

## İŞ STRESİ VE YARATICILIK SÜRECİ İLİŞKİSİ: KÜTAHYA'DAKİ MUTFAK ÇALIŞANLARI ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA

*The Relationship of Job Stress and Creativity Process:  
A Study on Kitchen Staff in Kütahya*

Arş. Gör. İBRAHİM AKÇA

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi

ibrahim.akca@dpu.edu.tr

ORCID: 0000-0002-8863-4213

Dr. Öğr. Üyesi ELİF TUBA BEYDİLLİ

Kütahya Dumlupınar Üniversitesi

eliftuba.beydilli@dpu.edu.tr

ORCID: 0000-0002-1192-5370



### ABSTRACT

The aim of this research is to examine the relationship between job stress and creativity process of the kitchen staff working in the hotels in Kütahya. The research is a quantitative research. In the context of the research, data was obtained from 47 kitchen staff by questionnaire. For the analysis of the data we used correlation analysis, regression analysis, independent sample t test, Mann Whitney U and Kruskal Wallis tests. It was found that there is a positive relationship between the level of job stress and creativity processes of kitchen staff. Participants have most negative perceptions about the stress factors resulting from their work, whereas they have lowest negative perceptions about the interpersonal stress factors. In addition to all these, the research demonstrating that job stress factors have impact the creativity process of kitchen staff.

Keywords: Job Stress, Creativity Process, Culinary.

### ÖZ

Bu araştırma kapsamında, Kütahya'da faaliyet gösteren Turizm Yatırım ve İşletme Belgeli otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş stresi ve yaratıcılık düzeyleri arasındaki ilişki ortaya konulmaya çalışılmıştır. Araştırma nicel bir araştırmadır. Çalışma kapsamında 47 aşçıdan anket formu yardımıyla veri elde edilmiştir. Elde edilen verilerin analizinde korelasyon analizi, regresyon analizi, bağımsız örneklem t testi, Mann Whitney U ve Kruskal Wallis testlerinden yararlanılmıştır. Araştırma çerçevesinde, mutfak çalışanlarının iş stresi düzeyleri ile yaratıcılık süreçleri arasındaki ilişki test edilmiş ve elde edilen kanıtlar doğrultusunda iki değişken arasında orta düzeyde pozitif yönlü ilişki tespit edilmiştir. Katılımcılar en çok işin yapısından kaynaklanan stres faktörlerine yönelik olumsuz algıya sahiptir. Bununla birlikte katılımcılar arasında en düşük olumsuz algı ise kişiler arası stres faktörlerine yönelik gözlenmiştir. Bütün bunlara ek olarak, araştırma kapsamında iş stresi faktörlerinin yaratıcılık sürecini etkilediği sonucuna ulaşılmıştır.

Anahtar Kelimeler: İş Stresi, Yaratıcılık Süreci, Aşçılık.

## **GİRİŞ**

Günümüz ekonomi, bilim, kültür ve teknoloji gibi alanlarda değişen koşullar, birçok sektörde iş yapma formlarında da değişikliklerin yaşanmasına neden olmaktadır. Değişen ve belirsizleşen iş ortamlarında çalışmak zorunda olan bireylerin, bu değişimler karşısında fizyolojik ve psikolojik olarak kendi sınırlarını zorlaması kaçınılmaz bir hal almıştır (Genç, Genç ve Gümüş,2016; Deveci,2017; Unur ve Pekerşen,2017). İş yerlerinde karşılaşılan psikolojik ve fizyolojik zorlanmalar, bireylerde, çeşitli kaygılanmalarla birlikte strese neden olabilmektedir (Hoboubi vd., 2017).

Stres, tatmin, bağlılık, verimlilik gibi hususlar, örgütsel çevrelerde karşılaşılan önemli kavramlar olarak görülmektedir (Hoboubi vd., 2017: 67). Nitekim insan ilişkilerinin üst seviyede olduğu turizm sektöründe çalışanlar, görevlerini yerine getirirken duygusal emek harcamaktadırlar (Tsaour ve Tang,2012; Jung ve Yoon,2014). Bu nedenle, işlerine yönelik tutumları veya duygusal tepkileri önem arz etmektedir. Bununla birlikte, modern iş çevrelerinde örgütlerin yaratıcı insan kaynaklarını kendilerine çekmeleri ve onları muhafaza etmelerinin yanında, yeni fikirlerin ortaya konulmasına ilişkin örgütsel iklimin sağlanması önemli bir gereksinim halini almıştır (Seçilmiş, Kodaş ve Kodaş, 2017). Küresel anlamda rekabetle karşı karşıya kalan işletmeler, büyüme ve stratejik rekabet üstünlüğü sağlamak noktasında, yenilikçi ve yaratıcı örgütsel formlarda örgütlenmek durumuyla da karşı karşıya kalmaktadır (Samen, 2008). Rekabet etmede önemli bir yere sahip olan verimlilik ve yaratıcılığa bağlı performans çalışanlar üzerinde baskı oluşturmaktadır (Turunç,2015). Değişen tüketici ihtiyaçları, artan rekabet düzeyi, elde bulunan kaynakların kıtlığı ve verimlilik açısından, işletmelerin yeni ve yaratıcı stratejileri benimsemeleri zorunlu hale gelmiştir (Samen,2008). Öte yandan turizmde talep esnekliği, sektördeki düşük ücretler, uzun ve yorucu çalışma saatleri, çalışma koşullarının uygun olmayışı çalışanlar üzerinde baskıyı artırmaktadır (Tsaour ve Tang, 2012; Turunç,2015; Unur ve Pekerşen, 2017).

Turizm sektöründe yapılan işler genellikle çalışanların yoğun tempoda çalışmasını gerektirmektedir. Mutfakta görevlerini yerine getiren aşçılar da hem işin kendisinden hem de çalışma ortamından kaynaklanan çeşitli nedenlerden dolayı çoğu zaman yoğun stres altında çalışmak zorundadırlar (Unur ve Pekerşen,2017). Bununla birlikte, aşçılık, stresli bir ortamda da olsa bireyin yaratıcılığını sergileyebilme fırsatını sunan bir iş kolu olarak da görülmektedir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016). Turizm sektöründe konaklama hizmetleri ile birlikte en önemli hizmet kolu olarak kabul edilen yiyecek içecek hizmetlerinde (Robinson ve Beesley,2010; Sökmen,2014: 1; Lin ve Baum,2016), işe bağlı stres kaynaklarının

çalışanların yaratıcılıkları üzerindeki etkisini belirlemek bu açıdan önem kazanmaktadır. Bu bağlamda, mevcut çalışma ile Kütahya'da faaliyet gösteren Turizm Yatırım ve İşletme Belgeli otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş stresi ve yaratıcılık düzeyleri arasındaki ilişkinin ortaya konulması amaçlanmaktadır.

## **İş Stresi**

Stres faktörü, günlük yaşamın her alanında olduğu gibi günümüz iş yaşamında da yoğun karşılaşılan bir sorundur (Turunç, 2015; Deveci, 2017; Unur ve Pekerşen, 2017; Yeşilbaş ve Wan,2017). İnsan ilişkileri temeline dayanan ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet sektöründe, çalışanların gayret ve çabaları diğer sektörde çalışanların gayret ve çabalarından daha fazladır (Turunç, 2015). Uzun ve düzensiz çalışma saatleri ile beraber, tempolu bir ortamda uzun süre ayakta kalarak güler yüzle çalışmak, turizm sektöründe çalışanlar için ekstra baskı unsuru oluşturabilmektedir (Turunç, 2015). Bu durum ise, turizm çalışanlarının stres düzeylerini yükseltebilmektedir. Stres, işin kendisinden kaynaklanabileceği gibi kişilik özellikleri, psikolojik faktörler, sosyal ilişkiler gibi işin dışındaki faktörlerden de kaynaklanabilmektedir (Yılmaz, 2016: 22). Yılmaz'a (2016: 22) göre stres, insan davranışlarını, verimliliği ve sosyal ilişkileri etkilemektedir. Buna karşılık, belirli bir stres etmeni farklı kişiler üzerinde aynı etkiyi göstermez, hatta aynı kişi üzerinde farklı zamanlarda farklı etkiler gösterebilir. İşe yönelik stres, çalışanın verimli ve etkin bir iş ortaya koymasını ve yaptığı işin kalitesini doğrudan etkileyen fiziksel ve zihinsel birtakım problemleri ifade eder (Yeşilbaş ve Wan, 2017: 1025). İşe yönelik stres, bireyin yaptığı işten kaynaklanan (iyi oluşa yönelik) tehditlere karşı tepkisi olarak da ifade edilir (Tsaur ve Tang, 2012). Başka bir tanımlamaya göre iş stresi, bireyin yeteneklerinin iş gerekliliklerini karşılamada yetersiz kalması sonucu oluşan duygusal ve fiziksel tepkileri ifade eder (Hu ve Cheng, 2010: 1338).

Örgütün kendisi ve işten kaynaklanan stres faktörleri; yönetim şekli, örgüt politikaları, örgütsel yapı, çalışma koşulları, örgüt içi ilişkiler, yapılan işin niteliği, iş yükü, terfi imkânları, performansla ilişkin yüksek beklenti, rol çatışması ve belirsizliği gibi unsurlardan kaynaklanan faktörlerdir (Dollard vd., 2007; Chiang vd., 2010; Tsaur ve Tang, 2012; Trivellas vd., 2013; Turunç, 2015; Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016). Bunun dışında, kişisel bazı özellikler de strese neden olabilir. Örneğin, iş dışı ekonomik sıkıntılar, yine iş dışı sosyal ilişkilerden kaynaklanan problemler, kişilik özellikleri (Chiang vd., 2010) bu kapsamda değerlendirilmektedir. Fakat özellikle otelcilik ve yiyecek içecek sektöründe örgüt ve işten kaynaklı stres

**İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma**

nedenleri kişisel stres nedenlerinden daha baskındır (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016; Chung vd., 2017).

Trivellas vd. (2013), psikoloji ve sosyoloji gibi birçok disiplinin, stres faktörünün örgüt performansı ve çalışan yaratıcılığı üzerinde etkisi olduğunu ortaya koyduğunu bildirmektedirler. Bunun yanında, mutfakta çalışıyor olmanın yaratıcı fikirlerin ortaya konulmasına müsaade edeceği düşünüldüğünden, bu durumun aşçıların tatminine katkı sağlayacağı da ifade edilmektedir. Buna karşılık, mutfakta yapılan işlerin sıcak ve nemli bir ortamda, zaman baskısıyla katı bir disiplin altında üretilmesi aşçılarda baskı ve strese neden olabilmektedir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016, s. 33). Pratten'e (2003) göre, birçok aşçılık öğrencisi işin katı disiplini, anti-sosyal çalışma saatleri, cinsiyetçilik, konforsuz çalışma ortamı ve düşük ücretler nedeniyle alanında kariyer yapmaktan uzaklaşmaktadır. Meslekte çalışanlara göre ise aşırı iş yükü, performansla ilgili geri bildirim eksikliği, personel kıtlığı aşçıların iş stresleri arasında önemli bir yer tutmaktadır (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016: 33). Bunun yanında, yiyecek hizmetleri sektöründe; hizmet hatalarının sık yaşanması, yoğun müşteri şikayetleri ile karşılaşılması ve iş üzerinde düşük kontrole sahip olunması çalışanlarda strese neden olabilmektedir (Chiang vd., 2010: 26). Benzer şekilde, aşçılardan yaratıcılıklarını sergilemelerine ilişkin yüksek beklentinin de strese neden olduğu görülmektedir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016).

Dolard vd. (2007) göre, iş stresi kişisel düzeyde duygusal tükenme, kaygı, depresyon ve iyi oluşla ilgili sağlık problemlerine neden olurken, örgütsel düzeyde ise iş tatminsizliği, devamsızlık ve düşük performansa neden olmaktadır.

Örgütlerde iş stresini daha iyi anlayıp açıklamak için en çok Karasek'in İş Gereklere ve Kontrol Modeli (Job Demand-Control) kullanılmıştır (Chiang vd., 2010). İş gereklere ve kontrol modeline göre, iş gereklere fazla ve iş üzerinde kontrol ve özerklik düşük ise stres artmaktadır.

Hu ve Cheng (2010), Taipei'deki otellerde çalışan orta kademeli yöneticilerle gerçekleştirdikleri araştırmada; iş stresi, başa çıkma stratejileri ve tükenmişlik arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, işe yönelik en çok görev özellikleri iş stresinin belirleyicisi olarak ön plana çıkmışken, bunu sırasıyla iş yükü, kariyer gelişimi ve diğerleri ile olan ilişkiler takip etmiştir. Ayrıca araştırmada, görev özellikleri hariç diğer stres yapıcı faktörler olan iş yükü, kariyer gelişim imkanları ve sosyal ilişkiler ile duygusal tükenme arasındaki ilişki ampirik olarak da elde edilmiştir. Suartahana ve Riana (2016) da, 113 otel çalışanı ile gerçekleştirdikleri araştırmada aşırı iş yükünün iş stresini artırdığını ortaya koymuşlardır.

Ayrıca, iş stresinin, iş yükü ve işten ayrılma eğilimi ile ilişkili olduğu ulaştıkları bulgular arasındadır.

Jung, Yoon ve Kim (2012), Seul'de faaliyet gösteren uluslararası 5 yıldızlı zincir otellerde görev yapan mutfak çalışanları ile gerçekleştirdikleri araştırmada, mutfak çalışanlarının rol stresi, tükenmişlik ve işi terk etme eğilimi arasındaki ilişkiyi, çalışanların çalışma sürelerinin düzenleyici rolüyle birlikte nasıl algıladıklarını incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, rol stresi tükenmişliği etkilerken, tükenmişlik ise işi terk etme eğilimini etkilemektedir. Başka bir deyişle, çalışanlar stres nedeniyle mental ve duygusal olarak tükenmişlik sendromuna kapılmaktadır. Bu durum ise, çalışanların işlerini terk etme niyetleriyle sonuçlanabilmektedir. Bunun yanında çalışanlar, görevleri ve yetkileri hakkında doğru ve açık bir şekilde bilgilendirildikleri zaman daha az stresli olmaktadır.

Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphong (2016), Bangkok'daki otellerin aşçıları ile yaptıkları araştırmada, iş tatmini, yaratıcılık ve iş stresi arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Araştırma sonuçlarına göre, yaratıcılık iş tatmini ile ilişkilidir; işinden tatmin olan şefler bunun sonucu olarak daha az stresli ve işi terk etme eğiliminden uzaktırlar. Başka bir deyişle, işinden daha az tatmin olan şefler, işlerini stresli bulmakta ve işlerini terk etme eğilimi göstermektedirler. Benzer şekilde, Trivelas, Reklitis ve Platis (2013) de, sağlık sektöründe de iş tatmini ve iş stresi arasında negatif bir ilişki tespit etmişlerdir. Buna göre iş yerinde çatışma ve ağır iş yüküne bağlı olarak stres anlamlı bir şekilde iş tatminini olumsuz etkilemektedir.

### **Yaratıcılık Süreci**

Otelcilik sektöründe, özellikle son dönemlerde gastronomi sanatlarının popülerleşmesine bağlı olarak yiyecek alanının sektörteki diğer hizmet alanlarına göre yaratıcılık ile daha bağlantılı olduğu ifade edilmektedir (Hornig ve Hu, 2009). Mutfaktaki yiyecek üretimi yaratıcılık ile ilgilidir. Örneğin, yeni yiyecek kombinasyonları, içindekilere ilişkin yenilikler, pişirme teknikleri, renk ve görünümle ilgili yeniliklere ilişkin yaratıcı fikirlerle alakalı olduğu söylenebilir (Albors vd., 2013: 2). Mutfakta çalışan personel genellikle yaratıcı fikirler ortaya koymak için alan ve zamana sahip olduğundan (Albors vd., 2013), her aşçı, yeni reçeteler geliştirmek, yeni pişirme yöntemleri denemek ve farklı tatlar ortaya koymak istemektedir. Her mutfak, arka planındaki kültürel ve tarihi birikimi temsil ettiğinden, mutfak yaratıcılığının pratiğe dönüşmesi, farklı kültürlerle ait bilgileri ve tecrübeleri bir araya getirebilme yeteneğine bağlıdır (Lin ve Baum, 2016). Bununla birlikte, yaptıkları iş kendilerine yaratıcılıklarını sergileme fırsatı

**İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma**

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

sunmasına rağmen aşçılık genellikle stresli bir ortamda icra edilmektedir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016). Stres, zaman baskısı, aşırı iş yükü gibi unsurların ise yaratıcılığı olumsuz etkilediği bilinmektedir (Chiang vd., 2010; Suartahana ve Riana, 2016; Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016).

Yaratıcılık diğer alanlarda olduğu gibi yiyecek içecek sektöründe de önemli değer olarak görülmektedir. Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs (2016: 34), hem yaratıcılık sürecine ilişkin hem de mutfaktaki yaratıcılık sürecine ilişkin bir tanımlama yapmışlardır. Buna göre yaratıcılık süreci, "bir şeyi yapmanın yeni ve gelişmiş yolu" olarak tanımlanmaktayken; mutfak için yaratıcılık süreci ise, eldeki malzemelerin ahenkli bir karışımla güzel görünümlü, lezzetli ve müşteri isteklerine hitap edici şekilde yeni bir yapıda ortaya konulması şeklinde tanımlanmıştır. Bununla birlikte, yaratıcılık, kendisini ortaya koyan bireyin özgünlüğünden ayrı düşünülemez (Robinson ve Beesley, 2010: 765). Aşçıların mevcut reçeteler yeni yaklaşımlar getirmesinde ya da tamamen yeni bir ürün ortaya koymasına yardımcı olmaktadır (Horng ve Hu, 2008: 226). Başka bir deyişle, yeni ürün geliştirmede sanatsal, bilimsel ve teknik altyapıyı oluşturmaktadır. Bu kapsamda, mutfakta yaratıcılık; var olandan daha yeni, lezzet olarak daha farklı ve yeni elementlerden oluşan yiyecek fikirleri ile ilgilidir (Kesici ve Önçel, 2015; Lin ve Baum, 2016). Öte yandan Jeu-Shyan ve Le (2007: 18), yaratıcı aşçılık için dört temel unsurdan söz etmektedir. Bu unsurlar, mesleki bilgi ve yetenek, kapsamlı bir kültür bilgisi-anlayışı, tecrübe ve estetik his geliştirebilmekten oluşmaktadır.

Yiyecek üretim alanında ortaya konan yaratıcı ürünler, sadece onu üretenlerin yaratıcılık düzeyleri ve anlayışları ile ilgili değil, aynı zamanda ürünün tüketicilerinin yemek zevkleri ve tercihleri ile eldeki kaynaklara da bağlantılıdır (Horng ve Hu, 2008; Bouty ve Gomez, 2013). Bu kapsamda, Richards'a (2011: 1229) göre, turizmde yaratıcılığın önemini etkileyen başlıca tüketici eğilimleri şöyle sıralanmıştır;

- Mevcut tüketim alışkanlıklarından kaynaklanan memnuniyetsizlikler,
- Zevk ve tercihlere yönelik ve kişisel gelişime bağlı nitelikli tüketim ihtiyacı,
- Post-modern tüketicilerin tecrübe açlığı,
- Kimlik oluşturma, hikaye ve anı biriktirme isteği,
- Yaratıcılığın ifade olarak çekici bir tarafının olmasıdır.

Yiyecek sektöründe yaratıcı ürünler ortaya koymak; sadece kişisel yaratıcılık merakı veya salt müşteri isteklerini karşılamaya yönelik değil, rekabetçi üstünlük sağlamak ve gelir elde etmek amacını da taşıyor olabilir (Horng ve Hu, 2008; Bouty ve Gomez, 2013; Lin ve Baum, 2016).

Yiyecek endüstrisi şüphesiz kar yaratmak ve tüketici ihtiyaçlarını karşılamaya yöneliktir. Mutfaktaki uygulamalara dönük yaratıcılık süreçleri de pazar ihtiyaçları ile mutfak modası arasında bir denge sağlamanın en iyi yoludur (Lin ve Baum, 2016: 435). Lin ve Baum'a (2016) göre yaratıcı fikirler ortaya koyan işletmeler piyasada imajını geliştirir, müşteri sadakati sağlar ve yeni müşteri kazanmasına yardımcı olur. Yiyecek endüstrisinde yaratıcılık uygulamaları, müşteri ihtiyaçlarının sanatsal bir şekilde karşılanması, örgütsel amaçların gerçekleştirilmesi ve kurumsal itibar sağlanması gibi karmaşık amaçlar gütmektedir.

Mutfaktaki yaratıcılık sürecini incelemek için çeşitli modeller önerilmiştir. Horng ve Hu (2008), Wallas'ın (1926) yaratıcılık süreci modelini mutfak alanına uyarlamaya çalışmıştır. Wallas'ın (1926) dinamik ve döngüsel yaratıcılık sürecini dört aşamada ele almışlardır (Horng ve Hu, 2008: 225). Bunlar; yeni fikirlere hazırlık aşaması, fikri tasarlama aşaması, fikri geliştirme aşaması ve fikri değerlendirme aşamasıdır. Araştırmacılara göre yeni fikirlere hazırlık aşaması; bilgi toplama ve mevcut deneyimlerin yeni bilgilerle sentezlenmesini ifade etmektedir. Fikri tasarlama aşaması; fikrin seçimi, sentez, eski veya konuyla ilgisi olmayan işlerin terk edilmesi ya da vazgeçilmesini ifade etmektedir. Fikri geliştirme aşaması; fikre ilişkin ortak özelliklerin ortaya konulması, fikrin ilham verici taraflarını araştırma ve temel sorunların çözümünün nasıl olması gerektiğini bulmayı ifade etmektedir. Fikri değerlendirme aşaması ise; konsept, teknik ve nihai ürünün değerlendirmesini ifade etmektedir. Bu model temelinde bu araştırmada, Kütahya'da faaliyet gösteren Turizm İşletme ve Yatırım belgeli otel işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş stresi ve yaratıcılık düzeylerinin ortaya konulması ile değişkenler arasındaki ilişkinin test edilmesi hedeflenmektedir.

Bu kapsamda, aşağıdaki sorular araştırma soruları olarak belirlenmiştir.

- Soru 1: Mutfak personelinin yaratıcılık sürecine ve iş stresi düzeylerine ilişkin algılamaları nasıldır?
- Soru 2: Mutfak çalışanlarının, iş stresi ve yaratıcılık süreci faktörlerini algılamaları hangi değişkenlere göre farklılaşmaktadır?
- Soru 3: İş stresi faktörleri ile yaratıcılık süreci faktörleri arasında anlamlı bir ilişki var mıdır?
- Soru 4: İş stresi faktörleri, aşçıların yaratıcılık süreci faktörlerini algılamalarını etkilemekte midir?



## YÖNTEM

Turizm işletmelerinin mutfak departmanlarında çalışmakta olan aşçıların iş stresi ile yaratıcılık süreçleri arasındaki ilişkinin incelendiği bu çalışmada tanımlayıcı araştırma yaklaşımı kullanılmıştır. Tanımlayıcı araştırmalar, araştırma problemi üzerinde etkili olan değişkenleri ortaya çıkarmak, problemin ortaya çıkış şeklini tahmin etmek ve değişkenler arasındaki ilişkiyi belirlemek için yapılır (İslamoğlu,2011; Aktaran: Seçilmiş vd.,2017: 154).

Veri toplama aracı olarak kullanılan anket üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm, katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yöneliktir. İkinci bölüm, aşçıların yaratıcılık sürecine ilişkin algılarını ölçmek için kullanılan ve Kesici (2014) tarafından Türkçeleştirilen ve Seçilmiş, Kodaş ve Kodaş'ın (2017) araştırmalarında kullandıkları şekliyle ele alınan yaratıcılık süreci ölçeğine ilişkin 18 ifade bulunmaktadır. Son bölüm ise, aşçıların iş streslerini ölçmeye yönelik Unur ve Pekerşen (2017) tarafından, kendinden önceki araştırmalardan derleyerek geliştirdikleri ve geçerlilik ve güvenilirliğini test ettikleri iş stresi ölçeğine ilişkin 31 ifadeden oluşmaktadır.

Araştırmada kullanılan ölçeklerden *yaratıcılık süreci ölçeği*, Seçilmiş vd. (2017) tarafından faktör analizine tabi tutulmuş ve elde edilen yapının toplama varyansın %53,4'ünü açıklayan 4 boyuttan (yeni fikirlere hazırlık boyutu, fikri tasarlama boyutu, fikri geliştirme boyutu ve fikri değerlendirme boyutu) oluştuğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, araştırmada iş stresini ölçmek amacıyla kullanılan ölçek, Unur ve Pekerşen (2017) tarafından faktör analizine tabi tutulmuş ve elde edilen yapının toplam varyansın %65,8'ini açıklayan 7 boyuttan (kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörleri, örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörleri, bireysel stres faktörleri, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri, çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri, işin yapısından kaynaklanan stres faktörleri, fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri) oluştuğu tespit edilmiştir.

### Geçerlik ve Güvenirlik

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirlikleri test edilmiştir. Test sonuçlarına göre yaratıcılık süreci ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri 0,769 olarak, iş stresi ölçeğinin Cronbach's Alpha değeri ise 0,978 olarak hesaplanmış ve ölçeklerin güvenilir olduğuna karar verilmiştir. Elde edilen verilerin örneklem uygunluğunu gösteren Kaiser-Mayer-Olkin (KMO-Barlett) test sonuçlarına (0,757) göre örneklem büyüklüğü yeterli



bulunmuştur. Analizlere geçmeden önce verilerin parametrik testler için uygun olup olmadığı test edilmiş ve verilerin parametrik testler için uygun olmadığı görülmüştür.

### Araştırma Evreni ve Örneklemi

Araştırma evrenini, Kütahya ilinde faaliyet gösteren turizm işletme ve yatırım belgeli tesislerde çalışan tüm aşçılar oluşturmaktadır. Araştırma kapsamında tüm evrene ulaşmak amaçlanmıştır. Kütahya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2017 verilerine göre 3 adet 2 yıldızlı, 5 adet 3 yıldızlı, 5 adet 4 yıldızlı turizm işletme ve yatırım belgeli tesis bulunmaktadır. Ancak, bu işletmelerde çalışan aşçı sayıları ile ilgili herhangi bir istatistiki veriye ulaşılamamıştır. Bu noktada, AKTAD (Altın Kepçe Aşçılar Derneği), 670 yataklı bir otel işletmesinde mutfak departmanında stajyer ve bulaşıkçılar hariç yaklaşık 20 personelin çalışması gerektiğini belirtmiştir (Seçilmiş vd., 2017: 155). Bu doğrultuda örneklem büyüklüğü aşağıdaki gibi hesaplanmıştır.

Toplam yatak sayısı:  $1663/670 \times 20=45$  (yaklaşık çalışması gereken personel)

Araştırmaya katılmayı kabul eden işletmelerde çalışan 47 aşçıdan veri elde edilmiştir. Elde edilen veriler SPSS paket programı yardımıyla analiz edilmiştir. Verilerin analizi için t testi, anova, Tukey çoklu karşılaştırma testi ve regresyon analizinden yararlanılmıştır.

### BULGULAR

Demografik bulgulara ilişkin veriler aşağıda Tablo 1’de verilmiştir. Demografik veriler özet olarak değerlendirilecek olursa araştırmaya katılan katılımcıların 30’u erkek (%63,8), 17’si (%36,2) ise kadındır. Katılımcıların 37’si (%78,7) ilköğretim ya da lise mezunudur, 9’u (%19,1) ön lisans ve yalnızca 1’i (%2,1) ise lisansüstü mezunudur. Katılımcılardan 4’ü 20 yaş ve altında, 12’si 21-30 yaş arasında, 13’ü 31-40 yaş arasında, 15’i 41-50 yaş arasındadır. 51 yaş ve üstü 3 katılımcı bulunmaktadır. Araştırmaya katılan aşçılar arasında lisans mezunu yoktur. 47 katılımcıdan 30’u (%63,8) aylık gelirin 1501-2500 TL arasında olduğunu beyan ederken, 11 katılımcı (%23,4) aylık gelirin 1500 TL ve altından olduğunu, 2’ser katılımcı (%4,2) 2501-3500 TL, 3501-4500 TL ve 4501-5500 TL arasında olduğunu beyan etmiştir. Toplam çalışma sürelerine bakıldığında katılımcılardan 8’i (%17,0) 1 yıldan az, 13’ü (%27,7) 1-5 yıl, yine 8’i (%17,0) 6-10 yıl, 12’si (%25,5) 11-15 yıl ve 6’sı (%12,8) 16 yıldan daha fazla toplam çalışma süresine sahiptir. Bununla birlikte, şu anki işyerinde hizmet sürelerine bakıldığında 19’u (%40,4) 1 yıldan az, 18’i (%38,3) 1-3 yıl arası, 5’i (%10,6) 4-6 yıl arası 3’ü

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

(%6,4) 7-9 yıl arası ve 2'si (%4,3)10 yıl üstünde süreyle buldukları işyerinde çalışmaktadırlar. Katılımcılardan 10'u (%21,2) aşçıbaşı veya aşçıbaşı yardımcısı iken, 15'i (%31,9) aşçı olarak görev yapmaktadır. Katılımcıların 11'i (%23,4) 2 yıldızlı, 14'ü (%29,8) 3 yıldızlı ve 22'si (%46,8) 4 yıldızlı otellerde çalışmaktadır. Katılımcılardan 27'si (%57,4) kadrolu, 20'si (%42,6) sözleşmeli olarak çalışmaktadır. Katılımcıların 22'si (%46,8; lise, ön lisans, lisans veya lisansüstü en az bir derece) turizm eğitimi almışken, 25'i (%53,2) turizmle alakalı bir eğitim almamıştır. Katılımcıların 28'i (%59,6) aşçılıkla ilgili bir eğitim almışken, 19'u (%40,4) aşçılıkla ilgili bir eğitim almamıştır. Ayrıca, 15 katılımcı (%31,9) ne turizm eğitimi ne de aşçılık eğitimi almamıştır. Aşçılık eğitimi alanların 12'si (%40,0) eğitimini aşçılık okullarından, 4'ü (%13,3) özel aşçılık kurslarından, 4'ü (%13,3) halk eğitim merkezlerinden, 10'u (%33,3) ise diğer yerlerden (TUREM vb.) aşçılık eğitimi almıştır.

İbrahim Akça, Elif  
Tuba Beydilli  
2 (Ek.1) 2018

• 292

**Tablo 1:** Demografik bulgular

<b>Cinsiyet</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Eğitim</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
Kadın	17	36,2	İlkokul	19	40,4
Erkek	30	63,8	Lise	18	38,3
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	Ön Lisans	9	19,1
<b>Yaş</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	Lisans	0	0,0
20 yaş ve altı	4	8,5	Lisansüstü	1	2,1
21-30 arası	12	25,5	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
31-40 arası	13	27,7	<b>Medeni Durum</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
41-50 arası	15	31,9	Evli	32	68,1
51 ve üstü	3	6,4	Bekâr	15	31,9
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>Gelir</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>Toplam Çalışma Süresi</b>	<b>N</b>	<b>%</b>
1500 TL ve altı	11	23,4	1 yıldan az	8	17,0
1501-2500 TL	30	63,8	1-5 yıl	13	27,7
2501-3500 TL	2	4,2	6-10 yıl	8	17,0
3501-4500 TL	2	4,2	11-15 yıl	12	25,5
4501-5500 TL	2	4,2	16 yıl ve üstü	6	12,8
5501 TL ve üstü	0	0,0	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>			

			İşyerindeki Hizmet Süresi		N	%
İşyerindeki Görevi	N	%	1 yıldan az	19	40,4	
Aşçıbaşı	5	10,6	1-3 yıl	18	38,3	
Aşçıbaşı yard.	5	10,6	4-6 yıl	5	10,6	
Aşçı	15	31,9	7-9 yıl	3	6,4	
Aşçı yard.	6	12,8	10 yıl ve üstü	2	4,3	
Mutfak Komisi	2	4,3	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	
Izgara Bölüm Şefi	2	4,3	Kadro Durumu		N	%
Pastane Bölüm Şefi	3	6,4	Kadrolu	27	57,4	
Gece Şefi	2	4,3	Sözleşmeli	20	42,6	
Sıcak Bölüm Şefi	2	4,3	Yarı zamanlı	0	0,0	
Soğuk Bölüm Şefi	2	4,3	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	
Diğer	3	6,4	Aşçılık Eğitimi	Alma	N	%
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>Durumu</b>			
Turizm Eğitimi	Alma	N	%	Evet	28	59,6
<b>Durumu</b>				Hayır	19	40,4
Evet	22	46,8	<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	
Hayır	25	53,2	Aşçılık Eğitimi	Nerden	N	%
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>Alınmış</b>			
Yıldız Sayısı	N	%	Aşçılık Okullarından	12	40,0	
2 yıldızlı	11	23,4	Özel Aşçılık Kurslarından	4	13,3	
3 yıldızlı	14	29,8	Halk Eğitim Merkezlerinden	4	13,3	
4 yıldızlı	22	46,8	Diğer	10	33,3	
<b>Toplam</b>	<b>47</b>	<b>100</b>	<b>Toplam</b>	<b>30</b>	<b>100</b>	

İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma

## Ölçek Boyutlarına İlişkin Betimsel Analizler

### Faktör Ortalamaları

Ölçek boyutlarının ortalamalarının orta değer olan 3 (ne katılıyorum ne de katılmıyorum) değerinden farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için t testi

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

kullanılmıştır. İş stresi ölçek boyutlarının ortalamalarına ilişkin betimsel analiz ve t-testi sonuçları Tablo 2'de verilmiştir.

**Tablo 2:** İş Stresi Ölçek Boyutlarının Ortalamalarına İlişkin Betimsel Analiz ve T-Testi Sonuçları

N=47	Ortalama	Standart Sapma	t-değeri	Sig.
<i>Kişilerarası ilişkiden kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,37	1,08941	2,360	0,023
<i>Örgütsel politikalarından kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,29	1,12446	1,816	0,076
<i>Bireysel stres faktörleri</i>	3,43	1,18956	2,493	0,016
<i>Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,57	1,18976	3,310	0,002
<i>Çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,58	1,13032	3,527	0,001
<i>İşin yapısından kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,58	1,05973	3,762	0,000
<i>Fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri</i>	3,51	1,20732	2,930	0,005

Araştırmada kullanılan ölçek boyutları negatif algıları ölçmektedir. Örneğin, işin yapısından kaynaklanan stres faktörleri boyutuna ilişkin “çalışma saatlerinin uzun olması bende stres oluşturur” ifadesinde olduğu gibi ölçek ifadelerinin tamamı negatif algıları ölçmeye dönük hazırlanmıştır. Faktör ortalamalarına ilişkin elde edilen test sonuçlarına göre sadece örgütsel politikalarından kaynaklanan stres faktörlerinin (mutfağın farklı bölümlerinde çalışmak bende stres oluşturur, mutfakta birbiriyle çelişen iki işi birden yapmak bende stres oluşturur, üst yönetimin kararlarına katılmamak bende stres oluşturur gibi) ortalamalarının orta değer olan 3 (ne katılıyorum ne de katılmıyorum) değerinden istatistiki olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı görülmektedir ( $x=3,29$ ,  $p>0,05$ ). Başka bir deyişle, katılımcılar örgütsel politikalarından kaynaklanan stres faktörlerini değerlendirmede kararsız kalmışlardır. Bununla birlikte, katılımcılar en çok işin yapısından kaynaklanan stres faktörlerine (müşteri memnuniyetsizliği ve şikâyet edilme korkusu bende stres oluşturur, çalışma saatlerinin uzun olması bende stres oluşturur gibi) yönelik olumsuz bir algıya sahiptirler ( $x=3,58$ ,  $p<0,05$ ). Daha sonra sırasıyla, çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri ( $x=3,58$ ,  $p<0,05$ ), örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri ( $x=3,57$ ,  $p<0,05$ ), fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri

( $x=3,51$ ,  $p<0,05$ ), bireysel stres faktörleri ( $x=3,43$ ,  $p<0,05$ ) ve kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörlerine (mutfakta hak ettiğim ilgi, sevgi ve takdiri görememek bende stres oluşturur, mutfakta iş arkadaşlarımla çatışmalar yaşamak bende stres oluşturur gibi) yönelik olumsuz bir algıya sahip oldukları söylenebilir ( $x=3,37$ ,  $p<0,05$ ).

### Çoklu Karşılaştırmalara İlişkin Bulgular

Çeşitli değişkenlere (cinsiyet, turizm eğitimi alma durumuna göre, aşçılık eğitimi alma durumuna göre, kadro durumuna göre) göre aşçıların yaratıcılık sürecini algılamaları arasında farklılaşma olup olmadığına bakmak için non-parametrik testlerden Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır. Çeşitli değişkenlere göre yaratıcılık sürecini algılamaları arasında karşılaştırma (Mann-Whitney U testi) sonuçları Tablo 3'de verilmektedir.

**Tablo 3:** Çeşitli değişkenlere göre yaratıcılık sürecini algılamaları arasında karşılaştırma (Mann-Whitney U testi)

DÜZEY	N	Sıra Toplamı	Sıra Ortalaması	U	Z	p
Cinsiyete göre						
<b>Kadın</b>	17	423,50	24,91	239,50	-,353	,724
<b>Erkek</b>	30	704,50	23,48			
<b>Toplam</b>	47					
Turizm eğitimi alma durumuna göre						
<b>Evet</b>	22	514,00	23,36	261,00	-,307	,759
<b>Hayır</b>	25	614,00	24,56			
<b>Toplam</b>	47					
Aşçılık eğitimi alma durumuna göre						
<b>Evet</b>	28	647,50	23,13	241,50	-,547	,584
<b>Hayır</b>	19	480,50	25,29			
<b>Toplam</b>	47					
Kadro durumuna göre						
<b>Kadrolu</b>	27	705,50	26,13	212,50	-1,274	,203
<b>Sözleşmeli</b>	20	422,50	21,13			
<b>Toplam</b>	47					

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

Test sonuçlarından elde edilen verilere göre aşçıların cinsiyet açısından, turizm eğitimi almış olmak veya olmamak açısından, aşçılık eğitimi almış olmak veya olmamak açısından ve kadrolu ya da sözleşmeli çalışıyor olmak açısından yaratıcılık sürecini algılama düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılaşma yoktur (bütün değişkenler için  $p > 0,05$ ).

Tablo 4'te çeşitli değişkenlere göre yaratıcılık süreci algılamalarının karşılaştırılması (Kruskal Wallis testi) sonuçları verilmektedir. Aşçıların çeşitli değişkenlere (otel türüne göre, görevlerine göre, eğitim durumlarına göre, toplam çalışma sürelerine göre) göre yaratıcılık sürecini algılamaları arasında farklılaşma olup olmadığına bakmak için non-parametrik testlerden Kruskal-Wallis testinden yararlanılmıştır. Test sonuçlarından elde edilen verilere göre, aşçıların çalıştıkları otel türüne göre (2 yıldızlı, 3 yıldızlı, 4 yıldızlı), görevlerine göre (aşçı, aşçıbaşı, mutfak komisi, bölüm şefi vb.), eğitim durumlarına göre (ilkokul, lise, ön lisans, lisansüstü) ve toplam çalışma sürelerine ( 1 yıldan az, 1-5 yıl arası, 6-10 yıl arası, 11-15 yıl arası, 16 yıl ve üstü) göre yaratıcılık sürecini algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık yoktur (bütün değişkenler için  $p > 0,05$ ).

**Tablo 4:** Çeşitli değişkenlere göre yaratıcılık süreci algılamalarının karşılaştırılması (Kruskal Wallis testi)

Düzye	N	Sıra ortalaması	s.d.	X <sup>2</sup>	p	Anlamlı fark
Otel türü						
2 yıldızlı	11	20,59				
3 yıldızlı	14	26,89	2	1,384	,501	Fark yok
4 yıldızlı	22	23,86				
Toplam	47					
Görevlerine göre	N					
Aşçıbaşı	5	32,40				
Aşçıbaşı Yardımcısı	5	26,90				
Aşçı	15	20,90				
Aşçı Yardımcısı	6	19,92				
Mutfak Komisi	2	11,25	10	9,957	,444	Fark yok
Izgara Bölüm Şefi	2	27,50				
Pastane Bölüm Şefi	3	15,83				

Gece Şefi	2	21,50				
Sıcak Bölüm Şefi	2	34,25				
Soğuk Bölüm Şefi	2	31,75				
Diğer	3	32,83				
Toplam	47					
Eğitim durumuna göre	N					
İlkokul	19	26,03				
Lise	18	22,50	3	4,398	,222	Fark yok
Ön Lisans	9	20,17				
Lisansüstü	1	47,00				
Toplam	47					
Toplam çalışma sürelerine göre	N					
1 yıldan az	8	29,00				
1-5 yıl	13	24,92				
6-10 yıl	8	19,31	4	2,384	,666	Fark yok
11-15 yıl	12	22,38				
16 yıl ve üstü	6	24,83				
Toplam	47					

İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma

Tablo 5'te çeşitli değişkenlere göre iş stresi algılamalarının karşılaştırılması (Kruskal Wallis testi) sonuçları verilmektedir. Aşçıların çeşitli değişkenlere göre iş stresi düzeylerini algılamaları arasında farklılaşma olup olmadığına bakmak için non-parametrik testlerden Kruskal-Wallis testinden yararlanılmıştır. Test sonuçlarından elde edilen verilere göre, aşçıların çalıştıkları otel türüne göre (2 yıldızlı, 3 yıldızlı, 4 yıldızlı), iş stresi puanları arasında anlamlı bir fark vardır ( $X^2= 10,00$ ;  $p<0,01$ ). Grupların sıra ortalamaları dikkate alındığında, en yüksek puana 4 yıldızlı otellerde çalışan aşçıların sahip olduğu, bunu sırasıyla 2 yıldızlı otellerde çalışan aşçıların ve 3 yıldızlı otel aşçıların izlediği görülmektedir.



**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

**Tablo 5:** Çeşitli değişkenlere göre iş stresi algılamalarının karşılaştırılması (Kruskal Wallis testi)

Düzyey	N	Sıra ortalaması	s.d.	X <sup>2</sup>	p	Anlamlı fark
Gelir durumuna göre						
1500 TL ve altı	11	23,59				
1501-2500 TL	32	25,30				
2501-3500 TL	1	32,50	4	4,702	,319	Fark yok
3501-4500 TL	2	11,75				
4501-5500 TL	1	3,00				
Toplam	47					
Otel türüne göre						
2 yıldızlı	11	21,73				
3 yıldızlı	14	15,89	2	10,003	,007	3yıldızlı-4 yıldızlı
4 yıldızlı	22	30,30				
Toplam	47					
Görevlerine göre						
	N					
Aşçıbaşı	5	22,10				
Aşçıbaşı Yardımcısı	5	14,10				
Aşçı	15	25,60				
Aşçı Yardımcısı	6	27,25				
Mutfak Komisi	2	16,75	10	12,166	,274	Fark yok
Izgara Bölüm Şefi	2	28,25				
Pastane Bölüm Şefi	3	20,17				
Gece Şefi	2	32,50				
Sıcak Bölüm Şefi	2	5,00				
Soğuk Bölüm Şefi	2	33,75				
Diğer	3	35,50				
Toplam	47					
Eğitim durumuna göre						
	N					

İbrahim Akça, Elif  
Tuba Beydilli  
2 (Ek.1) 2018

• 298

İlkokul	19	23,50				
Lise	18	21,33	3	4,194	,241	Fark yok
Ön Lisans	9	27,89				
Lisansüstü	1	46,50				
Toplam	47					
İş yerindeki hizmet süresine göre						
1 yıldan az	19	27,87				
1-3 yıl	18	21,00				
4-6 yıl	5	21,90	4	6,388	,172	Fark yok
7-9 yıl	3	31,83				
10 yıl ve üstü	2	7,75				
Toplam	47					

İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma

Gruplar arası farkın hangi gruptan kaynaklandığına bakmak için Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır. Mann Whitney U testi sonuçlarına göre (Tablo 6) 3 yıldızlı otellerde çalışan aşçıların iş stresi düzeyi 4 yıldızlı otel aşçılarına göre daha düşüktür ( $U=61,50$ ;  $z=-3,059$ ;  $p=0,02$ ). Diğer değişkenlere (gelir durumuna göre, görevlerine göre, eğitim durumuna göre, iş yerindeki hizmet süresine göre) göre iş stresi puanları arasında anlamlı bir farklılık yoktur (bütün değişkenler için  $p > 0,05$ ).

**Tablo 6:** 3 ve 4 yıldızlı otel türüne göre iş stresi puanlarının karşılaştırılması (Mann-Whitney U testi)

DÜZEY	N	Sıra Toplamı	Sıra Ortalaması	U	Z	p
Otel türüne göre						
3 yıldızlı	14	166,50	11,89	61,50	-3,059	,002
4 yıldızlı	22	499,50	22,70			
Toplam	36					

Tablo 7'de çeşitli değişkenlere göre iş stresi algılamalarının karşılaştırılması (Mann Whitney U testi) sonuçları verilmektedir. Çeşitli değişkenlere (cinsiyet, turizm eğitimi alma durumuna göre, aşçılık eğitimi alma

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

durumuna göre, kadro durumuna göre) göre aşçıların iş stresi algılama düzeyleri arasında farklılaşma olup olmadığına bakmak için non-parametrik testlerden Mann-Whitney U testinden yararlanılmıştır. Test sonuçlarından elde edilen verilere göre aşçıların cinsiyet açısından, turizm eğitimi almış olmak veya olmamak açısından, aşçılık eğitimi almış olmak veya olmamak açısından ve kadrolu ya da sözleşmeli çalışıyor olmak açısından iş stresi algılama düzeyleri arasında istatistiki olarak anlamlı bir farklılık yoktur (bütün değişkenler için  $p>0,05$ ).

**Tablo 7:** Çeşitli değişkenlere göre iş stresi algılamalarının karşılaştırılması (Mann-Whitney U testi)

DÜZEY	N	Sıra	Sıra Ortalaması	U	Z	p
<b>Toplamı</b>						
Cinsiyete göre						
<b>Kadın</b>	17	416,00	24,47	247,00	-	,858
<b>Erkek</b>	30	712,00	23,73			
<b>Toplam</b>	47					
Turizm eğitimi alma durumuna göre						
<b>Evet</b>	22	558,50	25,39	244,50	-	,512
<b>Hayır</b>	25	569,50	22,78			
<b>Toplam</b>	47					
Aşçılık eğitimi alma durumuna göre						
<b>Evet</b>	28	693,50	24,77	244,50	-	,638
<b>Hayır</b>	19	434,50	22,87			
<b>Toplam</b>	47					
Kadro durumuna göre						
<b>Kadrolu</b>	27	682,50	25,28	235,50	-	,454
<b>Sözleşmeli</b>	20	445,50	22,28			
<b>Toplam</b>	47					

İbrahim Akça, Elif  
Tuba Beydilli  
2 (Ek.1) 2018

• 300

### Korelasyon analizi

İş stresi ve yaratıcılık süreci arasındaki ilişkiyi incelemek için korelasyon analizi yapılmıştır. Tablo 8’de korelasyon analizi sonuçları verilmektedir. Korelasyon analizi sonuçlarına göre iş stresi ile yaratıcılık süreci arasında  $p < 0,01$  düzeyinde pozitif yönde anlamlı bir ilişki vardır ( $r=0,417$ ). Buna göre, iş stresi arttıkça yaratıcılık süreci düzeylerinin de arttığı söylenebilir.

**Tablo 8: Korelasyon analizi sonuçları**

Değişken		İş stresi	Yaratıcılık Süreci
İş stresi	Korelasyon (Spearman)	1,000	<b>0,417</b>
	p		0,004*
	N	47	47

\* $p < 0,01$

### Regresyon analizi

İş stresinin, yaratıcılık sürecini etkileyip etkilediğini test etmek için regresyon analizinden yararlanılmıştır. Tablo 9’da regresyon analizi sonuçları verilmektedir. Analiz sonucunda elde edilen kanıtlar doğrultusunda, oluşturulan modelin anlamlı olduğu ve aşçıların iş stresi düzeyinin, yaratıcılık süreci düzeylerindeki değişimin %28,4’ünü açıkladığı söylenebilir ( $B=0,533$ ;  $t=4,222$ ;  $p < 0,000$ ).

**Tablo 9: Regresyon analizi sonuçları**

Bağımsız değişken	$\beta$	t	P
Kişiler arası stres faktörleri	,538	4,283	,000*
$R^2 = ,290$	$F=18,341$	$p=0,000$	
Örgütsel politikadan kaynaklanan stres fakt.	,477	3,639	,001*
$R^2 = ,227$	$F=13,246$	$p=0,000$	
Bireysel stres faktörleri	,465	3,520	,001*
$R^2 = ,216$	$F=12,390$	$p=0,000$	
Örgütsel yapıdan kaynaklanan stres fakt.	,447	3,349	,002*
$R^2 = ,200$	$F=11,219$	$p=0,002$	
Çalışma ortamından kaynaklanan stres fakt.	,517	4,051	,000*

İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya’daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

R <sup>2</sup> =,267	F=16,414	p=0,000	
<b>İşin yapısından kaynaklanan stres fakt.</b>	,440	3,284	,002*
R <sup>2</sup> =,193	F=10,784	p=0,000	
<b>Fiziki şartlardan kaynaklanan stres fakt.</b>	,429	3,183	,003*
R <sup>2</sup> =,184	F=10,133	p=0,000	
<b>İş stresi (genel)</b>	,533	4,222	,000*
R <sup>2</sup> = ,284	F=17,828	p=0,000	

\*p<0,01

\*\*Bağımlı Değişken: Yaratıcılık Süreci

İbrahim Akça, Elif  
Tuba Beydilli  
2 (Ek.1) 2018

### **SONUÇ ve ÖNERİLER**

• 302

Yaratıcılık, yiyecek sektöründe rekabet edebilmek için önemli bir role sahiptir (Jeou-Shyan ve Lin, 2009). Günümüzde müşteri odaklı hizmet sektöründeki aşçılar, pazar taleplerini karşılamada ve karlılığı sağlamada yaratıcılıklarını ticarileştirebilirler (Lin ve Baum, 2016). Lin ve Baum (2016), yaratıcı fikirlerin ortaya konulmasında sürekli pratik yapmanın önemini vurgulamaktadır.

İş yerinde yöneticiler aşçılara yaratıcılıklarını geliştirmeleri için boş zaman ayırıp kendilerini geliştirmelerine imkan sağlayan iş ortamını sunmalıdırlar (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs, 2016). Stres yerine tatmin olmuş çalışanlar, yeteneklerini ve yaratıcılıklarını geliştirmeye yönelirler. Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphongs (2016) tarafından yapılan çalışmada, aşırı iş yüküne bağlı olarak stres seviyesi yüksek mutfak çalışanları işini terk etmeye eğilimlidir sonucuna ulaşılmıştır. Bununla birlikte iş yerinde stres kaynaklarının tamamıyla ortadan kaldırılabilmesi mümkün değildir. Bu kapsamda iş yerindeki stres kaynaklarının belirlenmesi ve bunların yaratıcılık süreçleri üzerindeki etkilerinin belirlenmesi önem kazanmaktadır.

Araştırmada kullanılan iş stresi ölçeğine ilişkin katılımcı görüşleri değerlendirilmiştir. Bu sonuçlara göre, faktör ortalamalarına ilişkin sadece örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörlerinin ortalamalarının orta değer olan 3 (ne katılıyorum ne de katılmıyorum) değerinden istatistiki olarak anlamlı bir şekilde farklılaşmadığı tespit edilmiştir. Başka bir deyişle, katılımcılar örgütsel politikalardan kaynaklanan stres faktörlerini değerlendirmede kararsız kalmışlardır. Bununla birlikte, katılımcılar en çok işin yapısından kaynaklanan stres faktörlerine yönelik olumsuz bir algıya

sahiptirler. Bu noktada, aşçıların müşteri memnuniyetsizliği korkusundan kaygılanmaları bir dereceye kadar işletmeler için fayda sağlasa da, bu kaygılanmanın iş stresi oluşturacak düzeyde olması, işletmelerin şikâyet yönetimi konusunda yetersiz kaldığının göstergesidir. İşletmeler, müşteri öneri ve şikâyetlerinden geri bildirim sağlayarak eksikliklerini gidermek noktasında bu şikâyetleri birer fırsata dönüştürebilmelidir. Araştırmaya katılan mutfak çalışanlarının işin yapısından kaynaklanan stres faktörlerinden sonra sırasıyla, çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörleri, örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörleri, fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri, bireysel stres faktörleri ve kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan stres faktörlerine yönelik olumsuz bir algıya sahip oldukları söylenebilir.

Çalışma ortamından kaynaklanan stres faktörlerine yönelik olumsuz algının çalışanlarda stres oluşturduğu görülmektedir. Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, mutfakta gerekli araç-gerecin olmaması, iş yapılan ortamın yeteri kadar aydınlatılmaması çalışanlarda strese neden olabilmektedir. İşletmeler, aşçıların rahat ve aydınlık bir ortamda güvenle çalışabilecekleri iş çevresi sağlamalıdır.

Yetki ve sorumlulukların uygun ölçüde olması, yapılan iş karşılığında uygun ücret ve sosyal hakların verilmesi gibi liyakat çerçevesinde işlerin hak edene verilmesi örgütsel yapıdan kaynaklanan stres faktörlerinde bir gerileme sağlayacaktır. Bunun dışında, bireylerin özel hayatlarına zaman ayırabildiği (bireysel stres faktörü), iş-aile yaşamı arasında bir dengenin olduğu işletmelerde iş stresi düzeyi daha az olacaktır (Armstrong vd., 2015). Ayrıca, aşırı stres çalışanlarda görevlerine karşı bir reddetme, sorumlu davranma ve yaratıcılık hissinde bir düşüşe neden olabilir (Jung vd., 2012: 2160).

Kişiler arası stres faktörlerine bakıldığında, işletmeler iş yerinde çalışanların, yöneticiler ile ve iş arkadaşları ile olan çatışmaları azaltarak stres düzeylerini düşürebilirler. Araştırmamızda da elde edilen bu sonuç, önceki araştırma sonuçları ile örtüşmektedir (Jung vd., 2012; Trivelas vd., 2013).

Araştırmadan elde edilen sonuçlara göre, mutfak çalışanlarının yaratıcılık süreci algılama düzeyleri demografik değişkenlere göre farklılık göstermemiştir. Buna karşılık, aşçıların 2, 3 ve 4 yıldızlı otel işletmelerinde çalışıyor olma durumlarına göre iş stresi algılama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Yapılan analiz sonuçlarına göre, 3 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan aşçıların iş stresi algılama düzeyleri 4 yıldızlı otel işletmelerine göre daha düşüktür. Aşçıların çalıştıkları otel işletmesi türüne göre, iş stresi algılama düzeyleri 4 yıldızlı otellerde en yüksek düzeydeyken, bunu 2 yıldızlı otel çalışanları takip etmektedir, en düşük iş stresi algılama düzeyi ise 3 yıldızlı otel çalışanlarında gözlenmiştir. 4 yıldızlı otel işletmeleri

**İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma**

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

büyükliklerine bağlı olarak yapılan işler nispeten daha yoğun çalıştırmayı gerektiriyor şeklinde yorumlanabilir. Bu noktada, Kütahya ilinde faaliyet gösteren 4 yıldızlı otellerin iş stresi ile başa çıkma çabalarına daha fazla önem vermesi gerektiği söylenebilir.

Araştırma amaçları doğrultusundaki sonuçlar incelendiğinde, iş stresi boyutlarının tamamı yaratıcılık süreci aşamalarının tamamında etkilidir. Bu sonuç daha önce yapılan araştırmalarla örtüşmektedir (Tongchaiprasit ve Ariyabuddhiphong, 2016). Yaratıcılık sürecini en çok kişiler arası ilişkilerden kaynaklanan iş stresi boyutu açıklamaktayken (%29), en az ise fiziki şartlardan kaynaklanan stres faktörleri açıklamaktadır (%18,4). Bununla birlikte, iş stresi faktörlerinin tamamı yaratıcılık sürecindeki değişimin ancak % 28,4'ünü açıklamaktadır. Buradan hareketle, yaratıcılık süreci faktörleri iş stresi dışındaki diğer bazı değişkenlerden de etkilenmektedir denilebilir.

Araştırmada, yaratıcılık sürecini açıklamakta sadece iş stresinin ele alınması araştırma kısıtlarından bir tanesidir. Öte yandan, iş stresi ve yaratıcılık süreci arasındaki ilişkilerin incelendiği bu araştırmanın Kütahya ili ile sınırlı kalması bir diğer araştırma sınırlılığıdır. Sonraki araştırmalarda, araştırma kapsamı genişletilip, araştırma modeline yeni değişkenler eklenerek hem yaratıcılık süreci ve iş stresi faktörlerinin farklı yönleri detaylı olarak ele alınabilir, hem de değişkenler arasındaki ilişkiler geniş bir yelpazede test edilebilir.

#### **KAYNAKÇA**

- Albors-Garrigos, J., Barreto , V., Garcia-Segovia, P., Martinez-Monzo, J. & Hervas-Oliver, J. L. (2013). "Creativity and innovation patterns of haute cuisine chefs, *Journal of Culinary Science & Technology*, 11:1, 19-35.
- Armstrong, G. S., Atkin-Plunk, C. A. Wells, J. (2015). "The relationship between work-family conflict, correctional officer job stress, and job satisfaction", *Criminal Justice and Behavior*, Vol. 42, No. 10, 1066-1082.
- Bouty, I. & Gomez M. L. (2013). "Creativity in haute cuisine: strategic knowledge and practice in gourmet kitchens, *Journal of Culinary Science & Technology*, 11:1, 80-95.
- Chiang, F. F.T., Birtch, T.A. & Kwan, H. K. (2010). "The moderating roles of job control and work-life balance practices on employee stress in the hotel and catering industry", *International Journal of Hospitality Management*, Vol: 29, 25-32.
- Chung, E. K., Jung, Y. & 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.



- Deveci, B. (2017). "İş stresi ve turizm işletmelerinde yapılan araştırmalara ilişkin bir değerlendirme", Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Cilt:9, Sayı:20, 39-53.
- Dollard, M.F., LaMontagne, A. D., Caulfield, N., Blewett, V. & 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.
- Genç, S., Genç, V. & Gümüş, M. (2016). "Otel işletmelerinde duygusal zekanın iş stresi ve iş yaşam dengesi üzerindeki etkisi", Batman Üniversitesi Yaşam Bilimleri Dergisi, Cilt:6, Sayı2/1, 97-112.
- Hoboubi, N., Choobineh, A., Ghanavati, F.K. & Keshavarzi, S. (2017). "The impact of job stress and job satisfaction on workforce productivity in an Iranian petrochemical industry", Safety and Health at Work, Vol:8, 67-71.
- Hornig, J. S. & Hu, M. (2008). "The mystery in the kitchen: culinary creativity", Creativity Research Journal, 20:2, 221-230.
- Hornig, J.S. & Hu, M. (2009). "The Creative Culinary Process: Constructing and Extending a Four-Component Model", Creativity Research Journal, 2/(4), 376 383.
- Hu, H.H. & 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.
- Jeou-Shyan & Lee, H. Y. C. (2007) What does it take to be a creative culinary artist?, Journal of Culinary Science & Technology, 5:2-3, 5-22.
- Jeou-Shyan, H. & Lin L. (2009). "The development of a scale for evaluating creative culinary products", Creativity Research Journal, 21:1, 54-63.
- Jung, H. S., Yoon, H. H. & Kim, Y. J. (2012). "Effects of culinary employees' role stress on burnout and turnover intention in hotel industry: moderating effects on employees' tenure", The Service Industries Journal, Vol. 32, No. 13, 2145-2165.
- Jung, H.S. & 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.
- Kesici, M. & Önce, S. (2015). "Aşçıların mesleki özerklikleri ile yaratıcılık süreci ilişkisi", İşletme Fakültesi Dergisi, Cilt 16, Sayı 1, 23-45.
- Lin, P. M. C. & Baum, T. (2016). "The meaning of applied creativity in the culinary industry", International Journal of Hospitality & Tourism Administration, 17:4, 429-448.

**İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi:  
Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma**

- Pratten, J.D. (2003). "The training and retention of chefs", *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 15 Issue: 4, 237-242.
- Richards, G.(2011). "Creativity and tourism: the state of the art", *Annals of Tourism Research*, Vol. 38, No. 4, 1225-1253.
- Robinson, R. N.S. & Beeslev, L. G. (2010). "Linkages between creativity and intention to quit: an occupational study of chefs", *Tourism Management*, 31, 765-776.
- Samen, S. (2008). "İşletmelerde yaratıcılığın önemi", *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 17, Sayı 2, 363-378.
- Seçilmiş,C., Kodaş, B. & Kodaş, D. (2017). "Örgütsel öğrenme yeteneği ve yaratıcılık süreci ilişkisi: Eskişehir'deki mutfak çalışanları üzerine bir araştırma", *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 5/3, 150-167.
- Sökmen,A. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Detay Yayıncılık (7. Baskı), Ankara.
- Suarthana,J. H. P.,& 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.
- Tongchaiprasit, P. & Ariyabuddhiphongs, 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.
- Trivellas, P., Reklitis, P. & Platis, C. (2013). "The effect of job related stress on employees' satisfaction: A survey in Health Care", *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, Vol: 73, 718 – 726.
- Tsaur, S.H. & Tang, Y. (2012). "Job stress and well-being of female employees in hospitality: the role of regulatory leisure coping styles", *International Journal Of Hospitality Management*, Vol:31, 1038-1044.
- 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.
- Unur, K. & Pekerşen, Y. (2017). "İş stresi ile toksik davranışlar arasındaki ilişki: aşçılar üzerinde bir araştırma", *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(1), 108-129.
- 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.

İbrahim Akça, Elif  
Tuba Beydilli  
2 (Ek.1) 2018

• 306

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. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi), İstanbul.

**İş Stresi ve  
Yaratıcılık Süreci  
İlişkisi:  
Kütahya'daki  
Mutfak Çalışanları  
Üzerine Bir  
Araştırma**