

Yiyecek ve İçecek İşletmesi Çalışanlarının İş Stresi Algılarının Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Bursa İli Örneği

An Investigation of Job Stress Perceptions Among Employees in Food and Beverage Establishments According to Sociodemographic Variables: The Case of Bursa

Ayhan DAĞDEVİREN ^a Çağrı SÜRÜCÜ ^b

^a Çankırı Karatekin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Çankırı, Türkiye. ayhandagdeviren@karatekin.edu.tr

^b Çankırı Karatekin Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, Çankırı, Türkiye. cagrisurucu@karatekin.edu.tr

MAKALE BİLGİSİ	ÖZET
Anahtar Kelimeler: Yiyecek ve İçecek İşletmeleri İş Stresi İş Talep-Kontrol-Destek Modeli Bursa Gönderilme Tarihi 21 Eylül 2025 Revizyon Tarihi 15 Mayıs 2026 Kabul Tarihi 30 Mayıs 2026 Makale Kategorisi: Araştırma Makalesi	Amaç – Bu araştırmanın amacı, Bursa ilinde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışanların iş stresi düzeylerini belirlemek ve bu düzeylerin sosyodemografik özelliklere göre istatistiksel olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediğini analiz etmektir. Yöntem – Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde katılımcıların sosyodemografik özelliklerini belirlemek için çocuk sayısı, cinsiyet, departman, eğitim durumu, haftalık çalışma süresi, işletmedeki çalışma yılı, medeni durum, sektördeki çalışma yılı, ünvan ve yaş değişkenleri kullanılmıştır. Anketin ikinci bölümünde ise iş stresini ölçmek üzere Türkçe uyarlaması Demiral vd. (2007) tarafından yapılan 17 maddeli ve dört boyutlu (iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği, sosyal destek) İsveç İş Yükü-Kontrol-Sosyal Destek Ölçeğinden yararlanılmıştır. Araştırmanın örneklemini Bursa ilinde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan 315 kişi oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen veriler, bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi ile değerlendirilmiştir. Bulgular – Araştırma sonucunda cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı ile yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışma yılı değişkenlerinin iş stresinin dört alt boyutunun (iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği, sosyal destek) tamamında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar gösterdiği belirlenmiştir. Diğer taraftan araştırma sonucunda medeni durum değişkeninde sosyal destek boyutunda, departman değişkeninde beceri kullanımı ve karar serbestliği boyutlarında, mevcut işletmedeki çalışma yılı değişkeninde sosyal destek boyutunda, haftalık çalışma saati değişkeninde ise beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek boyutlarında istatistiksel olarak anlamlı farklılıklar tespit edilememiştir. Tartışma – Araştırma bulguları, iş stresinin çok boyutlu bir olgu olduğunu ve çalışanların sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterdiğini ortaya koymaktadır. Bu sonuç, iş stresinin yönetiminde bağlamsal duyarlılığa sahip stratejilerin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir.
ARTICLE INFO	ABSTRACT
Keywords: Food and Beverage Establishments Job Stress Swedish Demand-Control Support Scale Bursa Received 21 September 2025 Revised 15 May 2026 Accepted 30 May 2026	Purpose – The aim of this study is to determine the job stress levels of employees working in food and beverage establishments operating in the province of Bursa and to analyze whether these levels differ statistically significantly according to sociodemographic characteristics. Design/methodology/approach – The questionnaire was used as the data collection instrument in this study. It consisted of two sections. The first section aimed to determine the participants' sociodemographic characteristics and included variables such as number of children, gender, department, educational level, weekly working hours, tenure in the current organization, marital status, years of experience in the sector, job title, and age. The second section employed the Swedish Demand-Control-Social Support Questionnaire, adapted into Turkish by Demiral et al. (2007), to measure job stress. This scale consists of 17 items and four dimensions: workload, skill discretion, decision latitude, and social support. The sample of the study comprised 315 employees working in food and beverage establishments operating in the province of Bursa. The data obtained from the study were analyzed using independent samples t-tests and one-way analysis of variance (ANOVA). Results – As a result of the study, statistically significant differences were found across all dimensions of job stress with respect to the variables of gender, age, educational level, number of children, and years of experience in the food and beverage establishments. On the other hand, the findings revealed

ETİK ONAY: Çalışmanın etik onay izni Çankırı Karatekin Üniversitesi Etik Kurulu tarafından 10.11.2020 tarihli ve 18 sayılı karar ile alınmıştır.

Önerilen Atf/ Suggested Citation

Dağdeviren, A., Sürücü, Ç. (2026). Yiyecek ve İçecek İşletmesi Çalışanlarının İş Stresi Algılarının Sosyodemografik Değişkenlere Göre İncelenmesi: Bursa İli Örneği, İşletme Araştırmaları Dergisi, 18 (2) 1220-1238.

Article Classification:
Research Article

that no statistically significant differences were identified in the social support dimension according to marital status; in the skill utilization and decision latitude dimensions according to department; in the social support dimension according to tenure in the current organization; or in the skill discretion, decision latitude, and social support dimensions according to weekly working hours.

Discussion – The study findings indicate that job stress is a multidimensional phenomenon and varies according to employees' sociodemographic characteristics. This result suggests that the management of job stress requires the development of strategies that are contextually sensitive.

1. Giriş

“Çalışan bireyi etkileyen en ciddi sorunlardan birisi strestir. Farkında olunmayan pek çok sorunun temelinde stres yatmaktadır” (Sabuncuoğlu ve Vergiliel Tüz, 2016: 275). Stres kavramı ilk dönemde daha çok fizyolojik bir tepki olarak ele alınmış; 1960'lı yıllardan itibaren ise bireyin çevresiyle etkileşimi ve stresle başa çıkma süreçleri çerçevesinde daha geniş bir biçimde değerlendirilmeye başlanmıştır (Lazarus ve Folkman, 1984; Selye, 1973). Özellikle 1970'li yıllardan itibaren iş yaşamındaki taleplerin artması ve örgütsel yapıların karmaşıklaşmasıyla birlikte “iş stresi” kavramı literatürde daha görünür hâle gelmiş; iş stresi yalnızca bireysel bir sorun değil, aynı zamanda çalışan sağlığı, iş tatmini ve örgütsel performans üzerinde etkili bir örgütsel risk alanı olarak değerlendirilmeye başlanmıştır (Beehr ve Newman, 1978; Ivancevich ve Matteson, 1980; Schuler, 1980).

İş stresi, hem birey hem de örgüt açısından önemli sonuçlar doğurabilmektedir. Çalışanlar açısından fiziksel ve psikolojik sağlık sorunları, tükenmişlik ve motivasyon kaybı gibi sonuçlara yol açabilen iş stresi; örgütler açısından verimlilik düşüşü, devamsızlık, iş gücü devri ve performans kaybı gibi olumsuzluklarla ilişkilendirilmektedir (Okutan ve Tengilimoğlu, 2002). Bu etkileri nedeniyle iş stresi, hem akademik araştırmaların hem de örgütsel uygulamaların odak noktası hâline gelmiştir (Raghuram ve Wiesenfeld, 2004: 259).

Yiyecek ve içecek sektöründe çalışanlar, yoğun iş temposu, vardiyalı çalışma saatleri ve müşteri memnuniyeti odaklı hizmet gereklilikleri nedeniyle yüksek stres seviyeleri ile karşı karşıya kalmaktadır. Bursa, Türkiye'nin önemli turizm merkezlerinden biri olup yiyecek ve içecek sektöründe faaliyet gösteren birçok işletmeye ev sahipliği yapmaktadır. Buna karşın, yiyecek ve içecek işletmesi çalışanlarının iş stresi algılarını sosyodemografik özellikler temelinde ve çok boyutlu bir ölçüm çerçevesi içinde inceleyen çalışmaların sınırlı olduğu görülmektedir. Bu çalışmada Bursa ilinde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi düzeylerinin belirlenmesi ve bu düzeylerin sosyodemografik özelliklere göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterip göstermediğinin analiz edilmesi amaçlanmaktadır. Literatürde yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarına yönelik birçok araştırma bulunmakla birlikte bu çalışmada Türkçe uyarlaması Demiral vd. (2007) tarafından yapılan 17 maddeli İsveç İş Yükü-Kontrol Sosyal Destek Ölçeğinden yararlanılmıştır. Ölçek, şu şekilde özetlenebilir:

- Yüksek iş yükü, çalışan üzerinde sürekli zaman baskısı ve performans baskısı üretir.
- Düşük kontrol, çalışanın işi üzerinde karar verme alanını ve iş süreçlerini düzenleyebilme kapasitesini sınırlar. Burada beceri kullanımı (işin öğrenme/ustalaşma ve beceriyi kullanma fırsatı sunması) ve karar serbestliği (işe ilişkin kararları verebilme özerkliği) olmak üzere iki alt boyut bulunmaktadır.
- Düşük sosyal destek ise özellikle yönetici ve çalışma arkadaşlarından alınan desteğin sınırlı kalması yoluyla stresin engellenmesini zayıflatır.

Bu bağlamda ölçek, iş stresinin anlaşılabilmesi için iş yükü, beceri kullanımı ve karar serbestliği ile sosyal destek boyutlarının birlikte değerlendirilmesini gerekli kılmaktadır. Ölçekte bu dört boyutun aynı analitik çerçevede ele alınması, stresin kaynağını yalnızca “işin yoğunluğu” üzerinden değil; aynı zamanda işin örgütlenme biçimi (kontrol) ve işyeri ilişkileri (destek) üzerinden ayırtırmaya olanak sağlamaktadır. Bu sayede yüksek talebin tek başına mı yoksa düşük kontrol ve/veya yetersiz destekle birleştiğinde mi daha zararlı sonuçlar ürettiği görülebilmektedir. Ayrıca farklı iş profilleri üzerinden risk düzeyi daha sistematik biçimde tanımlanabilmektedir. Bu araştırmanın katkısı üç düzeyde değerlendirilebilir. Kuramsal açıdan çalışma, iş stresini tek boyutlu bir sonuç değişkeni olarak ele almak yerine, İş Yükü-Kontrol-Sosyal Destek yaklaşımının çok boyutlu yapısı içinde inceleyerek yiyecek ve içecek işletmeleri bağlamında daha ayrıntılı bir değerlendirme sunmaktadır. Yöntemsel açıdan, ölçek alt boyutlarını geniş bir sosyodemografik değişken seti çerçevesinde analiz ederek sektöre özgü çalışan profilleri arasındaki farklılaşmaları görünür kılmaktadır.

Uygulamaya dönük açıdan ise araştırma bulgularının, yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan gruplarına özgü stres yönetimi, iş düzenlemesi ve destek mekanizmalarının geliştirilmesine katkı sağlaması beklenmektedir. Bu yönleriyle çalışma, Bursa örneğinde yiyecek ve içecek işletmesi çalışanlarının iş stresi algılarını çok boyutlu biçimde ele alan bir değerlendirme sunmaktadır.

2. Literatür İncelemesi

2.1. İş Stresi Kavramı

İş stresi, günümüzde hem gelişmiş hem de gelişmekte olan ülkelerde çalışan sağlığı, örgütsel verimlilik ve toplumsal refah açısından kritik bir sorun olarak değerlendirilmektedir. Ekonomik faaliyetlerin küreselleşmesi, bilgi ve iletişim teknolojilerinin hızla yaygınlaşması, iş gücündeki çeşitliliğin artması, esnek çalışma düzenlemeleri ve değişen örgütsel yapıların etkisiyle iş ortamı önemli ölçüde dönüşüme uğramıştır (Le Blanc vd., 2008). Bu dönüşüm, çalışanların karşılaştığı taleplerin niteliğini ve yoğunluğunu değiştirmiş; stresin hem bireysel hem de örgütsel düzeyde ele alınmasını zorunlu kılmıştır.

Literatürde iş stresi kavramına ilişkin farklı tanımlar yer almaktadır. Parker ve DeCotiis'e (1983: 161) göre iş stresi, bireyin iş ortamında algıladığı koşullar veya olaylar sonucunda kişisel işlev bozukluğunun farkına varması veya bunu hissetmesidir. Aynı çalışmada, iş stresi; bireyin fırsatlar, kısıtlamalar veya talepler nedeniyle işyerinde normal veya arzu ettiği işleyişten sapmak zorunda kaldığı durumlarda ortaya çıkan bir duygu olarak da tanımlanmıştır (Parker ve DeCotiis, 1983: 165). Jamal'a (1990: 728) göre iş stresi, bireyin tehdit edici olarak algıladığı iş ortamı özelliklerine verdiği tepkilerle ortaya çıkar. Bu durum, bireyin yetenekleri ile işin gerekleri arasındaki uyumsuzluğu yansıtır ve genellikle ya bireyden aşırı taleplerin beklendiği ya da bireyin belirli bir durumu yönetmek için yeterli donanımına sahip olmadığı koşullarda gözlemlenir. Raghuram ve Wiesenfeld'e (2004: 259) göre iş stresi, çalışanların iş ortamındaki bazı özellikleri (örneğin işin getirdiği yüksek talepler veya yetersiz kaynaklar) tehdit edici olarak deneyimlemesiyle ortaya çıkmaktadır. Efeoğlu ve Özgen'e (2007: 239) göre iş stresi, çalışan ile çevresi arasındaki etkileşim sonucunda gelişen bir gerilim durumudur. Sığıry'a (2007: 178) göre iş stresi, çalışanların iş yaşamında karşılaştıkları ve psikolojik ile fizyolojik sağlıklarını etkileyen, verimlilik ve etkinliği azaltan durumlar sonucunda ortaya çıkan bir olgudur. İş stresi yalnızca bireysel bir sorun olmayıp çalışanların özel yaşamını etkilediği ve örgüt üzerinde maliyetler yarattığı için hem kişisel hem de örgütsel düzeyde çözüm gerektiren bir durum olarak değerlendirilmektedir. Le Blanc vd. (2008: 124) ise iş stresini iş talepleri ile işsel veya bireysel kaynaklar arasındaki uyumsuzluk nedeniyle ortaya çıkabilen bilişsel, duygusal, fiziksel ve davranışsal semptomlarla ilişkilendirmektedir.

Kurumsal ve uluslararası kuruluşlar da iş stresine ilişkin tanımlar geliştirmiştir. National Institute for Occupational Safety and Health'a (NIOSH) (1999) göre iş stresi, işin gereklerinin çalışanın yetenekleri, kaynakları veya ihtiyaçlarıyla uyumsuz olması durumunda ortaya çıkan zararlı fiziksel ve duygusal tepkilerdir. Dünya Sağlık Örgütü için hazırlanan bir yayında Leka vd. (2003: 3), iş stresini bireyin bilgi ve yetenekleriyle uyumsuz ve bu yetenekleri zorlayan iş talepleriyle karşılaştığında verdiği tepki olarak tanımlamaktadır. Uluslararası Çalışma Örgütü (International Labour Organization [ILO], 2016: 2) ise iş stresini, işin organizasyonu, tasarımı ve çalışma ilişkileri tarafından belirlenen; taleplerin bireyin kaynakları ve yetenekleriyle eşleşmemesi veya bunları aşması durumunda ortaya çıkan zararlı tepki biçimi olarak ele almaktadır.

Bu tanımlar, iş stresinin çok boyutlu bir olgu olduğunu; bireyin algısı, çevresel talepler, kaynaklarla uyumsuzluk ve sağlık üzerindeki etkiler gibi çeşitli unsurları içerdiğini göstermektedir. Dolayısıyla iş stresi, yalnızca bireysel bir sorun değil, aynı zamanda örgütsel ve toplumsal düzeyde ele alınması gereken karmaşık bir yapıdır.

2.2. İş Stresinin Kaynakları

İş stresi, çalışanların fiziksel ve psikolojik iyi oluş düzeylerini etkileyen çok çeşitli kaynaklardan beslenen, örgütsel davranış literatüründe merkezi bir olgudur. Cooper ve Marshall (1975: 28) bu kaynakları şu şekilde sınıflandırılmaktadır:

1. **Bireysel Faktörler:** Kişilik özellikleri, belirsizliğe karşı tolerans düzeyi, değişime uyum sağlama becerisi, motivasyon düzeyi gibi.

2. **İşin Doğasına Özgü Faktörler:** Aşırı veya yetersiz iş yükü, fiziksel çalışma koşullarının kötü olması, zaman baskısı gibi.
3. **Örgütteki Rol:** Rol çatışması ve rol belirsizliği, insanlara karşı sorumluluk taşıma, karar alma süreçlerine dâhil edilmeme gibi.
4. **Kariyer Gelişimi:** Aşırı terfi ya da yetersiz terfi, iş güvencesi eksikliği, engellenmiş kariyer hedefleri gibi.
5. **Örgüt İçi İlişkiler:** Yöneticiyle kötü ilişkiler, iş arkadaşları ve astlarla olumsuz ilişkiler, sorumluluk devretmede yaşanan zorluklar gibi.
6. **Örgüt İçinde Bulunma:** Etkili danışma mekanizmalarının eksikliği, davranışsal kısıtlamalar, ofis politikaları gibi.
7. **Örgütün Dış Ortamla Etkileşimi:** İş ve aile talepleri arasında yaşanan çatışma, kişisel değerlerle şirket değerleri arasında yaşanan uyumsuzluk gibi.

Ivancevich ve Matteson (1980: 17), stres kaynaklarını çevresel ve kişisel olmak üzere iki ana kategoriye ayırmış ve bu kategorileri şu faktörlerle açıklamıştır:

1. Çevresel Stres Kaynakları

- **İşin Kendisiyle İlgili Faktörler:** Niceliksel aşırı yüklenme, niteliksel aşırı yüklenme, açıklanamayan değişiklikler, düzensiz çalışma saatleri, yetersiz ekipman
- **Örgüt Yapısı ve İklimle İlgili Faktörler:** İyi tanımlanmamış hiyerarşi, yetersiz iletişim, katılım eksikliği
- **Dışsal (Örgüt Dışı) Faktörler:** Aile, ekonomik koşullar, toplum, yaşam olayları, suç oranı, değer değişimleri
- **Rol Kaynaklı Faktörler:** Rol çatışması, rol belirsizliği, insanlara karşı sorumluluk, yönetsel destek eksikliği, statü eksikliği
- **Kariyer Gelişimiyle İlgili Faktörler:** Aşırı terfi, yetersiz terfi, eşitsizlik, kariyerin uygun olmaması, kariyer fırsatlarının eksikliği
- **İlişkisel Faktörler:** Üstlerle ilişkiler, astlarla ilişkiler, iş arkadaşlarıyla ilişkiler, müşterilerle ilişkiler, operasyonel çalışanlarla ilişkiler

2. Kişisel Stres Kaynakları

- İhtiyaçlar, başarı ve beklenti düzeyi, duygusal kararsızlık, deneyim eksikliği, esneklik düzeyi, belirsizlik toleransı, benlik saygısı, Tip A davranış örüntüsü

Parker ve DeCotiis (1983: 166), stres kaynaklarını altı kategoriye ayırmıştır: (1) işin özellikleri ve koşulları, (2) örgütün yapısı, iklimi ve bilgi akışıyla ilişkili koşullar, (3) rolle ilgili faktörler, (4) iş yerindeki ilişkiler, (5) algılanan kariyer gelişimi ve (6) dışsal yükümlülükler ve sorumluluklar. Parker ve DeCotiis'in (1983) stres kaynakları tipolojileri, Cooper ve Marshall (1975) ile Ivancevich ve Matteson (1980) tarafından ortaya konanlara benzerlik göstermektedir. Ancak oluşturdukları model, örgütsel düzeyde ele alınmış olup bireysel farklılıkları stres kaynağı-stres ilişkisinin bir düzenleyicisi olarak dikkate almaması bakımından farklılık göstermektedir.

Luthans (1992: 404; akt. Aydın, 2004: 56) iş stresinin kaynaklarını sınıflandırırken örgütsel düzeyde bir değerlendirme yapmış ve iş stresinin kaynaklarını dört grup altında toplamıştır:

1. **Örgütsel Politikalar:** Adaletsiz başarı değerlendirmeleri, ücret farklılıkları, katı kural ve yöntemler, sık yer değişimleri, gerçekçi olmayan iş tanımları
2. **Örgütün Yapısal Özellikleri:** Merkeziyetçi yönetim, karar süreçlerinden dışlanma, sınırlı terfi imkânları, aşırı formaliteler, yüksek düzeyde uzmanlaşma, örgütsel birimler arası bağımlılık ve danışma-yürütme birimleri arasındaki çatışmalar
3. **Fiziksel Koşullar:** Kalabalık çalışma ortamları, özel yaşama duyarsızlık, aşırı gürültü, elverişsiz sıcaklık koşulları, zehirli maddelere ve radyasyona maruz kalma, hava kirliliği, iş kazaları ve yetersiz aydınlatma

4. **Örgütsel Süreçler:** Yetersiz iletişim, geri bildirim eksikliği, belirsiz veya çelişkili amaçlar, hatalı başarı değerlendirilmeleri, adaletsiz denetim uygulamaları ve yetersiz bilgi

Benzer şekilde Sutherland ve Cooper (2002: 53) çalışmalarında iş stresinin kaynaklarını bireysel farklılıkları dikkate almayarak altı başlık altında toplamıştır:

1. **İşin Kendisiyle İlgili Stres Faktörleri:** İş yükü koşullarını, fiziksel çalışma ortamını, çalışma saatlerini, karar verme yetkisini vb. kapsar.
2. **Role Dayalı Stres Faktörleri:** Rol çatışması, rol belirsizliği, iş sorumluluğu vb. kapsar.
3. **İş Yerindeki Diğer İnsanlarla İlişkilerin Değişen Doğasıyla İlgili Stres Faktörleri:** Yöneticiler, amirler, astlar ve iş arkadaşlarıyla olan ilişkileri kapsar.
4. **Kariyer Stresi Faktörleri:** Kariyer gelişimi ve terfi olanaklarının yetersizliği ile iş güvencesizliğiyle ilişkilidir.
5. **Örgütsel Yapı ve İklimle İlgili Stres Faktörleri:** Örgütün kültürü ve politikalarının stres yaratan niteliğini, davranışlara getirilen kısıtlamaları ve aidiyet duygusunun olmayışını kapsar. Özünde sadece örgütün içinde bulunmakla ilgili bir durumdur.
6. **Ev ve İş Arasındaki Etkileşimle İlgili Stres Faktörleri:** Sadakat çatışmalarını, bir ortamın taleplerinin diğerine taşmasını, yaşam olaylarını ve yaşam krizlerini kapsar.

Farklı araştırmacıların bulguları, iş stresinin yalnızca bireysel ve örgütsel faktörlerden kaynaklanmadığını, aynı zamanda çok boyutlu bir yapıya sahip olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda iş stresi, çalışanların psikolojik, fizyolojik, bilişsel ve davranışsal işleyişleri üzerinde etkiler yaratmanın yanı sıra, kişilerarası ilişkiler, örgütsel performans ve toplumsal refah üzerinde de sonuçlar doğurabilmektedir.

2.3. İş Stresinin Sonuçları

Beehr ve Newman (1978: 691-692), işte ara sıra ortaya çıkan belirli bir düzeyde stresin çalışan için zararsız olabileceğini, hatta bu durumun çalışanın normalden biraz daha fazla çalışmasına ve ek başarılar elde etmesine katkı sağlayabileceğini belirtmektedir. Bu şekilde çalışanın özel bir başarı gururu hissedebileceği, örgütün ise olağanüstü iş performansından faydalanabileceği üzerinde durmaktadır. Ancak yanlış zamanda yaşanan akut stresin veya yıllar süren kronik stresin birey ve/veya örgüt için zararlı olacağına işaret etmektedir. Çoğu durumda iş stresi; psikolojik, fiziksel ve sosyal işleyişleri olumsuz etkileyen karmaşık bir olgu olarak ortaya çıkmaktadır.

Ivancevich ve Matteson (1980: 17), olumsuz iş stresinin sonuçlarını beş temel başlık altında ele almakta ve bu başlıkları aşağıdaki biçimde açıklamaktadır:

1. **Öznel Sonuçlar:** Ruh hali değişimleri, yorgunluk, kaygı, suçluluk duygusu
2. **Davranışsal Sonuçlar:** Artan kaza oranı, konuşma bozukluğu
3. **Bilişsel Sonuçlar:** Dikkat dağınıklığı, düşük karar verme becerisi, unutkanlık
4. **Fizyolojik Sonuçlar:** Yüksek tansiyon, yüksek kolesterol, koroner kalp hastalıkları
5. **Organizasyonel Sonuçlar:** Devamsızlık, işten ayrılma, verimlilik kaybı, zayıf iş ilişkileri

Le Blanc vd. (2008: 123), iş stresi sonuçlarını bireysel, kişilerarası ve örgütsel düzeylerde; duygusal, bilişsel, fiziksel, davranışsal ve motivasyonel türler bağlamında değerlendirmektedir (Tablo 1). Bireysel düzeyde kaygı, öfke, depresif ruh hâli, karar verme güçlüğü, psikosomatik rahatsızlıklar ve motivasyon kaybı gibi belirtiler gözlemlenirken kişilerarası düzeyde sinirlilik, güvensizlik, çatışmalar ve sosyal geri çekilme gibi ilişki temelli sorunlar dikkat çekmektedir. Örgütsel düzeyde ise iş tatminsizliği, düşük performans, devamsızlık, işe gitmeye isteksizlik ve düşük moral gibi sonuçlar ortaya çıkmakta; bu da iş gücü verimliliğini ve örgütsel bağlılığı olumsuz etkilemektedir. Dolayısıyla iş stresinin hem kaynakları hem de ortaya çıkan sonuçları, çalışanların çok yönlü deneyimlerini anlamak ve etkili müdahale stratejileri geliştirmek açısından bütüncül bir yaklaşımla ele alınmalıdır.

Tablo 1. Bireysel, Kişilerarası ve Örgütsel Düzeyde Olası İş Stresi Sonuçları

Tür/Düzyey	Bireysel	Kişilerarası	Örgütsel
Duygusal	Kaygı, gerginlik, öfke, depresif ruh hâli, ilgisizlik	Sinirlilik, aşırı hassasiyet	İş tatminsizliği
Bilişsel	Çaresizlik/güçsüzlük, bilişsel zorlanmalar, karar verme güçlüğü	Düşmanlık, kuşkuculuk, başkalarını suçlama	İş rolüne karşı alaycılık, değer görmeme hissi, yönetime güvensizlik
Fiziksel	Fiziksel rahatsızlıklar (baş ağrısı, mide-bağırsak sorunları, kalp-damar hastalıkları), psikosomatik bozukluklar, bağışıklık sisteminde zayıflama, hormon dengesizlikleri	-	-
Davranışsal	Hiperaktivite, dürtüsellik, aşırı uyarıcı/zararlı madde kullanımı, aşırı veya yetersiz yeme	Öfke patlamaları, saldırgan davranış, kişilerarası çatışmalar, sosyal geri çekilme	Düşük iş performansı, verimlilikte azalma, işe geç kalma, devamsızlık, işgücü devri, sık hastalık izni, zaman yönetiminde yetersizlik
Motivasyonel	Coşku ve heves kaybı, motivasyon kaybı, sıkılma, hayal kırıklığı, çökkünlük	Başkalarına karşı ilgi kaybı, ilgisizlik, cesaret kaybı	İş motivasyonunun kaybı, işe gitmeye isteksizlik, inisiyatif kaybı, düşük moral

Kaynak: Le Blanc vd., 2008: 123.

İş stresinin kaynaklarını ve sonuçlarını sistematik biçimde analiz etmeye olanak tanıyan kuramsal yaklaşımlardan biri Beehr ve Newman'ın (1978) çok boyutlu stres çerçevesidir. Bu yaklaşımda iş stresi ve çalışan sağlığı konuları ele alınırken çevresel, kişisel, süreç, insan sonuçları, örgütsel sonuçlar, uyumsal tepkiler ve zaman olmak üzere yedi temel boyut tanımlanmıştır. Bu çok katmanlı yapı, stresin hem kaynaklarını hem de sonuçlarını bütüncül biçimde değerlendirmeye olanak tanımakta; iş stresinin karmaşık doğasını çözümlenmek ve örgütsel bağlamdaki etkilerini anlamak açısından güçlü bir kuramsal temel sunmaktadır.

2.4. İlgili Araştırmalar ve Hipotezlerin Geliştirilmesi

Literatürde yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların iş stresi düzeylerini ve bu stresin çeşitli etkilerini inceleyen birçok araştırma bulunmaktadır. Aşağıda bu araştırmalara yer verilmiştir.

Jung vd. (2012), mutfak çalışanlarının rol stresinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştırırken aynı yıl Onay ve Kılıç (2011), garsonlar ve aşçıbaşılar üzerinde iş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemiştir. Köse ve Bilici (2016), mutfak ve yemekhane çalışanlarının beslenme durumunun iş stresi ile ilişkisini saptamaya çalışmıştır. Ayaz ve Batı (2017) ise yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmelerin mutfak çalışanları üzerinde örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisini araştırmıştır. Aynı yıl Deveci ve Avçıkurt (2017), mutfak çalışanları bağlamında iş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine etkilerini; Unur ve Pekerşen (2017), otel mutfak çalışanlarının iş stresi ile toksik davranışları arasındaki ilişkiyi incelemiştir. Baek vd. (2018), oteldeki yiyecek ve içecek departmanı çalışanları üzerinde kişilerarası ilişki stresinin iş tutumu ve işten ayrılma niyeti üzerindeki etkilerini; Okur vd. (2019) ise yiyecek-içecek hizmetleri bölümü çalışanlarının örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisini ele almıştır.

Demirci ve Seçilmiş (2020), restoran çalışanlarında rol stresi ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetine etkisini değerlendirirken Kendir (2020), otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında çalışanların iş streslerinin işten ayrılma niyetine etkisinde departmanın aracı rolünü analiz etmiştir. Kodaş ve Sarı (2021), otellerin yiyecek içecek bölüm çalışanları ile birinci sınıf restoran ve özel tesis belgeli restoran çalışanlarının psikolojik sermaye, iş stresi ve örgütsel vatandaşlık davranışları arasındaki ilişkiyi araştırmıştır. Sonraki dönemde Sırıklı ve Pekerşen (2023), gastronomi ve mutfak sanatları bölümü öğrencilerinin staj sürecinde

yaşadıkları strese odaklanmış; Özbay ve Semint (2023), yiyecek-içecek işletmelerinde strese neden olan faktörleri analiz etmiştir. Cankül vd. (2023), yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların stres ve işkoliklik düzeylerinin iş performanslarına etkisini ele almıştır. Ayrıca Arslan vd. (2024), restoran işletmesi çalışanlarının iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi; Örucü vd. (2024), örgütsel stres ile kendini kurgulama davranışı arasındaki ilişkide mutluluğun aracılık rolünü; Üst Can (2024), mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile iş performansları arasındaki ilişkiyi; Üzülmez (2024), otel mutfak çalışanlarının iş streslerinin iş tatmini ve yılmazlık üzerindeki etkisini; Gracia ve Lusiana (2025) ise yiyecek ve içecek sektörü çalışanlarında iş stresinin performans üzerindeki etkisini iş tatmini aracılığıyla incelemiştir.

Diğer taraftan Türkiye literatüründe stresin turizm işletmelerinde çalışanların sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini inceleyen çeşitli araştırmalara rastlamak mümkündür. Bu araştırmalardan bazıları aşağıda kısaca açıklanmıştır.

Tarakçıoğlu (2004), Bursa konaklama işletmesi yöneticileri üzerinde gerçekleştirdiği araştırmasında otel yöneticilerinin stres algısının bazı sosyodemografik özelliklere göre anlamlı biçimde farklılaştığını tespit etmiştir. Özellikle cinsiyet, medeni durum ve iş deneyimi değişkenlerinde belirgin farklar gözlemlenmiştir. Araştırma ile erkek yöneticilerin yeteneklerin tam kullanılmaması, üstlerle anlaşmazlık, iş arkadaşlarıyla geçimsizlik, müşterilerin haksız talepleri ve işyerinde dedikodu gibi etmenleri kadınlara kıyasla daha yoğun stres kaynağı olarak değerlendirdiği, evli yöneticilerin “üstlerle anlaşmazlık” ve “vicdani sorumluluk” gibi durumları bekâr yöneticilere göre daha yüksek düzeyde stres unsuru olarak algıladığı tespit edilmiştir. Ayrıca araştırma, işletmede daha kısa süreli çalışan yöneticilerin “beklentilerin açık olmaması” ve “yetki yetersizliği” gibi belirsizlik temelli stres etmenlerine karşı daha duyarlı olduğunu ortaya koyarken yaş değişkeninin bir farklılık oluşturmadığını ortaya koymuştur.

Sökmen (2005), Adana’daki dört ve beş yıldızlı otel yöneticileri üzerinde yaptığı araştırma sonucunda kadın ve erkek yöneticilerin stres kaynaklarına verdikleri tepkilerin genel olarak benzerlik gösterdiğini tespit etmiştir. Ancak araştırmada beş stres kaynağında (yeteneklerin işte tam olarak kullanılmaması, iş arkadaşlarıyla geçimsizlik, üstlerle anlaşmazlık, müşterilerin haksız talepleri ve işyerinde dedikodu) anlamlı farklılık bulunmuş, erkek yöneticilerin bu kaynaklara ilişkin stres düzeylerinin kadın yöneticilere göre daha yüksek olduğu belirlenmiştir.

Akova (2008), İstanbul’daki beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda stres algısının cinsiyet, yaş, eğitim düzeyi ve çalışılan departman gibi değişkenlere göre anlamlı biçimde farklılaştığını tespit etmiştir. Araştırma ile kadın çalışanların bazı stres etmenlerine erkeklerden daha duyarlı olduğu, yaş arttıkça stres tepkilerinin belirginleştiği, eğitim düzeyi yükseldikçe örgütsel kaynaklı stres algısı artarken düşük eğitim düzeyine sahip çalışanlar fiziksel ve zaman temelli stres etmenlerine daha hassas olduğu tespit edilmiştir. Araştırmada ayrıca departmanlar arasında da stres kaynaklarının farklılık gösterdiği ortaya çıkmıştır. Örneğin; satış/pazarlama ve kat hizmetleri maaş yetersizliğini, ön büro ve yiyecek-içecek bölümleri ise sağlık sorunlarını öne çıkan stres unsuru olarak değerlendirdiği bulgusuna ulaşılmıştır.

Tamtekin Aydın (2018), İstanbul’daki dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde yaptığı araştırma sonucunda kadın çalışanların bazı stres etmenlerine erkeklerden daha duyarlı olduğunu tespit etmiştir. Araştırma ile yaşın stres üzerinde farklılık oluşturduğu, özellikle 46-55 yaş grubunun düşük takdir edilme ve yönetimle çatışma gibi faktörlere daha duyarlı olduğu, 26-35 yaş grubunun ise aşırı disiplin ve fiziksel etmenlere daha fazla vurgu yaptığı görülmüştür. Ayrıca araştırma sonucunda eğitim seviyesi yükseldikçe örgütsel kaynaklı stres algısının arttığı, düşük eğitimlilerin fiziksel ve zaman temelli stres faktörlerine daha hassas olduğu ortaya çıkmıştır. Bunun yanında araştırma sonucunda çalışma süresi ve departmanlar arasında da farklılıklar tespit edilmiştir.

Sözbilir (2022), Ordu ilinin Altınordu ilçesinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel çalışanları üzerinde bir araştırma yapmıştır. Katılımcıların %41,3’ünün restoranlarda çalıştığı araştırma sonucunda stres alt boyutlarının hiçbirinin cinsiyete ve çalışılan işletme türüne göre anlamlı bir şekilde farklılaşmadığını tespit etmiştir. Ayrıca araştırma sonucunda yaşın, eğitim düzeyinin, iş deneyiminin ve çalışılan departmanın iş stresinin sorumluluk ve aşırı iş yükü, yetersizlik hissi ve takdir edilmeme boyutları üzerinde anlamlı etkisinin olmadığı belirlenmiştir.

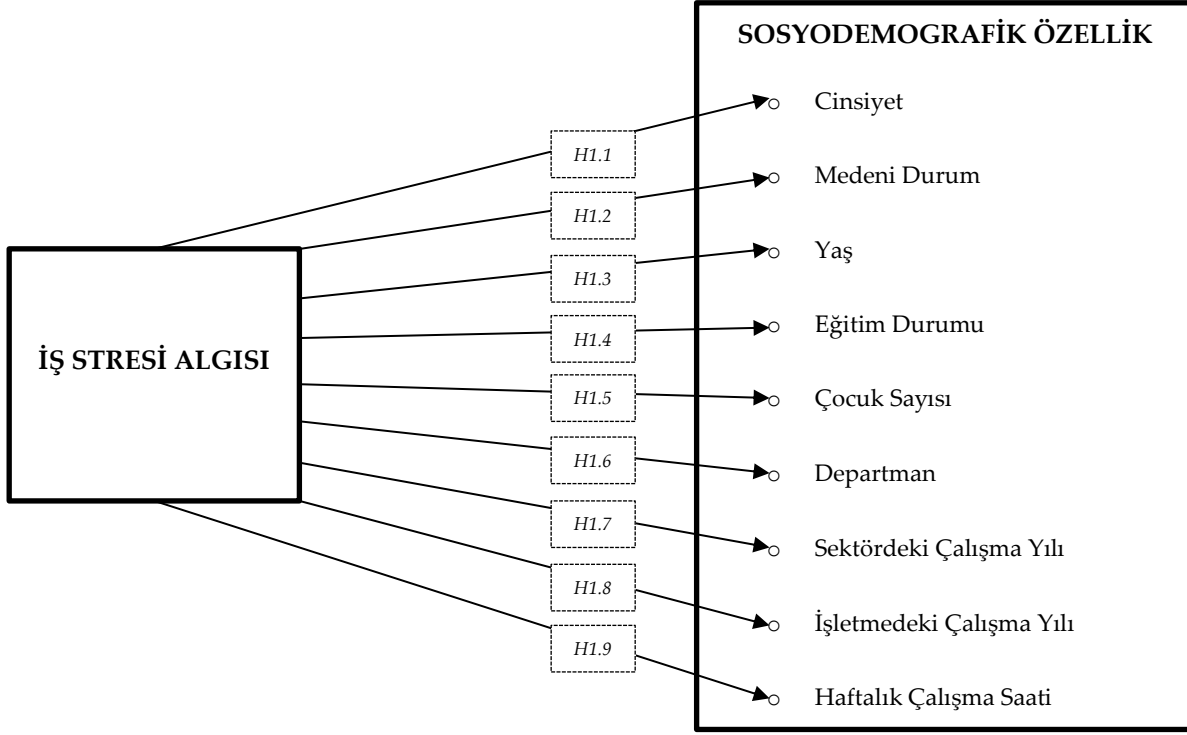
Bu araştırmada kullanılan İş Yükü-Kontrol-Sosyal Destek yaklaşımında alt boyutların tamamı aynı yönlü yapılar olarak değerlendirilmemektedir. İş yükü boyutunda yüksek puan daha yüksek iş talebine işaret ederken beceri kullanımı ve karar serbestliği çalışanın işi üzerindeki kontrol alanını, sosyal destek ise işyerinde algılanan destek düzeyini yansıtmaktadır. Bu nedenle beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek boyutlarında yüksek puan doğrudan daha yüksek stres düzeyi anlamına gelmemektedir. Aksine çoğu durumda iş deneyiminin niteliğini belirleyen ve koruyucu işlev görebilen kaynaklara işaret etmektedir. Dolayısıyla araştırma boyunca bu boyutlar, tek bir “iş stresi düzeyi” göstergesi olarak değil; iş stresinin niteliğini ve yapısını açıklayan ilişkili alt boyutlar olarak ele alınmıştır.

Literatürde iş yükü, kontrol ve sosyal destek boyutlarının sosyodemografik değişkenlere göre farklılaşmasına ilişkin çeşitli bulgular bulunmakla birlikte söz konusu farklılıkların yönü tüm değişkenler ve örneklemeler bakımından tutarlı değildir. Mevcut araştırmada hipotezler yönlü biçimde değil, gruplar arasında anlamlı farklılık bulunup bulunmadığını sınavan fark hipotezleri olarak oluşturulmuştur. Bununla birlikte elde edilen bulguların yönü tartışma bölümünde ayrıca değerlendirilmiştir.

Bu kapsamda araştırmada yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algılarının sosyodemografik özelliklerine göre farklılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla şu hipotezler geliştirilmiştir.

- H1: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları sosyodemografik özelliklerine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.1: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları cinsiyetlerine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.2: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları medeni durumlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.3: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları yaşlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.4: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları eğitim durumlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.5: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları çocuk sayılarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.6: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları departmanlarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.7: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları sektördeki çalışma yıllarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.8: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları işletmedeki çalışma yıllarına göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.
 - H1.9: Yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının iş stresi algıları haftalık çalışma saatlerine göre istatistiki olarak anlamlı farklılık gösterir.

Şekil 1’de araştırmanın modeli verilmiştir.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

3. Yöntem

3.1. Evren ve Örneklem

Araştırmanın evreni, Bursa ilinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarıdır. Araştırmanın örneklemini ise Osmangazi, Nilüfer ve Yıldırım ilçelerinde faaliyet gösteren turizm işletme belgeli yiyecek ve içecek işletmelerinin 315 çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır.

3.2. Veri Toplama Süreci

Nicel araştırma yönteminin benimsendiği bu çalışmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu, iki bölümden oluşmaktadır. İlk bölümde yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının sosyodemografik özelliklerini (*çocuk sayısı, cinsiyet, departman, eğitim durumu, haftalık çalışma süresi, işletmedeki çalışma yılı, medeni durum, sektördeki çalışma yılı, ünvan ve yaş*) belirlemeye yönelik sorular yer almaktadır. İkinci bölümde ise 17 maddeden oluşan İş Yükü-Kontrol-Destek Ölçeği kullanılmıştır. Demiral vd. (2007) tarafından Türkçe uyarlaması ve güvenilirlik-geçerlik çalışması yapılan ölçek; "İş Yükü", "Beceri Kullanımı", "Karar Serbestliği" ve "Sosyal Destek" olmak üzere dört alt boyuttan oluşmaktadır. Demiral vd. (2007) tarafından Açıklayıcı Faktör Analizi (AFA) bulguları, iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek boyutlarının kuramsal modellerle uyumlu olduğunu göstermiştir. Bu çalışmada da ölçek, ilgili çalışmada ortaya konan kuramsal yapı esas alınarak uygulanmıştır. Bununla birlikte, mevcut örneklemin farklı bir sektör ve bağlama ait olması nedeniyle, önceki çalışmada elde edilen faktör yapısının bu örneklem için doğrudan doğrulandığı varsayılmamaktadır. Araştırmanın temel amacı ölçeğin yeniden geliştirilmesi ya da uyarlanması değil, ilgili değişkenlerin mevcut yapı çerçevesinde incelenmesi olduğundan, bu çalışma kapsamında ayrıca AFA veya DFA uygulanmamıştır. Bu nedenle ölçeğin yapı geçerliğine ilişkin değerlendirmeler, önceki geçerlik kanıtlarına dayalı olarak ve mevcut araştırma açısından temkinli biçimde ele alınmıştır. Ölçek ifadelerine verilen yanıtlarda Beşli Likert tipi derecelendirmeden (1=*Kesinlikle Katılmıyorum*, 5=*Kesinlikle Katılıyorum*) yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılacak verilerin toplanabilmesi amacıyla Çankırı Karatekin Üniversitesi Etik Kuruluna başvurulmuş ve kurul, 10 Kasım 2020 tarihli 18 numaralı toplantısında araştırmanın yürütülmesinde herhangi bir sakınca bulunmadığına karar vermiştir. Hazırlanan anket formu, 1-30 Haziran 2024 tarihleri arasında araştırmacılar tarafından katılımcılara yüz yüze uygulanmıştır.

3.3. Veri Analizi

Araştırmada elde edilen veriler istatistik paket programı aracılığıyla analiz edilmiştir. Öncelikle katılımcıların sosyodemografik özelliklerini ortaya koymak amacıyla frekans ve yüzde dağılımları hesaplanmıştır. Ölçeğin güvenilirliği Cronbach's Alpha katsayısı ile test edilmiştir. Yapılan analiz sonucunda ölçeğin alt boyutlarına ilişkin güvenilirlik katsayıları iş yükü için 0,65, beceri kullanımı için 0,64, karar serbestliği için 0,49 ve sosyal destek için 0,72 olarak hesaplanmıştır. Literatürde Cronbach's Alpha katsayısı $0,00 \leq \alpha < 0,40$ ise ölçek güvenilir değil, $0,40 \leq \alpha < 0,50$ ise ölçek düşük güvenilirlikte, $0,50 \leq \alpha < 0,80$ ise ölçek oldukça güvenilir ve $0,80 \leq \alpha \leq 1,00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir olarak kabul edilmektedir (Kayış, 2014: 405). Buna göre iş yükü (0,65), beceri kullanımı (0,64) ve sosyal destek (0,72) boyutları oldukça güvenilir, karar serbestliği (0,48) ise düşük güvenilirlik düzeyindedir. İki maddeden oluşan karar serbestliği boyutunda Cronbach's Alpha değerinin görece düşük çıkması, madde sayısının azlığından kaynaklanabilmekte olup bu durum kısa ölçekler için beklenen bir durumdur. Cronbach's Alpha, hesaplama formülü gereği madde sayısına duyarlıdır. Çok kısa ölçeklerde yüksek bir Alpha elde etmek istatistiksel olarak zordur (Bland ve Altman, 1997; Xiao, Hau ve Wang, 2024). Ölçeğin tamamına (17 madde) ilişkin güvenilirlik katsayısı ise 0,792 olarak bulunmuştur. Bu değer, ölçeğin kabul edilebilir düzeyde iç tutarlılığa sahip olduğunu göstermektedir (Nunnally ve Bernstein, 1994). Buna göre, araştırmada kullanılan ölçeğin özellikle toplam puan düzeyinde kabul edilebilir bir iç tutarlılığa sahip olduğu söylenebilir. Bununla birlikte, iç tutarlılık katsayılarının tek başına yapı geçerliğinin doğrudan bir kanıtı olarak değerlendirilmemesi gerekir. Verilerin normal dağılıma uygunluğu, örneklem büyüklüğünün 300'ün üzerinde ($n=315$) olması nedeniyle büyük örneklemelerde aşırı hassas olabilen Kolmogorov-Smirnov testi yerine basıklık (kurtosis) ve çarpıklık (skewness) katsayıları incelenerek değerlendirilmiştir (Field, 2024). George ve Mallery (2010) tarafından önerilen kritere göre çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 aralığında bulunması normal dağılım için yeterli görülmektedir. Yapılan analiz sonucunda tüm alt boyutlar için çarpıklık ve basıklık değerlerinin bu aralıkta olduğu belirlenmiştir (iş yükü için çarpıklık = -0,48, basıklık = 0,24; beceri kullanımı için çarpıklık = -0,18, basıklık = -0,88; karar serbestliği için çarpıklık = -0,08, basıklık = -1,51; sosyal destek için çarpıklık = -0,47, basıklık = -1,07). Bu bulgular, verilerin normal dağılım varsayımını karşıladığını göstermektedir. Araştırma hipotezlerini sınamak amacıyla bağımsız örneklem t-testi ve tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmıştır. ANOVA sonucunda anlamlı farklılıkların görüldüğü durumlarda farkın hangi gruplardan kaynaklandığını belirlemek için Tukey çoklu karşılaştırma testi yapılmıştır. İstatistiksel anlamlılık düzeyi $p < 0,05$ olarak kabul edilmiştir. İki grup ortalamalarının karşılaştırılmasında bağımsız örneklem t-testi kullanılmış, etki büyüklüğü olarak Cohen's d hesaplanmıştır. Cohen's d değerleri 0,20 küçük, 0,50 orta ve 0,80 büyük etki olarak yorumlanmıştır. İki'den fazla grup karşılaştırmalarında tek yönlü varyans analizi (ANOVA) uygulanmış, etki büyüklüğü için eta-kare (η^2) kullanılmıştır. Eta-kare değerleri 0,01 küçük, 0,06 orta ve 0,14 büyük etki olarak yorumlanmıştır (Cohen, 1988).

4. Bulgular

Araştırma kapsamında bu çalışmaya katılım gösteren yiyecek ve içecek işletmesi çalışanlarına ilişkin sosyodemografik özelliklerine ilişkin bilgiler Tablo 2'de verilmiştir. Araştırmaya toplam 315 yiyecek ve içecek işletmesi çalışanı katılmıştır. Katılımcıların %60'ı erkek, %40'ı kadınlardan oluşmaktadır. Medeni durum açısından katılımcıların büyük çoğunluğunu evliler (%83,5) oluşturmaktadır. Yaş dağılımına bakıldığında en büyük grup, 23-27 yaş aralığındadır (%35,2). Bunu 33 yaş ve üzeri (%26,4) ve 18-22 yaş (%20,6) grupları izlemektedir. Eğitim durumuna göre katılımcıların %42,2'si lise, %24,5'i lisans, %20,3'ü ön lisans ve %13'ü ortaöğretim mezunudur. Çocuk sayısına bakıldığında katılımcıların büyük çoğunluğunun (%61,6) bir çocuğunun olduğu görülmektedir. Katılımcıların %73,3'ü mutfak, %26,7'si ise servis departmanında çalışmaktadır. Ünvan dağılımına göre en büyük grubu %27 ile aşçı yardımcısı oluştururken bunu %16,5 ile kısım şefleri ve %11,7 ile komiler izlemektedir. Ünvan değişkeni katılımcıların sosyodemografik özelliklerini betimlemek amacıyla toplanmış ve tabloda sunulmuştur. Ancak ünvan kategorilerinin sayıca fazla olması ve bazı kategorilerde katılımcı sayılarının düşük olması nedeniyle bu değişkene ilişkin karşılaştırmalı analizlere yer verilmemiştir. İşletmede çalışma yılı açısından katılımcıların %45'i 3-4 yıldır, %32,1'i 1-2 yıldır, %22,9'u ise 5 ve üzeri yıldır çalıştığını belirtmiştir. Yiyecek ve içecek sektöründeki toplam çalışma yılına bakıldığında katılımcıların yarısından fazlasının (%51,4) 4-6 yıl deneyime sahip olduğu, haftalık çalışma saatlerine bakıldığında ise katılımcıların büyük çoğunluğunun (%91,7) haftada 48 saat ve altında çalıştığı görülmektedir.

Tablo 2. Katılımcıların Sosyodemografik Özellikleri

Değişken	f	%	Değişken	f	%
Cinsiyet			Departman		
Kadın	126	40,0	Mutfak	231	73,3
Erkek	189	60,0	Servis	84	26,7
Medeni Durum			Ünvan		
Evli	263	83,5	Aşçıbaşı	11	3,5
Bekâr	52	16,5	Aşçıbaşı yardımcısı	10	3,2
Yaş			Kısım şefi	52	16,5
18-22	65	20,6	Kısım şefi yardımcısı	23	7,3
23-27	111	35,2	Aşçı yardımcısı	85	27
28-32	56	17,8	Bulaşıkçı	26	8,3
33 ve üzeri	83	26,4	Servis müdürü	10	3,2
Eğitim Durumu			Kaptan	11	3,5
Ortaöğretim	41	13,0	Garson	26	8,2
Lise	133	42,2	Komi	37	11,7
Ön lisans	64	20,3	Stajyer	24	7,6
Lisans	77	24,5	İşletmedeki Çalışma Yılı		
Çocuk Sayısı			1-2	101	32,1
1	194	61,6	3-4	142	45,0
2	58	18,4	5 ve üzeri	72	22,9
3	26	8,3	Sektördeki Çalışma Yılı		
4 ve üzeri	37	11,7	1-3	32	10,2
Haftalık Çalışma Saati			4-6	162	51,4
48 ve altı	289	91,7	7-9	60	19,0
48 üstü	26	8,3	10 ve üzeri	61	19,4

Not: n=315

Katılımcıların sosyodemografik özelliklerine göre ölçek alt boyutlarına ilişkin bulgular Tablo 3'te verilmiştir. Parametrik test varsayımlarından varyans homojenliği Levene testi ile incelenmiş ve sonuçlar aşağıda her karşılaştırma için raporlanmıştır. Tabloda görüldüğü gibi cinsiyet değişkeni açısından tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık bulunmuştur ($p < 0,05$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(1,313)=17,55$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(1,313)=6,19$, $p=0,013$; karar serbestliği için $F(1,313)=20,86$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(1,313)=2,62$, $p=0,107$. Varyans homojenliği sosyal destek dışındaki boyutlarda sağlanmamış, bu nedenle eşit varyans varsayılmayan t-testi sonuçları dikkate alınmıştır. Ortalama değerlere göre kadın çalışanların iş yükü ($p < 0,001$, Cohen's $d = -0,78$ – büyük etki) ve karar serbestliği ($p < 0,001$, Cohen's $d = -0,71$ – büyük etki) puanları erkeklerden yüksek iken erkeklerin beceri kullanımı ($p=0,015$, Cohen's $d = 0,29$ – küçük etki) puanları daha yüksektir. Sosyal destek boyutunda ise kadınların algılarının erkeklere kıyasla daha yüksek olduğu belirlenmiştir ($p=0,046$, Cohen's $d = -0,23$ – küçük etki). Ancak bu bulgular yorumlanırken alt boyutların kavramsal yönlerinin birbirinden farklı olduğu dikkate alınmalıdır. Buna göre iş yükü boyutunda yüksek puan daha yüksek iş talebine işaret ederken, karar serbestliği, beceri kullanımı ve sosyal destek boyutlarında yüksek puan daha fazla özerklik, beceri kullanımı imkânı ve destek algısını yansıtabilmektedir. Medeni duruma göre iş yükü, beceri kullanımı ve karar serbestliği alt boyutlarında anlamlı farklılıklar saptanmıştır ($p < 0,05$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(1,313)=7,59$, $p=0,006$; beceri kullanımı için $F(1,313)=5,75$, $p=0,017$; karar serbestliği için $F(1,313)=50,71$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(1,313)=0,41$, $p=0,523$. Varyans homojenliği sosyal destek dışında sağlanmamış, eşit varyans varsayılmayan t-testi sonuçları kullanılmıştır. Evli çalışanların iş yükü ($p=0,011$, Cohen's $d = -0,39$ – orta etki) ve karar serbestliği ($p=0,004$, Cohen's $d = -0,44$ – orta etki) ortalamaları bekâr çalışanlardan yüksek bulunurken, beceri kullanımı puanları ise bekârlarda daha yüksektir ($p < 0,001$, Cohen's $d = 0,80$ – büyük etki). Sosyal destek boyutunda ise anlamlı bir fark tespit edilmemiştir ($p=0,982$). Yaş değişkenine göre iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek boyutlarında anlamlı farklılıklar vardır ($p < 0,05$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(3,311)=1,74$, $p=0,158$; beceri kullanımı için $F(3,311)=19,22$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(3,311)=25,80$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(3,311)=8,02$, $p < 0,001$. Varyans homojenliği iş yükü boyutunda sağlanmış, diğer boyutlarda sağlanmamıştır.

İş yükünde farklılığın etki büyüklüğü orta düzeydedir ($\eta^2 = 0,08$). 23-27 yaş grubunun iş yükü ve karar serbestliği puanları daha yüksek çıkarken (karar serbestliğinde $\eta^2 = 0,05$ – küçük etki), 28-32 yaş grubunun beceri kullanımı ortalaması 18-22 ve 33 ve üzeri yaş gruplarından anlamlı düzeyde yüksek bulunmuş, bu farkın etki büyüklüğü büyüktür ($\eta^2 = 0,19$). Sosyal destek algısında ise 18-22 yaş grubu öne çıkmış olup etki büyüklüğü orta düzeydedir ($\eta^2 = 0,07$). Tukey çoklu karşılaştırma testi sonuçlarına göre, iş yükü boyutunda 23-27 yaş grubunun puan ortalaması 18-22 yaş ve 33 yaş ve üzeri gruplardan anlamlı düzeyde daha yüksektir. Beceri kullanımı boyutunda 18-22 yaş grubunun diğer yaş gruplarına göre daha düşük puan aldığı; ayrıca 28-32 yaş grubunun 33 yaş ve üzeri gruba göre daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Karar serbestliği boyutunda da 23-27 yaş grubunun 18-22 yaş ve 33 yaş ve üzeri gruplardan anlamlı biçimde ayrıştığı belirlenmiştir. Sosyal destek boyutunda ise 18-22 yaş grubunun 28-32 yaş ve 33 yaş ve üzeri gruplardan, ayrıca 23-27 yaş grubunun da 28-32 yaş grubundan daha yüksek puan aldığı saptanmıştır. Eğitim durumuna göre dört alt boyutta da anlamlı farklılıklar görülmüştür ($p < 0,001$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(3,311)=11,33$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(3,311)=10,46$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(3,311)=8,09$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(3,311)=26,09$, $p < 0,001$. Tüm boyutlarda varyans homojenliği sağlanmamış olmakla birlikte, grup büyüklüklerinin (ortaöğretim=41, lise=133, ön lisans=64, lisans=77) aşırı dengesiz olmaması ve ANOVA'nın homojenlik ihlallerine karşı dayanıklı bir test olması nedeniyle ANOVA sonuçları raporlanmıştır. Eğitim durumuna göre tüm alt boyutlarda en yüksek ortalamaların ön lisans mezunlarına ait olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların etki büyüklükleri iş yükü için büyük ($\eta^2 = 0,32$), beceri kullanımı için orta ($\eta^2 = 0,12$), karar serbestliği için büyük ($\eta^2 = 0,14$) ve sosyal destek için orta düzeydedir ($\eta^2 = 0,07$). Tukey testi sonuçları incelendiğinde, iş yükü boyutunda en yüksek ortalamaların ön lisans mezunlarında olduğu, bunu sırasıyla lisans, lise ve ortaöğretim gruplarının izlediği görülmektedir. Beceri kullanımı boyutunda ön lisans ve lisans mezunlarının puanlarının lise ve ortaöğretim mezunlarından daha yüksek olduğu belirlenmiştir. Karar serbestliği boyutunda ön lisans mezunlarının lisans, lise ve ortaöğretim mezunlarından anlamlı biçimde daha yüksek puan aldığı saptanmıştır. Sosyal destek boyutunda ise ön lisans mezunları diğer tüm eğitim gruplarından daha yüksek ortalamaya sahiptir. Çocuk sayısına göre tüm alt boyutlarda anlamlı fark tespit edilmiştir ($p < 0,001$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(3,311)=12,17$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(3,311)=7,24$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(3,311)=68,09$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(3,311)=2,41$, $p = 0,067$. Sosyal destek dışındaki boyutlarda varyans homojenliği sağlanmamıştır. İki çocuğa sahip çalışanların beceri kullanımı ($\eta^2 = 0,23$ – büyük etki) ve karar serbestliği ($\eta^2 = 0,09$ – orta etki) puanlarının en yüksek düzeyde olduğu, üç çocuğu olanların ise karar serbestliği algılarının daha düşük olduğu gözlemlenmiştir. Sosyal destek algısı açısından iki çocuğa sahip olanların puanları en yüksek seviyede olup etki büyüklüğü küçüktür ($\eta^2 = 0,04$). Tukey testi sonuçlarına göre iş yükü boyutunda bir ve iki çocuğa sahip çalışanların puanları dört ve üzeri çocuğu olan çalışanlardan anlamlı düzeyde daha yüksektir. Beceri kullanımı boyutunda iki çocuğu olan çalışanların bir, üç ve dört ve üzeri çocuğu olan gruplardan; üç çocuğu olanların ise dört ve üzeri çocuğu olanlardan daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Karar serbestliği boyutunda iki çocuğu olanların bir çocuklu ve üç çocuklu gruplardan, dört ve üzeri çocuğu olanların ise üç çocuklu gruptan daha yüksek puan aldığı görülmüştür. Sosyal destek boyutunda ise bir ve iki çocuğu olanların dört ve üzeri çocuğu olanlardan, ayrıca iki çocuğu olanların üç çocuğu olanlardan daha yüksek puan aldığı saptanmıştır. Tabloda görüldüğü gibi departman değişkeninde iş yükü ($p = 0,001$, Cohen's $d = -0,28$ – orta etki) ve sosyal destek ($p = 0,032$, Cohen's $d = 0,27$ – küçük etki) boyutlarında anlamlı farklılıklar bulunmuştur. Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(1,313)=53,23$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(1,313)=0,81$, $p = 0,368$; karar serbestliği için $F(1,313)=24,81$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(1,313)=9,67$, $p = 0,002$. Beceri kullanımı dışındaki boyutlarda varyans homojenliği sağlanmamış, eşit varyans varsayılmayan t-testi sonuçları dikkate alınmıştır. Servis çalışanlarının iş yükü puanları mutfak çalışanlarından yüksek iken mutfak çalışanlarının sosyal destek algıları daha yüksektir. Sektörde çalışma yılı değişkenine göre tüm alt boyutlarda anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(3,311)=7,02$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(3,311)=24,87$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(3,311)=28,33$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(3,311)=8,51$, $p < 0,001$. Tüm boyutlarda varyans homojenliği sağlanmamıştır. 10 ve üzeri deneyime sahip çalışanların beceri kullanımı puanlarının daha yüksek olduğu (beceri kullanımında $\eta^2 = 0,06$ – orta etki), iş yükü algısının 1-3 yıl, 4-6 yıl ve 10 yıl ve üzeri deneyime sahip çalışanlarda, 7-9 yıl çalışanlara kıyasla daha yüksek olduğu tespit edilmiştir (iş yükünde $\eta^2 = 0,28$ – büyük etki). Tukey testi sonuçları, iş yükü boyutunda 1-3 yıl, 4-6 yıl ve 10 yıl ve üzeri sektör deneyimine sahip çalışanların 7-9 yıl deneyime sahip çalışanlardan anlamlı biçimde daha yüksek puan aldığını göstermektedir. Beceri kullanımı boyutunda 10 yıl ve üzeri deneyime sahip çalışanların tüm diğer gruplardan, 4-6 yıl

deneyime sahip çalışanların ise 1-3 yıl deneyime sahip çalışanlardan daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Karar serbestliği boyutunda 4-6 yıl sektör deneyimi olan çalışanların 1-3 yıl ve 7-9 yıl deneyime sahip çalışanlardan daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmüştür. Sosyal destek boyutunda ise yalnızca 4-6 yıl deneyime sahip grubun 7-9 yıl deneyime sahip gruptan daha yüksek puan aldığı saptanmıştır. İşletmede çalışma yılına göre iş yükü, beceri kullanımı ve karar serbestliği boyutlarında anlamlı farklılıklar elde edilmiştir ($p < 0,001$). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(2,312)=13,53$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(2,312)=13,85$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(2,312)=12,34$, $p < 0,001$; sosyal destek için $F(2,312)=0,05$, $p = 0,954$. Sosyal destek dışındaki boyutlarda varyans homojenliği sağlanmamıştır. Sosyal destek hariç tüm alt boyutlarda 3-4 yıl çalışanların en yüksek ortalamalara sahip olduğu görülmektedir. Bu farklılıkların etki büyüklükleri iş yükü için orta ($\eta^2 = 0,12$), beceri kullanımı için çok büyük ($\eta^2 = 0,41$) ve karar serbestliği için büyüktür ($\eta^2 = 0,15$). Sosyal destek boyutunda ise anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Tukey testi sonuçlarına göre, iş yükü ve karar serbestliği boyutlarında 3-4 yıldır işletmede çalışanların puanları hem 1-2 yıl hem de 5 yıl ve üzeri çalışanlardan anlamlı düzeyde yüksektir. Beceri kullanımı boyutunda ise en yüksek ortalama yine 3-4 yıl çalışan grupta görülmüş; bu grubun hem 1-2 yıl hem de 5 yıl ve üzeri çalışanlardan, ayrıca 5 yıl ve üzeri çalışanların da 1-2 yıl çalışanlardan daha yüksek puan aldığı belirlenmiştir. Haftalık çalışma saatine göre sadece iş yükü alt boyutunda anlamlı farklılık belirlenmiştir ($p = 0,013$, Cohen's $d = 0,87$ – büyük etki). Levene testi sonuçları: iş yükü için $F(1,313)=57,77$, $p < 0,001$; beceri kullanımı için $F(1,313)=36,25$, $p < 0,001$; karar serbestliği için $F(1,313)=0,79$, $p = 0,374$; sosyal destek için $F(1,313)=18,32$, $p < 0,001$. Varyans homojenliği sadece karar serbestliği boyutunda sağlanmıştır. Haftalık çalışma saatine göre yapılan incelemede 48 saat ve altında çalışanların iş yükü puan ortalamasının 48 saat üzerinde çalışanlara kıyasla daha yüksek bulunması, iş yükü kavramının yalnızca çalışma süresiyle açıklanamayacağını düşündürmektedir. Nitekim araştırma modelinde iş yükü, toplam çalışma saatinden ziyade iş temposu, zaman baskısı, aynı anda yürütülen görev sayısı, müşteri yoğunluğu ve işin kısa süreye sıkıştırılması gibi nitel talepleri de içeren çok boyutlu bir talep bileşeni olarak ele alınmaktadır. Bu bağlamda haftalık çalışma süresi görece daha düşük olsa dâhi çalışanların yoğun saatlerde görevlendirilmesi, işin kısa zaman aralıklarında yüksek hız ve dikkat gerektirecek biçimde yürütülmesi veya personel yetersizliği nedeniyle aynı vardiyada daha fazla iş üstlenilmesi, algılanan iş yükünün yükselmesine neden olabilmektedir. Dolayısıyla bu bulgu, çalışma saatinin nicel düzeyi ile algılanan iş talebinin nitel boyutları arasında farklılaşma olabileceğini göstermektedir. Bu durum, iş yükünün değerlendirilmesinde yalnızca süre göstergelerine dayalı yorumların sınırlı kalabileceğine işaret etmektedir.

Tablo 3. Katılımcıların Sosyodemografik Özelliklerine Göre İş Stresi

Değişken		İş Yükü		Beceri Kullanımı		Karar Serbestliği		Sosyal Destek	
		\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS	\bar{X}	SS
Cinsiyet	Kadın	4.42	0.29	4.10	0.58	4.53	0.48	4.55	0.43
	Erkek	4.04	0.56	4.26	0.49	4.14	0.60	4.46	0.37
	t	-7.669		2.459		-6.477		-2.001	
	p	0.000*		0.015*		0.000*		0.046*	
	Cohen's d	-0,78		0,29		-0,71		-0,23	
Medeni Durum	Bekâr	4.03	0.29	4.54	0.37	4.08	0.37	4.50	0.35
	Evli	4.22	0.53	4.13	0.53	4.34	0.61	4.49	0.41
	t	-2.545		5.299		-2.874		-0.023	
	p	0.011*		0.000*		0.004*		0.982	
	Cohen's d	-0,39		0,80		-0,44		0,00	
Yaş	18-22 ⁽¹⁾	4.11	0.43	3.76	0.28	4.20	0.70	4.65	0.28
	23-27 ⁽²⁾	4.37	0.50	4.29	0.56	4.45	0.61	4.54	0.41
	28-32 ⁽³⁾	4.21	0.45	4.48	0.41	4.31	0.52	4.35	0.39
	33 ve üzeri ⁽⁴⁾	4.01	0.52	4.21	0.53	4.15	0.44	4.41	0.41
	F	9.048		24.963		5.163		7.726	
	p	0.000*		0.000*		0.002*		0.000*	
	η^2	0,08		0,19		0,05		0,07	
	Tukey	2>1,4		2, 3, 4> 1; 3> 4		2>1,4		1>3,4; 2>3	
Eğitim Durumu	Orta öğretim ⁽¹⁾	3.62	0.56	3.82	0.53	4.07	0.41	4.43	0.39
	Lise ⁽²⁾	4.10	0.38	4.13	0.47	4.12	0.58	4.42	0.35
	Ön lisans ⁽³⁾	4.59	0.40	4.41	0.33	4.66	0.54	4.71	0.32
	Lisans ⁽⁴⁾	4.32	0.40	4.32	0.63	4.42	0.55	4.48	0.48
	F	48.953		14.008		17.387		8.353	
	p	0.000*		0.000*		0.000*		0.000*	

A. Dağdeviren – Ç. Sürücü 18/2 (2026) 1220-1238

		0,32		0,12		0,14		0,07		
		3>4>2>1		3,4>2>1		3>4>1,2		3>1,2,4		
Çocuk Sayısı	1 ⁽¹⁾	4.23	0.47	4.06	0.48	4.28	0.65	4.53	0.38	
	2 ⁽²⁾	4.37	0.44	4.71	0.29	4.54	0.32	4.59	0.36	
	3 ⁽³⁾	4.11	0.10	4.31	0.37	3.78	0.25	4.35	0.41	
	4 ve üzeri ⁽⁴⁾	3.80	0.67	4.00	0.63	4.35	0.48	4.28	0.43	
	F	11.406		31.072		10.743		6.458		
	p	0.000*		0.000*		0.000*		0.000*		
	η ²	0,10		0,23		0,09		0,04		
	Tukey	1,2>4		2 > 1,3,4; 3 > 4		2>1>3; 4>3		1,2>4; 2>3		
	Departman	Mutfak	4.15	0.57	4.21	0.52	4.26	0.61	4.52	0.40
		Servis	4.30	0.17	4.14	0.55	4.38	0.50	4.42	0.37
t		-3.305		0.992		-1.729		2.167		
p		0.001*		0.313		0.086		0.032*		
Cohen's d		-0,28		0,13		-0,20		0,27		
Yiyecek ve İçecek Sektöründeki Çalışma Yılı		1-3 ⁽¹⁾	4.33	0.25	3.91	0.12	4.01	0.72	4.51	0.27
	4-6 ⁽²⁾	4.31	0.43	4.20	0.56	4.42	0.64	4.54	0.43	
	7-9 ⁽³⁾	3.64	0.47	4.12	0.59	4.08	0.38	4.34	0.32	
	10 ve üzeri ⁽⁴⁾	4.35	0.44	4.40	0.42	4.32	0.42	4.52	0.40	
	F	40.031		6.985		8.122		3.841		
	p	0.000*		0.000*		0.000*		0.010*		
	η ²	0,28		0,06		0,07		0,04		
	Tukey	1,2>4>3		4>1,2,3; 2>1		2>1,3		2>3		
İşletmedeki Çalışma Yılı	1-2 ⁽¹⁾	4.01	0.45	3.72	0.30	4.03	0.64	4.44	0.42	
	3-4 ⁽²⁾	4.38	0.37	4.50	0.36	4.54	0.49	4.48	0.39	
	5 ve üzeri ⁽³⁾	4.08	0.66	4.25	0.58	4.18	0.50	4.59	0.38	
	F	20.605		109.035		27.608		2.827		
	p	0.000*		0.000*		0.000*		0.061		
	η ²	0,12		0,41		0,15		0,02		
	Tukey	2>1,3		2>3>1		2>1,3		-		
Haftalık Çalışma Saati	48 ve altı	4.23	0.45	4.21	0.50	4.28	0.59	4.51	0.38	
	48 üzeri	3.80	0.81	4.00	0.76	4.50	0.50	4.33	0.50	
	t	4.266		1.414		-1.802		1.760		
	p	0.013*		0.169		0.073		0.090		
	Cohen's d	0,87		0,41		-0,37		0,46		

*p<0,05

Elde edilen bulgular çalışanların sosyodemografik özelliklerinin iş stresi algılarında anlamlı farklılıklar yarattığını göstermektedir. Özellikle cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı ile yiyecek ve içecek sektöründeki çalışma yılı değişkenlerinin ölçek alt boyutları üzerinde belirgin farklılıklar oluşturduğu tespit edilmiştir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu araştırmada Bursa ilinde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışanların iş stresi düzeyleri belirlenmiş ve bu stres düzeylerinin sosyodemografik özelliklere göre anlamlı farklılık gösterip göstermediği analiz edilmiştir. Analiz sonuçları, çalışanların stres düzeylerinin sosyodemografik özelliklere göre farklılık gösterdiğini ortaya koymuştur.

Araştırma kapsamında 315 çalışandan elde edilen veriler doğrultusunda şu temel sonuçlara ulaşılmıştır:

- Cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı, sektördeki çalışma yılı değişkenleri, ölçek alt boyutlarında (iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği, sosyal destek) istatistiksel olarak anlamlı farklılık göstermiştir.
- Kadın çalışanların iş yükü ve karar serbestliği boyutlarındaki ortalama puanlarının, erkek çalışanların ise beceri kullanımı boyutundaki ortalama puanlarının daha yüksek olduğu görülmüştür. Bununla birlikte bu boyutlarda yüksek puanın kavramsal anlamı farklılaşmaktadır. İş yükü boyutunda yüksek puan daha yüksek iş talebine işaret ederken, karar serbestliği ve beceri kullanımı boyutlarında yüksek puan daha fazla özerklik ve beceri kullanım alanı anlamına gelebilmektedir. Bu nedenle söz konusu bulgular, tek bir "yüksek stres" çerçevesinde değil; her alt boyutun kuramsal anlamı dikkate alınarak değerlendirilmelidir.

- Medeni durum, iş yükü, beceri kullanımı ve karar serbestliği boyutlarında anlamlı farklılık gösterirken, sosyal destek boyutunda anlamlı bir fark bulunmamıştır.
- Yaş değişkeni tüm stres alt boyutlarında anlamlı farklılık yaratmıştır. 23-27 yaş grubu iş yükü ve karar serbestliği boyutlarında en yüksek ortalama puana sahipken 18-22 yaş grubu sosyal destek boyutunda öne çıkmıştır.
- Eğitim düzeyi yükseldikçe iş yükü ve karar serbestliği algısı artmakta; özellikle ön lisans mezunları, beceri kullanımı boyutunda en yüksek ortalama puana sahiptir.
- Çocuk sayısı arttıkça stres algısında dalgalanmalar gözlemlenmiştir. İki çocuğa sahip çalışanlar, beceri kullanımı ve karar serbestliği açısından en yüksek ortalama puana sahiptir.
- Departman bazında servis çalışanlarının iş yükü algısı, mutfak çalışanlarından daha yüksekken mutfak çalışanları sosyal destek açısından daha olumlu ortalama puana sahiptir.
- Sektörde çalışma yılı arttıkça beceri kullanımı algısı yükselmiştir. 10 yıl ve üzeri deneyime sahip çalışanlar, bu boyutta en yüksek ortalama puana sahiptir.
- İşletmede 3-4 yıldır çalışan bireyler, genel olarak stres alt boyutlarında yüksek ortalama puana sahiptir. Dolayısıyla iş stresi açısından bu süre, kritik bir eşik konumundadır.
- Haftalık çalışma saati, yalnızca iş yükü boyutunda anlamlı farklılık yaratmıştır. 48 saatten az çalışanlar, daha yüksek iş yükü algısına sahiptir.

Bu araştırmanın bulguları literatürdeki bazı araştırmaların (Akova, 2008; Tamtekin Aydın, 2018) bulgularıyla örtüşmekte, bazılarıyla ise çelişmektedir. Özellikle Sözbilir'in (2022) çalışmasında demografik değişkenlerin iş stresi üzerinde anlamlı farklılık yaratmadığı görülürken bu çalışmada cinsiyet, yaş, eğitim durumu, çocuk sayısı ve haftalık çalışma saatleri gibi değişkenlerde ölçek alt boyutlarında belirgin farklılıklar ortaya çıkmıştır.

Öncelikle örneklem bileşimi farklılıkların önemli bir kaynağı olabilir. Sözbilir'in örnekleme büyük ölçüde üniversite mezunu, erkek ve kısa iş deneyimine sahip çalışanlardan oluşurken bu çalışmada örneklem daha heterojen bir yapıya sahiptir. Bu durum, iş yükü ve sosyal destek algısında anlamlı farklılıkların ortaya çıkmasına katkı sağlamış olabilir.

İkinci olarak işletme türü ve örgütsel kültür farklılıklarının açıklanmasında kritik bir unsur olabilir. Sözbilir'in çalışması 4 ve 5 yıldızlı otellerle sınırlıdır. Kurumsal ve sertifikalı işletmelerde standart süreçler, stres algısında demografik farklılıkları azaltabilmektedir. Buna karşılık bu çalışmada yiyecek ve içecek işletmelerinin mutfak ve servis departmanlarında görev yapan çalışanlar incelenmiştir. Bu işletmelerde iş bölümü, görev tanımları ve iş yoğunluğu standartlaşmamış ve değişken bir yapıya sahip olduğundan çalışanların karar serbestliği ve beceri kullanımı boyutlarında demografik değişkenlere bağlı farklılaşmaların daha belirgin hâle gelmesine neden olabilmektedir.

Üçüncü olarak ölçüm aracı ve boyutlar farklılıkların görünür hâle gelmesinde rol oynamış olabilir. Sözbilir'in (2022) çalışmasında kullanılan ölçek genel iş stresi faktörlerini ölçerken bu çalışmada iş yükü, beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek alt boyutları ayrı ayrı değerlendirilmiştir. Bu ayrıntılı yaklaşım, demografik değişkenlere göre farklılıkların daha net ortaya çıkmasına katkı sağlamış olabilir.

Son olarak dönemsel koşullar da göz ardı edilmemelidir. Sözbilir'in verileri 2022 yılında, pandemi sonrası toparlanma sürecinde toplanmıştır. Bu dönemde otel sektöründe iş yükü ve stres faktörleri farklı seyretmiş olabilir. Bu araştırmanın yürütüldüğü dönemde ise ekonomik dalgalanmalar, çalışma saatlerindeki artış ve sektörel yoğunluk, demografik gruplar arasında farklı stres algılarını tetiklemiş olabilir. Bununla birlikte bulgular, İş Talep-Kontrol-Destek Modeli çerçevesinde birlikte değerlendirildiğinde bazı çalışan profillerinin daha kırılabilir iş deneyimlerine yaklaştığı görülmektedir. Özellikle kadın çalışanlarda iş yükü puanlarının yüksek olması, bu grubun iş talebi boyutunda daha yoğun bir baskı algıladığını düşündürmektedir; ancak aynı grupta karar serbestliği ve sosyal destek puanlarının da görece yüksek olması, yüksek talebin belirli ölçüde iş kaynaklarıyla dengelenebildiğine işaret etmektedir. Buna karşılık servis çalışanlarında iş yükü puanlarının daha yüksek, sosyal destek puanlarının ise mutfak çalışanlarına göre daha düşük olması, bu grubun çalışma koşulları açısından görece daha dezavantajlı olduğunu düşündürmektedir. Benzer biçimde, haftalık çalışma saati açısından 48 saat ve altında çalışanlarda iş yükü puanının yüksek bulunması, iş talebinin

yalnızca süreyle değil işin yoğunluğu ve temposuyla da ilişkili olabileceğini göstermekte; bu grubun kontrol ve destek boyutlarıyla birlikte ayrıca değerlendirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Genel olarak değerlendirildiğinde, yüksek iş yükünün düşük ya da görece sınırlı destekle birleştiği çalışan profillerinde “yüksek gerilim işi” olasılığının artabileceği; buna karşılık yüksek iş yükünün daha yüksek karar serbestliği, beceri kullanımı veya sosyal destek ile birlikte görüldüğü gruplarda bu baskının kısmen dengelenebileceği söylenebilir. Bununla birlikte bu çalışmada iş profilleri doğrudan sınıflandırılmadığından, söz konusu değerlendirmelerin yorum niteliği taşıdığı ve keşfedici düzeyde ele alınması gerektiği unutulmamalıdır.

Araştırma sonuçları iş stresinin çok boyutlu yapısını ve çalışanların sosyodemografik özelliklerine göre anlamlı farklılıklar gösterdiğini ortaya koymuştur. Bu durum, iş stresinin yönetiminde bağlamsal duyarlılığa sahip, çalışan profiline göre özelleştirilmiş stratejilerin geliştirilmesi gerektiğine işaret etmektedir. Bu doğrultuda aşağıdaki öneriler geliştirilmiştir:

- Servis ve mutfak çalışanlarının stres algıları farklılık gösterdiği için departmanlara özgü stres yönetimi eğitimleri ve destek mekanizmaları oluşturulmalıdır.
- Kadın çalışanların daha yüksek iş yükü algısı dikkate alınarak vardiya planlaması ve görev dağılımında cinsiyet temelli hassasiyet gözetilmelidir.
- Yaş grupları arasında stres algısında anlamlı farklar bulunduğundan özellikle 33 yaş ve üzeri çalışanlara yönelik stresle başa çıkma becerilerini geliştiren destek programları uygulanmalıdır.
- Çocuk sayısı ile stres algısı arasında anlamlı ilişki gözlemlendiğinden özellikle çocuksuz ve çok çocuklu çalışanlar için iş-aile yaşam dengesi gözetilerek esnek çalışma uygulamaları geliştirilmelidir.
- Bekâr çalışanların bazı stres boyutlarında daha düşük algıya sahip olması nedeniyle bu gruba yönelik aidiyet duygusunu artırıcı kurum içi etkileşim ve destek mekanizmaları oluşturulmalıdır.
- Eğitim düzeyi yüksek çalışanların beceri kullanımı ve karar serbestliği algıları daha olumlu olduğundan düşük eğitim düzeyine sahip çalışanlara yönelik mesleki gelişim ve yetki artırıcı uygulamalar teşvik edilmelidir.
- Haftalık çalışma saatleri ile iş yükü arasında anlamlı farklılık bulunduğundan fazla mesai uygulamaları gözden geçirilmeli ve iş yükü dengesi sağlanmalıdır.
- İşletmede 3-4 yıldır çalışanların stres algılarının genel olarak yüksek düzeyde olması bu dönemin kritik bir eşik olduğunu göstermektedir. Bu nedenle çalışanların bu sürece yaklaştığı dönemlerde stres düzeyleri izlenmeli ve önleyici müdahaleler planlanmalıdır.

Yukarıda sunulan öneriler, yalnızca bireysel stres algısını azaltmakla kalmayıp aynı zamanda örgütsel verimliliği, çalışan bağlılığını ve iş yeri memnuniyetini artırma potansiyeli taşımaktadır. Gelecek araştırmalarda bu tür uygulamaların etkinliği ve sürdürülebilirliği değerlendirilerek iş stresinin yönetimine yönelik daha kapsamlı, bilimsel temelli ve yerel bağlama uyarlanabilir stratejilerin geliştirilmesi mümkün hâle gelebilir.

6. Araştırmanın Sınırlılıkları

Bu araştırma, bazı sınırlılıkları bulunmaktadır. Öncelikle araştırmada kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Bu durum, elde edilen bulguların evrenin tamamına genellenebilirliğini sınırlandırmaktadır. Ayrıca araştırma yalnızca Bursa ilinde faaliyet gösteren ve turizm işletme belgeli yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışan bireylerle yürütülmüştür. Dolayısıyla farklı illerde, farklı işletme türlerinde ya da turizm işletme belgesi bulunmayan yiyecek ve içecek işletmelerinde çalışanların iş stresi algıları bu araştırma kapsamı dışında kalmıştır. Araştırmanın diğer bir sınırlılığı, verilerin öz-bildirim tekniğiyle toplanmış olmasıdır. Katılımcıların verdikleri yanıtlar; sosyal beğenirlik eğilimi, kişisel değerlendirme farklılıkları veya anlık ruh hâli gibi etkenlerden etkilenmiş olabilir. Bu nedenle bulgular değerlendirilirken öz-bildirime dayalı veri toplamanın doğasından kaynaklanan sınırlılıklar göz önünde bulundurulmalıdır. Bunun yanında kullanılan İşveç İş Yükü-Kontrol-Sosyal Destek Ölçeği'nin karar serbestliği alt boyutu yalnızca iki maddeden oluşurken bu boyuta ilişkin Cronbach's Alpha güvenirlik katsayısı ($\alpha=0,49$) düşük düzeyde kalmıştır. Bu nedenle karar serbestliği boyutuna ilişkin bulguların değerlendirilmesinde ilgili alt boyuta özgü ölçümsel sınırlılıkların dikkate alınması ve sonuçların bu çerçevede yorumlanması gerekmektedir. Gelecek

araştırmalarda bu boyutun daha fazla maddeyle ve farklı örneklerle yeniden test edilmesi önerilmektedir. Bunun yanı sıra ölçek alt boyutlarına ilişkin ortalamaların genel olarak yüksek düzeyde seyretmesi; özellikle beceri kullanımı, karar serbestliği ve sosyal destek boyutlarında katılımcı yanıtlarının üst puan kategorilerinde yoğunlaşmış olabileceğini düşündürmektedir. İlgili sonuçlar, yalnızca olumlu algı göstergeleri olarak değil, aynı zamanda ölçekte ayırt ediciliğin sınırlanmış olabileceği dikkate alınarak değerlendirilmelidir.

Kaynaklar

- Akova, O., & Işık, K. (2008). Otel işletmelerinde stres yönetimi: İstanbul'daki beş yıldızlı otel işletmelerinde bir araştırma. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 15, 17-44.
- Arslan, E., Kendir, H., & Sert, A. N. (2024). Ankara'daki restoran işletmesi çalışanlarının iş stresi düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki. *Journal of Tourism & Gastronomy Studies*, 12(3), 2064-2079. <https://doi.org/10.21325/jotags.2024.1476>
- Ayaz, N., & Batı, T. (2017). Turizm işletmelerinde örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi: Mutfak departmanı işgörenleri örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 527-541. <https://doi.org/10.20491/isarder.2017.257>
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel stres yönetimi. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3), 49-74.
- Baek, J. C., Shin, H. C., & Kang, H. S. (2018). The Effects of interpersonal relationship stress on job attitude and turnover intention: Focused on hotel employees in food and beverage department. *Culinary Science and Hospitality Research*, 24(3), 133-143. <https://doi.org/10.20878/cshr.2018.24.3.013>
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review. *Personnel Psychology*, 31, 665-699. <https://doi.org/10.1111/j.1744-6570.1978.tb02118.x>
- Bland, J. M., & Altman, D. G. (1997). Statistics notes: Cronbach's alpha. *BMJ*, 314(7080), 572. <https://doi.org/10.1136/bmj.314.7080.572>
- Cankül, D., Ak, E., & Kızıltaş, M. Ç. (2023). Yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların stres ve işkoliklik düzeylerinin iş performanslarına etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 15(1), 470-485. <https://doi.org/10.20491/isarder.2023.1598>
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences* (2nd ed.). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Cooper, C. L., & Marshall, J. (1975). The management of stress. *Personnel Review*, 4(4), 27-31. <https://doi.org/10.1108/eb055293>
- Demiral, Y., Ünal, B., Kılıç, B., Soysal, A., Bilgin, A. C., Uçku, R., & Theorell, T. (2007). İş stresi ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde çalışan erkek işçilerde geçerlik ve güvenilirliğinin incelenmesi. *Toplum Hekimliği Bülteni*, 26(1), 11-18.
- Demirci, B., & Seçilmiş, C. (2020). Restoran işletmelerinde rol stresi ve lider-üye etkileşiminin işten ayrılma niyetine etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 31(3), 228-238. <https://doi.org/10.17123/atad.714948>
- Deveci, B., & Avcıkurt, C. (2017). İş-aile çatışması ve iş stresinin yaşam kalitesine etkisi: Büyük ölçekli mutfak çalışanları üzerine bir araştırma. *Akademik Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 5(40), 313-331. <https://doi.org/10.16992/ASOS.11922>
- Efeoğlu, İ. E., & Özgen, H. (2007). İş-aile yaşam çatışmasının iş stresi, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerindeki etkileri: İlaç sektöründe bir araştırma. *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(2), 237-254.
- Field, A. (2024). *Discovering statistics using IBM SPSS statistics* (6th ed.). London: SAGE.
- George, D., & Mallery, P. (2010). *SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference, 17.0 update* (10th ed.). Boston, MA: Pearson.

- Gracia, M., & Lusiana, D. (2025). The influence of job stress on employee performance mediated by job satisfaction: A study on employees in the food & beverage industry in Jabodetabek, Indonesia. *Golden Ratio of Human Resource Management*, 5(2), 291-297.
- International Labour Organization. (2016). *Workplace stress: A collective challenge*. Geneva, Switzerland: International Labour Office.
- Ivancevich, J. M., & Matteson, M. T. (1980). Optimizing human resources: A case for preventive health and stress management. *Organizational Dynamics*, 9(2), 5-25. [https://doi.org/10.1016/0090-2616\(80\)90037-6](https://doi.org/10.1016/0090-2616(80)90037-6)
- 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. <https://doi.org/10.1177/001872679004300802>
- 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*, 32(13), 2145-2165. <https://doi.org/10.1080/02642069.2011.574277>
- Kayış, A. (2014). Güvenilirlik analizi. Ş. Kalaycı (Ed.), *SPSS uygulamalı çok değişkenli istatistik teknikleri* (6. baskı, s. 401-419). Ankara: Asil Yayın Dağıtım.
- Kendir, H. (2020). Otel işletmesi çalışanlarında iş stresinin işten ayrılma niyetine etkisinde görev yapılan departmanın moderatör rolü. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 12(4), 3421-3432. <https://doi.org/10.20491/isarder.2020.1049>
- Kodaş, B., & Sarı, Y. (2021). Psikolojik sermaye, iş stresi ve hizmet odaklı örgütsel vatandaşlık davranışı ilişkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 32(1), 79-90. <https://doi.org/10.17123/atad.948477>
- Köse, S., & Bilici, S. (2016). Mutfak ve yemekhane çalışanlarında iş sağlığı ve güvenliği risklerinin değerlendirilmesi. *Beslenme ve Diyet Dergisi*, 44(3), 239-247.
- Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal, and coping*. New York, Springer.
- Le Blanc, P. M., De Jonge, J., & Schaufeli, W. B. (2008). Job stress and occupational health. In N. Chmiel (Ed.), *An introduction to work and organizational psychology: A European perspective (2nd ed)* (pp. 119-148). Blackwell.
- Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2003). *Work organisation and stress: Systematic problem approaches for employers, managers and trade union representatives* (Protecting Workers' Health Series No. 3). Geneva, Switzerland: World Health Organization.
- National Institute for Occupational Safety and Health. (1999). *Stress... at work* (DHHS [NIOSH] Publication No. 99-101). U.S. Department of Health and Human Services. Retrieved September 30, 2025, from <https://www.cdc.gov/niosh/docs/99-101/default.html>
- Nunnally, J., & Bernstein, I. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). New York, McGraw-Hill.
- Okur, B., Aslan, M. Ç., Sormaz, Ü., & Madenci, A. B. (2019). Yiyecek içecek hizmetleri bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 561-573. <https://doi.org/10.21325/jotags.2019.378>
- Okutan, M., & Tengilimoğlu, D. (2002). İş ortamında stres ve stresle başa çıkma yöntemleri: bir alan uygulaması. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Onay, M., & Kılıcı, S. (2011). İş stresi ve tükenmişlik duygusunun işten ayrılma niyeti üzerine etkileri: Garsonlar ve aşçıbaşılar. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 3(2), 363-372.
- Örücü, E., Hasırcı, I., & Zeybek, F. (2024). İş stresinin kendini kurgulama davranışı üzerindeki etkisinde mutluluğun rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 31(2), 247-266. <https://doi.org/10.18657/yonveek.1345240>
- Özbay, G., & Semint, S. (2023). Yiyecek içecek işletmelerinde örgütsel stres faktörleri üzerine bir araştırma. *Ordu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Sosyal Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 13(2), 1845-1864. <https://doi.org/10.48146/odusobiad.1183090>

- Parker, D. F., & DeCotiis, T. A. (1983). Organizational determinants of job stress. *Organizational behavior and human performance*, 32(2), 160-177.
- Raghuram, S., & Wiesenfeld, B. (2004). Work-nonwork conflict and job stress among virtual workers. *Human Resource Management*, 43(2-3), 259-277. <https://doi.org/10.1002/hrm.20019>
- Sabuncuoğlu, Z., & Vergiliel Tüz, M. (2016). *Örgütsel Davranış* (6.Baskı). İstanbul, Aktüel Yayınları.
- Schuler, R. S. (1980). Definition and conceptualization of stress in organizations. *Organizational behavior and human performance*, 25, 184-215.
- Selye, H. (1973). The Evolution of the Stress concept: The originator of the concept traces its development from the discovery in 1936 of the alarm reaction to modern therapeutic applications of syntoxic and catatonic hormones. *American scientist*, 61(6), 692-699.
- Sığrı, Ü. (2007). Geçici ve daimî personelin stres faktörlerinin, belirtilerinin, yatkınlıklarının ve stresle baş etme tarzlarının mukayeseli analizi. *Öneri Dergisi*, 7(28), 177-188.
- Sırıklı, İ. K., & Pekerşen, Y. (2023). Gastronomi ve mutfak sanatları öğrencilerinin staj süreçlerinde yaşadıkları iş stresinin belirlenmesi. *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 22(87), 1325-1343. <https://doi.org/10.17755/esosder.1280612>
- Sökmen, A. (2005). Konaklama işletmeleri yöneticilerinin stres nedenlerinin belirlenmesinde cinsiyet faktörü: Adana’da ampirik bir araştırma. *Ekonomik ve Sosyal Araştırmalar Dergisi*, (1), 1-27.
- Sözbilir, F. (2022). Demografik özellikler açısından iş stresi algısı: Konaklama sektörü örneği. *IBAD Sosyal Bilimler Dergisi*, (13), 491-510. <https://doi.org/10.21733/ibad.1199931>
- Sutherland, V. J., & Cooper, C. L. (2002). Models of job stress. In J. C. Thomas & M. Hersen (Eds.), *Handbook of mental health in the workplace* (pp. 33-59). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Tamtekin Aydın, O. (2018). Impact of demographic variables on job stress factors: A study on Turkish employees. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 10(2), 803-826. <https://doi.org/10.20491/isarder.2018.456>
- Tarakçıoğlu, S. (2004). Bursa yöresindeki konaklama işletmesi yöneticilerinin stres nedenleri üzerine bir araştırma. *Gazi Üniversitesi Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 183-201.
- 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. <https://doi.org/10.24010/soid.303722>
- Üst Can, Ç. (2024). Mutfak çalışanlarının teknostres düzeyleri ile bireysel iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 936-946. <https://doi.org/10.20491/isarder.2024.1834>
- Üzülmez, M. (2024). İş stresinin iş tatmini ve yılmazlık durumu üzerindeki etkisi: Mutfak çalışanları üzerinde bir uygulama. *Journal of Gastronomy Hospitality and Travel*, 7(1), 122-134. <https://doi.org/10.33083/joghat.2024.390>
- Xiao, L., Hau, K. T., & Wang, M. D. (2024). Revisiting the usage of alpha in scale evaluation: Effects of scale length and sample size. *Educational Measurement: Issues and Practice*, 43(2), 74-81. <https://doi.org/10.1111/emip.12604>