

KIRGIZISTAN-BİŞKEK'TEKİ TÜRK YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİNDE İŞGÖREN DEVİR HIZI

Cemal İNCE*

Özet:

Kırgızistan yiyecek-içecek sektörünün önemli sorunlarından biri düşük moral motivasyon ve yüksek iş gören devir hızıdır. Yiyecek-içecek işletmelerinde iş gören devir hızının en olumsuz etkileri, düşük hizmet kalitesi, mesleki nitelik gerektirmeyen, düşük ücret algısıdır. Bu nedenle Kırgız toplumunda, diğer sektörlerle nazaran, gençlerin ya da kadınların çalışacağı bir alan olarak değerlendirilmesidir.

Kırgızistan-Bişkek'teki Türk yiyecek içecek işletmelerinin iş gören devri konusunun araştırılması, işgücü devir hızının incelenmesi, bunun sebeplerinin araştırılması konuyla ilgili istatistikî bilgilere sahip olunması, sorunların tespit edilerek çözüm önerilerinin sunulması ve böylece yiyecek-içecek işletmelerinin iş gören devri sorununa çözümler üreterek yönetiminin gelişmesine katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

Araştırma sonucunda iş gören devrinin en çok servis departmanında gerçekleştiği görülmektedir. İş gören devir hızı kadın iş görenlerde daha çok gerçekleşmektedir. İş gören devrinin nedenleri arasında “tatmin edici olmayan ücret, başka işletmelerde iş bulma, işletmede ek iş veya 2. iş olarak çalışma, kültür farkı, işletme içi iletişim sorunları, fazla mesai ve iş yükü, medeni durumdaki değişiklikler, işletmenin fiziksel koşulları, adaletsiz yönetim” gibi olumsuz faktörler yer almaktadır.

Anahtar Kelimeler: İş gören Devir Hızı, Yiyecek-içecek İşletmeleri, Kırgızistan, Bişkek, Türk İşletmeleri.

Jel Kodu: M1,M12

EMPLOYEE TURNOVER IN TURKISH FOOD & BEVERAGE BUSINESS IN BISHKEK, KYRGYZSTAN

Abstract:

One of the major problems of food and beverage sector in Kyrgyzstan is low morale, weak motivation and high employee turnover rate. Most negative effects of employee turnover rate in food and beverage enterprises are lower quality of service and the perception of low wages that do not require professional qualifications. Therefore, in Kyrgyz society, compared to other sectors it is considered as a sector to work for young people or women.

It is aimed to investigate the issue of employee turnover at Turkish food and beverage enterprises in Kyrgyzstan-Bishkek, to examine the employee turnover rate and to investigate

* Yrd. Doç. Dr. Kırgızistan-Türkiye Manas Üniversitesi / Gaziosmanpaşa Üniversitesi, S.Yazar,
cemal.ince@gop.edu.tr

the reasons for it, to have the statistical data of the relevant topic, to identify the problems and to propose solutions, and thus to contribute to the development of the food and beverage enterprises management by producing solutions to the employee turnover problem.

As a result it is observed that employee turnover occurs most among employees in the service department. Employee turnover rate of women employees is greater. For the causes of employee turnover the following negative factors are included such as "unsatisfactory wages, finding a job in other corporations, working as an additional work or as a second job work, cultural differences, business communication problems, overtime work and workload, changes in the marital status, physical conditions of the entity, unfair management".

Keywords: Employee Turnover Rate, Food and Beverage Enterprises, Kyrgyzstan, Bishkek, Turkish Businesses.

1.Giriş

Turizm sektörünün yoğun teknolojik gelişmelerin getirdiği otomasyondan etkilenmeyen nadir sektörlerden birisi olması, sektörün hizmet kalitesinin büyük oranda insan gücünün nitelikleriyle paralellik göstermesine neden olmuştur. Özellikle insan sağlığına, zevkine ve eğlencesine dönük üretim gerçekleştiren yiyecek-içecek işletmelerinde iş gören nitelikleri büyük önem taşımaktadır. Yiyecek-içecek işletmelerine nitelikli iş görenlerin sağlanması, iş görenlerin mevcut niteliklerini yükseltilmesi ve devamlılık kazandırılması ise yiyecek-içecek işletmesi yönetiminin çalışmaları ile sağlanabilmektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan nitelikli iş görenlerin sektördeki hizmet standardının yükseltilmesi açısından oldukça önemlidir.

Günümüzde genel olarak her sektörde ön planda tutulan hizmet kalitesi, yiyecek içecek sektörü içinde büyük bir önem arz etmektedir. Özellikle insan ilişkilerinin yoğun yaşandığı yiyecek içecek işletmelerinde hizmet kalitesinin üstün standartta sunulması işletmenin rakiplerinden önde yer almasını sağlamaktadır.

Yemek bireyler için yaşamı sürdürmede bir zorunluluk, bağımlılık, zevk, sanat ve sosyal bir olgudur. Bu nedenle yiyecek içecek işletmeciliği orta çağdan beri ticari bir faaliyet olarak uygulanan toplu beslenme sistemi, kentleşme ve sanayileşmeye paralel olarak gelişmiş, günümüzde bireylerin önemli bir parçasını oluşturmuştur (Türksoy,2002).

Yiyecek içecek işletmelerinin sağladığı fayda, mal veya hizmetin hazırlanması ve konuklara sunulması ile elde edilen soyut fayda olarak ifade edilebilir. Üretilen ve sunulan yiyecek içeceklerden tatmin olan konuklar tekrardan işletmeyi tercih edebilir. Bu durum işletmenin sürekliliği, karlılığı, sosyal yararı ve konunun gözündeki imajı gibi temel amaçlar açısından yaşamsal bir öneme sahiptir. Buradan hareketle yiyecek içecek işletmeleri, konukları tatmin ederek yeme içme ihtiyaçlarının karşılanması için mal ve hizmet üreten işletmelerdir (Tütüncü, 2001:4).

Yiyecek-içecek işletmeleri, gerek dünya gerekse ülke ekonomilerinde hızla büyüyen kuruluşlardan biri olarak ifade edilebilir. Yiyecek içecek sektörü, insanların yaşam biçimlerinden ve değerlerinden çok çabuk etkilenen bir sektör olma özelliği taşımaktadır. İnsanların yeme ve içme zevklerinin, alışkanlıklarının zaman içinde farklılaşarak, gelişme gösterdiği söylenebilir (Rızaoğlu ve Hançer, 2005:6). Yiyecek-içecek işletmeciliği, genelde global bir kültür olarak tanımlansa da her ülkenin yiyecek-içecek işletmeciliği kültürü kendine özgü niteliklere sahiptir. Bu nedenle bu çalışmada Kırgızistan-Bişkek'teki yiyecek içecek işletmelerindeki iş gören devir hızı sorunu araştırması yapılmıştır.

2.Yiyecek-İçecek İşletmelerinde İş gören Devri

İş gören devri; iş tatminsizliği, düşük moral, iş görenlerin cinsiyeti, otomasyon gibi teknolojik etkenler ile ücret, örgüt iklimi gibi konuları içine alan çok geniş kapsamlı bir konudur (Tambay, 2006; Pur, 1974). Yiyecek-içecek işletmelerinde iş gören devri, bir yiyecek-içecek işletmesine giren ve çıkan iş gören değişimini ifade etmektedir. İşten ayrılan iş görenlerin yerine işe alınma ve eğitime döngüsüne iş gören devri denmektedir. (Demir, 2005). İş gören devri; belirli bir iş döneminde işten ayrılanların mevcut ortalama iş gören sayısına oranlanmasıyla elde edilmektedir. (Woods, 1997; Yüksel, 2000: 64; Sabuncuoğlu, 2000: 40; Gustafson, 2002).

Baysal (1984: 81) ve Mucuk (1998:347)'a göre iş gören devir hızı; "belirli bir iş döneminde işletmenin insan kaynakları birimine iş görenlerin giriş ve çıkış hareketi" dir. İşten ayrılmalar; gönüllü ve gönüllü olmayan

ayrılmalar şeklinde iki türde ortaya çıkabilir. Gönüllü ayrılmaların bir kısmı önlenebilir niteliktedir. Önlenemeyen ayrılmalar, genellikle çalışanların kişisel yaşamları ile ilgili verdikleri kritik kararların sonuçlarıdır (Barutçugil, 2004 : 476).

Yiyecek-icecek sektörünün insan odaklı olması ve otomasyonun sınırlı kalması nedeniyle insan faktörü ön plana çıkmaktadır. Bu sebepten işletmelerin koydukları hedeflere ulaşabilmeleri için üst kademedeki alt kademeye kadar tüm iş görenlerin uyumlu, disiplinli ve bir takım halinde çalışması gerekmektedir. İşgörenlerin bu niteliklerinin yanında işletmede çalışma sürekliliğinin sağlanması da verimli, etkin ve karlı bir işletmecilik için büyük önem arz etmektedir. Otelcilik sektöründe iş gören devir hızı diğer sektörlerle göre daha daha yüksek olduğu bilinmekle birlikte yiyecek-icecek işletmelerinde endüstri ortalamasının üzerindedir. Ağırlama işletmelerinde işe başlayan iş görenlerin %45'i ilk ay içerisinde, %15'i ise ilk üç ay içerisinde işlerinden ayrılmaktadır (Mullins, 1995; 183).

Yiyecek-icecek sektörünün sorun oluşturan özelliği düşük moral ve yüksek işgören devir hızıdır. Yiyecek-icecek işletmelerinde iş gören devir hızının en olumsuz yanı ise hizmetin düşük nitelikte görülmesi, beceri gerektirmeyen, vasat düşük ücretli olarak algılanması ve bu yüzden toplumda, diğer sektörlerle nazaran, gençlerin ya da kadınların çalışacağı bir alan olarak değerlendirilmesidir. Bu bakış açısı iş doyumunu düşürerek, çalışanın devir hızını arttırmaktadır (Özdipçiner ve Kalınkara, 2005; 85).

İş gören devri, günümüzde yiyecek-icecek işletmelerinin başarısı açısından önemli bir göstergedir. Çünkü iş gören devrinin derecesi, işletmenin işe alım sürecinde yapmış olduğu seçimlerin doğruluğunu ve iş görenlerini elinde tutabilme yeteneğinin göstergesidir. İşletmeye neden olduğu maliyetler ve kayıplar açısından, iş gören devri işletmelerin yönetim süreçlerinde önemli bir yer tutmaktadır.

Ancak yiyecek-icecek sektöründe iş görenin uzun süreli çalışmaması, daha uygun şartlarda işletme değiştirmesi, bağlayıcı unsurların olmaması işletmelerin karşılaştığı en büyük sorunlardandır. İşletmede sürekli olarak iş gören devri olması başta işletme sahipleri olmak üzere, müşterileri ve iş görenleri de rahatsız eden bir konudur. Bu çerçevede yiyecek-icecek sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin devamlılıklarını sağlayabilmeleri insan unsuruna bağlıdır.

Barutçugil(2004:477)'e göre; Gönüllü olmayan ayrılmaların nedenleri arasında çalışan ile organizasyon arasındaki uyumun zayıflığı ve ekonomik zorunluluklar da yer almaktadır. Çevresel koşullardaki değişiklikler, strateji değişiklikleri, talep daralması, teknolojik yenilikler, birleşme, satın alma ve küçülme gibi yeniden yapılanma süreçlerine girilmesi gibi durumlar bazı çalışanların işten çıkarılması sonucunu doğurmaktadır. Organizasyonun ve iş süreçlerinin yeniden yapılandırılması, etkinliği artıracak projelerin gündeme alınması, yönetim basamaklarının azaltılması, bürokratik iş süreçlerinin ortadan kaldırılması, ürün ve hizmetler arasındaki katma değeri yüksek olmayanların ayıklanması gibi kararlar da işten çıkarmaların başlangıcını işaret edeceklerdir (Kılıç, 1998: 81).

Bir işletmede çalışmakta olan kişilerin, emeklilik, ölüm, işten uzaklaştırma ve işi terk etme gibi sebeplerle ayrılmaları, iş gören devri olarak adlandırılmaktadır (Eroğlu, 2010: 505). İş ve işçi bulma kurumuna göre iş gören devri, "iş yerinde istifa, terk, işten çıkarılma ve işe alınma neticesinde çalışanların sayısında meydana gelen değişikliklerdir" (Yılmaz ve Halıcı, 2010: 97; Eronat, 2004: 22)

Price'a (1995) göre iş gören devri; örgütün üyelik sınırları çerçevesinde, iş görenlerin bir yerden bir yere hareket etmeleridir. Bu hareket örgüte dâhil olma ya da örgütten ayrılma şekillerinde gerçekleşebilir (Silverberg, 2008: 29). İş gören devri, kendilerini tatminsiz ve gerilim altında hisseden iş görenlerin, iş yaşamının ortaya çıkardığı sıkıntı ve baskılardan kurtulmak için başvurdukları çözüm yollarındandır (Aydın, 2005: 266). İş gören devri, iş görenlerin beklenmedik bir zamanda ve yönetim tarafından beklenilmeyen işten ayrılmaları sürecidir (Marvin 1994: 20). Bu yaklaşımda daha çok iş görenlerin kendi isteğiyle işten ayrılmaları söz konusudur.

Yiyecek-icecek işletmelerinde yüksek iş gören devrinin hem örgütsel ve hem de bireysel boyutta yarattığı olumsuz etkiler söz konusudur. Yüksek bir iş gören devrinin zaman kaybıyla birlikte eğitim, işçilik, tazminat giderlerindeki artış, uyum sorunları, iş kazalarında artış, güvensizlik ve moral bozukluğu, ürün ve hizmet kalitesinde sorunlar şeklinde işletmelere yansımaları olmaktadır. Bununla birlikte yüksek bir iş gören devri, bireysel anlamda kariyer fırsatlarını ortadan kaldırması, yeni bir iş bulamama ve ekonomik sorunlar yaşanması ile bireyin alıştığı ekonomik ve sosyal çevreden uzaklaşması gibi olumsuzlukları da beraberinde getirmektedir (Bayraktaroğlu, 2006: 76).

İş gören kendi rızası ile işi terk etmeye karar verdiği zaman iş gören devri gönüllü, işletme tarafından karar verilmesi halinde ise gönülsüz olmaktadır. Gönülsüz iş gören devri genellikle devamsızlık, performans eksikliği, disiplinsiz davranışlar, işletmenin ekonomik durumu, kronik hastalık, sakatlanma, gibi nedenlerden kaynaklanır. Gönüllü iş gören devri ise genel olarak yöneticilerin tutumlarından kaynaklanan ve kontrol edilebilen kişisel karakteristikler ya da kurumsal faktörlerden kaynaklanır. Bunların yanı sıra iş gören devri yeni bir iş bulma

olanağının bulunması iyi ücret, diğer endüstrilerin durumu ve yeterince gelir sağlayacak alternatif kaynakların bulunması gibi dışsal etkenlere de bağlıdır. İşletme yönetiminin, iş görenin performansını yeterli bulmadığı durumlarda işine son vermesi, beklenmedik bir ölüm olayı, emeklilik, askerlik, hamilelik, sağlık, iş kazaları, iş dışı kazalar vb. sonuçlarla gerçekleşen ayrılmalar da iş gören devrine neden olmaktadır. (Kirschenbaum ve Weisberg, 2001: 109).

İşletmeden ayrılan iş gören yerine örgüte yeni giren iş görenin; işe oryantasyonu sürecinde verilen fireler, makine ve teçhizatın aşınma ve yıpranması, sunumun gecikmesi, eksik kapasite ile çalışma da işletmeye artı bir maliyet getirecektir. Buna ek olarak, iş görenlerin işten ayrılmaya karar verme süreci başladığında verimlilik, kalitenin düşmesi ve devamsızlığın artması gibi sonuçlar da işletmeye maliyet olarak geri dönecektir. Ayrıca işten ayrılanlar çoğunlukla iş yeri hakkında olumsuz propagandalar yapacaklardır. (Canruh, 1998 : 6; Şimşek, vd., 2001:316).).

Yiyecek-içecek işletmelerinin başarısı ve performansı üretime yönelik kaynakların, özellikle iş gören gücünün en etkin ve verimli bir şekilde kullanılmasına bağlıdır (Taştan,2006:1). Yiyecek-içecek işletmelerinin iş gören kaynağını verimli kullanılması, bu kaynağın çalışma ortamına maksimum düzeyde uyum göstermesi ile gerçekleştirilebilir (Özdipçiner ve Kalınkara,2005: 83).

3.İş Gören Devir Hızını Etkileyen Faktörler

Yiyecek-içecek işletmelerinde birçok faktör iş gören devrinin yüksek ya da düşük olmasına etki etmektedir. Bu etkenler işletmeden işletmeye farklılık göstereceği gibi, işletmenin kapasitesi, türü, sınıfı, bulunduğu bölge ve iş görenlerin özellikleri bakımından da farklılıklar göstermektedir.

Yöneticiler, iş gören devrine etki eden iç faktörlere etki edebilirken, dış çevre faktörlerine karşı etkisiz kalabilmektedirler. Bu etkenler; ekonomik faktörler, siyasi istikrarsızlık, çevresel faktörler, teknolojik faktörler, güvenlik faktörü, alternatif iş fırsatları gibi etkenlerdir (Aydın,2005:272). İş gören devir hızını etkileyen iç faktörler ise; ücret ve yan gelirler, terfi faktörü, iş tatmini faktörü, stres, çatışma, çalışma süresi, fiziksel ortam, sosyal haklar faktörü, yöneticilerle iş görenler arasındaki amaç farklılığı, yönetim anlayışı faktörü, yabancı dil, iletişim, iş gören kalitesi, kadın çalışan faktörü, mobbing gibi yönetim tarafından kaynaklanan ve kontrol edilebilen faktörlerdir. (Lam,1995:73;Kümbül, 2001:43; Benligiray ve Sürmeli, 2006 :230; Tortop, 1999, s. 262; Aldemir vd., 2001:216; Palmer, 1993:81; Tütüncü ve Çiçek, 2000: 22; Pehlivan, 2000:66; Eroğlu, 2010: 503; Stevens ve Brownell, 2000:43; Kozak, 2004; İçöz, 2001:182).

İş görenin iş ortamında, iş ile ilgili veya diğer konulara vereceği tepkiler iş doyumuyla orantılıdır. İş gören iş doyumuna ulaşmamışsa tepkileri daha keskin olabilmektedir. İş görenler tarafından verilen en büyük tepki isten ayrılmaları olacaktır.

İş görenlerin çalıştıkları örgütten ayrılmaları sadece fiziki ayrılma anlamına gelmez. Örgütten ayrılan birey, bilgiyi ve tecrübeyi de götürür. Örgüte yeni katılacak olanların bu bilgiyi ve tecrübeyi yeniden kazanmasının örgüte olan maliyeti yüksektir. Dolayısıyla, işten ayrılma niyetine sahip çalışanların ilk fırsatta örgütten ayrılma kararı vermesi önlenmelidir. Niyetin davranışa dönüşmemesi bugün için mümkün olabilir ancak, niyetin davranışa dönüşme ihtimalinin yüksek olduğu bilinmelidir (Özdevecioğlu, 2004; 112).

Stres, araştırmacılara ve bilim adamlarına göre bireyin, tehdit edici çevre özelliklerine karşı gösterdiği bir tepki olarak tanımlanmaktadır. Orta derecede makul stres olumlu sonuçlar yaratırken, aşırı stres insan sağlığını olumsuz etkilemekte ve ciddi sorunlara yol açmaktadır. Bu da iş gören devrine sebep olmaktadır.

Yiyecek içecek işletmeleri 7/24 çalışan, yoğun emek harcanan işletmeler olması fiziksel ve zihinsel olarak çok özveri isteyen, yorucu ve yoğun çalışan işletmelerdir. Çalışma sürelerinin ve vardiyaların iş yoğunluğuna göre düzenlenmesi, zamanlarının değişken ve esnek olması, düzenli bir sistemin olmaması, haftalık izinlerin farklı günlerde olması veya hiç olmaması gibi sebeplerden dolayı iş görenlerin üzerinde uyumsuzluk ve baskı bulunmaktadır. İş görenlerin günlük çalışma sürelerinin sürekli olarak aşılması durumunda işe iş görenlerin dayanma gücü giderek azalmakta ve bu durum işten ayrılmalara neden olmaktadır.

İş kazaları iş gören devrine neden olur. Makine, araç, gereç ve malzemeler de hasar ve zararlar oluşur. İş kazası sonucu makinelerin bir süre devre dışı kalmaları nedeni ile üretim kayıpları yaşanır. İş kazasına uğrayan kişilere tazminatlar ödenir veya tedavi masrafları oluşur. İş kazasına uğrayan çalışanın yerine hemen yenisi alınmaması halinde işte aksamalar olur. Yeni eleman alınması halinde uyum sorunları ve eğitim giderleri ekstra bir külfettir (Sabuncuoğlu, 2008: 316).

Sürekli iş gören devri yaşanan işletmelerde sağlıklı bir kariyer planlamasının yapılması söz konusu olmamaktadır. İş görenler kariyer planlaması için, iyi bir yönetim kadrosuna gereksinim duyarlar. İş görenler kariyer için yöneticilerin kendilerine fırsat sunmasını beklerler. Sosyal ve psikolojik olarak doyuma ulaşmak ancak iyi planlanmış bir kariyer planlamasıyla gerçekleşmektedir. İş görenlerin bu beklentilerinin gerçekleşmemesi işletmeye olan bağlılıklarının azalmasına, işlerinden ve iş yerlerinden uzaklaşmasına neden olmaktadır.

Genellikle konaklama işletmelerinde farklı ülkelerden gelen turistler için günümüzde birden çok yabancı dil bilen iş gören istihdam edilmek istenmektedir. Özellikle de uluslararası çalışan işletmelerde bu duruma ayak uyduramayan ya da uydurmak istemeyen iş görenler işletmeden ayrılma veya çıkarılmak zorunda kalmaktadırlar.

Yiyecek-içecek işletmelerinde iş gören devir hızını artıran faktörlerden birisi de iş görenler üzerinde uygulanan bastırma, sindirme, bunaltma, korkutma, tehdit etme gibi taktiklerle oluşturulan bir örgütsel psiko-şiddet biçimidir. Yıldırma davranışlarının, bireylerin ruhsal bütünlüklerini bozması, aktif durumdan alıp pasif duruma getirmesi, kişisel güveni zedelemesi, stres ve depresyon yaratması gibi bireysel sonuçları dışında; verim ve etkililiğin düşmesi, iş gören devir oranlarının artışı, örgütsel güvenin sarsılması ve yabancılaşma gibi önemli örgütsel sonuçları da vardır (Kök, 2006: 433-434). Yıldırma sürecinin sonucunda mağdurun tepkileri örgüt bakımından yıkıcı olarak tanımlanabilir. Yıkıcı tepkiler iki biçimde görülmektedir. Birincisi, işe ve işyerine bağlılığın azalması, mağdurun işini ihmal etmeye ve önemsememeye başlaması, hastalık izinlerinin, devamsızlık oranlarının artması, verimliliğin azalması gibi sonuçlardan oluşmaktadır. İkincisi, mağdurun daha fazla dayanamayarak işyerinden ayrılmasıdır. Bu bağlamda, yıldırma ile iş gören devir oranı arasında güçlü bir ilişki oluşturmaktadır (Özen, 2007: 11).

Kırgızistan, Türkiye'den farklı olarak kadın iş görenlerin yiyecek-içecek işletmelerinde daha yoğun çalıştığı bir ülkedir. Zaten çoğu işveren kadın iş görenleri evlilik, hamilelik, doğum, çocuk gibi nedenlerden dolayı kolay vazgeçilebilecek ve erkeğe kıyasla daha düşük ücretle istihdam edilebilecek geçici çalışan olarak görmektedir. Kadın iş görenlerin iş gören devri oluşturmasının nedenleri arasında olan cinsel taciz, çalışma yaşamı içinde çok sık karşılaşılan ama en az söz edilen konulardan biridir. (Lawrence vd., 2005 : 380). Tüm bu faktörler sonucunda kadın iş görenler çalıştıkları yerden ayrılarak iş gören devir hızının artmasına sebep olabilmektedir.

Devamsızlık da iş gören değişim hızı gibi işletmede üretimi ve verimliliği olumsuz yönde etkilemekte, tekrarlanışındaki sıklık ve süre durumuna göre sanıldığından çok daha yüksek maliyete yol açmaktadır. Devamsızlık, iş görenin herhangi bir mazereti olmaksızın ve işverene ya da yöneticiye bilgi vermeden işe gelmemesi şeklinde tanımlanmaktadır (Cascio, 1995: 593). Bu durumun sıklığında işler aksayacağından işverenler iş görenlerini işten çıkartmak durumunda kalacak ve bu da iş gören devir hızını etkileyecektir.

Ülkenin genel ekonomik durumunda ya da işletmenin içinde bulunduğu mali durumunun zorlaşması yönetimin bazı önlemler almasını gerektirmektedir. Böyle bir durumda yönetimin ilk olarak dikkatini çektiği ve en önemli gider kalemleri arasında gördüğü iş gören maliyetlerini düşürmek için iş gören sayısında azaltma yapması bir çözüm olarak görülecektir (Demir, 2002: 125). İşletmenin faaliyetlerini kısmı veya tamamen durdurması da iş gören devrinin bir etkeni olarak sayılabilir.

İşveren tarafından çıkarılma ve iş görenlerin kendi istekleri ile işten ayrılmasına neden olan etkenlerin dışında, iş gören devrine etki eden olağan etkenler de söz konusudur. İş görenin emeklilik, askerlik, hamilelik, sağlık problemleri, evlilik, başka yere taşınma, sözleşmenin sona ermesi gibi sosyal ve kişisel birtakım gereklilik ve gereksinimlerinden kaynaklanan nedenler de iş gören devir hızını artıran nedenlerdendir.

4.Kırgızistan'da Yiyecek-İçecek İşletmeciliği

Bişkek'in Kırgızistan'ın hem sosyo-kültürel hem de ekonomik başkenti olması yaşama da yansımıştır. Yaklaşık 80 farklı milletin bulunduğu söylenen Bişkek'te bu farklılık yiyecek-içecek işletmelerine de yansımıştır. Kırgız ulusal mutfağının yansınan Çin, Rus, Uygur, Özbek gibi komşu ülkelerin mutfakları İtalyan, Fransız gibi dünya mutfakları, Amerikan pubları ve çok beğenilen Türk mutfağı da Bişkek şehrinde bulunmaktadır.

Türk ve Kırgız mutfağı, her ne kadar farklı mutfaklar gibi görünseler de ortak geçmiş, kültür, din bağı vb. gibi etkenlerden dolayı yerli halkın gözdeleleri arasındadır. Çünkü gerçekten bakıldığında et ve hamur işleri ağırlıklı olan Kırgız mutfağına en yakın ve en lezzetli mutfak Türk mutfağıdır.

Bişkek'te 2012 (www.stat.kg) verilerine göre 1478 adet restoran, kafe, yemekhane, pub vb. yiyecek içecek işletmeleri bulunmaktadır. Bu işletmelerden Bişkek'te yaklaşık 22-30 arası Türk yiyecek içecek işletmesi olduğu tahmin edilmektedir. Türk mutfağına olan ilgiden dolayı yerli işletmecilerin Türk Kafesi adı altında işletmeler

açması, Türk işletmecilerin yerli işletmecilerle ortaklık kurarak çalışması, işletmenin yerli bir vatandaşa ait görülmesi, Türk mutfağından bazı lezzetler sunan işletmelerin de Türk yiyecek içecek işletmesi gibi tanıtım yapması gibi vb. sebeplerden dolayı ortaya net bir rakam çıkmamaktadır.

5. Kırgızistan Bişkek'te Faaliyet Gösteren Türk Yiyecek-İçecek İşletmelerinde İş gören Devir Hızı Araştırması

5.1.Araştırmanın Amacı

Yiyecek-İçecek endüstrisinin de karşılaştığı en büyük sorunlardan bir tanesi olan iş gören devri işletmelere büyük maliyetler getirmekte ve işletmelerin düzenli bir istihdam politikası uygulamasını zorlaştırmaktadır. İş gören devrinin sonucu işletmelere büyük itibar kaybına neden olmasının yanı sıra, iş gören devri zaman kaybına, yeni çalışanın işe alımı, eğitimi faktörlerin neden olduğu maddi olaraktan kayıplara da neden olmaktadır. Kırgızistan-Bişkek'teki Türk yiyecek içecek işletmelerinin iş gören devri konusunun araştırılması, işgücü devir hızının incelenmesi, bunun sebeplerinin araştırılması konuyla ilgili istatistiksel bilgilere sahip olunması, sorunların tespit edilerek çözüm önerilerinin sunulması ve böylece yiyecek içecek işletmelerinin iş gören devri sorununa çözümler üreterek yönetiminin gelişmesine katkı sağlanması amaçlanmaktadır.

5.2. Araştırmanın Yöntemi

Bu çalışmanın uygulama kısmında verilerin toplanması amacıyla anket yöntemi kullanılmıştır. Anket çalışması işverenler ile karşılıklı görüşme yönteminin kullanılmasıyla sağlanmıştır. Kırgızistan-Bişkek'teki Türk yiyecek içecek işletmelerinin işletmecilerine yönelik olarak yapılmış olan anket çalışmasında, işletmecilerin demografik özelliklerinin yanı sıra işverenin, iş gören devrine yönelik genel önermelere yanıtlar aranmıştır. Böylelikle anket 6 sorudan oluşan demografik sorulardan oluşan 1.bölüm ve 16 soruluk 2. bölümden oluşmuştur.

Anket çalışmasıyla elde edilen veriler istatistiksel analiz paket programı kullanılarak değerlendirilmiştir. Araştırma, Kırgızistan'ın başkenti olan Bişkek şehrinde yer alan sayısı 22 ile 30 arasında tahmin edilen Türk yiyecek içecek işletmelerinin diğer işletmelerin faaliyetlerini geçici veya daimi olarak durdurması, işletmenin el değiştirmesi ve ankete katılmaması gibi sebeplerden 21'inde uygulanmış ve veriler buna göre incelenmiştir.

5.3. Araştırmanın Bulguları

Araştırma çalışmasının ilk bölümünde anket çalışmasına katılanların demografik durumları analiz edilmiştir. Elde edilen veriler tablo 1'de gösterilmiştir. Ankete cevap veren işletme sahiplerinin %85,7 sini erkek işletmeciler %14,3'ünü kadın işletmeciler oluşturmaktadır. Bu da Bişkek'te bulunan Türk yiyecek içecek işletmelerinin genellikle erkek işletmeciler tarafından işletildiğini açıkça göstermektedir.

İşletmecisi sahiplerinin % 52,4'ünün 31-36 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Yiyecek-içecek sektörünün dinamik ve hareketli yapısı Bişkek'teki Türk yiyecek içecek işletmelerinde de ortaya çıkmaktadır. Katılımcıların ağırlıklı eğitim durumu %52,4'ü lisans seviyesindedir. Bu da yaklaşık her 2 işletme sahibinden 1'inin üniversite mezunu olduğunu göstermektedir. Bunun yanı sıra %19'luk kesimde yüksek lisans mezunu olduğunu düşünürsek toplamda %71,6'lık bir oranla işletme sahiplerinin eğitim düzeyinin yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

İşletme sahiplerinin %33,3 ü turizm ve turizm işletmeciliği ile ilgili bölümler bitirdiğini belirtmiştir. İkinci sırada ise %23,8 ile işletme bölümü mezunları yer almaktadır. Toplamda %57,1'lik kesim işletme üzerine eğitim almıştır. Diğer katılımcılar ise filoloji, mühendislik, ekonomi, düz lise gibi işletme alanı ile fazla benzerliği olmayan alanlarda eğitim alan kişilerdir. Bu kişilerin turizm, turizm işletmeciliği veya işletme gibi alanlarda eğitim almamaları iş gören devir hızını etkileyen faktörler arasında sayılabilir.

Katılımcıların %95'i ülkenin ana dili olan ve Türk dil grubunda yer alan Kırgızca'yı bilmektedir. Bu oran Rusça da %61 diğer dil seçeneğinde ise %57'dir. Böylelikle işletme sahiplerinin buldukları ve ticaret yaptıkları ülkenin dilini bildiklerini ve büyük oranda iş görenler ile aynı dilde konuşabildiklerini göstermektedir. Bu durumda yurt dışında faaliyet gösteren işverenlerin iş görenlerle aynı dili konuşabilmesi iş gören devrini olumlu yönde etkileyen faktörler arasında sıralanabilir.

Tablo 1: Frekans Dağılımı

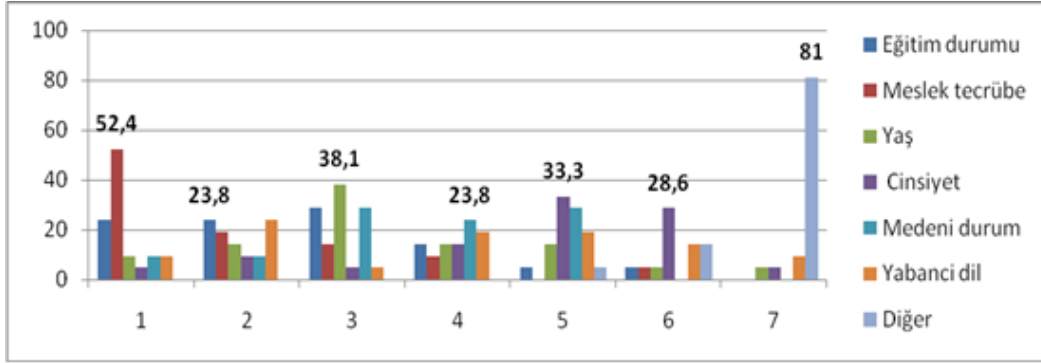
Frekans Tablosu		Frekans	%
Cinsiyet	Kadın	3	14,3
	Erkek	18	85,7
Yaşınız	25'ten Küçük	1	4,8
	26-30	4	19,0
	31-36	11	52,4
	37-41	3	14,3
	42 ve üstü	2	9,5
Mezuniyet Durumu	Lise	6	28,6
	Lisans	11	52,4
	Yüksek Lisans	4	19,0
Mezun Olduğunuz Bölüm	turizm	7	33,3
	işletme	5	23,8
	İngiliz dili ve edebiyatı	1	4,8
	Teknoloji mühendisliği	1	4,8
	muhasebe	2	9,5
	ekonomi	3	14,3
	düz lise	2	9,6
Yabancı Diliniz	Kırgızca	19	90,5
	Rusça	13	61,9
	Diğer	12	57,1
Faaliyet süreniz	1-3yıl	6	28,6
	4-6yıl	7	33,3
	7-9yıl	6	28,6
	13yıl üzeri	2	9,5
İşyerinizde kaç kişi çalışmaktadır	5'ten az	1	4,8
	5-9	5	23,8
	10 ve üzeri	15	71,4

Kırgızistan'ın bağımsızlığını 23 yıl önce gibi yakın bir zamanda kazanması ve Türkiye ile olan ekonomik ve ticari ilişkilerin de buna müteakiben, son 15-20 yıl içindeki gelişim sürecine paralel olarak işletmelerin % 9,5'ini 13 yıl ve üzeri % 28,6'sını 7-9 yıl arası ve %28,6'sını son 3 yılda kurulan işletmeler oluşturmaktadır. Türk yiyecek içecek işletmelerine olan ilginin başından beri olduğunu, ilginin ve talebin hâlâ devam ettiğini göstermektedir.

Çalışmaya katılan işletmelerin iş gören sayısı ortalama olarak 10 ve üzeri iş görenden oluşmaktadır. Bu da göstermektedir her işe alma eğitim işten çıkarma veya ayrılma gibi süreç işveren için ciddi bir maliyet ve zaman kaybı oluşturabilecekte rakamdır.

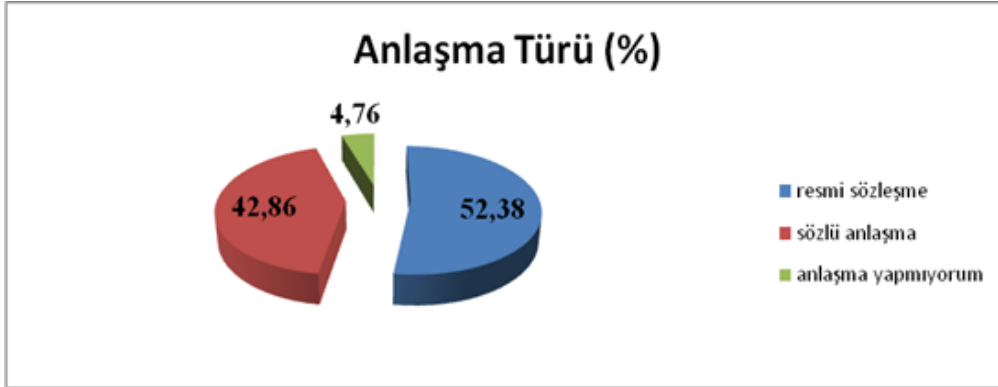
Çalışmanın 16 sorudan oluşan 2.bölümünde ise, işe alımdan işten çıkarılmaya veya kendi isteğiyle ayrılmaya kadar olan süreçte iş gören devir hızına neden olan sebepler incelenmiş ve katılımcıların cevapları grafikler halinde gösterilmiştir.

İşverenlerden iş görenleri işe alma ölçütlerini önem sırasına göre 1'den 7'ye kadar sıralamaları istenmiştir. İşverenler, iş gören alımında %52,4 ile mesleki tecrübeyi tercih ettiklerini belirtmişlerdir. %38,1 ile yaş ölçütünü dikkate aldıklarını belirtmişlerdir. Eğitim durumu ve yabancı dil bilgisi %23,8'lük oranla tercih edilmektedir. İş görenlerin medeni durumu dördüncü sırada %23,8 oranında dikkate alınmaktadır. İş görenlerin işe alımında cinsiyet %33,3 ile ve sonuncu olarak diğer faktörleri dikkate aldıklarını belirtmişlerdir. Sonuçlardan da anlaşılmaktadır ki; işverenler iş yerlerinde çalıştıracakları iş görenlerin turizm alanında eğitim almasından önce bu sektördeki tecrübesini dikkate almaktadır. Eğitim ve yabancı dil bilmeleri ise tecrübeden sonra gelmektedir. Bu 3 faktörü medeni durum takip etmektedir. Bunun sebebi ise genellikle işletmelerin vardiya sistemi uygulamaması (Grafik 1) ve bu durum aile sahibi iş görenler için olumsuz bir durum meydana getirmekte ve iş gören devir hızını yükseltmektedir.



Grafik 1. İşletmelerin personel alımında öncelik kriterleri

Araştırmada işverenlere, iş görenler ile ne tür anlaşma yaptıkları sorulmuştur. Grafik 2'ye göre, işverenler iş görenleri ile genel olarak (%52,38) resmi sözleşme yapsa da sözlü anlaşma yapanların oranı da (%42,86) göz ardı edilemeyecek kadar büyüktür. Yazılı olarak yapılmayan anlaşmalar da iş gören devir hızını olumsuz yönden etkileyen ciddi bir faktördür. İş görenler yazılı bir anlaşma ile (hukuki iş sözleşmesi) iş yerine bağlı olmadığında hukuki bir yaptırım olmayacağından iş yerlerini kolayca terk etmekte ve iş gören devir hızını yükseltmektedir.



Grafik 2. İşveren-İş gören Anlaşma Türleri

İşletmelere sorulan bir diğer soru ise, işverenlerin iş görenleri için mesleki eğitim yapıp yapmamaları veya dışarıdan eğitim desteği alıp almadığına yöneliktir. İşletmelerin %47,62'si

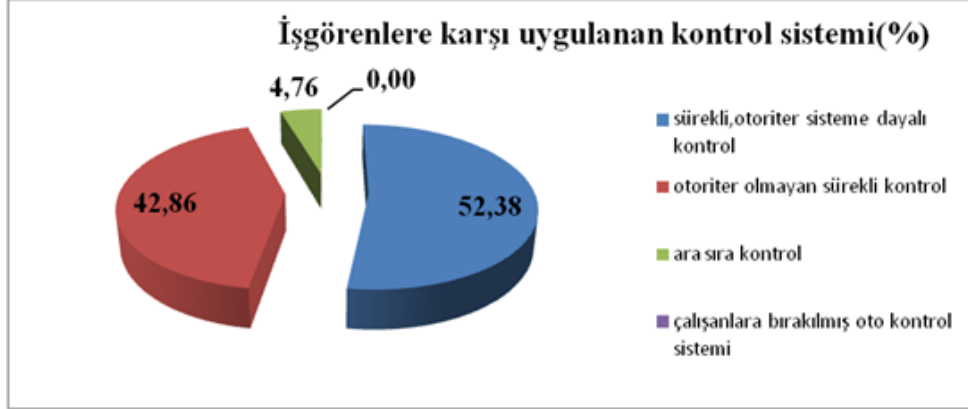


Grafik 3. İş gören Eğitimi

iş görenlere sürekli olarak mesleki eğitim verdiklerini belirtmişlerdir. % 38,10'u ise bazen eğitim vermektedirler. İş gören eğitimi, hem servis, ürün bilgisi, müşteri ilişkilerini kapsayan mesleki bilgiler hem de bu işletmelerin ağırlıklı müşteri profili Türk müşteriler ve Türk mutfağını seven müşteriler oluşturacağından Türk mutfak kültürü, tavsiyeler, sunum şekilleri gibi kültürel eğitimi de kapsamaktadır.

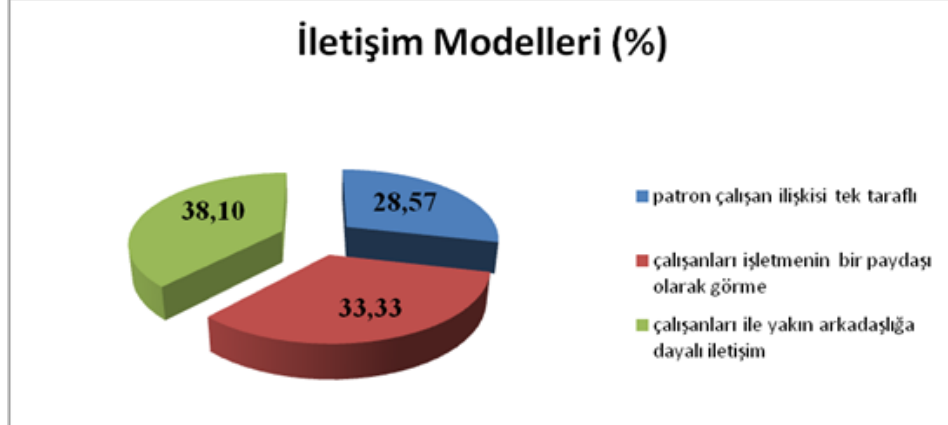
Araştırmada bu işletmelerde uygulanan iş gören kontrol sistemlerini öğrenmeye yönelik bir soru sorulmuştur. Bişkek'teki Türk İşletme sahipleri %52,38 ile otoriter sisteme dayalı bir kontrol uyguladıklarını, %42,86'sı ise otoriter olmasa da sürekli bir kontrol uyguladıklarını belirtmişlerdir. Fakat işverenlerin hiç biri çalışanlara

bırakılmış oto kontrol sistemini seçmemişlerdir. Bu veriler ise bu işletmelerde daha önce meydana gelen veya hala devam etmekte olan disiplin sorunları olduğunu ve gelecekte olabilecek durumları önleyebilmek amacıyla işverenlerin iş görenlerini sürekli kontrol altına aldıkları sonucunu çıkartılabilir.



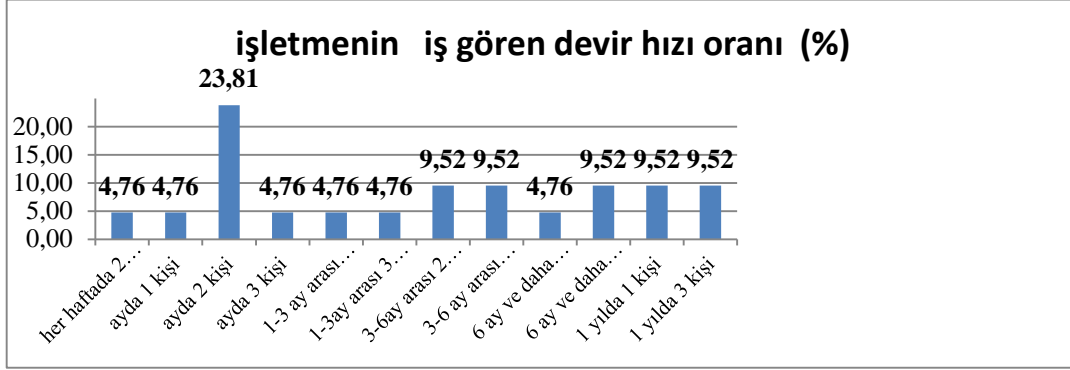
Grafik 4. Uygulanan Kontrol Sistemi

Araştırmada işletmede uygulanan iletişim modelini ortaya çıkarmaya yönelik bir soru işletme sahiplerine yöneltilmiştir. İşverenlerin %38,10'luk kısmı iş görenleriyle yakın arkadaş gibi iletişim kurduğunu %33,33'lük kısmı iş görenleri işletmenin bir paydaşı olduğunu, % 28,57'lik kısmı ise patron-çalışan hiyerarşisine dayalı iletişim modelini kullandığını belirtmiştir. Yiyecek içecek sektörü yapısı itibarı ile yoğun çalışılan bu sebeple insanın fitratı itibarı ile daha fazla fiziki ve ruhen yıprandığı bir sektördür. İş görenler bu nedenden dolayı işverenlerinden daha fazla anlayış ve değer verildiğini görmek ister. Bunun için işverenlerinden bu konuda bekleyiş içindedirler. Eğer aralarındaki iletişim sağlıklı olmazsa işten çıkarmalar veya ayrılmalar artması neticesinde iş gören devir hızı artmaktadır.



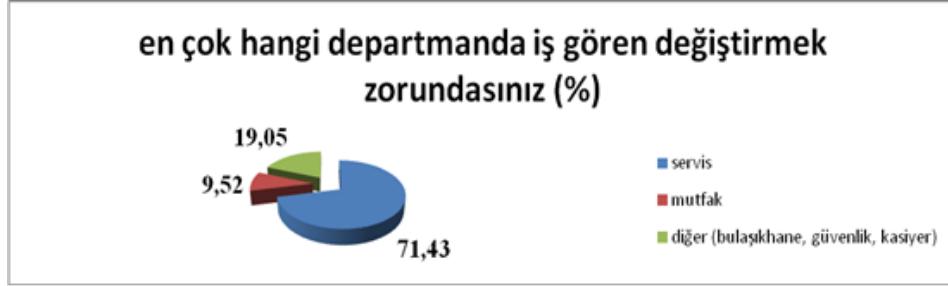
Grafik 5. İşletmede Uygulanan İletişim

Araştırmada Bişkek'teki Türk yiyecek-içecek işletmelerindeki iş gören devir hızını bulmaya yönelik anketleme yapılmıştır. Genel olarak aylar temel alınarak verilen sıklıklarda işverenler işletmelerinde olan iş gören devir hızlarını seçmişlerdir. Buna göre Bişkek Türk yiyecek -içecek işletmelerinin yaklaşık 4'te 1'inde (%23,8) personel devri "ayda 2 kişi" olarak çıkmıştır. Bu sıklığı %9,52 ile "3-6 ay arasında 2" ve "3-6 ay arasında 3" kişi takip etmektedir.



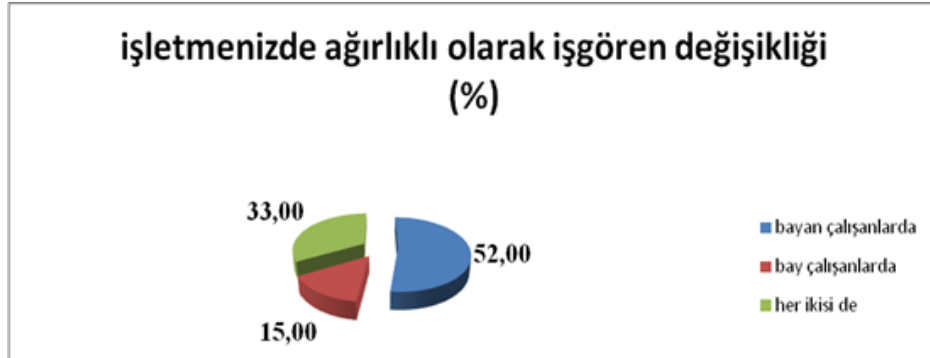
Grafik 6. İş gören Devir Hızı

Araştırmada iş gören devir hızının daha çok hangi departmanda meydana geldiği ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmaya konu olan işletmelerin işverenleri %71,43 ile en sık iş gören devir hızının servis departmanında gerçekleştiği belirtilmiştir. Daha sonra %19,05 ile diğer (bulaşıkhaneye, güvenlik, kasiyer gibi) iş gücünde olduğu, en az iş gören devir hızının %9,52 ile mutfak departmanında olduğunu görülmektedir.



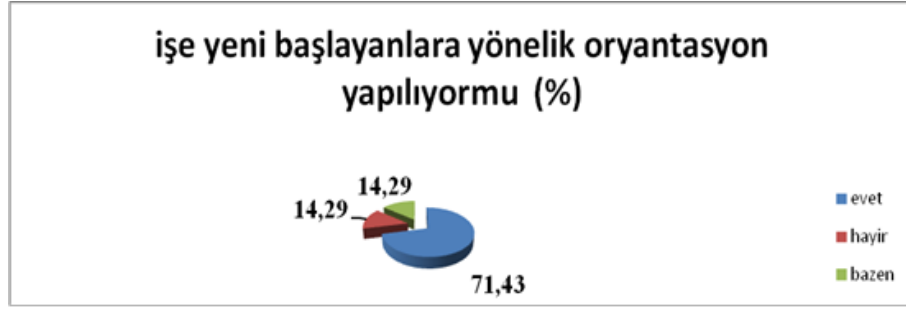
Grafik 7. Departmanlara Göre İş gören Devir Hızı

Araştırmada işletmede gerçekleşen iş gören devrinin cinsiyetler göre gerçekleşme oranı ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmaya konu olan işletmeler % 52 kadın iş görenlerin devir hızının çok olduğunu belirtmişlerdir. İşletmelerin %33'üne göre iş gören devir hızının hem erkek hem de kadın iş görenlerde aynı olduğunu, %15'i ise en az erkek iş görenlerde devir hızının olduğu belirtmişlerdir.



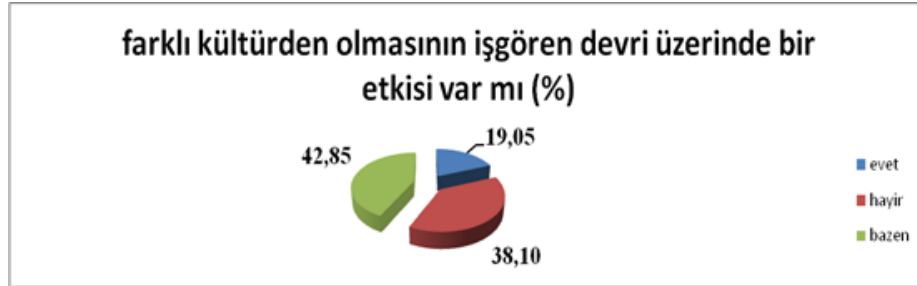
Grafik 8. Cinsiyete göre İş gören Devir Hızı

İşletmelerde, iş görenlere uygulanan işe uyum çalışmaları ölçülmeye çalışılmıştır. Araştırmaya konu olan işletmelerin % 71,43 gibi yüksek oranda uyum çalışması yapması iş gören devir hızına olumlu etkileyen faktörler arasında sayılabilir.



Grafik 9. İş görenler İçin Uyum Çalışmaları

Araştırmada kültürel niteliklerin iş gören devir hızına olan etkisini ölçülmeye çalışılmıştır. Kırgızistan her ne kadar Bağımsız Türk Cumhuriyetleri, Kırgızlar da her ne kadar Türk toplulukları (<http://turkdunyasi.istanbul.gov.tr/> 23.03.2014) arasında yer alsada uzun yıllar Sovyet Sosyalist Cumhuriyetler Birliği'nde yer almasından dolayı yaşamın her alanında Sosyalist-Komünist yöntemlerin egemen olması sebebiyle egemen Rus kültürünün etkisinde kaldığı görülmektedir. Bu açıdan bakıldığında işletme sahipleri kültür farkının personel devrine %42,85 ile bazen %19,05 oranı ile sebep olduğu görüşünü belirtmişlerdir. Kültür farkının iş gören devir hızını etkilemediğini düşünenlerin oranı ise %38,10'dur.



Grafik 10. Kültür-İş gören Devri İlişkisi

Araştırmada, işverenlerin iş görenlerine terfi ve yükselme imkânlarını ne derecede sağladığını ortaya koymaya yönelik soru sorulmuştur. Araştırmaya konu olan işletmelerde işverenler iş görenlerine % 76,19 ile terfi ve yükselme imkânları sağladıklarını belirtmiştir. Bu oranın yüksek olması iş gören devir hızını olumlu etkilemektedir şeklinde açıklanabilir. Çünkü emeği takdir edilen ve hak ettiği yerlere geldiğine inanan iş görenler iş yerlerini terk etmez ve hatta daha bağlı şekilde yüksek performansla çalışırlar.



Grafik 11. Terfi ve Yükselme İmkânları

Aynı zamanda yiyecek-içecek işletmelerinde iş görenlere uygulanan ücret politikası belirlenmeye çalışılmıştır. Kırgızistan'da birçok farklı ücretlendirme sistemi mevcuttur. Yiyecek içecek işletmelerinin ise genel olarak iş görenlerine yüzdeli komisyon üzerinden ücret ödemekte oldukları görülmektedir. İş gören ücretleri tamamen o işletmelerin müşterilerinin tüketimi ile doğrudan orantılıdır. Bişkek'teki Türk yiyecek içecek işletmelerinin %42,86'sı iş gören ücretlerini belirli bir sabit ücret + müşterilerin tüketimlerinin yüzdesi üzerinden (%10-15) ödediğini belirtmektedir. İkinci sırada ise %28,57 ile sabit ücret sistemi üçüncü sırada %19,05 ile sadece yüzdeli komisyon üzerinden ödenen ücret politikası uygulanmaktadır.



Grafik 12. Ücret Sistemi

Araştırmada Türk yiyecek-içecek işletmelerinde vardiya sisteminin uygulanmakta olup olmadığının belirlenmesi amacıyla çalışma sistemi sorgulanmıştır. Araştırmaya konu olan işletmelerin % 57,14'ünün vardiya sistemini uygulamadığı, %33,33'ünün uyguladığı, % 9,52'ünün ise belirli yoğun programlarda (yılbaşı, düğün ve organizasyonlar, bayramlarda) uygulandığı belirlenmiştir. Vardiya sisteminin uygulanmaması yoğun çalışma gerektiren yiyecek sektöründe iş gören devrine sebep olan faktörler arasında sayılabilir.



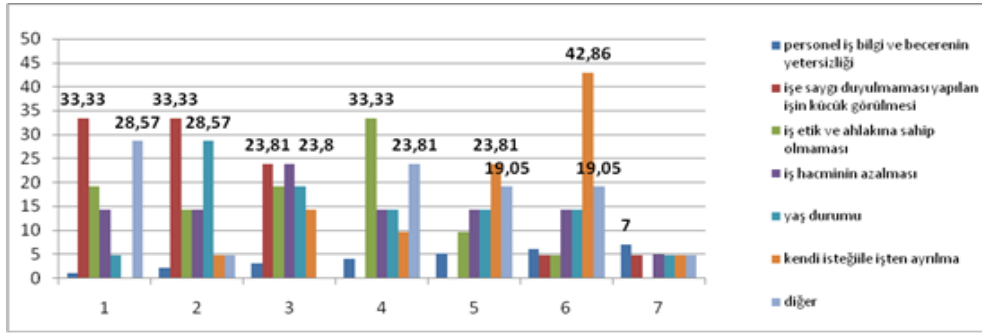
Grafik 13. Vardiya Sistemi

Araştırmada iş görenler ücret haricinde ek gelir (bahşiş, ödül, prim, mesai ücreti vs.) elde edip edemedikleri sorulmuştur. Bu sebeple standart bir çalışma saati ve hafta sonu veya resmi ve dini bayram tatillerde çalışmama gibi belirli bir programa sahip değildir. Hizmet sektörü içinde yer alması vesilesiyle 7/24 çalışması, tüm özel günlerde, bayramlarda, yılbaşlarında çalıştığından iş görenler çalışma saatlerinin dışına çıkmakta, tatil günlerini değerlendirememektedir. Bunun karşılığında ise işverenlerinden mesai ücreti izin ücreti gibi ek gelirler talep etmektedir. Bunun yanı sıra bahşiş ve primlerden yararlanmayı istemektedirler. Bu açıdan bakıldığında söz konusu işletmelerin büyük çoğunluğu (%80,95) bu imkânları iş görenlerine tanıdığını belirtmişlerdir. Bu da iş gören devrini olumlu etkileyeceğinden iş gören devir hızında azalma yaşanması söz konusu olacaktır.



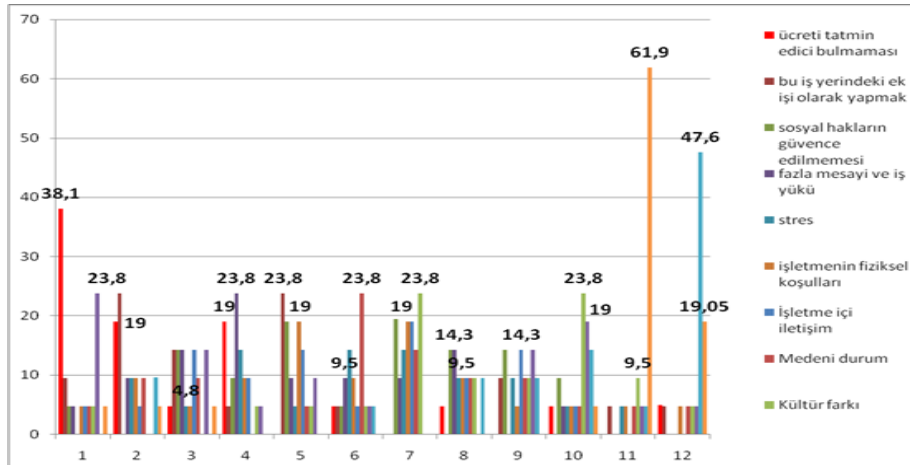
Grafik 14. Ek Gelir İmkânı

Araştırmada iş gören devrine sebep olan faktörlerin belirlenmesine yönelik cevaplar aranmıştır. İşverenlerin verdikleri cevaplara göre, iş görenlerin işten çıkarılmalarının nedenleri arasında 1. ve 2.sırada %33,33'lük bir oranla yapılan işe saygı gösterilmemesi, yapılan işi küçük görülmesi ve % 28,57 ile verilen önermeler harici yaşanan gelişmeler sonucu ve yaş durumunun artık yiyecek içecek sektöründe çalışmaya uygun olmadığından dolayı belirtmektedirler. Üçüncü sebep olarak en çok seçilen sebep ise işletmelerin iş hacminde değişmeler olması ve buna bağlı olarak iş gören sayısında azaltılma gidilmesi olarak belirtilmiştir. Dördüncü sebep olarak ise %33,33 ile iş görenlerin iş ahlak ve etiğine sahip olmayışları seçilmiştir. Beşinci ve altıncı seçenekler ise %23,81 ve %42,86 ile yine iş görenlerin iş ahlakına sahip olmadıkları ve kendi istekleri ile işten ayrılmaları faktörüdür. Yedinci ve son önerme için tüm önermeler hemen hemen aynı ölçüde seçilmekle beraber iş görenlerin gerekli iş bilgi ve becerisine sahip olamamaları gösterilmiştir.



Grafik 15. İşten Çıkarma Sebepleri

Araştırma çalışmasına göre iş görenler, “ücreti tatmin edici bulmaması, işi ek iş olarak yapması, sosyal haklarının güvence edilmemesi (izin günü kullanamama, sigorta sorunu vb.), fazla mesai ve iş yükü, stres, işletmenin fiziksel koşulları, işletme içi iletişim problemleri, medeni durumundaki değişiklik, kültür farkı, başka işletmelerde iş bulmaları, adaletsiz yönetim ve diğer” gibi faktörler olduğu görülmektedir. Bunun sonucunda işverenler kendine sunulan sebepleri sırasıyla; 1. sırada % 38,1 ile “iş görenlerin ücreti tatmin edici bulmaması” ve % 23,8 ile “başka işletmelerde iş bulmaları” olarak seçmişlerdir. İkinci olarak en fazla seçilen önerme söz konusu işletmelerdeki işlerini “ek iş veya 2. iş olarak” yaptıklarını



Grafik 16. İşgörenlerin İşletmelerinden Ayrılma Sebepleri

öne sürerek ayrıldıklarını belirtmişlerdir. Bunları %14,3 ile “kültür farkı”, “başka işletmelerde iş bulma”, “işletme içi iletişim sorunları”, “fazla mesai ve iş yükü” seçeneklerini seçmişlerdir. Dördüncü olarak en fazla seçilen %23,8 ile “fazla iş yükü ve mesai”, beşinci en çok seçilen %23,8 ile “bu işletmedeki işi ek iş” olarak yapması, altıncı olarak birinci sırada %23,8 ile “medeni durumundaki değişiklikler”, yedinci sırada ilk olarak “kültür farkı”, sekizinci sırada ilk olarak “işletmenin fiziksel koşulları”, dokuzuncu sırada ise ilk olarak %14,3 oranla “işletme içi iletişim”, “başka işletmelerde iş bulma”, “işletmenin fiziksel koşulları”, onuncu sırada %23,8 ile ilk olarak “başka iş bulma”, on birinci sırada “diğer” seçeneği ve on ikinci ve son sırada ilk olarak “adaletsiz yönetim” seçeneklerini belirlemişlerdir.

5. Sonuç ve Öneriler

Bu çalışma Kırgızistan’ın başkenti Bişkek’te faaliyet göstermekte olan Türk yiyecek içecek işletmelerine yönelik yapılmıştır. Araştırma sonucunda iş gören devir hızının kadın çalışanlarda daha sık gerçekleştiği görülmektedir. Kırgızistan’daki Türk yiyecek-içecek işletmelerinde iş gören devir hızı sıklığı “ayda 2 kişi” olarak görülmektedir. Bu sıklığı “3-6 ay arasında 2 kişi” ve “3-6 ay arasında 3 kişi” takip etmektedir. İşverenlerin iş gören seçiminde mesleki tecrübeye sahip olma kriteri nem derecesine göre birinci sırada yer almaktadır. Bunu sırasıyla yabancı dil bilme ve turizm eğitimi almış olma kriteri takip etmektedir. İşverenlerin işten çıkarma sebepleri ise genel olarak iş görenlerin yaptıkları işi küçük görmesi ve işe saygı duymaması, iş etiğine sahip olmama ve iş görenlerin işi bırakmaları olarak belirlenmiştir. İş görenlerin işten ayrılma sebeplerini ise ağırlıklı olarak aldıkları ücreti yeterli bulmamaları, diğer işletmelerde kolay iş bulabilmeleri, vardiya sistemi olmamasından dolayı fazla iş yükü ve

mesai yapmaları, bu işletmelerdeki işlerini ek iş olarak yapmaları ve işletme içindeki iletişim sorunları olarak sıralamaktadırlar.

Tüm bu sonuçlar ışığında Bişkek'te faaliyet göstermekte olan yiyecek içecek işletmelerine ve yatırım yapacak girişimcilere yönelik şu öneriler sunulabilir;

1-Günümüz dünyasında yaşanan gelişmeler neticesinde çoğu insan yaptığı işten önce maddi kazanımlar sonrasında manevi kazanımlar elde etmeyi amaçlamaktadır. Öncelikle işletmeler belirli bir ücret politikası oluşturmalıdırlar. İş görenlere Kırgızistan ekonomik şartlarına uygun ve yeterli bir ücret uygulaması gerçekleştirilmelidir. Çünkü müşterilerin tüketimine bağlı yüzdeli sistem her zaman tatmin edici ücret oluşturmayacağından ücretin yeterli bulunmaması doğal bir sonuçtur.

2-Yiyecek içecek işletmeleri, günün her vaktinde faaliyet gösteren işletmeler olduğu için yoğun ve uzun süreli çalışma gerektirir. İşverenlerin iş görenlerinden daha fazla verim alabilmesi için vardiya sistemine geçilmelidir. Veya bunun yerine iş görenlerine çalıştıkları her fazla çalışma saati için ek ücret ödemelidir. Bunun tersi durumda fiziksel ve moral olarak yorulan iş görenler, daha fazla iş kazalarına, verimsiz çalışmaya, malzemelere ve üretim araçlarına zarara sebep olarak daaha fazla maddi kayba sebep olabilirler.

3- Bişkek'te çok sayıda yiyecek içecek işletmesi faaliyet göstermektedir. İş görenlerin digger işletmelerde de iş bulabildiklerinden çok kolay işi bırakma yoluna gidebilmektedirler. Bunu önlemek için noter onaylı yazılı iş sözleşmeleri yapmalı veya yaptıkları sözleşmelere iş bırakma ihbar süreleri eklemelidir.

4-İşverenler, iş görenlere yönelik mesleki eğitimler verilerek iş kalitesi yükseltilebilir. İşgörenler müşteri ilişkileri konusunda mesleki eğitime tabi tutulabilirler.

5- İşletmenin yapısına uygun bir işletme iletişim modeli geliştirilmelidir. Önetim- çalışan iletişimi resmi kurullarla düzenlenmelidir. Yönetici ile işgörenin daha rahat anlaşabilmesi, kültür farkından ve iletişim sorunundan kaynaklanan iş gören devrini azaltabilmeleri adına önemli bir adım olabilir.

6-İşverenler ve iş görenler farklı kültürlerin disiplinleri ve anlayışları ile yetiştiklerinden işe alımlarda iş görenlerden beklenen görevler, beklentiler ve işveren için hoş karşılanmayan ve tasvip edilmeyen davranışlar açıklanmalıdır. Böylelikle iş etiğine aykırı davranışların önüne geçilebilir.

7- İşgörelere, işletmedekariyer olanakları sağlanmalıdır. İşgörenlerin kendini geliştirmelerine ve görevde yükselmelerine olanak tanınmalıdır.

8- Kırgızistan'da meslek standartları belirlenmeli ve işletmelerin bu standartlara uygun işgören çalıştırmaları sağlanmalıdır.

9- İşgörenler için ekonomik ve sosyal hakları içeren kanuni düzenlemeler yapılmalıdır. İşgörenlerin özlük hakları kanuni güvence altına alınmalıdır.

Tüm bu değerlendirmeler ve önerilerin Bişkek'teki yiyecek içecek işletmelerinin işgören devir hızının sebeplerinin ortaya çıkarılması ve azaltmasını, işletmelerin iş gören devir hızı kaynaklı maddi ve manevi kayıplarını önlemesine yardımcı olmak ve işletmelerin başta insan kaynakları yönetimi olmak üzere gelişimlerine katkıda bulunacağı tahmin edilmektedir.

Bu çalışmanın Bişkek'teki yiyecek içecek işletmecileri yöneticilerine, çeşitli düzeylerde turizm eğitimi alan öğrencilere ve bu konuda gelecekte araştırma yapacaklara kaynak teşkil etmesini ümit ederim.

Kaynakça

- Aldemir, Ceyhan, Ataol, Alpay, Budak, Gönül, (2001), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Barış Yayınları, 4. Baskı, İzmir.
- Aydın, Şule (2005), **İs gören Devri Nedenleri ve Sonuçları**,(Ed. C. Demir),Nobel Yayınevi, Ankara
- Barutçugil İsmet (2004). **Stratejik İnsan Kaynakları Yönetimi**, Kariyer Yayıncılık, İstanbul.
- Bayraktaroğlu, Serkan, (2006), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Sakarya Yayıncılık, Sakarya.
- Baysal, A. Can, (1984). "İşletmelerde İşgücü Devri Sorunu", Erciyes Üniversitesi İİBF. Dergisi, Güz, (6), s. 81-95.

- Benligiray, Yılmaz ve Sürmeli, Fevzi (2006), **Genel Muhasebe**, Anadolu Üniversitesi Yayınları, Eskişehir.
- Canruh, Yurten, (1998), **İşgücü Devri ve Özel Hastanelerde Çalışan Hemşirelerin İşgücü Devrini Etkileyen Faktörlerin Araştırılması**, googlekitap.com.
- Cascio, Wayne, (1995). **Managing Human Resources; Productivity, Quality of Work Life**, Profits, McGraw Hill Inc., New York, 632s.
- Demir, Cengiz, (2005), **Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi**, İlkeler ve Uygulamalar, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara.
- Eroğlu Feyyaz, (2010). **Davranış Bilimleri**, Beta Basım, İstanbul.
- Eronat, Zeynep, (2004), “İşletmelerde İş Tatmini ve İşgücü Devir Hızı Problemlerinin Çözümünde Bir Faktör olarak İletişim; KOBİ’lerde Ampirik Bir Uygulama”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Gizem Akalp, (2014) “İnsan Kaynakları Yönetimi’nde Ücret Sistemine Genel Bir Bakış”, www.isguc.org (Çevrimiçi:22.03.2014), Cilt:5, Sayı:1, s.1.
- Gustafson, Catherine. M. (2002). “Employee Turnover: A Study of Private Clubs in the USA”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Cilt:14, Sayı:3, s.106-113.
- İçöz, Orhan, (2001), “Turizm İşletmelerinde Pazarlama İlkeler ve Uygulamalar”, Genisletilmiş 2. Basım Turhan Kitabevi,. Ankara.
- Kılıç, İbrahim, (1998). “Motivasyon ile İş gören Devir Hızı Arasındaki İlişki”, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- Kirschenbaum, Alan ve Weisberg, Jacob (2001). “Employee’s Turnover Intentions and Job Destination Choices”, *Journal of Organizational Behavior*, Sayı: 23, s.109-125.
- Kozak, Meryem Akoğlan, (2004). **Otel İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi ve Örnek Olaylar**, 2.baskı, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Kök Bayrak, S. (2006, Mayıs), “İş Yaşamında Psiko-Şiddet Sarmalı Olarak Yıldırma Olgusu ve Nedenleri”, 14. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi Bildirisi, Atatürk Üniversitesi İ.İ.B.F., s.433-448.
- Kümbül, Burcu Güler (2001). “Ücrette Adaleti Sağlayan Performansa Dayalı Ücret Sistemleri”. *İş, Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 3- (1).
- Lam, Simon, S. K., 1995. “Quality Management and Job Satisfaction”, *International Journal of Quality & Reliability Management*, 12 ,(4), ss. 72-78.
- Lawrence Anne. T., Weber James, Post James E.(2005). **Business and Society**, McGraw-Hill, New York.
- Marvin, Bill, (1994), **From Turnover to Teamwork: How To Build And Retain A Customer-oriented Foodservice Staff**, John Wiley & Sons Inc., New York.
- Mucuk, İsmet, (1998), **Modern İşletmecilik**, Türkmen Kitabevi, 9.Basım, İstanbul.
- Mullins, J. Laurie, (1995), **Hospitality Management A Human Resource Approach**, Pitman Publishing.
- Özdevecioğlu, Mahmut, (2004), “Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri”, *Amme İdaresi Dergisi*, 37/7, Aralık.
- Özdipçiner, Nuray, Selma, Velittin, Kalıncara, (2005), “Konaklama Sektörü Çalışanlarının Örgüte Yönelik Düşünce ve Bağlılık Durumları”, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt:16, Sayı:1.
- Özen, Serap (2007). “İşyerinde Psikolojik Şiddet ve Nedenleri”, *İş Güç Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, Cilt:9, Sayı:3, s.1-24.
- Palmer, Margaret, Winters, Kenneth T., (1993), **İnsan Kaynakları**, Rota Yayınları, İstanbul.
- Pehlivan, İnanet, 2000, **İş Yaşamında Stres**, Pegema Yayıncılık, Ankara.
- Price, J. L., 1995. “A Role Demographic Variables In The Study Of Absenteeism And Turnover”, *International Journal of Career Management*, 7, (5), ss. 72-78.

- Pur, Necla, (1974), Uluslararası İşgücü Hareketleri ve Türkiye, Yayınlanmamış Doktora Tezi
- Rızaoğlu, Bahattin ve Hançer, Murat (2005), **Menü ve Yönetimi**, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Sabuncuoğlu, Zeyyat, (2000), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, Ezgi Kitabevi Yayınları, Bursa.
- Silverberg, Steven M. (2008), “Employee Perceptions & Voluntary Turnover: A Case Study, University of Calgary Department of Sociology”, Alberta.
- Stevens Betsy and Brownell, Judi (2000), “Ethics: Communicating Standards and Influencing Behavior”, Cornell Hotel and Restaurant Administrations Quarterly, April.
- Şimşek, M.Şerif, Akgemici Tahir ve Çelik, Adnan,(2001), **Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış**, Nobel Yayınları, Ankara.
- Tambay, Ahmet, (2006). İşgören Devrinin Yönetimine İlişkin Tekstil Sektöründe Yapılan Bir Araştırma, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, KSU Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kahramanmaraş.
- Taştan, Seçil, (2006), “İnsan Kaynakları Performans Kriterleri”, www.isguc.org.tr (Çevrimiçi:08.03.2006), Cilt:4, Sayı:2, s.1
- Tortop, Nuri, (1999), **Personel Yönetimi**, Yargı Yayınları, Ankara
- Türksoy, Adnan, (2002) “Yiyecek & İçecek İşletmelerinde Atık Yönetimi”, Food Sektör Dergisi, Yıl:2, Sayı:1, s.54.
- Türkiye İstatistik Kurumu,(2014), <http://www.tuik.gov.tr/Gosterge.do?id=3570&metod=Ilgili> Gosterge Erişim: 18.03.2014
- Tütüncü, Özkan, (2001), **Yiyecek İçecek İşletmelerinde Müşteri Tatmininin Ölçülmesi**, Turhan Kitabevi, Ankara.
- Tütüncü, Özkan ve Çiçek, Olgun, (2000), “İs Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Bir İnceleme”, Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, s.11.
- Yüksel, Öznur, (1998), **İnsan Kaynakları Yönetimi**, 2. Baskı, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Woods, Robert H.,(1997). **Human Resources Management**. Educational Institute, American Hotel and Motel Association.
- Yılmaz, Burcu. ve Halıcı, Ali. (2010). “İşgücü Devir Hızını Etkileyen Etmenler: Sekreterlik Mesleğinde Bir Araştırma”, Uluslararası İktisadi ve İdari İncelemeler Dergisi, Cilt:2, Sayı:4, Kış Sayısı, s.93-108.
- <http://www.frmt.com/halkla-iliskiler-turizm-ve-insan-kaynaklari-ulastirma/1029192-yiyecek-icecek-isletmeleri.html>
- www.kitiad.org, (20.12.2013)
- www.stat.kg (08.01.2014)
- www.turkdunyasi.istanbul.gov.tr (15 .02.2014)
- <http://tr.wikipedia.org> , (22.12.2013)

Extended Abstract:

One of the main issues of food and beverage sector is low morale and high employee turnover rate. In food and beverage enterprises, high employee turnover rate affects both employees and organizations negatively. High employee turnover rate may cause many problems like waste of time, increase in education and labor compensation expenses, adaptation issues, increase in industrial accidents, insecurity and demoralization, quality worsening of products and services. Moreover, high employee turnover rate may bring many problems to individuals, which are

losing interest in career opportunities, wasting time to find a job, financial problems, withdrawal from their economic and social environment.

In food and beverage enterprises, several factors may cause to increase or decrease employee turnover rate. External factors are political instability, economic, environmental, technological, safety factors, and alternative job opportunities. Internal factors such as wages and fringe benefits, promotion factors, job satisfaction factors, stress, conflict, working hours, physical environment, social rights, misunderstanding between heads and employees, management factors, foreign language, communication, staff quality, female employees, mobbing may be caused by the management and those are the factors that can be controlled.

The special feature of food and beverage industry is that it is affected by people's lifestyles and values. Although food & beverage industry is generally defined as a universal culture, each country's food and beverage industrial culture has its own unique qualities. Therefore, this study attempts to investigate employee turnover rate issues in the field of food and beverage industry in Bishkek in Kyrgyzstan.

Kyrgyzstan, unlike Turkey, is a country where more woman employees work in the food and beverage industry. Most employers think that female employees can be easily refused than men, or they may be offered to be employed in low-paid temporary work due to the following reasons; female employees' marriage, pregnancy, childbirth, having children. Among female employees, one of the reasons of employee turnover rate is sexual harassment which is experienced very often but mentioned very rarely. As a result of all these factors, employee turnover rate may increase among female employees.

The purpose of this study is to investigate employee turnover rate issues in Turkish food and beverage enterprises in Bishkek, Kyrgyzstan to find out reasons of employee turnover rate, to collect relevant statistical data on this issue, to propose solutions to the identified problems, and thus contribute in the quality improvement of food and beverage enterprises.

As a result of the research, employee turnover rate is mostly observed in the service department. Employee turnover rate among women employees is observed more than expected. Among the reasons of employee turnover rate "unsatisfactory wages, alternative job opportunities in other enterprises, additional job or having 2 jobs, cultural differences, business communication problems, overtime working and overloading, marital status, enterprise's physical conditions, unfair management" are revealed as negative factors.