



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 7, Issue 1, 2023, 180-200

*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**YIYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK  
DÜZEYLERİNİN PERFORMANSA ETKİSİ: AFYONKARAHİSAR TERMAL  
OTELLER ÖRNEĞİ**

*The Effect of Burnout Levels of Food and Beverage Department Employees on Performance: The  
Case of Afyonkarahisar Thermal Hotels*

<sup>i</sup> Ahmet KARAGÖZ



<sup>ii</sup> Mustafa SANDIKCI



Journal of Gastronomy and  
Travel Research



**ÖZET**

Otellerin başarıları, işgörenlerin performanslarını en üst düzeyde gösterebilmelerine bağlıdır. İşgörenlerin performansını etkileyen en önemli unsurlardan birisi de tükenmişlikleridir. İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin iş performanslarına etkisinin ölçülerek, tükenmişliğe sebep olan etmenlerin belirlenip, ortadan kaldırılması ile işgörenlerin performansının artırılması amaçlanan bu çalışmada tükenmişlik ve işgören performansı kavramları üzerinde durulmuştur. Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar il merkezinde bulunan 5 yıldızlı termal otel çalışanları oluştururken, örneklemini ise bu otellerin yiyecek içecek bölümü çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın verilerinin toplanmasında nicel veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmış ve toplam 387 anket analize tabi tutulmuştur. Toplanan verilerin analizinde SPSS programından yararlanılmış, kullanılan ölçeklerin güvenirlik testi için Cronbach's Alpha analizinden, katılımcıların demografik özelliklerinin, tükenmişlik ve performans düzeylerinin belirlenmesi için betimsel istatistiklerden ve işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin performansa etkisini belirlemek için regresyon analizinden yararlanılmıştır. Yapılan analizler sonucunda yiyecek içecek bölümü işgörenlerinde tükenmişlik düzeyleri arttıkça iş performanslarında düşüş gözlenmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, işgören performansı, yiyecek içecek bölümü, yiyecek içecek işletmeleri

**ABSTRACT**

The success of the hotels depends on the ability of the employees to show their performance at the highest level. Burnout is one of the most important factors affecting the performance of employees. In this study, which aims to measure the effect of burnout levels of employees on their performance, the concepts of burnout and employee performance are emphasized. Research data were collected through survey and a total of 387 questionnaires were analyzed. The research population is composed of the employees who are working at 5-star thermal hotel located in the city center of Afyonkarahisar, while the sample consists of food and beverage departments' employees. Collected data was analyzed via statistical program and Cronbach's Alpha Analysis was used for reliability test of scales, Frequency Analysis for the analysis of demographic characteristics, burnout and performance levels of the participants and Correlation Analysis to determine the effect of burnout levels of employees on performance. As a result, as burnout levels increased in food and beverage department employees, a decrease was observed in their job performance.

**Keywords:** Burnout, employee performance, food and beverage department, food and beverage business.

Received 05.04. 2022

Accepted 10.03.2023



<sup>i</sup> [ahmet.karagoz@bilecik.edu.tr](mailto:ahmet.karagoz@bilecik.edu.tr)

<sup>ii</sup> [sandikcimustafa@hotmail.com](mailto:sandikcimustafa@hotmail.com)



10.32958/gastoria.1096537



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

## GİRİŞ

Turizm sektöründe yoğunluğun en çok yaşandığı işletmelerden olan otel işletmeleri, zamanın gerekliliklerine uyum sağlayıp, gelişmiş ve çağımızın özelliklerine ulaşmış, gelişen teknoloji ile birlikte artan rekabet ortamından en çok etkilenen işletmeler olarak yerini almıştır (Tütüncü ve Demir, 2002 : 7). Hizmet sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmelerinin en yaygın ve köklü olanı otel işletmeleridir. Emeğin yoğun olarak kullanıldığı, hizmet sektörünün yapısından kaynaklı, değişimlerin sürekliliğinden ve otellerin yapısında farklı hizmetleri bulundurdıkları görülmektedir.

Otellerde yiyecek içecek gelirleri, konaklama gelirlerinden sonra en çok gelir getiren bölümün başında gelmektedir. Bazı küçük otel işletmelerinde ise yiyecek içecek gelirleri, konaklama gelirlerinden daha çok gelir sağlayabilmektedir (Bulut, 2014 : 1). Yiyecek içecek bölümünün vermiş olduğu hizmetlerin başarılı olması, otelin daha fazla gelir elde etmesini, hizmet kalitesinin olumlu yönde olduğu imajını ve müşteri sürekliliğini sağlamaktadır. Aktaş'a (2002 : 2) göre; hizmeti alan kişiler her zaman daha kaliteli hizmet veren işletmeleri tercih ettiklerinden, hizmet kalitesinin yüksekliği müşterileri rahatlatıp, sosyal fayda sağladığından yiyecek içecek hizmeti kaliteli bir hizmet anlayışıyla yapılmalıdır. Bu sebeple, yiyecek içecek hizmetleri eğitimli ve tecrübeli yöneticiler ve motivasyonu ve bağlılığı yüksek işgörenler tarafından gerçekleştirildiğinde amaçlanan hedeflere ulaşılabilir.

Hizmet işletmeleri arasında yer alan konaklama işletmeleri emek yoğun işletmelerin başında gelmektedir. Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümleri ise, satın alma-depolama, restoranlar, barlar ve mutfak alanlarında işletmenin en yüksek oranda personelin çalıştığı bölümlerdir. Özellikle restoran ve barlar, işgörenlerin misafirle yüz yüze temasının yaşandığı önemli alanlardandır. Bu alanlarda sunulan hizmetin diğer alanlarda sunulanlara göre daha yüksek olması beklenmektedir. Bu da personellerin performansı ile direkt ilişkili bir durumdur. Otel işletmeleri yiyecek içecek bölümlerinde fiziksel işgücünün yüksekliği, çalışma sürelerinin uzunluğu, hizmetin kesintisiz sunulması gerekliliği, çalışma saatlerinin uygunsuzluğu, üst pozisyonlara yükselmeye sınırlılıklar vb. durumlar işgörenlerde tükenmişlik yaratarak, bu bölüm işgörenlerinin performansını etkileyebilmektedir. Bu düşünceden yola çıkılan bu çalışmada; termal otel işletmeleri yiyecek içecek bölümünde işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini ortaya koyarak iş performansına etkisi ölçülmeye çalışılmıştır. Bu çalışmada işgörenlerin tükenmişlik düzeyini ölçmede Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında akademik personelin tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilen 22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeği, iş performans değişkenini ölçmek için ise Smith, Organ ve Near tarafından (1983) geliştirilen 16 sorulu ölçeğe, Goodman ve Svyantek'in (1999 : 254-275) 9 görev performansı sorusunun eklenmesi ile oluşan 25 ifadenin, sadeleştirilerek 23 ifadeye dönüştürülen şekli kullanılmıştır.

Çalışmada tükenmişlik ve işgören performansının kavramsal çerçevesinden bahsedilmiş, Türkiye ve dünyada yapılan çalışmalara değinilmiştir. Çalışmanın amacı, çalışmada kullanılan yöntem ve veri hakkında bilgiler verildikten sonra çalışmanın bulguları paylaşılmıştır. Son bölümde elde edilen sonuçlar tartışılmıştır.

Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü ve otel dışında ki tüm yiyecek içecek işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerinin iş performansına olan etkisinin belirlenmesi, tükenmişliğin sebeplerinin ortaya çıkartılması, işletme yöneticilerinin gerekli önlemleri almaları, işgören tükenmişlik seviyelerini minimum seviyelere indirerek, işletmenin başarısını ve sürekliliğini sağlamak, özellikle tükenmişlik düzeyi düşük olan işgörenlerin, işyerine olan aidiyat duygusunun fazla olmasına dolayısıyla, işlerini severek yapmaları, işlerine zamanında gelmeleri, zamanlarını verimli kullanmaları, işletmedeki araç gereç kullanımına dikkat etmeleri, işletme giderlerinin azalması, müşterilerine güler yüz gösterip daha fazla satış yapmaları işletme gelirlerinin artmasını sağlamak açısından önem arz etmektedir.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 7, Issue 1, 2023, 180-200

*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

### **Tükenmişlik**

Tükenmişlik hem birey hem de işletmeler için kişinin çalışma hayatına etki eden önemli bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizce karşılığı “job burnout” veya “staff burnout” olarak adlandırılan sözcük Türkçe olarak “mesleki tükenmişlik-tükenmişlik-tükeniş sendromu” olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 2003: 189).

Kişilerin yaşam koşullarını ve çalışma hayatını doğrudan etkileyen teknolojik ve sosyal gelişmeler kişileri olumsuz anlamda etkileyerek birçok sorunu beraberinde getirmektedir. Bu sorunların bir parçası olan tükenmişlik, kişileri mesleki ve sosyal alanlarında baskı altında bırakmaktadır. Tükenmişlik kavramı kişilerin fiziksel, duygusal ve zihinsel bir yorgunluk belirtisi olarak tanımlanmıştır. Bunun doğrultusunda tükenmişlik, özellikle sağlık ve turizm alanında çalışılan meslekler olmak üzere öğretmenlik, avukatlık gibi insanlarla yakın temas içinde olan mesleklerde daha fazla görülmektedir (Maslach ve Leiter, 1997, akt. Güven, 2013 : 14).

Tükenmişlik eğitim ve sağlık hizmetleri gibi insan hizmetlerinde, insana dair pek çok meslek için ciddi bir tehlike oluşturmaktadır. Fakat insanlarla birebir iletişim halinde olunan ve insanı merkez alan meslek alanları için mesleki anlamda risk olarak değerlendirilen tükenmişlik sendromu ile alakalı araştırmalar neticesinde, tükenmişliğin giderek diğer meslek alanlarında görev yapan iş görenlere de yayılmaya başladığı belirtilmektedir (Eriş vd., 2017: 326).

Tükenmişlik kavramı olarak, örgütsel stres hakkında uzun seneler uğraşmış olan klinik psikolog Herbert Freudenberger (1974) aracılığıyla ilk kez ortaya atılmıştır. Freudenberger (1974), işgörenlerin iş ile ilgili hal, hareket, davranış tutum ve motivasyonlarında, zaman içinde dikkat etmeye değer değişim olduğu yolundaki gözlemlerinden yola çıkmış ve böylece tükenmişlik kavramı ortaya atılmıştır (Yıldırım, 1996 : 2). Tükenmişlik hem birey hem de işletmeler için kişinin çalışma hayatına etki eden önemli bir problem olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizce karşılığı “job burnout” veya “staff burnout” olarak adlandırılan sözcük (Maslach, 2003 : 189) Türkçe olarak “mesleki tükenmişlik-tükenmişlik-tükeniş sendromu” olarak isimlendirilmektedir.

Tükenmişlik kavramı için ortak bir tanımlama yapılmamasına karşın, günümüze kadar yapılan tanımlamalar arasında tükenmişliğin bireysel düzeyde yaşanması, psikolojik olarak rahatsızlık duyulması ve kişilerin davranışları, güduları ve beklentileri üzerinde etkisi üzerinde durulmuştur. Ayrıca tükenmişlik sendromunun araştırılmasın da tükenmişliğin, stres, sıkıntı, işlevi yitirme gibi olumsuz durumlara yol açtığı görülmüştür (Demirbaş, 2006:7). Arı ve Bal (2008 : 132) tükenmişliği; işyerindeki stresin bertaraf edilememesi neticesinde fiziksel neticelere de neden olabilen ruhsal bir problem olarak tanımlamaktadır.

Bireylerin işlerinden beklentilerini karşılayamamalarına bağlı olarak oluşan tükenmişlik sonucunda, işe yönelik negatif duygulanım meydana gelmekte, bireylerarası duyarlılık yitirmekte, ilgi kaybolmakta ve olumsuz duygulanım ortaya çıkmaktadır (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001). Bu sebeple birey işini devam ettirememekte ve verimli şekilde çalışmamaktadır. Ayrıca yaptığı işin kalitesinde yaşanan azalmaya bağlı olarak işinden aldığı doyum da azalmaktadır.

Budak ve Sürgevil (2005 : 97) tükenmişliğin nedenlerinin ortaya konulmasında “kişisel değişkenler” in etkisinin yadsınamaz olduğunu fakat bu sebeplerin gün yüzüne çıkarılmasının ve gerekli ölçümün yapılmasının çoğunlukla iş ile ilgili streslerin, sosyal ve davranışsal kaynakların tespitiyle mümkün olduğunu savunmaktadır. Bu sebeple çözüm için, işletmede işgören personelin “kötü insan” şeklinde adlandırılması yerine, “iyi insan”ın çalıştığı “kötü yerler” in niteliklerinin gün yüzüne çıkarılması gerektiğini düşünmektedir.



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

Tükenmişliğe sebep olan unsurlar, bireylerin içinde bulunduğu durum ve ortama, işin niteliğine ve yoğunluğuna bağlı unsurlar olarak aşağıdaki şekilde sıralanmıştır (Gül, 2014 : 8; Meier, 1983 : 901):

- Yapılan işin süresi ve şiddeti
- Fazla iş yükü, yüksek hedef ve beklentilerin olması
- Çalışma ortamında çevre tarafından gereken desteğin sağlanmaması
- İlerleme fırsatlarının olmaması
- İşyerinde duygusal ve cinsel taciz
- Çevre koşulları, fiziksel şartlar ve işgören ihtiyaçlarının sağlanmaması
- Çalışma ortamında eşitsizlik ve adaletsizliğin hâkim olması
- İnisiyatif ve seçim hakkı yoksunluğu
- Bireysel yaratıcılığın ve potansiyelin gerçekleştirilmesine olanak sağlanmaması.

Tükenmişlik sendromunun en sık görülen belirtileri; işgörenlerin iş yerinde çalışırken kendilerini her zaman **fiziksel** (Halsizlik ve yorgunluk hissi, migren, uyku problemleri, solunumda sıkıntılar, vücutta uyuşma, düzensiz kilo alıp vermeler, sürekli ağrılar ve sızılar, kolesterol rahatsızlıkları, kalp problemleri, sürekli ve iyileşmeyen gribal hastalıklar, mide problemleri, kas kasılmaları, bel fıtığı vb.), **davranışsal** (bireyin öfke kontrolünü kaybetmesi, işten kaçınma isteği, yaptığı işten zevk almaması, sürekli bir kaygı durumu yaşaması, anormal alınganlık yapması, yaptığı işin beğenilmediğini düşünme, işe zamanında gelmeme, sorumluluklarını erteleme vb.) veya **duygusal** (Yalnızlaşmak, yardımlaşmanın olmaması, umutsuz haller, engellenme duygusu, ailevi problemler, uykusuzluk, depresyon, ruhsal hastalıklar, sinirsel tepkiler, agresiflik, daha çok cezalandırma isteği, düşmanca tavırlar besleme, kaygılanma ve ürpeme olarak yorgun hissetmeleri vb.) belirtilerdir (Bahar, 2006 : 6; Dilsiz, 2006 : 15; Dinç, 2008 : 7; Ardıç ve Polatçı, 2009 : 30). Buna bağlı olarak da motivasyonlarının düşmesi, aşırı karamsarlık, fazla ve gereksiz tepkisellik, konsantrasyon problemleridir. Bunların yanı sıra, bireylerin kapasitelerine göre düşük performans sergilemesi, çalışma arkadaşları ve yönetim ile sürekli iletişim problemleri ile karşı karşıya kalma, evinde veya diğer alanlarda da sürekli işletmede yaşadığı problemleri düşünmesi ve iş tatmininin azalması gibi belirtiler göstermektedir (Altay, 2009 : 3).

Tükenmişliğin neticesinde yaşanan negatif durumlardan bazılarının (Balcıoğlu vd., 2008 : 102-103); işgörenin iş değiştirmesi, işgörenin işe karşı devamsızlık yapması, işgörenin gösterdiği iş performansında düşüş görülmesi, üst yönetim ile anlaşmazlıkların baş göstermesi, örgütsel kurallara kayıtsızlık, ilişkili olunan kişilerle sorunlar yaşama, mesai saatlerini kötü kullanma, işe karşı odaklanma sorunu, mekanik hareket etme, negatif davranışlar sergileme, mali açıdan üretim ve hizmetlerde zayıflar olduğu sonucu ortaya çıkmaktadır.

### **İşgören Performansı**

Performans kelime olarak, Fransızca kökenlidir. Türkçede ki karşılığı, edim ve başarıdır ve özünde başarıyı tanımlamada kullanılır. Arslantürk (2009 : 21)'e göre performans, bir işi gerçekleştiren bir kişinin, bir grubun veya bir yapının belirli bir sürede ya da belirli bir zamanda, o işte planlanan hedefe hangi ölçüde ulaşıldığının tespit edilmesidir. Benligiray (2004 : 141)'a göre performans; işletmede ki işgören bir kişinin veya işgörenlerinin tümünün hedefe varabilmesi açısından hangi sonuca ulaşabildiklerini açıklayan bir terimdir. Örgüt açısından öne çıkan bireyin görevini yerine getirirken sergilemiş olduğu performansdır.

İşgören performansı, işgörenlerin gereksinimlerini tatmin etmek amacıyla çalıştıkları kurumda yetki ve sorumluluklar yüklenmesi neticesinde, istediklerine ulaşmak için çabalayıp, zamanını harcamasıdır (Barutçugil, 2002 : 40).

İşletmelerin başarısı ve gelecek planları açısından işgörenlerin performansı son derece önemlidir. İşgörenlerinden beklenen düzeyde performans sergilemesini isteyen işletmelerin doğru



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

tercihler yaparak bu doğrultuda adım atması gerekmektedir (Uludağ, 2018: 179). İnsan kaynakları yönetiminin bir parçası olan performans yönetimini işletmenin rekabet üstünlüğü elde etmesi ve sürekli geliştirilmesi amacıyla kullanılabilir. Bununla birlikte işgörenlerin performansı müşterilerin memnuniyetleri bakımından önem taşımaktadır. Özellikle müşteri ile işgörenlerin birebir iletişimde bulunduğu turizm gibi sektörlerde işgören performansı müşterilerin tekrar tekrar aynı işletmeyi tercih etmelerinde büyük rol oynamaktadır (Köroğlu, 2011 : 186).

Örgütler arasındaki rekabetin artması ve bu alanın hizmet ekonomisinde giderek yaygınlaşması örgütlerin müşterilerine/vatandaşlarına vermiş olduğu hizmetin kalitesini ve niteliğini giderek arttırmaya ve daha fazlasını ortaya koymaya zorunlu kılmıştır (Salanova vd., 2005 : 1217). Dolayısıyla bir örgütte bulunan işgören de kaliteli hizmet sunmaya odaklanır ve çaba sarf eder. Bu çaba neticesinde de müşteriler/vatandaşlar için de hizmet aldığı örgüt için olumlu düşünceler geliştirir (Schneider vd., 2002 : 151). Dolayısıyla işgörenlerin yaptıkları hizmetin kaliteli olabilmesi için hem karşıdaki kişiyi anlayabilmeli (*Empati Boyutu*) hem de daha iyi bir performans göstermelidir (*Mükemmel Performans Boyutu*).

Örgütlerde hedeflenen amaçlara ulaşmak ancak yüksek performansa sahip işgörenleri istihdam etmek ile mümkündür. Fakat çağımızda örgütlerin karşıladıkları en çok sorunların başında, işgörenlerin kendilerine verilen işleri ne ölçüde başarabildiklerinin veya mevcut yeteneklerinin ne düzeyde olduğunun belirlenememesi sorunudur. Bu belirsizlik durumu günümüzde bilhassa işgören performansının ve performans ölçümünün önem kazanmasında etkili olmuştur (Bayram, 2006 : 47). İşgören performansı, herhangi bir örgütün etkinliğini ve başarısını geliştirmede önemli bir unsurdur. Bu sebepten dolayı, sürekli eğitim ve gelişim programları aracılığıyla işgörenlerin performanslarının geliştirilmesi yönünde artan bir eğilim vardır.

Birtakım beklentilerle işletmeye dahil olan kişi, bu beklentilerinin karşılandığı oranda görevinde ve çalıştığı işletme de hoşnut olmakta ve işinde yüksek performans sergilemektedir. Bireysel performans; kişilik özellikleri, değer yargıları, bireysel tutumlar ve yetenekler gibi etmenlerin bir araya gelmesi sonucunda kişinin performansını etkilemektedir. Bu faktörler, kişinin işinden tatmini ile yakından ilgili olduğu için performans ile iş tatmini ilişkisini yansıtmaktadır (Yazıcıoğlu, 2010 : 246). Bir işgörenin performansının neden olumsuz etkilendiğinin sebebini bulmak, yöneticilerin en çok zorlandığı konulardan biridir. Bir problemi çözebilmek için atılacak adımlar bu problemin sebebini net ve kesin olarak belirlenmesiyle mümkün olacağından dolayı, bu kritik görev yöneticiler için çok önem taşımaktadır. İşgören performansını etkileyen birtakım faktörler vardır. Yüksek performansın sergilenebilmesi için, işgören davranışını etkileyen birçok faktörün bir araya gelmesi önemliyken, işgörenin düşük performansının sebebi çoğunlukla tek bir faktörden veya nedenden dolayı olabilir. Performansı olumsuz etkileyen herhangi bir sorunun, tespit edilmeden varlığını devam ettirmesi, diğer olumlu etkenleri de olumsuz çevirerek problemin çözümünü zorlaştıracaktır. (Barutçugil, 2002; Öner, 2011).

İşgörenlerin performansını ölçmek için birçok farklı yöntem kullanılsa da her idareci ve her kuruluşun ihtiyaçları doğrultusunda kendine en yaygın yöntemi uygulama gayreti içinde olduğu söylenebilir (Bingöl, 2006 : 289). Günümüzde, işgörenlerinin performansını ölçmek için kullanılan, birçok performans değerlendirme yöntemi bulunmaktadır. Bu yöntemlerin, bazı avantajları olduğu gibi dezavantajları da bulunmaktadır. 360 Derece Değerlendirme Yöntemi, Grafik Dereceleme Yöntemi, Kritik Olay Tekniği, Davranışsal Gözlem Ölçeği, Harekete Dayalı Değerlendirme Ölçeği, Amaçlara Göre Değerlendirme Yöntemi bu yöntemlerden bazılarıdır (Decenzo ve Robbins, 2002 : 293).



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

### **METODOLOJİ**

Çalışmanın bu kısmında araştırmanın amacı, veri toplama yöntemi, evren ve örnekleme, bulgular ve sonuç kısımlarına yer verilmiştir.

#### **Araştırmanın Amacı ve Önemi**

Bu araştırmanın amacı, otel işletmeleri yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin tükenmişlik düzeyini belirleyerek, iş performansına olan olası etkisini tespit etmektir.

Turizm sektörü içerisinde yer alan konaklama işletmeleri, bir bölgede turizm sektörünün gelişimi ve çeşitlenmesini sağlayan turizm işletmelerinin ana kolunu oluşturmaktadır. Oteller ise, konaklama sektöründe yer almakla birlikte, destinasyonda konaklama işletmelerinin en popüler türünü oluşturan işletmelerden birisidir. Otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümü en çok işgörenin çalıştığı ve en fazla misafirle etkileşimde bulunan bölümdür. Tükenmişlik otel işgörenlerini ve yiyecek içecek işletmelerini olumsuz yönde etkileyen ve işgörenlerin performansını düşüren önemli bir faktördür. Bu bağlamda Afyonkarahisar ilindeki beş yıldızlı termal otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü ve otel dışında ki tüm yiyecek içecek işletmeleri ( Restoran, cafeterya, lokanta, pastane ve tüm hizmet sektörü çalışanları ) işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerinin iş performansına olan etkisinin belirlenmesi, tükenmişliğin sebeplerinin ortaya çıkartılması, işletme yöneticilerinin gerekli önlemleri almaları, işgören tükenmişlik seviyelerini minimum seviyelere indirerek, işletmenin başarısını ve sürekliliğini sağlamak açısından önem arz etmektedir.

Özellikle tükenmişlik düzeyi düşük olan işgörenlerin, işyerine olan aidiyat duygusunun fazla olmasına dolayısıyla, işlerini severek yapmaları, işlerine zamanında gelmeleri, zamanlarını verimli kullanmaları, işletmedeki araç gereç kullanımına dikkat etmeleri, işletme giderlerinin azalması, müşterilerine güler yüz gösterip daha fazla satış yapmaları işletme gelirlerinin artmasını sağlamak açısından önem arz etmektedir.

#### **Evren ve Örneklem**

Araştırmanın evrenini Afyonkarahisar il merkezinde bulunan Turizm İşletme Belgeli 5 yıldızlı termal otel çalışanlarıdır. Araştırmanın örnekleme ise Afyonkarahisar il merkezinde bulunan Turizm İşletme Belgeli 5 yıldızlı termal otellerin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırmanın çalışma evrenini oluşturan Afyonkarahisar il merkezinde aktif olarak çalışan ‘‘Turizm İşletme Belgeli’’ otel sayılarını ve faaliyetlerini belirlemek üzere İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü’nden elde edilen bilgilere göre, il merkezinde, Turizm İşletme Belgeli 7 adet 5 yıldızlı termal otelin faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir (Afyonkarahisar il Kültür ve Turizm Müdürlüğü 2023).

Afyonkarahisar’daki beş yıldızlı termal otel işletmeleri yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin sayısı otellerin insan kaynakları ve bölüm sorumlularıyla görüşülerek toplamda 550 kişi olduğu tespit edilmiştir. Dolayısıyla araştırma evreni on binden küçük olduğundan dolayı, sınırlı evrenler ( $N < 10.000$ ) ve nicel araştırmalar için önerilen örnekleme hacmi hesaplama formülünden

$$n = \frac{N \cdot \sigma^2 \cdot Z_a^2}{(NN-1) \cdot H^2 + Z_a^2 \cdot \sigma^2} \quad n = \frac{580 \cdot 1^2 \cdot (1,96)^2}{(580-1) \cdot 0,1^2 + 1,96^2 \cdot 1^2} = 227$$

(Özdamar, 2001: 257; Ural ve Kılıç, 2018: 41-43) yararlanılmıştır. Evreninin 550 olduğu %1 hata oranı ile hesaplanarak 277 sayısına ulaşılmıştır.

Afyonkarahisar il merkezindeki 5 yıldızlı termal otel işletmelerine toplamda 550 adet anket dağıtılarak 2019 Aralık ayında başlanan anket çalışması 2020 Mart’ta sona erdirilmiştir. Toparlanan



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

anket sayısı 412 adet olup, eksik ve hatalı doldurulma nedeniyle 25 adet anket veri analizinden çıkartılarak 387 adet anketin analizi gerçekleştirilmiştir.

**Veri Toplama ve Analiz Yöntemi**

Bu çalışmada işgörenlerin tükenmişlikle ilgili görüşlerini belirleyip, iş performanslarına olan etkisini ölçmek amacıyla nicel veri toplama tekniklerinden anket yöntemi kullanılmıştır. 5’li Likert Ölçeği’ne dayalı bir soru grubu ve ankete katılan katılımcıların demografik özelliklerini belirlemeye yönelik 10 ifadeden oluşan bir diğer soru grubu olmak üzere iki kısımdan oluşmaktadır. İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin iş performanslarına etkisini belirlemeye yönelik yapılan ankette, ilk bölümde katılımcılara ait demografik bilgiler yer almakta, ikinci bölümde Maslach ve Jackson (1981) tarafından hazırlanan akademik personelin tükenmişlik düzeyini ölçmek amacıyla geliştirilen 22 ifadeden oluşan tükenmişlik ölçeği soruları kullanılmıştır. Üçüncü bölümde ise, iş performans değişkenini ölçmek için Smith, Organ ve Near tarafından (1983) geliştirilen 16 sorulu ölçeğe, Goodman ve Svyantek’in (1999 : 254-275) 9 görev performansı sorusunun eklenmesi ile oluşan 25 ifade, kavramsal verilerin birbirine yakın olması ve yiyecek içecek söktörünegöre uyarlanıp, sadeleştirilerek 23 ifadeye dönüştürülüp anket formu hazırlanmıştır. Kullanılan ölçeklerde 5’li likert ifadelerin yanıt kategorileri “1 Hiç Katılmıyorum”, “2 Az Katılıyorum”, “3 Orta Düzeyde Katılıyorum”, “4 Çok Katılıyorum” ve “5 Tamamen Katılıyorum” şeklindedir.

Araştırma verilerin istatistiksel analizleri için Cronbach’s Alpha yöntemi ile güvenilirlik analizi test edilmiştir. Özdamar’a (1999) göre, güvenilirlik katsayısına ilişkin ölçüt değerleri aşağıda olduğu gibi ifade edilmektedir.

$0.00 < \alpha < 0.40$  olduğu zaman ölçek güvenilir değildir.

$0.41 < \alpha < 0.60$  olduğu zaman ölçek düşük güvenilirliktedir.

$0.61 < \alpha < 0.80$  olduğu zaman ölçek orta düzeyde güvenilirlerdir.

$0.81 < \alpha < 1.00$  olduğu zaman ölçek yüksek düzeyde güvenilirlerdir.

Güvenilirlik analizleri içerisinde en yaygın kullanılan istatistiksel yöntem ise Cronbach’s Alpha yöntemidir (Altunışık vd., 2007: 115-116). Bu kapsamda ölçeklerin güvenilirlik analizlerine yönelik olarak Cronbach’s Alpha katsayıları Tablo 1’de verilmiştir.

**Tablo 1:** Tükenmişlik ve İş Performansı Ölçeklerine İlişkin Güvenilirlik Analizleri

Güvenilirlik Analizi Sonuçları	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı	Duyarsızlaşma	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Cronbach’s Alpha (Her bir boyut için)	,947	,890	,921	,934	,869
N Değeri	9	8	5	9	14
Cronbach’s Alpha (Her bir ölçek için )	,901			,925	
N Değeri	22			23	
Cronbach’s Alpha (Tüm ölçek için )	,806				

Bulgulara göre tükenmişlik ve iş performansı ölçeğinin genel güvenilirliği için yapılan analizler sonucunda Cronbach’s Alpha değeri 0,806’dır. Cronbach Alfa katsayı değeri 0 (sıfır) ila 1 (bir) arasında değişen bir sayısal değer olup bu değer 1’e yaklaştıkça ölçeğin güvenilirliğinin yüksek olduğu kabul edilir (Kurtuluş, 2010: 184). Bir ölçeğin güvenilir olarak kabul edilebilmesi için



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

genellikle bu katsayının 0.70 ve daha büyük olması gerekmektedir. Sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalarda Cronbach's Alpha değerinin 0,70'in değeri üzerinde olması durumunda ölçekler için güvenilir denilebilmektedir (Ural ve Kılıç, 2018). Bu bağlamda araştırmada kullanılan ölçekler güvenilirirdir.

**BULGULAR**

**Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Araştırmada değerlendirmeye alınan 387 ankete cevap veren katılımcıların demografik ilişkin istatistik veriler Tablo 2' te sunulmuştur.

**Tablo 2: Katılımcıların Demografik Özellikleri**

Değişken	f	%	Değişken	f	%
<b>Cinsiyet</b>			<b>Aylık Kazanç</b>		
Kadın	123	31,8	2330 - 2500	188	48,6
Erkek	264	68,2	2501 - 3000	126	32,6
<b>Medeni Durum</b>			3001 - 4000	38	9,8
Evli	231	59,7	4001 ve Üzeri	35	9,0
Bekâr	156	40,3	<b>İşletmedeki Göreviniz</b>		
<b>Yaş</b>			Yiyecek İçecek Müdürü	6	1,6
18-25	75	19,4	Restoran Müdürü	3	0,8
26-35	121	31,3	Headwaiter	11	2,8
36-45	89	23,0	Kaptan	23	5,9
46-55	75	19,4	Garson	71	18,3
56 ve Üzeri	27	7,0	Komi	90	23,3
<b>Eğitim Durumu</b>			Aşçıbaşı	6	1,6
İlköğretim	92	23,8	Kısım Şefi	26	6,7
Lise	199	51,4	Aşçı	116	30,0
Ön Lisans	71	18,3	Steward	33	8,5
Lisans	21	5,4	Diğer ( Gıda Mühendisi)	2	0,5
Lisansüstü	4	1,0	<b>İşletmede Çalışılan Süre</b>		
<b>Turizm Eğitimi</b>			1 Yıldan Az	66	17,1
Turizm Melek Lisesi	49	12,7	1 – 4 Yıl	160	41,3
MYO Turizm Bölümü	40	10,3	5 – 8 Yıl	85	22,0
Turizm Otelcilik YO	21	5,4	9 – 12 Yıl	32	8,3
Turizm Eğitimi Almadım	261	67,4	13 – 15 Yıl	21	5,4
Diğer	16	4,1	15 Yıl Üzeri	23	5,9
<b>Günlük Çalışma Süresi</b>			<b>Sektörde Çalışılan Süre</b>		
8 Saat	210	54,3	1 Yıldan Az	24	6,2
8 Saat Üzeri	177	45,7	1 – 4 Yıl	83	21,4
			5 – 8 Yıl	103	26,6
			9 – 12 Yıl	52	13,4
			13 – 15 Yıl	68	17,6
			15 Yıl Üzeri	57	14,7

Çalışmaya katılan erkek katılımcı sayısının, kadınlardan fazla olduğu görülmektedir. Dolayısıyla, yiyecek içecek bölümünün çalışma şartları ağır olması özellikle yiyecek içecek bölümünün sadece otel misafirlerine değil aynı zamanda banket organizasyon etkinliklerinde de





*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

görev alması ile mesai saatlerinin uzun, yorucu ve düzensiz olması sebebiyle kadınlar tarafından az tercih edilen bölüm olduğu düşünülmektedir.

Katılımcıların yaş dağılımına bakıldığında ise en yüksek oranın 121 kişi (% 31,3) ile 26-35 yaş grubunda olduğu görülmektedir. Yaş dağılımının orta ve üst yaş grubunda toparlanması, Afyonkarahisar ilindeki otellerin 12 ay açık olmasından kaynaklandığını düşündürürken, Kırcan'ın (2014: 100) Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmeleri yiyecek içecek işgörenlerinin tükenmişlik durumlarına yönelik yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, en yüksek yaş dağılımının ise 19-25 yaş grubunda daha genç olması, mevsimsellikten kaynaklı işgören devir hızının yüksek olmasından dolayı olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Katılımcıların eğitim durumlarına bakıldığında, en yüksek oranın 199 kişi (% 51,4) ile lise mezunlarından oluştuğu görülmektedir. Lise eğitiminden sonra eğitime devam etmeyerek, sektörde aktif olarak çalışmayı tercih etmelerine ekonomik sebepler etken olmuş olabilir. Katılımcıların turizm eğitimi ile ilgili durumuna bakıldığında ise 261 kişi (% 67,4) ile en yüksek oranla ve yarıdan fazlasının turizm eğitim almadığı görülmektedir. Sırasıyla 49 kişi (% 12,7) ile turizm meslek lisesi, 40 kişi (% 10,3) MYO turizm bölümü, 21 kişi (% 5,4) ile turizm otelcilik YO, son olarak 16 kişi (% 5,4) ile diğer turizm eğitiminin takip ettiği görülmüştür. Turizm eğitimi almayanların sayısının yüksek olması, Afyonkarahisar ilindeki otellerin çoğunun lojman imkânı sağlamamasından dolayı, nitelikli ve eğitilmiş personelin ili tercih etmemesi buna sebep olabilir. Diğer bir olasılık ise, aynı ilde yaşayıp turizm eğitimi alan personelin, daha cazip çalışma koşulları, maaş yüksekliği ve eğlenceli ortamlarda bulunma isteği, yaşın da vermiş olduğu etki ile sayfiye otelleri tercih etmesine sebep olabilir. Yıldız'ın (2018: 63) Bodrum'daki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, turizm eğitimi alanların oranının almayanlara göre çok yüksek oranda olması buna örnek olarak gösterilebilir.

Katılımcıların İşletmede çalışılan süre ile ilgili durumuna bakıldığında, en yüksek oranın 160 kişi (% 41,3) ile 1-4 yıl grubunda olduğu görülmektedir. 1-4 yıl grubunu sırasıyla 85 kişi (% 22,0) ile 5-8 yıl gurubu izlemektedir. Bu bağlamda işgörenlerin büyük bölümünün uzun yıllar aynı işletmede çalıştığı, 1 yıldan az süredir işgörenlerin genel toplama göre düşük olduğu görülmektedir. Bu durum bölgedeki otellerin mevsimsel olmayıp, tüm yıl açık olmasından kaynaklanıyor olabilir. Nitekim Yatkın'ın (2017: 67) Kuşadası'ndaki 5 yıldızlı otel işletmelerinde yapmış olduğu araştırmanın sonuçlarına göre, yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin aynı işletmede çalışma süresine bakıldığında; 102 kişinin (%40,8) 1 yıldan az, 95 kişinin (%38) 2-5 yıl arasında çalıştığı, 1 yıldan az işgörenlerin oranının yüksek olması buna örnek olarak gösterilebilir.

**İşgörenlerin Tükenmişlik İfadelerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler**

Bu kısımda, anket uygulanan otel işletmeleri yiyecek içecek bölümünde işgörenlerin, tükenmişlik düzeyleriyle ilgili tespit edilen bulgulara yer verilmiştir. Tablo 3'te katılımcıların tükenmişlik düzeylerine ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik, ankette yer alan her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**Tablo 3:** Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri

Faktörler	Tükenmişlik İfadeleri	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	ss.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tamamen			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Duygusal Tükenme	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	100	25,8	75	19,4	63	16,3	77	19,9	72	18,6	2,86	1,46
	İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	75	19,4	95	24,5	90	23,3	79	20,4	48	12,4	2,81	1,3
	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	101	26,1	76	19,6	68	17,6	78	20,2	64	16,5	2,81	1,44
	İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	83	21,4	106	27,4	80	20,7	68	17,6	50	12,9	2,73	1,32
	İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	104	26,9	78	20,2	81	20,9	67	17,3	57	14,7	2,72	1,4
	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	105	27,1	74	19,1	78	20,2	87	22,5	43	11,1	2,71	1,36
	Yaptığım işten tükendığimi hissediyorum.	121	31,3	77	19,9	50	12,9	78	20,2	61	15,8	2,69	1,48
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	135	34,9	83	21,4	42	10,9	91	23,5	39	9,3	2,50	1,4	
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	174	45	66	17,1	43	11,1	82	21,2	22	5,7	2,25	1,36	
Duygusal Tükenme												2,68	1,39

Tabloya bakıldığında tükenmişlik alt boyutlarından, duygusal tükenme ifadelerinin: 2,68 aritmetik ortalama ile orta düzeyin altında olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların duygusal tükenme ile ilgili en yüksek düzeyde katıldıkları ifade 2,86 ortalama ile “Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.” olmuştur. Katılımcılar tarafından diğer ifadelerle göre en düşük düzeyde katıldıkları ifade ise 2,25 ortalama ile “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum” olmuştur.



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**Tablo 4:** Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri

Faktörler	Tükenmişlik İfadeleri	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	ss.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tamamen			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Duyarsızlaşma	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	109	28,2	89	23	87	22,5	53	13,7	49	12,7	2,59	1,35
	İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissediyorum	84	21,7	112	28,9	126	32,6	41	10,6	24	6,2	2,50	1,12
	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	131	33,9	79	20,4	78	20,2	57	14,7	42	10,9	2,48	1,37
	İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere kişiliksiz varlıklarım gibi davrandığımı fark ediyorum.	97	25,1	111	28,7	110	28,4	50	12,9	19	4,9	2,43	1,14
	İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	131	33,9	91	23,5	90	23,3	54	14	21	5,4	2,33	1,22
	Duyarsızlaşma											2,47	1,24

Tablodaki duyarsızlaşma ölçeğinde yer alan ifadeler işgörenlerin katılım düzeyleri incelendiğinde, işgörenlerin duyarsızlaşma algı düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade, 2,59 aritmetik ortalama değerine sahip “Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum” ifadesidir. İşgörenlerin duyarsızlaşma algı düzeylerine ilişkin en az düzeyde katılım gösterdikleri ifade ise, “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil” ifadesidir. İlgili ifadenin aritmetik ortalama değeri 2,33’tür.



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**Tablo 5:** Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri

Faktörler	Tükenmişlik İfadeleri	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	ss.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tamamen			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	17	4,4	19	4,9	86	22,2	124	32	141	36,4	3,91	1,08
	Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	11	2,8	43	11,1	91	23,5	138	35,7	104	26,9	3,72	1,06
	İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	32	8,3	36	9,3	58	15	151	39	110	28,4	3,70	1,21
	İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yarattım.	29	7,5	43	11,1	73	18,9	127	32,8	115	29,7	3,66	1,22
	İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	20	5,2	51	13,2	62	16	160	41,3	94	24,3	3,66	1,13
	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	29	7,5	25	6,5	82	21,2	169	43,7	82	21,2	3,64	1,11
	İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	38	9,8	30	7,8	66	17,1	181	46,8	72	18,6	3,56	1,16
	İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	22	5,7	60	15,5	96	24,8	128	33,1	81	20,9	3,48	1,15
Düşük Kişisel Başarı Hissi											3,67	1,14	

Düşük kişisel başarı hissi ölçeğinde yer alan ifadeler işgörenlerin katılım düzeyleri incelendiğinde, işgörenlerin düşük kişisel başarı hissi algı düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade, 3,91 aritmetik ortalama değerine sahip “Çok şeyler yapabilecek güçteyim” ifadesidir İşgörenlerin düşük kişisel başarı hissi algı düzeylerine ilişkin en az düzeyde



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

katılım gösterdikleri ifade ise, “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim” ifadesidir. İlgili ifadenin aritmetik ortalama değeri 3,48’dir

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ifadelerine verilen cevapların ortalamasına göre değerlendirildiğinde, işgörenlerin kendilerine göre ifadelerine verdikleri cevaplar “2 Az Katılıyorum” değerlendirmesine yakın olduğu görülmektedir. Tükenmişlik ölçeği bir diğer boyutu olan düşük kişisel başarı hissi, ifadelerine verilen cevapların ortalamasına göre değerlendirildiğinde ise işgörenlerin ifadelerine verdikleri cevaplar “3 Orta Düzeyde Katılıyorum” değerlendirmesine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin düşük olduğunu göstermektedir.

**İşgörenlerin Performans İfadelerine Ait Tanımlayıcı İstatistikler**

Çalışmanın bu kısmında, katılımcıların iş performansına yönelik elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Tablo 45’te katılımcıların iş performansına ilişkin görüşlerini belirlemeye yönelik, ankette yer alan her bir ifadeye ilişkin frekans ve yüzde dağılımları ile aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri yer almaktadır.

*Tablo 6. Katılımcıların İş Performansına İlişkin Görüşleri*

Faktörler	Performans İfadeleri	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	SS.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Görev Performansı	İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	-	-	7	1,8	31	8	129	33,3	220	56,8	4,45	0,719
	İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım	-	-	6	1,6	39	10,1	147	38	195	50,4	4,37	0,727
	İşimin gerektirdiği amaçları yerine getiririm.	2	0,5	4	1	51	13,2	123	31,8	207	53,5	4,36	0,788
	İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım	-	-	8	2,1	48	12,4	142	36,7	189	48,8	4,32	0,769
	Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım	-	-	9	2,3	51	13,2	139	35,9	188	48,6	4,30	0,785
	Görevlerimi beklediği gibi yaparak, işimde	2	0,05	5	1,3	58	15	146	37,7	176	45,5	4,26	0,796



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

iyi bir performans sergilerim													
Görevlere ilişkin belirlenmiş olan sorumluluklardan daha fazlasını üstlenebilirim	2	0,5	7	1,8	67	17,3	133	34,4	178	46	4,23	0,835	
Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim	2	0,5	9	2,3	75	19,4	139	35,9	162	41,9	4,16	0,852	
İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıkla üstesinden gelirim	2	0,5	6	1,6	88	22,7	142	36,7	149	38,5	4,11	0,842	

Görev performansı ölçeğinde yer alan ifadelerle işgörenlerin katılım düzeyleri incelendiğinde, işgörenlerin görev performansı algı düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade, 4,45 aritmetik ortalama değerine sahip “İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm” ifadesidir. İşgörenlerin görev performansı algı düzeylerine ilişkin en az düzeyde katılım gösterdikleri ifade ise, “İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıkla üstesinden gelirim” ifadesidir. Ölçek genel ve ifadelerle verilen cevapların ortalamasına göre değerlendirildiğinde, işgörenlerin ifadelerle verdikleri cevaplar “4 Çok Katılıyorum” değerlendirmesine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin görev performanslarının yüksek olduğunu göstermektedir.

**Tablo 7: Katılımcıların İş Performansına İlişkin Görüşleri**

Faktörler	Performans İfadeleri	Katılım Düzeyi										$\bar{X}$	ss.
		Hiç		Az		Orta		Çok		Tam			
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%		
Bağlamsal Performans	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcamam	-	-	-	-	5	1,3	56	14,5	326	84,2	4,82	0,409
	İş dışında gereksiz konuşmalarla/ile tişimle uzun zaman harcamam	8	2,1	4	1	33	8,5	67	17,3	275	71,1	4,54	0,854



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

<b>Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem</b>	8	2,1	20	5,2	15	3,9	64	16,5	280	72,4	4,51	0,942
<b>Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim</b>	4	1	12	3,1	30	7,8	90	23,3	251	64,9	4,47	0,846
<b>Hak ettiğimden fazla izin kullanma eğiliminde değilim</b>	8	2,1	11	2,8	44	11,4	63	16,3	261	67,4	4,44	0,946
<b>Mesai saatleri sonuna kadar yüksek performansla çalışırım</b>	5	1,3	8	2,1	37	9,6	97	25,1	240	62	4,44	0,847
<b>İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm</b>	5	1,3	21	5,4	19	4,9	97	25,1	245	63,3	4,43	0,909
<b>Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum</b>	-	-	32	8,3	85	22	126	32,6	143	37	3,97	0,972
<b>Bölümüm için gerekli olmasa da otel içerisinde bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum</b>	2	0,5	18	4,7	105	27,1	139	35,9	123	31,8	3,93	0,905
<b>Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum</b>	2	0,5	23	5,9	102	26,4	138	35,7	122	31,5	3,91	0,926



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

<b>Bölüm/postamdan sorumlu şefimin işlerinde ona yardımcı olurum</b>	1	0,3	20	5,2	112	28,9	132	34,1	122	31,5	3,91	0,91
<b>İş tanımında yer almasa bile, bölümünde işe yeni başlayan birine işlerinde yardımcı olurum</b>	2	0,5	21	5,4	116	30	122	31,5	126	32,6	3,90	0,938
<b>Bölümümün toplam kalitesini yükseltecek yenilikçi fikirlerimi bölüm şefime/yöneticisine sunarım</b>	1	0,3	27	7	113	29,2	135	34,9	111	28,7	3,84	0,927
<b>Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum</b>	1	0,3	28	7,2	127	32,8	121	31,3	110	28,4	3,80	0,942
<b>Bağlamsal Performans</b>											4,21	0,88

Bağlamsal performans ölçeğinde yer alan ifadelere işgörenlerin katılım düzeyleri incelendiğinde, bağlamsal performanslarının algı düzeylerine ilişkin en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade, : 4,82 aritmetik ortalama değerine sahip “Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcamam” ifadesidir. İfadeye işgörenlerin neredeyse tamamı (%98,7) çok katılıyorum ve/veya tamamen katılıyorum cevabını vererek olumlu görüş bildirmişlerdir. İşgörenlerin görev performansı algı düzeylerine ilişkin en az düzeyde katılım gösterdikleri ifade ise, 3,80 aritmetik ortalama ile “Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum” ifadesidir.

#### **Katılımcıların Tükenmişlik Düzeylerinin İş Performansına Olan Etkisine İlişkin Bulgular**

Araştırmanın bu kısmında ölçeklere ve boyutlarına ilişkin ortalamalar ve standart sapmaları verilmiş, tükenmişlik ve iş performansı arasındaki ilişkilere yönelik korelasyon analizine yönelik bulgular paylaşılmıştır. Tabachnick ve Fidell, (2013)’e göre, veriler normal dağıldığı için Pearson Korelasyon Katsayısı seçilmiştir. Tablo 6’da termal otel işletmelerinde istihdam edilen işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile işgörenlerin performans düzeyleri arasında doğrusal bir ilişki olup olmadığını belirlemek amacıyla Pearson Korelasyon Katsayıları hesaplanmıştır.





*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**Tablo 8:** Tükenmişlik ve İş Performansı Arasındaki Korelasyon Analizi

		Tükenmişlik	Duygusal Tükenme	Kişisel Başarı Hissi	Duyarsızlaşma	Performans	Görev Performansı	Bağlamsal Performans
Tükenmişlik	r	1						
	p							
Duy Tükenme	r	,870**	1					
	p	0						
Kişisel Başarı Hissi	r	,367**	-0,073	1				
	p	0	0,154					
Duyarsızlaşma	r	,792**	,714**	-0,044	1			
	p	0	0	0,389				
Performans	r	-,399**	-,364**	0,01	-,483**	1		
	p	0	0	0,838	0			
Görev Performansı	r	-,316**	-,329**	0,07	-,378**	,874**	1	
	p	0	0	0,17	0	0		
Bağlamsal Performans	r	-,398**	-,333**	-0,032	-,485**	,930**	,639**	1
	p	0	0	0,53	0	0	0	

\*\* . Korelasyon 0.01 düzeyinde anlamlı

Araştırmada değişkenler arasındaki ilişki ele alınırken veriler normal dağılım gösterdiğinden Pearson Korelasyon katsayısı kullanılmıştır. Buna göre, tükenmişlik ile Performans arasında düşük (r: -,399) ve anlamlı (p: .000<p: .05) pozitif bir ilişki tespit edilmiştir. Diğer bir ifadeyle, işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri arttıkça iş performanslarında düşüş gözlenmektedir. Araştırma bulgularının değerlendirilmesi sürecinde işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile iş performansları arasındaki ilişkinin incelenmesinin ardından, söz konusu değişkenler arasındaki ilişkinin yönü ve şiddetinin tespiti için ise bir sonraki aşamada Tek Değişkenli Doğrusal Regresyon Analizi gerçekleştirilmiştir (Tablo 7).



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

**Tablo 9:** İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Performansına Etkisini Belirlemeye Yönelik Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Katsayılar		Standardize Katsayılar	t Değeri	Anlamlılık Düzeyi (p)
	Beta Değeri	Standart Hata	Beta Değeri		
Sabit	5,103	0,104		49,249	0,000
Tükenmişlik	-0,287	0,034	-0,399	-8,542	0,000
<b>r: 0,399      r<sup>2</sup>: 0,159      Düzeltilmiş r<sup>2</sup>: 0,157      F: 72,960      p: 0,000</b>					

\* Bağımlı Değişken: İş Performansı

Bulgulara göre, tükenmişlik düzeyinin iş performansı üzerinde anlamlı bir etkisi bulunmaktadır ( $t=-8,542$ ;  $p=0,00<0,05$ ). İş performansı (y) ve tükenmişlik (x) arasındaki regresyon eşitliği  $y= 5,103 - 0,287x$  olarak bulunmuştur. Diğer bir ifade ile tükenmişlik düzeyindeki her bir birimlik artış, iş performansını %29 oranında düşürmektedir. Ayrıca, değişkenlerin birbiri üzerinde açıkladıkları varyans ( $r^2$ ) %15,9'dur. Diğer bir ifade ile tükenmişlik arttıkça, iş performansının da azalacağı söylenebilir.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

Otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümü en çok personelin çalıştığı bölümdür. Tükenmişlik otel işgörenlerine ve otel başarısına etki eden, işgörenlerin performansını olumsuz etkileyen önemli bir faktördür. Tükenmişliğe sebep olabilecek çevresel etmenler olarak; işin niteliği, haftalık çalışma saati, iş yükü, hizmeti alan kişiden kaynaklanan problemler, iş stresi, çalışma arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi fırsatlarının ve ödüllendirmenin yetersizliği, rol belirsizliği, örgütsel desteğin yokluğu, başarı kavramındaki belirsizlik, iş ilişkileri, dinlenme zamanı eksikliği, mobbing, düşük ücret, elverişsiz çalışma koşulları, kötü ulaşım alanları, işgörenlerinin gereksinimlerinin görmezden gelinmesi, kötü yönetim anlayışı, çalışma ortamındaki etkileşim, cinsiyet, yetersiz teçhizat, karmaşık hiyerarşi, önemli kararlara katılmayıp, maddi ve sosyal etmenler gibi birçok faktör sayılabilir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin vermiş oldukları cevaplara dayanarak ortaya konan tükenmişlik düzeylerinin iş performansına olan etkisine bakıldığında tükenmişliği etkileyen unsurların aynı oranda da iş performansına etki ettiği dolayısıyla tükenmişlik düzeyi arttıkça iş performansının da düştüğü sonucuna ulaşılabilir. Araştırmada; araştırmaya katılan otellerin yiyecek içecek bölümündeki işgören erkeklerin oranı (% 68,2) kadın oranına (% 31,8) göre daha fazla olduğu, araştırma kapsamındaki otellerin yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin yüksek oranla (% 67,4) turizm eğitimi almadığı, işgörenlerin büyük bölümünün uzun yıllar aynı işletmede çalıştığı, mesailerinde 8 saat çalışan işgörenlerin 8 saat üzeri işgörelere göre tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu, tükenmişlik ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olmasına bağlı olarak, katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin, iş performansları üzerinde anlamlı bir etkisi olduğu sonuçlarına ulaşılmıştır.

Bu sonuçlardan yola çıkarak işletme yöneticilerine; orta düzey ve üst düzey yöneticiler, yönetmeliğe hakim, işinin gerektirdiği bilgi ve donanımları edinmiş, yenilikleri takip edip, sürekli



*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

kendini güncelleyen, iletişime açık, mesleğini seven ve sevdiren tarafsızlık ve eşitlik çizgisinden ayrılmayan kişilerden seçmeleri, tükenmişliğin önüne geçebilmek için; işgörenlerin yoğun çalışması gereken zamanlarda ek işgören ve ilave donanım sağlayıp, personelin başarılarını takdir etmeleri ve ödül dağılımını gözden geçirmeleri, bireysel aktivite ve istirahat için ayrılan zamanı uzatmaları, iletişimin kalitesini yükseltmeleri, görev için gereken sorumluluk ölçüsünü düzenlemeleri önerilmektedir.

Sonraki çalışmalarda, araştırma sonuçlarının işverenler ile paylaşılıp, işverenlerin bu konular hakkındaki fikirlerinin alınıp, kendi işletmelerinde tükenmişlik ve performans konularında ne tarz önlemler ve düzenlemeler yaptıklarının sorulup bu verilerin bir sonraki araştırmada kullanılması işveren ve işgören açısından çif taraflı bir bakış açısı sağlayacaktır.

Araştırmacılara ise; bundan sonraki araştırmalarda demografik değişkenleri ve iş tatmini işe bağlılık, işgören devamsızlığı, iş güçlükleri, güçlendirme, örgütsel bağlılık gibi farklı faktörlerin iş performansına etkisinin olup olmadığını araştırmaları, tükenmişliğin iş performansına etkisi otel işletmelerindeki diğer bölümlerde ayrı ayrı ya da tüm bölümlerde aynı anda gerçekleştirebilmeleri, benzer çalışmanın şehir otelleri ve sayfiye otellerinde gerçekleştirilerek kıyaslama yapılması gibi öneriler getirilmektedir.

Bu araştırma pandemi öncesi yapılmış olması sebebiyle, özellikle yiyecek içecek işletmelerinin pandemi zamanındaki kısıtlamalardan dolayı işletmelerin kapatılması, işgörenlerin işsiz kalması gibi olumsuzluklar, sektöre olan bakış açısında önemli değişikliklere sebep olabileceği düşünülerek, araştırmacıların aynı çalışmayı tekrarlayarak farklı boyutlarda ele alması ve pandemi öncesi ve sonrası verilerin karşılaştırılıp kıyaslanarak önerilerin sunulması gerekmektedir.

Araştırmanın kısıtlarından birisi sınırlı bir zaman diliminde ve belli bir destinasyon olan Afyonkarahisar merkezindeki beş yıldızlı termal otellerdeki çalışanlar ile yapılmasıdır. Araştırmanın diğer bir kısıtı ise, sadece yiyecek içecek bölümü çalışanlarını kapsamaktadır. Otel işletmelerinde yiyecek içecek bölümü en fazla fiziksel güce ihtiyaç duyulan, uzun süre çalışmanın var olduğu, işgören devir hızının en yüksek olduğu, çalışma koşullarının tükenmişlikle ilişkili olması sebebiyle sadece bu bölümle sınırlı tutulmuştur.

#### **KAYNAKÇA**

Akçamete, Ayşe; Kaner, Sema; Bülbün Sucuoğlu, Nimet (2001), *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İşdoymu ve Kişilik*, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Aktaş, Ahmet (2002), *Turizm İşletmeciliği ve Yönetimi*, 2. Baskı, Antalya: Azim Matbaacılık.

Altay, Hüseyin (2009), “Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma”, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, C.6, S.12: 1-17.

Ardıç, Kadir; Polatçı, Sema (2009), “Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”, *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, S.32: 21-46.

Arslantürk, Yalçın (2009), “Dört Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Performans Değerlendirme: Ankara İli Örneği”, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, S.1, C.2: 19-34.

Bulut, Haydar (2014). *4 ve 5 Yıldızlı Otellerde Yiyecek-İçecek Maliyet Kontrol Sistemi: Ankara İli Örneği*, Atılım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul

Bahar, Emre (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 7, Issue 1, 2023, 180-200

*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

Balcıoğlu, İbrahim; Memetali, Seyfi; Rozant, Rakel (2008), “Tükenmişlik Sendromu”, Dirim Tıp Gazetesi, S.83: 99-104.

Barutçugil, İsmet (2002), *Performans Yönetimi*, İstanbul: Kariyer Yayıncılık.

Bayram, Levent (2006), “Geleneksel Performans Değerlendirme Yöntemlerine Yeni Bir Alternatif: 360 Derece Performans Değerlendirme”, *Sayıştay Dergisi*, S.62: 47-65.

Benligiray, Serap (2004), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Yayınları.

Bingöl, Dursun (2006), *İnsan Kaynakları Yönetimi*, 4. Baskı, İstanbul: Arıkan Yayınları.

Budak, Gülay; Sürgevil, Olca (2005), “Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama”, *D.E.Ü. İ.İ.B.F. Dergisi*, C.20, S.2: 95-108.

Decenzo, David A.; Robbins Stephen P. (2002), *Human Resource Management*, 7. Baskı. John Wiley&Sons, Inc: America

Demirbaş, Ali Rıza (2006). *Üç Farklı Hastanede Görev Yapan Yöneticilerin ve Klinikte Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumunun Araştırılması*, Ankara Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Dilsiz, Bülent (2006). *Konya İlindeki Ortaöğretim Okullarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik ve İş Doyumu Düzeylerinin Bölgelere Göre Değerlendirilmesinin Çok Değişkenlik İstatistiksel Analizi*, Selçuk Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Dinç, Kadriye (2008). *Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu*, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dönem Projesi, Ankara.

Eriş, H., Havlioğlu, S., Küçüközkan, Y. ve Özmen, S. (2017). Suriyeli Mülteci Kamplarının Bulunduğu İlçelerde Çalışan Hemşire ve Ebelerin Tükenmişlik Seviyesi: Şanlıurfa Örneği. *Usaysad Dergisi*, 3 (3), 326- 339.

Fıdancı, Tülay (2002). *Termal Turizm İşletmelerinde Maliyet Analizleri*, Afyonkarahisar Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Afyonkarahisar.

Gül, Behram (2014). *Tükenmişlik Ölçekleri ve Erzinan Üniversitesi Örneği*, On Dokuz Mayıs Üniversitesi Fen Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Samsun.

Kırkan, Meltem (2014). *Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği*, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

Kozak, Nazmi; Akoğlan Kozak, Meryem; Kozak, Metin (2010), *Genel Turizm İlkeler ve Kavramlar*, 4. Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Maslach, Christina; Jackson, Susan (1981), “The Measurement of Experienced Burnout”, *Journal of Occupational Behavior*, Vol. 2, No. 2: 99-113.

Maslach, Christina; Leiter, Michael P. (1997), *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*, San Francisco: JosseyBass.

Maslach, Christina (2003), “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention”, *Current Directions in Psychological Science*, Vol. 12, No.5: 189-192.

Meier, Scott T. (1983), “Toward A Theory Of Burnout”, *Human Relations*, Vol.36, No.10: 899-910.

Öner, Seda (2011). *Psikiyatri Hastanelerinde Çalışan Hemşirelerde Hasta Agresyonuna Gösterilen Tepkiler ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Düzce.



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 7, Issue 1, 2023, 180-200

*Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Performansa Etkisi:  
Afyonkarahisar Termal Oteller Örneği*

Ahmet KARAGÖZ, Mustafa SANDIKÇI

Sağlam Arı, Güler; Çına Bal, Emine (2008), “Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi”, *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, C. 15, S.1: 131-148.

Schneider, Wilfried; Bortfeld, Thomas; Schlegel, Wolfgang (2000), “Correlation between CT numbers and tissue parameters needed for Monte Carlo simulations of clinical dose distributions”, *Physics in Medicine&Biology*, Vol.45, No.2: 151.

Tabachnick, Barbara G.; Fidell, Linda S. (2013), *Using Multivariate Statistics*, 6th ed. Pearson, Boston

Tütüncü, Özkan; Demir, Mahmut (2002), *Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve İşgücü Hareketlerinin Analizi*, Ankara: Turhan Kitabevi.

Uludağ, Gökhan (2018), “Örgütsel Bağlılık İle İşgören Performansı İlişkisini İncelemeye Yönelik Bir Alan Araştırması”, *Bitlis Eren Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, S.7, C.1: 171-193

Ural, Ayhan; Kılıç, İbrahim (2013), *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*, Ankara: Detay Yayıncılık.

Ural, Ayhan; Kılıç, İbrahim (2018), *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi*, 5.Baskı, Ankara: Detay Yayıncılık.

Yatkın, Özlem (2017). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yazıcıoğlu, İrfan (2010), “Örgütlerde İş Tatmini ve İşgören Performansı İlişkisi: Türkiye ve Kazakistan Karşılaştırması”, *Ahmet Yesevi Üniversitesi, Bilig Türk Dünyası Sosyal Bilimler Dergisi*, S.55, C.1: 243-264.

Yıldırım, Fatma (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu ve Algılanan Rol Çatışması ile Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Yıldız, Şahin (2018). *Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği*, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.