



Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi

2022, 6(6): 353-367

DOI: [10.29226/TR1001.2022.314](https://doi.org/10.29226/TR1001.2022.314)

ISSN: 2587-0785 Dergi web sayfası: <https://www.yepad.org>



ARAŞTIRMA MAKALESİ

Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama

Arş. Gör. Dr. Yasin Emre OĞUZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, e-posta: yeoguz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Doktora Öğrencisi Tuna DEMİRAY, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, e-posta: tunademiray@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3535-2424](https://orcid.org/0000-0003-3535-2424)

Prof. Dr. Veysel YILMAZ, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi, Fen Edebiyat Fakültesi, İstatistik Bölümü, e-posta: vyilmaz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5147-5047](https://orcid.org/0000-0001-5147-5047)

Öz

Rekabet koşullarının en önemli belirleyicilerinden biri insan faktörüdür. Hizmet sektörü altında yer alan turizm sektörü açısından da insan faktörü çok önemli bir durum olarak ifade edilmektedir. Ancak insan ihtiyaçlarının çeşitliliği sektörde faaliyet gösteren işletmeler açısından her zaman olumlu şekilde seyretmemektedir. Bu araştırmanın amacı da algılanan iş yükünün, işgörenlerin örgütsel sessizliklerine olan etkilerinin incelenmesi şeklinde belirlenmiştir. Araştırmanın evrenini İstanbul'da faaliyet gösteren 5 yıldızlı otellerin işgörenlerin oluşturmaktadır. Araştırma verilerinin toplanmasında anket yönteminden yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan anket alanyazında yer alan çalışmalardan yararlanılarak oluşturulmuştur. Devamında da 456 katılımcıya anket uygulanmıştır. Araştırma analizleri de bu 456 katılımcıdan toplanan verilere dayandırılarak yapılmıştır. Araştırmanın analiz aşamasında katılımcıların iş yüklerine yönelik algılarının örgütsel sessizliklerine etkisi yapısal eşitlik modellemesi aracılığıyla incelenmiştir. Araştırma sonucunda işgörenlerin algılanan iş yüklerinde yaşanan artışın örgütsel sessizliklerini de artırdığı tespit edilmiştir. Buradan hareketle, turizm sektörüne yönelik karar vericilere ve işverenlere önerilerde bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş yükü, Örgütsel sessizlik, İstanbul.

Makale Gönderme Tarihi: 26.10.2022

Makale Kabul Tarihi: 15.11.2022

Önerilen Atıf: Oğuz, Y.E., Demiray, T., Yılmaz, V. (2022). Algılanan İş Yükünün Örgütsel Sessizliğe Etkisi: İstanbul'da Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Oteller Üzerine Bir Uygulama, *Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi*, 6(6), 353-367.

© 2022 Yönetim, Ekonomi ve Pazarlama Araştırmaları Dergisi.



RESEARCH PAPER

The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul

Res. Assist. Dr. Yasin Emre OĞUZ, Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, e-mail: yeoguz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0002-2139-4278](https://orcid.org/0000-0002-2139-4278)

Phd Candidate Tuna DEMİRAY, Eskisehir Osmangazi University, Social Sciences Institute, e-mail: tunademiray@hotmail.com

ORCID ID: [0000-0003-3535-2424](https://orcid.org/0000-0003-3535-2424)

Prof. Dr. Veysel YILMAZ, Eskisehir Osmangazi University, Faculty of Arts and Sciences, Department of Statistics, e-mail: vyilmaz@ogu.edu.tr

ORCID ID: [0000-0001-5147-5047](https://orcid.org/0000-0001-5147-5047)

Abstract

One of the most important determinants of competitive conditions is the human factor. In terms of the tourism sector, which is under the service sector, the human factor is expressed as a very important determinant. However, the diversity of human needs is not always positive for businesses operating in the sector. The purpose of this research is to examine the effects of the perceived workload on the organizational silence of the employees. The universe of the research consists of the employees of the 5-star hotels operating in Istanbul. The survey method was used to collect the research data. The questionnaire used in the research was created by using the studies in the literature. In this context, a questionnaire was applied to 456 participants. Research analyzes were also made based on the data collected from these 456 participants. In the analysis phase of the research, the effect of the participants' perceptions of their workload on their organizational silence was examined via structural equation modelling. As a result of the research, it was determined that the increase in the workload of the employees also increased their organizational silence. From this point of view, the suggestions were made to employers and decision makers in the tourism sector.

Key Words: Workload, Organizational Silence, İstanbul.

Received: 26.10.2022

Accepted: 15.11.2022

Suggested Citation Oguz, Y. E., Demiray, T., Yilmaz, V. (2022). The Effect of Perceived Workload on Organizational Silence: An Application on Five-Star Hotels in Istanbul, *Journal of Management, Economic and Marketing Research*, 6(6), 353-367.

© 2022 Journal of Management, Economic and Marketing Research

GİRİŞ

Küreselleşen dünyada rekabetin boyutları her geçen gün acımasızlaşmaktadır. Bununla birlikte dünyanın neresinde olursa olsun tüm işletmeler bilgiye kolayca ulaşım sağlayabilmektedir. Bu durum da rekabetin daha çok beşeri sermaye üzerinden oluşmasına neden olmaktadır (Altay ve Pazarlıoğlu, 2007). Beşeri sermayenin bu kadar önem kazanması ise işgörenler açısından daha fazla iş yüküne neden olmaktadır (Töngür, 2016). İşgörenler günlerinin en uzun bölümünü iş yerlerinde geçirmektedir. Diğer bir ifadeyle, iş yerlerinde geçirilen zaman işgörenlerin hayatlarının en önemli zaman dilimini oluşturmaktadır. Bu nedenle de örgütte yaşanan negatif durumlar kişilerin psikolojisini, aile hayatını ve sosyal ilişkilerini de olumsuz olarak etkilemektedir (Akdoğan ve Aydemir, 2018). Bilgiye kolay ulaşım ile birlikte hangi ülkede veya hangi örgütte çalışıldığına bakılmaksızın benzer işgörenlerden bilgi almak daha kolay bir hale gelmiştir. Diğer bir ifadeyle, işgörenler kendileriyle benzer veya aynı işi yapan işgörenlerin aldıkları ücretleri ya da çalışma koşullarını kolayca öğrenebilmektedir. Bu durum işgörenin aleyhine olduğunda da örgütsel bağlılığı azaltabilen bir etken olarak görülmektedir (Yeşilorman ve Koç, 2014). Ayrıca insan hakları, kaliteli yaşam beklentisi, çalışılan iş ile sosyal hayat dengesi gibi kavramların gelişimi işgörenler bilinç seviyesinde de artış sağlamıştır. Günümüzde eskiye nazaran çalışma saatlerinde azalma olmasına rağmen, bireylerin iş yüklerinde çok fazla bir değişim gerçekleşmemiştir. Özellikle turizm gibi sektörlerde hala insan faktörü hizmet üretiminde en önemli faktör olarak görülmektedir (Pelit ve Çetin, 2020). Bu durumlara ek olarak, rekabet şartlarının da giderek zorlaşması işgörenleri verilen işleri kısa zamanda ve eksiksiz yapmaya zorlamaktadır. Oluşan bu durum iş yükünü önemli ölçüde artıran bir etken olarak kabul edilmektedir. İş yükünün artışı ve iş yerinde geçirilen zamanın fazlalığı işgörenler tarafından sık sık dile getirilen olumsuz bir durum olarak ifade edilmektedir (Tayfur ve Arslan, 2012; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Günümüz koşullarında tüm örgütler açısından başarıya ulaşmak için en önemli faktörlerden biri insan faktörüdür. Bunun bilincinde olan yöneticiler, işgörenleriyle uyum içerisinde çalışmaya önem vermektedir (Pelit ve Bozdoğan, 2014). Ancak bunun oluşturduğu baskılar işgörenleri isteyerek veya istemeyerek örgütsel sessizliğe zorunlu bırakmaktadır. Örgütsel sessizlik yaşanan durumlara itaat veya bağlılık gibi algılsa da aslında bir tepki ya da bir sinme durumu olarak ifade edilmektedir (Özdemir ve Uğur, 2013). Örgütsel sessizliğe bürünen işgörenler örgüt hakkında fikirlere sahip olsa da bu fikirlerini dile getirmekten kaçınmaktadır. Hatta çoğu zaman bilinçli olarak fikirlerini dile getirmemektedirler. Bu nedenle işgörenlerin performansı azaltmakta ve ortaya konulan ürünlerin kalitesi düşmektedir (Çakıcı, 2007). Ekip çalışmasının oluşmadığı, işgörenlerin kendini mutsuz ve yalnız hissettiği, örgüte karşı duyarsızlaştığı, örgütsel kimlikten uzaklaştığı ortamlarda örgütlerinde yaptığı işlerde başarılı olması mümkün değildir. (Gül ve Özcan, 2011). Bu araştırmanın çıkış noktasını da bu düşünce oluşturmaktadır. Alanyazın incelendiğinde, işgörenleri örgütsel sessizliğe iten teoriler; bekleyiş teorisi, planlı davranış teorisi fayda maliyet analizi teorisi ve sessizlik sarmalı teorisi olarak sıralanmaktadır (Çakıcı, 2007). Bu çalışmada ise ilgili teorileri inceleyen ve bunu ilişkisel sessizlik olarak kavramsallaştıran Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından yapılan çalışma esas alınmıştır. Alanyazında örgütsel sessizlik ile ilgili yapılan araştırmalarda genellikle örgütsel sessizliğin nedenlerinin; geçmiş tecrübeler, yöneticilerin tutumları ve davranışları, yalnızlaşma korkusu ve mobbing gibi kavramlar üzerinden açıklanmaya çalışıldığı görülmüştür (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Bu çalışmada ise örgütsel sessizlik kavramı, algılanan iş yükü açısından (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016) ele alınmıştır. Bu durum araştırmanın özgün değerini oluşturmaktadır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Araştırmanın kavramsal çerçeve başlığı altında algılanan iş yükü ve örgütsel sessizlik kavramları üzerinde durulmuştur.

Algılanan İş Yükü

İş yükü işgörenlerin iş yerinde yapmakla sorumlu oldukları görevleri ifade etmektedir (Dağdeviren, Eraslan ve Kurt, 2005). Algılanan iş yükü ile ilgili en önemli durumlardan biri ise ağır iş yüküdür.

Algılanan ağır iş yükü, işgörelere en çok stres yaratan olgulardan biri olarak ifade edilmektedir (Gümüştekin ve Öztekin, 2004). Ağır iş yükü, çalışılan yerde bireylere verilen işin fazla ve yoğun olması, bireylerin iş zorunluluklarının çok sayıda olması şeklinde tanımlanmaktadır (Spector ve Jex, 1998; Keser, 2006). Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükü ile ilgili farklı tanımların yapıldığı görülmüştür. Greenhaus, Parasuraman, Granrose, Raminowitz ve Beutell (1989) algılanan ağır iş yükünü, çalışılan yerdeki görev ve rollerin zorlayıcı olması şeklinde ifade etmiştir. Burada zorlayıcı ile ifade edilmek istenen fazla mesai, yoğun vardiya sistemi ve verilen işin altından tek başına kalkılamayacağı gibi durumlardır. Algılanan iş yükü; çalışma süresi, üretim miktarı, satış miktarı ve diğer benzer ölçüm kriterlerine göre hesaplanmaktadır. Ancak iş yükünün işgörelerde oluşturduğu zihinsel yansımalarını hesaplamak her zaman mümkün olmaktadır. Bunun temel nedeni ise algılanan iş yükünün işgörenin kapasitesi ile doğru orantılı olmasından kaynaklanmaktadır (Keser, 2006). Rizzo, House ve Lirtzman (1970) bu bilgiler doğrultusunda iş yükünü, işgörelere kapasitelerine uygun şekilde aşırı sorumluluk ve yoğun faaliyetlerden kaçınılarak verilen işler şeklinde tanımlamıştır. Diğer bir ifadeyle, algılanan iş yükü için önemli bir durum da işgören kapasitesinin bilinmesidir. Aynı iş yükü farklı işgörelere için farklı etkiler yaratabilmektedir (Love, Tatman ve Chapman, 2010). Bunun çözümü ise işgörelere kapasitelerine uygun olarak iş bölümlenmesi yapılmasıyla sağlanmaktadır. Bu bağlamda da kişilere kapasiteleri doğrultusunda keyif alabilecekleri işleri veren örgütlerin daha başarılı olacağı ileri sürülmektedir (Spector ve Jex, 1998).

Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükünün işgören performansı üzerinde olumsuz etkilerini gösteren çalışmalar bulunmaktadır (London ve Klimoski, 1975; Dağdeviren vd., 2005). Ayrıca algılanan iş yükünün işgörelere iş ortamlarında büyük bir stres yarattığına yönelik sonuçlar ortaya koyan çalışmalar da bulunmaktadır (Bkz. Warm, Dember ve Hancock, 1996; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006). Ancak algılanan iş yükü çözümlenmesi o kadar da kolay olan bir kavram değildir. Çünkü algılanan iş yükü ve performans arasındaki ilişkilerde hem sektörel bağlamda hem de işgören bağlamında farklılıklar ortaya çıkabilmektedir. Diğer bir ifadeyle, algılanan iş yükü ile işgören performansı arasındaki ilişki her zaman negatif olmamaktadır. Yani algılanan iş yükü arttıkça işgören performansı azalır durumu her zaman geçerli değildir. Bu görüş doğrultusunda, algılanan iş yükünün artmasının işgören performansını olumlu şekilde etkilediğini tespit eden araştırmalar da bulunmaktadır (Nachreiner, 1995; Lepine, Podsakoff, Lepine, 2005; Wood ve Michaelides, 2015). Bu araştırmada ise algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe olan etkileri incelenmiştir.

Örgütsel Sessizlik

Sessizlik kelimesi sözlük anlamı olarak sükût etmek ve ortamda gürültü olmaması manalarına gelmektedir (TDK, 2022). Genel anlamıyla sessizlik konuşmamak ve dışarıdan algılanabilecek davranışlar içerisinde bulunmamayı ifade etmektedir. Örgütsel sessizlik ise işgörelere yaptıkları işleri veya çalıştıkları örgütleri geliştirmek ve iyileştirmek adına bilgilerini, fikirlerini ve deneyimlerini bilinçli bir şekilde dile getirmemeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Macit ve Erdem, 2020: 94). Örgütsel sessizliğin temelinde işgörelere deneyimleri sonucunda oluşan korku halinin yer aldığı düşünülmektedir. (Morrison ve Milliken, 2000).

Günümüz teknoloji çağında işletmeler daha verimli ve daha kaliteli hizmet üretmek adına işgörelere fikir ve düşüncelerine daha fazla önem vermeye başlamıştır. Öte yandan kasıtlı şekilde fikir ve düşüncelerini dile getirmeyen işgörelere sahip örgütler hep var olmaya devam edecektir. Bu olumsuz durum hem örgüte hem işgörelere zarar vermektedir (Özgan ve Külekçi, 2012). Bu bağlamda da örgütsel sessizliğin örgüt içindeki değişim ve gelişimin önünde bir engel teşkil ettiği görülmektedir (Morrison ve Milliken, 2000). Örgütsel sessizliğin ortaya çıkmasına neden olan dinamikler ise aşağıdaki gibi ifade edilmektedir:

- Üst yönetim takımı: Çok uzun süredir işletme bünyesinde olan yöneticilerin varlığı, üst ve alt yönetim kademelerinden ve diğer işgörelere demografik olarak çok farklı ve güç mesafesinin yüksek olması,

- Örtük yönetsel inançlar: Yöneticilerin en doğru kararın kendisinin bildiğini, çok sesliliğin iyi bir yol olmadığını savunarak hareket etmesi ve kendi çıkarları doğrultusunda kararlar alması,
- Yöneticilerin negatif geri besleme korkusu: Alt kademe çalışanların yönetime karşı eleştirel fikirlerden dolayı yönetimin korkması,
- Örgütsel ve çevresel faktörler: Düşük maliyet politikası ve örgüt dışından getirilen üst kademe yöneticiler,
- Örgüt yapısı ve politikaları: Karar verme aşamasında merkezi bir tutum olması ve alt kademe işgörenlerin üst kademe işgörene yönelik geri bildirim yapılacak bir mekanizmanın olmayışı,
- Yönetimsel Uygulamalar: Yöneticilerin diğer işgörenler tarafından gösterilecek negatif fikirlerin bir muhalif fikir olarak algılanması,
- İşgören etkileşimleri: İşgörenler içinde demografik benzerlikler ve benzer kişilerin iş süreçlerinde yaptığı dayanışmalar başlıca dinamikler olarak kabul edilmektedir.

Örgütsel sessizlik doğru karar almayı, örgütün gelişimini ve işgörenlerin performanslarını olumsuz şekilde etkilemektedir. Özellikle beşeri sermayenin rekabet açısından bu kadar önem kazandığı günümüzde örgütsel sessizliğin örgüt açısından önemli sonuçları da ortaya çıkmaktadır. Bu bağlamda örgütsel sessizliğin sonuçlarını aşağıdaki gibi ifade etmek mümkündür:

- Kişileri bir araya getirebileceği gibi uzaklaştırması da muhtemeldir.
- Örgüt içi ilişkilere hem zarar hem de fayda sağlamaktadır.
- Örgüt içi bilgi akışı sağladığı kadar gizlemesi de muhtemeldir.
- Derin düşüncelere veya hiç düşüncenin olmamasına neden olmaktadır.
- Hem onayın hem de karşıtlığın bir işareti olabilmektedir.

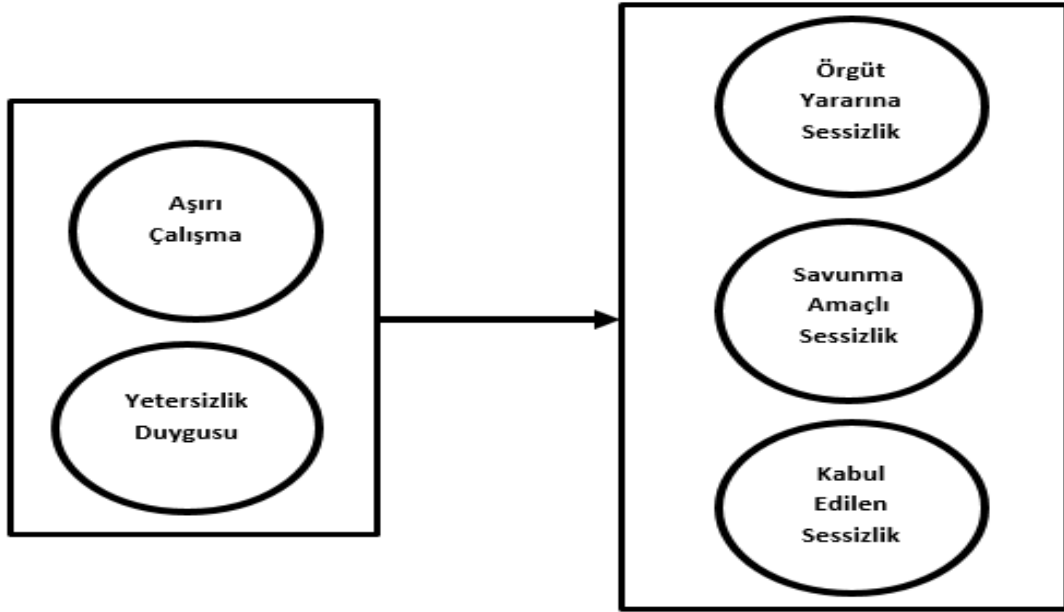
Alanyazın incelendiğinde örgütsel sessizliğin kabul etmekten çok yaşanan süreçleri ve dayatmaları kabullenmek olduğu görülmüştür. Bu iki ifade arasında da önemli farklar bulunmaktadır. Bu bağlamda da örgütsel sessizlik kavramı üç boyutta ele alınmaktadır. Bu boyutlar ise aşağıdaki gibi ifade edilmektedir (Macit ve Erdem, 2020):

- Örgüt yararına sessizlik, Dyne, Ang ve Botero (2003) tarafından alanyazına eklenen bir sessizlik türüdür. Bu sessizlik türünde işgörenler örgütlerinin olası tehlikelerden etkilenmemesi adına sessizlik davranışını seçmektedir (Öztürk ve Cevher, 2016).
- Savunma amaçlı sessizlik ya da korunma amaçlı sessizlik olarak ifade edilen bu kavramda işgörenler fikirlerini, bilgilerini ve görüşlerinin kendilerine korumak adına gizli tutmaktadır Morrison ve Milliken, 2000. Örgütte yaşanan durumlara karşı bir savunma stratejisi olarak kullanılması ilerleyen dönemlerde örgüte zarar vermektedir (Çakıcı, 2007).
- Kabul edilen sessizlik kavramı ise işgörenlerin mevcut koşulları özümsemesi ve görüş, bilgi ve düşüncelerini kendilerine saklayarak pasif davranışlar sergilemesi durumu olarak ifade edilmektedir (Öztürk ve Cevher, 2016). Pinder ve Harlos (2001) kabul edilen ya da kabullenici sessizlik olarak ifade edilen bu sessizlik türünün işverenler tarafından itaatkâr bir davranış gibi algılandığına dikkat çekmişlerdir. Ancak işgörenlerin bilgi ve görüşlerini paylaşmamları aslında itaat etme motivasyonundan değil örgüte yarar sağlamak istememelerinden kaynaklanmaktadır (Macit ve Erdem, 2020).

YÖNTEM

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu araştırmanın amacı işgörenlerin algıladıkları iş yüklerinin, örgütsel sessizliklerine olan etkilerinin tespit edilmesi şeklinde belirlenmiştir. Bu bağlamda da araştırma amacına uygun olarak araştırma modeli çizilmiştir (Bkz. Şekil 1).



Şekil 1. Araştırma Modeli

Şekil 1’de yer alan araştırma modelinde algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe etkilerinin alt boyutlar üzerinden incelendiği görülmektedir. Alanyazın incelendiğinde algılanan iş yükünün aşırı çalışma ve yetersizlik duygusu şeklinde iki adet alt boyutu (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016); örgütsel sessizliğin ise örgüt yararına sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve kabul edilen sessizlik olmak üzere üç adet alt boyutu olduğu görülmüştür (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Buradan hareketle de araştırmanın hipotezleri oluşturulmuştur. İlgili hipotezler ise aşağıdaki gibi sıralanmaktadır:

- H₁. Aşırı çalışma örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir.
- H₂. Aşırı çalışma savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H₃. Aşırı çalışma kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H₄. Yetersizlik duygusu örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir.
- H₅. Yetersizlik duygusu savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.
- H₆. Yetersizlik duygusu kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir.

Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Araştırmanın evrenini İstanbul’da faaliyet gösteren beş yıldızlı otellerin işgörenleri oluşturmaktadır. Kültür ve Turizm Bakanlığı’nın raporları incelendiğinde, 2021 yılı itibarıyla İstanbul genelinde yaklaşık 120 adet beş yıldızlı otel olduğu görülmüştür (Turizm Gazetesi, 2021). 5 Yıldızlı otellerin standartları ile ilgili bilinen önemli noktalardan biri en az 120 oda ile hizmetlerine devam etmeleridir (Turizm Teşvik Kanunu, 1982). İşgören sayısının bulunması için de oda kapasitesinin 1,18 ile çarpılması gerekmektedir (Turizm Bakanlığı, 1994). Bu bağlamda, beş yıldızlı bir otelin ortalama 141 kişi ile faaliyetlerine devam ettiği hesaplanmıştır. Araştırma evreninin de yaklaşık 17.000 işgörenden oluştuğu tahmin edilmektedir. Araştırma evreninin tamamına ulaşmak zaman ve maliyet açısından mümkün olmayacağı için

araştırma örnekleme belirlenmesi gerekmektedir. Büyüklüğü bilinen 50.000'den küçük evren için %95 güven aralığı ve %5 hata payında en az 381 katılımcıdan oluşan örnekleme ulaşılabilmektedir. (Çingir, 2009). Bu bağlamda da 500 adet anket basit tesadüfi örnekleme yöntemi uygulanarak örneklem de yer alan katılımcılara dağıtılmıştır. Bu 500 anketten 456 tanesinin eksiksiz olarak doldurulduğu tespit edilmiştir. Araştırmanın analizleri de bu veriler üzerinden incelemeye tabi tutulmuştur.

Veri Toplama Aracı

Araştırma verileri, nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmıştır. Araştırmada kullanılan anket formu iki bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde katılımcıların özelliklerine yönelik ifadeler bulunmaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise alanyazında algılanan iş yükü ve örgütsel sessizlik kavramlarını ölçmek için kullanılan 5'li Likert tipinde derecelendirilmiş 27 adet ifade yer almaktadır. Bu ifadelerden 10 tanesi algılanan iş yükü (Peterson, Smith, Akande, Ayestaran, Bochner, Callan ve Hofmann, 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016), 17 tanesi ise örgütsel sessizlik ile ilgilidir ((Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003). Araştırmada veri toplamadan önce Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal ve Beşeri Bilimler İnsan Araştırmaları Etik Kurulu'na başvuruda bulunulmuş ve 26.05.2022 tarihinde E-334368'nolu karara istinaden etik kurul izni alınmıştır.

BULGULAR

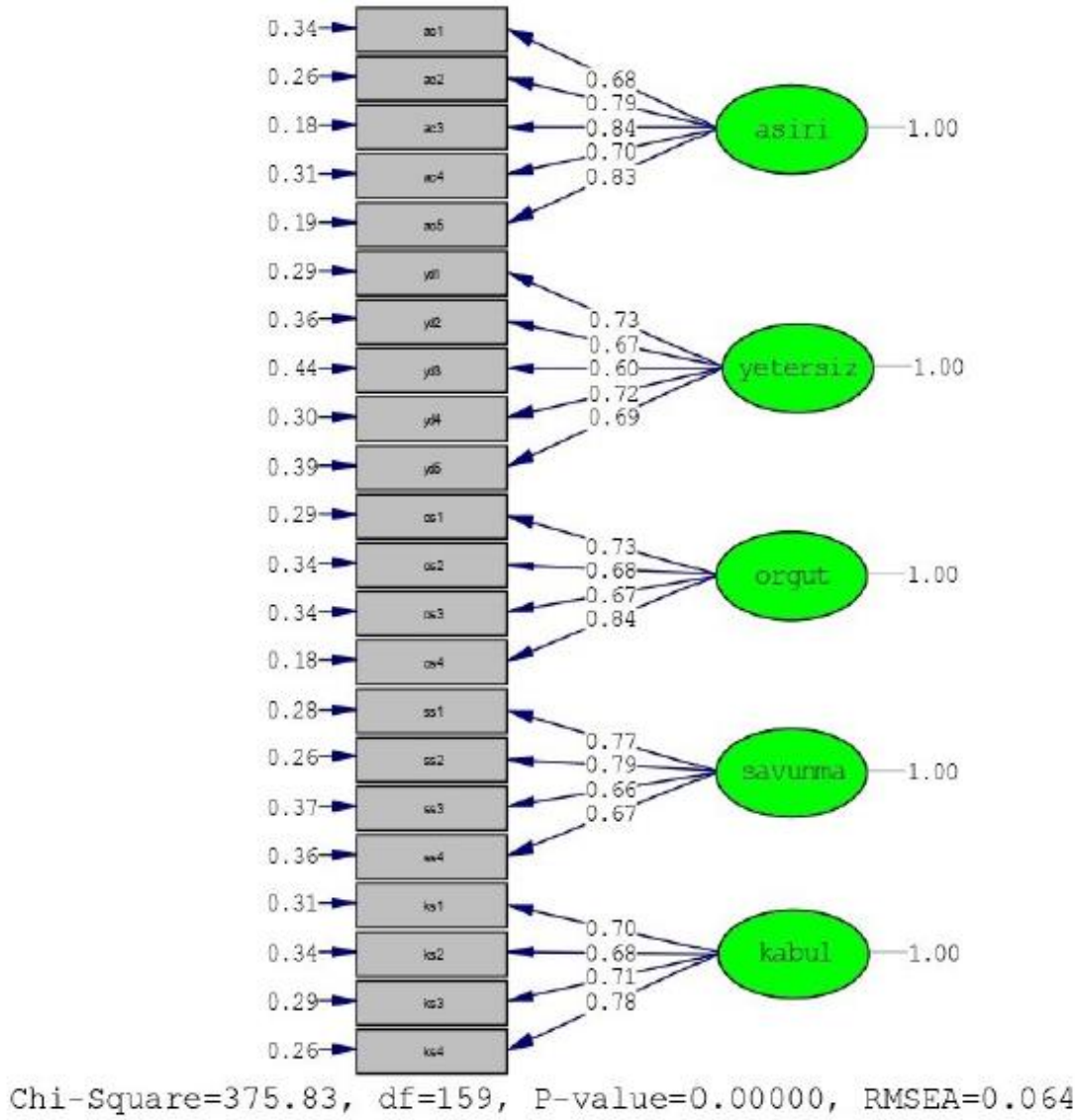
Araştırmanın bulgular aşamasında öncelikle katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, çalışılan departman ve çalışma süreleri gibi özellikleri tablolaştırılmış ve yorumlanmıştır.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulguları

Cinsiyet	Sayı	Yüzde (%)
Kadın	231	50,7
Erkek	225	49,3
Medeni Durum	Sayı	Yüzde (%)
Bekâr	272	59,6
Evli	184	40,4
Yaş	Sayı	Yüzde (%)
18 – 29 yaş arası	159	35,0
30 – 39 yaş arası	113	24,7
40 – 49 yaş arası	121	26,5
50 yaş ve üstü	63	13,8
Eğitim Durumu	Sayı	Yüzde (%)
İlköğretim Mezunu	40	8,8
Lise Mezunu	201	44,1
Önlisans Mezunu	112	24,6
Lisans Mezunu	93	20,4

Lisansüstü Mezunu	10	2,2
Çalışılan Departman	Sayı	Yüzde (%)
Önbüro	110	24,1
Yiyecek ve İçecek	127	27,8
Kat Hizmetleri	102	22,4
Diğer	117	25,7
Sektörde Çalışma Süresi	Sayı	Yüzde (%)
1 – 3 yıl arası	69	15,2
4 – 6 yıl arası	116	25,4
7 – 10 yıl arası	155	34,0
11 yıl ve üstü	116	25,4
TOPLAM	456	100

Tablo 1 incelendiğinde, araştırmaya katılanların %50,7'sinin kadınlardan (231), %49,3'ünün ise erkeklerden (225) oluştuğu görülmüştür. Ayrıca katılımcıların %59,4'ünün bekâr (274), %40,6'sının ise evli (184) olduğu belirlenmiştir. Araştırmaya katılanların yaşlarına göre dağılımları incelendiğinde, %35'nin 18 – 29 yaş aralığında (159), %24,7'sinin 30 – 39 yaş aralığında (113), %26,5'inin 40 – 49 yaş aralığında ve %13,8'nin 50 yaş ve üstünde (63) olduğu görülmüştür. Katılımcıların eğitim durumlarına göre dağılımları incelendiğinde, %44,1'inin lise mezunu (201), %24,6'sının önlisans mezunu (112), %20,4'ünün lisans mezunu (93), %8,8'inin ilköğretim mezunu (40) ve %2,2'sinin lisansüstü mezunu (10) olduğu tespit edilmiştir. Katılımcıların %27,8'inin yiyecek ve içecek departmanında (127), %24,1'inin önbüro departmanında (110) ve %22,4'ünün kat hizmetleri departmanında (102) görev yaptığı tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların %25,7'sinin insan kaynakları, toplantı ve organizasyon, muhasebe, güvenlik gibi otelin diğer departmanlarında görev yaptığı görülmüştür. Katılımcılar ile ilgili incelenen diğer bir durum ise sektörde çalışma süreleridir. Buna göre katılımcıların %15,2'si 1 – 3 yıl (69), %25,4'ü 4 – 6 yıl, %34'ü 7 – 10 yıl ve %25,4'ü 11 yıl ve üzeri süredir sektörde çalışmaktadır. Katılımcıların demografik ve diğer özelliklerine yönelik bulgularının incelenmesinden sonra araştırma kapsamında kullanılan ölçek ifadelerinin geçerlilik ve güvenilirliği ile ilgili incelemelere geçilmiştir. Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda araştırmada kullanılan ölçeğin Cronbach's alpha (α) değeri 0,917 olarak tespit edilmiştir. Bu değer ölçeğin yüksek derecede güvenilir olduğunu göstermektedir (Alpar, 2020). Analizin devamında araştırma kapsamında önerilen modelin doğrulanması ile ilgili incelemelere geçilmiştir. Bu kapsamda da öncelikle toplanan verilere doğrulayıcı faktör analizi yapılmıştır.



Şekil 2. Doğrulayıcı Faktör Analizi Bulguları

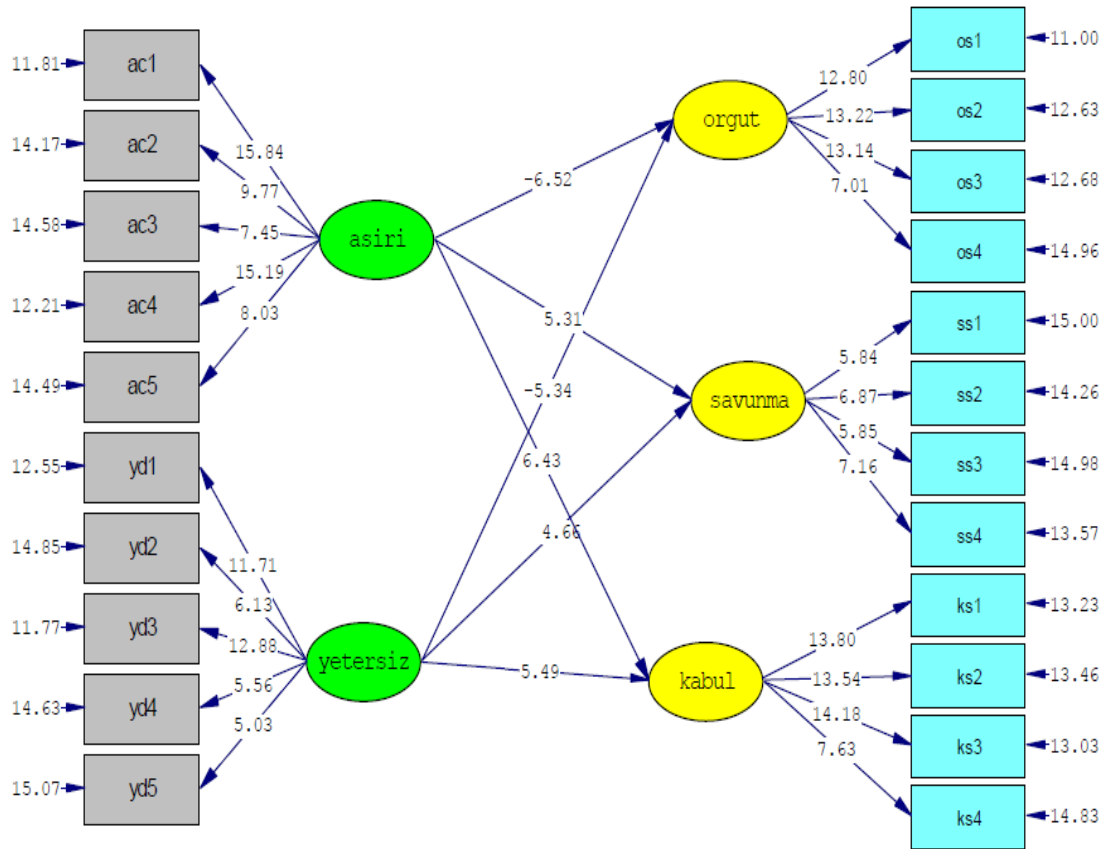
Şekil 2’de doğrulayıcı faktör analizine yönelik bulgular yer almaktadır. Elde edilen bulgular incelendiğinde araştırma kapsamında önerilen modelin doğrulandığı görülmüştür. Analizin devamında da alanyazında sıklıkla kullanılan uyum ölçütleri incelenmiştir.

Tablo 2. Uyum Ölçütlerine Yönelik Bulgular

Uyum Ölçütleri	İyi Uyum	Kabul Edilebilir Uyum	Model Değeri	Uyum
χ^2 / sd	$0 \leq \chi^2 / sd < 2$	$2 \leq \chi^2 / sd \leq 5$	2,36	Kabul Edilebilir
RMSEA	$0 \leq RMSEA < 0,05$	$0,05 \leq RMSEA \leq 0,10$	0,064	Kabul Edilebilir
SRMR	$0 \leq SRMR < 0,05$	$0,05 \leq SRMR \leq 0,10$	0,038	İyi Uyum
NFI	$0,95 < NFI \leq 1,00$	$0,90 \leq NFI \leq 0,95^a$	0,97	İyi Uyum
NNFI	$0,97 < NNFI \leq 1,00$	$0,95 \leq NNFI \leq 0,97^b$	0,97	İyi Uyum
IFI	$0,95 < IFI \leq 1,00$	$0,90 \leq IFI \leq 0,95$	0,98	İyi Uyum

RFI	0,95 < RFI ≤ 1,00	0,90 ≤ RFI ≤ 0,95	0,98	İyi Uyum
CFI	0,97 < CFI ≤ 1,00	0,95 ≤ CFI ≤ 0,97	0,98	İyi Uyum
GFI	0,95 < GFI ≤ 1,00	0,90 ≤ GFI ≤ 0,95	0,91	Kabul Edilebilir
AGFI	0,90 < AGFI ≤ 1,00	0,85 ≤ AGFI ≤ 0,90	0,87	Kabul Edilebilir

Tablo 2’de alanyazında sıklıkla kullanılan on adet uyum ölçütünün referans değerleri yer almaktadır. Elde edilen bulgulara göre dört adet uyum ölçütü kabul edilebilir düzeyde, altı adet uyum ölçütü ise iyi düzeyde uyum göstermektedir (Jöreskog ve Sörbom, 1996; Schumacker ve Lomax, 2004; Kline, 2011; Çelik ve Yılmaz, 2016). Analizin son aşamasında ise algılanan iş yükünün örgütsel sessizliğe etkisi yapısal eşitlik modellemesi ile incelenmiştir.



Chi-Square=375.83, df=159, P-value=0.00000, RMSEA=0.064

Şekil 3. Yapısal Eşitlik Modellemesi Bulguları

Şekil 3’te yer alan yapısal eşitlik modellemesi bulgular incelendiğinde araştırma modelinde yer alan tüm değişkenler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişkiler olduğu tespit edilmiştir ($t > 2,58$; $p < 0,010$). Analizin son aşamasında ise yapı güvenirliliği ve araştırma hipotezleri ile ilgili incelemeler yapılmıştır.

Tablo 3. Yapı Güvenirliliği ve Hipotez Bulguları

Faktörler / Maddeler	Standart Yükler	t-değeri	R ²	Yapı Güvenirliliği	Açıklanan Varyans (AVE)
Aşırı İş Yükü	0,84	15,84***	0,7056	0,92	0,70

(AY)	0,79	9,77**	0,6241		
	0,68	7,45***	0,4624		
	0,83	15,19***	0,6889		
	0,70	8,03***	0,4900		
Yetersizlik Duygusu				0,87	0,57
(YD)	0,72	11,71***	0,5184		
	0,69	6,13***	0,4761		
	0,73	12,88***	0,5329		
	0,67	5,56***	0,4489		
	0,60	5,03***	0,3600		
Örgüt Yararına Sessizlik				0,88	0,65
(OS)	0,68	12,80***	0,4624		
	0,84	13,22***	0,7056		
	0,73	13,14***	0,5329		
	0,67	7,01***	0,4489		
Savunma Amaçlı Sessizlik				0,87	0,62
(SS)	0,66	5,84***	0,4359		
	0,77	6,87***	0,5929		
	0,67	5,85***	0,4489		
	0,79	7,16***	0,6241		
Kabul Edilen Sessizlik				0,87	0,63
(KS)	0,71	13,80***	0,5041		
	0,70	13,54***	0,4900		
	0,78	14,18***	0,6084		
	0,68	7,63***	0,4624		
Hipotezler		Sonuç			
$H_1: AY \rightarrow OS$	-0,31	-6,52***	Desteklendi		
$H_2: AY \rightarrow SS$	0,26	5,31***	Desteklendi		
$H_3: AY \rightarrow KS$	0,30	6,43***	Desteklendi		
$H_4: YD \rightarrow OS$	-0,27	-5,34***	Desteklendi		

$H_5: YD \rightarrow SS$	0,21	4,66***	Desteklendi
$H_6: YD \rightarrow KS$	0,28	5,49***	Desteklendi

*** $p < 0,010$ ($t > 2,58$); ** $p < 0,050$ ($t > 1,96$); * $p < 0,100$ ($t > 1,65$)

Şekil 4'te araştırma kapsamında önerilen modelin yapı güvenilirliği ve açıklanan varyans açısından uygun referans değerleri aldığı görülmüştür (Jöreskog ve Sörbom, 1996; Schumacker ve Lomax, 2004; Kline, 2011; Çelik ve Yılmaz, 2016). Buradan hareketle, araştırma kapsamında önerilen altı adet hipotezin tamamı desteklenmiştir. H_1 'e göre algılanan aşırı iş yükü örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir ($t = -6,52$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükü artığında işgörenin örgüt yararına sessizliği azalmaktadır. Örgüt yararına sessizlik ile ilgili ifadelerin işletmenin özel bilgilerini kimseyle paylaşmam gibi maddelerden oluştuğu düşünüldüğünde bu durumun işletmenin başarısına zarar vereceği düşünülmektedir. H_2 'e göre algılanan aşırı iş yükü savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 5,31$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükünde yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,26 birim artırmaktadır. H_3 'e göre algılanan aşırı iş yükü kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 6,43$; $p < 0,010$). Buna göre aşırı iş yükünde yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,30 birim artırmaktadır. Genel bir ifadeyle işgörenlerin algılanan aşırı iş yükleri örgütsel sessizliklerini artırmakta ve işletmenin başarısına zarar vermektedir.

Algılanan iş yükü altında değerlendirilen diğer bir boyut yetersizlik duygusu olarak adlandırılmıştır. Yetersizlik duygusu, iş yükünün fazlalığından dolayı kişilerin sorumlu olduğu işlere yetişememesi ve kendini çalıştığı pozisyona yetersiz görmesi veya yaptığı işlerin aslında kendi sorumluluğu olmadığı ve kapasitesinin üstünde işler yaptığı gibi ifadelerden oluşan bir faktördür. Bu bağlamda da üç adet hipotez önerilmiştir. H_4 'e göre algılanan yetersizlik duygusu örgüt yararına sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve negatif yönlü olarak etkilemektedir ($t = -5,34$; $p < 0,010$). H_5 'e göre yetersizlik duygusu savunma amaçlı sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 4,66$; $p < 0,010$). Buna göre yetersizlik duygusunda yaşanan bir birimlik artış savunma amaçlı sessizliği 0,21 birim artırmaktadır. H_6 'ya göre yetersizlik duygusu kabul edilen sessizliği istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif yönlü olarak etkilemektedir ($t = 5,49$; $p < 0,010$). Buna göre yetersizlik duygusunda yaşanan bir birimlik artış kabul edilen sessizliği 0,28 birim artırmaktadır.

TARTIŞMA, SONUÇ VE ÖNERİLER

Turizm emek yoğun bir sektör olarak ifade edilmektedir. Emek ile anlatılmak istenen de mevcut personellerdir. Bu bağlamda işletmeler daha iyi bir ürün ortaya koymak için mevcut personellerini doğru seçmeli ve sürekli olarak motive etmelidir. Diğer taraftan, günümüz rekabet koşullarının en önemli belirleyicilerinden biri beşeri sermayedir. İşletmeler mevcut rekabet güçlerini beşeri sermaye ile artırmaktadır. Ancak güçlü bir beşeri sermayeye sahip olmak da çoğu zaman yeterli olmamaktadır. Mevcut işgörenlerin işine mutlu ve motive gelmesi gerekmektedir. Bu çalışmada da işgörenlerin motivasyon kaybının sonuçlarından biri olan örgütsel sessizlik algılanan iş yükü bağlamında incelenmiştir. Bu bağlamda da aşırı iş yükünün ve yetersizlik duygusunun egzojen; örgüt yararına sessizlik, savunma amaçlı sessizlik ve kabul edilen sessizliğin endojen değişken olarak ele alındığı bir model kurulmuştur. İlgili model yapısal eşitlik modellemesi analizi aracılığıyla incelenmiştir. Araştırma sonucunda mevcut alanyazını destekler nitelikli bulgulara ulaşılmıştır (London ve Klimoski, 1975; Warm, Dember ve Hancock, 1996; Dağdeviren vd., 2005; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006; Keser, 2006; Gül ve Özcan, 2011; Özgan ve Külekçi, 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Pelit ve Bozdoğan, 2014; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Araştırma sonucunda örgütsel sessizliğe etkisi olduğu bilinen; geçmiş tecrübeler, yönetici davranışları, yönetici tutumları, sosyal izolasyon ve mobbing gibi kavramlarda olduğu gibi (Morrison ve Milliken, 2000; Pinder ve Harlos, 2001; Dyne, Ang ve Botero, 2003), algılanan iş yükünün de örgütsel sessizliğe etkileri olduğu (Peterson vd., 1995; Çuhadar ve Gencer, 2016) tespit edilmiştir. Özellikle algılanan iş yükünün örgütsel sessizliği artırdığı ve bunun da iş performansında (London ve Klimoski, 1975;

Dağdeviren vd., 2005) azalmalara neden olduğu belirlenmiştir. Ayrıca kişilerin aşırı çalışma ve yetersizlik duygusunda yaşadıkları artışın iş ortamlarındaki stresi (Warm, Dember ve Hancock, 1996; Cox-fuenzalida, Beeler ve Sohl, 2006) de artıracığı tespit edilmiştir. Algılanan aşırı iş yükünün uzun vadede tükenmişliğe neden olacağı ve işgörenin işinden ayrılmasına bile neden olabileceği görülmüştür (Spector ve Jex, 1998; Keser, 2006; Pelit ve Bozdoğan, 2014). Bu bağlamda algılanan iş yükünde yaşanan artışın sadece işgörene değil işletmeye de zarar verdiği belirlenmiştir (Özgan ve Külekçi, 2012; Tayfur ve Arslan, 2012; Karacaoğlu ve Çetin, 2015).

Turizm sektörü gibi sunulan hizmetin insan faktörüne dayandığı sektörlerde faaliyet gösteren işgörenlerin mutlulukları ve motivasyonları işletmelerin başarılarını doğrudan etkileyen bir durumdur. Bu bağlamda işgörenlerin motive edilmesi önemli bir husus olarak kabul edilmektedir. Bu araştırmada da işgören motivasyonunu düşüren aşırı iş yükü üzerinde durulmuştur. Bu bağlamda aşırı iş yükünün işgörenleri örgütsel sessizliğe ittiği ve bu durumun da uzun vadede işletmeye zarar vereceği tespit edilmiştir. İleride yapılacak olan araştırmalarda işgören motivasyonunu artırması muhtemel değişkenlerin bu araştırmada önerilen modele düzenleyici veya aracı değişken olarak eklenmesinin de alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. Ayrıca örgütsel sessizlik yerine sessiz istifa gibi farklı bağımlı değişkenlerin kullanılmasının da alanyazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir.

Beyan

Makalenin tüm yazarlarının makale sürecine verdikleri katkı eşittir. Yazarların bildirmesi gereken herhangi bir çıkar çatışması yoktur.

KAYNAKÇA

- Alpar, R. (2020). *Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistiksel Yöntemler*, Ankara: Detay Yayıncılık.
- Altay, A. ve Pazarlıoğlu, M, V. (2007). Uluslararası Rekabet Gücünde Beşeri Sermaye: Ekonometrik Yaklaşım, *Selçuk Üniversitesi Karaman İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 9(12): 96-108.
- Aydemir, C. ve Akdoğan, A, A. (2018). İş-Aile Çatışmasının Psikolojik Performans Üzerindeki Etkisi: İşe Yabancılaşma ve Pozitif Psikolojik Sermayenin Aracı Rolü, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 22(2): 1993-2012.
- Clarke, J. (1988). *Stress in Management*. Business Credit.
- Cox-fuenzalida, L, E., Beeler, C. ve Sohl, L. (2006). Workload History Effects: A Comparison of Sudden Increases and Decreases on Performance, *Current Psychology*, 25(1): 8-14.
- Çakıcı, A. (2007). Örgütlerde Sessizlik: Sessizliğin Teorik Temelleri ve Dinamikleri, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 16(1): 145-162.
- Çelik, H, E. ve Yılmaz, V. (2016). *Lisrel 9.1 ile Yapısal Eşitlik Modellemesi*, Ankara: Anı Yayıncılık.
- Çingı, H. (2009). *Örnekleme Kuramı*, Ankara: Bizim Büro Basımevi.
- Çuhadar, M. ve Gencer, Z. (2016). Konaklama İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Aşırı İş Yükü ve Örgütsel Bağlılık Algıları: Side ve Belek Örneği, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 21(4), 1323-1346.
- Dağdeviren, M., Eraslan, E. ve Kurt, M. (2005). Çalışanların Toplam İş Yükü Seviyelerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Model ve Uygulaması, *Gazi Üniversitesi Mühendislik ve Mimarlık Fakültesi Dergisi*, 20: 517-525.
- Dyne, L, V., Ang, S. ve Botero, İ. C. (2003). Conceptualizing Employee Silence and Employee Voice as Multidimensional Constructs, *Journal of Management Studies*, 40(6): 1359-1392.
- Greenhaus, J, L., Parasuraman, S., Granrose, C, S., Raminowitz, S. ve Beutell, N. J. (1989). Sources of Work-Family Conflict among Two-Career Couples, *Journal of Vocational Behavior*, 34(2): 133-153.

- Gül, H. ve Özcan, N. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişkiler: Karaman İl Özel İdaresinde Görgül Bir Çalışma, *Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 1(2): 107-134.
- Gümüştekin, G. ve Öztemiz A, B. (2004). Örgütsel Stres Yönetimi ve Uçucu Personel Üzerinde Bir Uygulama, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 23: 61-85.
- Hall, D, T. ve Chandler, D, E. (2005). Psychological Success: When the Career is a Calling, *Journal of Organizational Behavior*, 26: 155-176.
- Jöreskog, K, G. ve Sörbom, D. (1996). *LISREL 8: User's Reference Guide*, Chicago: Scientific Software International.
- Karacaoğlu, K. ve Çetin, İ. (2015). İş Yükü Ve Rol Belirsizliğinin Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi: AFAD Örneği, *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 5: 46-69
- Keser, A. (2006). Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkinin Araştırılması, *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(1): 100-119.
- Kline, R, B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. New York: Guilford Publications.
- Lepine, J, A., Podsakoff, N, P. ve Lepine, M, A. (2005), A Meta Analytic Test of the Challenge Stressor Hindrance Stressor Framework: An Explanation for Inconsistent Relationships among Stressors and Performance, *Academy of Management Journal*, 48(5): 764-775.
- London, M. ve Klimoski, R, J. (1975). A Study of Perceived Job Complexity, *Personnel Psychology*, 28(1): 45-56.
- Love, K, M., Tatman, A, W. ve Chapman, B, P. (2010). Role Stres, Interrole Conflict and Job Satisfaction among University Employees: the Creation and Test of a Model, *Journal of Employment Counseling*, 47: 30-37.
- Macit ve Erdem (2020). Örgütsel Sessizliğe Dair Kavramsal Bir İnceleme, *Manisa Celal Bayar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 18(2): 93-114.
- Morrison, E, W. ve Milliken, F, J. (2000). Organizational Silence: A Barrier to Change and Development in a Pluralistic World, *The Academy of Management Review*, 25(4): 706-725.
- Nachreiner, F. (1995). Standards for Ergonomics Principles Relating to the Design of Work Systems and to Mental Workload, *Applied Ergonomics*, 26(4): 259-263.
- Özdemir, L. ve Uğur, S, S. (2013). Çalışanların Örgütsel Ses ve Sessizlik Algılamalarının Demografik Nitelikler Açısından Değerlendirilmesi: Kamu ve Özel Sektörde Bir Araştırma, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 27(1): 257-281.
- Özgan, H. ve Külekçi, E. (2012). Öğretim Elemanlarının Sessizlik Nedenleri ve Üniversitelerine Etkileri, *International Journal of Educational Research*, 3(4): 33-49.
- Öztürk, U, C. ve Cevher, E. (2016). Sessizlikteki Mobbing: Mobbing ve Örgütsel Sessizlik Arasındaki İlişki, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 18 (30): 71-80.
- Pelit, E. ve Bozdoğan, İ. (2014). Çalışanların Örgütsel Adalet Algılamalarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerindeki Etkisi: Kemer deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(7): 37-66.
- Pelit, E. ve Çetin, A. (2020). Turizm İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak İnsan Kaynakları Planlaması ve Sorunlar Üzerine Bir Değerlendirme, *MANAS Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 9(2): 1268-1287.

- Peterson, M. F., Smith, P. B., Akande, A., Ayestaran, S., Bochner, S., Callan, V. ve Hofmann, K. (1995). Role Conflict, Ambiguity and Overload: 21 Nation Study, *Academy of Management Journal*, 38(2): 429-452.
- Pinder, C. C. ve Harlos, K. P. (2001), Employee Silence: Quiescence and Acquiescence As Responses to Perceived Injustice, *Research in Personnel and Human Resources Management*, (20): 331-369.
- Rizzo, J. R., House, R. J. ve Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations, *Administrative Science Quarterly*, 15(2): 150-163.
- Schumacker R. E. ve Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Spector, P. E. ve Jex, S. M. (1998). Development of Four Self-report Measures of Job Stressors and Strain: Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory and Physical Symptoms Inventory, *Journal of Occupational Health Psychology*, 3(4): 356-367.
- Tayfur, Ö. ve Arslan, M. (2012). Algılanan İş Yükünün Tükenmişlik Üzerine Etkisi: İş-Aile Çatışmasının Aracı Rolü, *Hacettepe Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 30 (1): 147-172.
- Töngür, A. (2016). İş Yükü, Kişilerarası Çatışma ve Performans: Bankacılık Sektörünün Karşılaştırmalı Analizi, *Bartın Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 7(13): 547-565.
- Turizm Bakanlığı (1994). *Turizm Endüstrisi İşgücü Araştırması*, Ankara: Turizm Bakanlığı Yayınları.
- Turizm Gazetesi (2021). İstanbul'da Otel Sayısı 10 Yılda İkiye Katlandı (Online) <https://www.turizm gazetesi.com/haber/istanbul-da-otel-sayisi-10-yilda-ikiye-katlandi/80273> [Erişim Tarihi: 28.10.2022].
- Türk Dil Kurumu (2022). (Online) <https://sozluk.gov.tr/> [Erişim Tarihi: 20.10.2022].
- Yeşilorman, M. ve Koç, F. (2014). Bilgi Toplumunun Teknolojik Temelleri Üzerine Eleştirel Bir Bakış, *Fırat Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 24(1): 117-133.
- Warm, J. S., Dember, W. N., ve Hancock, P. A. (1996). *Vigilance and Workload in Automated Systems*, (Editör) Parasuraman, R. ve Mouloua M.: *Automation and Human Performance: Theory and Applications* içinde, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates Inc.
- Wood, S. J., ve Michaelides, G. (2015). Challenge and Hindrance Stressors and Wellbeing-Based Work-Nonwork Interference: A Diary Study of Portfolio Workers, *Human Relations*, 69(1): 111-138.