



## Yiyecek İçecek Hizmetleri Bölümünde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi (Organizational Trust and Organizational Stress Relations of Employees Working in the Department of Food and Beverage Services)

\*Beyza OKUR<sup>a</sup>, Mustafa Çağatay ASLAN<sup>a</sup>, Ümit SORMAZ<sup>b</sup>,

Ayşe Büşra MADENCİ<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Necmettin Erbakan University, Social Science Institute, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Konya/Turkey

<sup>b</sup> Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Konya/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi:06.02.2019

Kabul Tarihi:22.03.2019

### Anahtar Kelimeler

Örgütsel güven

Örgütsel stres

Yiyecek içecek işletmeleri

Mutfak departmanı

### Keywords

Organizational trust

Organizational stress

Food and beverage enterprises

Department of cuisine

### Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

### Öz

Çalışmanın amacı, yiyecek içecek departmanlarında çalışan işgörenlerin yaşadığı örgütsel güven ve örgütsel stres düzeylerini belirlemektir. Çalışma Konya'da bulunan 4-5 yıldızlı otel ve yerel-modern mutfaklar üzerinde işgörelere anket tekniği kullanılarak uygulanmıştır. Bu amaç doğrultusunda anket 427 işgörelere, Ekim- Kasım 2018 döneminde uygulanmıştır. Anket verileri, örgütsel güven (çalışma arkadaşına güven, örgüte güven) ve örgütsel stres (bireysel, örgütsel) ilişkisi kapsamında analiz edilmiştir. Çalışmada elde edilen bilgiler iş görenlerin çoğunluğunun erkek, 18-30 yaş arası, evli ve ortaöğretim mezunu olduğunu göstermektedir. Çalışanların genelde mesleki eğitim almadığı yapılan araştırma sonucu belirlenmiştir.

### Abstract

The aim of the study is to determine the organizational trust and organizational stress levels of employees working in food and beverage departments. The study was carried out with 4-star hotels and local-modern kitchens in Konya. For this purpose, 427 employees were employed in the October-November 2018 period. The survey data were analyzed within the context of organizational trust (trust to the colleague, trust in the organization) and organizational stress (individual, organizational). The information obtained in this study shows that the majority of the employees are male, between the ages of 18-30, married and secondary school graduates. It was determined that the employees did not receive vocational training.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [okur.beyza4@gmail.com](mailto:okur.beyza4@gmail.com) (B. Okur)

**Makale Künyesi:** Okur, B., Aslan, M. Ç. Sormaz, Ü. & Madenci, A. B. (2019). Yiyecek İçecek Hizmetleri Bölümünde Çalışan İşgörenlerin Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 561-573.

DOI: 10.21325/jotags.2019.378

## **GİRİŞ**

Turizm işletmelerinin bünyesinde bulunan yiyecek ve içecek hizmetleri bölümü, iş görenler için müşteri beklentileri açısından zor bir iş alanı olup işgörenlerinde iyi derecede ürün bilgisi, teknik beceri, sosyal iletişim ve bir gruba dahil olup grup ile uyumlu çalışabilme yeteneği aranan bir hizmet sektörüdür. Aranan nitelikler bireysel bir özellik gibi görünse de uygun ve doğru yönetim uygulaması ile hizmet sektörünün sürekliliği ve yapısı açısından verimli ve mutlu çalışanlarla mümkün kılınmaktadır (Ayaz ve Batı, 2017:528).

Turizm sektörü işgörenleri, örgütsel çalışmalarını birçok ortak noktada birlikte hareket etmek durumunda ve emek-zaman harcayarak çalışmalarını yürütürler. Çoğu zaman yönetici-yönetici, yönetici-işgören veya işgören-işgören şeklinde ortak amaçlar doğrultusunda ortaya çıkan anlaşmazlık, sorunlar ve çatışmalar örgütün işleyiş ve düzenini olumsuz etkileyen durumların başında gelmektedir (Toprak vd, 2017: 107). Bu durum işgörenin zamanını, performansını ve motivasyonunu olumsuz yönde etkileyebilmektedir (Jamal 2011: 20).

Bu araştırma; Konya il merkezinde bulunan turizm işletmelerinin yiyecek içecek hizmetleri bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel stresi etkileyen faktörleri ve bu faktörler arasındaki ilişkilerin ortaya konulması hedeflenmiştir. Bu amaç doğrultusunda iş görenler arası örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisinin ortaya konularak hem akademik kaynaklara hem de turizm ve yiyecek içecek sektörlerine bir katkı sağlayası hedeflenmektedir.

## **LİTERATÜR TARAMA**

### **Güven ve Örgütsel Güven**

Gerek iş yaşamında gerek ise ikili ilişkilerde oldukça önemli bir kavram olan güven, toplumda insanlar arasındaki ilişkilerde temel duygular arasında yer alıp soyut niteliğinden dolayı ilişkilerde hissedilerek belirlenen özelliğe sahip olduğu belirtilmektedir (Asunakutlu, 2011: 2). Bireylerin birbirleri ile olan ilişkilerinde doğal bir süreç içinde ortaya çıktığı söylenebilen güven kavramı, bireyin diğer bireylere yönelik olumlu beklentilere sahip olması ve bunlara ilişkin psikolojik bir hassasiyet göstermesi olarak açıklanabilmektedir (Wech, 2002: 354). Örgütsel güven kavramı ise, turizm sektöründe genellikle örgütsel vatandaşlık içerisinde kendisine yer edinen bir kavram olup işgörenin kendisini işletmenin bir parçası olduğunu hissetmesi adına bilişsel, duygusal ve örgütsel güven sonuçlarına önem arz etmektedir (Ayaz ve Batı, 2017: 529). Yapılan literatür taramalarına göre; örgütsel güvenin organizasyonlarda iletişimin temelini oluşturduğu ve grup başarılarına olumlu etki yaptığı (Örücü ve Kambur, 2017: 1109) ve yöneticiye güven, çalışma arkadaşlarına güven ve örgüte güven olmak üzere 3 başlık altında ifade edilmektedir (Örücü ve Kambur, 2017: 1111; Polat ve Ceep, 2008: 309).

İşlerin düzenli ve zamanında yürütülmesi, işgörenlerin birbirleriyle iletişimi ve uyumun temelinde güven duygusu yer almaktadır. Örgütsel amaçlara ulaşma ve amaçları yerine getirme içerisinde bulunulan örgütsel etkinlikler güven sayesinde mümkün kılınmaktadır (Asunakutlu, 2011: 2). İşgörenler tarafından paylaşılan değerler, inançlar ve vizyon oluşturmak, ancak sağlam kurulmuş örgütsel güvenle başarılabilir (Demircan ve Ceylan, 2013: 140). Yöneticiler ve

işgörenler arasındaki güven çalışanların konsantrasyonuna da olumlu etki yaptığı bildirilmektedir (Tüzün, 2013: 106).

## **Stres ve Örgütsel Stres**

Latince bir kelime olan stres, "Estrece" kelimesinden geldiği ve zorlama, baskı anlamlarına geldiği bildirilmektedir. 17. yy' da felaket, bela, tasa, elem gibi anlamlara gelip 18. ve 19. yy. 'da ise güç ve baskı anlamlarında kişilere, objelere, organlara veya ruhsal yapıya yönelik baskıyı ifade etme anlamında kullanılmıştır (Aydın, 2004: 50; Yavan ve Pekkaya, 2017: 963; Arıcan, 2011: 58). İstenmeyen durum karşısında verilen fizyolojik ve psikolojik tepkiler olarak da ifade edilen stres, "sonucu önem arz eden ve sonucu baştan belli olmayıp bir fırsat veya zorlama karşısında yaşanan durum" olarak ifade edilmektedir (Arıcan, 2011: 58). Farklı koşullar altında insanlar için farklı anlamı ifade eden stresin ilk ve en genel tanımı Hans Selye' nin: "vücudun herhangi bir talebe özgü olmayan tepkisidir" şeklindedir (Fink, 2016). Mesleki stres ise; "kişinin görevini yerine getirirken gerek işin kendine özgü yapısından gerekse çalışanın kendi kişiliğinden kaynaklanan bir uyumsuzluk ve buna karşılık verdiği tepki" olarak tanımlanmaktadır (Yavan ve Pekkaya, 2017: 964).

Stres faktörü, yaşamın her alanında karşılaşıldığı gibi iş hayatında da sık karşılaşılan bir olgudur. Turizm sektöründe, insan ilişkilerini temel alan müşteri memnuniyeti odaklı çalışanların gayret ve çabaları diğer sektör dallarına göre daha fazladır (Akça ve Beydilli, 2018: 285). Günümüzde insanlar zamanlarının çoğunu çalışma ortamlarında geçirmektedir. Bu durum iş stresi ya da ikili ilişkilerden doğabilecek iş stresi sorunlarını da meydana getirebilmektedir (Unur ve Pekerşen, 2016: 109). Turizm ve yiyecek içecek hizmetleri sektöründe çalışan işgörenler yoğun çalışma şartlarından dolayı stres altında kalabilmektedir. Yiyecek içecek hizmetleri bölümünün operasyonel yoğunluğu, çalışma şartları (sıcak ve boğucu hava vb.) gibi durumlar çalışan işgörenlerde asabilesme, gereksiz tartışma gibi durumlara zemin hazırlayabilmektedir (Unur ve Pekerşen, 2016: 109).

İş hayatına giren işgörenin, çalışmasının yanı sıra örgüt içinde sosyalleşmede, kurallara uyum sağlamada ve örgüt içerisindeki gruplara dahil olmada güçlü ve yoğun bir uyum çabasına girmesine neden olmaktadır. Kısacası, iş ortamında belirli rol ve görevleri üstlenen bireyler örgüt ortamından kaynaklanan "örgütsel stres" karşı karşıya kalmaktadır. Bu kavram kaynaklarda "iş stresi" veya "mesleki stres" olarak da adlandırıldığı (Aydın, 2004: 55) ve araştırmacılar tarafından örgütsel stres nedenlerinin araştırıldığı ve çeşitli nedenler ortaya konulduğu bildirilmektedir (Arıcan, 2011: 59).

## **YÖNTEM**

### **Araştırmanın Modeli**

Araştırmanın amacı; yiyecek içecek hizmetleri bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel stres ilişkisini etkileyen etmenleri belirlemektir. Bu amaçla, turizm işletmelerinin yiyecek içecek hizmetleri bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven ve örgütsel stresi etkileyen faktörleri ve bu faktörler arasındaki ilişkilerin ortaya konulması hedeflenmiştir.

## Evren ve Örneklem

Araştırmada, Konya ilinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinin yiyecek içecek hizmetleri bölümünde çalışan işgörenler çalışmanın evrenini oluşturmaktadır. Bu kapsamda; Konya ili merkez ilçelerinde faaliyet gösteren turizm işletmelerinde çalışan ve araştırmaya katılmaya gönüllü olan 427 işgören araştırmacının örneklemini oluşturmaktadır.

## Anketlerin Oluşturulması ve Verilerin Toplanması

Araştırmada, nicel araştırma yöntemlerinde veri toplama tekniği olan anket uygulaması kullanılmıştır. Daha önceki araştırmalarda geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanarak kullanılmış ölçek (Ayaz ve Batı, 2017) araştırmaya katılmaya gönüllü olan yiyecek içecek hizmetleri bölümü çalışanları arasından rasgele örneklem yöntemiyle seçilen 480 işgörene uygulanmış ve 427 adedinin kullanılabilir olduğu tespit edilerek araştırmaya dahil edilmiştir.

Örneklem büyüklüğünün belirlenmesinde evren büyüklüğünün 10.000'in üzerinde olması nedeniyle oran için kullanılan sınırsız evren örnekleme formülünden yararlanılmıştır (Ural ve Kılıç, 2013: 47). Örneklem büyüklüğü %5'lik örneklem hatası ve %95'lik güven seviyesi dikkate alınarak hesaplandığında, çok büyük sayıdaki evren için gerekli olan sayı 384 olarak belirlenmiştir (Büyüköztürk, 2010; Ural ve Kılıç, 2013: 47; Can, 2014: 30). Güven seviyesi açısından araştırmaya katılmaya gönüllü 427 katılımcı sayısı ile yeterli sayıya ulaşılmıştır.

## Geçerlilik ve Güvenilirlik

Bilimsel araştırmalarda veri toplama aracının en önemli niteliklerinden biri yapılan ölçümlerin geçerlilik ve güvenilirlikleridir. Veri toplama sürecinde yapılabilecek rastlantısal ve sistematik hatalar araştırmanın geçerliliği ve güvenilirliğini etkilemektedir (Ural ve Kılıç, 2013). Sosyal bilimler alanında yapılan araştırmalarda Alfa yöntemi kullanılarak yapılan güvenilirlik analizi sonucu elde edilen Cronbach Alfa değerinin 0.60'ın üzerinde olduğu durumlarda ölçeğin güvenilir olduğu kabul edilmektedir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2004; Kalaycı, 2009). Katılımcılara yöneltilen sorulara yapılan güvenilirlik testi sonucuna göre Cronbach alfa katsayı değeri Tablo 1'de verilmiştir.

## Verilerin Değerlendirilmesi

Araştırmada elde edilen veriler istatistik paket programında analizleri yapılarak değerlendirilmiştir. Katılımcıların demografik bilgilerine yönelik soruların değerlendirilmesinde "Frequence" ve "t testi", örgütsel güven ve örgütsel stres algılarına yönelik soruların değerlendirilmesinde ise faktör analizi uygulanmıştır.

**Tablo 1.** Kullanılan Ölçeğin Güvenilirlik Değeri

Bölüm	Faktör	Cronbah Alfa Değeri
Örgütsel Güven Algıları	1. Örgüte Güven	0.922
	2. Çalışma Arkadaşına Güven	0.824
Örgütsel Stres Algıları	1. Bireysel Kaynaklı Stres	0.922
	2. Örgütsel Kaynaklı Stres	0.915

**BULGULAR**

Çalışmada demografik bilgiler değerlendirildiğinde; katılımcıların %66.3'ünün erkek ve %33.7'sinin kadın, %53.4'ünün 18-30 yaş arasında, %56.2'sinin evli, %40.3'ünün ortaöğretim mezunu tespit edilmiştir. Elde edilen veriler istatistiki olarak değerlendirildiğinde; katılımcıların yaş dağılımları ( $p<0.001$ ), medeni durumları ( $p<0.001$ ) ve öğrenim durumlarında ( $p<0.01$ ) gruplar arasında anlamlı fark olduğu bulgulanmıştır (Tablo 2).

**Tablo 2.** Demografik Bilgiler

	Yöresel/ Geleneksel Restoran		Fine Dining Restoran		4 Yıldızlı Otel		5 Yıldızlı Otel		TOPLAM		F	p
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Cinsiyet</b>												
Kadın	26	6.1	28	6.6	58	13.6	32	7.5	144	33.7	2,568	,054
Erkek	79	18.5	60	14.1	82	19.2	62	14.5	283	66.3		
<b>Yaş</b>												
18-30	69	16.2	54	12.6	66	15.5	39	9.1	228	53.4	9,248	,000***
31-64	35	8.2	34	8.0	54	12.6	45	10.5	168	39.3		
65 ve üstü	1	0.2	0	0.0	20	4.7	10	2.3	31	7.3		
<b>Medeni Durum</b>												
Evli	42	9.8	46	10.8	91	21.3	61	14.3	240	56.2	6,580	,000***
Bekar	63	14.8	42	9.8	49	11.5	33	7.7	187	43.8		
<b>Öğrenim Durumu</b>												
İlköğretim	12	2.8	13	3.0	35	8.2	28	6.6	88	20.6	5,112	,002**
Ortaöğretim	42	9.8	41	9.6	56	13.1	33	7.7	172	40.3		
Önlisans	18	4.2	16	3.7	30	7.0	24	5.6	88	20.6		
Lisans	32	7.5	18	4.2	15	3.5	6	1.4	71	16.6		
Lisans üstü	1	0.2	0	0.0	4	0.9	3	0.7	8	1.9		
<b>TOPLAM</b>	<b>105</b>	<b>24.6</b>	<b>88</b>	<b>20.6</b>	<b>140</b>	<b>32.8</b>	<b>94</b>	<b>22.0</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>		

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$

Çalışmada mesleki tecrübeler değerlendirildiğinde; katılımcıların %39.8'inin herhangi bir mesleki eğitim almadıkları, %29.3'ünün meslekte 1-5 yıl çalışmış oldukları ve %51.1'inin meslekte 1-5 işletmede çalıştıkları tespit edilmiştir. Elde edilen veriler istatistiki olarak değerlendirildiğinde; katılımcıların mesleki eğitim durumları ( $p<0.001$ ), meslekte çalışma süreleri ( $p<0.01$ ) ve çalışılan işletme sayılarında ( $p<0.001$ ) gruplar arasında anlamlı fark olduğu bulgulanmıştır (Tablo 3).

**Tablo 3.** Mesleki Tecrübeler

	Yöresel/ Geleneksel Restoran		Fine Dining Restoran		4 Yıldızlı Otel		5 Yıldızlı Otel		TOPLAM		F	p
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		
<b>Mesleki Eğitim Durumu</b>												
Mesleki eğitim almamış	51	11.9	46	10.8	53	12.4	20	4.7	170	39.8	6,502	,000***
Meslek lisesi mezunu	17	4.0	16	3.7	20	4.7	16	3.7	69	16.2		
Mesleki önlisans/lisans mezunu	18	4.2	13	3.0	43	10.1	36	8.4	110	25.8		
Kalfalık/ustalık belgesi sahibi	17	4.0	11	2.6	24	5.6	22	5.2	74	17.3		
Mesleki kurs sertifikası sahibi	2	0.5	2	0.5	0	0.0	0	0.0	4	0.9		

**Tablo 3.** Mesleki Tecrübeler (Devamı)

<b>Meslekte Çalışma Süresi</b>												
1-5 yıl	52	12.2	41	9.6	17	4.0	15	3.5	125	29.3		
6-10 yıl	16	3.7	19	4.4	54	12.6	32	7.5	121	28.3		
11-15 yıl	20	4.7	8	1.9	33	7.7	34	8.0	95	22.2	4,724	,003**
16-20 yıl	5	1.2	6	1.4	29	6.8	9	2.1	49	11.5		
20 yıl ve üstü	12	2.8	14	3.3	7	1.6	4	0.9	37	8.7		
<b>Çalışılan İşletme Sayısı</b>												
1-5	40	9.4	32	7.5	78	18.3	68	15.9	218	51.1		
6-10	32	7.5	24	5.6	40	9.4	26	6.1	122	28.6		
11-15	16	3.7	18	4.2	13	3.0	0	0.0	47	10.9	25,637	,000***
15 ve daha fazla	17	4.0	14	3.3	9	2.1	0	0.0	40	9.4		
<b>TOPLAM</b>	<b>105</b>	<b>24.6</b>	<b>88</b>	<b>20.6</b>	<b>140</b>	<b>32.8</b>	<b>94</b>	<b>22.0</b>	<b>427</b>	<b>100.0</b>		

\* $p<0.05$ , \*\* $p<0.01$ , \*\*\* $p<0.001$ 

Konya’da faaliyet gösteren turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven algıları ve örgütsel stres algılarının belirlenmesi ile ilgili kullanılan ölçeğin analizinde temel bileşen olarak faktör analizi kullanılmıştır.

Toplam 9 ifadeden oluşan işgörenlerin örgütsel güven algıları ve toplam 10 ifadeden oluşan işgörenlerin örgütsel stres algılarının analiz sonuçlarına göre araştırmada kullanılan ifadeler faktör analizinin yapılabilmesi için uygun olma koşulunu sağlamaktadır (işgörenlerin örgütsel güven algıları KMO:0.887; örgütsel stres algıları KMO: 0.914). Analizlere göre belirlenen bu değer değişkenin faktör analizine uygun olduğunu göstermektedir (Sipahi vd., 2008: 80).

Turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin “örgütsel güven algıları” na ilişkin faktörlerin belirlenmesine ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda, özdeğerleri  $>1$  ve faktör yükleri  $>0.50$  olan iki faktör elde edilmiştir. “Örgütsel Güven” ve “Çalışma Arkadaşına Güven” olarak belirlenen bu iki faktörlü yapının toplam varyansı %66.02 olarak açıklamaktadır. Örgüte güven faktörü toplam varyansın %22.04’ünü, çalışma arkadaşlarına güven faktörü toplam varyansın %43.98’ini açıklamaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel güven algılarında en önemli birincil faktörün “Çalışma Arkadaşlarına Güven”, ikincil dereceden önemli faktörün “Örgüte Güven” olduğu belirlenmiştir (Tablo 4).

**Tablo 4.** İşgörenlerin Örgütsel Güven Algılarına İlişkin Faktör Yükleri

<b>İşgörenlerin Örgütsel Güven Algıları</b>	<b>Faktör Yükü</b>	<b><math>\bar{x}_i</math></b>	<b>Açıklanan Varyans</b>	<b>Özdeğerler</b>	<b>Alfa</b>
<b>Faktör 1: Örgüte Güven (6 Madde)</b>		<b>3,34</b>	<b>22,04</b>	<b>4,321</b>	<b>0,922</b>
Yöneticilerim çalışanlara eşit davranır	,855	3,31			
Kurumumda yeni öneriler desteklenir	,852	3,37			
Tarafıma eşit iş yükü yüklenir	,851	3,27			
Çalışan ile çalışmayan kesinlikle ayırt edilmektedir	,848	3,19			
Çalışanlara verilen yetkiler yetenekleri ile uyumludur	,834	3,43			
Kurumum iş ile ilgili konularda iletişime açıktır	,851	3,46			

**Tablo 4.** İşgörenlerin Örgütsel Güven Algılarına İlişkin Faktör Yükleri (Devamı)

<b>Faktör 2: Çalışma Arkadaşına Güven (3 Madde)</b>		<b>3,16</b>	<b>43,98</b>	<b>2,219</b>	<b>0,824</b>
Çalışma arkadaşlarım dürüsttür	,837	3,06			
Çalışma arkadaşlarım uyumludur	,858	3,25			
Çalışma arkadaşlarım güvenilirdir	,885	3,18			
KMO Değeri: 0,887;					
Bartlett Testi Sonucu: 2198,683;					
Toplam Açıklanan Varyans: %66,02;					
Genel ortalama: 3,25					
Genel Güvenirlilik:0,848					

Turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin “örgütsel güven ve algı” larına ilişkin unsurlardan birinci dereceden önemli olan “çalışma arkadaşlarına güven” faktöründe en önemli etmenin “çalışma arkadaşlarım güvenilirdir” olduğu (0.885); ikinci dereceden önemli olan “örgüte güven” faktöründen en önemli etmenin “yöneticilerim çalışanlara eşit davranır” olduğu (0.855) bulunmuştur (Tablo 4).

Turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin “örgütsel stres algıları” na ilişkin faktörlerin belirlenmesine yönelik yapılan faktör analizi sonucunda; özdeğerleri >1 ve faktör yükleri >0.50 olan iki faktör elde edilmiştir. “Bireysel Kaynaklı Stres” ve “Örgütsel Kaynaklı Stres” olarak belirlenen bu iki faktörlü yapının toplam varyansın %81.26’sini açıklamaktadır. Bireysel kaynaklı stres faktörü toplam varyansın %46.28’ini ve örgütsel kaynaklı stres toplam varyansın %34.98’ini açıklamaktadır. Bu sonuçlar doğrultusunda turizm T işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin örgütsel stres algılarının en önemli birinci dereceden önemli faktörünün “Bireysel Kaynaklı Stres”, ikincil dereceden önemli faktörün “Örgütsel Kaynaklı Stres” olduğu belirlenmiştir (Tablo 5).

**Tablo 5.** İşgörenlerin Örgütsel Stres Algılarına İlişkin Faktör Yükleri

<b>İşgörenlerin Örgütsel Stres Algıları</b>					
	<b>Faktör Yükü</b>	<b><math>\bar{x}</math></b>	<b>Açıklanan Varyans</b>	<b>Özdeğerler</b>	<b>Alfa</b>
<b>Faktör 1: Bireysel Kaynaklı Stres (5 Madde)</b>					
Keskin bıçaklarla çalışma	,839	2,93	<b>46,28</b>	<b>3,814</b>	<b>,922</b>
Yüksek ısıya maruz kalma korkusu	,855	2,89			
Dumana maruz kalma	,891	2,68			
Ağır yük taşıma	,859	2,94			
Uzun süre ayakta çalışma	,920	3,33			
<b>Faktör 2: Örgütsel Kaynaklı Stres (5 Madde)</b>					
Yöneticilerin baskısı	,887	2,92	<b>34,98</b>	<b>3,749</b>	<b>,915</b>
Yöneticilerin olumsuz eleştiriler yapması	,884	2,89			
Birden çok işin aynı anda yapılması	,884	3,07			
Yeterli sayıda personelin olmaması	,858	3,11			
Müşterilerin sabırsızlığı	,814	3,29			
KMO Değeri: 0,914;					
Bartlett Testi Sonucu:3285,894;					
Toplam Açıklanan Varyans: %81,26;					
Genel ortalama:2,99;					
Genel Güvenirlilik:0,922					

Turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlerin “örgütsel stres algıları” na ilişkin unsurlardan birinci dereceden önemli olan “bireysel kaynaklı stres” faktöründe en önemli etmenin “uzun süre ayakta çalışma” olduğu (0.920); ikinci dereceden önemli olan “örgütsel kaynaklı stres” faktöründen en önemli etmenin “yöneticilerin baskısı” olduğu (0.887) bulgulanmıştır (Tablo 5).

## **SONUÇ ve ÖNERİLER**

Turizm işletmelerinin yiyecek-içecek departmanları son derece yoğun, yorucu ve stresli çalışma ortamlarıdır. Uzun süre ayakta çalışma, yüksek ısı, uzun çalışma saatleri, hata kabul etmeyen sektör olması gibi nedenler turizm işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerini stresli bir ortam haline getirmektedir. Çalışanların bu gibi stres faktörleri ile işlerini en doğru ve sağlıklı şekilde yapabilmeleri için psikolojik durumlarının iyi olması, örgüte ve çalışma arkadaşlarına duyduğu güven son derece önem arz etmektedir. Bireysel kaynaklı stres bütün örgütü etkilemekte ve örgütsel kaynaklı stres artıp genele yayılmaktadır. Personele ferah, rahat bir çalışma ortamı sunmak, gereken değeri göstermek, maddi ve sosyal haklarını belirlenmiş yasalar çerçevesinde tam ve zamanında vermek bireysel kaynaklı stresi azaltıp örgütsel güveni artıracaktır. Bu da beraberinde örgütsel kaynaklı stresi minimize etmek adına önemli bir adım olarak kabul edilebilir.

Bu çalışma Konya ilindeki 4-5 yıldızlı oteller, modern ve yerel restoran mutfakları iş görenlerinin örgütsel güven ve örgütsel stres üzerine düşüncelerini ortaya koymayı amaçlar nitelikte yapılmış bir çalışmadır. Çalışmada elde edilen bilgiler iş görenlerin çoğunluğunun erkek, 18-30 yaş arası, evli ve ortaöğretim mezunu olduğunu göstermektedir. Çalışanların genelde mesleki eğitim almadığı yapılan araştırma sonucu belirlenmiştir. İşletmelerin personellerini mesleki eğitim almış kişilerden seçmesi mesleği tanıma, icra etme açısından önemli olmakla birlikte yöneticilerin çalışanlara ve çalışanlarında kendi aralarında birbirlerine olan saygı ve duruşunu olumlu yönde etkileyecek ve örgütsel güven-stres ilişkisinde önemli bir rol oynayacaktır.

Edinilen bulgular arasında yiyecek-içecek departmanlarında çalışan personelin örgütsel stres algıları unsurunda birinci dereceden önem arz eden etken olan bireysel kaynaklı stres faktörüne etki eden en önemli bulgunun uzun süre ayakta çalışma olduğu, ikinci dereceden önem arz eden örgütsel kaynaklı stres faktöründeki en önemli etkenin yöneticinin baskısı olduğu yer almaktadır. Personele dönüşümlü olarak ve iş aksamayacak şekilde yeterli ve doğru bir dinlenme imkanı sağlanması iş gücünü artıracak, iş görenin stresini azaltacak ve örgüte olan güven duygusunu artıracaktır. Fakat bu uygulamanın hayata geçirilebilmesi için yeterli personel sayısına sahip olunması gerekir, aksi takdirde iş gören dinlendirildiği esnada çeşitli aksamaların olması kaçınılmazdır. Yöneticilerin çalışan üzerindeki gereksiz baskısı stresi artıran, güveni azaltan faktörlerin başlarında gelmektedir. Çalışana ona güvenildiği, işini gereği gibi yaptığı takdirde bunun karşılığını maddi ve manevi şekilde bulacağı hissettirilmesi yöneticilerin baskısından doğan stres ve güvensizliği azaltacaktır.

İş yeri sahiplerinin ve yöneticilerin belirli dönemlerde iş görenin düşüncelerini öğrenmek adına anket, dilek-öneri kutusu, birebir görüşme gibi yöntemleri uygulamaları ve elde edilen verileri analiz edip iş yeri ve iş gören çıkarlarını karşılıklı gözeterek atacağı adımlar özellikle örgüte ve yöneticilere olan güveni artıracak ve personel üzerinde olumsuz bir baskının önüne geçilmesine katkı sağlayacaktır.



Çalışmanın farklı iş yerlerinde uygulanması, yeterli sayıya ulaşılması ve güvenilirliğinin istenilenden daha yüksek çıkması bu çalışmada elde edilen bulguların doğruluğunu kanıtlar niteliktedir.

## **KAYNAKÇA**

- Akça, İ. ve Beydilli, E. (2018). İş Stresi ve Yaratıcılık Süreci İlişkisi: Kütahya'daki Mutfak Çalışanları Üzerine Bir Araştırma, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1); 283-307.
- Arıcan, K. (2011) Örgütsel Stres Kaynakları: Kavramsal Bir Çözümleme, *Eğitim Ve İnsani Bilimler Dergisi: Teori ve Uygulama*, 2(4); 55-76.
- Asunakutlu, T. (2011). Örgütsel güvenin oluşturulmasına ilişkin unsurlar ve bir değerlendirme. *Sosyal Ve Beşeri Bilimler Araştırmaları Dergisi*, 1(9); 1-13.
- Ayaz, N. ve Batı, T. (2017). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi: Mutfak Departmanı İşgörenleri Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1); 527-541.
- Aydın, Ş. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(3); 49-74.
- Büyüköztürk, Ş. (2010). *Bilimsel Araştırma Yöntemleri*, Pegem Akademi Yayıncılık: Ankara.
- Can, A. (2014). *SPSS ile Bilimsel Araştırma Süresince Nicel Veri Analizi*, Pegem Akademi Yayıncılık: Ankara.
- Demircan, N. ve Ceylan, A. (2003). Örgütsel Güven Kavramı: Nedenleri Ve Sonuçları, *Yönetim Ve Ekonomi: Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(2); 139-150.
- Fink, G. (2016). *Stress: Concepts, Definition, and History*. Change.
- Jamal, M. (2011). Job Stress, Job Performance and Organizational Commitment in a Multinational Company: An Empirical Study in Two Countries, *International Journal of Business and Social Science*, 2(20); 20-29.
- Kalaycı, Ş. (2009). *SPSS Applied Multivariate Statistical Techniques*, Asil Publishing: Ankara.
- Örücü, E. ve Kambur, E. (2017). Otel Çalışanlarında Örgütsel Sessizlik Ve Örgütsel Güven İlişkisi: Bandırma İlçesi Örneği, *Journal of International Social Research*, 10(52); 1109-1123.
- Polat, S. ve Celep, C. (2008). Ortaöğretim Öğretmenlerinin Örgütsel Adalet, Örgütsel Güven, Örgütsel Vatandaşlık Davranışlarına İlişkin Algıları, *Kuram ve Uygulamada Eğitim Yönetimi Dergisi*, 14(2); 307-331.
- Sipahi, B., Yurtkoru, E.S. ve Çinko, M. (2008). *Sosyal Bilimlerde SPSS'le Veri Analizi*, Seçkin Yayıncılık: Ankara.
- Toprak, L.S., Şentürk, F.K. ve Kılıç, G. (2017). Çatışma Yönetme Yöntemleri ile Yöneticiye Duyulan Güven Arasındaki İlişki: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma, *İşletme Bilimi Dergisi*, 5(2); 105-133.

- Tüzün, İ. K. (2007). Güven, Örgütsel Güven Ve Örgütsel Güven Modelleri, Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi, (2); 93-118.
- Unur, K. ve Pekerşen, Y. (2017). İş Stresi İle Toksik Davranışlar Arasındaki İlişki: Aşçılar Üzerinde Bir Araştırma; Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi, 14(1); 108-129.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2013). Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS İle Veri Analizi, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Yavan, Ö. ve Pekkaya, M. (2017). Mesleki Streste Etkili Ana Faktörlerin Önem Derecelerinin Belirlenmesi: Bir Üniversitede Uygulama. Uluslararası Yönetim İktisat Ve İşletme Dergisi, 13(5); 962-974.
- Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2004). SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri, Detay Yayıncılık: Ankara.
- Wech, B.A. (2002). Trust Context, Effect on Organizational Citizenship Behavior, Supervisory Fairness, and Job Satisfaction Beyond the Influence of Leader-Member Exchange, Business & Society, 41(3); 353-360.

## **Organizational Trust and Organizational Stress Relations of Employees Working in the Department of Food and Beverage Services**

**Beyza OKUR**

Necmettin Erbakan University, Social Science Institute, Konya/Turkey

**Mustafa Çağatay ASLAN**

Necmettin Erbakan University, Social Science Institute, Konya/Turkey

**Ümit SORMAZ**

Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, Konya/Turkey

**Ayşe Büşra MADENCİ**

Necmettin Erbakan University, Faculty of Tourism, Konya/Turkey

### **Extensive Summary**

The concept of organizational trust is a concept that takes place in organizational citizenship in tourism sector and it is important for the results of cognitive, emotional and organizational trust to make the employee feel that he is a part of the enterprise (Ayaz and Batu, 2017: 529). According to the literature; it is stated that organizational trust constitutes the basis of communication in organizations and has a positive effect on group achievements (Örücü and Kambur, 2017: 1109). Feeling of trust are underpin the regular and timely application of the works, the communication of employees with each other and the feeling of compliance. Trust among managers and employees has been reported to have a positive effect on the concentration of employees (Tüzün, 2013: 106). Stress factor, as encountered in all areas of life is also a common phenomenon in business life. Occupational stress is defined as a reaction regard non-conformance caused by the specific structure of the work and the employee's own personality while performing his/her work (Yavan and Pekkaya, 2017: 964). Food and beverage department that included in tourism enterprises is a difficult business space for employees in terms of customer expectation. This department is accepted as an extremely busy and stressful working environments. Long-term standing, high temperature and long working hours cause a stressful environment for food and beverage departments. In order for employees to be able to do their work in the most accurate and healthy way with such stress factors, their psychological status should be good. Also their trust to the organization and their colleagues is extremely important. Stress caused by an employee affects the whole organization and the stress is increasing and spreading in the organization. To provide a spacious, comfortable working environment to the employee, to show the required value, to give full and timely financial and social rights within the framework of the laws determined will reduce the individual source stress and increase the organizational trust. This situation can be considered as an important step in minimizing of organizational stress.

In this sector, employees are required to have a good level of product information, technical competence, social communication and the ability to work in coordination with group. Sector employees carry out organizational studies by working together in many common points and by spending time and labor. In most cases, disagreements that show up in the form of manager-manager, manager-employee or employee-employee are the most important factors that negatively affect the operation and order of the organization. In this research, it is aimed to reveal the factors affecting organizational trust and organizational stress of the employees working in the food and beverage services department of the tourism enterprises in the city center of Konya and the relationships between these factors. Outputs of this research will provide a contribution to both academic resources, tourism and food and beverage sectors by revealing the relationship between organizational trust and organizational stress. 427 employees who volunteer for join to this research working in the food and beverage department of the tourism enterprises operating in the city center of Konya has constituted the universe of the study. In the study, questionnaire application which is a data collection technique in quantitative research methods has used and data has evaluated with statistical software programs. While “Frequence” ve “t test” were used to evaluation of the questions about the demographic information of the participants, the questions about organizational trust and organizational stress were evaluated with factor analysis. The data obtained in this study shows that the majority of the employees were male, between the ages of 18-30, married and secondary school graduates. It was determined that many employees did not receive vocational education. Selection of the employees from the people who have received vocational education is important in terms of recognizing and executing the profession. Vocational education have a positive effect on the respects and stances of the manager to employees and between the employees and play an important role in the organizational trust-stress relationship.

As a result of the factor analysis conducted to determine the factors related to the “organizational trust perceptions” of the employees working in the food and beverage department of the tourism enterprises, it was determined that the most important primary factor was trust in their colleagues. The second important factor was determined as trust in the organization. In the current study, when the factors related to the organizational stress perception of the employees were examined, it is determined that the first degree important factor is the individual stress and the second order factor is the organizational stress. It was observed that the most important factor affecting the individual stress which is the primary factor in the organizational stress perception of the personnel working in the food and beverage departments was the long remain standing during working. The most important second factor in the organizational stress factor was determined as the pressure of the manager. It was thought that providing a sufficient and correct resting facility for the personnel will increase the workforce, reduce the stress of the employee and increase the confidence of the organization. In order to conduct this system, it will necessary to have sufficient number of personnel, otherwise it is inevitable that there will be various disruptions during the rest of employees. The unnecessary pressure of the managers on the employees is the one of the major factors that increase the stress and reduce the trust. Some methods such as questionnaire, wish-suggestion box, one-to-one interview can be used by owners and managers in certain periods for to learn the opinions of the employee. In the light of the obtained data, the steps to be taken in line with both the workplace and the employee will increase confidence in the organization

and managers and contribute to remove the negative pressure on the personnel. It was thought that conduction of the study in different enterprises, reaching a sufficient number of participant and higher reliability than desired is improved the accuracy of the findings obtained in this study.