

Toplu Yemek Üreticisi İşletmelerdeki İşgörenlerin İş Doyumunun Değerlendirilmesi

Sibel AKÇADAĞ
Ekrem ÖZDEMİR

ÖZET

Toplu yemek üreticisi işletmeler için sosyal fayda öncelikli amaç olmakla birlikte, hizmet kalitesinin yükseltilmesi ve iş verimliliğinin artırılması hayati önem taşımaktadır. İşgören verimliliğinin artırılmasında en önemli unsurlardan biri olarak, iş doyumlarının ölçülmesi, bu çalışmanın temel amacını oluşturmaktadır. Kocaeli' de faaliyet gösteren toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışanlara yönelik bir saha araştırması yapılmıştır. Elde edilen veriler istatistiksel olarak analiz edilmiş ve demografik özelliklerine göre iş doyumunu üzerine saptamalarda bulunulmuştur.

Anahtar Kelimeler: İş doyumunu, toplu yemek üreticisi işletmeler (catering).

GİRİŞ

Beslenme sorunu bir toplumun en başta gelen problemlerinden birisini oluşturmaktadır. Son zamanlarda yapılan araştırmalar, sağlığın korunmasında toplu beslenmenin rolü olduğunu göstermiştir (Birer, 1984). Toplu yemek üretimi yapan şirketlerin amacı, hastaneler, okul kafeteryaları, öğrenci lokalleri, ticari ve resmi kurumlar ve benzeri yerlerdeki kişilerin sağlıklı koşullarda beslenmelerini sağlamaktır. Son yıllarda çalışan insan sayısının artışı, hızlı kentleşme, okul ve şirket sayısının artışı gibi demografik etkenlerle toplu beslenme hizmetlerine olan talep artmıştır (Boyacıoğlu, 1996). Toplu yemek hizmeti, son yıllarda giderek büyümüş ve bugün milyonlarca dolarlık dev bir endüstri haline gelmiştir (Akçadağ ve Yıldırım, 2004). Ancak toplu yemek hizmeti uygulamaları ileri teknoloji desteğiyle hızla sanayi haline gelmesine rağmen emek yoğun niteliği değişmemektedir. Üretimden servise kadar tüm etkinliklerde insan faktörü ön planda yer alması, yetişmiş ve eğitilmiş işgücü gerektirmesi, tüketicilerin beğenisinin sürekli değişkenlik göstermesi ve beslenmenin sağlıkla doğrudan ilişkili olması, bu konuda yapılacak organizasyonun ne denli önemli olduğunu ortaya koymaktadır (Açkurt, 1999). Toplu yemek hizmeti veren kurumlarda hizmet kalitesi, işi ayrıntıları ile bilen nitelikli, işini ve işyerini seven işgörenlerin verimliliğine bağlıdır.

Bu çalışma, toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan işgörenlerin iş doyumunun ölçülmesi üzerine yoğunlaşmıştır. Kocaeli' de faaliyet gösteren catering işletmeleri çalışanlarına yönelik saha araştırmasına yer verilmiştir. Çalışmanın son bölümünde ise elde edilen sonuçlar analiz edilmiş ve saptamalarda bulunulmuştur.

Toplu Yemek Üretimine Gelişimi

Avrupa' da 16. ve 17. Yy da sektör gelişmeye başladı. Doğuda hanlarda (ipek yolunun üzerindeki) konaklayanlara yemek verilirdi. Osmanlı'da Yeniçeri Ocağı'nda kazanlarda yemekler yapılıp dağıtılırdı. O zamanlarda sarayda ikamet eden hizmetlilere Topkapı Sarayı mutfaklarından yemek taşınıyordu.

Ordunun üretimi dışında ise fakirlere imaretlerden yemek çıkarılıyordu. Böylece toplu yemek üretimi ve servisinin ilk uygulamaları başlamıştı(Gürsoy, 1995). Cumhuriyet döneminde fabrika, imalathane gibi emek yoğun işyerlerinin çoğalması ile çalışanları temel ihtiyacı aynı biçimde karşılanmaya devam edildi. Zamanla okullar, işyerleri kendi mutfak ve yemekhanelerini yapmaya, bu imkanı bulamayanlar ise taşıma yemek hizmeti olarak bu ihtiyaçlarını gidermeye başladılar. Aşçılar ise eskiden Osmanlı Saraylarında eğitilirken, Cumhuriyet döneminde genelde devlet sektöründe yetişmeye buradan da özel sektöre geçmeye başladılar. 1970'lerde bu işi yapan taşeron işletmeler çıkmış ve cateringler oluşmuştur. 1980'lerde sektör gelişmeye devam etmiştir(Gürsoy, 1995).

Sektör son 10 yıl içinde hızlı bir gelişme yaşadı. Önceleri kolay kazanç yolu gibi düşünülerek her girişiminin meydelebildiği, göz kararı- el yordamıyla fazlaca plan yapılmadan oluşturulan yönetim kadrolarıyla, teknik elemandan büyük ölçüde yoksun, ucuz ve sirkülasyonu bol işçi çalıştıran, büyük bir çoğunluğu çok küçük kapasitelerle çalışan işletmelerdi. Bugün bu tarzda işletilen yemek fabrikaları yine çoğunlukta(Akçadağ ve Yıldırım, 2004). Bu sektörün önemine yaraşır şekilde işletilen, kazançtan önce üretim-yönetim kalitesi ve hizmeti yakalayan firmalar kendini daha çok göstermiş ve ön plana çıkmışlardır. İlerleyen teknolojiye ve dünyadaki gelişmeler bağlı olarak işletmeler kendilerini üretim , yönetim ve insan kaynaklarına verdikleri önem derecesi olarak yenilemişlerdir (Erkan, 1996).

Toplu yemek üretiminin yaygınlaşması ve beraberinde sorunları da getirmesi ile birlikte bilimsel araştırmaların da yapılmaya başlandığı görülmektedir(Akçadağ ve Yıldırım, 2004). İngiltere'de besin zehirlenmelerine neden olan etkenlerin araştırılmasına yönelik bir çalışma Ulusal Hastalıkları İzleme Merkezi tarafından gerçekleştirilmiş ve çıkan sonuçlardan biri de, besinler aracılığı ile bulaşan hastalıkların %25-40'ının besin işleme veya beslenme servislerinde çalışan kişilerden kaynaklandığı bildirilmiştir (Troler 1983).

Yurdumuzda toplu beslenme servislerinde çalışan personelin eğitim düzeyi düşük olduğundan yiyecek ve içeceklerden enfeksiyon bulaşabileceği düşünülmemekte ve yemeklerin hazırlanması sırasında son derece bilinçsiz yanlış uygulamalar yapılmakta, sonuçta sık sık besin zehirlenmeleri olguları yaşanmaktadır (Merdol ve Dağ 1999:20). Ankara'da yürütülen bir araştırma kurum mutfak personeli için geliştirilen hijyen eğitim paket programının, eğitilenlerin hijyen bilgi düzeyi, tutum ve davranışları üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla Bilkent Üniversitesi Kafeteryaları ile Gülhane Askeri Tıp Akademisi ve Tıp Fakültesi mutfaklarında çalışan personel üzerinde gerçekleştirilmiştir. Araştırmada deneklerin eğitim durumları, hizmet süreleri, sektör eğitimi alıp almadıkları gibi konular araştırılmış olup; sonuç olarak %29.5'inin ilkökul, %38,1'inin ortaokul ve %32.4'ünün lise mezunu olduğu ortaya çıkmıştır (Merdol ve Dağ 1999:22). İstanbul'da ise 126 yemek üreticisi işletmeye yönelik olmak üzere bir başka araştırma yapılmıştır. Bu işletmelerin %34'ü lokanta ve restoran, %66'sı

yemek fabrikasıdır. Anketin personel ile ilgili kısmında, catering firmalarının çalıştığı elemanların eğitim durumları hakkında bilgi alınmaya çalışılmıştır. İşletme büyüklüğüne göre elemanların eğitim düzeyleri karşılaştırılmış, genelde ilkokul ve ortaokul eğitimi çalışanlar olduğu tespit edilmiştir (Boyacıoğlu 1996:16). Yine Ankara'da yürütülen bir araştırma Ankara Garnizonu'nda Kara Kuvvetleri Komutanlığı'na bağlı birlik mutfaklarında ve levazım saymanlık depolarında çalışan personele yönelik olup mutfak personelinin %48'inin ilkokul, %22'sinin ortaokul, %12'sinin lise, %3'ünün yüksek okul mezunu olduğu tespit edilmiştir (Sakarya ve Gökmogol 1999:83). Ülke içinde toplu yemek üreticisi işletmelerde personel sorunları ile ilgili araştırmalar yapıldığı görülmektedir.

İş Doyumu

İş doyumu, işgörenlerin işlerinden duydukları hoşnutsuzluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlanabilir (Davis, 1988). İşe karşı pozitif tutum iş doyumuna eşdeğerdir. İşe karşı olan negatif tutum ise iş doyumсуuzluğu olarak adlandırılabilir (Vroom, 1964). Buradan hareketle bireyin işyerinde yüksek iş tatmini hissetmesi, bu kişinin genelde işini sevdiği ve işine olumlu yönde değer verdiği sonucunu ortaya koymaktadır (Taner, 1993). İş doyumu, yaşam doyumu ile doğrudan ilintilidir. Yaşam doyumuna bağlı olarak iş doyumunda değişiklikler görülebilir. Bu nedenle yapılan araştırmalardan bir kısmı her iki doyumunu birlikte ele almaktadır (Kantarci, 1997). Günümüzde emek yoğun niteliği olan bu sektörde faaliyet gösteren işletmelerde iş doyumunun ölçülmesi üzerine çeşitli çalışmalar yapılmaktadır (Tütüncü, 2000). Toplu yemek üreticisi işletmelerde yöneticilerin çalışanlarının doyum düzeylerini belirlemeleri, iş ortamını daha verimli hale getirebilmeleri için gerekli düzenlemeleri yapmalarına olanak sağlayacaktır. Verimliliğin sağlanmasında çalışanların motive edilmesi, yöneticilerin çalışanları anlamaları ile mümkün olacaktır (Simons ve Enz, 1995). Bununla birlikte, iş doyumuna ile ilgili yapılan diğer çalışmalar çalışanların görevlerinin belirginliği, işe katılımları, parasal ödüller, işin doğası, kişilerin verimli kullanılabilmesi gibi bir çok faktörün iş doyumuna etki ettiğini göstermektedir (Ting, 1997).

İş doyumu ile ilgili geliştirilen en önemli kuramlardan biri Frederick Herzberg'e aittir. 1969 yılında ortaya konulan Herzberg kuramına göre, iş tatmininin iki ayrı boyutu bulunmaktadır. Bu iki farklı boyut bireylerin doyumunu sağlayan güdüleyici (motivator) faktörler ile doyumсуuzluğa neden olan koruyucu (hygiene) faktörlerdir. Herzberg'e göre koruyucu faktörler iş doyumunu sağlamamakta birlikte, iş doyumсуuzluğunu önlemektedir. Koruyucu faktörler yönetim, gözetim, çalışma koşulları, ücret ve arkadaş ilişkileri olarak ele alınabilir. Ücrette yapılan artış doğrudan iş doyumuna neden olmamakla birlikte, iş doyumсуuzluğunu da önlemektedir. Güdüleyici faktörler ise başarı, tanınma, işin kendisi, sorumluluk ve ilerleme olarak ele alınabilir. Koruyucu faktörler iş doyumunu doğrudan etkilemese de, dolaylı olarak etki etmektedir (Tütüncü, 2000).

Bir işletmede şartların bozulduğunu gösteren en önemli kanıtlardan biri, iş doyumunun düşük olmasıdır (Acar, 2000). Bu nedenle, iş doyumunun ölçülmesi faaliyetlerine daha yoğun ilgi göstermektedirler. Bireyler, iş yaşamında istedikleri işi ve bu işin bilgi ve yetenekleri ile ilgili olan kısmını elde ettikleri sürece çalışma ortamında daha verimli olabilmekte, maddi ve manevi ihtiyaçlarını karşılayabilmektedirler. Buna bağlı olarak istek ve gereksinimleri karşılanamayan personelde doyumсуuzluk ve uyumsuzluk görülebilmektedir (Yıldırğan, 1996).

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Bu çalışmanın amacı, Kocaeli'de faaliyet gösteren catering işletmelerinde çalışan işgörenlerin iş doyum düzeylerinin ölçülmesidir. Çalışmanın diğer amacı da bu alanda yapılacak olan araştırmalara dayanak oluşturacak bir altyapının oluşturulması ve catering işletmeleri çalışanları açısından ampirik sonuçlara ulaşılmasıdır. Araştırma, Kocaeli ili sınırları içinde faaliyet gösteren catering işletmeleri çalışanlarına yönelik ilk araştırma olma özelliğine sahip olması açısından özgündür.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma Kocaeli' de faaliyet göstermekte olan toplu yemek üreticisi işletme çalışanlarını kapsamaktadır. 17-26 Nisan 2004 tarihleri arasında yürütülmüştür.

Araştırmanın evrenini, Kocaeli' de faaliyet gösteren üretim izni almış yemek üreticisi firmaların yöneticileri çalışanlarından oluşmaktadır. Araştırmanın örneklemini ise Kocaeli'nin merkez ilçesi İzmit ve Gebze'de faaliyet gösteren işletmeler oluşturmaktadır. Bizzat ziyaret edilen işletme sayısı 24'dür. Üç firma araştırmaya katılmamıştır. Toplam 21 firma çalışan sayısı ziyarette 480 kişi olarak belirlenmiştir. Firmaların proje sayılarının fazlalığı ve çalışma kayıpları gözönüne alınarak anket 183 kişi ile yüz yüze gerçekleştirilmiştir.

Çalışmada anket tekniğinden yararlanılmıştır. Anket formu iki farklı soru grubundan oluşmuştur. Birinci grupta, çalışanların kişisel bilgilerine yönelik yedi soruya; ikinci grupta çalışanların iş ve işyeri ile ilgili düşüncelerinin düzeylerini belirlenmesine yönelik on yedi soruya yer verilmiştir.

Toplanan veriler öncelikle, SPSS Windows 10,0 adlı istatistik programında kullanılmak üzere bilgisayara işlenmiştir. Çözümleme ve yorumlamalar bu program yardımıyla yapılmıştır. Kişilerin özellikleri (yaş, cinsiyet vb.), iş ve işyerleri ile ilgili düşüncelerin frekans dağılımı ve yüzdeler üzerinden yorumlanmıştır. İşyeri ve iş ile ilgili soruların cevaplandırılmasında 1 ile 5 arasında (1:çok düşük, 2:düşük...) derecelendirme ile veriler elde edilmiştir (likert). Çalışanların kişilik özelliklerine göre işleri ve işyerleriyle ilgili saptamaları belirlemek için 0,05 anlamlılık düzeyinde Ki-kare çözümü yapılmıştır.

Araştırma Bulguları ve Yorumları

Bu bölümde araştırmada ele alınan sorulara verilen cevaplardan elde edilen veriler sayılaştırılmıştır ve yorumlanmıştır. İki bölümde çizelgelerle frekans analizi ile değerlendirilmiş ve son bölümde ise varsayımlar test edilmiştir.

Toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan erkek işgörenlerin oranı, kadınlara göre iki kat fazla çıkmıştır. Erkek çalışanların fazla olması, ülkemizdeki genel işgücü dağılımına paralellik arz etmektedir. 30 yaş sınırı genç olarak değerlendirilirse %71 gibi yüksek bir oranda genç işgücü kullanılmaktadır. Toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan işgörenlerin "genç olma özelliği" bu araştırma sonuçlarıyla doğrulanmıştır. Araştırmada, işgörenlerin %55,7' si evli, %44,3'ü bekar olduğu görülmektedir. İşgörenlerin %54,1'inin ilköğretim mezunu olduğu yani eğitim seviyelerinin düşük olduğu görülmektedir. % 68,8' inin sektörde yeni olduğu yani, sektörde yetişmiş işgören sayısının az olduğu sonucu da görülmektedir. Toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan işgörenlerin %52,5'inin işyerlerinde bir yıldan az çalıştıkları görülmektedir. Durum sektörde işgören sirkülasyonunun çok fazla olduğunu göstermektedir.

I. Bölüm

1.Örneklemin Cinsiyet Dağılımı			5. Örneklemin Görevlerine Göre Dağılımı		
	n	%		n	%
Erkek	115	62,8	Aşçı	23	12,6
Bayan	68	37,2	Aşçı Yardımcısı	32	17,5
TOPLAM	183	100	Bulaşıkçı	28	15,3
2. Örneklemin Yaş Dağılımı			Garson(Servis Elemanı)	36	19,7
	n	%	Temizlikçi	22	12,0
20 ve altı	73	39,9	Diğer	42	23
21-30	57	31,1	TOPLAM	183	100
31-40	45	24,6	6. Örneklemin Sektör Deneyimi		
41-50	1	0,5		n	%
51 ve üzeri	7	3,8	1 yıldan az	41	22,4
TOPLAM	183	100	1-5 yıl	46,4	85
3. Örneklemin Medeni Durumuna Göre Dağılımı			6-10 yıl	15	8,2
	n	%	11 yıldan fazla	42	23,0
Evli	102	55,7	TOPLAM	183	100
Bekar	81	44,3	7. Örneklemin İşletmelerindeki Çalışma Süreleri		
TOPLAM	183	100		n	%
4. Örneklemin Eğitim Durumu			1 yıldan az	96	52,5
	n	%	1-5 yıl	33,3	61
İlköğretim	99	54,1	6-10 yıl	23	12,6
Lise ve üstü	84	45,9	11 yıldan fazla	3	1,6
TOPLAM	183	100	TOPLAM	183	100

II. Bölüm

	1		2		3		4		5	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1 İşyerinizde yaptığınız işin karşılığında aldığınız ücretin tatmin düzeyi?	3	4,9	33	18	11	62,5	24	13,	2	1,1
2 Çalıştığınız işyerine bağlılık düzeyiniz?	4	2,2	31	16,9	77	42,	68	37,	3	1,6
3 İşyerinizden emekli olma olasılığınız?	28	15,3	62	33,9	56	30,6	33	18	4	2,2
4 İşyerinizde ödüllendirme çalışmalarının yeterlilik düzeyi?	3	1,6	68	37,2	87	47,5	25	13,	-	-
5 İşyerinizde çalışan personelin bilgi ve becerileriyle orantılı bir şekilde terfi edebilme düzeyi?	4	2,2	55	30,1	98	53,6	25	13,	1	0,5
6 İşyerinizde dostluk ve arkadaşlık düzeyi?	2	1,1	8	4,4	47	25,7	10	5,8	18	9,8
7 İşyerinizde alınmış olan güvenlik tedbirlerinin (giriş-çıkış, yangın güvenliği gibi) düzeyi?	4	2,2	25	13,7	12	6,5	68,	29	15,	-
8 İşyerinizdeki yöneticilerin çalışanların arasında ayrımcılık yapma düzeyi?	17	9,3	98	53,6	49	26,8	16	8,7	3	1,6
9 İşyerinizdeki çalışma saatlerinden memnuniyet düzeyi?	5	2,7	35	19,1	13	7,0	71	13	7,1	-
10 İşyerinizde çalışan personel sayısının yapılan işleri karşılama düzeyi?	6	3,3	60	32,8	98	53,6	19	10,	-	-
11 İşyerinizin çalışma koşulları (havalandırma, ısıtma, aydınlatma) yönünden uygunluk düzeyi?	-	-	57	31,1	81	44,3	45	24,	-	-
12 İşyerinizin mesleki gelişiminizi yönlendirmedeki katkı düzeyi?	14	7,7	63	34,4	76	41,5	28	15,	2	1
13 İşinizi kaybetme olasılığının size verdiği tedirginlik düzeyi?	15	8,2	51	27,9	35	19,1	69	37,	13	7,1
14 İşinizle ilgili yeniliklere uyum sağlama azminizin düzeyi?	-	-	23	12,6	58	31,7	10	5,4	2	1,1
15 İşinizi sevmeye dereceniz?	1	0,5	15	8,2	80	43,7	73	39,	14	7,7
16 İş ilişkilerinizin aile ilişkilerinizi olumsuz etkileme düzeyi?	19	10,4	92	50,3	52	28,4	20	10,	-	-
17 İşinizde ilerleme isteğinizin derecesi?	2	1,1	41	22,4	85	46,4	50	27,	5	2,7

1	2	3	4	5
Çok Düşük	Düşük	Orta	Yüksek	Çok Yüksek

Toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan işgörenlerin %62,8'i ücretlerinden orta düzeyde tatmin olduğunu belirtmiştir. İşyerlerine bağlılık düzeyleri %42,1'i orta düzeyde, emekli olma olasılıklarının %33,9 düşük düzeyde, ödüllendirme çalışmalarını yeterli bulma düzeyleri %47,5 orta düzeyde, dostluk ve arkadaşlık düzeyleri %59 yüksek düzeyde, işyerlerindeki güvenlik tedbirlerinin düzeyi %68,3 orta düzeyde, yöneticilerin çalışanlar arasında ayırmacılık yapma düzeyleri %53,6 düşük düzeyde, çalışma saatlerinden memnuniyet düzeyleri %71 orta, çalışan personel sayısının işleri karşılama düzeyi %60 oranında düşük, işyerlerinin çalışma koşulları yönünden uygunluk düzeyi %44,3 orta, işyerlerinin mesleki gelişimlerdeki katkı düzeyi %41,5 orta, işlerini kaybetme olasılığının verdiği tedirginlik düzeyi %37,7 yüksek, işleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama azimlerinin düzeyi %54,6 yüksek, işlerini sevme dereceleri %43,7 orta, %39,9 yüksek, iş ilişkilerinin aile ilişkilerini olumsuz etkileme düzeyi %50,3 düşük, işlerinde ilerleme isteklerinin derecesi %46,4 orta düzeyde çıkmıştır.

Çapraz Tablolar

İşgörenlerin kişisel bilgilerine göre işleri ve işyerleri ile ilgili düşüncelerini karşılaştırarak bazı saptamalarda bulunulmuştur. Bu karşılaştırmalarla ilgili bulgular aşağıda çizelgeler halinde verilmiştir:

Hipotez 1:

İş ilişkilerinizin aile ilişkilerinizi olumsuz etkileme düzeyi?	Medeni durum				Toplam
	Evlili		Bekar		
	n	%	n	%	
Çok düşük	9	%8,8	10	%12,3	19
Düşük	43	%42,2	49	%60,5	92
Orta	45	%44,1	7	%8,6	52
Yüksek	5	%4,9	15	%18,5	20
Çok Yüksek	-	-	-	-	-
TOPLAM	102	100	81	100	183

0 hücrenin(, %0) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 8,41 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği

Serbestlik Derecesi (df) : 3

Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 31,214

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 sonucuna bağlı olarak aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörenlerin medeni durumlarına göre , iş ilişkilerinin aile ilişkilerini etkileme düzeyleri arasında fark vardır. Bekarlarda iş ilişkileri aile ilişkilerini daha az etkilemektedir.

Hipotez 2:

Çalıştığınız işyerine bağlılık düzeyiniz?	Cinsiyet				Toplam
	Erkek		Bayan		
	n	%	n	%	
Düşük	23	%20	12	%17,6	35
Orta	40	%34,7	37	%54,4	77
Yüksek	52	%45,2	19	%27,9	71
TOPLAM	115	100	68	100	183

0 hücrenin(,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 13,01 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği

Serbestlik Derecesi (df) : 2

Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 8,762

Asymp. Sig. :0,067

0,026 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız

doğrulanmıştır.

İşgörenlerin cinsiyetlerine göre, işyerlerine bağlılık düzeyleri farklılık gösterir. Erkek işgörenlerin işlerine bağlılık düzeyleri bayanlara göre daha yüksek çıkmıştır.

Hipotez 3:

İşgörenlerin işlerini sevme dereceleri	Cinsiyet				Toplam
	Erkek		Bayan		
	n	%	n	%	
Çok düşük	1	%0,08	-	-	1
Düşük	9	%7,8	6	%8,8	15
Orta	34	%29,6	46	%67,6	80
Yüksek	62	%53,9	11	%16,2	73
Çok Yüksek	9	%7,8	5	%7,3	14
TOPLAM	115	100	68	100	183

2 hücrenin(20,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri ,37 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği

Serbestlik Derecesi (df) : 4

Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 30,087

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız

doğrulanmıştır.

İşgörenlerin cinsiyetlerine göre işlerini sevme dereceleri arasında farklılık vardır. Erkek işgörenlerin işlerini bayan işgörelere göre daha fazla sevdiğini sonucu ortaya çıkmıştır.

Hipotez 4:

İşleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama düzeyi	Eğitim durumu				Toplam
	İlköğretim		Lise ve üstü		
	n	%	n	%	
Çok düşük	-	-	-	-	-
Düşük	14	%14,1	9	%10,7	23
Orta	40	%40,4	18	%21,4	58
Yüksek	45	%45,5	55	%65,5	100
Çok Yüksek	-	-	2	%2,3	2
TOPLAM	99	100	84	100	183

2 hücrenin(25,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri ,92 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği

Serbestlik Derecesi (df) : 3

Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 11,278

Asymp. Sig. :0,010

0,01 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız

doğrulanmıştır.

İşgörenlerin eğitim durumlarına göre, işleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama düzeyleri arasında fark vardır. Eğitim düzeyi yüksek olan işgörenin, işleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

Hipotez 5:

İşlerini kaybetme olasılığının verdiği tedirginlik düzeyi	Medeni durum				Toplam
	Evlili		Bekar		
	n	%	n	%	
Çok düşük	3	%2,8	12	%14,8	15
Düşük	26	%25,5	25	%30,9	51
Orta	18	%17,6	17	%21	35
Yüksek	55	%53,9	14	%17,3	69
Çok Yüksek	-	-	13	%16	13
TOPLAM	102	100	81	100	183

0 hücrenin(,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 5,75 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği

Serbestlik Derecesi (df) : 4

Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 40,940

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız

doğrulanmıştır.

İşgörenlerin medeni durumlarına göre, işlerini kaybetme olasılığının kendilerine verdiği tedirginlik düzeyleri arasında fark vardır. Evli işgörenlerin bekarlara göre işlerini kaybetmede daha fazla tedirginlik duyduğu sonucu çıkmıştır.

Hipotez 6:

İşgörendenlerin işlerini kaybetme olasılığının verdiği tedirginlik düzeyi	Cinsiyet				Toplam
	Erkek		Bayan		
	n	%	n	%	
Çok düşük	12	%10,4	3	%4,4	15
Düşük	32	%27,8	19	%27,9	51
Orta	13	%11,3	22	%32,4	35
Yüksek	47	%40,9	22	%32,4	69
Çok Yüksek	11	%9,6	2	%2,9	13
TOPLAM	115	100	68	100	183

1 hücrenin(,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 4,83 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 4
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 15,252

Asymp. Sig. :0,004

0,004 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin cinsiyetlerine göre işlerini kaybetme olasılığının kendilerine verdiği tedirginlik düzeyleri arasında fark vardır. Erkek işgörendenlerin işlerini kaybetme tedirginlik düzeyleri bayan işgörendenlere göre daha fazladır.

Hipotez 7:

Çalıştığımız işyerine bağlılık düzeyiniz?	İşinizi sevmeye dereceniz?					Toplam	
	Düşük		Orta		Yüksek		
	n	%	n	%	n		%
Düşük	15	%9	13	%1	7	%8	35
Orta	1	4	54	6	22	%25	77
Yüksek	-	%6	13	%6	7	%7	71
TOPLAM	16	100	80	100	87	100	183

1 hücrenin(11,1 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 3,06 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 4
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 109,622

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin işlerini sevmeye dereceleri ile işyerlerine bağlılık düzeyleri arasında bir anlamlı bir ilişki vardır. İşgörendenlerin işlerini sevenlerin işyerlerine bağlılık düzeyleri daha yüksek çıkmıştır.

Hipotez 8:

Çalıştığımız işyerine bağlılık düzeyiniz?	Eğitim Durumu				Toplam
	İlköğretim		Lise ve üstü		
	n	%	n	%	
Düşük	17	%17,1	18	%21,4	35
Orta	43	%43,4	34	%40,5	77
Yüksek	39	%39,5	32	%38,1	71
TOPLAM	99	100	84	100	183

0 hücrenin(,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 16,07 dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 2
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 0,545

Asymp. Sig. :0,762

0,762 > 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin eğitim durumları ile işyerlerine bağlılık düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki yoktur. Eğitim düzeyi yüksek işgörendenlerin işyerlerine bağlılık düzeyleri daha yüksek çıkmıştır. Eğitim düzeyi yüksek olanların iş bulma kaygıları, eğitim düzeyi düşük olanlara göre daha azdır.

Hipotez 9:

İş ilişkilerinin aile ilişkilerini olumsuz etkileme düzeyi	İşgörendenlerin işyerlerinden aldıkları ücretin tatmin düzeyi							
	Düşük		Orta		Yüksek		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Düşük	9	%2	82	%7	20	%7	111	
Orta	14	1	32	1	6	7	52	
Yüksek	19	%3	1	%2	-	%2	20	
	4		8		3			
	%4		%1		-			
	6							
TOPLAM	42	100	115	100	26	100	183	

2 hücrenin(22,2 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 2,84'dür.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 4
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 73,297

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin işyerlerinden aldıkları ücretin tatmin düzeyi ile iş ilişkilerinin aile ilişkilerini etkileme düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 10:

İşgörendenlerin işyerlerinden aldıkları ücretin tatmin düzeyi	Sektör deneyimi									
	1 yıldan az		1-5 yıl		6-10 yıl		11 yıldan fazla		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Düşük	16	%39	26	%31	-	-	-	-	42	
Orta	18	%44	58	%68	9	%60	30	%71	115	
Yüksek	7	%17	1	%1	6	%40	12	%29	16	
TOPLAM	41	100	85	100	15	100	42	100	183	

2 hücrenin(16,7 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 2,13'dür.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 6
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 46,622

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin sektör deneyimleri ile işyerlerinden aldıkları ücretten tatmin olma düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır. Sektör deneyimi fazla olan işgörendenlerin ücretlerinden aldıkları tatmin düzeyi diğerlerinden yüksek çıkmıştır.

Hipotez 11:

İşgörendenlerin işyerlerinden aldıkları ücretin tatmin düzeyi	Sektör deneyimi									
	1 yıldan az		1-5 yıl		6-10 yıl		11 yıldan fazla		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Düşük	16	%39	26	%31	-	-	-	-	42	
Orta	18	%44	58	%68	9	%60	30	%71	115	
Yüksek	7	%17	1	%1	6	%40	12	%29	16	
TOPLAM	41	100	85	100	15	100	42	100	183	

2 hücrenin(16,7 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 2,13'dür.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 6
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 54,921

Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörendenlerin sektör deneyimleri ile işlerini kaybetme olasılığının verdiği tedirginlik durumu arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 12:

İşgörenlerin işlerini sevmeye dereceleri	Eğitim Durumu				Toplam
	İlköğretim		Lise ve üstü		
	n	%	n	%	
Düşük	11	%11	5	%6	16
Orta	50	%51	30	%36	80
Yüksek	38	%38	49	%58	87
TOPLAM	99	100	84	100	183

0 hücrenin(0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 7,34'dür.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 2
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 7,461
Asymp. Sig. :0,024

0,024 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörenlerin eğitim durumları ile işlerini sevmeye durumları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Eğitim düzeyi yüksek olan işgörenlerin işlerini sevmeye dereceleri daha yüksek çıkmıştır.

Hipotez 13:

İşgörenlerin işleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama düzeyi	Sektör deneyimi									
	1 yıldan az		1-5 yıl		6-10 yıl		11 yıldan fazla		Toplam	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Düşük	9	%22	4	%5	5	%33	5	%12	23	
Orta	14	%34	29	%34	1	%7	14	%33	58	
Yüksek	18	%44	52	%61	9	%60	23	%55	102	
TOPLAM	41	100	85	100	15	100	42	100	183	

2 hücrenin(1,67 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 1,69'dür.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 6
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 16,986
Asymp. Sig. :0,009

0,009 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörenlerin sektör deneyimleri ile işleri ile ilgili yeniliklere uyum sağlama düzeyleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Hipotez 14:

İşyerinizden emekli olma olasılığınız	Medeni durum				Toplam
	Evlili		Bekar		
	n	%	n	%	
Çok Düşük	8	%7,8	20	%24,6	28
Düşük	20	%19,6	42	%51,8	62
Orta	37	%36,2	19	%23,4	56
Yüksek	33	%32,3	-	-	33
Çok Yüksek	4	%3,9	-	-	4
TOPLAM	102	100	81	100	183

2 hücrenin(20,0 %) beklenen değeri 5'den küçüktür. En küçük beklenen değeri 1,77'dir.

Karar Kriteri: Ki- Kare Test Tekniği
Serbestlik Derecesi (df) : 4
Güven Aralığı: %95

Ki-Kare Değeri: 54,037
Asymp. Sig. :0,000

0,000 < 0,05 olduğu için aşağıdaki varsayımımız doğrulanmıştır.

İşgörenlerin medeni durumları ile işyerlerinden emekli olma olasılıkları arasında anlamlı bir ilişki vardır. Evli işgörenlerin bekarlara göre işyerlerinden emekli olma beklentilerinin olasılıkları daha fazla çıkmıştır.

Sonuç

Toplu yemek üreticisi işletmelerde çalışan yönetici altı 183 personelle yüz yüze yapılan ankette %62,8'i erkek, %37,2'si bayan çıkmıştır. İşgörenlerin %71'inin 30 yaşının altında olduğu sektörde işgörenlerin genç nüfusta olduğunu

doğrulamıştır. %68,8'inin sektörde beş yıldan az deneyime sahip olduğu, çalışmakta oldukları işyerlerinde %52,5'inin bir yıldan az sürede çalıştığı verileri sonucunda işgören sirkülasyonunun sektörde fazla olduğunu doğrulamıştır.

Evli olan işgörenlerin iş ilişkilerinin aile ilişkilerini yüksek düzeyde etkilediği, erkeklerin bayanlara göre işyerlerine daha fazla bağlı olduğu, işlerini daha fazla sevdikleri, işlerini kaybetmekten daha fazla tedirginlik duydukları, çalıştıkları işyerlerinden emekli olma isteklerinin daha fazla olduğu veriler sonucu ortaya çıkmıştır. Yaşam standartlarının zor olduğu günümüz koşulları verileri destekler niteliktedir.

Eğitim durumu yüksek olan işgörenlerin yeniliklere daha iyi uyum sağladıkları, işyerlerine bağlılık düzeylerinin daha yüksek olduğu, işlerini daha fazla sevdikleri veriler sonucu ortaya çıkmıştır. Sektörde eğitilmiş işgücü arttıkça, işe bağlılıklar ve yeni teknolojilere kolay uyumlar da sağlanacaktır.

Sektör deneyimi fazla olan işgörenlerin, deneyimi az olanlara göre ücretlerinden daha fazla tatmin olduğu, işlerini kaybetme tedirginliklerinin daha düşük olduğu, yeniliklere daha kolay uyum sağladığı veriler sonucu ortaya çıkmıştır.

İşini seven işgörenlerin işyerlerine bağlılık düzeyleri, az sevenlere göre daha fazla çıktığı, ücretlerinden yüksek düzeyde tatmin olanların aile ilişkilerinin iş ilişkilerinden daha az etkilendiği de yine veriler sonucu ortaya çıkmıştır.

Kaynaklar

- Akcağaç,** S. ve Yıldırım, A., Toplu Yemek Üreticisi İşletmelerde Çalışan Yöneticilere İlişkin Ampirik Bir Çalışma, Gıda Mühendisliği Dergisi, Yıl:8, Sayı:17, S:19, 2004
- Açkurt,** F., Toplu Beslenme Yapılan Kurumlarda Menü Planlama, 2000'li Yıllarda TSK'de Beslenme ve Kontrol Sistemleri Sempozyumu LEMAS (Levazım Maliye Sempozyumu), 16-17 Kasım 1999, T.C. Kara Kuvvetleri Komutanlığı Levazım Maliye Okulu ve Eğitim Merkezi Komutanlığı, İstanbul, S: 12-14, 1999.
- Acar,** N., İnsan Kaynakları Yönetimi, Milli Prodükte Merkezi Yayınları, No: 640, S:51, 2.Baskı, 2000.
- Boyacıoğlu,** D., İstanbul'daki Hazır Yemek Sektörü Bugün Hangi Noktadadır?, Gıda Teknolojisi, Yıl:1, Sayı:6, S:16, 1996.
- Birer,** S., Toplu Tüketim Yerlerinde İnsan Gücü Verimliliğini Arttırmaya Yönelik Beslenme Eğitimi, Milli Prodükte Merkezi Yayını, S:21, Ankara, 1984.
- Davis,** K., (Çev: Kemal Tosun vd.), İşletmede İnsan Davranışı (Örgütsel Davranış), İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayın No: 199, S: 95.
- Erkan,** N., Ergonomi, Verimlilik, Sağlık ve Güvenlik İçin İnsan Faktörü Mühendisliği, Milli Prodükte Merkezi Yayınları, No: 276, S: 54, 3. Baskı, Ankara, 1996.
- Gürsoy,** D., Yemek ve Yemekçiliğin Evrimi, Eren Yayınevi, S:31-43, İstanbul, 1995.
- Kantaracı,** K., Otel İşletmelerinde İş Tatmininin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri, (DEÜ, SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi, S:54), İzmir, 1997.
- Merdol,** T. K ve Dağ, A., Toplu Beslenme Servislerinde Çalışan Personel İçin Geliştirilen Hijyen Eğitim Programının Bilgi, Tutum, Davranışlara Etkisi, 2000'li Yıllarda 2000'li Yıllarda TSK'de Beslenme ve Kontrol Sistemleri Sempozyumu LEMAS (Levazım Maliye Sempozyumu), 16-17 Kasım 1999, T.C. Kara Kuvvetleri Komutanlığı Levazım Maliye Okulu ve Eğitim Merkezi Komutanlığı, İstanbul, S: 20-24, 1999.
- Simons,** T. ve Enz, Motivating Hotel Employess, Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly, Yıl:36, Sayı:1, S:20-27, C.A, 1995.
- Taner,** B., Büyük Otelde Yönetim Biçimlerinin Personel Üzerindeki Etkileri ve Yöneticilerin Personele Yaklaşımlarında Bir Sistem Önerisi, (ÇÜ, SBE, Yayınlanmamış Doktora Tezi, S:48), Adana, 1993.
- Ting,** Y., Determinants of Job Satisfaction of Federal Government Employess, Public Personnel Management, Yıl:26, Sayı:3, S: 313-334, 1997.
- Troler,** J. A. ve Diğerleri., (Çev: Ali Çevik), Gıda Kaynaklı Zehirlenmeler, Hasat Yayınevi, 1998.
- Tütüncü,** Ö., Kâr Amacı Gütmeyen Yiyecek İşletmelerinde İş Doymununun Analizi, DEÜ, SBE Dergisi, Yıl:2, Sayı:3, 2000.
<http://www.sbe.deu.edu.tr/Yayinlar/dergi/dergi06/tutuncu.html>.