



İş Stresi ve Tükenmişlik Sendromunun Çalışan Performansı Üzerine Etkileri (The Effect of Job Stress and Burnout Syndrome on Employee Performance)

* Büşra YALÇIN^a , Aydın YILMAZER^b 

^a Sakarya University of Applied Sciences, Graduate School of Education, Department of Tourism Management, Sakarya/Türkiye

^b Sakarya University of Applied Sciences, Graduate School of Education, Department of Recreation Management, Sakarya/Türkiye

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi: 02.06.2023

Kabul Tarihi: 11.02.2024

Anahtar Kelimeler

İş Stresi

Tükenmişlik

Çalışan performansı

Otel işletmeleri

Keywords

Job stress

Burnout syndrome

Employee performance

Hotel businesses

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

Öz

Bu araştırmanın amacı; iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerine etkisini ortaya koymaktır. Araştırmanın evrenini turizm bakanlığı işletme belgesi bulunan konaklama tesisleri oluşturmaktadır. Evreni temsil eden örneklem grubu ise, Sakarya ilinde faaliyet gösteren dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri olarak belirlenmiştir. Araştırma amacı doğrultusunda anket tekniği ile toplanmıştır. Anket formunda iş stresi ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve iş performansı ölçeğine yer verilmiştir. Bu kapsamda 263 işgörenen elde edilen veriler analiz sürecinde değerlendirilmeye alınmıştır. Araştırma verilerinden elde edilen bulgular kapsamında, iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu saptanmıştır. Buna ek olarak çalışmada kullanılan değişkenler arasında; yüksek, orta ve düşük şiddette bazı anlamlı ilişkilerin olduğu, bu ilişkilerin pozitif ve negatif yönlü olduğu saptanmıştır. Ayrıca araştırma boyutlarına ait demografik değişkenlerin bazılarında farklılıklar olduğu tespit edilmiştir.

Abstract

The purpose of this research was to reveal the effect of job stress and burnout syndrome on employee performance. The universe of the research consists of hotel businesses with a tourism ministry business certificates. The sample group representing the universe consists of four and five star hotel businesses operating in the province of Sakarya. In this scope, the data obtained from 263 employees were evaluated in the analysis process. The data were collected by survey technique to measure the purpose of the research. As a data collection tool in the survey; demographic information from, job stress scale, burnout scale and job performance scale were used. Within the scope of the findings obtained from the research data, it was determined that job stress and burnout syndrome had a significant effect on employee performance.

* Sorumlu Yazar

E-posta: busrayalcin585@gmail.com (B. Yalçın)

GİRİŞ

Turizm sektöründe üretilen hizmetin üretim ve tüketimi eş zamanlı olarak gerçekleşmektedir. Müşteri beklentilerine uygun hizmetin üretimi esnasında kalite standartların oluşturulması ile işletmeler rekabet üstünlüğü sağlayabilmektedir. İşletmelerin hizmet kalitesi ve etkinliğinden taviz vermeden, gelişimini sürdürerek rekabet üstünlüğü yaratabilmesi için en önemli faktör ise insan kaynağıdır. Bu doğrultuda turizm sektöründe faaliyet gösteren otel işletmelerinde üretilen hizmetin kalitesinde belirleyici rol işgörenlerin çalışma performansına bağlıdır. İşletmelerin faaliyetlerini sürdürdüğü yoğun rekabet koşulları işgörenin başarı ve performansını etkilemekte bu durum, hem işgören hem de işletme için olumsuz sonuçlara neden olmaktadır. İşgörenlerin harcadığı emek karşılığında istek ve ihtiyaçlarının beklentileri doğrultusunda karşılanmaması (Pınar, 2020, s. 40; Eceoğlu, 2020, s. 19), işgören gücünü eğitici ve geliştirici faaliyetlerin düzenli olarak sürdürülmemesi (Kılınç, 2016, s. 80) gibi nedenlerle işverene karşı olumsuz duygu ve davranışlar arttırmakta (Oğuzhan, 2019, s. 88), olumsuz sonuçları çalışan performansı kavramını öne çıkarmaktadır.

Otel işletmelerinde işgörenlerin iş yaşamı ve sosyal yaşamlarını etkileyen en önemli unsurlar arasında iş stresi ve tükenmişlik sendromu yer almaktadır. İşletmelerde çalışanın görev ve sorumluluklarını aksatmasına neden olan her durum iş stresini oluşturmaktadır (Avcı, 2016, s. 6). Tükenmişlik ise, iş gereği yoğun duygusal talepleri karşılamak zorunda olan, insanlarla yüz yüze çalışması gereken ve elde ettiklerinin beklentilerini yeterli seviyede karşılamaması ile ruhsal ve fiziksel bitkinlik yaşamaya başlayan çalışanın işine, iletişim içinde olduğu insanlara ve kendisine karşı olumsuz tutumlar sergilemesi ile sonuçlanan bir sendromdur. Bu sendromun etkileri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde üç alt aşamada görülmektedir (Maslach & Jackson, 1981, s. 99). Tükenme işgörenin çalışma ortamındaki zihinsel ve fiziksel sağlığını olumsuz yönde değişmesine neden olarak, görev ve sorumlulukların aksatmasına sebep olmaktadır (Oğuzhan, 2019, s. 72). İşgörendeki değişim ise hizmet kalitesinin yanı sıra zaman içerisinde örgütü de etkisine altına almaya başlamaktadır. Bu bağlamda iş stresinden etkilenen ya da tükenmişlik sendromu yaşamakta olan işgörenler, işletme beklentileri doğrultusunda performans sergileyememektedir.

Araştırma değişkenlerini etkileyen; stres, tükenmişlik ve işgören performans faktörlerinin bilinmesi ve uygun yöntemler kullanılarak iyileştirilmesi diğer işletmelerde olduğu gibi otel işletmeleri açısından önemli olmaktadır. Literatürde bu doğrultuda hazırlanmış çalışmalar bulunmaktadır. Karagöz (2020), tarafından 5 yıldızlı termal otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik seviyesinin iş performansına etkisinin incelendiği çalışmada, tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Borş (2010), tarafından 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapılan çalışmada işgören stres seviyesinin iş performansına etkisinin incelendiği çalışmada, iş stresinin çalışan performansı üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Yılmaz (2020) tarafından 5 yıldızlı otel işletmelerinde işgörenler üzerinde yaptığı çalışmada, yöneticilerin ruhsal liderlik davranışlarının iş görenlerin örgütsel stres ve tükenmişlik seviyeleri üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Ancak literatürde iş stresi, tükenmişlik ve çalışan performansı değişkenlerinin ilişkilendirildiği herhangi bir araştırmanın bulunmadığı görülmüş, bu durum çalışmanın oluşumuna zemin hazırlamıştır. Bu doğrultuda yapılan araştırma ile iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansı üzerindeki etkileri, Sakarya'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmeleri kapsamında ortaya konulmaktadır.

Stres ve İş Stresi Kavramları

Stres, bireylerin fiziksel ve psikolojik sağlığı için tehlike olarak algıladığı, farklı sonuçları olan, fiziksel ve davranışsal tepkiler şeklinde görülmektedir (Akgemci, 2001, s. 302). Dolayısıyla stres bireyin psikolojik bütünlüğünü oluşturmada olan; düşünce, duygu ve davranışları etrafında gerçekleşmektedir. Ancak stres etkisini yaratan durumdan bağımsız olarak, durumun bireyde yarattığı etkiye verilecek tepkilerde farklılıklar görülmektedir (Demir, 2002, s. 15). Stres genel olarak olumsuz olarak yorumlansa da doğal ve yaşanması gereken bir süreç olup, aşırı gerilme ve zorlanma ile olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir (Baltaş & Baltaş, 2000, s. 65). Bu doğrultuda iş stresi, işgören ve çevresi üzerinde işin neden olduğu etki ile oluşan gerilim durumu olup, yarattığı baskı ile çalışma kapasitesinde oluşan uyumsuzluk sonucunda iş stresini meydana getirmektedir (Efeoğlu, 2007, s. 239). Çalışanın etkinliğini olumsuz yönde etkileyen durumların tümü iş stresini arttırmaktadır. Bireyin, örgüt hedeflerini gerçekleştirmesine rağmen bireysel beklentilerinin örgüt tarafından yeterli seviyede karşılanmaması sonucunda fiziksel ve ruhsal sağlıkta olumsuz etkiler görülmektedir (Oğuzhan, 2019, s. 72). Üstesinden gelinemeyen stres etkileri; performans düşüklüğü, işe devam problemleri, personel devir hızı artışı gibi birçok olumsuz örgütsel sonuçlara neden olmaktadır (Aytaç, 2017, s. 6).

İş stresinin kaynakları genel olarak; bireysel, örgütsel ve çevresel başlıkları altında incelenmektedir. Bireysel stres kaynakları; kişinin günlük hayatında karşılaştığı, kendi psikolojik ve fiziksel yapısından kaynaklanan stres etkileridir. Stresin ana kaynağının birey oluşturduğu için çevreden desteğe ihtiyaç duyulmadan stres etkisi giderilebilir. Ancak bireyin stresle mücadele etme yetkinliğine göre bu durumun hem olumlu hem de olumsuz sonuçları oluşabilmektedir. Ayrıca; yaş, cinsiyet, aile yaşamı ve sosyal yapı, eğitim durumu ve kişilik yapısına göre değişiklik göstermektedir (Balcı, 2014, s. 28-29). Örgütsel yapı ve faaliyetler, örgüt iklimi, kariyer gelişim süreci, zaman kısıtlılığı yaşamak, işgören yeteneklerinin iş için yetersizliği ve dış çevrenin etkisiyle örgüt içinde meydana gelen durumlar bireyin üstesinden gelmekte zorlandığı stres kaynaklarını oluşturmaktadır (Gümüştekin & Gültekin, 2009, s. 6-7; Gündüz, 2014, s. 13-14). Çevresel stres kaynakları iş hayatı dışında toplumsal ve kültürel yaşamın sürdüğü çevreden kaynaklanmaktadır. Yaşanılan toplumsal çevredeki teknolojik değişimler, ekonomik koşullar, sosyal ve politik hayattaki değişimler çalışan bireyde gerilim ile strese neden olmaktadır (Madenöğlu, 2010, s. 25; Tutar, 2000, s. 222; Cuma, 2020, s. 46; Erdal, 2009, s. 63-64).

Tükenmişlik Sendromu Kavramı

Tükenmişlik kavramı 1980'li yılların başında ortaya çıkmış ve sosyal bir problem olduğunun farkına varılması sonucu araştırmacıların dikkatini çekmeye başlamıştır. İlk olarak Freudenberger bir grup işgören üzerinde gözlem yaparak, işgörenlerin tükenmişlik yaşama riski altında olduğunu ve mesleki bir tehlike oluşturduğunu saptamıştır (Basım & Şeşen, 2006, s. 16-17). Freudenberger (1974) tükenmişliği çalışanın karşılanamayan talepler sonucunda; enerji ve güç kaybı, yıpranma, işte başarısız olma ile iç kaynaklarda oluşan tükenme durumu şeklinde tanımlamıştır. Ayrıca uzun süreli stres etkisinin tepkileri olarak incelemiştir. Günümüzde ise tükenmişliğin en geçerli tanımını yapan Maslach tükenmişlik ölçeğinin geliştirmiştir. Maslach Tükenmişlik Ölçeği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi olmak üzere üç aşamada incelenmektedir (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, s. 18). Duygusal tükenme; tükenmişlik sendromunun ilk aşaması olup, içsel boyutunu oluşturmaktadır. Cordes ve Dougherty (1993, s. 621)'e göre kendini fiziksel ve duygusal açıdan yıpranmış hisseden kişi, yorgunluk, gerginlik ve engellenmişlik duygularının etkisiyle işine karşı çabasını azaltarak, insanlarla iletişimi minimum seviyeye

geriletmektedir. Duyarsızlaşma evresi, ikinci aşama olup, kişiler arası ilişki boyutunu temsil etmektedir. Tükenmenin ilk aşamasında yaşadığı problemleri çözmede yeterli gücü bulamayan kişi duyarsız davranışlar sergileyerek yaşadığı durumdan kaçmaya çalışmaktadır (Maslach & Jackson, 1981, s. 99-113; Çimen & Ergin, 2001, s. 169-170). Son aşama olan kişisel başarıda düşme hissi, kişisel gelişim boyutunu temsil etmektedir. Duygusal tükenme sonucunda duyarsızlaşma hissini artması sonucu, başarı hissini ve kişisel başarının azalması ile meydana gelmektedir (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001, s. 18). Birey, düşünce ve davranışlarından dolayı kendini suçlamaya ve yargılamaya başlamaktadır. Yetersizlik hissi, başarısız olma düşüncesi ile üretkenlik, verimlilik ve enerji kaybının yaşanması, öz saygının yitirilmesi şeklinde sonuçlanmaktadır (Karakaya, 2018, s. 16; Çakır, 2019, s. 5).

Çalışan Performansı Kavramı

Çalışanın bireysel beklenti ve örgütsel hedefler doğrultusunda örgüt faaliyetleri gerçekleştirme niteliği çalışan performansını ortaya çıkarmaktadır. İş hedefleri doğrultusunda nicelik ve nitelik bakımından faaliyetlerin gerçekleştirilme ölçüsü (Aktuna, 2016, s. 33), işin yürütülme seviyesi ve önceden belirlenmiş şartlara uygunluğudur (Çargan, 2018, s. 21). Performans kavramı işveren için hedefleri doğrultusunda üretilen mal ve hizmet seviyesi iken, işgören için hedeflere ulaşma konusunda gösterdiği bireysel verimlilik ve etkinlik düzeyini göstermektedir (Tutar ve Altınöz, 2010, s. 201). Buradan yola çıkarak çalışan performansını, çalışanların örgüt hedef ve amaçları doğrultusunda, görev ve sorumluluklarını gerçekleştirmek için gösterdikleri gayret düzeyi şeklinde tanımlanabilir.

İşletmelerde performans ölçümünün standartlarının sağlanması için temel alınan bazı unsurlar bulunmaktadır. Performans ölçüm unsurları; etkinlik, ekonomiklik, verimlilik ve kalite bağlamında ön plana çıkmaktadır (Akal, 2005, s.11). Etkinlik, mevcut çıktının amaçlanan çıktıya oranını belirtmektedir Ekonomiklik, kaynakların minimum maliyet ile en kısa sürede gerçekleştirilmesidir (Erdumlu, 1991, s. 324). Verimlilik, çıktıların girdilere oranını ölçerek elde edilen kaynakların ne derece etkin kullanıldığını tespit etmektedir. Ancak aynı girdiye karşın çıktıda artışın sağlanması, aynı çıktının daha az girdi ile elde edilmesi ve çıktının girdiye oranla artışının sağlanabilmesi hususlarına dikkat etmek gerekmektedir (Akdağ, 2017, s. 53). Kalite, mevcut kaynakların müşteri isteklerini karşılayabilecek en uygun şekilde mal ve hizmetlerin üretilmesidir (Bumin & Erkutlu, 2002, s. 84).

İşletmelerin rekabet avantajı elde etmelerindeki en önemli kaynağını işgören performans seviyesi oluşturmaktadır. Bu doğrultuda, çalışanların belirli aralıklarla performans ölçümleri yapılmalı, performansı etkileyen faktörler belirlenmelidir (Okakin, 2008, s. 93). Doğru uygulanan performans değerlendirme yöntemleri ile işletme ve çalışanlar için pek çok yarar sağlanmaktadır. Sorunların erken teşhisi ve çözümü, iş ortamında disiplin, uygunlu örgüt iklimi, iş sorumluluğu ve aidiyet hissinde artma, iş verimliliği ve etkinliğinin artması, yeniliklere uyum sürecinde hızlanma, hizmet ve üretimin kalitesinde gelişme, işletme ve işgörenler için güçlü ve zayıf yönleri kolay belirleme gibi birçok fayda sağlayacaktır (Çolak, 2010, s. 15-16; Avcı, 2016, s. 50-52; Alkan, 2014, s. 56-57; Tunçer, 2013, s. 95; Uslu, 2018, s. 39-40). Ayrıca işletme için önemli kararları almada kolaylık yaratmaktadır.

Araştırmanın Amacı, Önemi ve Hipotezi

Bu araştırmada iş stresi ve tükenmişlik duygusunu yoğun olarak yaşayan otel çalışanlarında, iş stresi ve tükenmişlik sendromunun çalışan performansına etkilerini tespit etmek amaçlanmaktadır. Ayrıca araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri ve alt boyutlar ile demografik değişkenler arasındaki farklılıkları tespit etmekte amaçlanmıştır.

Günümüzde iş stresi ve tükenmişlik duygusu çalışanların iş hayatında karşılaştıkları çeşitli sorunlarla orantılı olarak her geçen gün artmaktadır. Turizm sektörü ise yapısal özellikleri nedeniyle iş devir hızı yüksek ve emek yoğun bir yapıya sahip sektörlerden biri olup iş ortamında belirli seviyede iş stresi ve tükenmişliği bünyesinde bulundurmaktadır. İşletmelerde varlığı sürdüren iş stres ve tükenmişlik hissini çalışan performansı üzerindeki etkilerin tespit edildiği araştırmaların yapılmaması araştırmacının önemini ortaya koymaktadır. Araştırma doğrultusunda belirlenen hipotezler aşağıda sıralanmaktadır:

H1: Otel işletmesi çalışanı iş stresi düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir.

H2: Otel işletmesi çalışanı duygusal tükenmişlik düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir.

H3: Otel işletmesi çalışanı duyarsızlaşma düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir.

H4: Otel işletmesi çalışanı kişisel başarısızlık hissi, çalışan performansını etkilemektedir.

Araştırma ile ilgili belirlenen hipotezler doğrultusunda aşağıdaki soruya cevap aranmıştır:

Otel işletmesi çalışanının araştırma değişkenlerine ilişkin tutumları demografik değişkenlere göre farklılık göstermekte midir?

Yöntem

Araştırmacının evreni turizm bakanlığı işletme belgeli otellerden oluşmaktadır. Evreni temsil eden örneklem grubunu Sakarya'da turizm işletme belgesi bulunmakta olan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri seçilmiştir. Alan araştırması için seçilen Sakarya ili şehir otelciliğinin yoğun olması, dört mevsim turizm faaliyetlerinin sürmesi ile turizm geliri açısından önemli bir yere sahip olması, araştırmacı için zaman ve maliyet açısından fayda sağlaması nedeniyle tercih edilmiştir. Sakarya İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün 2021 Temmuz ayı kayıtlarında yer alan 14 işletme belgeli otele araştırmada yer verilmiştir. Otellerde çalışan sayısı 780 olarak tespit edilmiş olup gerekli kabul edilebilir örneklem sayısı belirlenmiştir (Coşkun, Altunışık & Yıldırım, 2017, s. 144).

Araştırma kapsamında, veri toplama tekniklerinde yaygın olarak kullanılan anket tekniği (Ural ve Kılıç, 2018, s. 49) kullanılmıştır. Bu araştırmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izni Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulu 04/05/2021 tarihi ve 100/11319 karar/sayı numarası ile alınmıştır. Araştırma verileri 2021 Eylül - 2022 Şubat tarihleri arasında elde edilmiştir. Anket verileri dönemin asgari ücreti baz alınarak hazırlanmıştır.

Otel işletmelerinde çalışmakta olan 780 işgörenden 284 katılımcıya ulaşılmış, elenen anketler sonucunda 263 anket verisi analiz sürecine dâhil edilmiştir. Araştırmada kişisel bilgiler formu, iş stresi ölçeği, tükenmişlik ölçeği ve işgören performansı ölçeği olmak üzere 4 bölüm şeklinde oluşturulan bir anket formu kullanılmıştır. İş stresini belirlemek için House ve Rizzo (1972)'nin geliştirdiği 7 ifadeden oluşan iş stresi ölçeği, tükenmişlik seviyelerini belirlemek için Maslach ve Jackson (1981)'in geliştirdiği 22 soruluk Maslach tükenmişlik ölçeği, çalışan performansını belirlemek için ise Kirkman ve Rosen (1999)'in geliştirdiği 4 sorudan oluşan işgören performans ölçeği kullanılmıştır.

Çalışmaya başlamadan önce ana kütleden 30 kişiye pilot test uygulanmıştır. Yapılan pilot test sonucunda tükenmişlik ölçeğine ait bazı ifadelerin katılımcılar tarafından anlaşılmadığı tespit edilmiştir. Ayrıca ölçeklere ilişkin uygulanan faktör analizi sonucunda, ölçeğe ilişkin 4 ifadenin beklenen faktör yükleri ile yüklenmediği ortaya

çıkıştır. Bu doğrultuda herhangi bir boyuta dahil olmadığı görülen (11., 19., 20. ve 21.) ifadeler nihai araştırma ölçeğinden çıkarılmıştır.

Araştırmadan elde edilen verileri analizde SPSS analiz programı kullanılmıştır. Araştırma ölçeklerinde yer alan her ifadenin frekansları ve yüzde dağılımları, regresyon, korelasyon ve faktör analizi tablolarında betimlenmiştir. Değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve şiddeti doğrusal regresyon analizi ile belirlenmiş olup, değişkenler arasındaki ilişkileri ölçmede korelasyon analizi, araştırma boyutlarının demografik değişkenlere göre farklılıklarının tespiti için farklılık analizlerinden yararlanılmıştır.

Bulgular

Araştırmada kullanılan ölçeklerin güvenilirliğini değerlendirmek için Cronbach Alpha katsayısı üzerinden güvenilirlik analizi değerlendirilmiştir. İş stresi ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu $\alpha=0,860$, tükenmişlik sendromu ölçeğinin güvenilirlik analizi $\alpha=0,811$, son olarak çalışan performansı ölçeğinin güvenilirlik analizi sonucu $\alpha=0,873$ olarak tespit edilmiştir. Bu doğrultuda sonuçlar incelendiğinde araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin güvenilirlik şartını sağladığı tespit edilmiştir (Taber, 2018).

Araştırmanın bu kısmında anket Sakarya ilinde dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin demografik özelliklerine ilişkin bulgulara Tablo 1’de yer almaktadır. Tablo 1’de görüldüğü üzere katılımcıların %53,6’sını erkek katılımcılar oluşturmaktadır. Katılımcıların yaş grubu incelendiğinde %30,8’i 19-25 yaş grubunun diğer yaş aralıklarına göre yoğunlukta olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumu incelendiğinde; %46,4’ünün lisans mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların medeni durumu incelendiğinde; % 63,5 ‘inin bekâr olduğu olduğu görülmektedir. Gelir durumu incelendiğinde katılımcıların dönemin asgari maaş ücreti aralıklarında kalan 3501 TL ve 5000 TL arası gelir ile çalıştığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların işletmede çalışma süreleri incelendiğinde; %33,5’inin 1 yıldan az çalışma ile diğer çalışma sürelerine göre yoğunlukta olduğu saptanmıştır. Katılımcıların çalıştığı departman incelendiğinde yoğunluğun ön büro ve misafir ilişkileri departmanında olduğu gözlemlenmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular

Ana Değişken	Alt Gruplar	N	%	Ana Değişken	Alt Gruplar	N	%
Cinsiyet	Erkek	141	53,6	Gelir Durumu	2000’den az	1	0,4
					2000-3500	17	6,5
					3501-5000	123	46,8
					5001-7000	73	27,8
					7001 ve üzeri	49	18,6
	Kadın	122	46,4	İşletmede Çalışma Süresi	1 yıldan az	88	33,5
					1-3	87	33,1
					4-6	33	12,5
					7-10	33	12,5
					11-15	18	6,8
16 ve üzeri	4	1,5					

Tablo 1. Katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin bulgular (devamı)

Yaş	18 ve altı	2	0,8	Sektörde Çalışma Süresi	1 yıldan az	30	11,4
	19-25	81	30,8		1-3 yıl	65	24,7
	26-30	74	28,1		4-6 yıl	26	9,9
	31-39	66	25,1		7-10 yıl	65	24,7
	40 ve üzeri	40	15,2		11-15 yıl	38	14,4
Eğitim Durumu	İlkokul	12	4,6	Departman	16 ve üzeri	38	14,4
	Ortaokul	7	2,7		Ön büro ve Misafir İlişkileri	81	30,8
	Lise	47	17,9		Kat hizmetleri	42	16,0
	Önlisans	64	24,3		Yiyecek içecek	72	27,4
	Lisans	122	46,4		Yönetim Kademesi	23	8,7
	Lisansüstü	11	4,2		Ofis (İnsan kaynakları, Muhasebe, Satın alma, Satış & Pazarlama)	45	17,1
Medeni Durum	Evli	96	36,5	Toplam (N)= 263 katılımcı			
	Bekar	167	63,5				

Araştırma değişkenleri arasındaki ilişkileri test etmek için uygulanan korelasyon analizi bulguları Tablo 2’de yer almaktadır. Tablo 2’deki bilgilerden yola çıkarak tüm değişkenler arasında bazı ilişkilerin bulunduğu, ilişkilerin pozitif ve negatif yönlü olduğu görülmektedir. Değişkenler arası ilişkilere ait verilerin; $0 < r < 0,33$ arası olması “zayıf”, $0,33 < r < 0,66$ arası olması “orta” ve $0,66 < r < 0,99$ arası olması “yüksek” şiddette olarak değerlendirilmesi uygun olmaktadır (Can, 2018, s. 380).

Tablo 2. Katılımcıların araştırma boyutları arasındaki ilişkilere ait korelasyon matrisi

Boyutlar	1	2	3	4	5
Duyusal Tükenme (1)	1				
Duyarsızlaşma (2)	,663**	1			
Kişisel Başarısızlık (3)	-,072*	-,123*	1		
İş Stresi (4)	,680**	,464**	,039*	1	
Çalışan Performansı (5)	,076*	-,033*	,447**	,111*	1

**p<0.01 düzeyinde anlamlı

*p<0.05 düzeyinde anlamlı

Bu doğrultuda Tablo 3 incelendiğinde, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasındaki ilişki pozitif ve yüksek şiddette ($r_p=0,663$); kişisel başarısızlık hissi arasında negatif yönlü ve düşük şiddette ($r_p=-0,072$); iş stresi arasında pozitif yönlü ve yüksek şiddette ($r_p=0,680$); çalışan performansı arasında pozitif yönlü ve düşük şiddette ($r_p=0,076$) bir ilişki bulunmaktadır. Duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık hissi arasında negatif yönlü düşük şiddette ($r_p=-,123$); iş stresi arasında pozitif yönlü orta şiddette ($r_p=0,464$); çalışan performansı arasında negatif yönlü ve düşük şiddette ($r_p=-0,033$) bir ilişki bulunmaktadır. Kişisel başarısızlık hissi ile iş stresi arasındaki ilişki pozitif yönlü ve düşük şiddette ($r_p=0,039$); çalışan performansı arasında pozitif yönlü ve orta şiddette ($r_p=0,447$) bir ilişki bulunmaktadır. İş stresi ile çalışan performansı arasındaki ilişki ise pozitif yönlü ve düşük şiddettedir ($r_p=0,111$).

Tablo 3. Regresyon analizine ilişkin bulgular

Bağımsız Değişken	Beta	Std. Hata	t değeri	p değeri	R ²	Uyarlanmış R ²	p değeri (Model)
İş Stresi	0.040	0.055	0,523	0,671			
Duygusal Tükenme	0.116	0.063	1,296	0.196	0.214	0.202	0.000
Duyarsızlaşma	-0.073	0.059	-0,989	0,324			
Kişisel Başarısızlık Hissi	0.447	0.055	7,976	0,000			
Bağımlı Değişken: Çalışan Performansı							

*p<0.05 düzeyinde anlamlı

Araştırma boyutları arasında anlamlı bir ilişki bulunup bulunmadığı test edilmiş ve anlamlı ilişkiler olduğu saptanmıştır. Araştırmanın devamında iki bağımsız değişken olan iş stresi ve tükenmişlik sendromunun bağımlı değişken olan çalışan performansına etkisini belirlemede çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Elde edilen bulgular Tablo 3'te yer almaktadır. Araştırmanın test edilen çoklu doğrusal regresyon analizi sonucunda, değişkenler arasında anlamlı bir ilişki olduğu belirlenmiştir (p=0,000). Oluşturulan tüm araştırma modelinin çalışan performansına etkisi %20,2 (Uyarlanmış R²=0,202) olarak saptanmıştır. Başka bir ifade ile çalışan performansı üzerindeki değişimlerin %20,2'sinin, iş stresi ve tükenmişlik sendromu boyutları (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık hissi) tarafından açıklandığını belirtmektedir. Bununla beraber bağımsız değişkenler arasındaki en önemli payın ise kişisel başarısızlık hissi alt boyutunda (p=0,000 – Beta=0,447) olduğu tespit edilmiştir. Diğer bağımlı değişkenler ise ayrı ayrı değerlendirildiğinde istatistiksel açıdan anlamlı bulunmamıştır. Buna göre araştırmanın H1 “Otel işletmesi çalışanı iş stresi düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir”, H2 “Otel işletmesi çalışanı duygusal tükenmişlik düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir”, H3 “Otel işletmesi çalışanı duyarsızlaşma düzeyi, çalışan performansını etkilemektedir” hipotezleri reddedilmiştir. Son hipotez olan H4 “Otel işletmesi çalışanı kişisel başarısızlık hissi, çalışan performansını etkilemektedir” ise istatistiksel açıdan anlamlı sonuç üreterek (p=0,000) doğrulanmıştır.

İş stresi, tükenmişlik boyutları ve çalışan performansı boyutlarının demografik değişkenlerine göre farklılıklarını belirlemek için t testi ve tek yönlü ANOVA analizleri ile araştırma sorusuna cevap aranmıştır. Bu doğrultuda öncelikli ayrı ayrı yaş gruplarına, eğitim düzeyine ve departmanlara göre yapılan farklılık analizi değerlendirmeleri sonucunda anlamlı herhangi bir farklılık bulunmamıştır. Bu nedenle sonuçlara ait bulgulara yer verilmemiştir.

Tablo 4'te boyutların cinsiyet değişkenine göre farklılıkları incelendiğinde duyarsızlaşma boyutu (p=0,190) ve iş stresi (p=0,167) boyutunda anlamlı bir farklılık bulunmamaktadır. Duygusal tükenme (p=0,022), kişisel başarısızlık hissi (p=0,046) ve çalışan performansı (p=0,043) boyutlarında ise anlamlı farklılıklar bulunmaktadır. Duygusal tükenme boyutundaki anlamlı farklılıkların kadın katılımcıların (A.O=3,22), erkek katılımcılardan (A.O=2,92) aritmetik ortalamalarının yüksek olmasından kaynaklandığı gözlemlenmektedir. Kişisel başarısızlık hissi boyutunda cinsiyete göre farklılığına bakıldığında kadın katılımcıların (A.O.=3,90), erkek katılımcılardan (A.O.=3,71) yüksek aritmetik ortalama tutum sergilenmesinden kaynaklandığı görülmektedir. Çalışan performansı boyutundaki anlamlı farklılığın kadın katılımcıların (A.O.=4,48) ile erkek katılımcılardan (A.O=4,30) olmasından kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 4. Katılımcıların cinsiyet durumuna ilişkin farklılık analizi bulguları

İfadeler	Değişken	N	A.O	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	122	3,22	2,297	0,022*
	Erkek	141	2,92		
Duyarsızlaşma	Kadın	122	2,59	1,313	0,190
	Erkek	141	2,43		
İş Stresi	Kadın	122	2,97	1,385	0,167
	Erkek	141	2,80		
Kişisel Başarısızlık Hissi	Kadın	122	3,90	2,008	0,046*
	Erkek	141	3,71		
Çalışan Performansı	Kadın	122	4,48	1,970	0,043*
	Erkek	141	4,30		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Tablo 5'te araştırma boyutlarının medeni durum değişkenine göre farklılıkları incelenmektedir. Bu doğrultuda yalnızca iş stresi boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmıştır. Bu boyutta meydana gelen farklılığın ise evli katılımcıların (A.O.=3,05) bekâr katılımcılara (A.O.=2,78) kıyasla daha olumlu görüşlere sahip olmasından kaynaklandığı görülmektedir.

Tablo 5. Katılımcıların medeni durumuna ilişkin analizi bulguları

İfadeler	Değişken	N	A.O	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	96	3,02	-0,519	0,605
	Bekâr	167	3,08		
Duyarsızlaşma	Evli	96	2,55	0,563	0,574
	Bekâr	167	2,48		
İş Stresi	Evli	96	3,05	2,066	0,040*
	Bekâr	167	2,78		
Kişisel Başarısızlık Hissi	Evli	96	3,85	0,849	0,397
	Bekâr	167	3,77		
Çalışan Performansı	Evli	96	4,45	1,177	0,240
	Bekâr	167	4,34		

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Tablo 6'da katılımcıların sektörde çalışma sürelerine ilişkin anlamlı bir farklılık olup olmadığına dair bulgular; tek yönlü ANOVA analizi ve Tukey testi ile incelendiğinde yalnızca iş stresi boyutunda anlamlı düzeyde bir farklılık (p=0,02) olduğu saptanmaktadır. Bu anlamlı farklılığın ise 1 yıldan az sektör deneyimi olan katılımcılar ile 16 yıl ve üzeri sektör deneyimine sahip katılımcılar arasında gerçekleştiği belirlenmiştir. 16 yıl ve üzeri sektör deneyimi bulunan katılımcıların aritmetik ortalamaları(A.O.=3,26), 1 yıldan az deneyime sahip olan katılımcılardan (A.O.=2,43) daha yüksek olması anlamlı farklılığa neden olmuştur.

Tablo 6. Katılımcıların sektörde çalışma süresine ilişkin farklılık analizi bulguları

Boyutlar	F	p	1 yıldan az						Tukey
			1 yıldan az A.O	1-3 yıl A.O	4-6 yıl A.O	7-10 yıl A.O	11-15 yıl A.O	16 ve üzeri A.O	
Duygusal Tükenme	0,687	0,63	2,90	3,03	3,30	3,15	3,07	2,92	-
Duyarsızlaşma	0,427	0,83	2,40	2,43	2,53	2,58	2,63	2,44	-
İş Stresi	2,666	0,02	2,43	2,76	2,80	2,95	3,00	3,26	1 yıldan az ile 16 ve üstü
Kişisel Başarısızlık Hissi	0,512	0,76	3,90	3,81	3,61	3,78	3,71	3,97	-
Çalışan Performansı	0,943	0,45	4,23	4,46	4,42	4,33	4,44	4,36	-

*p<0,05 düzeyinde anlamlı

Tablo 7’de katılımcıların işletme çalışma sürelerine göre farklılıkları incelendiğinde yalnızca iş stresi boyutunda anlamlı bir farklılığın ($p=0,00$) olduğu saptanmıştır. Bu anlamlı farklılığın 1 yıldan az (A.O.=2,59) çalışma süresi olan katılımcılar ile 4-6 yıl arası (A.O.=3,21) ve 11-15 yıl arasındaki (A.O.=3,50) tecrübeye sahip katılımcılar arasında gerçekleştiği tespit edilmiştir. İşletmede çalışma süresindeki artışın iş stresi seviyesinde artışa neden olduğu saptanmıştır.

Tablo 7. Katılımcıların işletmede çalışma sürelerine ilişkin farklılık analizi bulguları

BOYUTLAR	F	p	1 yıldan	1-3 yıl	4-6 yıl	7-10 yıl	11-15	16 ve	Tukey
			az	A.O	A.O	A.O	A.O	A.O	
Duygusal Tükenme	0,687	0,29	2,90	3,06	3,24	3,03	3,44	3,50	-
Duyarsızlaşma	0,427	0,09	2,45	2,39	2,66	2,51	2,83	3,50	-
İş Stresi	2,666	0,00	2,59	2,87	3,21	2,96	3,50	3,25	1 yıldan az ile 4-6 yıl ve 11-15 arasında
Kişisel Başarısızlık Hissi	0,512	0,81	3,84	3,81	3,66	3,84	3,66	4,00	-
Çalışan Performansı	0,943	0,80	4,38	4,37	4,51	4,33	4,38	4,00	-

* $p<0,05$ düzeyinde anlamlı

Sonuç ve Öneriler

Turizm sektöründe faaliyet göstermekte olan otel işletmeleri emek yoğun yapıda hizmet veren işletmelerdir. İşletmelerde görev alan işgörenler sunulan hizmetin tüm aşamalarında müşterilerle yoğun ilişki halinde görevlerini gerçekleştirmektedir. Bu nedenle üretilen mal ve hizmetin sunumu esnasında çalışanların etkin ve verimli şekilde görevlerini yerine getirmesi işletme için önemli olacaktır. İşgören performansının olumsuz yönde etkilenmesine neden olacak iş stresi ve tükenmişlik sendromu etkenleri belirlenerek oluşumunun önlenmesi gerekmektedir.

Araştırmada Sakarya destinasyonunda faaliyet gösteren otel işletmelerinde çalışmakta olan personelin iş stresi ve tükenmişlik seviyelerinin çalışan performansı üzerindeki etkileri farklı yönlerde araştırılmıştır. Araştırma da bağımlı değişkenlerin bağımsız değişken üzerindeki etkisi, demografik değişkenlere göre farklılıklar ve değişkenler arası ilişkiler incelenmiştir. Bu kapsamda çalışma sonucunda elde edilen veriler aşağıdaki gibi özetlenebilir:

- Otel personelinin demografik özelliklerinden yola çıkarak, 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde sektör eğitimi ve deneyimi olan işgörenlerin çalıştığı görülmektedir. Bu doğrultuda çalışan performans ve verimliliğinin, müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesine etkilerinin bilincinde olduğu ve iş gücünü bu doğrultuda oluşturmaya özen gösterdiği düşünülmektedir. Ancak kaliteli iş gücünün sağlanmasının yanı sıra işgörenlerin ücret düzeyinin dönemin asgari maaş ücreti seviyelerinde olduğu görülmüştür. Ayrıca otel işletmelerinde çalışanların sektörde çalışma süresine kıyasla işletmede çalışma sürelerinin daha kısa olduğu saptanmıştır.
- Tükenmişlik alt boyutlarından; duygusal tükenme ile duyarsızlaşma boyutu ve iş stresi boyutu arasında pozitif ve güçlü bir ilişki, duyarsızlaşma boyutu ile iş stresi arasında pozitif yönlü ve orta şiddetli bir ilişki, kişisel başarısızlık hissi boyutu ile çalışan performansı arasında pozitif yönlü ve orta şiddetli bir ilişki olduğu belirlenmiştir.
- Otel işletmeleri çalışanlarının iş stresi ve tükenmişlik sendromunun iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu görülmüştür. En önemli etkinin ise kişisel başarısızlık alt boyutunda olduğu tespit edilmiştir.

- Otel işletmelerinde çalışmakta olan evli bireylerin azınlıkta olmasının yanı sıra iş stresi seviyelerinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Evli bireylerin ailevi sorumlulukların yüksek olması ile sosyal yaşantılarının azalması ve gelir kaygılarının artması gibi nedenlerin iş stresi düzeylerini arttırdığı düşünülmektedir.
- Otel çalışanlarının aynı işletmede geçirdiği süre ve turizm sektöründe geçirdiği sürenin uzaması sonucunda iş stresi seviyelerinde artış görülmektedir.

Sakarya'daki dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen bu çalışmanın iş stresi, tükenmişlik ve çalışan performansı üzerindeki etkilerini ifade eden bulgulardan hareketle işletmelere, işgörelere ve gelecek araştırmalara öneriler sunulmaktadır.

Alan yazında araştırma boyutlarının bir arada değerlendiren çalışma olmadığı görülmüştür. Bu doğrultuda araştırmacılar için boyutların bir arada değerlendirildiği farklı evren ve örneklem gruplarında çalışmaların gerçekleştirilmesi önerilmektedir.

Araştırmadan yola çıkarak stres ve tükenmişliğin, performans üzerindeki etkisinin göz önünde bulundurulması ve işletmelerdeki öneminin artması gerekmektedir. Otel işletmelerinin işletme amaçları doğrultusunda verimliliği ve performansı daha da arttırabilmesi için ilgili çözüm yollarını sorunların başlangıç ve gelişme aşamalarında üretmeleri önerilmektedir. Erken müdahale ile işletmelerin etkin işleyişi sağlanabilecektir. Ayrıca sektör deneyimi az olan çalışanların eğitimlerinin arttırılması ile rol belirsizliklerinin giderilmesi ve görev tanımlarının netleşmesi, yetkinlik ve becerilerinin artması sağlanabilecektir. Bu doğrultuda işletme içi eğitimlerin yoğunlaştırılması ve iş deneyimlerinin kısa sürede arttırılmasının otel işletmeleri için oldukça önem arz ettiği düşünülmektedir.

Çalışanın yaşadığı stres ve tükenmişlikle bireysel açıdan mücadele edebilmesi için öncelikle özbenliğini yüksek tutması, kendini tanıması gerekmektedir. İş yaşamında yaşayabileceği sorunları önceden hazırlıklı olması, hak ve sorumluluklarının bilincinde olması, motivasyon düzeyini yüksek tutması, zamanı etkin kullanması, beklenti ve hedeflerini bilgi ve becerilerinin göz önünde bulundurarak belirlemesi, ailevi ve sosyal yaşantısında etkin olması önerilmektedir. Aksi takdirde enerjisini yitiren ve gerilimi artan birey, çevresel ve örgütsel sorunlardan daha fazla etkilenmeye başlayacaktır (Izgar, 2003, s. 43-50; Arı ve Bal, 2008, s. 142-143; Kaçmaz, 2005, s. 31; Dolgun, 2010, s. 296-297; Dalkılıç, 2014, s. 147; Erdoğan, 2016, s. 38-42; Ongun, 2015, s. 31-32).

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur. Bu çalışmada kullanılan verilerin toplanabilmesi için gerekli olan etik kurul izni Sakarya Uygulamalı Bilimler Üniversitesi Etik Kurulu 04/05/2021 tarihi ve 100/11319 karar/sayı numarası ile alınmıştır.

KAYNAKÇA

- Akal, Z. (2005). *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi, Çok Yönlü Performans Göstergeleri*, Mpm Yayın, Ankara.
- Akdağ, F. (2017). *İş Güvenliği Hizmetinin Dışarıdan Temini ile İşletme İçinden Sağlanmasının Çalışan Verimliliği Üzerine Etkisi: İnşaat Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Ufuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

- Akgemci, T. (2001). Örgütlerde stres ve yönetimi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15/1-2, 301-309.
- Aktuna, H. C. (2016). *Yöneticilerin Liderlik Tarzları ile İşgörenlerin Performansı Arasındaki İlişki, Ankara'daki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Alkan, M. (2014). *İş Stresinin İş performansı Üzerine Etkisi: SDÜ Araştırma ve Uygulama Hastanesi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Isparta.
- Arı, S., & Bal, Ç.E. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F., *Yönetim ve Ekonomi*, 15/1, 131-148.
- Avcı, A. (2016). *Stres Faktörleri ve Örgütsel İklimin Çağrı Merkezi Çalışan Performansı Üzerine Etkileri*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Aytaç, S. (2017). Stres kaynakları ve stresin psikolojik semptomlarının öfke kontrolü ile ilişkisi: Polis memurları üzerine bir araştırma. *Journal of Social Policy Conferences*, 1-27.
- Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Baltaş, A., & Baltas, Z. (2000). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitapevi.20. basım.
- Basım, H. N., & Şeşen, H. (2006). Mesleki tükenmişlikte bazı demografik değişkenlerin etkisi: Kamu'da bir araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), 15-23.
- Borş, D. (2010). *Konaklama İşletmelerinde Stresin Çalışan Performansına Etkileri: Belek'teki 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.
- Bumin, B., & Erkutlu, H. (2002). Toplam kalite yönetimi ve kıyaslama ilişkileri. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(1), 83-100.
- Can, A. (2018). *SPSS ile Bilimsel Araştırma Sürecinde Nicel Veri Analizi*. Pegem Akademi Yayınları, Ankara.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *The Academy of Management Review*, 18/4, 621 – 656.
- Coşkun, R., Altunışık, R., & Yıldırım, E. (2017). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Cuma, A. (2020). *Otel İşletmesi Çalışanlarında Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Performansına Etkisi: Kahramanmaraş'ta Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Çakır, S. (2019). *Spor Yapan Bireylerde Tükenmişlik Sendromu ve İçsel Motivasyon Arasındaki İlişki: İstanbul Büyükşehir Belediyesi Okul Spor Salonları Örneği*. Yüksek Lisans, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Spor Yönetimi, İstanbul.

- Çargan, O. (2018). *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkileri: Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Kırklareli Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kırklareli.
- Çimen, M., & Ergin, C. (2001). Türk Silahlı Kuvvetleri sağlık personelinin tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Gülhane Tıp Dergisi*, 43(2), 169–176.
- Çolak, C. (2010). *Performans Kavramı, Değerlendirmesi ve Balıkesir İl Emniyet Müdürlüğü Yıldırım Ekipler Amirliği'nde Performans Uygulaması Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kamu Yönetim Anabilim Dalı, Balıkesir.
- Dalkılıç, O. S. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Nobel Yayıncılık, Ankara.
- Demir, A. K. (2002). *İlköğretim Öğrencilerinde Stres Yaratan Yönetici Davranışları ve Öğrencilerin Başa Çıkma Davranışları*. Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dolgun, U. (2010). Tükenmişlik sendromu. *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. ss.287-311, Ekin Kitabevi, Bursa.
- Eceoğlu, S. (2020). *Çalışan Memnuniyeti ve Çalışan Performansı Arasındaki İlişki: Bir Telekomünikasyon Şirketi Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Başakşehir Üniversitesi, İstanbul.
- Efeoğlu, İ. (2007). İş aile yaşam çatışmasının iş stresi iş doyumu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: ilaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16/2, 237-254.
- Erdal, M. B. (2009). *İşletmelerde Stres Kaynakları Sonuçları ve Yönetim Teknikleri ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Celal Bayar Üniversitesi, SBE, Manisa.
- Erdoğan, Ö. (2016). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik ve İş Doyumu*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Erdumlu, G. (1991). Kamu yönetiminde performans ölçülmesi. *G.Ü. İİBF Dergisi*, 7/1-2.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 1/30, 159-165.
- Gümüştekin, G. E., & Gültekin, F. (2009). Stres kaynaklarının kariyer yönetimine etkileri. *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 23, 147-158.
- Gündüz, C. (2014). *Örgütsel Stres ve Baş Edebilme Yolları: Havalimanı-Yer Hizmetleri Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Muğla.
- House, R., & Rizzo, J. (1972). Role conflict and ambiguity as critical variables in model of organizational behavior. *Organizational Behavior and Human Performance*, 467-505.
- Izgar, H. (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) sendromu. *İstanbul Üniversitesi İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68/1, 29-32.
- Karagöz, A. (2020). *Termal Otel İşletmeleri Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşgören Performansına Etkisi: Afyonkarahisar İli Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Afyonkarahisar.

- Karakaya, E. (2018). *Tükenmişlik, İş Stresi ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Akademisyenler Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Kılınc, E. (2016). *Psikolojik Sözleşmenin Çalışan Performansına Etkisine İlişkin Kamu-Özel Hastanelerde Karşılaştırmalı Bir Araştırma: Gaziantep Örneği*. Doktora Tezi, Kilis 7 Aralık Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kilis.
- Kirkman, B. L., & Rosen, B. (1999). Beyond self-management: Antecedents and consequences of team empowerment. *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.
- Madenoglu, C. (2010). *Eğitim Örgütü Yöneticilerinin Örgütsel Stres Kaynakları ve Başa Çıkma Tarzlarının Benlik Saygısı Düzeyleriyle Olan İlişkisi*. Doktora Tezi, Anadolu Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Maslach, C., & Jackson S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 12, 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W.B, & Leiter, M.P. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews of Psychology*, 52, 397-422.
- Oğuzhan, Y. S. (2019). *Algılanan Sosyal Desteğin Personel Güçlendirme ve İş Stresine Etkisi: Kendilik Algısının Düzenleyicilik Rolü*. Yüksek Lisans Tezi, Niğde Ömer Halisdemir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Niğde.
- Okakın, N. (2008). *Çalışma Hayatında İnsan Kaynakları Yönetimi*. Beta Yayınları, İstanbul.
- Ongun, G. (2015). *Liderlik Tarzlarının Uyguladıkları Güç Kaynakları ve Organizasyonel Politikaların Çalışanların Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisi Marmara Bölgesi Çalışması*. Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Pınar, N. (2020). *Örgütsel Bağlılık ile Çalışan Performansı Arasındaki İlişki*. Yüksek Lisans Tezi, Doğuş Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İstanbul.
- Taber, K. S. (2018). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in Science Education*, 48/6, 1273-1296.
- Tunçer, P. (2013). Örgütlerde performans değerlendirme ve motivasyon. *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.
- Tutar, H. (2000). *Kriz ve Stres Ortamında Yönetim*. Hayat Yayınları, Kişisel Gelişim Dizisi, No.14, İstanbul.
- Tutar, H., & Altınöz, M. (2010). Örgütsel iklimin işgören performansı üzerine etkisi: Ostim imalat işletmeleri çalışanları üzerine bir araştırma. *Ankara Üniversitesi SBF Dergisi*, 65(2), 196-218.
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2018). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi* (beşinci baskı). Detay Yayıncılık, Ankara.
- Uslu, N. (2018). *Otel İşletmelerinde Kurumsal İtibarın Çalışanların Örgütsel Bağlılığına ve Çalışan Performansına Etkisi*. Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Yılmaz, M. (2020). *Yöneticilerin Ruhsal Liderlik Davranışlarının Örgütsel Stres ve Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Otel İşletmeleri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyonkarahisar.

The Effect of Job Stress and Burnout Syndrome on Employee Performance

Büşra YALÇIN

Sakarya University of Applied Sciences, Graduate School of Education, Sakarya/Türkiye

Aydın YILMAZER

Sakarya University of Applied Sciences, Graduate School of Education, Sakarya/Türkiye

Extended Summary

In today's competitive conditions, enterprises in the tourism sector, which have labor-intensive characteristics; Service quality is formed by providing production in accordance with customer needs and expectations with available resources in moderation. The service produced; production and consumption occur simultaneously. The most important factor for businesses to create competitive advantage by continuing their development without compromising the quality and efficiency of the service is human resources. In this direction, the main source of the service produced in the hotel enterprises operating in the tourism sector is the work performance of the employees. Intense competition conditions in which businesses continue their activities can affect the success and performance of the employee, which causes negative consequences for both the employee and the business. The reasons such as not meeting the demands and needs of the employees in return for the effort they spend in line with their expectations, not continuing the activities to train and improve the employee power regularly are against the employer. increases negative emotions and behaviors, highlights the concept of employee performance.

Hotel businesses operating in the tourism sector are businesses that provide services in a labor-intensive structure. Individuals engaged in touristic activities for different reasons, accommodation, entertainment, eating and drinking, etc. plays an important role in meeting their needs. Employees working in these businesses, on the other hand, perform their duties in intense relations with customers at all stages of the services provided. For this reason, effective and efficient management of the employees during the presentation of the goods and services produced adds importance to the sustainability of the business quality. In this direction, it is necessary to prevent the formation of work stress and burnout syndrome factors that will cause negative effects on the employee's performance.

Job stress and burnout syndrome are among the most important factors affecting the work and social lives of employees in hotel businesses. Every situation that causes the employee to disrupt his duties and responsibilities in businesses creates work stress. Burnout, on the other hand, is a syndrome that results in negative attitudes of the employee, who has to meet intense emotional demands due to his job, who has to work face to face with people, and who begins to experience mental and physical exhaustion due to not meeting the expectations of what he has achieved adequately, towards his job, the people he is in contact with, and himself. In addition, the effects of this syndrome are seen in three sub-stages. Burnout causes the mental and physical health of the employee in the working environment to change negatively, causing disruption of duties and responsibilities. The change in the employee, on the other hand, begins to affect the organization over time, as well as the service quality. In this context, employees affected by work stress or experiencing burnout syndrome cannot perform in line with business expectations.

The purpose of this research; To reveal the effect of job stress and burnout syndrome on employee performance. The universe of the research consists of accommodation facilities with a tourism ministry operating certificate. The

sample group representing the universe was determined as four and five star hotels operating in Sakarya province. In this context, the data obtained from 263 employees were evaluated in the analysis process. In line with the purpose of the research, the data were collected by questionnaire technique. As a data collection tool in the survey; demographic information form, job stress scale, burnout scale and job performance scale were used.

In the research, the effects of the job stress and burnout levels of the personnel working in the hotel businesses operating in the Sakarya destination on the employee performance were investigated in different ways. In the study, the effects of dependent variables on the independent variable, differences according to demographic variables and relations between variables were examined. In this context, the data obtained as a result of the study can be summarized as follows:

- Based on the demographics and definitions of hotel personnel, it is seen that employees with industry education and experience work in 4 and 5 star hotel businesses. In this direction, it is thought that the employee is aware of the effects of performance and productivity on customer satisfaction and service quality, and takes care to create the workforce in this direction. However, it has been observed that the wage level of the employees is at minimum levels, as well as providing a qualified workforce. In addition, it has been determined that the working time in the hotel enterprises is shorter compared to the working time in the sector.
- From the sub-dimensions of burnout; It has been determined that there is a positive and strong relationship between emotional exhaustion and depersonalization dimension and job stress dimension, a positive and moderate relationship between depersonalization dimension and job stress, and a positive and moderate relationship between personal failure feeling dimension and employee performance.
- It has been observed that job stress and burnout syndrome of hotel employees have a significant effect on job performance. It was determined that the most important effect was in the sub-dimension of personal failure.
- In addition to the minority of married individuals working in hotel businesses, it has been determined that their job stress levels are high. It is thought that the reasons such as the high family responsibilities of married individuals, the decrease in their social life and the increase in income concerns increase the levels of work stress.
- As a result of the time spent by hotel employees in the same establishment and the length of time they spend in the tourism sector, an increase in job stress levels is observed.

Based on the findings expressing the effects of this study, which was carried out in four and five star hotels in Sakarya, on work stress, burnout and employee performance, suggestions are offered to businesses, employees and future research.

First of all, it is seen that there are not enough studies that evaluate the dimensions of job stress, burnout and employee performance, which are the subject of the research, on the basis of hotel businesses. In addition, it has been observed that there is no study in the literature in which research dimensions are evaluated together. In this direction, for researchers; It is recommended to evaluate the dimensions together and to carry out studies in different universe and sample groups.

Based on the research, it is necessary to consider the effect of stress and burnout on performance and increase their importance in businesses. It is recommended that hotel businesses produce related solutions in the beginning and development stages of the problems in order to increase the efficiency and performance in line with their business purposes. Effective functioning of enterprises will be ensured by early struggle. In addition, by increasing the training of employees with little sector experience, it will be possible to eliminate role ambiguities, clarify their job descriptions, and increase their competencies and skills. In this direction, it is thought that it is very important for hotel businesses to intensify in-house training and increase work experience in a short time.

In order for the employee to struggle individually with the stress and burnout he experiences, he must first keep his self-esteem high and get to know himself. It is recommended to be prepared for the problems that may be experienced in business life, to be aware of their rights and responsibilities, to keep their motivation level high, to use time effectively, to determine their expectations and goals by considering their knowledge and skills, and to be active in their family and social life. Otherwise, the individual who loses his energy and increases the tension will be more affected by environmental and organizational problems.

Ek 1. Etik Kurul İzni

Evrak Tarih ve Sayısı: 31.05.2021-E.12673



T.C.
SAKARYA UYGULAMALI BİLİMLER ÜNİVERSİTESİ REKTÖRLÜĞÜ
Etik Kurulu

Sayı : E-26428519-044-12673
Konu : Etik Kurul İzni

31.05.2021

LİSANSÜSTÜ EĞİTİM ENSTİTÜSÜ MÜDÜRLÜĞÜNE

Etik Kurulunun 31/05/2021 tarih ve 10 no 'lu toplantısında almış olduğu yedinci maddesine (**madde 7**) ilişkin karar örneği aşağıda sunulmuştur.
Bilgilerinize gereğini rica ederim.

Madde 07 – Lisansüstü Eğitim Enstitüsü Müdürlüğü'nün 04/05/2021 tarihli ve 100/11319 sayılı Etik Kurul İzni konulu yazısı yazısı ve eki görüşmeye açıldı.

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı yüksek lisans öğrencisi **Büşra YALÇIN** 'ın, **Doç. Dr. Aydın YILMAZER** danışmanlığında hazırladığı "**İş Stresi Ve Tükenmişlik Sendromunun Çalışan Performansı Üzerine Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma**" konulu çalışmasının Etik açıdan **uygun olduğuna** oy birliği ile karar verilmiştir.

Prof.Dr. Yusuf ÇAY
Etik Kurulu Başkanı

Ek: Başvuru dilekçesi ve ekleri (7 sayfa)

Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır. [

Doğrulama Kodu :BSF4YPHHB4 Pın Kodu :14762

Belge Takip Adresi :
https://ebys.subu.edu.tr/enVision/Validate_Doc.aspx?eD=BSF4YPHHB4&eS=12673

Adres Etik Kurulu
Telefon No:0 264 616 00 09 Faks No:0 264 616 00 14
e-Posta:etik@subu.edu.tr Elektronik Ağ:www.subu.edu.tr
Kep Adresi:sakaryauygulamalibilimler@hs01.kep.tr

Bilgi için: Şeyda Atay
Unvanı: Birim Evrak Sorumlusu



Bu belge, güvenli elektronik imza ile imzalanmıştır.