

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN STRES, MOTİVASYON VE İŞ TATMİNİ DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK OLARAK ALANYA BÖLGESİNDE YAPILAN BİR ARAŞTIRMA**

**Seden ALGÜR (Doktora Öğrencisi)**

Akdeniz Üniversitesi  
Sosyal Bilimler Enstitüsü,  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Ana Bilim Dalı  
E-posta: sedenalgur@akdeniz.edu.tr

**Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ**

Akdeniz Üniversitesi  
Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu  
E-posta: aktas@akdeniz.edu.tr

**Özet**

Büyük ölçüde insan gücüne dayanan konaklama işletmeciliğinde insan unsuru, hizmet kalitesine ve müşteri memnuniyetine doğrudan etki etmektedir. Çalışanın işini severek yapması, yüksek veya düşük motivasyona sahip olması ve stresli olup olmaması bu etkinin düzeyinde olumlu veya olumsuz değişikliklere sebep olmaktadır. Çalışmada Alanya bölgesinde kış döneminde açık olan konaklama işletmelerinde çalışan personelin motivasyon ve iş tatmini düzeyleri, stres kaynakları ve bunlar üzerinde, bağlı oldukları yöneticinin cinsiyetinin etkili olup olmadığı belirlenmeye çalışılmıştır. Yapılan analizler sonucunda yöneticinin cinsiyetinin anlamlı bir farklılık yaratmadığı belirlenmekle birlikte üzerlerindeki stresi yaratan en önemli faktörün ayrımcılık olduğu tespit edilmiştir. Buna rağmen çalışanların iş tatmini ve motivasyon düzeylerinin ortalamasının üzerinde olduğu sonucu elde edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Stres, motivasyon, iş tatmini.

---

**A RESEARCH TO DETERMINE THE STRESS, MOTIVATION AND JOB SATISFACTION LEVELS OF EMPLOYEES AT ACCOMMODATION FACILITIES IN ALANYA**

**Abstract**

Human factor at accommodation enterprises and mostly depending on human power, effects service quality and customer satisfaction directly. That the employees do their job fondly, have high or low motivation and have stress or not might cause to change this effect positive or negative. In this research, motivation and job satisfaction levels, stress sources of employees who work in accommodation enterprises in Alanya area that are open in winter season, and effects of supervisors' gender's have been examined. According to the analysis, it has been found that supervisors' gender was not effective on stress while discrimination in work place has been found to be the most significant factor that creates stress. Despite, motivation and job satisfaction levels were found above the average value.

**Keywords:** Stress, motivation, job satisfaction.

**Seden ALGÜR** 1978 Karabük doğumludur. Yüksek lisans eğitimini 2007 yılında

Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı'nda tamamlamış olup doktora eğitimine devam etmektedir. Aynı zamanda elektronik ticaret hizmeti veren Yeego.com firmasında ürün şefi olarak görev yapmaktadır. İlgili alanları elektronik ticaret, online seyahat, turizmde bilgi teknolojileri ve davranış bilimleridir.

**Ahmet AKTAŞ** 1947 Ankara doğumludur. Yüksek lisans ve doktora eğitimini Balıkesir ve Uludağ Üniversite'lerinde tamamlayarak 1988 yılında Doçent, 1997 yılında Profesörlük unvanını almıştır. 1988 yılından bu yana Akdeniz Üniversitesi Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu'nda eğitimci ve yöneticilik görevlerini yönetmiş, 2005 yılında Alanya İşletme Fakültesi'nin açılışını gerçekleştirerek dekanlık görevini üstlenmiştir. İlgili alanları yönetim-organizasyon, turizm işletmeciliği ve yiyecek-içecek işletmeciliği olup halen Nelspruit'teki (Güney Afrika) Tshwane University of Technology'de misafir eğitimci olarak görev yapmaktadır.