**Research on the relation between organizational stress and organizational commitment of travel agency employees: The case of Istanbul[[1]](#footnote-1)\***

**Seyahat acentası çalışanlarında örgütsel stresin örgütsel bağlılıkla ilişkisi üzerine bir araştırma: İstanbul örneği**

**Gönderim Tarihi / Received:** xx.xx.2024 **Adı SOYADI[[2]](#footnote-2)\*\*[[3]](#footnote-3)**

**Kabul Tarihi / Accepted:** xx.xx.2024 **Adı SOYADI[[4]](#footnote-4)**

**Doi:** https://doi.org/10.31795/baunsobed.xxxxxx **Adı SOYADI[[5]](#footnote-5) (Kırmızı işaretli alanları yayın süreci tamamlanmadan doldurmayınız.)**

**ABSTRACT:** Tourism sector is known as an industry of service sector in which labour-intensive production is quite dominant. High level of interaction among people and services' being subject to subjective evaluations are leading the employees to make intensive effort for customer satisfaction. Busy work hours, underpayment and the requisite high performance are quite often giving rise to work under stress for tourism employees. Determining the problem is crucial for overcoming the emerging physical and psychological problems. The aim of this research is determining the relation between the organizational stress in travel agencies and the commitment of the employees to their organizations. In addition to this, some other demographic variables have been analysed to see whether they have any effects on the perceptions of travel agency employees about organizational stress and their organizational commitmentA survey has been performed with employees in travel agencies in Istanbul and a positive and significant relation between the organizational stress of the employees and their organizational commitment have been determined. According to the findings of this research, a significant relation between the perceptions of travel agency employees about organizational stress and their organizational commitment has not been determined. However, significant relation among some variables such as marital status, educational level, the duration of work in the sector, the perceptions of travel agency employees about organizational stress and their organizational commitment has been determined.

**Keywords:** Organizational commitment, Organizational stress, Travel agency

**ÖZ:** Turizm sektörü, hizmetler sektörü içerisinde yer alan bir sektör olarak emek-yoğun üretimin çok baskın olduğu bir endüstri olarak bilinmektedir. İnsanlarla etkileşimin üst düzeyde olması, hizmetlerin sübjektif değerlendirmelere tabi olması turizm sektöründe çalışanların, müşteri memnuniyeti sağlamak için çok yoğun çabalar sarf etmelerine yol açmaktadır. Örgütsel stres çalışanların tüm fiziksel ve duygusal durumlarını etkilemekte, iş hayatında verimlikleri düşebilmekte, çalıştıkları örgütlere bağlılıkları azalmakta hatta yaşama ilişkin kaygıları ciddi artış gösterebilmektedir. Bu araştırmanın amacı, seyahat işletmelerinde yaşanan örgütsel stres ile kişilerin çalıştıkları örgütlere olan bağlılıkları arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bunun yanında diğer bazı demografik değişkenlerin seyahat acentası çalışanlarının örgütsel stres algılamaları ve örgütsel bağlılıklarını etkileyip etkilemedikleri araştırılmıştır. Bu araştırmada İstanbul’da faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan işgörenler üzerine bir anket uygulanmış, çalışanların örgütsel stres ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. 269 seyahat acentası çalışanından toplanan veriler IBM SPPS Statistics 21 programı ile analiz edilmiştir. Araştırma sonucunda seyahat acentası çalışanlarının örgütsel stres algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi gibi bazı değişkenlerle, seyahat acentası çalışanlarını örgütsel stres algılamaları ve örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Örgütsel bağlılık, Örgütsel stres, Seyahat acentası

**(Öz ve abstract bu sayfada sonlanmalı, yeni sayfaya geçmemelidir.)**

**GENİŞLETİLMİŞ ÖZET** (Should start in a new blank page.)

**Literatür taraması**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

Nam in lorem sapien. Donec vitae lacinia metus. Suspendisse eleifend diam velit, eu blandit ligula ornare non. Pellentesque tellus metus, convallis et lobortis eget, tristique eu nisl. Nulla facilisi. Nullam vulputate ornare consectetur. Etiam ut felis vulputate, pulvinar dui in, consectetur enim. Donec facilisis, erat eu molestie faucibus, est eros dapibus ipsum, pulvinar gravida justo metus a magna. Pellentesque blandit iaculis purus venenatis condimentum. Etiam non purus fringilla dolor fermentum imperdiet. Maecenas finibus felis lacinia, commodo nunc id, hendrerit ipsum. Maecenas justo orci, volutpat nec pharetra eu, maximus eget ex. Pellentesque habitant morbi tristique senectus et netus et malesuada fames ac turpis egestas. Donec pharetra ante semper nisi placerat, ut aliquam lectus faucibus. Mauris auctor orci ac dictum interdum.

**Yöntem**

Integer lacinia convallis hendrerit. Phasellus mollis hendrerit mollis. Nunc et varius ligula. Nunc et nulla sed nisl tincidunt vehicula a at nisl. Aenean euismod mattis suscipit. Etiam ultricies diam nunc, sed viverra mi auctor luctus. Curabitur scelerisque sapien mauris, vel scelerisque mi euismod nec. Morbi id felis vitae massa finibus cursus vel ac nisl. Duis fermentum facilisis velit, nec ornare ex malesuada in. Nulla a elementum nunc, ac imperdiet felis. Suspendisse potenti. Donec viverra risus ac augue finibus cursus eget eu sapien.

**Bulgular ve tartışma**

Maecenas tincidunt eros eu neque iaculis feugiat. Nullam tristique mauris lacus, at dapibus quam aliquet vitae. Nulla blandit ac quam nec elementum. Quisque eu efficitur dui. Donec non tortor id diam tempor porta. Cras pretium placerat erat quis viverra. Etiam vitae ex vulputate magna ultricies tristique sit amet ut diam. Maecenas tempor, tellus varius faucibus tempor, nibh purus dapibus ipsum, ac viverra massa risus at massa. Donec quis neque elit. Fusce id nibh dolor. Aliquam porta tristique scelerisque. Integer dictum ut turpis sit amet tincidunt. Donec aliquet vel libero ac rutrum. Suspendisse vel urna sed eros feugiat tristique.

Vivamus justo arcu, consequat at pharetra a, iaculis ut felis. Sed in elementum neque. Aliquam dignissim lectus leo, at ultricies leo pretium et. Maecenas feugiat, nulla et vulputate fermentum, sem turpis lacinia ante, nec malesuada dolor quam ac ante. Mauris viverra est sed pretium vestibulum. Nulla non vehicula lacus, sit amet pulvinar tellus. Donec nec ex non lectus euismod varius. Aenean bibendum rhoncus tempor. Curabitur sit amet tellus ipsum.

**Sonuç ve öneriler**

Interdum et malesuada fames ac ante ipsum primis in faucibus. Suspendisse congue ligula ut nisl porta, vel luctus enim egestas. Donec in elementum magna. Nulla et elit convallis, viverra ipsum id, dignissim odio. Duis maximus, urna nec sagittis mattis, justo metus lacinia nunc, ut sodales erat urna quis elit. Praesent at nunc metus. Praesent mollis lorem et erat dictum, sed malesuada quam dignissim.

Praesent sit amet neque vel ligula iaculis semper. Nullam vestibulum maximus tortor, eget laoreet ante rhoncus sed. Mauris finibus eu mauris ac ornare. Aliquam vitae nulla vitae tellus auctor luctus. Aenean elementum pellentesque velit, pulvinar ultrices tellus efficitur non. Pellentesque id lorem metus. Sed in mauris id neque pulvinar convallis quis at dolor.

**Introduction**(Yeni bir sayfada başlamalıdır.)

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

**Literature review**

***Stress***

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu (Akova, 2008).

Chart 1: Example chart

**Source:** (Sezen, 2020)

***Organizational commitment***

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu (Sezen & Şahin, 2021).

**Methodology**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

**Findings and discussion**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam.

**Table 1:** Example chart

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Variables** | **Frequency (N)** | **Percantage (%)** | **Variables** | **Frequency (N)** | **Percantage (%)** |
| **Sex**  Women  Man | 102  167 | 37,9  62,1 | **Department**  Incoming  Sales  Rent  Organization  Reservation  Management  Service  Diğer | 30  80  11  38  24  30  20  36 | 11,2  29,7  4,1  14,1  8,9  11,2  7,4  13,4 |
| **Age**  24 and below  25-31  32-38  39 and above | 86  112  56  15 | 32,0  41,6  20,8  5,6 |
| **Marital Status**  Married  Single | 102  167 | 37,9  62,1 | **Group**  A  B  C | 156  81  32 | 58,0  30,1  11,9 |
| **Educational Status**  High School  Undergraduate  Graduate  Post Graduate | 20  111  131  7 | 7,4  41,3  48,7  2,6 | **Work Experience**  Less than 5 years  6-10 years  More than 10 years | 117  75  77 | 43,5  27,9  28,6 |

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

**Results and recommendations**

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Etiam commodo posuere est eget imperdiet. Suspendisse non libero ut odio commodo efficitur a eget diam. Quisque egestas ipsum vitae odio tempor bibendum. Aliquam in ante eu ante convallis efficitur eu id velit. Suspendisse potenti. Nulla venenatis imperdiet orci eu lobortis. Cras aliquam felis sed finibus molestie. Ut eget placerat lorem. Maecenas congue ante sem, nec feugiat turpis rhoncus ac. Fusce consequat purus in lorem maximus tempor. Vivamus eget blandit metus. Aliquam dignissim mauris urna, in luctus erat porta eu.

**References**

Akova, O. (2008). Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbul’daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi,* 15 (2008-1), 17-44.

Allen, N. J. & Meyer, J. P. (1996). Affective, continuance, and normative commitment to the organizations: an examination of construct validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49 (3), 252-276.

Altay, H. & Akgül, V. (2010). Seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyi: hatay örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 7(14), 87-112.

Baltaş, A. & Baltaş, Z. (2002). *Stres ve başa çıkma yolları*. Remzi Kitabevi.

Bartol, K. M. (1979). Professionalism as a predictor of organizational commitment, role stress, and turnover: a multidimensional approach, *Acade Manage Journal,* 22 (4), 815-821.

Baştürk, R. (2011). *Bütün yönleriyle spss örnekli nonparametrik istatistiksel yöntemler*.Anı Yayıncılık.

Garg, S. & Dhar, R. L. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 64-75.

Güçlü, H. (2006). *Turizm sektöründe durumsal faktörlerin örgütsel bağlılık üzerindeki etkisi*, Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Yayınları.

Güçlü, N. (2001). Stres yönetimi, *Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 21(1), 91-109.

Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel stres yönetimi ve uçucu personel üzerinde bir uygulama, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi.* 23, 61-85.

Jamal, M. (1990). Relationship of job stress and type-a behavior to employees' job satisfaction, organizational commitment, psychosomatic health problems, and turnover motivation, *Human Relations,* 43(8), 727-738.

Johnston, M. W., Parasuraman, A., Futrell, C. M. & Black, W. C. (1990), A longitudinal assessment of the ımpact of selected organizational ınfluences on salespeople's organizational commitment during early employment, *Journal of Marketing Research,* 27( 3), 333-344.

Morçin, S. E. & Bilgin N. (2014). Dönüştürücü liderliğin örgütsel bağlılığa etkisi: Adana ilindeki a grubu seyahat acenteleri örneği, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi,* 23(2), 113-128.

Mowday, R., T., Steers, R. M. & Porter L. W. (1979). The measurement of organizational commitment, [*Journal of Vocational Behavior*](http://www.sciencedirect.com/science/journal/00018791)***,*** 14(2), 224-247.

Nazım A. & Kakakhel, S. J. (2013). Relationship between occupational stress and organizational commitment (empirical evidence from pharmaceuticals ındustry), J*ournal of Managerial Science,* 7(2), 291-298.

Okutan, M., & Tengilimioğlu, D. (2002) İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: Bir alan uygulaması, *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi,* 4(3), 15-42.

Özcan, İ., Alpar, M. Ö., Ciğer, A. & Algür, S. (2010). Antalya şehrindeki seyahat acentası çalışanlarının stres kaynakları, belirtileri ve sonuçlarının belirlenmesine yönelik ampirik bir araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergis*i, 9(33), 41-64.

Sabuncuoğlu, Z. & Tüz, M. V. (2013). *Örgütsel davranış*, Aktüel Yayınları.

Sızan, B. (2006). *İş başarımını etkileyen örgütsel stres kaynakları ve bir araştırma [*Yüksek lisans tezi], İnönü Üniversitesi.

**Ethical approval**

In this section of manuscript, information about the ethical approval should be given. If there is no ethical approval, the reason should be stated.

Example: This study is among the studies that do not require ethics committee approval due to ………………

Example: This study has been approved by the XXXX ethic committee of XXXX University with XXX number and date.

**Contribution rate of researchers**

In this section of manuscript, contribution rates of researchers should be stated.

Example: The authors contributed equally to the study.

Example: 1st author contributed 70%, 2nd author contributed 30% to the study.

**Conflict of interest**

In this section of manuscript, there should be information such as whether the research caused any conflict of interest with any institution, person or organization, and if so, how the relevant persons were informed. If the research does not cause any conflict of interest, it must also be stated.

Example: There is no potential conflict of interest in this study.

**Support information / Thanks**

Example: This study was supported by Balıkesir University Scientific Research Projects Unit with project number 0000/00.

1. \* Var ise çalışmanın ana başlığına verilecek dipnot (çalışma bir bildiri, tez veya proje çalışmasının bir kısmı ise vb.)

   YAYIN SÜRECİ TAMAMLANAMDAN DOLDURMAYINIZ. [↑](#footnote-ref-1)
2. \*\* Sorumlu Yazar / Corresponding Author [↑](#footnote-ref-2)
3. Unvan 1, Kurum-Üniversite,Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta, <https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX> [↑](#footnote-ref-3)
4. Unvan 2, Kurum-Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta, <https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX> [↑](#footnote-ref-4)
5. Unvan 3, Kurum-Üniversite/Fakülte/Bölüm/Anabilim Dalı, e-posta, <https://orcid.org/XXXX-XXXX-XXXX-XXXX> [↑](#footnote-ref-5)