



# Turizm Akademik Dergisi

## Tourism Academic Journal

www.turizmakademik.com



## Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma\*

Ersan EROL<sup>a\*\*</sup>, İrfan YAZICIOĞLU<sup>b</sup>

<sup>a</sup> Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Turizm Fakültesi, ESKİŞEHİR, ORCID: 0000-0003-2774-2576

<sup>b</sup> Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Turizm Fakültesi, ANKARA, ORCID: 0000-0002-8575-0817

### Öz

Bu araştırmanın amacı, tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolünü tespit etmektir. Ayrıca rekreatif aktivite katılım durumuna göre iş performansı, duygusal tükenme, kişisel başarı noksanlığı ve duyarsızlaşma boyutlarına göre farklılaşma olup olmadığına bakılmıştır. Araştırma evrenini, Ankara ilinde bulunan turizm işletme belgeli 69 adet 1. sınıf yiyecek içecek işletmesinde çalışan işçönerler oluşturmaktadır. Veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak 454 işçöner üzerinde anket uygulaması gerçekleştirilmiştir. Araştırma modelinde yer alan hipotezler tanımlayıcı istatistik yöntemleri ile değerlendirilerek analiz edilmiştir. Bununla birlikte, geçerlilik güvenilirlik analizi, bağlantısız örneklemler için t testi, basit doğrusal regresyon ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre rekreatif aktivitelerin kısmi aracılık etkisine ( $R^2=0.181$   $F=49,842$   $p < 0,0001$ ) sahip olduğu tespit edilmiştir. Regresyon analizi sonucu ortaya çıkan kısmi aracılık etkisi sobel testi ile ( $Z$  değeri  $Z = -2,630$ ,  $p = 0,009$ )  $p < 0,05$  anlam düzeyinde desteklenmektedir.

**Anahtar Kelimeler:** Tükenmişlik, Performans, Rekreasyon.

### Abstract

The aim of this research is to determine the mediating role of recreational activities in the effect of job performance by the level of burnout. In addition, it was examined whether differentiation exists or not according to status of recreative activity participation, job performance, emotional exhaustion, lack of personal accomplishment and dimensions of depersonalization. Research population consists of employees working in 69 1st class food and beverage enterprise with tourism operation certificate that is situated in Province of Ankara. The form of questionnaire was used as a data collection tool. The questionnaire was realised on 454 employees by using the method of convenience sampling. The hypotheses that take place in the research model were analyzed with descriptive statistical methods by evaluating. However, validity reliability analysis, t test for unrelated samples, ANOVA, analysis of simple linear regression and multiple linear regressions were used. It has been found that the recreational activities have a partial mediator effect ( $R^2=0.181$   $F=49,842$   $p < 0,0001$ ) according to the results of the research. The partial mediator effect that occurs as a result of regression analysis is supported by ( $Z$  değeri  $Z = -2,630$ ,  $p = 0,009$ )  $p < 0,05$  sobel test at the level of meaning.

**Keywords:** Burnout, Performance, Recreation.

JEL CODE: L83, M12

*Makalenin Geçmişi:*

Gönderim Tarihi : 06.05.2019

Düzeltilme : 10.06.2019

Kabul : 15.06.2019

Makale Türü : Araştırma Makalesi

SErol, E. & Yazıcıoğlu, İ. (2019). Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma, Turizm Akademik Dergisi, 6 (2), 139-152.

\* Bu makale, Prof. Dr. İrfan Yazıcıoğlu danışmanlığında yürütölen Ersan Erol'un "Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma" adlı doktora tezinden türetilmiştir.

\*\* Sorumlu yazar e-posta: ersane@ogu.edu.tr

## GİRİŞ

Ulusal ve uluslararası düzeyde çok sayıdan rakibin olduğu küresel ölçekli pazar platformları, işletmeler açısından geleceğe yönelik strateji ve hedefler oluşturmayı zorunlu kılmaktadır. Örgütlerin güçlü bir şekilde rekabet edebilmesi ellerindeki mevcut tüm kaynakları etkin ve verimli kullanmaları ile mümkündür. Kaynakların etkin ve verimli kullanılmasını sağlayan en önemli unsur olan insan faktörünün sağlıklı bir şekilde değişim ve gelişim göstermesi gerekmektedir.

Günümüzde işgörenler, iletişim noktasında yoğun bir tempo içerisinde iş gereklerini yerine getirmektedirler. Bu yoğun çalışmaların görüldüğü meslek alanlarının özellikle hizmet sektörü olduğu ifade edilebilir. Bu sektörün temel özellikleri olan insanlarla etkileşim, işgörenlerde psiko-sosyal bir takım problemlere yol açmaktadır. Bu problemlerin en başında gelenlerinden biri olan tükenme sendromu; iş, sosyal ilişkiler ve psikolojik yönden hem örgütü hem de bireyi ilgilendiren pek çok nedenden ortaya çıkabilmektedir (Eren & Durna, 2006: 40-41). Bununla birlikte tükenmişlik kişisel, toplumsal ve kurumsal olmak üzere uzun bir olumsuz sonuçlar listesiyle ilintilidir (Shanafelt, Boone, Tan, Dyrbye, Sotile, Satele & Oreskovich, 2012: 1382).

Tükenmişlik örgütlerde işe devam etmeme, işgören devir hızında artış ve verim düşüklüğü (Rager, 2005: 71), memnuniyetsizlik (Aiken, Clarke, Sloane, Sockalski & Silber, 2002: 1987), uyumsuzluk (Schaufeli & Greenglass, 2001: 507) gibi etkilere sebep olabilmektedir. Bu olumsuz etkilerin işgören performansında azalmaya bununla birlikte örgütlerde verimsizliğe neden olabileceği ifade edilebilir.

Hem bağımsız hem de bağımlı değişkenleri zaman içinde birçok noktada inceleyerek, nedensel ilişkilerin daha kesin bir şekilde yorumlanması gerekmektedir (Wright & Bonett, 1997: 498). Bu ilişkilerin ortaya çıkarılmasında insan faktörünün zihinsel ve fiziksel yönden tatmin edilmesini sağlayan rekreatif aktiviteler iş ve sosyal hayatımızda önemli bir konu olarak değerlendirilmelidir.

Rekreatif aktiviteler gelişmiş ve gelişmekte olan toplumların bireylere sağladığı psikolojik ve sosyolojik faydalar nedeni ile üzerinde önemle durduğu bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır. Teknolojik gelişmelerle birlikte artan serbest zaman ve bu zaman diliminin aktif ve verimli olarak değerlendirilmesi toplumun büyük bir kesimi için oldukça önemlidir. Bu araştırmada tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolünün tespit edilmesi amaçlanmaktadır.

## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Tükenmişlik

Modern çağın önemli bir olgusu olarak bilinen tükenmişlik ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika Birleşik Devletlerinde özellikle hizmet sektöründe çalışan insanların çalıştıkları iş ortamındaki ilişkileri ve bu ilişkilerinde ortaya çıkabilecek güçlükleri ifade etmek amacıyla kullanılmıştır (Göktepe, 2016: 28). Tükenmişlik, kavram olarak ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından "Bireyin enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı istek ve taleplerinden dolayı, başarısız olma yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanmayan istekler sonucu kişiden kişiye farklılık gösteren tükenme" olarak tanımlanmıştır (Freudenberger, 1974: 159-160, Maslach & Jackson, 1981: 99).

Cherniss (1980: 5), tükenmişliği yoğun ve stresli çalışma ortamına tepki olarak bireyin başa çıkma davranışları göstermesi, olumsuz bir sonuçta işinden soğuması ve iş ile ilgili psikolojik bağı koparması olarak ifade etmektedir. Edelwich & Brodsky'ye (1980: 14) göre tükenmişlik, birbirini takip eden ve aşamalar halinde oluşan ilerleyen bir süreçtir. Bireyin çalışma hayatına ilişkin sorunlarının en önemli sonuçlarından birisi bu sendromu yaşamasıdır. Bu olgu bireyi fiziksel ve ruhsal anlamda duyarsızlaşmakta olup, sadece iş hayatını değil, yaşamının tamamını etkilemektedir (Keser, 2015: 201).

Farber tükenmişliği tek bir boyut olarak, tüm bireylerde belirtileri olan bir sendrom olarak değerlendirmesini eleştirmektedir (Farber, 1999: 159). Buna karşılık, üç klinik profilinin tanımına dayanan sendrom ayırımını önermektedir. Coşkun, dürtülenmemiş ve bitkin olarak sınıflandırdığı bu farklı tükenme sendromları işteki stres ve yılgınlığa çeşitli tepki gösterme biçimlerinin sonucu olduğunu ifade etmektedir (Farber, 2000: 590). Pines & Aranson (1988: 9)'a göre, bu yaklaşımda tükenmişlik " bireyleri duygusal anlamda sürekli tüketen ortamların; bireyler üzerinde yol açtığı fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu" olarak ifade edilmektedir. Pines'e göre tükenmişliğin en temel sebebi bireyi sürekli duygusal baskı altında tutan ortamlarıdır (Dinç, 2008: 21; Dalkılıç, 2014: 43).

Perlman & Hartman; tükenmişliğin üç boyutu, stresin üç temel belirtisi ile ilişkilendirilerek açıklamaktadır. Bunlar; fiziksel yorgunluk belirtisi üzerinde odaklanan fizyolojik boyut, tutum ve duygular üzerinde odaklanan duygusal/bilişsel boyut (duygusal tükenme, aşırı kişiselleşmeyi önleme), semptomatik davranışlar üzerinde odaklanan (duyarsızlaşma ve düşük iş verimi) davranışsal boyuttur (Perlman & Hartman, 1982: 10).

Tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalara bakıldığında literatürde yaygın bir şekilde kullanılan mo-

delin Maslach tarafından geliştirilen model olduğu görülmektedir. Maslach tükenmişliği, "yaptığı işin bir sonucu olarak çoğu zaman yoğun duygusal isteklere maruz kalan ve işleri gereği sürekli olarak insanlarla yüz yüze çalışmak mecburiyeti taşıyan kişilerde yaptığı işe, hayata ve diğer insanlara karşı gösterdiği olumsuz tutumları kapsayan fiziksel ve zihinsel boyutlu bir sendrom ve bireyde görülen uzun süreli yorgunluk, yılgınlık, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları görülmesi" şeklinde tanımlanmaktadır (Maslach & Jackson, 1981: 100, Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001: 399).

Bireyin sahip olduğu değerlerde ve maneviyatında meydana gelen yıpranmayı ifade eden tükenmişlik insanı kurtuluşu zor bir girdabın içine sürüklemektedir. Bu süreç işin tabiatı ve değerler arasındaki uyumsuzluk sonucu da kendini gösterebilmektedir (Maslach & Leiter, 1997: 17). Tükenmişlik olgusunu yaşayan bireyin iş hayatındaki performansının etkilenmesinin yanı sıra özel ilişkileri ve sosyal ilişkileri de zarar görmektedir (İkiz, 2010: 26). Maslach, tükenmişliği üç boyutlu bir model aracılığı ile açıklamaya çalışmıştır. Bunlar; "duygusal tükenme", "duyarsızlaşma" ve "kişisel başarı" dır (Maslach & Jackson, 1981:102, Maslach vd. 2001: 399).

### Performans

Performans kelimesinin Türk Dil Kurumu sözlüğündeki anlamı; başarı, takat sınırı, bir şeyi yapma ya da uygulama hareketi olarak ifade edilmektedir. Performans; "bir işin başarılması", "önceden belirlenen standartlara uygun davranışların gösterilmesi", "beklenen amaçlara yaklaşma derecesi" olarak ifade edilebilir (Can, Kavuncubaşı & Yıldırım, 2009: 170) Cordero (1990: 186), performansı; etkililik ve verimlilik kavramları ile ifade etmektedir.

Performans, görevin yerine getirilmesi için ortaya konulan çabaların tümü olarak tanımlanabilir. Burada kişisel yeterliliklerin uygun olması, belirli bir zaman dilimi ve ortaya çıkan ürün belirleyici faktörlerdir (Erdogan, 1991: 154). Dwight (1999: 258), performansı "bir hedefe ulaşma seviyesi" olarak basit bir ifade ile tanımlamıştır. Ancak, hedefin aynı zamanda performansın ölçmede belirleyici kistas olduğu ve uygun hedefin titiz bir şekilde belirlenmesi gerektiği üzerinde durmaktadır.

Sink & Tuttle, performansı; "etkililik, kalite, verimlilik, yenilik, çalışma hayatındaki kalite ve karlılık göstergeleri arasındaki karşılıklı ve karmaşık bir etkileşimin sonucu" olarak açıklamıştır (Rolstadas, 1998: 991-992). Tanımlamalar genellikle etkililik ve verimlilik üzerine yoğunlaşmaktadır. Etkililiğin, hedeflere ulaşma ile verimliliğin ise, kaynakların kullanımı ile ilişkili olduğu görülmektedir (O' Donnelly & Duff, 2002: 1203).

Performans, belirli bir zaman dilimi içerisinde bireyin ya da örgütün tamamının önceden belirtilen hedefleri gerçekleştirirken gösterdiği eylem ve çabanın nicel veya nitel sonuçlarıdır (Uysal, 2015: 33).

Kısa, orta ve uzun vadelerde bireyin etkili ve verimli olma şartlarını maksimum düzeyde sağlaması ve dış etkenlerden bağımsız olarak bu süreci devam ettirmesi şeklinde açıklanabilir. Ancak, performansın ne ölçüde olduğu, örgütün amaç ve hedefleri doğrultusunda gerçekleşip gerçekleşmediğinin belirlenmesi gerekmektedir. Bu doğrultuda performans değerlendirme adil ve şeffaf bir biçimde önceden belirlenmiş standartlara uygun olarak sabit ve değişken aralıklarla yapılmalıdır.

### Rekreasyon

Latince yeniden yaratma, tazelenme anlamındaki "recreate" kelimesinden türetilen "Rekreasyon" (Jensen & Naylor, 1999: 17; Torkildsen, 2005: 11); bireyi zorunlu iş ve etkinliklerinden sonra yenileyen, dindiren ve gönüllü olarak yapılan faaliyetler olarak tanımlanmaktadır (Kraus, 1984: 32).

Rekreasyon, serbest zamanlarda insanların katılmayı seçtiği fiziksel, bilişsel, duygusal ve sosyal bileşenler içeren spor, sanat ve diğer faaliyet alanlarını izlemek veya katılmak amacı içeren çok yönlü etkinlik olarak tanımlanır (Broadhurst, 2001: 2). Belirli bir etkinlik ile ilişkili duyguları temsil eden faaliyete dayalı psikolojik bir deneyimdir (Henderson, 1984: 56-57). Başka bir tanıma göre rekreasyon, "kendi eğilimlerini takip etmek, kısıtlamadan kaçınmak, anın isteklerine cevap vermek ve gündelik zorunlulukları bir kenara bırakmak" dahil olmak üzere (Gray, 1980: 62), zevk ve memnuniyet gibi kişisel ihtiyaçları karşılamak için gönüllü olarak gerçekleştirilen faaliyetler olarak ifade edilmektedir (Cushman & Laidler, 1990: 2).

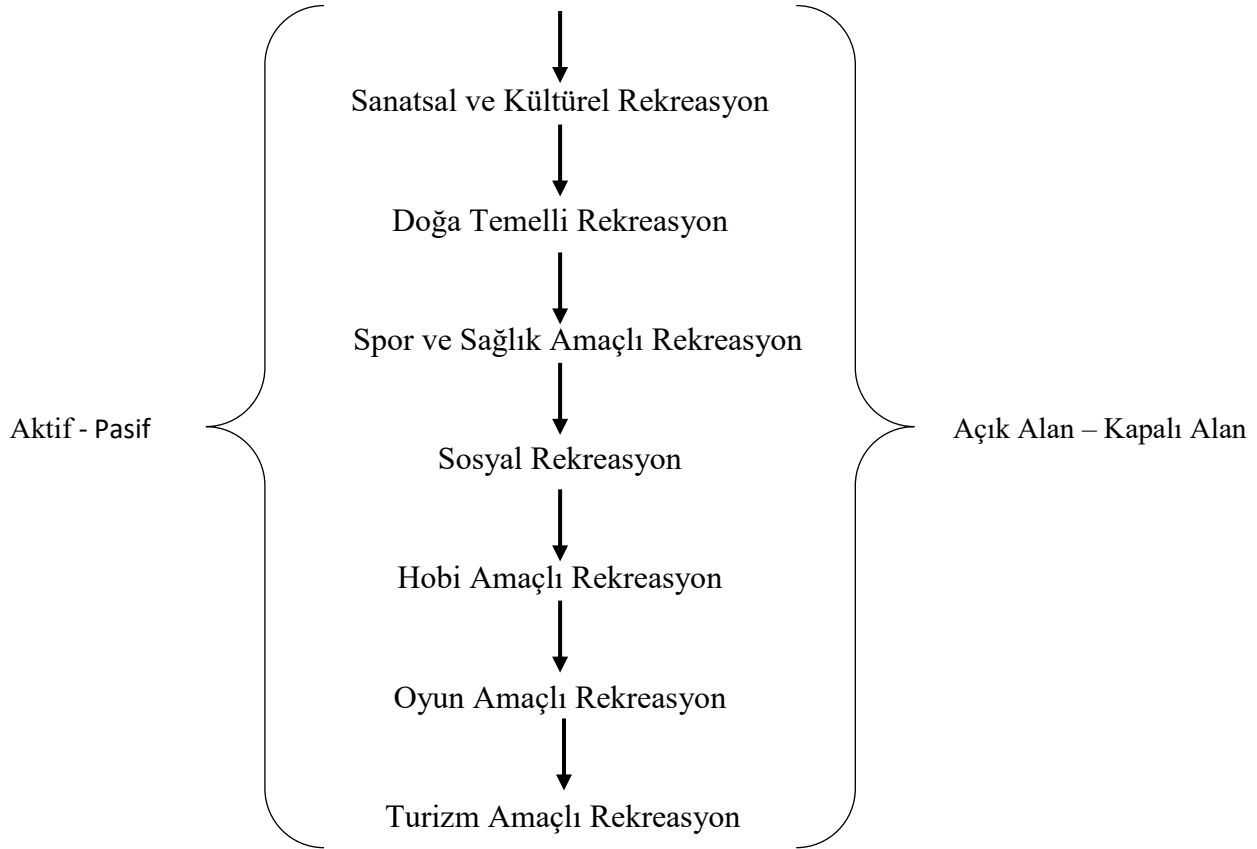
Rekreatif aktiviteler bireylere sosyal ve kültürel tercihleri aracılığı ile gerçekleştirdikleri faaliyetlerde kazanımlarının artmasının yanı sıra bireylerin serbest zamanlarının sağlıklı değerlendirilmesine, çevresiyle etkileşim içerisinde olmasına, hoşgörü duygusunun artmasına, sosyal sorumluluklarını gerçekleştirme imkânı ile birlikte statü ve aidiyet duygusunun gelişmesine; ayrıca toplumsal birlikteliğin sağlanmasına yardımcı olur (Kalkan, 2017: 3).

İnsanların sıklıkla kullandığı ve zamanlarını değerlendirdikleri çeşitli rekreasyon alanları bulunmaktadır. Doğa, yararlı rekreasyon faaliyetlerinin yapılmasında ihtiyaç duyulan imkanları sağlamaktadır. Ancak tek başına temel bir unsur değildir (Jensen & Guthrie, 2006: 11). Çeşitli ortamlarda farklı kategorilere ayrılabilen çeşitli rekreasyon aktiviteleri vardır (Smith, 2017: 6).

Ancak, en temel sınıflandırmanın insanların özerklik, yeterlilik ve ilgi alanları doğrultusunda dışsal ve içsel motivasyon kaynakları ile güdülenmesi sonucunda ortaya çıkan bireysel amaçların gerçekleştirilmesi üzerine odaklanması gerektiği söylenebilir. Aşağıdaki şekilde rekreasyonun sınıflandırması bütünsel bir bakış açısıyla ifade edilmeye çalışılmaktadır.

Araştırma modelinin ve hipotezlerinin oluşturulmasında literatür taramasında elde edilen bilgiler etkili olmuştur. Araştırma modelinde üç değişken bulunmaktadır. Tükenmişlik, modelin bağımsız değişkenini oluştururken; iş performansı bağımlı değişkeni, rekreatif aktiviteler ise aracı değişkeni oluşturmaktadır.

## REKREASYONUN SINIFLANDIRILMASI

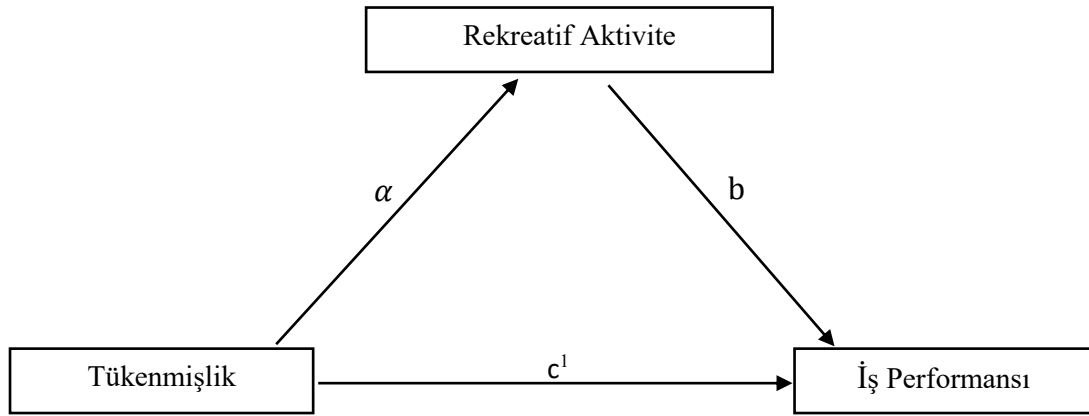


Şekil 1. Rekreasyonun Sınıflandırılması

### ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ VE MODELİ

Araştırma, tarama modelinin kullanıldığı betimsel bir çalışmadır. Tarama modeli, davranış bilimi ve disiplinlerinde olmakla birlikte, yöntemin özellikleri gereği kurumların mevcut düzenini bozmadan ve çok sayıda kurum personeline yönetsel güçlük çıkarmadan; ayrıca durum ya da koşul değiştirmeden rastlantısal örneklem kullanılarak uygulanabilmektedir (Karaşar, 2009: 77; Neuman, 2017: 66).

Bununla birlikte söz konusu değişkenlerin üçünün bir arada kurulduğu bir modele rastlanılmamıştır. Bu bağlamda, tükenmişliğin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerinin aracılık rolü isimli araştırmanın modeli ve hipotezleri aşağıda yer almaktadır.



**Şekil 2.** Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü

Hipotezler;

- $H_1$ : Tükenmişlik düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- $H_2$ : Tükenmişlik düzeyi ile rekreatif aktivitelere katılım arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- $H_3$ : Rekreatif aktivitelere katılım ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır.
- $H_4$ : Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü vardır.
- $H_5$ : İşgörenlerin rekreatif aktivitelere katılımına göre; ( $H_{5,1}$ ) işgören performansı, ( $H_{5,2}$ ) duygusal tükenme, ( $H_{5,3}$ ) kişisel başarı noksanlığı, ( $H_{5,4}$ ) duyarsızlaşma ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır.

## ARAŞTIRMA YÖNTEMİ

Bu araştırmanın evrenini Ankara ilinde bulunan birinci sınıf turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Araştırma için seçilen evrenin geniş olması nedeniyle bazı sınırlamalara ihtiyaç duyulmuştur. Evrenin içinde evreni temsil edecek örneklem (Salant & Dillman, 1994: 55; Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004: 48) formülünden yararlanılarak elde edilmiştir. Evren sayısı net olarak bilinmediğinden dolayı ( $n = N t^2 p q / d^2(N-1) + t^2 p q$ ) 384 değeri gerekli örneklem sayısı olarak alınmıştır. Bu kapsamda yukarıda görüldüğü üzere % 5 duyarlılık düzeyinde örneklem grubu için en az 384 adet soru formu toplanması gerekliliği söz konusudur (Ural & Kılıç, 2011: 48; Yazıcıoğlu & Erdoğan, 2004: 48; Saunders, Lewis & Thornhill, 2007: 212). Araştırmada 454 soru formunun toplanarak analize dâhil edilmesi ile ihtiyaç duyulan örneklem hacmine ulaşıldığı ifade edilebilir.

Ankara'da bulunan birinci sınıf turizm belgeli yiyecek içecek işletmelerinde çalışanlarda tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolünün belirlenmesi amacı ile üç bölümden oluşan anket kullanılmıştır. Anketin ilk bölümünde yer alan 9 soru çalışanların demografik özelliklerini belirlemeye yöneliktir. Aynı bölümde, Kirkman & Rosen (1999) tarafından geliştirilen ve Çöl (2008) tarafından Türkçeye uyarlanan iş performansı ölçeği bulunmaktadır. Cronbach Alfa değerinin kabul edilen düzeyin üzerinde olduğu ( $\alpha$ , 0,759) görülmüştür.

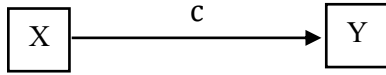
## VERİLERİN ANALİZİ

Anket ve ölçek sonuçları tanımlayıcı istatistik yöntemleri ile değerlendirilerek analiz edilmiştir. Verilerin değerlendirilmesinde tanımlayıcı istatistiksel yöntemleri olarak sayı, yüzde, ortalama ve standart sapma kullanılmıştır. Bununla birlikte, geçerlilik güvenilirlik analizi, basit doğrusal regresyon ve çoklu doğrusal regresyon analizi kullanılmıştır. Çoklu doğrusal regresyon analizi yapılmadan önce verilerin doğrusal bağıntı ve normal dağılım gibi temel varsayımları sağlaması gerekmektedir (Eroğlu, 2010: 217). Çoklu regresyon analizinde, modele ait bağımsız değişkenlerde çoklu doğrusal bağıntı problemi olmaması için Tolerance değerinin 0,2'den büyük, VIF değerinin 1'den büyük olması gerekmektedir (O'Brien, 2007: 679). Bu amaçla temel varsayımları yerine getirildiğinin saptanmasında çoklu doğrusal bağıntı için VIF (Variance Inflation Factor) ve Tolerans değerleri test edilmiştir.

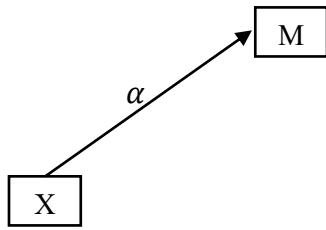
Verilerin normal dağılıp dağılmadığını tespit etmek amacıyla Skewness ve Kurtosis analizleri uygulanmıştır. Bu analiz sonucuna göre verilerin çarpıklık ve basıklık değerleri -1,5 ile +1,5 arasında normal dağılım gösterdiği saptanmıştır (Tabachnick & Fidell, 2007: 139). Tükenmişlik düzeyi ile iş performansı ilişkisinde

rekreatif aktivitelerin aracılık rolünü test etmek üzere Baron & Kenny tarafından önerilen yöntem kullanılmıştır. Bu yöntemde göre, bir aracılık etkisinden söz edilebilmesi için üç koşulun yerine gelmesi gerekmektedir (Baron & Kenny, 1986:1177).

1. Bağımsız değişkenin (tükenmişlik) bağımlı değişken (iş performansı) üzerinde anlamlı bir ilişki olmalıdır.

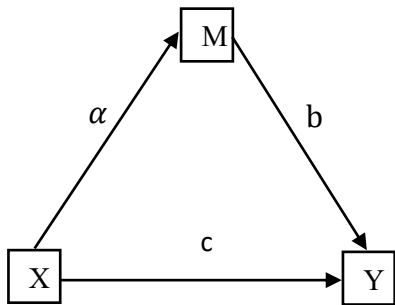


2. Bağımsız değişkenin (tükenmişlik) aracı değişken (rekreatif aktivite durumu) üzerinde anlamlı bir ilişki olmalıdır.



3. Aracı değişken (rekreatif aktivite durumu) ikinci adımdaki regresyon analizine dahil edildiğinde, bağımsız değişkenin (tükenmişlik) bağımlı

değişken (iş performansı) üzerindeki regresyon katsayısı düşerken, aracı değişkenin (rekreatif aktivite durumu) de bağımsız değişken (tükenmişlik) üzerinde anlamlı bir etkisi olmalıdır.



Bu noktada aracı değişken modele dahil edildiğinde etkide bir düşme görülüyor ve ilişki anlamlılığını sürdürüyorsa, kısmi aracılık etkisinden; etki tamamen ortadan kalkıyorsa tam aracılık etkisinden söz edilebilir. Öte yandan bu aşamada aracı değişken ile bağımlı değişken arasındaki ilişkinin anlamlılık düzeyini koruması da gerekmektedir (Sobel, 1982: 290-312; Baron & Kenny, 1986:1177; Bolat, 2011:262). Tam veya kısmi aracılık etkisinin belirlenmesi için son olarak Sobel testi uygulanmıştır.

## BULGULAR

Bu bölümünde tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreasyon aktivitelerin aracılık rolüne ilişkin Ankarada bulunan turizm işletme belgeli yiyecek içecek işletmelerinde çalışan iş görenlerin demografik özelliklerine ilişkin dağılım verilmiştir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin cinsiyet değişkenine göre dağılımına bakıldığında % 21,3 kadın; % 78,7 erkek olduğu görülmektedir. İşgörenlerin yaş değişkenine göre dağılımında, %17,8' inin 20 ve altı; % 49,4' ünün 21-30; %22,1' inin 31-40; % 10,7' sinin ise 41 ve üzeri olduğu belirlenmiştir. Ankete katılan işgörenlerin eğitim durumlarına ilişkin verilerde %3,8' lik kısmın ilkokul; % 14,8 lise; % 44,3 ön lisans; % 17,8 ön lisans; % 19,3 yüksek lisans olduğu görülmektedir.

Araştırmaya katılan işgörenlerin işyerinde çalışma süresine göre dağılım incelendiğinde, % 41,4' ünün 1 yıl ve altı; % 49,3' ünün 2-6; % 6,2' sinin 7-11 ve %3,1' inin 12-16 yıl olduğu görülmektedir. İşgörenlerin çalışmakta olduğu departmanlara ilişkin dağılımda, % 65,9' unun servis ve % 34,1' inin mutfak departmanında çalıştıkları tespit edilmiştir.

İşgörenlerin işyerindeki pozisyon ve günlük çalışma süresi dağılımına bakıldığında, % 61,2' sinin işgören; % 11,5' inin alt kademe yönetici; %23,1' inin orta kademe yönetici ve %4,2' sinin üst kademe yönetici olduğu tespit edilmiştir. Günlük çalışma süresi açısından %5,1' inin 8 saatten az; %41,9' unun 8 saat; %41,4' ünün 9-10 saat; %11,7' sinin 11-12 saat çalıştığı görülmektedir.

Üç basamaklı çoklu regresyon analizinin birinci aşamasında, tükenmişlik algısının iş performansı ( $\beta = -0,411$ ) üzerinde %16,9 oranında negatif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2 = 0,169$   $F = 91,613$   $p < 0,001$ ). " $H_1$ : Tükenmişlik düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

**Tablo 1.** Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	4,516	0,058		77,336	0,000
Tükenmişlik	-0,248	0,026	-0,411	-9,571	0,000
R=0,411 R <sup>2</sup> = 0,169 F= 91,613 p=0,001 Durbin – Watson= 1,766					
Performans= 4,516- 0,248 Tükenmişlik					

İkinci aşamada tükenmişlik düzeyinin aracı değişken olan rekreatif aktivitelere katılma düzeyi ( $\beta = -0,588$ ) üzerinde % 34,6 oranında negatif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2=0,346$  F=238,849 p< 0,001). "**H<sub>2</sub>**: Tükenmişlik düzeyi ile rekreatif aktivitelere katılım arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Üçüncü aşama gerçekleştirilmeden önce, iş performansı, aracı değişken olara rekreatif aktivitelere katılma düzeyi ( $\beta = 0,138$ ) ile tükenmişlik algısı ( $\beta = -0,329$ ) modele dâhil edildiğinde tükenmişlik algısının iş performansı üzerinde etkisinin azaldığı çoklu regresyon ile tespit edilmiştir ( $R^2=0,181$  F=49,842 p< 0,0001).

**Tablo 2.** Tükenmişlik Düzeyinin Rekreatif Aktivitelere Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	p
Sabit	3,242	0,077		42,262	0,000
Rekreasyon	-0,222	0,014	-0,588	-15,455	0,000
R= 0,588 R <sup>2</sup> =0,346 F=238,849 p=0,0001 Durbin – Watson = 1,607					
Tükenmişlik= 3,242- 0,222 Rekreasyon					

İkinci aşamaya ek olarak aracı değişken olan rekreatif aktivitelere katılma düzeyinin ( $\beta = -0,332$ ) iş performansı üzerinde % 11 oranında pozitif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2=0,346$  F=238,849 p< 0,001). "**H<sub>3</sub>**: Rekreatif aktivitelere katılım ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır" hipotezi kabul edilmiştir.

Bu durum tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin kısmi aracılık etkisine sahip olduğu sonucunu ifade edebilir. Ancak, kesin sonuca ulaşmak için Beta ( $\beta$ ) değerlerindeki azalma miktarının anlamlılığının tespit edilmesi için Sobel Testi sonuçlarının yorumlanması gerekmektedir.

**Tablo 3.** 1 Rekreatif Aktivitelerin İş Performansına Etkisinin Belirlenmesine Yönelik Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	$\beta$	t	P
Sabit	3,607	0,054		66,610	0,000
Rekreasyon	0,076	0,010	0,332	7,478	0,000
R=0,332 R <sup>2</sup> = 0,110 F= 55,914 p=0,001 Durbin – Watson= 1,743					
Performans= 3,607- 0,076 Rekreasyon					

**Tablo 4.** Tükenmişliğin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolüne Yönelik Çoklu Regresyon Analizi

Değişken	B	Standart Hata	B	t	p	Tolerance	VIF
Sabit	4,253	0,116		36,752			
Rekreasyon	0,032	0,012	0,138	2,623	0,009	0,654	1,528
Tükenmişlik	-0,199	0,032	-0,329	-6,250	0,000	0,654	1,528
R=0,425 R <sup>2</sup> = 0,181 F= 49,842 p=0,001 Durbin-Watson= 1,768							
İş Performansı=4,253-0,032 Rekreasyon -0,199 Tükenmişlik							

Daha önce yapılan çoklu regresyon analizinden elde edilen sonuçlarından hareketle;

$$\text{Standartlaştırılmamış Dolaylı Etki} = a * b = -0,007$$

$$\text{Sobel SE} = \sqrt{(a * SE_b)^2 + (b * SE_a)^2} = -0,003$$

$$Z_H = \frac{S}{\text{Sobel SE}} = -2,630 \quad (\alpha = 0,05 \Rightarrow Z_{\text{çizelge}} = 1,96)$$

$$\text{Standartlaştırılmış Dolaylı Etki} = \beta_a * \beta_b = 0,081$$

$$M \text{ den kayaklanan katsayıdaki düşüş} = \frac{c - c'}{c} = \% 19,8$$

Sonuçları elde edilmiştir. Z değeri  $p < 0,05$  anlam düzeyinde  $Z = -2,630$ ,  $p = 0,009$  olduğundan aracı değişkenin varlığından söz edilebilir. Bu sonuç yardımıyla tükenmişlik ve iş performansı değişkeninin, rekreatif aktivite değişkeni aracılığıyla etkilemekte olduğu söylenebilir. Buna ek olarak yapılan çoklu regresyon analizinde tükenmişlik ile iş performansı değişkeni arasındaki yol anlamlı olduğu için rekreatif aktivite değişkeni kısmi aracılık yapmaktadır. Tezimizin ana hipotezi " $H_4$ : Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü vardır" kabul edilmiştir.

ortalamalarının (4,0320) ile herhangi bir aktiviteye katılmayanlara göre (3,6500) daha yüksek ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle örneklem grubunun (Yiyecek içecek işletmeleri çalışanları) rekreatif aktiviteler katılma durumuna göre işgören performansında farklılaşma olup olmadığına bakıldığında  $p < 0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ( $H_{5,1}$ )

"İşgörenlerin rekreatif aktiviteler katılmaya göre işgören performansı ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır" hipotezi desteklenmektedir.

İşgörenlerin rekreatif aktiviteler katılma durumuna göre duygusal tükenme ortalamalarına bakıldığında rekreatif aktivite yapanların duygusal tükenme ortalamaları (2,0576) ile herhangi bir aktiviteye katılmayanlara göre (3,2384) daha düşük ortalamaya sahip olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle örneklem grubunun (Yiyecek içecek işletmeleri çalışanları) rekreatif aktiviteler katılma durumuna göre duygusal tükenme ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakıldığında  $p < 0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ( $H_{5,2}$ ) "İşgörenlerin rekreatif aktiviteler katılmaya göre duygusal tükenme ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır" hipotezi desteklenmektedir.

İşgörenlerin rekreatif aktiviteler katılma durumu na göre kişisel başarı noksanlığı ortalamalarına

**Tablo 5.** Araştırmaya Katılan İşgörenlerin Rekreatif Aktivitelere Katılım Durumuna Göre Performans ve Tükenmişlik Ortalamaları

Rekreatif Aktivitelere Katılım	N	$\bar{X}$	S.S	t	p	
Performans	Evet	399	4,0320	,39079	6,409	0,000
	Hayır	55	3,6500	,55819		
Duygusal Tükenme	Evet	399	2,0576	,66577	-11,699	0,018
	Hayır	55	3,2384	,92430		
Kişisel Başarı Noksanlığı	Evet	399	1,9768	,55861	-13,787	0,000
	Hayır	55	3,2159	,98409		
Duyarsızlaşma	Evet	399	1,9308	,71987	-6,794	0,000
	Hayır	55	2,6800	1,04888		
Tükenmişlik	Evet	399	1,9994	,57507	-12,435	0,002
	Hayır	55	3,1033	,86671		

Araştırmaya katılan örneklem grubunun rekreatif aktiviteler katılma durumuna verdikleri cevapların dağılımları incelendiğinde toplam 454 işgörenin 399 tanesi rekreatif aktiviteye katılmaya "evet" cevabı vererek herhangi bir rekreatif aktiviteye katıldığını ifade etmektedir. Bununla birlikte 55 işgören "hayır" seçeneğini işaretleyerek hiçbir rekreatif aktiviteye katılmadığını ifade etmektedir. İşgörenlerin aktiviteler katılma durumuna göre performans ortalamalarına bakıldığında rekreatif aktivite yapanların performans

ortalamalarının (1,9768) ile herhangi bir aktiviteye katılmayanların ortalamalarına göre (3,2159) daha düşük değere sahip olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle örneklem grubunun (Yiyecek içecek işletmeleri çalışanları) rekreatif aktiviteler katılma durumuna göre kişisel başarı noksanlığı ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakıldığında  $p < 0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ( $H_{5,3}$ ) "İşgörenlerin rekreatif aktiviteler katılmaya göre kişisel başarı noksanlığı ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır" hipotezi desteklenmektedir.



İşgörenlerin rekreatif aktivitelere katılım durumuna göre duyarsızlaşma ortalamalarına bakıldığında rekreatif aktivite yapanların duyarsızlaşma ortalamaları (1,9038) ile herhangi bir aktiviteye katılmayanların ortalamalarına göre (2,6800) daha düşük değere sahip olduğu görülmektedir. Başka bir ifadeyle örneklem grubunun (Yiyecek içecek işletmeleri çalışanları) rekreatif aktivitelere katılım durumuna göre duyarsızlaşma ortalamalarında farklılaşma olup olmadığına bakıldığında  $p < 0,05$  önem düzeyinde anlamlı bir farklılaşma olduğu tespit edilmiştir. Buna göre ( $H_{5,4}$ ) “İşgörenlerin rekreatif aktivitelere katılımına göre duyarsızlaşma ortalaması arasında anlamlı bir fark vardır” hipotezi desteklenmektedir.

## SONUÇ

Çalışan ve kentsel nüfusun giderek artması ile birlikte yiyecek içecek işletmelerinin sayısı her geçen gün artış göstermektedir. Bununla birlikte insanlar; yoğun iş temposu, yaşam tarzlarındaki değişim, fizyolojik ve sosyolojik ihtiyaçlarını karşılama gibi nedenlerle yiyecek içecek işletmelerini tercih edilmekte ve bu işletmelerin önemi her geçen gün arttırmaya devam etmektedir. Araştırmamızın uygulama alanı olan yiyecek içecek işletmelerinde çalışan işgörenler yoğun iş temposu ile birlikte tükenme ve performans eksikliği gibi temel problemler ile karşı karşıya kalabilmektedir. Bu problemlere çözüm önerisi getirmek amacı ile işgörenlerin iş dışı zaman dilimlerinde gerçekleştirdikleri rekreatif aktiviteler ile bir araştırma modeli oluşturulmuştur. Modelin oluşturulması ile ortaya çıkan hipotezi değerlendirildiğinde modelin anlamlı olduğu ( $R^2=0.181$   $F=49,842$   $p < 0,001$ ) görülmektedir.

Hecht & Boies (2009) 293 işgören ve Kanada’da bir üniversitede çalışan öğretim üyeleri üzerine yaptıkları araştırmada sosyal sorumluluk etkinliklerinin bireylerin kendini iyi hissetmesi ve pozitif duygusal yayılma ile ilişkili olduğu sonucuna ulaşmıştır. Başka bir ifade ile rekreatif aktivitelerin pozitif etki yarattığı ifade edilebilir.

Aracılık rolünün test etmek üzere Baron & Kenny (1986:1177) tarafından önerilen yöntem kullanılmıştır. Bu yöntemle göre yapılan regresyon analizinin birinci aşamasında, tükenmişlik düzeyinin iş performansı ( $\beta = -0,411$ ) üzerinde %16,9 oranında negatif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2 = 0,169$   $F = 91,613$   $p < 0,001$ ). “ $H_1$ : Tükenmişlik düzeyi ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır” hipotezi kabul edilmiştir.

Wright & Cropanzano (1998: 489)’nun 52 sosyal yardımlaşma uzmanı üzerine gerçekleştirdiği araştırmada duygusal tükenme ile performans arasında

negatif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Parker & Kulik (1995: 591) tükenmişliğin duygusal tükenme ( $\beta = -0,413$ ,  $p = 0,001$ ), kişisel başarı ( $\beta = 0,174$ ,  $p = 0,001$ ) ve duyarsızlaşma boyutları ( $\beta = -0,036$ ,  $p = 0,001$ ) ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşmıştır. Pan (2017: 156) 223 işgören üzerinde yaptığı araştırmada tükenmişliğin iş performansını ( $\beta = -0,24$ ,  $p = 0,001$ ) olumsuz yönde etkilediğini ifade etmektedir. Babakus, Yavas & Ashill (2009: 487) tükenmişlik düzeyinin iş performansında ( $\beta = -0,14$ ,  $p = 0,001$   $t = -2,88$ ) negatif bir etki oluşturduğunu ifade etmektedir. Bu bulgular araştırmamızın sonucunu desteklemektedir.

Tükenmişlik düzeyinin aracı değişken olan rekreatif aktivitelere katılma düzeyi ( $\beta = -0,588$ ) üzerinde % 34,6 oranında negatif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2 = 0,346$   $F = 238,849$   $p < 0,001$ ).  $H_2$ : Tükenmişlik düzeyi ile rekreatif aktivitelere katılım arasında anlamlı bir ilişki vardır. Jonsdottir, Rödger, Hadzi-bajramovic, Börjesson & Ahlberg İsveç’teki 3114 sağlık ve sosyal sigorta çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmada fiziksel aktivite yapan bireylerin algılanan stres, tükenmişlik, depresyon ve anksiyete belirtilerinin düşük olduğunu tespit etmiştir.

Rekreatif aktivitelere katılma düzeyinin ( $\beta = -0,332$ ) iş performansı üzerinde % 11 oranında pozitif yönde biçimlendirici etkisi olduğu tespit edilmiştir ( $R^2 = 0,346$   $F = 238,849$   $p < 0,0001$ ).  $H_3$ : Rekreatif aktivitelere katılım ile iş performansı arasında anlamlı bir ilişki vardır. Morkaya & Gitari, (2012: 176) işyerinde yapılan rekreatif aktivitelerin iş performansına olan etkisini araştırdığı çalışmada, rekreasyonun çalışan performansında önemli bir faktör olduğu sonucuna varmıştır. Ayrıca işyerinde gerçekleştirilen rekreasyon faaliyetlerinin örgütsel bağlılığı güçlendirdiğini ve bunun sonucu olarak iş tatmini (% 92), hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti (% 72) ayrıca verimlilik (% 77,5) üzerinde olumlu bir etki yarattığını ifade etmektedir. Drannan (2016:4) fiziksel egzersiz ve iş performansı arasında ( $\beta = 0,1140$ ;  $p < 0,001$ ) pozitif yönlü bir ilişki tespit etmiştir. Bu sonuçlar çalışmamızı desteklemektedir.

Rekreatif aktivitelere katılma düzeyi ( $\beta = 0,138$ ) ile tükenmişlik algısı ( $\beta = -0,329$ ) modele dâhil edildiğinde tükenmişlik algısının iş performansı üzerinde etkisinin azaldığı çoklu regresyon ile tespit edilmiştir ( $R^2 = 0,181$   $F = 49,842$   $p < 0,0001$ ). Bu durum tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin kısmi aracılık etkisine sahip olduğu sonucunu ifade edebilir.  $H_4$ : “Tükenmişlik düzeyinin iş performansına etkisinde rekreatif aktivitelerin aracılık rolü vardır”. Ancak, kesin sonuca ulaşmak için Beta ( $\beta$ ) değerlerindeki azalma miktarının anlamlılığının tespit edilmesi için Sobel testi sonuçlarına bakıldığında

Z değeri  $p < 0,05$  anlam düzeyinde  $Z= 2,630$ ,  $p = 0,009$  olduğundan aracı değişkenin varlığından ve kısmi aracılık etkisinden söz edilebilir.

Araştırmadan elde edilen bulgular çerçevesinde daha sonra yapılabilecek araştırmalar için turizm sektöründe bulunan seyahat, konaklama gibi farklı alanlarda çalışılması önerilmektedir. Bununla birlikte rekreatif aktivitenin örgütsel verimliliği arttırması sonucundan hareketle örgüt kavramları üzerinden yola çıkılarak farklı modeller oluşturulması önerilmektedir.

## TARTIŞMA

İnsanlarla yoğun iletişim ve etkileşim gerektiren hizmet sektöründe, profesyonel işgörenler çoğu zaman yoğun bir tempo içerisinde mesai yapmaktadır. Psikolojik, sosyal ve fiziksel olarak yoğun bir atmosfer içerisinde bulunduğu için, öfke, utanç, korku veya umutsuzluk duyguları sık sık görülebilmektedir. Bu duygular belirli bir süre sonra bazı bireylerde belirsizlik ve hayal kırıklığı getirmektedir (Maslach & Jackson, 1981: 100).

Özellikle hizmet sektöründe çalışan bireyler iş hayatında karşılaştıkları engellere ve zorluklara karşı tepkiler verebilmektedir. Bu tepkiler psikolojik olarak yıpranma sonucunda yaşanan dışa vurum, başka bir ifade ile fiziksel tepkiler olarak ifade edilebilir. Bu tür tepkilere, uzun saatler ve yoğun bir iş temposu ile çalışan aşçı, servis elemanlığı gibi mesleklerde çalışan işgörenlerin kendi aralarında ya da müşteri ile fiziksel ya da sözlü olarak tartışması örnek olarak gösterilebilir. Bu tür olgu ve davranışların ortadan kaldırılması için işgörenlerin ihtiyaçlarının belirlenmesi oldukça önemlidir ancak örgütler açısından yeterince odaklanılmamaktadır.

Bazı araştırmacılar işgörenlerin performansını belirleme ve negatif bit durum görüldüğünde önlem alma olarak ele almışlardır. Performansı; pro-aktif davranış, bireysel teşebbüs (Frese & Fay,2001: 133), genel pro-aktif davranış, belirli durumlara göre pro-aktif davranış (Crant, 2000: 435) ve başkasının işi bile olsa örgütün bütünü için sorumluluk alabilmek (Morrison & Phelps,1999: 403) olarak nitelendirmişlerdir. Ancak işgörenlerin performanslarını arttırmaya yönelik faaliyetler örgütlerde göz ardı edilmektedir. Bu faaliyetler bireylerin yaşamlarında önemli yeri olan rekreatif aktiviteler olarak değerlendirilerek örgüt içi performans artırıcı etkileri araştırılması gereken konular içerisinde yer almaktadır.

Çalışmadan elde edilen bulgular çerçevesinde yöneticilere örgütün performansı dinamik tutmaları için yüksek seviyede verim alınan aktiviteleri belirlemelerini ve düzenli olarak uygulamalarını tavsiye edebiliriz.

Bununla birlikte işgörenler sosyal hayatlarında rekreatif aktivitelere yönelerek serbest zamanlarını aktif bir şekilde değerlendirmelidir. Bu aktivitelerin bireyi sürekli dinamik ve canlı tuttuğu bireysel olarak motive ettiği unutulmamalıdır.

**KAYNAKÇA**

- Aiken, L. H., Clarke, S. P., Sloane, D. M., Sochalski, J. & Silber, J. H. (2002). "Hospital nurse staffing and patient mortality, nurse burnout, and job dissatisfaction." *Jama*, 288(16), 1987-1993.
- Babakus, E., Yavas, U. & Ashill, N. J. (2009). "The role of customer orientation as a moderator of the job demand–burnout–performance relationship: A surface-level trait perspective." *Journal of Retailing*, 85(4), 480-492.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173. Bolat, 2011:262
- Broadhurst, R. (2001). *Managing Environments For Leisure and Recreation*. (First Edition). London and New York: Routledge.
- Can, H., Kavuncubaşı, Ş. A & Yıldırım, S. (2009). *Kamu ve Özel Kesimde İnsan Kaynakları Yönetimi*. (Sekizinci Baskı). Ankara: Siyasal Kitabevi.
- Cherniss, C. (1980). *Staff Burnout: Job Stress in The Human Services*. Beverly Hills, CA: Sage, 21.
- Cordero, R. (1990). "The Measurement Of Innovation Performance In The Firm: An Overview". *Research Policy*, 19(2), 185-192.
- Çöl, G. (2008). "Algılanan Güçlendirmenin İş gören Performansı Üzerine Etkileri". *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9 (1), 35-46.
- Cushman, G. & Laidler, A. (1990). *Recreation, Leisure and Social Policy*. (Forth Edition). New Zealand: Occasional Paper.
- Crant, J. M. (2000). Proactive behavior in organizations. *Journal of management*, 26(3), 435-462.
- Dalkılıç, S. O. (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu: Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. (İkinci Baskı). Ankara: Nobel Yayın.
- Dinç, K. (2008). *Yardım Mesleklerinde Tükenmişlik Sendromu*. Yayınlanmamış Dönem Projesi, Ankara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Dwight, R. (1999). "Searching for Real Maintenance Performance Measures". *Journal of Quality in Maintenance Engineering*, 5(3), 258-275.
- Edelwich J & Brodsky A. (1980). *Burn-Out-Stages of Disillusionment in the Helping Professions*. 233 Spring Street New York: NY10013-1578, Human Sciences Press.
- Eren, V. & Durna, U. (2006). "Üç Boyutlu Bir Yaklaşım Olarak Örgütsel Tükenme. Selçuk Üniversitesi Karaman". *İ. İ. B. F. Dergisi*. 10(9), 40-51.
- Erdoğan, İ. (1991). *İşletmelerde Personel Seçimi ve Başarı Değerleme Teknikleri*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını.
- Eroğlu, A. (2010). "Çok Değişkenli İstatistik Tekniklerin Varsayımları". (Ed.) Ş. Kalaycı, *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, Ankara: Asil Yayın Dağıtım Ltd.Şti.
- Farber, B. A. (1999). "Inconsequentiality-The Key To Understanding Teacher Burnout". Vandenberghe R, Huberman M. (Eds.), *In Understanding and Preventing Teacher Burnout*. NY: Cambridge University Press. pp.159–165
- Farber, B. A. (2000). "Introduction: Understanding and Treating Burnout In A Changing Culture". *Journal of Clinical Psychology*, 56(5), 589-594.
- Freudenberger, H. J. (1974). "Staff Burn-Out". *Journal Of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Göktepe, A. K. (2016). *Tükenmişlik Sendromu*. (1. Baskı). İstanbul: Nesil Yayınları.
- Gray, D. E. (1980). "What Is This Thing Called Recreation?". *Parks and Recreation*, 15(3), 62.
- Hecht, T.D. & Boies, K. (2009). "Structure and correlates of spillover from nonwork to work: An examination of nonwork activities, well-being, and work outcomes." *Journal of Occupational Health Psychology*, 14(4), 414.
- Henderson, K. (1984). "Vollinteerism as Leisure". *Journal of Voluntary Action Research*, 13(1), 55-63.
- İkiz, F. E. (2010). "Psikolojik Danışmanların Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi". *Ahi Evran Üniversitesi Kırşehir Eğitim Fakültesi Dergisi*, 11(2).
- Jensen, C. R. A & Guthrie, S. (2006). *Outdoor Recreation In America*. (Sixth Edition). Canada: Human Kinetics.
- Jensen, C. & Naylor, J. (1999). *Recreation and Careers*. USA: NTC Contemporary Publishing Company.
- Jonsdottir, I. H., Rödjör, L., Hadzibajramovic, E., Börjesson, M., & Ahlberg Jr, G. (2010). "A prospective study of leisure-time physical activity and mental health in Swedish health care workers and social insurance officers." *Preventive medicine*, 51(5), 373-377.
- Karasar, N. (2009). *Bilimsel Araştırma Yöntemi*. (20. Baskı). Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Kalkan, T. (2017). *Serbest zaman etkinlikleri kapsamında bireylerin sosyal ilişkilerinde kararlılık ve sosyalleşme düzeylerinin incelenmesi: oryantiring örneği*.
- Keser, A. (2015). *Çalışma psikolojisi*, Bursa: Ekin Yayınevi
- Kirkman, B. L. A & Rosen, B. (1999). "Beyond Self-Management: Antecedents and Consequences of Team Empowerment". *Academy of Management Journal*, 42(1), 58-74.

- Kraus, R. (2008). *Recreation and Leisure in Modern Society*. (Eight Edition). MA: Addison-Wesley.
- Maslach, C. A & Jackson, S. E. (1981). "The Measurement Of Experienced Burnout". *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C. Schaufeli, W. B. A & Leiter, M. P. (2001). "Job Burnout". *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C. & Leiter, M. P. (1997). *The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What to Do About It*. (First Edition). San Francisco: Jossey-Bass Publishers.
- Mokaya, S. & Gitari, J. W. (2012). "Effects of workplace recreation on employee performance: The case of Kenya Utalii College." *International journal of humanities and social science*, 2(3), 176-183.
- Morrison, E. W., & Phelps, C. C. (1999). Taking charge at work: Extrarole efforts to initiate workplace change. *Academy of management Journal*, 42(4), 403-419.
- Neuman, W. L. (2017). *Toplumsal Araştırma Yöntemleri: Nitel ve Nicel Yaklaşımlar: 1. Cilt*. (Çev. S. Özge). İstanbul: Yayınodası. (Eserin orijinali 2013 yılında yayımlandı).
- Ural, A., & Kılıç, İ. (2011). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi: SPSS 10.0-12.0 For Windows*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: Causes and Cures*. New York: Free Press.
- Perlman, B. & Hartman, E. A. (1982). "Burnout: Summary and Future Research". *Human Relations*, 35(4).
- Rolstadås, A. (1998). "Enterprise Performance Measurement". *International Journal of Operations & Production Management*, 18(9/10), 989-999.
- Salant, P. & Dillman, D. A. (1994). *How To Conduct Your Own Survey*. (First Edition). Canada: John Wiley
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2007). *Research Methods For Business Studies*. (Second Impression). India: Dorling Kindersley.
- Smith, L. D. (2017). *Recreation Community Branding: a Comparative Analysis Withing Utah's Wasatch Front*. (Master's Thesis, Utah State University).
- Torkildsen, G. (2012). *Leisure and Recreation Management*. (Sixth Edition). London: Routledge.
- O'brien, R. M. (2007). A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & quantity*, 41(5), 673-690.
- Parker, P. A., & Kulik, J. A. (1995). Burnout, self-and supervisor-rated job performance, and absenteeism among nurses. *Journal of Behavioral Medicine*, 18(6), 581-599. (Frese ve Fay,2001: 133).
- Pan, G. (2017). "The effects of Burnout on Task Performance and Turnover İntention of New Generation of Skilled.
- Rager, K.B. (2005). Compassion stress and the qualitative researcher. *Qualitative Health Research*, 15(3), 423-430.
- Schaufeli, W.B. & Greenglass, E. R. (2001). "Introduction to special issue on burnout and health." *Psychology & health*, 16(5), 501-510.
- Shanafelt, T.D., Boone, S., Tan, L., Dyrbye, L.N., Sotile, W., Satele, D., West, C.P., Sloan, J. & Oreskovich, M.R., (2012). "Burnout and Satisfaction With Work-Life Balance Among US Physicians Relative To The General US Population". *Archives of İnternal Medicine*, 172(18), pp.1377-1385.
- Sobel, M. E. (1982). "Asymptotic confidence intervals for indirect effects in structural equation models". *Sociological methodology*, 13, 290-312.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2007). *Using multivariate statistics*. (Seventh ed.) Boston: Allyn & Bacon/Pearson Education.7
- Wright, T. A. & Cropanzano, R. (1998). "Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover." *Journal of applied psychology*, 83(3), 486.
- Workers." *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 5(03), 156.
- Wright, T. A. & Bonett, D. G. (1997). "The Contribution of Burnout to Work Performance". *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(5), 491-499.
- Yazıcıoğlu, Y. & Erdoğan, S. (2004). *Spss Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. (Dördüncü Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

## Extensive Summary

### The Role of Recreational Activity in The Effect of The Burnout Level on The Job Performance

Ersan EROL\*, İrfan YAZICIOĞLU

#### Introduction

Nowadays, the employees fulfill their job requirements at an intensive pace. It can be said that the occupational areas where these intensive studies are performed are especially service sector. Interaction with people, who are the main features of this sector, causes a number of psycho-social problems in the employees. Burnout syndrome which is one of the leading problems; work, social relations and psychological aspects of both the organization and the individual can arise from many reasons.

Burnout; absenteeism, increase in employee turnover and low efficiency (Rager, 2005: 71), dissatisfaction (Aiken, Clarke, Sloane, Sochalski & Silber, 2002: 1987), may cause effects such as incompatibility (Schaufeli & Greenglass, 2001: 507). It can be said that these negative effects may lead to a decrease in employee performance and inefficiency in organizations.

Recreative activities that enable the human factor to be satisfied mentally and physically in revealing these relationships should be considered as an important issue, where our work and social life. When the researches about burnout are examined, it is seen that the model commonly used in literature is the model developed by Maslach. Maslach tried to explain burnout through a three-dimensional model. These is " Emotional Exhaustion, Personal Accomplishment, and Depersonalization (Maslach & Jackson, 1981: 102, Maslach et al. 2001: 399).

Performance can be defined as all of the efforts made to carry out the task. Where appropriate, personal qualifications are appropriate, a specific time period and the resulting product are the determining factors (Erdoğan, 1991: 154). Dwight defined the performance as " the level of reaching the target " However, it also emphasizes that the target is the decisive criterion for measuring performance and that the appropriate target needs to be determined meticulously.

Recreative activities offer individuals the opportunity to realize their social responsibilities by increasing their free time, interacting with the environment, increasing the sense of tolerance as well as increasing their gains in the activities they carry out through their social and cultural preferences. However, the development of status and sense of belonging; it also helps to ensure social cohesion.

#### HYPOTHESES AND MODEL OF RESEARCH

The aim of this research is to determine the mediating role of recreational activities in the effect of job performance by the level of burnout. In addition, it was examined whether differentiation exists or not according to status of recreative activity participation, job performance, emotional exhaustion, lack of personal accomplishment and dimensions of depersonalization. Research population consists of employees working in 69 1st class food and beverage enterprise with tourism operation certificate that is situated in Province of Ankara. The form of questionnaire was used as a data collection tool. The questionnaire was realised on 454 employees by using the method of convenience sampling. The hypotheses that take place in the research model were analyzed with descriptive statistical methods by evaluating. However, validity reliability analysis, t test for unrelated samples, analysis of simple linear regression and multiple linear regressions were used.

The research is a descriptive study using a screening model. The information obtained in the literature review was effective in the formation of the research model and hypotheses. There are three variables in the research model. Burnout, while forming the independent variable of the model; work performance is the dependent variable, while recreational activities constitute the moderator variable. However, a model with three of these variables was not found. In this context, the model and hypothesis of the role of mediating role of recreational activities in the effect of burnout on job performance is given below.

Hypothesis;

- $H_1$ : There is a significant relationship between burnout level and job performance.
- $H_2$ : There is a significant relationship between burnout level and participation in recreational activities.
- $H_3$ : There is a significant relationship between participation in recreational activities and job performance.

\* Corresponding author at: Eskişehir Osmangazi University, Tourism Faculty, E-Mail Address: ersane@ogu.edu.tr

$H_4$ : There is a mediating role in the effects of burnout on work performance.

$H_5$ : According to the participation of employees in recreational activities; ( $H_{5,1}$ ) employee performance, ( $H_{5,2}$ ) emotional exhaustion, ( $H_{5,3}$ ) Personal Accomplishment, ( $H_{5,4}$ ) depersonalization is a significant difference between the average.

## ANALYSIS OF DATA

Questionnaire and scale results were analyzed by using descriptive statistical methods. Number, percentage, mean and standard deviation were used as descriptive statistical methods in the evaluation of the data. However, validity reliability analysis, simple linear regression and multiple linear regression analysis were used. Before multiple linear regression analysis is performed, the data should provide basic assumptions such as linear correlation and normal distribution (Eroğlu, 2010: 217).

In multiple regression analysis, Tolerance value should be greater than 0.2 and VIF value should be greater than 1 (O'Brien, 2007: 679) in order to avoid multiple linear correlation problems in the independent variables of the model. For this purpose, VIF (Variance Inflation Factor) and Tolerance values were tested for multiple linear correlation in determining that the basic assumptions were fulfilled. Skewness and Kurtosis analyzes were performed to determine whether the data were distributed normally. According to the results of this analysis, the distortion and Kurtosis values of the data were found to be normal between -1, 5 and +1.5 (Tabachnick & Fidell, 2007: 139).

Baron & Kenny (1986: 1177) to test the mediating role of recreational activities in the relationship between burnout and job performance.

## RESULT

In the first phase of the three-step multiple regression analysis, burnout perception had a negative formative effect on work performance ( $\beta = -0,411$ ) by 16.9% ( $R^2 = 0.116$   $F = 91.613$   $p < 0.001$ ). The hypothesis  $H_1$ : There is a significant relationship between burnout level and job performance was accepted. In the second stage, the level of burnout was found to have a negative formative effect on the level of participation ( $\beta = -0,588$ ) in the mediating variable ( $\beta = -0,588$ ) ( $R^2 = 0.346$   $F = 238.849$   $p < 0.001$ ).

The hypothesis " $H_2$ : There is a significant relationship between burnout level and participation in recreational activities" was accepted. In addition to the second stage, the level of participation in the mediating

variable ( $\beta = -0,332$ ), which is the mediator variable, has a positive formative effect on the work performance by 11% ( $R^2 = 0.346$   $F = 238.849$   $p < 0.001$ ).

The hypothesis  $H_3$ : "There is a significant relationship between participation in recreational activities and job performance" was accepted. Before the third stage, job performance was determined by multiple regression where the level of participation in mediated variable activities ( $\beta = 0,138$ ) and burnout perception ( $\beta = -0,329$ ) were included in the model and the effect of burnout perception on work performance decreased ( $R^2 = 0.181$   $F = 49,842$   $p < 0,0001$ ). The results were obtained. Since the value of Z is  $p = 0,05$ , the value of the variable is  $Z = -2,630$ ,  $p = 0,009$ . With the help of this result, it can be said that the variable of burnout and job performance is affected by the variable of recreational activity.

In addition, in the multiple regression analysis, the pathway between burnout and job performance is meaningful and the variable activity is partial mediator. The hypothesis " $H_4$ : There is a mediating role of recreational activities in the effect of burnout level on job performance" was accepted.