

## KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞAN KAT HİZMETLERİ PERSONELİNİN BİREYSEL PERFORMANS ALGISINI ETKİLEYEN ETMENLER: ANKARA ÖRNEĞİ

Leyla ATEŞOĞLU<sup>1\*</sup>

Sibel ERKAL<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Aile ve Tüketici Bilimleri, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Türkiye,  
Orcid No: 0000-0002-6877-223X [leyla.atesoglu@hacettepe.edu.tr](mailto:leyla.atesoglu@hacettepe.edu.tr)

<sup>2</sup>Aile ve Tüketici Bilimleri, Hacettepe Üniversitesi, Ankara, Türkiye,  
ORCID NO: 0000-0002-8395-9705 [serkal@hacettepe.edu.tr](mailto:serkal@hacettepe.edu.tr)

\*Sorumlu Yazar

E-mail: [leyla.atesoglu@hacettepe.edu.tr](mailto:leyla.atesoglu@hacettepe.edu.tr)

Geliş Tarihi: 02.10.2020

Kabul Tarihi: 28.11.2020

### Özet

Günümüz dünyasında, kuruluşların sürekli değişen ve belirsiz bir ortamda faaliyet göstermesi, işletmeleri bu duruma uygun hareket etmeye zorlamaktadır. Bu bağlamda işletmelerin hedeflerinin gerçekleştirilmesinde önemli bir paya sahip olan çalışanların performansları büyük önem taşımaktadır. İş görenlerin sergileyeceği performans, örgütlerin etkililiği, verimliliği, başarı seviyesi ve rekabet gücü elde etmesi açısından önem arz etmektedir. Bu nedenle bu çalışmanın amacı, konaklama işletmelerinde çalışan kat hizmetleri personelinin bireysel performansını etkileyen faktörleri örgütsel bağlılık, algılanan stres ve karar verme serbestliği açısından incelemektir. Araştırmanın evrenini Ankara ilinde faaliyet gösteren 54 adet (21 adet 3; 18 adet 4 ve 15 adet 5 yıldızlı olmak üzere) konaklama işletmesinde çalışan 434 kat hizmetleri personeli oluşturmaktadır. Araştırma sonucunda bireysel performansı etkileyen faktörler incelenmiş ve örgütsel bağlılık, algılanan stres ve karar verme özgürlüğü ile bireysel performans arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Buna göre; çalışanların örgüte olan bağlılıkları arttıkça, performanslarına ilişkin algıları da artmakta; stres seviyesi arttıkça performansın azaldığı görülürken, karar serbestliği ile bireysel performans arasında istatistiki açıdan herhangi bir ilişki tespit edilememiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Performans Algısı, Algılanan Stres, Örgütsel Bağlılık, Kat Hizmetleri Personeli

## FACTORS AFFECTING INDIVIDUAL PERFORMANCE PERCEPTION OF HOUSEKEEPING STAFF WORKING IN HOSPITALITY ENTERPRISES: ANKARA SAMPLE

### Abstract

In today's world, the fact that organizations operate in a constantly changing and uncertain environment compels businesses to act in any way. In this context, the performances of the employees, who have an important share in the realization of the goals of the enterprises, are of great importance. The performance to be exhibited by the employees is important in terms of the effectiveness, efficiency, success level and competitiveness of the organizations. Therefore, the purpose of this study is to examine the factors affecting the individual performance of the housekeeping personnel working in accommodation enterprises in terms of organizational commitment, perceived stress and freedom of decision. The universe of the research consists of 434 housekeeping (housekeeping) personnel working in 54 accommodation establishments (21 are 3, 18 are 4 and 15 are 5-star) operating in Ankara. As a result of the research, factors affecting individual performance were examined and statistically significant relationships were found between organizational commitment, perceived stress and freedom of decision and individual performance. According to this; As employees' commitment to the organization increases, their perception of their performance also increases; While it was observed that the performance decreased as the stress level increased, there was no statistically significant relationship between the freedom of decision and individual performance.

**Keywords:** Perception of Performance, Perceived Stress, Organizational Commitment, Housekeeping Staff

## **1. GİRİŞ**

Teknolojinin küresel hale getirdiği dünyamızda, kurumların artan rekabet şartlarında ayakta kalabilmeleri için, yüksek performanslı çalışanlara ihtiyaçları vardır (Tunçer, 2013: 87). Bu nedenle, kurumlarda önemli bir etken olan bu kaynağın iyi yönetilebilmesi için geçerliliği ve güvenilirliği kanıtlanmış bir değerlendirme sistemine ihtiyaç duyulmaktadır (Akdoğan ve Demirtaş, 2009: 49). Zira işletme yöneticilerinin, kurum performansını geliştirebilmek için öncelikle, ellerindeki insan kaynağını etkili bir biçimde düzenlemeleri gerekmektedir (İplik, 2004: 195).

Hizmet üretimindeki temel unsurun personel olduğu konaklama işletmelerinde işletmenin en önemli sermayesi de personeldir (Olalı ve Korzay, 1993: 117). Bu işletmelerde çalışan temini, yöneticilerin önem vererek üzerinde zaman harcadıkları konulardan biridir (Demir, 2010: 1067). Sürekli hizmet vermesi gereken ve büyük ölçüde insan gücüne dayanan konaklama işletmelerinde personel, hizmetin verimliliğine ve müşteri doyumuna doğrudan etki etmektedir (Tarlan ve Tütüncü, 2001: 141). Çünkü konaklama işletmelerinde insana, insan ile hizmet sunulmaktadır (Özdemir ve Akpınar, 2002: 85).

Konaklama işletmelerinde farklı hizmet alanları olmakla birlikte en önemli hizmet alanlarından birisi kat hizmetleridir. Bu işletmelerde kat hizmetleri biriminin yürütmekte olduğu faaliyetler işletmenin bütünsel performansı üzerinde oldukça belirleyici bir özelliğe sahiptir. Konaklama işletmelerinde kat hizmetleri biriminin faaliyetlerinin, otelin hemen hemen bütün alanlarına yayılmış olması, bu bölümün performans düzeyinin etkin bir biçimde ölçülmesini zorunlu hale getirmektedir (Seymen ve Erdem, 2007: 779).

Örgütlerde çalışan bireylerin her biri daha önceden belirlenmiş bir görevi ifa etmek üzere vardır. Bu nedenle çalışanlar kendilerinden beklenen ve istenen görevi en iyi şekilde yapmak zorundadır. Fakat çeşitli etkenler, çalışanların görevlerini en iyi şekilde yapmaları hususunda engel teşkil etmektedir (Tonbul, 2017: 69).

## **2. LİTERATÜR İNCELEMESİ**

Bireysel performans bireyin teknik, fiziksel ve zihinsel kapasitesine bağlıdır (Uyargil, 1994: 26). Bunun yanında çalışan performansını etkileyen birçok değişkenin var olduğu bilinmektedir. Çalışan performansını etkileyen gözlenebilir veya gözlenemez birçok faktör bulunmaktadır (Kesen, 2014: 59). İlgili literatür incelendiğinde performans ile; örgütsel bağlılık (Gannon ve Noon, 1971; Romzek, 1989; Leck ve Saunders, 1992; Saunders, 1992; Baysal ve Tekarslan, 1996; Quarstein vd., 1992; Schweiger ve Denisi, 1991; Şentürk ve Tekin, 2015; Sánchez ve Guzman, 2010; Uygur, 2007; Gouldner, 1957); iş stresi (Davis, 1981; Yammarino ve Dubunsky, 1987; Aksu vd., 2002; Kim, 2002; Lee, 2006; Gül, 2007; Yılmaz, 2006; Örucü vd. 2011; Çelik ve Turunç, 2009; ) örgütsel sinizm (Kim vd. 2009; Abraham, 2000; Rubin vd. 2009; Andersson ve Bateman, 1997; Samad 2011; Lin 2012; Kahya, 2013) örgütsel demokrasi (Erkal, 2012; Coşan ve Gülova, 2014; Amabile vd., 1996; Oldham ve Cummings, 1996; Lansbury, 2009; Sadykova ve Tutar, 2014) mobbing (Şenerkal, 2014; Duman ve Akdemir, 2016; Çelebi ve Yazgan, 2017) yönetsel motivasyon faktörleri (Örucü ve KAnbur, 2008; Onay ve Ergüden, 2011; Mert, 2011) ücret (Bayo-Moriones, Galdon-Sanchez ve Güell, 2004; Kaya, 2000; Kanbur, 2005; Hasan ve Oktay, 2009; Coşkun ve Dulkadiroğlu, 2009) iş tatmini (Ceylan ve Ulutürk, 2006; Gürbüz vd. 2010; Tekeli ve Paşaoğlu, 2012; Nergiz ve Yılmaz, 2016) aşırı iş yükü (Çelik ve Çıra, 2013; Organ ve Ryan, 1995; Spector vd, 2002; Singh ve Singh, 2008) gibi değişkenler açısından incelendiği görülmektedir.

Bu çalışmada spesifik olarak örgütsel bağlılık, algılanan stres ve karar serbestliği gibi değişkenler ile algılanan performans arasındaki ilişki incelenmiştir.

## **3. YÖNTEM**

Bu araştırmada betimsel araştırma desenlerinden tarama yöntemi kullanılmıştır. Betimsel araştırma desenlerinde ana amaç; bir durumu ya da olguyu ortaya çıkarma, detaylı değerlendirme, durumlar ve olgular arasındaki etkileşim ve ilişkilerin ortaya çıkarılmasıdır. Genellemeye gitme eğilimi, tarama yönteminde çok fazla sayıda katılımcıya ulaşmayı gerektirdiği için en çok zaman alan yöntemdir. Ayrıca, bu genelleme eğilimi çeşitli örneklem alma tekniklerinin kullanılmasını gerektirir. Tarama çalışmalarında yaşanan en önemli sıkıntılardan birisi anketlerin ya da ölçeklerin

katılımcılardan dönüş oranıdır (Büyüköztürk, 2018). Bu araştırmada, katılımcıların %45'e yakını verilen anketleri cevaplamış ve araştırmacıya geri ulaştırmıştır.

Araştırmanın tasarımı planlanırken öncelikle çalışmanın amacı saptanmış daha sonra işlem adımları sıralanmıştır. Buna göre çalışmanın amacı; konaklama işletmelerinde çalışan kat hizmetleri personelinin bireysel performansını etkileyen faktörleri örgütsel bağlılık, algılanan stres ve karar verme serbestliği açısından incelemektir.

### **Araştırmanın Evreni ve Örneklem**

Bu araştırmada kolayda örneklem tekniği kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini, Ankara ilinde bulunan 5, 4 ve 3 yıldızlı otel işletmelerinde çalışan kat hizmetleri personeli oluşturmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise çalışmayı kabul eden 54 oteldeki 434 kat hizmetleri personeli oluşturmaktadır. Ankara'da faaliyet gösterdiği tespit edilen 2 yıldızlı toplam 6 otel de çalışma kapsamında ziyaret edilmiş, ancak hiçbirine çalışmaya katılmayı kabul etmemiştir. Bir kısmı katılımı kabul etmeme gerekçesi olarak yoğunluk, kat hizmetleri müdürünün olmayışı, tadilat gibi nedenler gösterirken, çoğunluğu hiçbir gerekçe göstermeden katılmayı reddetmişlerdir. Ayrıca söz konusu otellerde çalışan kat hizmetleri personeli sayısı 1-2 adetle sınırlıdır ve herhangi bir performans değerlendirme sistemlerinin bulunmadığı da belirtilmiştir. Hatta bu otellerde bir insan kaynakları yapılanması da bulunmamaktadır. Dolayısıyla çalışmanın amacına hizmet etmeyeceği düşünülmüştür.

Sonuç olarak, Ankara'da faaliyet gösteren 134 adet otel tespit edilmiş, ancak bunların 86 tanesine telefon ya da e-posta yolu ile ulaşılarak randevu alınmak ve bizzat gidilmek suretiyle ulaşılmış, ulaşılan otellerin de yalnızca 54'ü çalışmaya katılmayı kabul etmiştir. Katılımı kabul etmeyen kat hizmetleri yöneticileri ya da otel genel müdürlerine, otel bünyesinde kaç adet kat hizmetleri personeli çalıştırdıkları da sorulmuş ancak cevap alınamamıştır. Otellerde kaç adet kat hizmetleri personeli çalıştırıldığına öğrenilmek istenmesinin nedeni çalışmanın evrenine dair net bir sayı elde etmektir. Ancak, evrenle ilgili net sayılara ulaşmak mümkün olmamıştır.

### **Veri Toplama Araçları**

Araştırmanın farklı aşamalarında kullanılmak üzere beş farklı veri toplama aracı kullanılmıştır. Bunlar; "Kişisel Bilgi Formu", "Algılanan Stres Ölçeği", "Örgütsel Bağlılık Ölçeği", "İsveç İş Yükü-Kontrol-Destek Anketi (Karar Özgürlüğü Ölçeği)" ve son olarak araştırmacı tarafından geliştirilen "Kat Hizmetleri Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği"dir.

### **Kişisel Bilgi Formu**

Performansı etkileyen faktörlerin sosyo-demografik bilgilerle karşılaştırılması amacıyla yapılacak analizler için araştırmacılar tarafından bir "Kişisel Bilgi Formu" hazırlanmıştır. Bilgi formu; cinsiyet, yaş, eğitim ve gelir durumu, mesleki deneyim, çalışma saatleri, iş yükü algısı, işletmelerindeki performans değerlendirme çalışmaları, değerlendirmenin objektifliği algısı ve değerlendirmeden rahatsızlık durumları gibi değişkenleri içermektedir. Çalışanların performansının değerlendirilmesinde belirleyici bir özelliği olabileceği varsayımı nedeniyle ankette demografik özellikler yer almıştır.

### **Örgütsel Bağlılık Ölçeği**

Ölçeğin soruları "Organizasyona Bağlılık" ile ilgili olup 5 maddeden oluşmaktadır. Örgütsel Bağlılık Ölçeği'nin soruları Pektaş (2002) tarafından yapılan uyarılama çalışmasından alınmıştır. Ölçek, tutumsal bağlılık kavramını ölçmek için tek boyutlu bir örgütsel bağlılık değişkenini açıklamaktadır. Ölçek 10'luk Likert ölçeğine ve ifadelerin puanlamasına göre tasarlanmıştır; "1-2-3: Kesinlikle katılmıyorum", "4-5-6-7: Kısmen" ve "8-9-10: Kesinlikle katılıyorum" şeklinde yapılmıştır. Pektaş (2002) tarafından yapılan çalışmada Cronbach's Ölçeğin alfa değeri 0.87 olarak hesaplanmıştır.

### **Algılanan Stres Ölçeği**

"Algılanan Stres Ölçeği" Cohen, Kamarck ve Mermelstein (1983) tarafından geliştirilmiş ve Eskin ve ark. (2013) tarafından Türkçe'ye uyarlanmıştır. Ölçek, 14 madde içermekte ve kişinin hayatındaki bazı olayları ne kadar stresli algıladığını ölçmektedir. Katılımcılar ifadeleri "Asla (0)" ve "Çok sık (4)" ölçeğinde değerlendirirler. Bu çalışmada ASÖ'nün 4 maddelik kısa formu kullanılmıştır. Ölçekte 0 ile 16 arasında değişen puan skalası, stres algısının ne kadar yüksek olduğunu

göstermektedir. ASÖ-4 kısa formu için hesaplanan içtutarlılık güvenilirlik katsayısı 0,66'dır. Ayrıca formun test tekrar test güvenilirliği için korelasyon katsayısı 0,72 olarak bulunmuştur.

### İsveç İş Yükü-Kontrol-Destek Anketi (Karar Özgürlüğü Ölçeği)

Ek olarak Demiral ve diğerleri (2007) tarafından uyarlanan "İsveç İş Yükü-Kontrol-Destek Araştırması" –Karar özgürlüğü alt boyutunun Türkçe versiyonundan iki madde kullanılmıştır: "İsveç İş Yükü-Kontrol-Destek Araştırması". "İş yükü", "beceri kullanımı" ve "karar özgürlüğü" alt faktörleri için yanıt seçenekleri "sıklıkla, bazen, nadiren ve hiçbir zaman" olarak listelenmiştir. Cronbach alfa katsayıları, "iş yükü, kontrol ve sosyal destek" alt faktörleri için hesaplanmıştır. 0,51–0,72 aralığında bulunan ölçek değerlendirmesinde yanıt seçenekleri "1: Sıklıkla" ve "4: Hiçbir zaman" olarak kodlanmıştır. Araştırmada, etik ilkelere uygun olarak, kullanılan tüm ölçeklere ait izinler, geliştiren / uyarlayan araştırmacılardan alınmıştır. Ayrıca tüm ölçeklerin geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları da yapılmıştır.

### Ev İdaresi Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği (EİPPDÖ)

Son olarak, araştırmacı tarafından geliştirilen "Kat Hizmetleri Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği" kullanılmıştır. Ölçek maddeleri Likert tipi beş puanlı ("1 = Oldukça Yetersiz"; "2 = Oldukça"; "3 = Orta"; "4 = Yeterli" ve "5 = Oldukça Yeterli") olarak hazırlanmıştır. Ölçek, üç alt faktör ve toplamda 31 ifadeden oluşmaktadır. Alt boyutların isimleri; işe yönelik bilgi, beceri algısı; iş yerine uyum algısı ve işin sükûnetle yapıldığına ilişkin algısıdır. Ölçeğin iç tutarlılık katsayısı 0,97 olarak hesaplanmıştır. Bu formu ile hem geçerli hem de güvenilir bir ölçme aracıdır.

## BULGULAR

Araştırmaya katılmayı kabul eden katılımcılara ilişkin sosyo-demografik bilgiler Tablo 1'de gösterilmiştir (Tablo 1).

**Tablo 1:** Çalışmaya Katılan Kat Hizmetleri Personelinin Sosyo-Demografik Özellikleri

Değişken	Grup	Sayı(n)	Yüzde(%)
Cinsiyet	Kadın	202	46,5
	Erkek	232	53,5
Yaş	18-24	68	7,1
	25-34	31	31,6
	35-44	137	45,6
	45 ve üzeri	198	15,7
Eğitim Durumu	İlkokul	115	26,5
	Ortaokul	103	23,7
	Lise	145	33,4
	Üniversite	71	16,4
Mesleki Deneyim	1-5 yıl	125	28,8
	6-10 yıl	131	30,2
	11-15 yıl	99	22,8
	16-20 yıl	52	12,0
	21 yıl ve üzeri	27	6,2
Çalışma Saatleri	1-4 saat	6	1,4
	5-10 saat	403	92,8
	11-15 saat	25	5,8
İş Yükü Algısı	Evet	304	70,0
	Hayır	130	30,0

Çalışmaya katılanların %46,5'i kadın, %53,5'i erkek; %45,6'sı 35-44 yaş aralığında ve %33,4'ü lise mezundur. Katılımcıların %30,2'si 6-10 yıl arası mesleki deneyime sahiptir; %92,8'i 5-10 saat aralığında çalışmakta ve %70'i iş yüklerinin ağır olduğunu düşünmektedir (Tablo 1).

Araştırmada, EİPPDÖ ve alt faktörlerinden ortaya çıkan puanları etkileyen etmenler olarak kullanılan Örgütsel Bağlılık, Algılanan Stres ve Karar Serbestliği ölçekleri başka ölçeklerin alt faktörleri olmalarından dolayı, bu araştırmada tekrar bir yapı geçerliliği analizine tabi tutulmamış, sadece açımlayıcı faktör analizi uygulanmıştır.

### Örgütsel Bağlılık Ölçeği

“Örgütsel Bağlılık Ölçeği” için açımlayıcı faktör analizi (AFA) yapılmadan önce örneklemin bu analize uygun olup olmadığını kontrol etmek için Örneklem Uygunluk Ölçüsü olan “Kaiser-Meyer-Olkin” ve “Bartlett Küresellik” testleri uygulanmıştır. KMO katsayısı .893 ve Bartlett testi  $\chi^2(10) = 2015,773639$ ,  $p < .001$  olarak hesaplanmıştır. Bu sonuçlara göre KMO değerinin iyi düzeyde olduğu (Kaiser, 1974) ve Bartlett testi verilerin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir. Ortaklık değerlerinde ise; en düşük madde değeri .624 hesaplanarak .200 olan eşik değer fazlasıyla aşılmıştır. AFA sonucunda özdeğerin 1’den fazla olduğu bir tek faktör yapısı ortaya çıkmış ve kümülatif varyans değeri %81,23 olarak hesaplanmıştır (Tablo 2).

**Tablo 2:** Örgütsel Bağlılık Ölçeği Maddelerinin Cronbach’s Alpha Değerleri

Maddeler	Cronbach’s Alpha
Örgütsel bağlılık 1	0,790
Örgütsel bağlılık 2	0,873
Örgütsel bağlılık 3	0,886
Örgütsel bağlılık 4	0,906
Örgütsel bağlılık 5	0,918
Tüm ölçek	,942

Tablo 2 incelendiğinde Örgütsel Bağlılık Ölçeği’nin tek faktör altında geçerli bir ölçüm aracı olduğu gözlemlenmektedir. Bu ölçeğin iç tutarlılık katsayısı ,942; Ölçek maddelerinin iç tutarlılık katsayıları ise sırasıyla 0,790, 0,873, 0,886, 0,906 ve 0,918 olarak hesaplanmıştır.

### Algılanan Stres Ölçeği

Algılanan stres ölçeğine açımlayıcı faktör analizi uygulanmadan önce örneklemin bu analize uygun olup olmadığını kontrol etmek için Örneklem Uygunluk Ölçüsü olan “Kaiser-Meyer-Olkin” ve “Bartlett Küresellik” testleri uygulanmıştır. KMO katsayısı .596 ve Bartlett testi  $\chi^2(6) = 183,347$ ,  $p < .001$  olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre KMO değerinin orta düzeyde olduğu (Kaiser, 1974) ve Bartlett testi verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Ortaklık değerlerinde ise; en düşük madde değeri ,215 hesaplanmış ve ,200 olan eşik değeri aştığı belirlenmiştir. AFA sonucunda özdeğerin 1’den yüksek olduğu iki adet faktör yapısı ortaya çıkmış ve kümülatif varyans değeri %70,04 bulunmuştur (Tablo 3).

**Tablo 3:** Algılanan Stres Ölçeği Maddelerinin Cronbach’s Alpha Değerleri

Maddeler	Cronbach’s Alpha	
	1	2
Algılanan stres 2	0,77	
Algılanan stres 3	0,572	
Algılanan stres 1		0,713
Algılanan stres 4		0,474

Ölçekteki ifadeler incelendiğinde; Faktör 1 sorunları “ele alma yeteneğine güven duyma” ve “her şeyin yolunda gittiğini düşünme”, Faktör 2 ise önemli işleri kontrol edememe ve problemlerin üstesinden gelememe olarak tanımlanmıştır. Bu şartlar altında Algılanan Stres Ölçeğinin iki faktör ile geçerli bir ölçüm olduğu gözlemlenmiştir. Bu ölçeğe ilişkin Cronbach’ Alpha Değerleri Tablo 3’te gösterilmiştir. Sonuç olarak Algılanan Stres Ölçeği geçerli ve güvenilir bir ölçektir.

### Karar Serbestliği Ölçeği

Karar serbestliği ölçeğine açımlayıcı faktör analizi uygulanmadan önce örneklemin bu analize uygun olup olmadığı kontrol etmek için Örneklem Uygunluk Ölçüsü olan “Kaiser-Meyer-Olkin” ve “Bartlett Küresellik” testleri uygulanmıştır. KMO katsayısı .500 ve Bartlett testi  $\chi^2(1) = 365,021$ ,  $p < .001$  olarak bulunmuştur. Bu sonuçlara göre KMO değerinin orta düzeyde olduğu (Kaiser, 1974) ve Bartlett testi verilerin faktör analizine uygun olduğu görülmüştür. Ortaklık değerlerinde ise; en düşük madde değeri ,755 hesaplanarak ,200 olan eşik değeri aştığı belirlenmiştir. AFA sonucunda özdeğerin 1’den yüksek olduğu bir tek faktör yapısı ortaya çıkmış ve kümülatif varyans değeri %87,78 çıkmıştır. Cronbach’s Alpha Değerleri Tablo 4’te gösterilmiştir.

**Tablo 4:** Karar Serbestliği Ölçeği Maddelerinin Cronbach’s Alpha Değerleri

Maddeler	Cronbach’s Alpha
Karar serbestliği 1	0,869
Karar serbestliği 2	0,869

Karar Serbestliği Ölçeği’nin tek faktör altında geçerli bir ölçüm aracı olduğu gözlemlenmiştir. Bu ölçeğe ilişkin iç tutarlılık katsayısı Cronbach’s Alpha değeri ,869 olarak hesaplanmıştır. Sonuç olarak söz konusu Ölçek geçerli ve güvenilir bir ölçektir.

### Ev İdaresi Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği (EİPPDÖ)

Araştırmacı tarafından hazırlanan geliştirilen ölçek ev idaresi (kat hizmetleri) personelinin performansının ölçülmesinde kullanılabilecek geçerli ve güvenilir bir ölçektir. Yapılan analizler sonucu; “Ev İdaresi Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği”nin (EİPPDÖ) Cronbach’s Alfa değeri 0.970 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin alt boyutlarının (işe yönelik bilgi beceri algısı; İş yerine uyum algısı; İşin sükûnetle yapıldığına ilişkin algı) Cronbach’s Alfa değerleri ise sırasıyla 0.972, 0.941 ve 0.758 bulunmuştur.

**Tablo 5:** EİPPDÖ Ölçek Maddelerinin Faktör Yükleri

		Faktörler		
		1	2	3
EİPPDÖ3	Dürüst olma	0,88		
EİPPDÖ4	Güvenilir olma	0,865		
EİPPDÖ15	Görev alanının sınırlarını bilme	0,839		
EİPPDÖ9	Verilen işi zamanında bitirme	0,83		
EİPPDÖ14	Mevcut sorumluluklarını bilme	0,826		
EİPPDÖ13	İşini istenilen kalitede yapma	0,821		
EİPPDÖ16	Kullandığı araç, gereç ve malzemeleri koruma	0,816		
EİPPDÖ12	Hizmet sunumuna özen gösterme	0,816		
EİPPDÖ18	Hijyen kurallarını bilme	0,813		
EİPPDÖ8	İşi ile ilgili talimatlara uyma	0,813		
EİPPDÖ7	Her zaman düzenli olma	0,799		
EİPPDÖ17	İşlerini yaparken çevresini düzenli tutma	0,797		
EİPPDÖ19	Hijyen kurallarını uygulama	0,792		
EİPPDÖ11	Kendisine verilen görevleri sahiplenme	0,777		
EİPPDÖ10	Kaynakları etkin kullanma	0,695		
EİPPDÖ6	Her zaman temiz giyinme	0,674		
EİPPDÖ32	Bilgi, beceri ve deneyimlerini çalışma arkadaşlarıyla paylaşma		0,861	
EİPPDÖ33	Çevresiyle sağlıklı iletişim kurabilme		0,818	
EİPPDÖ31	Diğer çalışanlarla iş birliği içinde çalışma		0,804	
EİPPDÖ29	Takım çalışmasına yatkınlık		0,786	
EİPPDÖ35	Değişikliklere kısa sürede uyum sağlama		0,737	
EİPPDÖ43	İş sağlığı ve güvenliği kurallarını bilme		0,704	
EİPPDÖ30	Takım çalışması gerektiren işlerde üzerine düşen işleri zamanında tamamlama		0,67	
EİPPDÖ34	İşini daha iyi yapma konusunda alması gereken eğitimlere katılmaya istekli		0,667	
EİPPDÖ42	Yaptığı işle ilgili bilgi düzeyi		0,636	
EİPPDÖ26	Çalışma arkadaşlarına karşı davranışları		0,632	
EİPPDÖ28	Disiplin kurallarına uyma		0,629	
EİPPDÖ27	Hizmet alanlara karşı davranışları		0,595	
EİPPDÖ23	Davranışlarındaki kalite ile kurumu temsil etme		0,535	
EİPPDÖ2	Sabırlı olma			0,74
EİPPDÖ1	Soğukkanlı olma			0,668

Ölçeğin her faktörü için en düşük faktör yükü Tabachnick ve Fidell (2007) tarafından bahsedilen eşik değer olan ,300'den büyük çıkmıştır. Bu durumda faktörler altında ilişki göstermiş olan maddelerin ilgili faktörü yeterli oranda açıklayabildiği söylenebilir.

**Tablo 6:** Ev İdaresi Personeline Yönelik Performans Değerlendirme Ölçeği ve Alt Boyutlarına İlişkin Cronbach's Alpha Değerleri

	Madde Sayısı	Cronbach $\alpha$
EİPPDÖ	31	0,97
Faktör 1: İşe yönelik bilgi, beceri algısı	16	0,972
Faktör 2: İş yerine uyum algısı	13	0,941
Faktör 3: İşin sükûnetle yapıldığına ilişkin algı	2	0,758

Alt faktörler incelendiğinde sırasıyla değerler ,972, ,941 ve ,758 olarak hesaplanmıştır. Ölçeğin farklı düzeylerde tutarlı bir şekilde ölçüm yaptığına ve her ölçümde hata miktarının daha az olduğuna dair bir kanıt oluşmuştur.

### Performans Algısını Etkileyen Etmelerin Analiz Sonuçları

Analizlerde EİPPDÖ ortalama puanları, işe yönelik bilgi, beceri algısı ortalama puanları, iş yerine uyum algısı ortalama puanları, işin sükûnetle yapıldığına ilişkin algı ortalama puanları bağımlı değişkenler olarak, cinsiyet, yaş, eğitim durumu, gelir durumu, mesleki deneyim, çalışma saatleri, iş yüküne ilişkin algı, düzenli performans değerlendirmesi yapılma durumu, performans değerlendirmesinin yönetici tarafından objektif yapılması algısı, performans değerlendirmesinin gerçek performansı yansıtip yansıtmadığı algısı, performans değerlendirme konusunda rahatsızlık algısı, Örgütsel Bağlılık Ölçeği ortalama puanları, Algılanan Stres Ölçeği ortalama puanları ve Karar Serbestliği Ölçeği ortalama puanları bağımsız değişkenler olarak analizlere tabi tutulmuştur.

**Tablo 7:** Değişkenlerin Korelasyon Tablosu

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
1. Cinsiyet	-																				
2. Yaş	-0,048	-																			
3. Eğitim	,115*	-	-																		
4. Gelir	-0,03	-0,066	,336**	-																	
5. Mesleki deneyim	,202**	,269**	,100*	,121*	-																
6. Çalışma saatleri	,155**	-	0,054	-0,022	0,088	-															
7. İş yükü	0,056	0,047	-0,031	,176**	0,023	,101*	-														
8. Düzenli PD çalışması var mı?	0,077	0,032	0,075	-0,066	,121*	-0,036	0,05	-													
9. PD yönetici objektif mi?	-0,019	-0,034	-0,062	0,072	-0,091	0,02	-0,065	-	-												
10. PD puanı gerçek performansı sergiliyor mu?	-0,048	-0,032	-0,051	0,045	-0,096*	-0,005	-0,121*	-	,881**	-											
11. PD düşüncesi rahatsız ediyor mu?	-0,076	-0,027	-0,058	0,091	-0,108*	0,044	0,004	-	,888**	,832**	,828**	-									
12. Örgütsel Bağlılık Toplam	-	0,058	-0,051	,172**	-0,011	-	0,052	-	,929**	,323**	,343**	,427**	-								
13. Kararlara Katılım Toplam	,186**	-0,062	-0,041	-0,119*	-0,108*	0,003	0,019	0,073	,437**	0,002	0,02	-0,098*	-	-							
14. İş Stresi – Sorunları ele almayeteğine güven duyma ve her şeyin yolunda gittiğini düşünme	-0,114*	0,057	-0,100*	0,075	-0,01	-0,069	-0,051	-	,280**	,147**	,191**	,292**	,523**	-	-						
15. İş Stresi – Önemli işleri kontrol edememe ve problemlerin üstesinden gelememe olarak tanımlanmışlardır	-0,051	-0,01	-0,019	0,026	0,082	-0,038	-	,151**	,130**	0,076	,142**	0,082	,105*	-0,015	,213**	-					
16. İş Stresi Toplam	-0,101*	0,024	-0,07	0,061	0,053	-0,066	-	,137**	,250**	,137**	,209**	,222**	,368**	-	,713**	,837**	-				
17. EİPPDÖ	-0,063	0,061	0,091	0,072	-0,024	-0,022	0,043	-	,124**	0,076	0,06	,142**	,246**	-0,042	,252**	-0,044	,109*	-			
18. EİPPDÖ – İşini belirli bir kalitede yaptığına ilişkin performans algısı	-0,081	0,052	,107*	0,068	-0,024	-0,014	0,041	-	,103*	0,069	0,05	,119*	,215**	-0,037	,204**	-0,049	0,079	,972**	-		
19. EİPPDÖ – İş yerine uyumu ilişkin performans algısı	-0,053	0,06	0,07	0,053	-0,031	-0,041	0,041	-	,146**	,107*	0,084	,169**	,241**	-0,056	,227**	-0,04	,099*	,857**	,757**	-	
20. EİPPDÖ – İşini sükûnetle yapıldığına ilişkin performans algısı	-0,002	0,066	0,036	0,078	-0,005	-0,017	0,035	-	,109*	0,036	0,041	,122*	,244**	-0,024	,315**	-0,019	,163**	,853**	,760**	,653**	-

\* p < .05, \*\* p < .01



İlişki analizi sonucunda elde edilen verilerle bir korelasyon tablosu oluşturulmuştur (Tablo 7). Tablo 7 incelendiğinde EİPPDÖ toplam puanının hiçbir demografik değişken ile ilişkisi olmadığı görülmektedir. Yalnızca işe yönelik bilgi, beceri algısı faktörü ile eğitim durumu değişkeni arasında anlamlı ve düşük düzeyde bir ilişki ortaya çıkmıştır ( $r = ,107, p < .05$ ). Katılımcıların eğitim düzeyleri artarken, işe yönelik bilgi, beceri algısı da artış göstermektedir. EİPPDÖ ve alt faktörlerinin hepsi ile performans değerlendirmesinin düzenli yapılıyor olması arasında olumsuz ve orta düzeyde anlamlı ilişkiler bulunmuştur. İş yerinde düzenli performans değerlendirmenin olmaması durumunda çalışanların hem toplam performans algı puanları hem de toplam performans algısını oluşturan bütün alt bileşenlerinin algı puanları düşmektedir. EİPPDÖ ve alt faktörleri ve Örgütsel Bağlılık arasında orta düzeyde, olumlu ve anlamlı ilişkiler gözlemlenmiştir. Çalışanların örgüte olan bağlılıkları arttıkça, performanslarına ilişkin algıları da artmaktadır. Algılanan stres- “sorunları ele alma yeteneğine güven duyma” ve “her şeyin yolunda gittiğini düşünme” alt bileşenleri ile EİPPDÖ ve alt faktörleri arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Çalışanlar işyerinde sorunları ele alma yeteneklerinin geliştiğini ve her şeyin yolunda gittiğini düşündüklerinde, performanslarının da olumlu artış gösterdiğini düşünmektedirler (Tablo 7).

## TARTIŞMA

Bu bölümde; araştırma kapsamına alınan otellerde çalışan kat hizmetleri personelinin örgütsel bağlılık, algılanan stres ve karar serbestliği gibi değişkenlerle performans algısı arasındaki ilişkiye yönelik veriler yorumlanmıştır. Buna göre;

### **Örgütsel Bağlılık İle Bireysel Performans Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Araştırmanın sonuçlarına göre çalışanların örgüte olan bağlılıkları arttıkça, bireysel performanslarına ilişkin algıları da artmaktadır. Konuyla ilgili yapılan diğer çalışmaların bulguları incelendiğinde; Uygur (2007); Mathieu ve Zajac (1990) tarafından yapılan çalışmaların sonuçlarına göre; çalışanların örgütsel bağlılıkları ile bireysel performansları arasında düşük seviyede zayıf bir ilişki olduğu saptanmıştır. Çalışmamızla benzerlik gösteren araştırma sonuçları açısından ise, Uludağ (2018); Baltacı, Tiyek ve Burgazoğlu (2016); Akdemir ve Duman (2016); Akyüz ve Eşitti (2015); İraz ve Akgün (2011); Ağca ve Ertan (2008); Özutku (2008); Gül, Oktay ve Gökçe (2008); Jaramillo, Mulki ve Marshall (2005); Weiss (2002); Meyer vd. (1989); Shore ve Martin (1989); Randall (1987) gibi araştırmacıların çalışmalarında “örgütsel bağlılık” ve “bireysel performans algısı” arasında anlamlı ve pozitif yönde bir ilişki olduğu, çalışanların örgütsel bağlılıklarının iş performansını belirleyen önemli bir etken olduğu, daha iyi performans düzeyinin, daha yüksek bağlılığa sahip işgörenler tarafından sergilendiği sonuçlarına ulaşılmıştır. Bu iki değişken arasında olumsuz ilişkiyi gösteren bir çalışmaya rastlanmamıştır. Çalışan personelin örgütsel bağlılığı arttıkça bireysel performanslarında da olumlu yönde artış olduğu gözlemlenmektedir.

### **Algılanan Stres İle Bireysel Performans Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi**

Araştırmanın bulgularına göre, algılanan stres- “sorunları ele alma yeteneğine güven duyma” ve “her şeyin yolunda gittiğini düşünme” alt bileşenleri ile EİPPDÖ ve alt faktörleri arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışanlar iş yerinde sorunları ele alma yeteneklerinin geliştiğini ve her şeyin yolunda gittiğini düşündüklerinde performanslarının da olumlu artış gösterdiğini düşünmektedir. Stresin performans üzerine etkileri konusunda yapılan birçok araştırma bulunmakta ve araştırma sonuçları birbirinden farklılık göstermektedir. Gökgöz (2013); Paşa (2007); Yılmaz (2006); Rabinowitz ve Stumpf (1987) gibi araştırmacıların yaptığı çalışmalarda “stres” ile “bireysel performans” arasında anlamlı bir ilişki olduğu, stres seviyesi arttıkça performansın azaldığı tespit edilmişken; Alp (2016); Türkmen (2015); Gökgöz ve Altuğ (2014); Armağan ve Kubak (2013); Ergül (2012); Örucü, Kılıç ve Ergül (2011); Turunç ve Çelik (2010); Yılmaz ve Ekici (2003); Tokay (2000); Allen, Hitt ve Greer (1982) tarafından yapılan çalışmalarda elde edilen bulgulara göre “stres” ile “bireysel performans” arasında negatif bir ilişki olduğu, iş performansının örgütsel stresten çok az düzeyde etkilendiği, hatta orta düzeyde bir stres algısının işgören performansına olumlu etkide bulunduğu belirtilmiştir. Bu sonuçlar ışığında algılanan stres ve bireysel performans arasındaki ilişki konusunda tam olarak bir yargıya varılamamaktadır. Bu konuda daha fazla çalışmanın yapılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.



## Karar Serbestliği İle Bireysel Performans Algısı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi

Araştırmanın bulgularına göre, karar serbestliği ile bireysel performans arasında istatistikî açıdan herhangi bir ilişki tespit edilememiştir. Bu bulgunun aksine Karasek (1990), Dollard ve diğerleri (2000) ve Ala-Mursula ve diğerleri (2005) tarafından yapılan çalışmalarda çalışanların işleriyle ilgili karar verme serbestliğine sahip olmalarının devamsızlık oranlarını azalttığı belirlenmiştir. Devamsızlığın azalmasının da performansı artıracağı anlamına gelebileceği düşünülmektedir. Bu çalışmada ise yaptıkları işin basit düzeyde bir iş olması düşüncesinden ve karar serbestliğinin herhangi bir avantaj teşkil etmemesinden dolayı bireylerin bu etmeni göz ardı etmiş olabileceği düşünülmektedir. Karar serbestliğinin bireysel performansa etkisinin olup olmadığının, ileriki çalışmalarda detaylı araştırılarak tartışılmasına ihtiyaç duyulduğu söylenebilir.

## SONUÇ ve ÖNERİLER

Çalışma, konaklama işletmelerinin en önemli gelir gruplarından biri olan kat hizmetleri bölümünde çalışan kat hizmetleri personelinin bireysel performans algısını etkileyen faktörlerin araştırılması amacıyla planlanmış ve yürütülmüştür.

Araştırmanın sonuçları incelendiğinde;

- Bireysel performansı etkileyen faktörlerden “Örgütsel Bağlılık” ile EİPPDÖ ve alt faktörleri arasında orta düzeyde, olumlu ve anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Çalışanların örgüte olan bağlılıkları arttıkça, performansları da artmaktadır.
  - Bireysel performansı etkileyen faktörlerden “Algılanan Stres” ile EİPPDÖ ve alt boyutları arasında anlamlı ilişkiler olduğu belirlenmiştir. Çalışanlar işyerinde sorunları ele alma yeteneklerinin geliştiğini ve her şeyin yolunda gittiğini düşündüklerinde, performanslarının da olumlu artış gösterdiğini düşünmektedir.
  - Bireysel performansı etkileyen faktörlerden “Karar Serbestliği” ile EİPPDÖ ve alt faktörleri arasında istatistikî açıdan anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.
- Araştırmanın sonuçları incelendiğinde; kat hizmetleri alanında çalışan araştırmacılara, sektörde faaliyet gösteren işletmelere ve yöneticilerine bazı önerilerde bulunulabilir:
- Günümüzün yoğun rekabet ortamında işletmelerin çalışanlarının performanslarını arttırmak için çalışanlarını önemsemesinin, işgücü alanında yatırım yapmasının, örgüte bağlı ve üretken bir çalışan profili oluşturmaya çalışması gerektiği düşünülmektedir.
  - Her çalışanın ayrı bir dünyası olduğu, kendine has amaç ve güduları olduğu unutulmamalı ve bireylerin kendi amaçlarıyla işletmenin amaç ve hedeflerinin aynı doğrultuda birleştirilmesi amacıyla motivasyon sağlanması gerektiği düşünülmektedir.
  - Günümüz yönetim anlayışında başarıya ulaşabilmek için çalışanların kararlara katılmasının sağlanmasının başarıyı da beraberinde getireceği düşüncesiyle işletmede çalışanların örgütsel kararlara katılması sağlanmalıdır.
  - Çalışanların çalıştıkları işletmeyi benimsemesi, ücretlendirme ve ödüllendirme gibi mekanizmalar kullanılarak örgütsel bağlılık olgusunun güçlendirilmesi sağlanmalıdır.

## KAYNAKÇA

Ağca, V. Ertan, H. (2008), Duygusal Bağlılık İçsel Motivasyon İlişkisi: Antalya’da Beş Yıldızlı Otellerde Bir İnceleme, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi*, 2, 135-156.

Akal, Z. (1992), *İşletmelerde Performans Ölçüm ve Denetimi: Çok Yönlü Performans Göstergeleri*. Ankara: MPM Yayınları.

Akdemir, B. Duman, M. (2016), Duygusal Bağlılık ve İşgören Performansı Arasındaki İlişkiye Yönelik Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*. 46, 343-357.

Akdoğan, A. Demirtaş, Ö. (2009), 360 Derece Performans Değerlendirme Sistemi: Askeri İmalat İşletmesinde Yöneticiler Üzerinde Bir Uygulama, *İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(1), 49-71.

Akyüz, B. Eşitti, B. (2015), Hizmet İşletmelerinde Örgütsel Bağlılığın İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Çanakkale Örneğinde Bir Araştırma, *Bartın Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(11), 23-39.

Ala-Mursula, L. Vahtera, J. Linna, A. Pentti, J. Kivimaki, M. (2005), Employee Worktime Control Moderates the Effects of Job Strain and Effort-Reward Imbalance on Sickness Absence: The 10-Town Study, *Epidemiological Community Health*, 59, 851-857.

- Allen D.R, Hitt M., Greer C.R. (1982), Occupational Stress and Perceived Organizational Effectiveness in Formal Groups: An Examination of Stress Level and Stress Type, *Pers Psychology*, 35, 359–371.
- Alp, G. (2016), *Konaklama İşletmelerinde Çalışanların Streslerinin Bireysel Performansları Üzerindeki Etkilerinin İncelenmesi: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi, Antalya.
- Armağan, E. Kubak, S. (2013), Satış Elemanlarının Stres Düzeylerinin Performanslarına Etkisi Üzerine Bir Uygulama, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 5(2), 34-50.
- Ateşoğlu, L. Erkal, S. (2020), Development of performance evaluation scale for housekeeping staff in the accommodation companies: Ankara sample. *International Journal of Home Sciences*, 6(2), 67-76.
- Baltacı, A. Tiyek, R. Burgazoğlu, H. (2016), Örgütsel Bağlılık, Çalışan Performansı ve Motivasyon Faktörleri ile Örgütsel İletişim Arasındaki İlişkinin Sosyal Hizmet İşletmeleri Açısından İncelenmesi, *Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(1), 49-77.
- Benligiray, S. (1999), *İnsan Kaynakları Açısından Otellerde Performans Yöntemi*. No:1174. Eskişehir: T.C. Anadolu Üniversitesi Yayınları, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Yayınları.
- Büyüköztürk, Ş. (2018), *Sosyal Bilimler İçin Veri Analizi El Kitabı*. Ankara: Pegem Yayıncılık.
- Cohen S, Kamarck T, Mermelstein R (1983), A Global Measure Of Perceived Stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Chin, Kwai-Sang, Kit-FaiPun (2003), Development of Knowledge-based Self-assessment System for Measuring Organizational Performance, *Expert Systems with Applications*, 24(4), 443-455.
- Demir, M. (2010), Duygusal Zekânın İnsan Kaynakları Seçimindeki Etkisi: Konaklama İşletmeleri Yöneticileri Üzerine Bir Araştırma. *Uluslararası İnsan Bilimleri Dergisi*, 7(1), 1066-1081.
- Demiral, Y. Ünal, Kılıç, B. Soysal, A. Bilgin, A. C. Uçku, R. Theorell, T. (2007), İş Stresi Ölçeğinin İzmir Konak Belediyesi'nde Çalışan Erkek İşçilerde Geçerlik ve Güvenilirliğinin İncelenmesi, *Toplum Hekimliği Bülteni* 26(1), 11-18.
- Dollard, M.F. Winefield, H.R. Winefield, A.H. De Jonge, J. (2000), Psychological Job Strain and Productivity in Human Service Workers: A Test of the Demand- Control- Support Model, *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 73, 501-510.
- Ergül, A. (2012), *Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi, Balıkesir.
- Eskin, M. Harlak, H. Demirkıran, F. Dereboy, Ç. (2013), Algılanan Stres Ölçeğinin Türkçeye Uyarlanması: Güvenirlik ve Geçerlik Analizi. *New Symposium Journal*, 51(3), 132-140.
- Fullan, M. G. Miles, M. B. (1992), Getting Reform Right: What Works and What Doesn't," *Kapan*, 73(10), 744-752.
- Gökgöz, H. (2013), *Stresin Çalışanların Performansı Üzerine Etkisi: Öğretim Elemanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi, Edirne.
- Gökgöz, H. Altuğ, N. (2014), Örgütsel Stresin Öğretim Elemanlarının Performansı Üzerine Etkisinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Ege Akademik Bakış*, 14(4), 519-530.
- Gupta, O. P. (1982), *Commitment to Work of Industrial Workers*. New Delhi: Concept Publishing Company.
- Gül, H. Oktay, E. Gökçe, H. (2008), İş Tatmini, Stres, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti ve Performans Arasındaki İlişkiler: Sağlık Sektöründeki Bir Uygulama, *Akademik Bakış*, 15, 1-11.
- İplik, F. N. (2004), Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Performans Değerlendirme Faaliyetleri: Çukurova Bölgesi Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 15(2): 195-205.
- İraz, R. Akgün, Ö. (2011), Örgütsel Bağlılığın Çalışan Performansı Üzerine Etkilerini Ölçmeye Yönelik Bir Çalışma, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 14(1-2), 225-250.
- Jaramillo, F., Mulki, J. P. Marshall, G. W. (2005), A Meta-Analysis Of The Relationship Between Organizational Commitment and Salesperson Job Performance: 25 Years of Research, *Journal of Business Research*, 58(6), 705-714.
- Kaiser, H. F. (1974), An Index of Factorial Simplicity, *Psychometrika*, 39(1), 31- 36.
- Karasek, R. A. (1990), Lower Health Risk with Increased Job Control among White Collar Workers, *Journal of Organizational Behaviour*, 11, 171-185.
- Kesen, M. (2014), *İnsan Kaynakları Yönetimi Uygulamaları Ve Örgüt Kültürünün Çalışan Performansı Üzerine Etkileri*, Doktora Tezi, Gebze İleri teknoloji Enstitüsü, Gebze.
- Mathieu, J. E. Zajac, D. M. (1990), A Review And Meta-analysis Of The Antecedents, Correlates And Consequences Of Organizational Commitment, *Psychological Bulletin*, 108(2), 171-194.
- Meyer, J. P., Paunonen, S. M. Ian, R. Gellatly, R. D. Goffin ve Jackson, D.N. (1989), Organizational Commitment and Job Performance; It's The Nature of The Commitment That Counts, *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 152-156.
- Olalı, H. Korzay M. (1993), *Otel İşletmeciliği*. İstanbul: Beta Basım Yayım Dağıtım A.Ş.

- Örücü, E. Kılıç, R. Ergül, A. (2011), Çalışma Yaşamında Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri: Eğitim ve Sağlık Çalışanlarına Yönelik Bir Araştırma, *Akademik Bakış Dergisi*, 26, 1-21.
- Özdemir, E. Akpınar, A.T. (2002), Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi Çerçevesinde Alanya'daki Otel ve Tatil Köylerinde İnsan Kaynakları Profili, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2), 85-105.
- Özutku, H. (2008), Örgüte Duygusal, Devamlılık ve Normatif Bağlılık İle İş Performansı Arasındaki İlişkinin İncelenmesi, *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 37(2), 79-97.
- Paşa, M. (2007), *Stresin Bireysel Performans Üzerindeki Etkileri ve Bir Uygulama*. Doktora Tezi, Uludağ Üniversitesi, Bursa.
- Pektaş, C. (2002), *Toplam Kalite Uygulamaları ve Demografik Değişkenlerin İş Tatmini Boyutları ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiyi Farklaştırması*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi, İstanbul.
- Rabinowitz S, Stumpf S. (1987), Facets of Role Conflict, Role-Specific Performance and Organizational Level Within the Academic Career, *Journal of Vocational Behavior*, 30, 72– 83.
- Randall, D. M. (1987), Commitment and the Organization: The Organization Man Revisited, *Academy of Management Review*, 12 (3), 460-471.
- Seymen, O. Erdem, B. (2007), Kat Hizmetleri Yönetiminde Kullanılan Performans Boyutlarının Birim Performansı Üzerindeki Etkileri: Konaklama İşletmelerinde Görgül Bir Araştırma, Sakarya: 15. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi.
- Shore, L.M. Martin, H.J. (1989), Job Satisfaction and Organizational Commitment in Relation to Work Performance and Turnover Intentions, *Human Relations*, 42(7), 625-638.
- Tarlan, D. Tütüncü Ö. (2001), Konaklama İşletmelerinde Başarım Değerlemesi ve İş Doyumu Analizi, *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 4(2),141-162.
- Tokay, T. (2000), *Örgütsel Stres ve Performans İlişkisi (Bir Uygulama)*,. Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi, İstanbul.
- Tonbul, İ. (2017), Örgütsel Stresin Çalışan Performansına Etkisi: Yerel Yönetimlerde Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Ardahan Üniversitesi, Ardahan.
- Tunçer, P. (2013), Örgütlerde Performans Değerlendirme ve Motivasyon, *Sayıştay Dergisi*, 88, 87-108.
- Turunç, Ö. Çelik, M. (2010), Çalışanların Algıladıkları Örgütsel Destek ve İş Stresinin Örgütsel Özdeşleşme ve İş Performansına Etkisi, *Yönetim ve Ekonomi*, 17(2), 183-206.
- Türkmen, A. (2015), *Sağlık İşletmelerinde Örgütsel Stresin İşgücü Performansına Etkilerinin Araştırılması (Bandırma Devlet Hastanesi Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Okan Üniversitesi, İstanbul.
- Uludağ, G. (2018), Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(1), 171-193.
- Uyargil, C. (1994), *İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi*. İstanbul: İÜ. İşletme Fakültesi Yayınları..
- Uygur, A. (2007), Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması, *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 1, 71-85.
- Weiss, H. M. (2002), Deconstructing Job Satisfaction Separating Evaluations, Beliefs and Affective Experiences, *Human Resource Management Review*, 12, 173-194.
- Yılmaz, A. Ekici, S. (2003), Örgütsel Yaşamda Stresin Kamu Çalışanlarının Performansına Etkileri Üzerine Bir Araştırma, *Yönetim ve Ekonomi*, 10(2), 1-19.