stresi	-,286	,075	-,375	-5,689	,0000

R=0,379 Düzeltilmiş R²=0,252
R²=0,232 P<0,001

Tabloda görüldüğü üzere iş stresi faktörleri olan rol çatışmasının 0,05 anlamlılık düzeyinde, rol belirsizliğinin 0,01 anlamlılık düzeyinde, iş-aile çatışmasının 0,04 anlamlılık düzeyinde ve rol stresinin ise 0,05 anlamlılık düzeyinde iş tatmini üzerinde negatif yönde ilişkide olduğu tespit edilmiştir. Bu sonuçlar, iş stresi alt boyutlarının artmasının iş tatminini anlamlı düzeyde azalttığını göstermektedir.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Bir işletmenin başarıyı yakalayabilmesi ve bunda süreklilik sağlayabilmesi çalışanlarına ve onların performanslarına bağlıdır. Çalışanların performansları ise işten aldıkları

tatminle yakından ilişkilidir. Çalışanların işlerinden aldıkları tatmin düzeyleri ise iş stresine bağlı olmaktadır. Rekabetin yoğun yaşandığı turizm sektöründe özellikle mutfak çalışanlarının maruz kaldıkları iş stresi çalışanların performanslarını etkilemekte ve işten aldıkları tatmine etki etmektedir.

Literatürdeki diğer çalışmalar incelendiğinde;

Huang (2007) tarafından yapılan çalışmada mutfak çalışanlarının iş tatmini, iş stresi ve işten ayrılma niyetleri ele alınmış, araştırma sonucunda mutfak çalışanlarının psikolojik özelliklerinin ve algılarının, çalışan memnuniyeti ve personel devamlılığı üzerinde belirleyici bir rol oynadığı belirlenmiştir.

Dülgeroğlu ve Başol'un (2017) satış temsilcilerinin çalışma yaşamı kalitesi algılarının ve iş stresinin; iş performansına, iş tatminine ve işten ayrılma niyetine olan etkisini araştırdığı çalışmada, iş stresinin işten ayrılma niyetini arttırdığını, iş tatminini azalttığını, ancak iş performansı ile ilintili olmadığını vurgulamıştır. Masihabadi vd. (2015) çalışmasında, iş stresinin hem iş performansını, hem de iş tatminini negatif etkilediğini tespit etmişlerdir.

Elidemir ve Ertaç (2017), yaratıcılığın işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini inceledikleri çalışmada, örgütlerin yaratıcı çalışanları elde tutabilmesi için yalnızca yaratıcılığı teşvik eden değil, aynı zamanda stresi azaltan ve iş tatminini artıran bir çalışma ortamı oluşturmasının ve insan kaynakları yönetimi uygulamalarında yaratıcılıkla birlikte çalışan refahının da bütüncül bir biçimde ele alınması gerektiğini vurgulamışlardır.

Ariza Montes vd. (2018) yaptıkları çalışmada, şeflerin iyi oluş düzeyleri ve iş tatmin düzeylerini incelemişlerdir. Araştırmada, gastronomi sektöründe mesleki başarının yalnızca kariyer ilerlemesi ve statüyle değerlendirilmemesi gerektiğini; çalışanların psikolojik refahı, değer uyumu ve iş-yaşam dengesi gibi unsurların da sürdürülebilir başarı açısından kritik öneme sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Araştırma sonucunda, mutfak çalışanlarının iş stres düzeylerinin yüksek olduğu ve bu durumun iş tatminlerinde negatif etkili olduğu sonucuna varılmıştır. İş stresi alt boyutları olan rol belirsizliği ve iş-aile çatışması

değişkenlerinin mutfak çalışanlarında iş tatmin düzeylerini azaltıcı etkiye sahip olduğu görülmektedir. Ayrıca mutfak çalışanlarının yaşadıkları iş stresinin işten tatmin olmalarında olumsuz etkili olduğunu görülmektedir. Çalışmada mutfak çalışanlarının rol çatışması yaşadıkları, rol belirsizliğine maruz kaldıkları, iş-aile çatışması yaşadıkları ve rol stresi yaşadıkları tespit edilmiştir. Ayrıca iş stresinin iş tatminine negatif yordayıcı olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Yamuç ve Türker (2015)'ın banka çalışanları üzerine yaptıkları çalışmada yetersiz maaş ve ücretin iş stresine sebep olduğu ve iş doyumunda olumsuz olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Bu sonuç, çalışma sonucumuz ile benzerlik göstermekte iş stresinin iş tatminini ekilediği öngörülmektedir.

Mensah vd. (2023), tarafından otel çalışanları üzerinde yapılan iş-boş zaman çatışması (work-leisure conflict), iş stresi, yaşam doyumu ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin incelendiği çalışmada, otel işletmelerinin esnek çalışma düzenlemeleri, iş-yaşam dengesi politikaları ve stres azaltıcı insan kaynakları uygulamaları geliştirmesinin, çalışan memnuniyetini ve sektörde kalma niyetini artırmada kritik öneme sahip olduğunu belirtmişlerdir.

İş stresi fazla olan mutfak çalışanlarının iş tatmin düzeylerinin azaldığı tespit edilmiş olup, iş-aile çatışması yaşadıkları ortaya konulmuştur. Yine gelir düzeyinin az olduğu mutfak çalışanlarında iş stresinin fazla olduğu ve buna bağlı olarak işten aldıkları tatmin düzeyinin düşük olduğu sonucuna varılmıştır. Ayrıca mutfak çalışanlarının yaşadıkları rol çatışmalarının ve rol belirsizliklerinin streslerini artırdığı belirlenmiştir. Bunun doğal getirisi olarak iş tatmin düzeylerinin azaldığı görülmektedir. Bu durumun çalışanların performansına olumsuz etki ettiği düşünülmektedir. Bu durumun sonucunda ise örgütün performansı da düşebilmektedir.

Rekabetin yoğun yaşandığı turizm sektörünün temelinde insan olması sebebiyle, örgütlerin başarılı olmasında çalışanların performanslarının önemi büyüktür. Bu bağlamda araştırmanın sonuçlarından yola çıkılarak birtakım öneriler geliştirilmiştir. Bunlar:

Örgütler için;

- Örgütler, çalışanlarının iş streslerini artırıcı etkenleri tespit edebilir ve bunları azaltıcı çalışmalar yapabilir.
- Çalışanların rol çatışmalarının ve rol belirsizliklerinin önüne geçilmek için iş tanımları daha net ve açık ifade edilebilir.
- Mutfak çalışanlarının iş tatmin düzeylerini artırmak için terfi şartlarında iyileştirmeler ve daha fazla ödüllendirmeler yapılabilir.
- Mutfak çalışanlarının birbirleri ile olan ilişkilerinin iyileştirilmesi için etkinlikler düzenlenebilir.
- Örgütlerdeki insan kaynakları departmanının mutfak çalışanları üzerine çalışmalar gerçekleştirmesi sağlanarak daha sık geribildirimler alınabilir.
- Mutfak çalışanlarının iş streslerini azalmak için izin günleri ve tatilleri yeniden değerlendirilebilir.

Araştırmacılar için;

- İş stresi ve iş tatmini ilişkisine dair farklı departmanlarda araştırmalar yapılabilir.
- Araştırma yeni değişkenler eklenerek geliştirilebilir.

Çalışanların maruz kaldıkları iş stresleri çoğu organizasyonda olduğu gibi turizm sektörünün önemli parçası olan otellerin mutfaklarında da çok yoğun yaşanmaktadır. Çalışma, emek yoğun olan turizm sektöründeki mutfak çalışanlarının iş stresi ve iş tatmini düzeylerini belirlemek adına önemli olmaktadır. İş stresine maruz kalan çalışanlarda iş tatmin düzeylerinde azalmaya görüldüğü sonucuna ulaşılan bu çalışma, mutfak çalışanlarının farklı değişkenler üzerinden araştırılması ile genişletilebilecektir. Bu çalışma yalnızca mutfak çalışanları ile sınırlandırılmıştır. Daha sonraki çalışmaların, farklı departman çalışanları üzerinde gerçekleştirilerek farklı değişkenler ile ele alınarak araştırılabileceği, daha kapsamlı ve daha geniş perspektifte araştırmalar elde edileceği ve literatürde daha geniş bir yer edineceği düşünülmektedir.

KAYNAKLAR

- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde Stres ve Yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:15, Sayı: 1-2, ss. 301-309.
- Ariza-Montes, A., Arjona-Fuentes, J. M., Han, H., & Law, R. (2018). The price of success: A study on chefs' subjective well-being, job satisfaction, and human values. *International Journal of Hospitality Management*, 69, 84-93.
- Barutçugil, İ. (2004). *Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Bingöl D. (2007). *Personel Yönetimi*. İstanbul: Beta Yayınları.
- Bhuiyan, S. N., Mengüç, B. ve Borsboom, R. (2005). Stressors and Job Outcomes in Sales : A Triphasic Model versus a Liner-Quadratic Interactive Model. *Journal of Business Research*, Vol, 58, ss.141-150.
- Butcher, J. N., Mineka, S. ve Hooley, J. M. (2013). *Anormal Psikoloji* (Çev. Okhan Gündüz). İstanbul: Kaknüs Yayınları.
- Chung, E. K., Jung, Y. ve Sohn, Y. W. (2017). A moderated mediation model of job stress, job satisfaction, and turnover intention for airport security screeners. *Safety Science*, Vol: 98, 89-97.
- Code, S. ve Langan, F. J. (2001). Motivation, Cognitions and Traits: Predicting Occupational Health. *Well-Being and Performance, Stres and Health*, Vol:17, ss.159-174.
- Desa, A.,Yusooff, F., İbrahim, N., Kadir, N., ve Rahman, R. (2014). A Study of The Relationship and Influence of Personality on Job Stress among Academic Administrators at a University. *Procedia Social and Behavioral Sciences* (114), p.355-359.
- De Vaus, D.A. (1990). *Surveys in Social Research*. Unwin Hyman.
- Divanoğlu, S. U. ve Usta, Ş. (2017). İş tatmini ve demografik özellikler arasındaki ilişki: bir alan araştırması. İnönü Üniversitesi *Uluslararası Sosyal Bilimler Dergisi*, 6(2), 109-29.
- Dollard, M.F., LaMontagne, A. D., Caulfield, N., Blewett, V. ve Shan, A. (2007). Job stress in the Australian and international health and community services sector: a review of the literature. *International Journal of Stress Management*, Vol. 14, No. 4.417-445.
- Dülgeroğlu, İ., ve Başol, O. (2017). İş Stresi ve Çalışma Yaşamı Kalitesi Algısının Yansımaları: Satış Temsilcileri Üzerine Bir Araştırma. *Business and Economics Research Journal*, 8(2), 293-304.
- Efeoğlu. İ. E., ve Özgen, H. (2007). İş-Aile Yaşam Çatışmasının İş Stresi, İş Doyumu ve Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkileri: İlaç Sektöründe Bir Araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, c. 16, s. 2, ss 237-254.
- Elidemir, S. N., & Ertaç, M. (2017). The impact of creativity on turnover aim: moderating role of work stress and work satisfaction. Conference proceedings, 7th Advances in Hospitality & Tourism Marketing & Management (AHTMM) Conference, Famagusta, Cyprus, 10-15 July 2017.
- Hu, H.H. ve Cheng, C.W. (2010). Job stress, coping strategies, and burnout among hotel industry supervisors in Taiwan. *The International Journal of Human Resource Management*, Vol. 21, No. 8, 1337-1350.
- Huang, H. I. (2007). Understanding culinary arts workers: Locus of control, job satisfaction, work stress and turnover intention. *Journal of Foodservice Business Research*, 9(2-3), 151-168.
- ILO (International Labour Organization), "Workplace Stress: A Collective Challenge", Italy, 28 April 2016, ss.2.
- Işıkhani. V. (1999). Sosyal Hizmet ve Sağlık Alanında Görev Yapan Yöneticileri Etkileyen İş Stres Faktörleri. *Amme İdaresi Dergisi*, Cilt 32, Sayı 2, Ankara: Türkiye ve Orta Doğu Amme İdaresi Enstitüsü Yayınları, Haziran 1999, ss. 43-57.
- Jamal, M. (2005). Short Communication: Personal and Organizational Outcomes Related to Job Stress and Type-A Behavior: A Study of Canadian and Chinese Employees. *Stres and Health*, Vol: 21, ss.129-137.
- Jung, H.S. ve Yoon, H.H. (2014). Antecedents and consequences of employees' job stress in a foodservice industry: focused on emotional labor and turnover intent. *International Journal Of Hospitality Management*, Vol:31, 84-88.
- Keser, A. ve Bilir, K.B. (2019). İş Tatmini Ölçeğinin Türkçe Güvenirlilik ve Geçerlilik Çalışması. *Kırklareli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, c.3, s.3, ss.229-239.
- Lawrence, S. K. (2003). An Examination of the Relationship Between Job Satisfaction and Intention to Leave Among Specialty Sales. *Representatives in a Major Pharmaceutical Organization*. Degree Doctor of Philosophy, Capella University.
- Lu, L. (2009). Work Motivation, Job Stress and Employee's Well-being, *Journal of Applied Management Studies*, Vol: 8, No:1,ss.61-73.

- Masihabadi, A., Rajaei, A., Shams, K.A., ve Parsian, H. (2015). Effects of Stress on Auditors' Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Job Performance. *International Journal of Organizational Leadership*, 4, 303-314.
- Mensah, C., Baah, N. G., Nutsugbodo, R. Y., & Ankor, A. (2023). Work leisure conflict, job stress, life satisfaction and turnover intention of hotel workers in Accra, Ghana. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 22(3), 396-416.
- Murphy, L. R. (2005). Managing Job Stress: An Employees Assistance/Human Resource Management Partnership. *Personel Review*, Vol: 24, No: 1, ss.41-50.
- Naktiyok, A. (2002). Motivasyonel Değerler ve İş Tatmini: Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 16, Sayı: 3-4, ss. 166-195.
- Netemeyer, R., Brashear-Alejandro, T., & Boles, J. (2004). A Cross-National Model of Job-Related Outcomes of Work Role and Family Role Variables: A Retail Sales Context. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 32(1), 49-60.
- Rizzo J. R., House R. J. ve Lirtzman S. I. 1970, "Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations". *Administrative Science Quarterly* 15/2, 150-16
- Selimoğlu, E.F. (2023). *Örgüt Kültürü İle Tükenmişlik Sendromu İlişkisi Üzerine Bir Araştırma: Finans Sektörü Çalışanları Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi.
- Söyük, S. (2018). Örgütsel adalet ve iş tatmini: sağlık sektöründeki önemi. *İ.Ü Cerrahpaşa Sağlık Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 5(3), 435-442.
- Spector, P. E. (2007). *Job Satisfaction Application, Assessment, Cause and Consequences*. California: SAGE Publications.
- Suarthana, J. H. P. ve Riana, G. (2016). The effect of psychological contract breach and workload on intention to leave: mediating role of job stress. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 219, 717 – 723.
- Şanal, K. F. (2016). *Üniversite öğrencilerinde çözüm odaklı düşünmenin depresyon, anksiyete, stres ve psikolojik iyi oluş ile ilişkisi*. (Doktora Tezi). Necmettin Erbakan Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Tongchaiprasit, P. ve Ariyabuddhipongs, V. (2016). Creativity and turnover intention among hotel chefs: the mediating effects of job satisfaction and job stress. *International Journal of Hospitality Management*, Vol:55, 33-40.
- Turunç, Ö. (2015). İş stresi - kaytarma ilişkisinde liderin rolü: turizm sektöründe bir araştırma. *Uluslararası İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt:1, Sayı:2, 142-159.
- Yamuç, A., Türker D. (2015). Bir Üretim İşletmesinde Kadın Ve Erkek Çalışanlar Üzerine İnceleme. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, Cilt 13, Sayı 25, İzmir,
- Yesilbas, M., & Wan, T. T. H. (2017). The Impact of Mobbing and Job-Related Stress on Burnout and Health-Related Quality of Life: The Case of Turkish Territorial State Representatives. *International Journal of Public Administration*, 40(12), 1024–1035. <https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1204553>
- Yılmaz, A. (2016). *Algılanan Örgütsel Destek Ortamında İş Stresi Ve İş Yaşam Kalitesinin İş Performansı Üzerine Etkisinin Araştırılması: İstanbul'da Bulunan Beş Yıldızlı Otellerde Çalışan Aşçılar Üzerine Bir Araştırma*. Doktora Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Yüksel, Ö.F. ve Düşükcan, M. (2019). Etik iklim algısının İş görenlerin iş tatmini düzeyleri ve örgütsel bağlılık düzeyleri üzerine etkisi: Arçelik A.Ş. Adana ve Elazığ bölge yöneticiliklerinde uygulama. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu Dergisi*, 22(1), 53-65.