

SEYAHAT ACENTASI ÇALIŞANLARINDA ÖRGÜTSEL STRESİN ÖRGÜTSEL BAĞLILIKLA İLİŞKİSİ ÜZERİNE BİR ARAŞTIRMA: İSTANBUL ÖRNEĞİ

Bayram ŞAHİN*

ÖZ

Problem Durumu: Turizm sektörü, hizmetler sektörü içerisinde yer alan bir sektör olarak emek-yoğun üretimin çok baskın olduğu bir endüstri olarak bilinmektedir. İnsanlarla etkileşimin üst düzeyde olması, hizmetlerin subjektif değerlendirmelere tabi olması turizm sektöründe çalışanların, müşteri memnuniyeti sağlamak için çok yoğun çabalar sarf etmelerine yol açmaktadır. Yoğun çalışma saatleri, düşük ücret, yüksek performans gerekliliği çoğu zaman turizm çalışanlarını stres altında çalışmaya itmektedir. Örgütsel stres çalışanların tüm fiziksel ve duygusal durumlarını etkilemekte, iş hayatında verimlilikleri düşürebilmekte, çalıştıkları örgütlere bağlılıkları azalmakta hatta yaşama ilişkin kaygıları ciddi artış gösterebilmektedir. Ortaya çıkan fiziksel ve psikolojik sorunların üstesinden gelmek için sorunun tespit edilmesi büyük önem taşımaktadır.

Araştırmanın Amacı: Seyahat acentalarında çalışanların, yüksek stres düzeylerinde çalışıyor olmaları, onların örgütsel bağlılıkları üzerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bu araştırmanın amacı, seyahat işletmelerinde yaşanan örgütsel stres ile kişilerin çalıştıkları örgütlere olan bağlılıkları arasındaki ilişkinin tespit edilmesidir. Bunun yanında diğer bazı demografik değişkenlerin seyahat acentası çalışanlarının örgütsel stres algılamaları ve örgütsel bağlılıklarını etkileyip etkilemedikleri araştırılmıştır.

Yöntem: Araştırmada ilgili alanlara ilişkin yazın taraması yapılmış ve alandaki önceki çalışmalar değerlendirilmiştir. Bu araştırmada İstanbul'da faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışan işgörenler üzerine bir anket uygulanmış, çalışanların örgütsel stres ile örgütsel bağlılıkları arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. 269 seyahat acentası çalışanından toplanan veriler IBM SPSS Statistics 21 programı ile analiz edilmiştir.

* Yard. Doç. Dr., Balıkesir Üniversitesi, Turizm Fakültesi, bsahin@balikesir.edu.tr

Araştırma Tartışma ve Sonuçları: Araştırma sonucunda seyahat acentası çalışanlarının örgütsel stres algılamaları ile örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı bir ilişki bulunamamıştır. Ancak medeni durum, eğitim durumu, sektörde çalışma süresi gibi bazı değişkenlerle, seyahat acentası çalışanlarını örgütsel stres algılamaları ve örgütsel bağlılıkları arasında anlamlı farklar tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Örgütsel Bağlılık, Örgütsel Stres, Seyahat Acentesi.

Research on the Relation Between Organizational Stress and Organizational Commitment of Travel Agency Employees: The Case of Istanbul

ABSTRACT

Problem: Tourism sector is known as an industry of service sector in which labour-intensive production is quite dominant. High level of interaction among people and services' being subject to subjective evaluations are leading the employees to make intensive effort for customer satisfaction. Busy work hours, underpayment and the requisite high performance are quite often giving rise to work under stress for tourism employees. Organizational stress affects overall physical and emotional states of employees; it can reduce their productivity in business and the commitment of the employees to the organizations, it can even bring about their anxiety about life at a critical level. Determining the problem is crucial for overcoming the emerging physical and psychological problems.

Purpose of the Research: Travel agency employees' working with a high level of stress is triggering negative impacts on the organizational commitment of the employees. The aim of this research is determining the relation between the organizational stress in travel agencies and the commitment of the employees to their organizations. In addition to this, some other demographic variables have been analysed to see whether they have any effects on the perceptions of travel agency employees about organizational stress and their organizational commitment.

Methodology: Previous related works and literature have been reviewed and evaluated within this context. A survey has been performed with employees in travel agencies in Istanbul and a positive and significant relation between the organizational stress of the employees and their organizational commitment have been determined. Data collected from 269 travel agency employees have been analysed using IBM SPSS Statistics 21.

Discussion and Findings: According to the findings of this research, a significant relation between the perceptions of travel agency employees about organizational stress

and their organizational commitment has not been determined. However, significant relation among some variables such as marital status, educational level, the duration of work in the sector, the perceptions of travel agency employees about organizational stress and their organizational commitment has been determined.

Key Words: Organizational Commitment, Organizational Stress, Travel Agency.

1. GİRİŞ

Değişen dünya düzeni içerisinde sosyal bir varlık olan insan birçok farklı faaliyet alanında mücadele etmektedir. Hem sosyal hayatı içerisinde hem de çalışma hayatı içerisinde farklı konularla karşı karşıya kalan insan, bu sorunları aşmak için bir takım savunma mekanizmaları geliştirmek zorunda kalmaktadır. Savunma mekanizmaları geliştiremeyen insanın fiziksel ve ruhsal bir dizi sorunla uğraşması gerekmektedir. Çalışma hayatında yaptığı iş ne olursa olsun, işin niteliğinden, çalışma ortamından, örgütün yapısından kaynaklanan bazı sorunlar, iş verimliliğini ve çalışan performansını etkileyebilmektedir. Genellikle karşılaştığı sorunlarla baş edemeyen insanların işe ilişkin algılamaları değişmekte, performansları düşmekte, kaygıları artmakta kimi zaman tükenmişlik, yılgınlık gibi düşüncelerle işten uzaklaşma eğilimi göstermektedirler.

Turizm sektörü yapısı itibarıyla müşterilerle yüz yüze iletişimin üst düzeyde olduğu, işlerin genellikle kişilerin doğrudan emeği ile yürütüldüğü bir sektördür. Bu sektörde çalışanlar yoğun çalışma saatlerine, düşük ücretlere ve sürekli müşteri memnuniyeti beklentisine yönelik çalışma gerekliliği ile karşı karşıya kalmaktadırlar. Hizmet sektörünün yapısı gereği insanların subjektif değerlendirmelerine maruz kalınması, işgörenleri kimi zaman tükenmişlik ile karşı karşıya getirmekte bu durumda işgörenler ya iş değiştirme eğilimine girmekte ya da iş tatmini sağlanamaması nedeniyle mevcut işlerinde daha düşük performans ile çalışma yolunu seçmektedirler.

Turizm sektörü içerisinde seyahat acentaları ise, tüketicilere doğrudan bilgi kaynağı olma, enformasyon yaratma ve tavsiye edicilik rolleri gereği, tüketicilerle genellikle gün boyu yüz yüze çalışmakta, hata kabul edilebilirlik sınırı oldukça düşük bir çalışma hayatı yaşamak zorunda kalmaktadırlar. Tüketicilerin sınırsız istek, ihtiyaç ve beklentileri, işgörenleri yoğun bir strese sokmakta, gerek birçok konuda bilgi sahibi olma zorunluluğu, gerek yoğun çalışma saatleri ve yüksek performans beklentisi iş yaşamında kaygıya sebep olmaktadır. Eğer stres ile başa çıkma yollarına ilişkin bir takım faaliyetler gerek işletme

gerekse çalışanlar tarafından iş hayatına uygulanmaz ise, seyahat acentalarında çalışmanın ortaya çıkardığı yoğun stres işgörenlerin işe ve işletmeye olan bağlılıklarını azaltabilmektedir. Bu çalışmada seyahat acentalarında çalışanların örgütsel bağlılık ve örgütsel strese ilişkin algılamaları ölçülmüş ve bu iki kavram arasındaki ilişki incelenmiştir.

2. LİTERATÜR TARAMASI

Latince kökene sahip stres sözcüğü "Estrictia" sözcüğünden gelmektedir ve stres, nesne ve kişinin biçiminin bozulmasına, çarpıtılmasına karşı bir direnç anlamında kullanılmaktadır (Baltaş ve Baltaş,2002). Sızan (2006)'a göre stres; tüm çevresel örgütsel ve bireysel etmenlerin belli oranda etkili olduğu kişinin tutum ve davranışlarına yön veren bir durum şeklinde tanımlanmaktadır. Stres, bireysel farklar veya psikolojik süreçler yoluyla gösterilen uyumsuz bir davranış olup, kişi üzerinde aşırı psikolojik veya fiziksel baskılar yaratan herhangi bir çevresel hareket, durum veya olayın organizmaya yansıyan sonucudur (Akova, 2008).

Stres insanların durağan yaşantılarında birden ortaya çıkan bir durum olarak değerlendirilemez (Baltaş ve Baltaş, 2002) aksine, stres kişilerin günlük yaşantılarından kaynaklanan bir takım durum ve olaylardan ortaya çıkan bir durumdur. Kişilerin diğer insanlarla etkileşimleri, okudukları, izledikleri, şahit oldukları her türlü olay, kişilerde stres yaratabilmektedir. Ortamda yaşanan değişimler (Pehlivan, 1995), kişilerin yeni ortamlarına adapte olamaması, kişinin kendisini dış çevresel tehditlere açık olarak hissetmesine, dolayısıyla stresli olmasına yol açabilmektedir.

Stresin belirtilerini dört başlık halinde toplamak mümkündür (Yanık, 1992; Güçlü, 2001; Gümüştekin ve Öztemiz, 2004). Bu belirtiler arasında; fiziksel belirtiler (baş ağrısı, düzensiz uyku, terleme, iştah kaybı), duygusal belirtiler (kaygı, endişe, depresyon), zihinsel belirtiler (konsantrasyon eksikliği, hafıza zayıflaması, unutkanlık) ve sosyal belirtiler (güvensizlik, suçlama duygusu,) sayılabilir.

Stres konusuna kaynakları itibariyle baktığımızda, strese yol açan unsurların çok farklı olabildiği gözlenmektedir. Kişilerin kendi özelliklerinden, kaynaklanan strese ilişkin çok sayıda faktörden söz etmek mümkündür. Bunun yanı sıra dış çevre faktörlerinden kaynaklı strese yol açan bazı unsurlardan da söz edebilmek mümkündür.

Strese en çok neden olan faktörler arasında; işyerinde yaşanan huzursuzluklar, aile içi anlaşmazlıklar, aile içi şiddet, boşanma, cinsel taciz, cinsel engellenme, ekonomik geçim zorluğu, ağır eğitim, ağır aile içi sorumluluklar, belirli

bir korkuya sebep olan durumun ortaya çıkması, ölüm, aniden ortaya çıkan fiziksel hastalıkların yarattığı korku gibi unsurlar sayılabilmektedir (Pehlivan, 1995).

Stresin örgütler açısından da önemli etkileri vardır. Ortak amaçlar etrafında bir araya gelmiş insanların oluşturduğu birlikteliklerde, beraber hareket etmekten kaynaklı bir takım stres belirtileri görülebilmektedir. Önceden önlem alınmazsa olumsuz sonuçlar doğurabilecek örgüt içerisinde yaşanan stres konusu, örgütsel stresin çalışma alanını oluşturmaktadır.

Örgütlerde strese yol açan nedenlere bakıldığında ise; kişilerin kişilik özelliklerinden kaynaklanan unsurlar, engellenmeleri yani ulaşmak istedikleri hedeflerin önüne engellerin konulması ve bu engelleri aşabilmek veya bu engellerden kurtulabilmek adına geliştirilmiş savunma mekanizmaları önemli bir yer tutmaktadır. Yine örgütün yapısı, fiziki şartları, yapılan işin niteliği, kişilerin işleri icabı yoğun seyahat etmeleri, çok yoğun çalışma temposu veya düşük çalışma standartları, işlere ilişkin yetiştirilme endişesi, değişken çalışma saatleri, çalışma ortamının güvenliği, iş yerinde yaşanan yetki ve sorumluluk karmaşası strese yol açabilmektedir. Kariyere ilişkin beklentiler, terfi, işini kaybetme korkusu, kariyer önündeki engeller gibi unsurlar kişilerde negatif algılara sebep olabilmekte ve stres yaratabilmektedir.

Örgütlerde stres ile başa çıkabilmenin farklı yöntemleri mevcuttur. Literatürde konu ile ilgili yeterli düzeyde çalışmaya rastlanabilmektedir (Okutan ve Tengilimioğlu, 2002; Baltaş ve Baltaş, 2002; Sızan, 2006; Pehlivan, 2006). Stres yönetimi diye de adlandırılan bu yaklaşıma göre, iş yerinde işgören başarısı ile stres ile başa çıkabilme arasında anlamlı bir ilişkidir söz etmek mümkündür. Örgütsel yapının desteklenmesi ve olumlu bir atmosfer yaratmak, işin zenginleştirilmesi, örgütsel rollerin belirlenmesi ve örgüt içi çatışma kaynaklarının belirlenerek, çatışmaların minimize edilmesi, kariyer gelişimlerinin belirlenmesi ve planlamasının yapılması, ihtiyaç duyulan danışmanlık hizmetlerinin sağlanması örgüt içerisi stres yönetimi uygulamalarına örnek olarak sayılabilmektedir.

Stres işletmeciliğin her düzeyinde işgörenleri etkileyebilmektedir. Ancak özellikle yönetsel alanda yaşanan stres, işletmenin diğer tüm alanlarını etkileyebilmekte ve bir bütün olarak işletmenin çalışma performansı üzerinde etkili olabilmektedir. İşletmelerde stresin azaltılması işgörenler üzerinde pek çok olumlu etkiler doğurabilmekte, işgören motivasyonunda artış, verimlilik artışı, performans artışı gibi bir takım gelişmelerin yanında stresin örgütsel bağlılık ile ilişkisi de önemli bir değişken olarak düşünülmektedir (Uzun ve Yiğit, 2011).

Örgütsel bağlılık; işgörenin işten ayrılmaya daha düşük düzeyde gönüllü olması, işgören ve çalıştığı işletme arasındaki psikolojik bağ şeklinde tanımlanabilmektedir (Allen ve Meyer, 1996). Örgütsel bağlılık; işgörenin çalıştığı örgütü ile uyum içinde çalışması, örgütün amaçları yönünde çaba harcaması, örgütten emeğinin karşılığını aldığına inanması ve örgütün bir üyesi olarak kalma sorumluluğunu hissetmesi, biçiminde ifade edilebilir (Erdil, 2003).

Örgütsel bağlılık tanımlarında iki unsur ön plana çıkmaktadır. Bunlardan ilki, bireylerin buldukları örgütte kendi istekleriyle kalmaya devam etme arzusu ya da diğer bir deyişle ayrılmama niyeti olduğu görülmektedir. İkinci unsur ise, bireylerin ayrılmama isteğinin örgütlerinin menfaatlerine yönelik olması şeklinde ifade edilmektedir. Bu iki unsur örgütsel bağlılığı tanımlamak için kullanılan argümanların ortak noktaları olarak değerlendirilebilir (Polat ve Meyda, 2011).

Örgütsel bağlılık, işgörenlerin örgütün amaç ve hedeflerine güçlü bir inanç duymaları ve örgütün değer sistemi ile bütünleşmelerini içeren karmaşık bir sadakat duygusunu ifade eder (Seymen, 2008). Bu anlamda örgütsel bağlılık, bireyin örgütsel özellikleri veya örgütün olaylara yaklaşımını içselleştirme seviyesini ifade etmektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013).

Örgütsel verimsizliğin nedenlerinin birçoğu, ait oldukları örgütlere ilgi duymayan bireylere kadar izlenebilir. Buna karşın, birçok kişisel mutsuzluğun gerçek nedeni, kişinin kendisini ait olduğu örgüte yeterince bütünleşmemiş hissetmemesinde bulunabilir (Prokopenko, 2001). Örgütsel bağlılıkta, temel olarak üç önemli gösterge bulunmaktadır: Örgütün amaç ve değerlerine gönülden inanmak ve bunları kabullenmek, örgüt için fedakârlık yapmaya gönüllü olmak ve örgütün bir üyesi olarak kalma noktasında son derece güçlü bir irade ortaya koymaktır (Eren, 2004).

Örgütsel bağlılık çalışmalarına en önemli katkı Allen ve Meyer tarafından yapılmıştır. Araştırmacılar örgütsel bağlılık kavramını, bireyi örgüte bağlayan psikolojik bir durum olarak tanımlamışlardır. Meyer ve Allen, örgütsel bağlılığın duygusal bağlılık, devam bağlılığı ve normatif bağlılık bileşenlerinden oluştuğunu belirtmişlerdir (Allen ve Meyer, 1996; Güçlü, 2006). Duygusal olarak bağlı olan çalışan istediği için, devam bağlılığı olan ihtiyaç duyduğu için, normatif bağlılığı olan çalışan ise, yükümlü hissettiği için örgütten kopmak istememektedir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013). Allen ve Meyer (1996) aynı zamanda örgütsel bağlılığın, işgörenin işten ayrılma niyeti ve işten ayrılma ile ilişkisine de atıfta bulunmuşlardır. Cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim seviyesi, örgütteki çalışma süresi ve istihdam durumu, iş yükü, işin nitelikleri, sorumluluk ve denetim alanı, rol çatışması ve rol belirsizliği, monotonluk, stres, çalış-

ma koşulları, sahiplik durumu, faaliyet dönemi, ve müşteri ilişkileri, yönetim kademeleri, yönetim tarzı, yetki devri, örgüt büyüklüğü, merkezileşme, örgüt içi iletişim, ücret düzeyi, terfi ve ödül sistemi, emek yoğun, üretim, işgören devir oranı, sosyal güvenlik sistemi, ve sendikanın varlığı (Güçlü, 2006), örgüt kültürü, örgütsel adalet, örgütsel destek, örgütsel cesaretlendirme, küçülme, liderlik türleri, etik uygulamalar (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2013) gibi faktörler örgütsel bağlılığı etkilemektedir.

Literatür incelendiğinde seyahat işletmelerinde stres konusunda, stres kaynakları, stresin belirtileri, stresin yarattığı fiziksel ve ruhsal sonuçları tespit etmeye yönelik (Özcan, Alpar, Çiğner, ve Algür, 2010), seyahat acentası çalışanlarının stres ve tükenmişlikleri arasındaki ilişkilerini inceleyen çalışmalar (Altay ve Akgül, 2010), seyahat acentası çalışanlarının stres ile ilgili algılamalarını ölçmeye yönelik çalışmalara da (Sarıışık, 2009), rastlanmaktadır.

Seyahat işletmelerinde örgütsel bağlılık konusuna ilişkin literatür incelendiğinde, acenta çalışanlarının örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörlere ilişkin (Yalçın ve İplik, 2007) araştırmalar, seyahat acentalarında liderliğin bağlılığa etkisini araştıran (Morçin ve Bilgin, 2014) çalışmalar, satış görevlilerinin örgütsel bağlılıklarını etkileyen faktörler üzerine yapılmış araştırmalar (Johnston, Parasuraman, Futrel ve Black, 1990), is bağlılığı ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmalara (Testa, 2001) rastlanmaktadır.

Aynı şekilde başka sektörlerde yapılan bir takım çalışmalarda da (Nazım ve Kakakhael, 2013; Nikolaou ve Tsaousis, 2002; Bartol, 1979, Jamal, 1190) örgütsel bağlılık ile stres arasında ters yönlü bir ilişkiye işaret edilmektedir.

Örgütsel bağlılık ve stres arasındaki ilişkiyi inceleyen çalışmaların sonuçları değişkenlik gösterebilmektedir. Bir takım çalışmalarda örgütsel stresin yüksek olduğu işletmelerde bağlılığın düşük olduğu (Şimşek ve Aslan, 2012) görülebilmektedir.

Turizm sektöründe örgütsel bağlılık ve stres arasındaki ilişkiyi araştırmak amacıyla, Uzun ve Yiğit (2011), orta kademe yöneticiler üzerinde bir araştırma yürütmüşlerdir. Bu araştırmanın sonuçlarına göre örgütsel stres azaldıkça, duygusal ve normatif bağlılığın arttığını tespit etmişlerdir. Aynı zamanda bu stres azaldıkça normatif bağlılığın arttığı belirlenmiştir.

Benzer şekilde Hindistan'da otelcilik sektöründe yürütülen bir çalışmada, örgütsel stresin, örgütsel bağlılığı negatif etkilediği ve aynı zamanda hizmet kalitesinin bu durumdan olumsuz etkilendiği, bununla birlikte örgütsel bağlılığı düşük olan çalışanların, stres düzeylerinin yüksek olduğu aynı çalışmanın bulguları arasında sunulmuştur (Garg ve Dhar, 2014).

3. YÖNTEM

Seyahat acentalarında çalışanların stres algılamaları ile örgütsel bağlılık ilişkisini araştıran bu çalışmanın evrenini İstanbul'da faaliyet göstermekte olan seyahat acentalarında çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Toplamda 400 anket formu dağıtılmış, geriye dönen 295 anket formundan 26 tanesi çeşitli nedenlerle değerlendirmeye alınamamıştır. Araştırma 269 seyahat acentası çalışanına ilişkin form ile tamamlanmıştır.

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu; örgütsel bağlılığı ölçmek için, Mowday, Steers ve Porter (1979) tarafından geliştirilen örgütsel bağlılık ölçeği, araştırmaya katılanların stres algılamalarını ölçmek amacıyla, ilgili literatür (Soysal, 2009; Erdil, 2003; Uzun ve Yiğit, 2011) incelenerek ortaya çıkarılmıştır. Anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde araştırmaya katılan kişilere ilişkin bir takım demografik değişkenler sorulmuştur. İkinci bölümde araştırma alanına ilişkin ifadeler 5'li likert derecelendirme yöntemi ile ölçülmeye çalışılmıştır. Ankette örgütsel bağlılığı ölçmek amacıyla 14 önerme ve örgütsel stresi algısını ölçmek amacıyla 10 önerme olmak üzere toplam 24 önerme sunulmuştur. Anketin ikinci bölümünde yer alan likert ölçeği, 5'li likert tipi ölçek olup, 1 "kesinlikle katılmıyorum" dan 5 "kesinlikle katılıyorum" a kadar derecelendirilmiştir. Anket 2014'ün Ocak-Mayıs ayları süresince İstanbul ilinde çalışan seyahat acentası çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırmada elde edilen veriler SPSS 21.0 (Statistical Program for Social Science) programı ile analiz edilmiştir.

4. ARAŞTIRMA BULGULARI

Araştırma verilerinin analizinde farklı istatistik yöntemleri kullanılmış ve araştırma sonucunda elde edilen bulgular aşağıda özetlenmiştir.

Tablo 1. Araştırmaya Katılan Kişilere İlişkin Demografik Verilerin Dağılımı

Değişkenler	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Değişkenler	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Cinsiyet			Çalıştığı Departman		
Kadın	102	37,9	Incoming	30	11,2
Erkek	167	62,1	Bilet Satış	80	29,7
Yaş			Araç Kiralama	11	4,1
24 yaş ve altı	86	32,0	Kongre-Fuar Org.	38	14,1
25-31 yaş arası	112	41,6	Paket Tur Hazırlama	24	8,9
32-38 yaş arası	56	20,8	Tur Satış	30	11,2
39 yaş ve üstü	15	5,6	Rezervasyon	20	7,4
Medeni Durum			Diğer	36	13,4
Evli	102	37,9	Acenta Grubu		
Bekar	167	62,1	A Grubu	156	58,0
			B Grubu	81	30,1
			C Grubu	32	11,9
Değişkenler	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)	Değişkenler	Sıklık (N)	Yüzde Değeri (%)
Eğitim Durumu			Çalışma Süresi		
İlköğretim	20	7,4	5 yıldan az	117	43,5
Lise	111	41,3	6-10 yıl arası	75	27,9
Üniversite	131	48,7	10 yıldan fazla	77	28,6
Lisansüstü	7	2,6			

Araştırmaya katılana seyahat acentası çalışanlarının demografik bir takım unsurlara göre dağılımları Tablo 1’de sunulmuştur. Katılımcıların %62,1’i erkek, %62,1’i bekar, %41,6’sı, 25-31 yaş arası, %48,7’si üniversite mezunu katılımcılardan oluşmaktadır. Çalışma alanları itibariyle bakıldığında, %29,7’si bilet satış, %14,1’i kongre fuar organizasyonu ve %11,2’si incoming işlemleri ve aynı oranda tur satış alanında çalışan işgörenlerden oluşmaktadır. Katılımcıların %58’i, A grubu seyahat acentalarında, %30,1’i B grubu seyahat acentalarında, %11,9’u ise C grubu seyahat acentalarında çalıştıklarını belirtmişlerdir. Seyahat acentalarında çalışma süreleri itibariyle bakıldığında ise, %43,5’i 5 yıldan az süredir, %27,9’u 6-10 yıl arası, %28,6’sı ise 10 yıldan fazla süredir, seyahat acentalarında çalıştıklarını belirtmişlerdir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılan Kişilerin Örgütsel Bağlılık Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Önermeler	\bar{X}	S.S.	Soru Silindiğinde Cronbach's Alpha
1 Çalıştığım işletmenin sorunlarını kendi sorunlarım gibi hissediyorum	3,95	1,18	0,69
2 İşletmedeki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum.	4,01	1,26	0,68
3 Bu işletmenin bir çalışanı olmanın gurur verici olduğunu düşünüyorum.	3,88	1,29	0,68
4 Şu anda bu işletmeden ayrılmaya karar versem hayatım alt-üst olur	3,05	1,29	0,71
5 Görevim aynı kaldığı sürece diğer işletmelerde çalışabilirim.	3,01	1,22	0,74
6 Zaman geçtikçe bu işletmeden ayrılmanın zorlaştığını hissediyorum.	3,59	1,23	0,69
7 Çalıştığım işletmedeki insanlara karşı yükümlülük hissettiğim için bu işletmeden ayrılmak istemem.	3,29	1,35	0,67
8 Çalıştığım işletmeden şimdi ayrılısam kendimi suçlu hissederim.	3,02	1,39	0,71
9 Bulduğum işletmede çalışmayı sürdürürebilmek için hemen hemen her görevi kabul edebilirim.	2,85	1,31	0,71
10 Diğer işletmeler arasından bu işletmeyi seçtiğim için mutluyum	3,71	1,28	0,68
11 İşletmede verilen işe alıştırma ve hizmet içi eğitim programları işletmeye bağlılığı arttırmaktadır.	3,79	1,11	0,69
12 Bir pozisyonda uzun süre çalışan işgörenin terfi ettirilme beklentisinin karşılanmaması örgütsel bağlılığı azaltır.	2,54	1,30	0,73
13 Mevcut şartlar altında meydana gelebilecek çok küçük bir değişiklik işten ayrılmama sebep olur.	3,42	1,12	0,73
14 Çalıştığım işletmeye uzun süre bağlı kalarak çok şeyin kazanılacağı inancında değilim.	3,13	1,35	0,74

Örgütsel Bağlılık Ölçeğinin Genel Ortalaması 3,44**Cronbach's Alpha 0,72**

Örgütsel bağlılık ölçeğine ilişkin analizler yapılmadan önce, önerme 12, 13, 14 negatif ifadeler olduğu için ters çevrilmiştir. Bu işlem sonrasında ölçeğin Cronbach's Alpha değeri 0,72 bulunmuştur. Bu değer ölçeğin güvenilirlik sınırları içerisinde olduğunu göstermektedir. Önermeler verilen cevapların

dağılımı incelendiğinde, katılımcıların verdikleri cevapların dağınıklık gösterdiği görülmektedir. Ölçeğe ilişkin en yüksek ortalamaya sahip önermenin, “İşletmedeki işimi kendi özel işim gibi hissediyorum ($x=4,01$)”, en düşük ortalamaya sahip önermenin ise “Bir pozisyonda uzun süre çalışan işgörenin terfi ettirilme beklentisinin karşılanmaması örgütsel bağlılığı azaltır ($x=2,54$)” önermesi olduğu Tablo 2’de görülmektedir. Cevapların bağıl değişkenlik katsayılarına bakıldığında, 1. ve 11. önermeler dışında, değerlerin oldukça yüksek olduğu, dolayısıyla verilen cevapların homojen bir dağılım göstermediği söylenebilir. Ancak ölçeğe ilişkin genel ortalama ve standart sapma değerlerine bakıldığında bağıl değişkenlik katsayısını oldukça düşük olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılanların bağıllık ölçeğine ilişkin verdikleri cevapların ortalaması, $x=3,44$ olarak hesaplanmıştır.

Tablo 3. Araştırmaya Katılan Kişilerin Örgütsel Stres Algılamaları Ölçeğine İlişkin Güvenilirlik Analizi, Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Önermeler	\bar{X}	S.S.	Soru Silindiğinde Cronbach’s Alpha
1 İşgörenler, çalışma saatlerinin düzensizliği nedeniyle strese girmektedir.	3,14	1,37	0,72
2 Çalışma koşullarının (gürültü, kalabalık vb.) elverişli olmaması nedeniyle stres düzeyi artmaktadır.	3,46	1,30	0,72
3 İşgörenlerin işi ile ilgili teknolojik gelişmelere ayak uydurmak ve sürekli kendini yenilemek zorunda kalması, kişi üzerinde stres yaratmaktadır.	2,86	1,40	0,73
4 Amirin, astlarını yapmakta oldukları iş ile ilgili kararlarda katılımcı olmaması, işgörenlerin stresini artırmaktadır.	3,11	1,35	0,72
5 İşgören değerlendirmede kurum içi adaletsizlikler, önemli bir örgütsel stres kaynağıdır.	3,74	1,18	0,71
6 Çalışanların üstlerinden yeterli desteği görmemeleri, örgüt içi stres yaratıcı bir etkiye sahiptir.	3,72	1,28	0,73
7 Örgütsel denetlemelerin yarattığı huzursuzluk, çalışanların stres düzeyini yükseltmektedir.	3,73	1,16	0,74
8 Verilen işin kısa süre içerisinde yapılması zorunluluğu (zaman baskısı), çalışanı strese sokmaktadır.	3,34	1,31	0,71
9 Çalışırken kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği çalışanların iş başarımını olumsuz etkilemektedir.	3,85	1,14	0,72
10 Alınan maaş ve ücretlerin yetersiz olması çalışanları huzursuz etmektedir.	3,75	1,21	0,73
Örgütsel Stres Algılaması Ölçeğinin Genel Ortalaması 3,47 Cronbach’s Alpha 0,77			

Örgütsel stresi algılama ölçeğine ilişkin, genel ortalama değeri 3,47 olarak hesaplanmıştır. Genel ortalama itibarıyla değerlendirildiğinde bağıl değişkenlik katsayısı 0.30'un altındadır. Dolayısıyla ölçeğe ilişkin verilen cevapların homojen dağıldığından fakat kişilerin katılım düzeylerinin orta derecede gerçekleştiğinden söz etmek mümkündür. Ölçeğe ilişkin önermeler içerisinde en yüksek ortalama, "Çalışırken kullanılacak araç ve gereçlerin yetersizliği çalışanların iş başarımını olumsuz etkilemektedir ($x=3,85$)" önermesinde, en düşük ortalama ise, "İşgörenlerin işi ile ilgili teknolojik gelişmelere ayak uydurmak ve sürekli kendini yenilemek zorunda kalması, kişi üzerinde stres yaratmaktadır ($x=2,86$)" önermesinde hesaplanmıştır.

Bir örneklemden elde edilen verilen normal dağılıp, dağılmadığını tespit etmek amacıyla genellikle önermelere "One Sample Kolmogorov Smirnov (K-S)" testi yapılmaktadır. Verilerin normal dağılıma sahip olup olmadıklarını 0,05 anlamlılık düzeyinde test edilir (Baştürk, 2011).

Örgütsel bağlılık ile ilgili ölçeğe de, kişilerin örgütsel stres algılamaları ölçeğine de, K-S testi uygulanarak verilerin parametrik dağılıp dağılmadığı test edilmiş ve verilerin 0.05 anlamlılık düzeyine göre ($p<0,05$) parametrik dağılmadığı tespit edildiğinden non parametrik testler uygulanmıştır.

Kişilerin örgütsel bağlılıklarının ve örgütsel stres algılamalarının, cinsiyet ve medeni durumlarına göre farklılık göstermediğine ilişkin yapılan Mann-Whitney U testi sonucunda, stres algılamaları açısından medeni durum değişkeni dışında hiçbir değişken açısından anlamlı bir fark bulunamamıştır.

Tablo 4. Araştırmaya Katılan Kişilerin Medeni Durum Değişkenine Göre Stres Algılamaları Ölçeği Puanları Arasındaki Farkın Anlamlılığı Testi

<i>Stres Algılamaları</i>		
Mann-Whitney U		6008,500
Wilcoxon W		11261,500
Z		-4,059
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000
<i>Medeni Durum</i>	N	Mean Rank
Evli	102	110,41
Bekar	167	150,02

Yapılan test sonucunda Asymp. Sig. değeri anlamlılık düzeyi kişilerin stres algılamaları ile medeni durum değişkeni için Sig. (2 tailed) (,000) değerinin $p<0,05$ kritik değerinin altında olduğundan Mann-Whitney U testi sonucunda anlamlı bir farklılık bulunmuştur. Tablo incelendiğinde, kişilerin stres algıla-

maları ile medeni durumlar arasında bekarlar lehine anlamlı bir fark bulunmuştur.

Tablo 5. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık ve Örgütsel Stres Algılamaları Ölçeği Puanlarının Eğitim Düzeyi Değişkenine Göre Farklılığın Anlamlılığı Testi

Puan	Gruplar	N		P		
Örgütsel Bağlılık	İlköğretim	20	171,80	11,463	3	0,009
	Lise	111	122,39			
	Üniversite	131	142,68			
	Lisansüstü	7	86,14			
Örgütsel Stres Algılamaları	İlköğretim	20	144,93	8,128	3	0,043
	Lise	111	140,70			
	Üniversite	131	132,83			
	Lisansüstü	7	56,79			
Puan	Gruplar	N		P		
Örgütsel Stres Algılamaları	5 yıldan az	117	118,48	11,794	2	0,003
	6-10 yıl arası	75	157,66			
	10 Yıldan fazla	77	138,03			

Kişilerin örgütsel bağlılıklarının ve örgütsel stres algılamalarının yaş, eğitim durumu ve çalışma sürelerine göre farklılık gösterip göstermediğine ilişkin yapılan Kruskal Wallis testi sonucunda, yaş değişkeninin 0.05 anlamlılık düzeyinde bir fark yaratmadığı, eğitim değişkeninin hem örgütsel bağlılık ($\chi^2=11,463$; sd3; 05), hem de örgütsel stres algılamaları ($\chi^2=8,128$; sd=3; 05) açısından anlamlı bir fark yarattığı, çalışma süresinin ise sadece bağlılık değişkeni açısından ($\chi^2=11,794$; sd=2; 05) fark yarattığı tespit edilmiştir.

Tablo 6. Araştırmaya Katılanların Örgütsel Bağlılık ve Stres Algılamaları Arasındaki İlişkiyi Belirlemek Üzere Yapılan Spearman Korelasyon Analizi Sonuçları

Değişken	N	r	
	269	,335	,059

Tablo 6'da görüldüğü gibi, araştırmaya katılanların, örgütsel bağlılıkları ile örgütsel stres algılamaları arasındaki ilişkiyi belirlemek üzere yapılan Spearman Korelasyon analizi sonucunda puanlar arasında istatistiksel açıdan $p<0.05$ düzeyinde anlamlı bir ilişki saptanamamıştır.

5. SONUÇ VE ÖNERİLER

Örgütsel bağlılık işletmecilik literatüründe son yıllarda adından sıkça söz edilen bir kavram olarak karşımıza çıkmaktadır. Çalışanların iş yaptıkları kurumların kültürleri ile özdeşleşerek, işten ayrılma niyetlerinin minimize olduğu, örgüte bağlılık gösterdikleri ve kendilerini örgüt ile özdeşleştirdikleri bir durumu anlatmak için kullanılan örgütsel bağlılık kavramı her türlü işletmecilik faaliyetinde önemini korumaktadır. Ancak turizm işletmeciliği gibi hizmet temelli faaliyetlerin yoğun olduğu sektörlerde önemi daha da çok ortaya çıkmaktadır. Yönetim literatüründe iç müşteri diye adlandırılan işgörenlerin, işletmeye bağlılıklarının sağlanması ve sürdürülmesi işletme performansını olumlu etkilemektedir. Zira işletmeler işgören bulma sürecine olduğu kadar işgörenlerin işe yerleştirilmeleri, eğitilmeleri gibi faaliyetlere oldukça yüksek çabalar harcamaktadırlar. Örgütsel bağlılığı yüksek çalışanların yaratılması işletmelerin bu çabalarını ve dolayısıyla maliyetlerini minimize etmelerine katkı sağlamaktadır.

Stres, son yılların yaygın problemlerinden biri ve birçok hastalığa zemin hazırlayan önemli ve üzerinde durulması gereken bir konu olarak değerlendirilmektedir. İnsanlar üzerinde bu denli etkili olan bir problemin işletmecilik literatüründe de kendine yer bulması kaçınılmazdır. Stres insanların çalışma performanslarını olumsuz etkileyerek, çalışanlar arasında huzursuzlukların çıkmasına hatta işten ayrılmalara sebebiyet verebilen olumsuz bir durumdur. Stresin bu denli yaygınlaşması işletmelerin bu konuya daha hassasiyetle davranmalarını ve işletme içerisinde stresi azaltıcı bir takım önlemler üzerinde çalışmalarını zorunlu kılmaktadır. İşletmelerin yüz yüze kaldıkları bu problemlerin çözümlenmesi açısından literatürün güçlendirilmesi önemli bir gerekliliktir. Bu çerçevede örgütsel stresi ve çözümleri ile ilgili literatürün zenginleştirilmesi işletmecilik çevrelerinde yaşanan stres kaynaklı sorunların çözümlenmesinde etkili olmaktadır.

İşletmelerde işin niteliğinden, örgütsel yapıdan veya diğer stres kaynaklarından dolayı ortaya çıkan stres problemleri işgörenlerin örgütsel bağlılıklarını olumlu veya olumsuz etkileyebilmektedir. Aşırı strese maruz kalan işgörenlerin, işletmeye yönelik bağlılıkları azalabilmekte, iş veya işletme değişikliği niyetine girebilmektedirler. Bu durumda işletmelerin zor durumda kalabilmektedirler. Çalışanların aldıkları eğitim, sektöre olan inançları, işe ilişkin motivasyonları, işletmeye ve işletmede çalışanlara ilişkin niyetleri, çalışma süreleri, sektörde bulunma süreleri çalışanların bağlılıkları ve örgütsel stres algılamalarında farklılıklara yol açabilmektedir.

İşletmeler, işgörenleri üzerindeki stresin yaratmış olduğu baskıları azaltarak, işgören motivasyonunu arttırabilirler. İşgörenlerin motivasyonlarının artması işe yönelik ilgilerini ve iş yapma isteklerini arttıracığı için, çalışanların örgütsel bağlılıkları da sağlanabilecektir. Örgütsel bağlılık düzeyi yüksek olan çalışanlar çalışma ortamında mutlu ve huzurlu olacaklardır. İş yerinde oldukça uzun zaman geçiren işgörenlerin mutlulukları, onların örgüte yönelik bağlılıklarını da arttıracaktır.

Seyahat acentaları diğer turizm sektöründe faaliyet göstermekte olan işletmelerde olduğu gibi, emek-yoğun yapısı itibariyle, işgörenlerin işin merkezinde yer aldığı bir anlayışla çalışmaktadırlar. İletişimin oldukça yüksek olduğu seyahat acentalarında işgörenler sınır birimi çalışanları olarak sürekli müşteri, tedarikçi, işveren, partner gibi işletmelerin çalışanları ile iletişim halinde bulunmaktadır. Bu durum yoğun çalışma saatlerini de beraberinde getirmektedir. Çalışma ortamının bu yapısı seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin stres düzeylerini çoğu kez olumsuz bir şekilde etkilemektedir. Turizm sektörünün genelinde olduğu gibi seyahat acentalarında da işgören devir hızı oldukça yüksektir. Seyahat acentaları işgören ihtiyaçlarını karşılamakta zorlanmaktadırlar. Bu durum çalışanların örgütsel bağlılıklarının azaltılması ile çözümlenebilir. Çalışanların örgütsel bağlılıklarının arttırılması ise, örgütsel stres düzeylerini azaltmakla mümkün olacaktır.

Seyahat acentalarında yöneticilerin kurum içi adaleti sağlamaları, işgörenlerin ihtiyaç duydukları makine ve ekipmanın sağlanması, çalışanların gelecek kaygılarının azaltılması, sosyal haklarının ve özellikle aldıkları ücretlerin düzenlenmesi, çalışanların stres kaygılarını ortadan kaldıracak, düşük stres düzeyi de çalışanların örgütsel bağlılıklarını arttırabilecektir.

Seyahat acentalarının başarısı için müşteri memnuniyeti oldukça önemlidir. Müşterilerin değerlendirmeleri ise subjektiftir. Sunulan hizmete müşterilerin farklı tepkiler göstermeleri ve memnuniyet düzeyleri arasında fark olması, işgörenlerin kaygılarını ve dolayısıyla stres algılamalarını arttırmaktadır. Turistik ürünün subjektif değerlendirmelere tabi olması, değiştirilebilir bir özellik değildir, ancak ürün hakkında daha kapsamlı bilgi verilmesi tüketicilerin ürün/hizmete yönelik beklentilerinin daha gerçekçi olmasını sağlayabilecektir. Böylelikle işgörenlerin ürün/hizmet beklentileri ile sunulan ürün/hizmet birbiri ile tutarlı olduğundan tüketici kaygısı azalacak ve bu durum işgörenlerde oluşabilecek stresi azaltabilecektir.

KAYNAKÇA

- Akova, O. (2008). Otel İşletmelerinde Stres Yönetimi: İstanbul'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *Sosyal Bilimler Dergisi*, 15 (2008-1), 17-44.
- Allen, N. J. ve Meyer, J. P. (1996). Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organizations: an examination of construct Validity. *Journal of Vocational Behavior*, 49 (3), 252-276.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(14), 87-112.
- Baltaş, A. ve Baltas, Z. (2002). *Stres ve Başa Çıkma Yolları*. İstanbul: Remzi Kitabevi.
- Bartol, K. M.. (1979). Professionalism as a Predictor of Organizational Commitment, Role Stress, and Turnover: a Multidimensional Approach, *Acade Manage Journal*, 22 (4), 815-821.
- Baştürk, R. (2011). *Bütün Yönleriyle SPSS Örnekli Nonparametrik İstatistiksel Yöntemler*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Erdil, O. Ve Keskin, H. (2003). Güçlendirmeye İş Tatmini İş Stresi ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler: Bir Alan Çalışması. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi* 32(1), 7-24.
- Eren, E. (2004). *Örgütsel Davranış ve Yönetim Psikolojisi*, (8. Basım), İstanbul: Beta Basım Yayın Dağıtım.
- Garg, S. ve Dhar, R. L. (2014). Effects of stress, LMX and perceived organizational support on service quality: Mediating effects of organizational commitment, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 21, 64-75.
- Güçlü, H. (2006). *Turizm Sektöründe Durumsal Faktörlerin Örgütsel Bağlılık Üzerindeki Etkisi*, Ankara: Turizm ve Otel İşletmeciliği Yüksekokulu Yayınları.
- Güçlü, N. (2001). Stres Yönetimi, Gazi Üniversitesi Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, 21(1), 91-109.
- Gümüştekin, G. E. ve Öztemiz, A. B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*. 23, 61-85.

- Jamal, M. (1990). Relationship of Job Stress and Type-A Behavior to Employees' Job Satisfaction, Organizational Commitment, Psychosomatic Health Problems, and Turnover Motivation, *Human Relations*, 43(8), 727-738.
- Johnston, M. W., Parasuraman, A., Futrell, C. M. ve Black, W. C. (1990), A Longitudinal Assessment of the Impact of Selected Organizational Influences on Salespeople's Organizational Commitment during Early Employment, *Journal of Marketing Research*, 27(3), 333-344.
- Morçin, S. E. ve Bilgin N. (2014). Dönüştürücü Liderliğin Örgütsel Bağlılığa Etkisi: Adana İlindeki A Grubu Seyahat Acenteleri Örneği, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 23(2), 113-128.
- Mowday, R., T., Steers, R. M. ve Porter L. W. (1979). The Measurement of Organizational Commitment, *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Nazım A. ve Kakakhel, S. J. (2013). Relationship between Occupational Stress and Organizational Commitment (Empirical Evidence from Pharmaceuticals Industry), *Journal of Managerial Science*, 7(2), 291-298.
- Nikolaou, Ioannis ve Tsaousis, Ioannis, (2002).) Emotional Intelligence in the Workplace: Exploring its Effects Occupational Stress and Organizational Commitment, *The International Journal Organizational Analysis*, 10 (4), 327-342.
- Okutan, M., Tengilimioğlu, D. (2002) İş Ortamında Stres ve Stresle Başa Çıkma Yöntemleri: Bir Alan Uygulaması, *Gazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 4(3), 15-42.
- Özcan, İ., Alpar, M. Ö., Ciğer, A. ve Algür, S. (2010). Antalya Şehrindeki Seyahat Acentası Çalışanlarının Stres Kaynakları, Belirtileri ve Sonuçlarının Belirlenmesine Yönelik Ampirik Bir Araştırma, *Elektronik Sosyal Bilimler Dergisi*, 9(33), 41-64.
- Pehlivan, İ. (1995). *Yönetimde Stres Kaynakları*. Ankara: Pegem Yayınları.
- Polat, M., Meyda, C. H. (2011). Örgüt Kültürü Bağlamında Güç Eğilimi Ve Örgütsel Bağlılık İlişkisinde Örgütsel Özdeşleşmenin Aracılık Rolü. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 25(1), 153-170.
- Prokopenko, J. (2001). *Verimlilik Yönetimi, Uygulamalı El Kitabı*. Çeviren: Olcay Baykal-Nevda Atalay, (4. Baskı), Ankara: Milli Produktivite Merkezi Yayınları.

- Sabuncuoğlu, Z.ve Tüz, M. V. (2013). *Örgütsel Davranış*, Bursa: Aktüel Yayınları.
- Sarıışık, M. (2009). İş Stresi Faktörlerine İlişkin Seyahat Acentası Çalışanlarının Düşünce ve Algılamaları Üzerine Bir Araştırma, *Verimlilik Dergisi*, 1, 67-90.
- Seymen, O. (2008). *Örgütsel Bağlılığı Etkileyen Örgüt Kültürü Tipleri Üzerine Bir Araştırma*, Ankara: Detay Yayıncılık
- Sızan, B. (2006). İş Başarımını Etkileyen Örgütsel Stres Kaynakları ve Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya
- Soysal, A. (2009). Farklı Sektörlerde Çalışan İşgörenlerde Örgütsel Stres Kaynakları: Kahramanmaraş ve Gaziantep'te Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi*, 14(2), 333-359.
- Şimşek, M. Ş., ve Aslan, Ş. (2012). Meslekî ve Örgütsel Bağlılığın, Örgütsel Davranışa İlişkin Sonuçlarla İlişkileri, *Selçuk Üniversitesi İİBF Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 23, 413-454.
- Testa, M. R. (2001). Organizational Commitment, Job Satisfaction, and Effort in the Service Environment, *The Journal of Psychology*, 135 (2), 226-236.
- Uzun, Ö. ve Yiğit, E. (2011). Örgütsel Stres ve Örgütsel Bağlılık İlişkisi Üzerine Orta Kademe Otel Yöneticileri Üzerinde Bir Araştırma: *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 6(1), 181-213.
- Yalçın, A. ve İplik, F. N. (2007). A Grubu Seyahat Acentalarında Çalışanların Örgütsel Bağlılıklarını Etkileyen Faktörlerin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Selcuk University Social Science Institute Journal*, 18, 483-500.
- Yanık, S. (1992). Örgütsel Stres Kaynakları ve Stresle Başa Çıkma Transdantal Meditasyon, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.