

**YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA¹**
A RESEARCH FOR DETERMINING THE BURNOUT LEVELS OF FOOD AND BEVERAGE EMPLOYEES

Çinuçen OKAT*
Prof. Dr. Nilüfer KOÇAK**.

ÖZET

Bu çalışmanın amacı, otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında incelemektir. Ayrıca yiyecek içecek bölümü çalışanlarının demografik özelliklerine göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. İzmir il merkezinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirilen alan araştırmasında veri toplama aracı olarak anket kullanılmıştır. 230 geçerli anketin analizi sonucunda, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında tükenmişlik düzeylerinin orta düzeyde olduğu belirlenmiştir. Ayrıca çalışanların; yaşı, eğitim durumu, turizm sektöründeki mesleki deneyimleri, işletmedeki pozisyonları, işletmedeki ve mevcut pozisyondaki çalışma süreleri, günlük çalıştıkları saat süreleri, aylık kazanç durumları ve iş değiştirme istekleri ile tükenmişlik boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir. Fakat cinsiyet, medeni durum, turizm eğitimi durumu, haftada çalışılan gün sayısı, işletmede çalışma şekli ve çalışanların ek gelir durumları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Anahtar Kelimeler:Tükenmişlik, Otel İşletmeleri, Yiyecek İçecek Çalışanları

ABSTRACT

Aim of this research is to determine the emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment dimensions of burnout levels of food and beverage department employees in hotel operations. It is also analyzed whether demographics of food and beverage employees differentiate the burnout levels significantly. Field study has been conducted at five star hotels in Izmir city center and survey technique has been used. As a result of analysis of 230 valid questionnaires, it has determined that food and beverage employees' dimensions regarding burnout level of emotional exhaustion, depersonalization and personal accomplishment are at medium levels. Besides, statistically significant differences have been observed between food and beverage employees' average scores of burnout dimensions according to between demographics such as; age, educational background, professional experience in the tourism industry, position in the company, working period in the company and position, hours they work per day, monthly income status and desire to change job. But no statistically significant difference has been observed between the gender, marital status, number of working days per week, type of operation in the enterprise, additional income status of employees and the status of tourism education

Keywords: Burnout, Hotel Operations, Food and Beverage Employees



Yayın Bilgileri
Kabul tarihi: 04.03.2019
Yayın tarihi: 26.03.2019

Yazar Bilgileri
*ORCID: 0000-0002-1335-0216
cinucenokat@yahoo.com
**ORCID:0000-0002-9299-4553
nilufer.kocak@deu.edu.tr

¹Bu çalışma "Otel İşletmelerinin Yiyecek ve İçecek Bölümünde Çalışanların Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: İzmir İl Merkezinde Beş Yıldızlı Otellere Yönelik Bir Uygulama" adlı yüksek lisans tezinden üretilmiştir



GİRİŞ

Son yıllarda dünyada ortaya çıkan küreselleşme hareketleri, giderek zorlaşan rekabet koşulları, bilgi teknolojilerindeki takip edilemeyen yenilikler, artan müşteri talepleri gibi nedenlerden dolayı günümüz iş dünyası daha zor ve stresli bir hale gelmiştir. Bireyde ruhsal ve fiziksel açıdan enerjinin tükenmesi olarak ifade edilen tükenmişlik sendromu; işletmelerde strese neden olan gerek işe ilişkin gerekse örgütsel faktörlerin uzun dönemli etkisi sonucunda ortaya çıkmakta ve günümüzde hem çalışanlar hem de işletmeler açısından iş yaşamını önemli derecede tehdit eden bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır (Arı ve Bal, 2008: 131).

Günümüzde artan rekabet koşulları altında faaliyet gösteren hizmet sektörü işletmelerinin, koşulsuz müşteri memnuniyeti sağlamaları ve hizmet kalitelerinde fark yaratabilmeleri için en önemli unsur, sahip oldukları insan kaynaklarıdır. Daha çok doğrudan insana hizmet eden, hizmet kalitesinde insan faktörünün çok önemli olduğu alanlarda görülen tükenmişlik sendromu, işletmelerde sunulan hizmeti, hizmetin kalitesini doğrudan olumsuz yönde etkilemektedir (Kaçmaz, 2005: 29). Hizmet sektörü içerisinde faaliyet gösteren otel işletmelerinde, otomasyonun kullanabileceği alanlar oldukça sınırlıdır. Diğer bir ifade ile bir dizi hizmet emek-yoğun bir biçimde üretilir ve tüketime sunulur (Yılmaz, 2005: 8). Otel işletmelerinin emek-yoğun bir sektörde olması ve insanın insana hizmet sunması özelliğinden dolayı otel işletmelerinde çalışanlarının tutum ve davranışları, üretilen mal ve hizmetin oluşumunda, sunum sürecinde ve nihai kaliteyi belirleyici olmasında önem kazanmaktadır (Kantarıcı, 1997: 5). Özellikle çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde, mesleki başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik sendromu, otel işletmeleri çalışanları açısından üzerinde durulması gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 118).

Otel işletmelerindeki çalışanlar, ağırlama ve diğer hizmet faaliyetlerinin haftanın yedi günü olması ve sürekli insanlarla iletişim içinde olmaları, uzun çalışma saatleri, düşük ücret ve aşırı iş yükünden kaynaklanan stres, yetersiz ödüllendirme ve terfi olanaklarının azlığı gibi nedenlerden dolayı tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedirler (Altay, 2009:2; Ersoy ve Utku, 2005: 45; Tepeci ve Bildir, 2003: 93). Dolayısı ile tükenmişlik konusunun otel işletmelerindeki çalışanlar açısından araştırılması ve bulguların değerlendirilmesi oldukça önemlidir (Türkmen ve Altuğer, 2011: 231).

Otellerin sunduğu hizmetler arasında misafirler tarafından en çok deneyimlenen ve eleştirilen bölüm olan yiyecek ve içecek bölümü ise, en çok istihdamın sağlandığı ve odalar bölümünden sonra en çok gelir getiren bölüm olması açısından büyük önem taşımaktadır (Sarıışık, 2012: 231-232). Bu çalışmada otel işletmelerinin faaliyetlerinin başarısında büyük önem taşıyan yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Tükenmişlik Kavramı

Günümüz insanları için çalışma hayatı önemli bir yere sahiptir. Çalışma hayatında son yıllarda ortaya çıkan hızlı değişimler, yoğun iş ilişkilerini de ortaya çıkarmıştır. Bu ortamda çalışan bireyler, yoğun istekler ve çalışma şartlarının zorluğu karşısında bedensel



ve zihinsel bir yorgunluk yaşamakta, kendilerine karşı olumsuz duygular geliştirmekte, işine ve çalışma arkadaşlarına karşı da olumsuz tutum ve davranışlar sergilemektedir. Bireylerin içine düştükleri bu durum tükenmişlik olarak ifade edilmektedir (Güllüce ve Kaygın, 2013: 236).

1974 yılında Freudenberger'in stresle ilgili yayınladığı çalışmasında ilk kez yer alan tükenmişlik kavramı, başarısızlık, yıpranma, enerji ve güç kaybı, insanın iç kaynakları üzerinde karşılanamayan istek ve taleplerden dolayı ortaya çıkan tükenme durumu olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974'den aktaran Peker, 2002: 306). Swider ve Zimmerman (2010) tükenmişliği; "*Kişilerarası stresten doğan ve bireyin iş ve görevlerini, iş arkadaşlarını, müşterileri ve kendisini etkileyen bir psikolojik sendrom*" olarak tanımlamıştır. Ancak günümüzde tükenmişliğin en yaygın ve kabul gören tanımı Christina Maslach tarafından yapılmıştır. Maslach tükenmişliği, "*işi gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olan bireylerde görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi*" olarak tanımlamıştır (Maslach ve Zimbardo, 1982'den aktaran Budak ve Sürgevil, 2005: 96).

Tükenmişlik kavramı; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşme hissi olarak üç boyuttan oluşmaktadır. 1974 yılında Freudenberger tükenmişliğin sadece duygusal tükenmişlik boyutunu tanımlarken, 1981 yılında Maslach ve Jackson literatürde tükenmişlik ile ilgili adı geçen bu üç boyutu ortaya koyan akademisyenler olarak yer almışlardır (Arı ve Bal, 2008: 133). Duygusal tükenme tükenmişliğin bireysel ve stres boyutunu belirtmekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402). Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilerine karşı takındığı ilgisiz tavır ve duygular olarak tanımlanmaktadır (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2). Düşük Kişisel Başarı Hissi ise kişinin kendisini başarısız ve yetersiz hissetme durumunu ifade etmektedir (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 403).

Tükenmişlik sendromu birdenbire ortaya çıkan bir durum değildir. Kişide yavaş yavaş gelişen ve bu gelişim sonucunda kendini gösteren bir belirtiler yumağıdır. Tükenmişlik yaşayan kişi genellikle, mesleki memnuniyetsizlik ve yorgunluk hissini yaşamaktadır. Ancak bu duyguları dile getirmenin zorluğu ve belirgin belirtilerinin olmaması, bu durumun sıklıkla göz ardı edilmesine neden olmaktadır (Çam, 1992'den aktaran Ardıç ve Polatçı, 2009: 29). Tükenmişliğin ortaya çıkmasında birçok unsur etkili olabilmektedir. Bunlardan özellikle yaş, medeni durum, iş tecrübesi, eğitim düzeyi gibi sosyo-demografik faktörler ile iş yükü yoğunluğu, iş kaynaklarının bulunmaması, ödüller ve aidiyet gibi işle ilgili faktörlerin tükenmişlikle ilgisi saptanmıştır (Alimoğlu ve Dönmez, 2005: 550).

Tükenmişlik hem bireyler hem de örgütler açısından önemli sonuçları olan bir kavramdır. Bireylerin ilk başlarda içsel olarak yaşadıkları bazı belirti ve durumlar bir süre sonra aile ve iş yaşamına da etki etmektedir (Maslach ve Jackson, 1981'den aktaran Arı ve Bal, 2008: 141). Bireylerin, tükenmişliğe etki eden faktörlerden etkilenme düzeyinin kişiden kişiye farklılık göstermesinden dolayı tükenmişliğin sonuçları hakkında kesinleşmiş ölçülerden bahsetmek mümkün değildir (Sabuncuoğlu ve Tüz, 2005: 307). Tükenmişlik, çoğu araştırmacılar tarafından birey ve örgüt açısından ağır ciddi sonuçları beraberinde getireceği kabul edildiği için önlenmesi gereken bir durum olarak kabul edilmektedir (Üngüren vd., 2010: 2922).



Tükenmişlik sendromu yaşayan bireylerde, çeşitli fiziksel, duygusal ve psikolojik rahatsızlıklar görülmektedir. Özellikle emek yoğun bir sektör olan turizm sektörü, tükenmişliğin oluşturduğu olumsuz etkilerden yüksek derecede etkilenmekte ve bu olumsuz etkiler bireylerde ve dolayısıyla işletmelerde verim kaybına yol açabilmektedir. Bunun sonucu olarak işten ayrılmalar artabilmekte ve iş yerinde çalışma huzurunun kaybolması söz konusu olabilmektedir (Tepeci ve Bildir, 2003:96).

Tükenmişlikle baş etmenin en iyi yolu önce tükenmişliği kabul etmektir. Daha sonra bireysel, yönetsel ve örgütsel bazı uygulamalarla tükenmişlikle baş etmek mümkündür. Özellikle örgütlerde yönetici konumundaki kişilerin, çalışanların yaşadığı tükenmişliği fark etmesi ve ortadan kaldırması için gerekli olan uygulama ve düzenlemeleri gerçekleştirebilmeleri çok önemlidir. Eğer yöneticiler konuya ve konunun önemine ilişkin bilgi düzeylerine sahip iseler sorunu çözmek daha kolay olacaktır (Arı ve Bal, 2008: 132).

Sonuç olarak bireyler ve örgütler üzerinde önemli etkileri olan, doğrudan insana hizmet eden, hizmetin kalitesinde insan faktörünün çok önemli olduğu alanlarda sıklıkla görülen tükenmişlik sendromu, maddi zararlara, çalışanların işten ayrılmasına, hizmetin kalitesinin düşmesine sebep olmaktadır (Kaçmaz, 2005: 32). Bu durumdan kaçınmak için ise, yöneticilere ve çalışanlara düşen görevlerin yerine getirilmesi önem kazanmaktadır. Özellikle çalışanların tükenmişlik sendromuna yakalanıp verimlerinin düşmesinin önüne geçmek için insan kaynakları yöneticilerine önemli görevler düşmektedir. İş yerindeki çalışma koşullarının düzeltilmesinin yanında yöneticiler, çalışanlara karşı destekleyici bir tavır sergilemeli ve herkese karşı adil davranmalıdır. Çalışanlar ise tükenmişlikten kurtulmak için yeteneklerine uygun mesleği seçmeli, kariyer planı yapmalı, kendilerine gerçekçi hedefler koymalıdır (Küçükaltan, 2009: 197-198).

Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü ve Tükenmişlik İlişkisi

Turizm işletmelerinin başarısı daha çok müşteriye sunulan hizmetin kalitesine bağlıdır. Hizmet ise, ancak insan eliyle yerine getirilebilmektedir (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 168). Müşteri memnuniyetinin en önemli konu olduğu hizmet sektörü işletmelerinde başarılı, verimli ve kârlı bir şekilde faaliyetlerini sürdürebilmeleri için çalışanların; istekli, arzulu ve verimli bir şekilde hizmet üretim sürecine katılmalarını gerektirmektedir (Altay, 2009: 2).

Turizm sektörünün bir alt sektörü olan otel işletmelerinde, üretimin müşteri ile aynı ortamda gerçekleşmesi, çalışma saatlerinin düzensizliği ve yüz yüze ilişkilerin yoğunluğundan ortaya çıkan bir takım zorluklar, çalışanların verimliliğinde, başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusunun ortaya çıkmasına neden olmaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 117). Bu nedenlerin yansısı otel işletmelerinde çalışan genç yetenekli elemanlar, çalışma saatlerinin uzunluğu, gece ve hafta sonu çalışma zorunluluğu, düşük ücret, aşırı iş yükünden kaynaklanan nedenlerden dolayı otelcilik sektörünü terk etmektedirler (Pavesic ve Brymer, 1990: 92).

Otel işletmelerinde en fazla personel bulduran bölüm olan yiyecek ve içecek bölümü, emek yoğun yapısından dolayı sunulan hizmetlerde otomasyonun çok kısıtlı olması, otel misafirleriyle yüz yüze iletişimi gerektirmesi ve uzun çalışma saatleri nedenleri ile çalışanlarının tükenmişlik yaşama olasılığı yüksek bölümlerden biri olarak görülmektedir (Saçlı ve Çelik, 2011: 538).



Tepeci ve Birdir (2003)'e göre otel işletmeleri; yoğun iş temposu, karmaşık yapıları, sistemin her adımında yoğun insan ilişkileri nedeniyle dinamik ve yorucu bir yapıya sahiptir. Otelcilik sektörü ve içinde yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri uzun ve yorucu çalışma saatleri, düşük ücret ve ilerleme olanaklarının azlığı nedeniyle özellikle ara elemanlar için katlanılması zor bir çalışma alanıdır. Bu zor çalışma yapısından dolayı otel işletmelerinde ve yiyecek-içecek bölümünde iş gören devir hızı hem ara çalışanlar hem de üst düzey yöneticiler arasında oldukça yüksektir (Tepeci ve Birdir, 2003: 93). Bu bağlamda otel işletmeleri ve içerisinde yer alan yiyecek içecek bölümü yapısı itibarıyla tükenmişlik sendromunun oluşmasına olanak verecek birçok özelliğe sahip görünmektedir (Ersoy ve Utku, 2005: 45).

YÖNTEM

Bu araştırmanın amacı, İzmir il merkezinde bulunan tüm beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının, tükenmişlik düzeylerini; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında belirlemek ve bu belirlenen tükenmişlik düzeylerinin demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmektir. Elde edilen sonuçlar doğrultusunda da öneriler getirmektir. Yapılan araştırma ile aşağıda belirtilen araştırma sorusuna yanıt bulmak hedeflenmektedir;

“Otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında nasıldır ve bu belirlenen tükenmişlik düzeyleri demografik özelliklere göre farklılaşmakta mıdır?”

T.C. Kültür ve Turizm Bakanlığı, İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü'nün resmi internet sitesinde 2014 yılında yayınlanan İşletme Belgeli Tesis Sayısı Listesine göre, İzmir ili merkez ilçelerinde; Alsancak, Balçova ve Konak'ta 5 adet beş yıldızlı otel işletmesi bulunmaktadır (izmirturizm.gov.tr, 2014). Bu liste doğrultusunda otel işletmelerine ulaşılarak araştırmadan bahsedilmiş ve yiyecek ve içecek bölümlerinde çalışan personel sayıları öğrenilmiştir. Bu otellerin yiyecek ve içecek bölümlerinde çalışan personelin toplam sayısı 540 olup, bu sayı toplam evren sayısını oluşturmaktadır. Bu araştırmada evrende tam sayım gerçekleştirilmiştir. Araştırma evrenin tamamının, yani o evrendeki bütün elemanların tek tek araştırılmasına tam sayım denir (Altunışık vd., 2010: 129).

2014 yılı Mart ve Nisan aylarında İzmir ilinin merkez ilçelerinde bulunan beş yıldızlı otel işletmelerinin yetkilileri ile görüşülerek anketlerin yapılması için gerekli izinler alınmıştır. Daha sonra anketler bu otellerin insan kaynakları departmanına ve yiyecek içecek bölüm müdürlerine verilmiş, verilen anketler bir hafta sonra geri alınmıştır. Dağıtılan anket formlarından 260 âdeti geri dönmüş ancak veri eksikliği olan 30 anket araştırmaya dâhil edilmemiştir. Analiz edilebilir 230 anketin tamamı araştırmaya dâhil edilmiştir. %95 güven aralığı içerisinde %5'lik hata payı dikkate alınarak evrenden alınacak olan örneklem büyüklüğü en az 225 olarak belirlenmiştir (Sekaran, 2000: 295). Sekaran tarafından hazırlanan örneklem tablosuna göre araştırmaya dâhil edilen anket sayısına göre örneklem, evreni temsil etmesi bakımından kabul edilebilir sınırlar içinde olduğu söylenebilir (Sekaran, 2000: 295).

Araştırmada veri toplama aracı olarak anket tekniği kullanılmıştır. Anket formu, 2 bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde Maslach Tükenmişlik Ölçeği, ikinci bölümde ise çalışanların demografik özelliklerini içeren kişisel bilgi formu bulunmaktadır. Maslach ve



Jacson (1981) tarafından geliştirilen, Türkçe uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Canan Ergin (1993) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, toplam 22 ifadeden oluşmakta ve 5 dereceli likert tipiyle cevaplanmaktadır (Budak ve Sürgevil, 2005: 98).

Tükenmişlik Ölçeğinin 9 önermesi kişinin mesleği ya da işi tarafından tüketilmiş ve aşırı yüklenilmiş olma duygularını tanımlayan duygusal tükenme boyutunu oluşturmaktadır. 5 önermesi kişinin hizmet verdiklerine karşı, bireylerin kendilerine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun biçimde davranmalarını tanımlayan duyarsızlaşma boyutunu ve 8 önermesi ise insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlayan kişisel başarı boyutunu oluşturmaktadır (İçigen ve Uzut, 2012: 111).

Tükenmişlik ölçeğinde bulunan önermeler, hiçbir zaman=1, çok nadir=2, bazen=3, çoğu zaman=4, her zaman=5 seçenekleriyle 5'li Likert tipi ölçek ile puanlandırılmıştır (Arı ve diğerleri, 2010: 152). Bu çalışmada tükenmişlik düzeyi şu ölçütlere göre belirlenmektedir. Dağılımın ilk üçte birlik düzeyinde yer alan puanlar (1.0-2.33 arası) düşük tükenmişlik düzeyini; ikinci üçte birlik düzeyde yer alan puanlar (2.34-3.66 arası) orta tükenmişlik düzeyini; son üçte birlik düzeyde yer alan puanlar (3.67-5.0 arası) ise yüksek tükenmişlik düzeyini ifade eder (Arabacı ve Akar, 2010: 82-83).

Anket formunun ikinci bölümündeki kişisel bilgi formunda, yaş, cinsiyet, medeni durum, iş deneyimi, mevcut pozisyon, mevcut pozisyondaki deneyim, çalışma durumu, mevcut işletmede çalışma süresi, eğitim durumu, turizm eğitiminin olup olmadığı, haftada ve günde ne kadar süre çalıştığı, iş değiştirme isteği, gelir durumu, ek geliri olup olmaması gibi demografik özellikleri ve iş yaşamına ilişkin betimleyici sorulara yer verilmiştir.

Uygulanan anketlerin sonucunda örneklem grubundan elde edilen verilerin analizi için istatistiksel paket programı kullanılmıştır. Örneklem grubunun demografik özelliklerinin dağılımını belirlemek amacıyla frekans analizi, tükenmişlik alt boyutlarının demografik özelliklere göre farklılaşıp farklılaşmadığını saptamak için t-testi (independent-samples t-test) ve tek yönlü varyans analizi (onewayanova) kullanılmıştır. Çok faktörlü karşılaştırmalarda farkın ortaya çıktığı durumlarda, farklılığın hangi gruptan kaynaklandığını tespit etmek için de Post Hoc Tukey HSD testi kullanılmıştır. Ayrıca ölçeğin güvenilirliğini ölçmek için; güvenilirlik katsayısı olan alfa katsayısı hesaplanmıştır.

Araştırma kapsamında uygulanan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçeye çevrilmesi, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1993) ve Çam (1992) tarafından yapılan çalışmalarda ortaya konmuştur (Karabınar ve Boyar, 2011: 171). Ergin (1993)'in Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe formunun yapı geçerliliğini belirlemek için uyguladığı faktör analizi sonuçları, özgün ölçeğe benzer biçimde ölçeğin maddelerinin üç faktörde toplandığını göstermiştir. Bu faktörler; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak ortaya çıkmıştır (Ergin 1993'den aktaran Ceyhan ve Siliğ, 2005: 47).

Bu çalışmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeğinden ve kişisel bilgi formundan oluşan anket için içerik ve görünüş geçerliliği çalışması yapılmıştır. İçerik geçerliliği, ölçme aracıyla kullanılan soruların ölçme amacına uygun olup olmadığı, ölçülmek istenen alanı temsil edip etmediğinden emin olmak için yapılır ve uzman görüşüne göre saptanır (Karasar, 2014: 151). Görünüş geçerliliği ise, ölçme aracının ölçmek istediği özelliği



ölçüyor gözükmektedir (Ercan ve Kan, 2004: 215). Bu bağlamda, bu çalışmada kullanılan ölçeğin içerik ve görünüş geçerliliği için, konuyla ilgili olarak araştırmalar yapmış, alanında uzman altı kişinin görüşlerinden faydalanılmıştır ve ölçek içerik ve görünüş geçerliliği bakımından kabul görmüştür.

Güvenilirlik, bir testin veya ölçeğin ölçmek istediği şeyi tutarlı ve istikrarlı biçimde ölçme derecesidir. Güvenilir bir test veya ölçek, benzer şartlarda tekrar uygulandığında benzer sonuçlar vermektedir (Altunışık ve diğerleri, 2010: 122). Araştırmada kullanılan ölçeğin güvenilirliği, bu çalışmada Cronbach Alpha katsayıları duygusal tükenme için: 0,829, duyarsızlaşma için: 0,788 ve kişisel başarı için: 0,834 olarak bulunmuştur. Ayrıca araştırmanın genelinde Cronbach Alpha katsayısı; 0,756 olarak bulunmuştur. Bu da bize araştırma ölçeğinin genel olarak oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir (Altunışık ve diğerleri, 2010: 124). Altunışık vd'ne (2010) göre 0,60'dan yukarı Cronbach's Alpha değerine sahip olan ölçek güvenilir, 0,80'den yukarı değere sahip olan ölçek ise yüksek derecede güvenilirdir.

BULGULAR

Betimleyici Özelliklere İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılanların demografik özelliklerine ilişkin sayısal ve yüzdesel dağılımları Tablo 1'de gösterilmektedir.



Tablo 1: Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	Frekans	Yüzde	Medeni Durum	Frekans	Yüzde
Kadın	85	37,0	Evli	96	41,7
Erkek	145	63,0	Bekâr	134	58,3
Toplam	230	100	Toplam	230	100
Yaş	Frekans	Yüzde	Eğitim Durumu	Frekans	Yüzde
18-25	91	39,6	İlköğretim	25	10,9
26-35	100	43,5	Lise	126	54,8
36-45	36	15,7	Ön Lisans	48	20,9
46 ve Üstü	3	1,3	Lisans	29	12,6
Toplam	230	100	Yüksek Lisans	2	0,9
Gelir Durumu	Frekans	Yüzde	Toplam	Frekans	Yüzde
1000TL ve ALTI	63	27,4	Turizm Eğitimi	Frekans	Yüzde
1001-1500 TL	122	53,0	Almış	141	61,3
1501-2000 TL	34	14,8	Almamış	89	38,7
2001-2500 TL	4	1,7	Toplam	230	100
2500TLve ÜSTÜ	7	3,0			
Toplam	230	100			

Araştırmaya katılan çalışanların demografik özelliklerine göre dağılımları incelendiğinde; Örneklemin %63'ü erkek, %58,3'ü ise bekâr, yarısından fazlası 18-35 yaş arasında, %54,8 lise mezunu, yarısından fazlası turizm eğitimi alırken, %53'ü 1001-1500 TL arası gelire sahiptir.

Araştırmaya katılanların iş yaşamına ilişkin betimleyici bulgular Tablo'2 de gösterilmektedir.

Tablo 2: Katılımcıların İş Yaşamına İlişkin Betimleyici Bulgular

Mesleki Deneyim	Frekans	Yüzde	Mevcut Pozisyondaki Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde
4 ve Altı	93	40,4	3 Yıl ve Altı	145	63,0
5-9	58	25,2	4-6 Yıl	51	22,2



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 3, Issue 2, 2019
*YİYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*
Çinuçen Okat, Nilüfer Koçak

10 ve Üstü	79	34,3	7-9 Yıl	14	6,1
Toplam	230	100	10 Yıl ve Üstü	20	8,7
İşletmedeki Çalışma Şekli	Frekans	Yüzde	Toplam	230	100
Kadro/lu/Daimi	141	61,3	Günlük Çalışılan Saat	Frekans	Yüzde
Sözleşmeli/Geçici	66	28,7	8 Saatten Az	13	5,7
Yarı Zamanlı	16	7,0	8 Saat	157	68,3
Diğer	7	3,0	8 Saatten Fazla	60	26,1
Toplam	230	100	Toplam	230	100
Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi	Frekans	Yüzde	İşletmedeki Pozisyon	Frekans	Yüzde
3 Yıl ve Altı	131	57	Mutfak Elemanı	38	16,5
4-6 Yıl	77	33,5	Servis Elemanı	166	72,2
7-9 Yıl	3	1,3	Bölüm Yöneticisi	26	11,3
10 Yıl ve Üstü	19	8,3	Toplam	230	100
Toplam	230	100	İş Değiştirme İsteği	Frekans	Yüzde
Haftada Çalışılan Gün Sayısı	Frekans	Yüzde	İstiyor	167	72,6
2	2	0,9	İstemiyor	63	27,4
4	17	7,4	Toplam	230	100
5	4	1,7	Ek Gelir	Frekans	Yüzde
6	199	86,5	Yok	211	91,7
7	8	3,5	Var	19	8,3
Toplam	230	100	Toplam	230	100

Araştırmaya katılan katılımcıların %40,4'ü 4 yıldan az turizmde mesleki deneyime sahipken, %61,3'ü kadro/lu/daimi ve %63'ü 3 yıl ve 3 yıldan az mevcut pozisyonda çalışmaktadır. Aynı zamanda katılımcıların %57'sinin işletmedeki çalışma süresi 3 yıl ve 3 yıldan az, %91'inin ek gelirleri yok, %86,5'i haftada 6 gün ve % 68,3'si günlük 8 saat çalışmakta, %72,6'sı iş değiştirmeyi isterken %72,2'si servis elemanı olarak çalışmaktadır.



Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Bulgular

Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin puan ortalamaları Tablo 3’de gösterilmiştir

Tablo 3: Tükenmişlik Boyutlarına Göre Tükenmişlik Düzeyleri

Boyutlar	Ortalama/Medyan	Düzeyi
Duygusal Tükenme	2,79	Orta
Kişisel Başarı	3,29	Orta
Duyarsızlaşma	2,36	Orta

Tablo 3’de yer alan değerlere göre; Duygusal Tükenme ifadelerine ait genel ortalama hesaplandığında 2,79 sonucu çıkmıştır. Bu değer 2,33 – 3,66 arasında olduğu için bu boyutta çalışanların tükenmişlik düzeyi orta derecededir. Duyarsızlaşma boyutuna ait ifadeler verilen cevapların genel ortalaması 2,36’dır. Bu değer bu boyutta tükenmişliğin orta düzeyde olduğunu göstermektedir. Kişisel başarı boyutuna baktığımızda ise genel ortalama 3,29 olarak çıkmıştır ve bu değer bu boyutta tükenmişliğin orta düzeyde olduğunu ifade etmektedir

Betimleyici Özellikler İle Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılıklara Yönelik Bulgular

Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının demografik ve iş yaşamına ilişkin betimleyici özelliklere göre tükenmişlik düzeylerinin farklılaşp farklılaşmadığını belirlemeye yönelik analizler yapılmıştır. Yiyecek içecek bölümündeki yaşlarına göre ayrılan grupların, tükenmişlik ölçeğinin boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı puan ortalamalarının farklılaşp farklılaşmadığı Tek Yönlü Varyans Analizi (OneWayAnova) ile test edilmiştir. Sonuçları Tablo 4’de gösterilmiştir.



Tablo 4: Yaş ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Yaş Grupları	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	18-25	91	2,87	0,070	2,334	0,87> α
	26-35	100	2,73	0,073		
	36-45	36	2,82	0,099		
	45 ve Üstü	3	1,66	0,169		
Toplam		230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	18-25	91	2,44	0,895	1,341	0,040< α
	26-35	100	2,35	0,871		
	36-45	36	2,28	0,678		
	45 ve Üstü	3	1,53	0,688		
Toplam		230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	18-25	91	3,20	0,742	1,083	0,018< α
	26-35	100	3,34	0,801		
	36-45	36	3,39	0,678		
	45 ve Üstü	3	3,70	0,688		
Toplam		230	3,30	0,847		

Gruplar arasında tükenmişlik boyutlarından kişisel başarı boyutu ve duyarsızlaşma boyutunda anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Bu farkın hangi yaş grubundan olduğunu belirlemek için Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi yapılmıştır. Yapılan Tukey testi sonucuna göre ise 46 yaş ve üstü çalışanların 18 yaş ve altı ile 26-35 arası yaş gruplarına göre daha az duyarsızlaşma yaşadığı ve daha yüksek kişisel başarı elde ettiği ortaya çıkmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda, araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının yaşlarına göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmiştir. Fakat duygusal tükenmişlik boyut düzeyinde anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

Tek yönlü varyans analizi sonucuna göre araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik puanı ortalamaları; duygusal tükenme boyutu için $p=0,02<\alpha$ ve kişisel başarı boyutu için $p=0,01<\alpha$ olduğundan istatistiksel açıdan farklılık göstermektedir. Eğitim durumuna göre tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 5’de gösterilmiştir.



Tablo 5: Eğitim Durumu ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Alt Boyutları	Eğitim Durumu	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duygusal Tükenme	İlköğretim	25	2,84	0,089	6,071	0,02< α
	Lise	126	2,95	0,063		
	Ön Lisans	48	2,58	0,078		
	Lisans	29	2,38	0,789		
	Lisans Üstü	2	2,27	0,567		
Toplam		230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	İlköğretim	25	2,56	0,786	4,736	0,068> α
	Lise	126	2,46	0,456		
	Ön Lisans	48	2,15	0,7885		
	Lisans	29	2,11	0,698		
	Lisans Üstü	2	2,60	0,237		
Toplam		230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	İlköğretim	25	3,13	0,674	2,184	0,01< α
	Lise	126	3,20	0,792		
	Ön Lisans	48	3,31	0,678		
	Lisans	29	3,83	0,651		
	Lisans Üstü	2	3,45	0,345		
Toplam		230	3,30	0,847		

Bu farkın hangi eğitim düzeyinde olduğunu belirlemek için Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi yapılmıştır. Tukey testi sonucuna göre farklılaşmayı yaratan grup eğitim düzeyi lise ve lisans olan gruptur. Lise grubu çalışanlarının duygusal tükenme puanı ortalamaları, ön lisans ve lisans grubu çalışanlarının duygusal tükenme puanı ortalamalarından daha yüksektir. Yine Tukey testi sonucuna göre lisans eğitimi düzeyine sahip yiyecek içecek bölümü çalışanlarının kişisel başarı puanı ortalamaları, ilköğretim, lise ve ön lisans eğitim düzeyine sahip yiyecek içecek bölümü çalışanlarından daha yüksektir. Duyarsızlaşma boyutu için $p=0,068>\alpha$ olduğundan çalışanların eğitim durumuna göre istatistiksel olarak farklılaşmamaktadır.

Yapılan ANOVA testi sonucu araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının turizm sektöründeki mesleki deneyimleri ile kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutu arasında 0,05 önem düzeyinde anlamlı bir farklılık görülmüştür. Bu sonuçlar Tablo 6'da gösterilmektedir.



Tablo 6: Mesleki Deneyim Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Mesleki Deneyim Süresi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duygusal Tükenme	4 yıl ve altı	93	2,88	0,601	1,782	0,171> α
	5-9 yıl	58	2,76	0,768		
	10 yıl ve üstü	79	2,68	0,749		
Toplam		230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	4 yıl ve altı	93	2,63	0,610	8,613	0,033< α
	5-9 yıl	58	2,28	0,779		
	10 yıl ve üstü	70	2,12	0,872		
Toplam		230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	4 yıl ve altı	93	3,25	0,823	3,470	0,000< α
	5-9 yıl	58	3,14	0,907		
	10 yıl ve üstü	79	3,46	0,747		
Toplam		230	3,30	0,847		

Bu farklılığın hangi yıllar arasında olduğunu ortaya çıkarabilmek amacıyla Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır. Bu testler sonucunda 10 yıl ve daha fazla çalışan personelin 5 ve 9 yılları arasında çalışan personele göre daha fazla kişisel başarı elde ettiği görülmüştür. Öte yandan 4 yıl ve altı deneyime sahip çalışanların 5-9 yıl ve 10 yıl ve daha fazla deneyime sahip çalışanlara göre daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı saptanmıştır. Bu veriler sonucunda, araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının mesleki deneyim süresine göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmiştir. Duygusal tükenme boyutunda anlamlı bir farklılık olmadığı anlaşılmıştır.

Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının mevcut işletmedeki çalışma süreleri ile duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma boyutlarının tümünde 0,05 önem düzeyinde pozitif bir farklılık olduğu görülmüştür ve Tablo 7’de gösterilmektedir.



Tablo 7: Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Mevcut İşletmedeki Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duygusal Tükenme	3 yıl ve Altı	131	2,83	0,753	3,095	0,028< α
	4-6 Yıl	77	2,82	0,613		
	7-9 Yıl	3	2,81	0,128		
	10 Yıl ve Üstü	19	1,32	0,567		
Toplam		230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	3 yıl ve Altı	131	2,32	0,899	4,122	0,007< α
	4-6 Yıl	77	2,56	0,778		
	7-9 Yıl	3	2,53	0,416		
	10 Yıl ve Üstü	19	1,86	0,525		
Toplam		230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	3 yıl ve Altı	131	3,26	0,828	3,874	0,010< α
	4-6 Yıl	77	3,22	0,595		
	7-9 Yıl	3	3,41	0,629		
	10 Yıl ve Üstü	19	3,86	0,678		
Toplam		230	3,30	0,847		

Bu farklılığın hangi çalışma süreleri arasında olduğunu öğrenmek için Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır. Testin sonucunda 10 yıl ve daha fazla çalışan personelin 6 yıl ve daha az çalışan personele göre daha az duygusal tükenme yaşadığı saptanmıştır. Öte yandan 10 yıl ve daha fazla çalışan personelin aynı zamanda 6 yıl ve daha az çalışan personele göre daha fazla kişisel başarı elde ettiği sonucuna varılmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda ise 10 yıl ve daha fazla çalışan personelin 4-9 yıl çalışan personele göre daha az duyarsızlaşma yaşadığı saptanmıştır. Bu veriler sonucunda, araştırmaya katılan yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının mevcut işletmedeki çalışma süresine göre tükenmişlik boyutları düzeylerinde anlamlı bir farklılık olduğu kabul edilmiştir.

Araştırmaya katılan çalışanların işletmedeki pozisyonları ANOVA ile test edildiğinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Sonuçlar aşağıda Tablo 8'de gösterilmiştir. Bu farkın hangi pozisyonlardan kaynaklandığını bulmak için Tukey HSD testi uygulanmıştır. Testin



sonucunda duygusal tükenme boyutunda yönetici pozisyonunda çalışanların serviste ve mutfakta çalışanlardan daha az duygusal tükenme yaşadığı saptanmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda ise servis çalışanlarının mutfak çalışanlarından daha fazla duyarsızlaşma yaşadığı sonucu ortaya çıkmıştır. Kişisel başarı boyut düzeyinde ise anlamlı bir farklılık olmadığı tespit edilmiştir.

Tablo 8: Mevcut İşletmedeki Pozisyon ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	İşletmedeki Pozisyon	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duygusal Tükenme	Mutfak Elemanı	38	3,03	0,685	4,208	0,016< α
	Servis Elemanı	166	2,77	0,698		
	Bölüm Yöneticisi	26	2,52	0,651		
	Toplam	230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	Mutfak Elemanı	38	2,35	0,793	1,753	0,012< α
	Servis Elemanı	166	2,37	0,881		
	Bölüm Yöneticisi	26	2,33	0,723		
	Toplam	230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	Mutfak Elemanı	38	3,23	0,677	4,874	0,176> α
	Servis Elemanı	166	3,27	0,777		
	Bölüm Yöneticisi	26	3,55	0,732		
	Toplam	230	3,30	0,847		

Tek yönlü varyans analizi sonucuna göre araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının mevcut pozisyonundaki çalışma süresine göre tükenmişlik puanı ortalamaları; duygusal tükenme boyutu için $p=0,373>\alpha$ olduğundan istatistiksel açıdan farklılık göstermemektedir. Kişisel başarı boyutu için $p=0,038<\alpha$ ve duyarsızlaşma boyutu için $p=0,002<\alpha$ olduğundan çalışanların mevcut pozisyonundaki çalışma süresine göre istatistiksel olarak farklılaşmaktadır. Tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 9’da gösterilmiştir.



Tablo 9: Mevcut Pozisyondaki Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Mevcut Pozisyondaki Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	3 Yıl ve Altı	145	2,73	0,696	1,045	0,373> α
	4-6 Yıl	51	2,92	0,635		
	7-9 Yıl	14	2,77	0,559		
	10 yıl ve Üstü	20	2,86	0,945		
Toplam		230	2,78	0,701		

Tablo 9: Mevcut Pozisyondaki Çalışma Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık (Devamı)

Tükenmişlik Boyutları	Mevcut Pozisyondaki Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	P
Duyarsızlaşma	3 Yıl ve Altı	145	2,44	0,819	4,839	0,002< α
	4-6 Yıl	51	2,34	0,968		
	7-9 Yıl	14	2,57	0,575		
	10 yıl ve Üstü	20	1,71	0,585		
Toplam		230	2,36	0,847		
Kişisel Başarı	3 Yıl ve Altı	145	3,40	0,741	2,865	0,038< α
	4-6 Yıl	51	3,05	0,664		
	7-9 Yıl	14	3,31	0,890		
	10 yıl ve Üstü	20	3,17	0,910		
Toplam		230	3,30	0,759		

Farklılaşmayı yaratan grubu saptamak için Tukey testi yapılmıştır. Tukey testi sonucuna göre kişisel başarı boyutunda farklılaşmayı yaratan 4-6 yılları arasında aynı pozisyonda çalışan gruptur. 4-6 yılları arasında çalışan grubun kişisel başarı puanı ortalamaları, 3 yıl ve daha az aynı pozisyonda çalışanların kişisel başarı puan ortalamalarından daha yüksektir. Yine Tukey testi sonucuna göre duyarsızlaşma boyutunda 10 ve daha fazla yıl aynı pozisyonda çalışan grubun duyarsızlaşma puan ortalaması diğer bütün grupların puan ortalamasından daha yüksektir.



Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının günlük çalışılan saat süreleri ANOVA ile test edildiğinde duygusal tükenme ve kişisel başarı boyutlarında 0.05 önem düzeyinde anlamlı bir fark olmadığı saptanmıştır. Duyarsızlaşma boyutunda ise 0.05 anlam düzeyinde istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Sonuçlar aşağıda Tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10: Günlük Çalışılan Saat Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Günlük Çalışılan Saat	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duygusal Tükenme	8 Saatten Az	13	2,47	0,692	2,450	0,089> α
	8 Saat	157	2,85	0,738		
	8 Saatten Fazla	60	2,60	0,571		
Toplam		230	2,78	0,701		

Tablo 10: Günlük Çalışılan Saat Süresi ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık (Devamı)

Tükenmişlik Boyutları	Günlük Çalışılan Saat	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	p
Duyarsızlaşma	8 Saatten Az	13	2,33	0,718	7,733	0,001< α
	8 Saat	157	2,45	0,903		
	8 Saatten Fazla	60	2,15	0,677		
Toplam		230	2,36	0,759		
Kişisel Başarı	8 Saatten Az	13	3,25	0,687	2,747	0,066> α
	8 Saat	157	3,18	0,757		
	8 Saatten Fazla	60	3,62	0,696		
Toplam		230	3,30	0,847		

Bu farkın hangi aralıktaki günlük çalışma saatlerinden kaynaklandığını saptamak için Post Hoc testlerinden Tukey HSD testi uygulanmıştır. Testin sonucunda duyarsızlaşma alt boyutunda günde 8 saatten fazla çalışanların 8 saat ve daha az çalışanlardan daha fazla duyarsızlaşma yaşadıkları ortaya çıkmıştır.

ANOVA analizi sonucuna göre, araştırmaya katılan yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının aylık kazanç durumlarına göre tükenmişlik puan ortalamaları; duygusal tükenme alt boyutu için $p=0,036<\alpha$, duyarsızlaşma alt boyutu için $p=0,017<\alpha$ ve kişisel başarı alt boyutu için $p=0,001<\alpha$ olduğundan istatistiksel açıdan anlamlı bir fark bulunmaktadır. Aylık kazanç durumu tek yönlü varyans analizi sonuçları Tablo 11'de gösterilmiştir.



Tablo 11: Aylık Kazanç Durumları ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	Aylık Kazanç	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	P
Duygusal Tükenme	1000 TL ve Altı	63	2,99	0,704	2,612	0,036< α
	1001-1500 TL	122	2,75	0,684		
	1501-2000 TL	34	2,61	1,732		
	2001-2500 TL	4	2,75	0,409		
	2500 TL ve Üstü	7	2,36	0,565		
Toplam		230	2,78	0,701		
Duyarsızlaşma	1000 TL ve Altı	63	2,80	0,914	6,559	0,017< α
	1001-1500 TL	122	2,25	0,796		
	1501-2000 TL	34	2,07	0,709		
	2001-2500 TL	4	2,15	0,443		
	2500 TL ve Üstü	7	2,08	0,514		
Toplam		230	2,36	0,759		

Tablo 11: Aylık Kazanç Durumları ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık (Devamı)

Tükenmişlik Boyutları	Aylık Kazanç	Kişi Sayısı	Aritmetik Ortalama	Standart Sapma	One-Way ANOVA Testi	
					F	P
Kişisel Başarı	1000 TL ve Altı	63	3,22	0,641	3,064	0,001< α
	1001-1500 TL	122	3,20	0,808		
	1501-2000 TL	34	2,66	0,663		
	2001-2500 TL	4	3,59	0,818		
	2500 TL ve Üstü	7	3,57	0,838		
Toplam		230	3,30	0,847		



Farkın hangi gelir düzeyinden olduğunu saptamak için Tukey testi yapılmıştır. Testin sonucuna göre ise aylık kazancı 2500 TL ve üzeri olan çalışanların duygusal tükenme puan ortalamaları, aylık kazançları 2000 TL ve altı olan çalışanların duygusal tükenme puan ortalamalarından daha düşüktür. Aylık kazancı 2500 TL ve üzeri olan çalışanların duyarsızlaşma puan ortalamaları, aylık kazançları 2000 TL ve altı olan çalışanların duyarsızlaşma puan ortalamalarından daha düşüktür. Aylık kazancı 1001-1500 TL ve 1501-2000 TL olan çalışanların kişisel başarı puan ortalamaları aylık kazançları 1000 TL ve altı olan çalışanların kişisel başarı puan ortalamalarından daha yüksektir.

İş değiştirme isteği olan çalışanlar ile iş değiştirme isteği olmayan çalışanların tükenmişlik boyutları farklılıklarını incelemek amacıyla T testi uygulanmış ve sonuçları Tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12: İş Değiştirme İsteği ile Tükenmişlik Boyutları Arasındaki Farklılık

Tükenmişlik Boyutları	İş Değiştirme İsteği	N	Ortalama	Bağımsız Örneklem T-Testi	
				t	p
Duygusal Tükenme	Evet	167	2,95	-6,485	0,000< α
	Hayır	63	2,34		
Kişisel Başarı	Evet	167	3,16	-4,394	0,003< α
	Hayır	63	3,64		
Duyarsızlaşma	Evet	167	2,46	-2,901	0,004< α
	Hayır	63	2,10		

Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş değiştirme isteğine göre tükenmişlik puan ortalamaları; duygusal tükenme boyutu için $p=0,000<\alpha$, duyarsızlaşma boyutu için $p=0,004<\alpha$ ve kişisel başarı boyutu için $p=0,0003<\alpha$ olduğundan istatistiksel olarak farklılaşmaktadır. Tükenmişlik puanı ortalamaları incelendiğinde iş değiştirme isteği olmayan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının, iş değiştirme isteği olan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarından daha düşük olduğu görülürken, iş değiştirme isteği olmayan çalışanların kişisel başarı puanlarından daha yüksek olduğu görülmektedir. Araştırmaya katılan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, turizm eğitimi durumu, haftada çalışılan gün sayısı, işletmede çalışma şekli ve ek gelir durumu ile tükenmişlik boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık bulunmamıştır.

SONUÇ VE DEĞERLENDİRME

Tükenmişliğin değerlendirilmesini bireylerde “tükenmişlik var” veya “tükenmişlik yok ” şeklinde ifade etmek söz konusu değildir. Tükenmişlik her zaman vardır fakat düşük, orta veya yüksek seviyede olabilir (Bahar, 2006: 89). Bu açıklamalar doğrultusunda araştırmada ortaya çıkan sonuçlara göre yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri değerlendirildiğinde; duygusal tükenme düzeyinin orta, duyarsızlaşma düzeyinin orta, kişisel başarı düzeyinin de orta olduğu söylenebilmektedir. Bir diğer ifade ile yiyecek ve içecek bölümü çalışanları yüksek bir tükenmişlik düzeyine sahip değildir.



Literatürdeki otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacı ile yapılan çalışmalar incelendiğinde, Kırkan (2014)'ın yaptığı çalışmada genel tükenmişlik düzeyleri orta seviyede, İçigen ve Uzut (2012)'un çalışmasında yüksek seviyede, Saçlı ve Çelik (2011)'in çalışmasında ise düşük seviyede olduğu ortaya çıkmıştır. Özgen (2007)'in İzmir Adnan Menderes Havaalanı yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla yaptığı çalışmada, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin düşük çıktığı vurgulanmıştır. Zopiatis ve Orphanides (2009)'in Kıbrıs'ta yiyecek ve içecek işletmeleri çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yaptıkları çalışmada ise her üç çalışandan birisinin yüksek derecede tükenmişlik yaşadığı sonucuna varılmıştır. Humborstad ve arkadaşları (2007) Çin'in özerk bölgesi olan Macau'da bulunan 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinde gerçekleştirdikleri çalışmada, servis personelinin tükenmişlik düzeylerinin orta seviyede olduğunu belirtmişlerdir. Literatürdeki çalışmalar, bu araştırmanın sonucunu destekler nitelikte olup, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının genel olarak tükenmişlik yaşadıklarını ifade etmektedir.

Bu çalışmada tükenmişliğin yüksek çıkmaması 5 yıldızlı otel işletmeleri açısından olumlu bir sonuç olarak değerlendirilebilir. Fakat bu durumun böyle olması ilerde yükselmeyeceği anlamına gelmemektedir. Bu nedenle tükenmişliğe sebep olan koşullar saptanmalı ve gerekli önlemler alınmalıdır. Tükenmişliğe neden olan koşulları belirlemek amacıyla, otel işletmeleri yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik boyutları puan ortalamaları ile yaş, cinsiyet, medeni durum, iş deneyimi, mevcut pozisyon, mevcut pozisyondaki deneyim, çalışma durumu, mevcut işletmede çalışma süresi, eğitim durumu, turizm eğitiminin olup olmadığı, haftada ve günde ne kadar süre çalıştığı, iş değiştirme isteği, gelir ve ek gelir durumu arasındaki ilişkiler incelenmiştir.

Bu incelemeler sonucunda otel çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, turizm eğitimi durumu, haftada çalışılan gün sayısı, işletmede çalışma şekli ve çalışanların ek gelir durumu ile tükenmişlik boyutları puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık gözlemlenmemiştir.

Bu çalışmada ortaya çıkan sonuçlara göre çalışanların yaşlarına göre duyarsızlaşma ve kişisel başarı puanı ortalamaları istatistiksel olarak farklılaşmaktadır. Bu durum literatürdeki sonuçları desteklemektedir (Saçlı, 2011: 95; Türkmen ve Altuger, 2011: 243). Yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının yaşları ilerledikçe deneyim kazanmaları, sorunları daha pratik ve etkili bir biçimde çözebilmeleri bu duruma neden olabilir. Kişisel başarı ortalamalarının 46 yaş ve üstü çalışanlarda, daha düşük yaş gruplarına göre daha yüksek çıkması ise deneyimlerinden dolayı daha iyi pozisyonlarda olmalarından ve hangi koşullarda ne yapacağını çok iyi bilmelerinden, insanları artık daha iyi tanımalarından kaynaklanıyor olabilir. Eğitim durumu ve tükenmişlik arasındaki ilişkiye bakıldığında duygusal tükenme boyutu ve kişisel başarı boyutunda anlamlı bir farklılık olduğu görülmektedir. Farklılaşmayı yaratan grup lisans grubudur. Bu duruma neden olarak üniversite mezunu bir çalışanın yiyecek içecek bölümünde daha iyi bir pozisyonda çalışması gösterilebilir.

Araştırmaya katılan personelin turizm sektöründeki mesleki deneyimleri ile tükenmişlik arasında kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında anlamlı bir farklılık görülmüştür. Literatürdeki çalışmalar da mesleki deneyimin tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu



göstermektedir (Çimen, 2000: 9). Mesleki deneyim arttıkça tükenmişlik azalmaktadır, araştırma sonuçları literatürle aynı yöndedir. Bu sonuçlar uzun süreli deneyimin çalışanları daha iyi pozisyona taşıyacağını, iyi pozisyonların da kişiye daha az tükenmişlik yaşatacağını destekler şekilde olabilir.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarının mevcut işletmedeki çalışma sürelerine göre tükenmişlik puanı ortalamaları duygusal tükenme, kişisel başarı ve duyarsızlaşma alt boyutlarında farklılık göstermektedir. Bunun nedeni olarak aynı işletmede uzun süre çalışan kişilerin deneyim kazanması, işe yeni giren kişiye göre daha çok şey bilmesi, işletmeyi çok iyi tanınması olarak gösterilebilir. Kırkan (2014)'ın yapmış olduğu çalışmada ise bu çalışmanın sonucundan farklı olarak, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının mevcut işletmede çalışma süreleri arttıkça duyarsızlaşma ortalamalarının yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır. Fakat kişisel başarı düzeyi ortalamaları bu çalışmanın sonucuyla örtüşür nitelikte olup, çalışanların işletmede çalışma süreleri arttıkça kişisel başarı düzeyleri arttığı belirtilmiştir (Kırkan, 2014: 134).

Araştırma sonuçlarına göre araştırmaya katılan otel çalışanlarının işletmedeki pozisyon ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları arasında anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Bu durum literatürdeki bulgularla aynı doğrultudadır (İçigen ve Uzut, 2012: 114; Saçlı, 2011: 97). Bu durumda pozisyon olarak daha iyi konumda bulunanların daha az tükenmişlik yaşadığını söyleyebiliriz. Ayrıca servis bölümünde çalışanların diğer iki gruba göre daha yüksek derecede duygusal tükenme ve duyarsızlaşma yaşamalarına servisteki çalışanların insanlarla yüz yüze ve daha yoğun bir ilişki yaşaması neden olarak gösterilebilir. Buradan insanlara birebir hizmet sunmak, onlarla yoğun ilişkide içerisinde olmak tükenmişliğin düzeyini arttırır diyebiliriz.

Araştırma sonuçlarına göre yiyecek içecek bölümü çalışanlarının günlük çalışılan saat süreleri test edildiğinde duygusal tükenme ve kişisel başarı alt boyut düzeylerinde anlamlı bir farklılık olmadığı, duyarsızlaşma boyutunda ise istatistiksel olarak anlamlı bir fark olduğu saptanmıştır. Bu sonuçlar doğrultusunda 8 saatten fazla çalışan kişilerin uzun süre çalışmalarından dolayı fazla yorulduklarını ve bundan dolayı da duyarsızlaşma düzeylerinin yüksek olduğunu söyleyebiliriz.

Araştırmada aylık kazancı daha yüksek olan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları, aylık kazancı daha düşük olan çalışanlara göre daha düşüktür. Kişisel başarı açısından ise; aylık kazançları daha yüksek olan çalışanlarının kişisel başarı puanları, aylık kazancı daha düşük olan otel çalışanlarının elde ettiği kişisel başarı puanlarından daha yüksektir. Bu durumun nedeni olarak aylık kazancı daha iyi olan çalışanın daha yüksek motivasyona sahip olması gösterilebilir. Araştırmanın sonuçlarına göre iş değiştirme isteği ile tükenmişlik arasında anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bu durum Bahar (2006)'ın, Saçlı (2011)'nın ve Kırkan (2014)'ın elde ettiği sonuçlarla benzer niteliktedir. Bu sonuç iş değiştirme isteğinin tükenmişliği oldukça etkilediğini göstermektedir

Araştırmanın sonuçlarına genel olarak baktığımızda yiyecek içecek bölümü çalışanlarının yüksek derecede tükenmişlik yaşamadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum, İzmir il merkezinde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan örneklemin kendilerini aşırı yorgun ve



yıpranmış hissetmediklerini, iş stresinden çok fazla etkilenmediklerini, çevrelerindeki insanlara daha duyarlı ve insancıl davrandıklarını göstermektedir.

Otel işletmeleri yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini belirlemek için yapılan bu çalışmadan elde edilen sonuçlar doğrultusunda, hem çalışanlara hem de işletme yöneticilerine yönelik öneriler şu şekildedir;

Tükenmişlik ile örgütsel ve bireysel olarak mücadele edilerek en aza indirilebilir. Bunun için bireyin ve işletmenin, tükenmişlik belirtilerinin farkına varması ve yüksek seviyeye çıkmadan müdahale edebilmesi gerekmektedir. Bu konuda otellerde yapılacak hizmet içi eğitim programları, çalışanların sorunlarını dile getirmesinde faydalı olacaktır.

Tükenmişlik ile baş edebilmek için, tükenmişlik sendromu tehlikesi ile karşı karşıya olan yiyecek içecek bölümü çalışanlarının, bireysel yöntemlere başvurması faydalı olacaktır. Alınacak bireysel önlemler arasında, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının kendilerini motive edecek şeyler bulması, doğru işi yaptığına emin olması, iş saatleri dışında kendilerine vakit ayırması ve o saatlerde kendilerini işten soyutlaması, dinlenecek aktiviteler yapması önerilebilir. Tükenmişliğe neden olan en önemli faktörlerden biri, bireyin beklentilerine ve hedeflerine ulaşamamasıdır. Bu nedenle, yiyecek bölümü çalışanları tükenmişlik duygusuna yakalanmamak için, kendilerine gerçekçi hedefler belirlemedirler.

Bu çalışmada yiyecek içecek bölümü çalışanlarının, yaşları ve turizm sektöründe mesleki tecrübeleri arttıkça, daha az duyarsızlaşma yaşadığı ve daha yüksek kişisel başarı elde ettiği ortaya çıkmıştır. Yiyecek içecek bölümünde işe yeni başlayan genç çalışanların, karşılaştıkları sorunlarla başa çıkmak için bazı mesleki tecrübeleri kazanmamış olmaları nedeniyle, tükenmişlik duygusunu yaşamaları daha kolay olabilmektedir. Yaş ve tecrübe olarak daha deneyimli olan yiyecek içecek bölümü çalışanları ile bölüm yöneticileri, genç çalışanlara zorluklar karşısında nasıl davranmaları konusunda eğitim ve seminerler vererek, tükenmişliğin engellenmesine yardımcı olabilirler.

Çalışmanın sonuçlarından biri ise, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının eğitim düzeyi yükseldikçe, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin azaldığı yönündedir. Bu bağlamda yiyecek ve içecek bölümünün, mevcut çalışanlarını gerek uzaktan eğitim gerek örgün eğitim yoluyla eğitim düzeylerini yükseltmek için teşvik etmesi, tükenmişlik ile mücadele yolunda faydalı olacaktır. Araştırma kapsamındaki otellerde, yiyecek içecek bölümü servis kısmında çalışan personelin daha fazla tükenmişlik sendromu tehlikesiyle karşı karşıya olduğu, bu araştırmanın sonuçlarından bir tanesidir. Bu nedenle, otel işletmelerinde insan kaynakları uzmanları ve bölüm yöneticileri, devamlı olarak ön planda ve müşterilerin istekleri ile ilgilenmek zorunda kalan servis bölümü çalışanlarının sorunları ile birebir ilgilenmeli, sürekli hizmet içi eğitim programlarıyla, yaşadıkları sorunlara nasıl çözüm bulacakları konusunda yardımcı olmalıdırlar. Özellikle servis bölümünde çalışanlara yönelik verilecek olan stres ve zaman yönetimi eğitimleri, tükenmişlik ile mücadelede etkili olacaktır.

Bu araştırma sonucunda, yiyecek içecek bölümü çalışanlarının, 8 saatten fazla çalışmaları halinde, duyarsızlaşma düzeylerinin yükseldiği sonucuna ulaşılmıştır. Otel işletmeleri ve bölüm yöneticileri, çalışanlarından daha iyi verim alabilmek için, çalışma saatleri konusunda daha dikkatli olmalı, uzun süre çalışma sürelerini engellemeli, çay ve yemek



Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research, Vol. 3, Issue 2, 2019
*YIYECEK İÇECEK İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN
BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA*
Çinuçen Okat, Nilüfer Koçak

molasının düzenli olarak kullanılmasına dikkat etmelidir. Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının yaptıkları işten mutlu olmaları ve tükenmişlik duygusu yaşamamaları için gerekli olan motivasyon araçları geliştirilmeli ve iyileştirilmelidir. İşletmelerin uyguladıkları ücret politikaları, çalışanlar için önemli bir motivasyon aracıdır. Bu araştırmada, daha fazla kazanan çalışanların daha az tükenmişlik duygusu yaşadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bağlamda, çalışanların tükenmişlik düzeylerini düşük tutmak için otel işletmelerinde uygulanan ücretlerin iyileştirilmesi faydalı olacaktır.

Otel işletmeleri kendi bünyelerinde yapacak oldukları araştırma ve iş değiştirme isteği olan çalışanlar ile yapacakları görüşmeler neticesinde, bu duruma neden olan faktörleri belirlemelidirler. Çalışanların kendi sorunları ve istekleri ile birebir yakından ilgilenilmesi, kendilerini mutlu edecek, işe bağlılıklarını arttıracaktır. Otel işletmeleri tarafından tükenmişliğin bir problem olarak kabul edilmesi ve bu konudaki farkındalığın olması tükenmişliğin çözümünde önemli ilk adımdır. Çalışanlara karşı adil yönetim, doğru personel seçimi, iş geliştirme eğitimlerinin verilmesi, çalışanlar arasında işbirliği ve koordinasyonun artırılması, motivasyon kaynaklarının yaratılması, terfi olanaklarının sağlanması ve kariyer planlamasına yönelik çalışmalar otel işletmelerinin alacağı önlemler olarak sıralanabilir. Otel işletmelerinde alınacak bu önlemler sonucunda yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik yaşamaları büyük ölçüde engellenmiş olacaktır

Bu araştırma zaman kısıtlılığı nedeniyle, İzmir il merkezinde bulunan beş yıldızlı otellerin yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarına yönelik yapılmış olup, bölgesel verileri içermektedir. Bu konuyla ilgili çalışma yapmak isteyen araştırmacılara, daha geniş bölgeleri kapsayan, farklı büyüklükteki ve yönetim yapısındaki otellerde çalışmaların yapılması, daha genel ve kapsamlı sonuçların elde edilmesi açısından önerilmektedir.



KAYNAKÇA

- Alimoğlu, M. K. ve Dönmez, L. (2005). Daylight Exposure and The Other Predictors of Burnout among Nurses in a University Hospital. *International Journal of Nursing Studies*.42: 549–555.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*. 6 (12) : 1-17.
- Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2010). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri SPSS Uygulamalı*. 6. Baskı, Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Arabacı, İ.B. ve Akar, H. (2010). Eğitim Müfettişlerinin Bazı sosyal demografik ve Mesleki Özelliklerine Göre Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. *Dicle Üniversitesi Ziya Gökalp Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15: 78-91.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32, 21-46.
- Arı, G. S., Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. Yönetim ve Ekonomi: *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(1), 131-148.
- Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*. 20 (2) :95-108.
- Ceyhan, A. ve Siliğ, A. (2005). “Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyleri ile Uyum Düzeyleri Arasındaki İlişkiler” *Sosyal Bilimler Dergisi*, 2: 43-56.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*. Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara: T.C. Genelkurmay Başkanlığı Gülhane Askeri Tıp Akademisi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Sağlık Hizmetleri Yönetimi Bilim Dalı.
- Ercan, İ. ve Kan, İ. (2004). Ölçeklerde Güvenilirlik ve Geçerlilik. *Uludağ Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*. 30(3): 211-216.
- Ersoy, A. ve Utku, B. D. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*. 26: 43-50.
- Güllüce, A.Ç. ve Kaygın, E. (2013). Çalışanların Demografik Değişkenleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*. 27(2): 235-252.



- Humborstad, S. I., Humborsatad, B. ve Whitfield, R. (2007). Burnout and Service Employees' Willingness to Deliver Quality Service. *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*.7(1): 45-64.
- İçigen, E.T ve Uzut, İ., (2012). Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma. *Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi*. 5(2): 107-118.
- İzmir İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü (2014). *İşletme Belgeli Konaklama Tesis Listesi*. <http://www.izmirturizm.gov.tr/TR,77196/isletme-belgeli-konaklama-tesis-listesi.html> (25/02/2014).
- Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*. 68: 29-32.
- Kantarıcı, K. (1997). *Otel İşletmelerinde İş Tatminin Ölçülmesi ve İşgören Performansına Etkileri*. Yayınlanmamış Doktora Tezi. İzmir: Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü.
- Karabımar, S. ve Boyar, E. (2011). Mesleki Tükenmişlik Ölçümü: *Metodolojik Karşılaştırma*. *Journal of Academic Studies*. 13(50): 165-178.
- Karasar, N.(2014). *Bilimsel Araştırma Yöntemi: Kavramlar-Teknikler-İlkeler*. 26. Baskı. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kırkan, M. (2014). *Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Aydın: Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı.
- Küçükaltan, D. (2009). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Tükenmişlik. *Turizm İşletmelerinde Örgütsel Davranış* (ss:189-207). Editör Sabuncuoğlu, Z. Uludağ: MKM Yayıncılık.
- Maslach Christina, Wilmar B. Schaufeli ve Michael P. Leiter, (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*. 52: 397-422.
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. 1. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikleri* (ss.116-124). Antalya. 4 -5 Mayıs 2007
- Pavesic, D. V. ve Bremer, R. A. (1990). Job Satisfaction: What's Happening to The Young Managers? *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*. 3(4): 90-96.
- Peker, R. (2002). İlköğretim Okullarında Görev Yapan Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişliklerine Etki Eden Bazı Faktörler. *Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*. 15 (1): 305-318.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İş Görenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 10(1): 117-139.
- Sabuncuoğlu, Z. ve Tüz, M. (2005). *Örgütsel Psikoloji*. Bursa: Alfa Aktüel Basım Yayın.



- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*. Yayınlanmamış Yüksek Lisan Tezi Konya: Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı.
- Saçlı, Ç. ve Çelik, A. (2011). Yiyecek ve İçecek Departmanı Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu: Konya Örneği. 1. *Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu Bildiriler Kitabı*. (ss.536-547). Konya. 29 Eylül -1 Ekim 2011
- Sarışık M. (2012). Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi. *Otel İşletmeciliği*. (ss.261-286). Editör Kozak, M.A. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Sekaran U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach*, Third Edition. USA: John Wiley & Sons.
- Swider, B.W. ve Zimmerman, R.D. (2010). Born to burnout: A meta-analytic path model of personality, job burnout, and work outcomes. *Journal of Vocational Behavior*. 76: 487–506.
- Tepeci, M. ve Birdir, K. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*. 14(2) :93-106.
- Tuğrul, B. ve Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 12: 1-11.
- Türkmen, F. ve Artuğer, S. (2011). Otel İşletmeleri İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Selçuk Üniversitesi, İ.İ.B.F. Dergisi*. 22: 229-254.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*. 17(5): 2922-2937.
- Yılmaz, Y. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek & İçecek Maliyet Kontrolü Maliyet ve Satışların Analizi*. 2. Baskı. Ankara: Detay Yayıncılık
- Zopiatis, A. ve Orphanides, N. (2009). Investigating Occupational Burnout of Food and Beverage Employees: The Case of Cyprus. *British Food Journal*. 111(9): 930-947.