

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK
İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARININ İŞ
DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ:
KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ
YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

ÖZLEM YATKIN

İZMİR – 2017

T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK
İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARININ İŞ
DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ:
KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ
YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE
YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Yüksek Lisans Tezi

ÖZLEM YATKIN

DANIŞMAN: YRD. DOÇ. DR. MELİKE YILMAZER

İZMİR - 2017

YEMİN METNİ

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “**Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi: Kuşadası’nda Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma**” adlı çalışmanın, tarafımdan, akademik kurallara ve etik değerlere uygun olarak yazıldığını ve yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

12.04.2017

Özlem YATKIN

İmza



T.C.
İZMİR KÂTİP ÇELEBİ ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLERİ ENSTİTÜSÜ
TEZ/PROJE SINAVI TUTANAK FORMU

GÖNDEREN : Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanlığı
GÖNDERİLEN : Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü

Anabilim Dalımız Yüksek Lisans / Doktora Programı öğrencisi Özlem YATKIN ile ilgili Tez/Proje Sınav Tutanağı aşağıdadır.

Tarih: 12.04.2017
Sayı :

Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı Başkanı

Prof. Dr. Atilla AKBABA
İmza

SINAV TUTANAĞI

Tez/Proje Sınav Jürimiz tarafından incelenen KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU İLE TÜKENİMLİK DÜZEYİ: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN 5 YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA başlıklı yüksek lisans / doktora tezi ile ilgili olarak jürimiz...12.04.2017...tarihinde toplanmış ve adı geçen öğrenciyi Tez/Proje Sınavına tabi tutmuştur. Sınav sonucunda adayın tezi hakkında OYÇOKLUĞU/OYBİRLİĞİ ile aşağıdaki karar verilmiştir.

KABUL

Kabul Edilen Yüksek Lisans / Doktora tezi:

- i) Bilime yenilik getirmiştir
- ii) Yeni bir bilimsel yöntem geliştirmiştir
- iii) Bilinen bir yöntemi yeni bir alana uygulamıştır
- iv) Uygulama yapmıştır (sadece Yüksek Lisans'ta geçerlidir)

RED

DÜZELTME *

Tez Sınav Jürisi	Unvanı ve Adı Soyadı	İmza
Tez Danışmanı	Yrd. Doç. Dr. Melike YILMAZER	
Üye	Prof. Dr. Atilla AKBABA	
Üye	Yrd. Doç. Dr. Turgay BUCAK	
Üye	-	
Üye	-	

Eki : Tez Değerlendirme Formu (Her bir jüri için).

* Tez sınavında düzeltme kararı verilmesi halinde jüri tarafından öngörülen düzeltmelere ilişkin bir jüri raporu eklenmelidir. Düzeltmeler için Ek süre her defasında en fazla yüksek lisans öğrencileri için 3 ay, doktora öğrencileri için 6 aydır.

ÖZET

Yüksek Lisans Tezi

**KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ
ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ:
KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ YILDIZLI
KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA**

Özlem YATKIN

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi

Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Günümüzde farklı meslek gruplarında çalışanların sağlıklarını negatif olarak etkileyen birçok faktörden biri iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleridir. Yapılan araştırmalarda çalışanların bedensel ve ruhsal sağlıklarını tehdit eden faktörler olarak karşımıza çıkmaktadır.

Konaklama işletmeleri hizmet işletmeleri olmaları bakımından, insan gücünün yoğun olduğu, bu yüzden de insanların birbiriyle sürekli iletişim halinde olduğu işletmelerdir. Bu nedenle, konaklama işletmelerindeki çalışanların iş doyumunun yüksek olması, hizmetin kalitesini büyük ölçüde olumlu yönde etkilemektedir. Tükenmişlik ise çalışanların müşterilerle yüz yüze olduğu meslek gruplarında çok görülebilen ve kişide uykusuzluğa, işe ve müşterilere karşı olumsuz tutuma, bağımlılık yapan madde (alkol, ilaç) kullanımına, ilgisizliğe ve depresyona neden olan karmaşık bir sorundur. Çalışanların performansını ve ortaya çıkan işin kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu çalışma, üç ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; konaklama işletmelerinin tanımı ve yapısal özellikleri, konaklama

işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümünün yeri, tanımı ve önemi, yiyecek içecek bölümlerinin organizasyonları konuları üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde; tükenmişlik kavramı, tükenmişlik modelleri, çeşitli mücadele yöntemleri ve sonuçları, iş doyumu kavramı, iş doyumu ölçekleri, iş doyumuna etki eden faktörler, iş doyumunun sonuçları üzerinde durulmuştur. Turizm alanında tükenmişlik ile ilgili yapılmış olan çalışmalar, turizm alanında iş doyumu ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ve konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanlarda iş doyumu ile tükenmişlik olgusunun değerlendirilmesi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar incelenmiştir. Son bölümde ise; araştırmanın amacı, önemi, yöntemi belirtilmiş, araştırma ile ilgili bulgular incelenmiş, bulguların analizleri ve yorumlara yer verilmiştir.

Araştırma, Kuşadası merkezde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanlar üzerinde yapılmış, işletmelerde işverenler için önemli olan çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik seviyeleri saptanmaya çalışılmıştır. Veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmış ve elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, istatistik yöntemlerinden; yüzde, frekans, ortalama, standart sapma, korelasyon analizi, One Way Anova (tek yönlü varyans analizi), Levene testi, Kruskal Wallis, t-testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmış, değerlendirmeler istatistiksel bir paket programından yararlanılarak yapılmıştır.

Analiz sonucunda, çalışanlarda duygusal tükenme düzeyi artarken iş doyumunun azaldığı, düşük kişisel başarı hissi artarken iş doyumunun da arttığı, duyarsızlaşma artarken iş doyumunun azaldığı, duygusal tükenme artarken duyarsızlaşmanın da arttığı, duyarsızlaşma artarken düşük kişisel başarı hissini azaldığı görülmüştür. Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık olmadığı görülmektedir.

Anahtar Kelimeler: İş Doyumu, Tükenmişlik, Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanı, Beş Yıldızlı Konaklama İşletmesi, Kuşadası.

ABSTRACT

Master's Thesis

The Level of Burnout and Job Satisfaction of Food and Beverage Department Workers in Accommodation Operations: A Research on Five Star Accommodation Enterprises in Kuşadası

Ozlem YATKIN

Izmir Kâtip Celebi University

Graduate School of Social Sciences

Department of Tourism Management

Nowadays, one of the many factors that affect the health of employees in different occupational groups is negative job satisfaction and burnout. According to the studies of employees as factors that threaten their physical and mental health emerges.

Because of accommodation enterprises are hospitality enterprises, system is labour intensive and people are always in contact with each other. For this reason, the high level of job satisfaction of the employees in the accommodation enterprises affects the quality of the service in a very positive way. Burnout syndrome is a frequent problem in occupational groups who work face to face with individuals. It affects the performance of employees and the quality of service of the operator, negatively.

This study consists of three main parts. In the first and second sections, the theoretical information on job satisfaction, burnout syndrome and employees working in the food and beverage departments were explained. In the last section, aim, importance and method of the study were given, the analyses of the findings were investigated and the interpretation of the findings related to the research was given.

In this study, it was determined job satisfaction and employee burnout syndromes, which are important for employers, in the five star accommodation operations located in the center of Kuşadası. In this research, questionnaire technique was used as a data gathering method. In the evaluation of the data obtained in the research; percentage, frequency, mean, standard deviation, correlation analysis, one way analysis of variance anova, Levene test, Kruskal Wallis, t-test and Mann-Whitney U tests were used and the evaluations were made by using a statistics program.

As a result of the analysis conducted in the study, it was stated that while exhaustion level increased, job satisfaction decreased; while low personal accomplishment increased, job satisfaction increased; while depersonalization increased, job satisfaction decreased; while exhaustion increased, depersonalization increased, and while depersonalization increased, low personal accomplishment decreased. There was no significant difference between the male and female employees in terms of the burnout levels of the food and beverage department employees of the accommodation enterprises.

Key Words: Job Satisfaction, Burnout, Employee of the Food and Beverage Department, Five Star Accommodation Enterprises, Kuşadası.

İÇİNDEKİLER

YEMİN METNİ	i
TEZ SINAV TUTANAĞI.....	ii
ÖZET.....	iii
ABSTRACT	v
İÇİNDEKİLER	vii
TABLolar LİSTESİ.....	xi
ŞEKİLLER LİSTESİ.....	xiv
KISALTMALAR LİSTESİ.....	xv
ÖNSÖZ.....	xvi
GİRİŞ	1

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

1.1. Konaklama İşletmeleri ve Konaklama İşletmelerinin Yapısal Özellikleri.....	3
1.2. Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümünün Yeri.....	4
1.3. Yiyecek İçecek Bölümünün Tanımı ve Önemi	4
1.4. Yiyecek İçecek Bölümünün Organizasyonu	5
1.5. Yiyecek İçecek Bölümünün Çalışanları ve Görevleri.....	9
1.6. Yiyecek İçecek Bölümünde Çalışma Koşulları.....	14

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞ DOYUMU

2.1. Tükenmişlik Sendromu	15
2.1.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımları.....	15
2.1.2. Tükenmişliğin Belirtileri.....	18
2.1.2.1. Fiziksel Belirtiler.....	18
2.1.2.2. Davranışsal Belirtiler	19
2.1.2.3. Psikolojik-Duygusal-Bilişsel Belirtiler	19
2.1.3. Tükenmişlik Sürecinin Gelişmesi	20
2.1.4. Tükenmişlik Modelleri	20

2.1.4.1.Cherniss Modeli (1980).....	20
2.1.4.2.Edelwich ve Brodsky Modeli (1980)	21
2.1.4.3.Maslach Modeli (1981).....	22
2.1.4.4.Pearlman ve Hartman Modeli (1982).....	23
2.1.4.5.Meier Modeli (1983).....	23
2.1.4.6.Suran ve Sheridan Modeli (1985)	24
2.1.4.7.Pines Modeli (1988).....	24
2.1.5.Tükenmişliğin Nedenleri	25
2.1.6.Tükenmişliğin Sonuçları.....	26
2.1.7.Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri	27
2.2. İş Doyumu	28
2.2.1. İş Doyumu Kavramı ve Tanımları	28
2.2.2.İş Doyumunun Önemi.....	30
2.2.3.İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	31
2.2.4. İş Doyumu Ölçekleri.....	32
2.2.4.1. Kunin’in Yüz Çizelgesi Ölçeği (The Kunin ‘Faces’ Scale).....	33
2.2.4.2. Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionare).....	33
2.2.4.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ).....	33
2.2.4.4. İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index).....	34
2.2.4.5. Genel İş Doyumu Ölçeği (Job In General Scales)	34
2.2.5. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar	34
2.2.5.1. Abraham H. Maslow-İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı.....	34
2.2.5.2. Clayton Alderfer – ERG Teorisi	35
2.2.5.3. Frederick Herzberg-Çift Etmen Kuramı	35
2.2.5.4. David Mc Clelland-Başarma İhtiyacı Teorisi	36
2.2.5.5. Victor Vroom-Beklenti Kuramı	36
2.2.5.6. Porter-Lowler Modeli.....	36
2.2.5.7. J. Stacy Adams-Eşitlik Kuramı	37
2.2.5.8. Hackman ve Oldham İş Özellikleri Kuramı	37
2.2.6. İş Doyumunun Sonuçları	37
2.3. Turizm Alanında ve Yiyecek İçecek Bölümlerinde Tükenmişlik Sendromu ile	

İş Doyumunun Değerlendirilmesi.....	38
2.3.1. Turizm Alanında Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar	38
2.3.2. Turizm Alanında İş Doyumu Konusunda Yapılan Araştırmalar	42
2.3.3. Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerindeki Tükenmişlik ve İş Doyumu Konusunda Yapılan Araştırmalar.....	44

3. BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ:

KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	47
3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları	48
3.3. Araştırmanın Hipotezleri	48
3.4. Araştırmanın Yöntemi	56
3.4.1. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi.....	57
3.4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Teknikleri.....	60
3.5. Verilerin Analizi, Bulgular ve Yorumlar.....	61
3.5.1. Güvenirlilik Analizleri	61
3.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri.....	63
3.5.3. Tükenmişlik ile İş Doyumu Düzeyleri.....	68
3.5.4. İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki	72
3.5.5. Aylık Kazançlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	75
3.5.6. Meslekte Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	77
3.5.7. Yaş Gruplarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	79
3.5.8. Medeni Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	81
3.5.9. Eğitim Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	83
3.5.10. Görev Ünvanlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları	

Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	85
3.5.11. İşletmede Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	87
3.5.12. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normal Dağılıp Dağılmadığına Yönelik Tablo.....	89
3.5.13. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyelerinde Cinsiyete Göre Farklılık Düzeyi.....	89
3.5.14. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi.....	91
3.5.15. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “İşyerinden Ayrılmayı Düşünür müsünüz?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi.....	92
3.5.16. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Sigara Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi.....	94
3.5.17. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Alkol Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi.....	95
3.5.18. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi	96
3.5.19. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Son İki Yılda Kötü Bir Olay Yaşadınız mı?” sorusuna verilen Yanıtaya Göre Farklılık Düzeyi	97
3.5.20. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Olma Durumu.....	98
SONUÇ ve ÖNERİLER.....	106
KAYNAKÇA	113
EKLER.....	125
Ek 1. Anket Formu.....	126
EK 2. Levene Homojenlik Testi Tabloları	131
ÖZGEÇMİŞ.....	133

TABLULAR LİSTESİ

Tablo 1. İş Doyumu Tanımları	29
Tablo 2. Evrene Ait Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi.....	57
Tablo 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Güvenirlik Analizi (Reliability Statistics).....	61
Tablo 4. Maslach Duygusal Tükenme Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (Reliability Statistics).....	62
Tablo 5. Maslach Duyarsızlaşma Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (Reliability Statistics).....	62
Tablo 6. Maslach Düşük Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (Reliability Statistics).....	62
Tablo 7. Minnesota İş Doyum Ölçeği Güvenirlik Analizi (Reliability Statistics).....	63
Tablo 8. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Frekans Dağılımları.....	63
Tablo 9. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	68
Tablo 10. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri.....	70
Tablo 11. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi.....	73
Tablo 12. Aylık Kazançlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	75
Tablo 13. Meslekte Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları	

Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	77
Tablo 14. Yaş Gruplarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	79
Tablo 15. Medeni Durumlarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	82
Tablo 16. Eğitim Durumlarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	83
Tablo 17. Görev Ünvanlarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	85
Tablo 18. İşletmede Çalışma Yılına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi.....	87
Tablo 19. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normal Dağılım Tablosu...	89
Tablo 20. Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doymu Düzeyleri Açısından Cinsiyete Göre Farklılık Düzeyi.....	89
Tablo 21. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?” sorusuna verilen Yanıt Göre Farklılık Düzeyi.....	91
Tablo 22. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “İşyerinden Ayrılmayı Düşünür müsünüz?” sorusuna verilen Yanıt Göre Farklılık Düzeyi.....	92
Tablo 23. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Sigara Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıt Göre Farklılık Düzeyi.....	94
Tablo 24. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen	

“Alkol Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtta Göre Farklılık Düzeyi.....	95
Tablo 25. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Mesleğinizi Kendi İsteğinizle mi seçtiniz?” sorusuna verilen Yanıtta Göre Farklılık Düzeyi.....	96
Tablo 26. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Son İki Yılda Kötü Bir Olay Yaşadınız mı?” sorusuna verilen Yanıtta Göre Farklılık Düzeyi.....	97
Tablo 27. Araştırma Hipotezlerinin Kabul / Red Olma Durumu.....	98

ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Küçük Kapasiteli Bir Konaklama İşletmesinin Yiyecek İçecek Bölümü Organizasyon Şeması.....	7
Şekil 2. Orta Kapasiteli Bir Konaklama İşletmesinin Yiyecek İçecek Bölümü Organizasyon Şeması.....	7
Şekil 3. Büyük Kapasiteli Bir Konaklama İşletmesinin Yiyecek İçecek Bölümü Organizasyon Şeması.....	8
Şekil 4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler.....	32

KISALTMALAR LİSTESİ

YÖK: Yüksek Öğretim Kurumu

TÜİK: Türkiye İstatistik Kurumu

vb. : ve benzeri

vd. : ve diğerleri

VIP: Very important person

SPSS: Statistical Package for the Social Sciences

N: Evren Büyüklüğü

S: Örneklem Sayısı

TL: Türk Lirası

ABD: Amerika Birleşik Devletleri

ÖNSÖZ

Tez çalışmasının yürütülmesinde bilgi ve tecrübesi ile bana destek olan değerli insan sevgili danışmanım Yrd. Doç. Dr. Melike YILMAZER'e,

Bu zorlu süreçte beni yalnız bırakmayan ve hep hayatımda olan sevgili babam Hasan GELEN, kardeşlerim Fatma ve Emre GELEN'e, her daim yanımda olan, desteklerini esirgemeyen hayat arkadaşım, can yoldaşım sevgili eşim Hasan YATKIN'a,

Öğrenim hayatım boyunca bugünlere gelmemde büyük emeği geçen tüm hocalarıma,

Araştırmaya katılan tüm konaklama işletmeleri yiyecek içecek bölümü çalışanlarına ve

Her zaman varlığını hissettiren tüm dostlarıma

Teşekkür ederim...

Özlem YATKIN

12.04.2017

İzmir

GİRİŞ

Tükenmişlik ve iş doyumu konusunda yaptığımız literatür taramasıyla turizm sektöründe bu konuyu ele alan az sayıda çalışma olduğu tespit edilmiştir. Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumları ile ilgili çalışmaların ise daha da az sayıda olduğu belirlenmiştir. Türkiye’de tükenmişlik düzeyi ile iş doyumu arasındaki ilişkiyi araştırmak üzere, 2000 yılından itibaren yazılmış ve YÖK ulusal tez merkezinde yer alan 41 adet lisansüstü tez ve ulusal ve uluslararası dergilerde yayınlanmış 25 adet makale bulunmaktadır. Tezlerin sadece 2 tanesi, makalelerin ise 4 tanesi turizmle ilgilidir.

İş doyumu tükenmişlik ile beraber değerlendirilen bir kavram olup literatürde bulunan çalışmalarda farklı meslek gruplarında çalışıldığı görülmektedir. Bu alanda fazla çalışma olmamasından dolayı böyle bir çalışmaya ihtiyaç duyulacağı varsayılmıştır.

İş doyumu, yaptığı işten tatmin/memnun olma hem yöneticiler hem de çalışanlar bakımından önem arz etmektedir. Turizm sektöründe insan faktörü her zaman önemli olmuştur. Gelişen teknoloji ile birlikte insan gücüne olan ihtiyaç azaldığından dolayı işletmelerin çalışanlarına yeterince değer vermemeye başladığı görülmektedir. Bu da çalışanların iş doyumunun öneminin artmasına neden olmaktadır.

Tükenmişlik ise, hizmet sektöründe yer alan meslek gruplarında çalışan kişilerde ortaya çıkan ve duygusal tükenme, işe/ hizmete karşı duyarsızlık ve bireysel başarı hissini azalması şeklinde ortaya çıkan bir sendromdur. Tükenmişlik, hem bireyleri hem de örgütleri ilgilendiren, var olan güç ve kaynakların aşırı kullanılması ve enerji azalmasıyla birlikte çalışanların, verimliliklerini ve etkinliklerini etkileyen faktörlerden biri olarak tanımlanmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001).

Bu bağlamda, yüksek iş doyumu tükenmişlik düzeyine etki ederek bireyde üretkenliğe ve başarıda artışa neden olurken; işletmeye ise verimlilik artışı ve düşük personel devir hızı sağlaması yönünde etki ettiği görülmektedir.

Çalışma kapsamında, iş doyumu ve tükenmişlik kavramları incelenmiş; konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin ve bu iki kavram arasında bir ilişkinin olup olmadığının belirlenmesine çalışılmıştır.

Çalışma, üç bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde; konaklama işletmelerinin tanımı ve yapısal özellikleri, konaklama işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümünün yeri, tanımı ve önemi, yiyecek içecek bölümlerinin organizasyonları konuları üzerinde durulmuştur. İkinci bölümde; tükenmişlik kavramı, tükenmişlik modelleri, çeşitli mücadele yöntemleri ve sonuçları, iş doyumu kavramı, iş doyumu ölçekleri, iş doyumuna etki eden faktörler, iş doyumunun sonuçları, turizm alanında tükenmişlik ile ilgili yapılmış olan çalışmalar, turizm alanında iş doyumu ile ilgili yapılmış olan çalışmalar ve konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanlarda iş doyumu ile tükenmişlik olgusunun değerlendirilmesi ile ilgili yapılmış olan çalışmalar incelenmiştir.

Son bölümde ise; beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümü çalışanlarında tükenmişlik sendromu (seviyesi), iş doyumu ve çalışanların demografik özellikleri, araştırmanın amacı, hipotezleri, sınırlılıkları, yöntemi ve araştırma sonucunda elde edilen bulgular belirtilmiştir. Elde edilen veriler doğrultusunda ulaşılan bulgular yorumlanmış ve tükenmişlikle baş edebilmek ve iş doyumunu artırmak için bazı öneriler getirilmiştir.

BİRİNCİ BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİ VE KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YIYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ

Bu bölümde; konaklama işletmelerinin tanımı ve yapısal özellikleri, konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümünün yeri, tanımı, önemi, organizasyonu, bölümde çalışanlar ve çalışanların görevleri konularına değinilmiştir.

1.1. Konaklama İşletmeleri ve Konaklama İşletmelerinin Yapısal Özellikleri

Aktaş'a (1997) göre konaklama işletmeleri, *“turistik ürün ve hizmetlerin üretilmesi için çalışan, varlıkları turizm faaliyetine bağlı olarak ortaya çıkan ve çeşitlenen işletmelerdir”* (Şen, 2012: 70). Toker (2006: 1) konaklama işletmelerini en yalın haliyle, *“insanların belli bir süre içerisinde, yeme-içme, eğlence ve barınma gereksinimlerini karşılayan kar amaçlı işletmeler”* olarak tanımlamıştır.

Konaklama işletmelerinin özelliklerini aşağıdaki gibi sıralamak mümkündür (Oral, 2005: 19):

- Konaklama işletmelerinde emek-yoğun yönlü bir hizmet verilmesi nedeniyle insan faktörünün rolü büyüktür. İnsan gücünün bu denli yoğun olduğu konaklama işletmelerinde sosyal sorunlar daha fazla gözlenmektedir.
- Konaklama işletmelerinde müşteriye sunulan mal ve hizmetler eş zamanlı olarak tüketilmektedir. Bunun yanında üretilen mal ve hizmetlerin stoklanması mümkün değildir.
- Konaklama işletmeciliği yılın 365 günü 7 gün 24 saat hizmet veren bir iş sahasıdır.
- Turizmde talebin pek çok çevresel değişkene bağlı olması, konaklama işletmelerinde riski arttırmaktadır.

- Konaklama işletmeleri, emek-yoğun yönlü bir üretim yapısına sahip olduğundan, üretilen ürün ve hizmetlerde standardizasyon zor olmaktadır.
- Konaklama işletmelerinde hizmet üretildiği için, zamana ve mekana bağlı olarak verilen hizmetler de değişiklik gösterebilmektedir.
- Konaklama işletmeleri sahip olduğu dinamizm nedeniyle her yeniliği takip etmesi gereken işletmelerdir.

1.2. Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümünün Yeri

Yiyecek içecek bölümü, konaklama işletmelerinde veya bağımsız bir şekilde faaliyet gösteren işletmelerde konukların yiyecek ve içecek ihtiyaçlarının karşılanmasını sağlayan birimdir şeklinde tanımlanmaktadır (Sökmen, 2011: 41). Yiyecek-içecek bölümü, konaklama işletmelerinde oda gelirlerinden sonra geliri en yüksek olan bölümdür.

Yiyecek içecek bölümü, konaklama işletmelerinde konuklara sunulmak üzere yiyecek ve içecek maddelerinin tedariğini, saklanmasını, bu fonksiyonlarla ilgili kontrolleri gerçekleştirir (Şener, 2010: 202).

Yiyecek içecek hizmetleri, en önemli hizmet sektörlerinden biri olup hala gelişimini sürdürmektedir. Ev dışında tüketilen yemek sayısının Avrupa Birliği ülkelerinde ~35,6 milyar; ABD’de ise 63 milyar olduğu yapılan araştırmalarla belirlenmiştir (Denizer, 2002: 6). TÜİK 2012 verilerine göre Türkiye’de bu durumun 2, 7 milyar TL olduğu görülmektedir (TÜİK, 2012). Konaklama faaliyetlerinden sonra en çok harcamanın yiyecek içecek bölümlerinde olduğu görülmektedir. Bu kadar önemli olan bölümde çalışan personelin de çalışma koşullarına önem verilerek bu pastadan aldığı pay yükseltilebilecektir.

1.3. Yiyecek İçecek Bölümünün Tanımı ve Önemi

Nüfusun hızla artmasına bağlı olarak bireylerin yemek ihtiyaçlarını dışarıda karşılamak istemesi yiyecek içecek sektörüne olan talebi artırmaktadır. Günümüzde bayanların da iş hayatında olması nedeni ile kazanılan paranın fazla olmasından dolayı hem dışarıda yemek yeme kültürünü hem de harcama

oranını artırmaktadır. Bu noktada, yiyecek içecek b6l6mlerinin 6nemi ortaya çıkmaktadır.

Yiyecek içecek b6l6m6, konaklama işletmelerine bağlı birimler olarak dışarıda yemek yemeyi d6ř6nen veya evlerinden uzakta bulunan insanlara kar amacı taşısın ya da taşımasın yiyecek ve içecek malzemelerini satın alarak işleyen, 6reten ve satış yaparak doyurma hizmeti veren, bu hizmetin yanında eğlence faaliyetleri de sunabilen işletmelerdir. Konaklama işletmeleri restoranlarından banket odalarına, barlardan kantinlere kadar evden uzak yiyecek ve içecek sağlayan birçok farklı b6l6mlerden oluşabilmektedir (Sarışık, 1998: 10).

Yiyecek içecek işletmeleri, konaklama gelirinden sonra konaklama işletmelerinin en çok gelir getiren ve en çok istihdamın olduğu b6l6m6n6 teşkil eder.

Yiyecek içecek b6l6m6nde; 6leği ve yıldız sayısı y6ksek olan konaklama işletmelerinde yiyecek içecek m6d6r6ne bağlı olarak restoran-bar-banket-oda servis-maliyet kontrol m6d6rleri, mutfak şefi, bulaşıkçı şefi gibi alt kademe y6neticileri bulunmaktadır. Men6 planlamasına g6re gerekli olan yiyecek ve içecek hammaddelerinin satın alınması, kuru veya soğuk depoda bekletilmesi, gerekli 6n hazırlıkların uygulanması, pişirme aşaması ve m6şteriye servis edilmesi işlemleri y6r6t6lmektedir. Bu b6l6mde gerçekleştirilen t6m işlemler; birbirinden oldukça farklı, karmaşık ve doğrudan t6ketildiği için sorumluluk y6kleyen eylemlerdir. Bu b6l6mdeki elemanlar, hizmet edilen m6şteriler/konuklar tarafından daima g6r6ld6kleri için çalışma konularına hakim, el becerisi y6ksek ve incelikli olmalıdırlar (Kırkan, 2014: 56-57).

1.4. Yiyecek İçecek B6l6m6n6n Organizasyonu

Yiyecek içecek servisinin ne şekilde yapılacağının planlanması, b6l6mde çalışanların g6rev, yetki ve sorumluluklarının belirlenmesi, iş akış şemalarının oluşturularak denetiminin yapılması, kişiler ve b6l6mler arası iletişimin sağlanarak aksaklık olmaması için kontrol6n6n yapılması gibi işlemler,

yiyecek içecek b3l3m3n3n kendi içinde organize olması olarak tanımlanmaktadır.

İşletmelerin s3rekli b3y3mesiyle iş b3l3m3 ve uzmanlaşma gereksiniminin artması, yetki ve sorumluluk alanlarının tanımlanmasının zorunluluk arz etmesi yiyecek içecek b3l3m3nde organizasyon yapısının kurulmasını zorunlu kılmaktadır.

Yiyecek içecek b3l3m3 temel olarak; satın alma, mutfak, bar ve yiyecek-içecek servisi olarak sınıflandırılır. Satın alma b3l3m3 ise, satın alma, tesell3m ve depolar olarak; mutfak b3l3m3, soğuk mutfak, sıcak mutfak, bulaşıkhaneye ve pastane olarak; servis b3l3m3 restoranlar, kafeler, barlar, ziyafet salonları, oda servisi vb. olarak sınıflandırılabilir (S3kmen, 2003: 35-36).

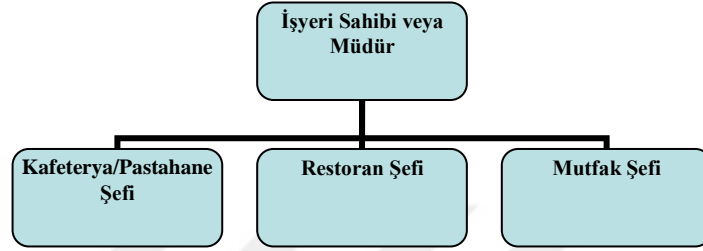
Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek b3l3m3nde verilen hizmetler, çeşitliliği fazla olan, koordinasyon ve sorumluluk gerektiren işler olduğu için bu b3l3m3n organizasyonu çok iyi bir Şekilde tasarlanmalıdır (Şener, 2010: 202).

2005 yılında g3n3n koşullarına g3re yeniden d3zenlenen yiyecek içecek b3l3m3 ile ilgili nitelikler Şu Őekildedir: bir ve iki yıldıızlı konaklama işletmelerinde yiyecek içecek hizmeti verecek bir lokantasının olması, 3 yıldıızlı konaklama işletmelerinde alakart ve tabldot servisine sahip lokantaların olması gerekmektedir. D3rt yıldıızlı konaklama işletmelerinde birinci sınıf lokantanın olması, beş yıldıızlı konaklama işletmelerinde ise birinci sınıf lokantanın yanında en az bir lokanta ile Amerikan bar hizmeti ve pastane hizmetinin sunulduğu bir salon olması gerekmektedir. Uluslararası literat3rde konaklama işletmeleri b3l3mleri ve departmanları “Gelir Merkezleri” ve “Destek Merkezleri” olmak 3zere iki 3l3tte sınıflandırılmaktadır. Yiyecek içecek b3l3m3 ile servis b3l3m3 gelir merkezleri arasında yer almaktadır. Yiyecek içecek b3l3m3n3n içindeki servis b3l3m3nde m3şterilerle y3z y3ze iletişim kurulduğu için 3n planda olan bir b3l3md3r. Organizasyon Şeması ile bir b3l3m3de çalışanların pozisyon, g3rev ve aralarındaki ilişkiyi g3rmek daha kolaydır (Kırkan, 2014: 53). Bu y3zden aşağıda farklı kapasitede konaklama

işletmelerindeki yiyecek içecek bölümlerinin organizasyon Őemalarına yer verilmektedir.

Kk kapasiteli bir konaklama işletmesinin yiyecek içecek bölümü organizasyon Şeması Şekil 1.'de gösterilmiştir.

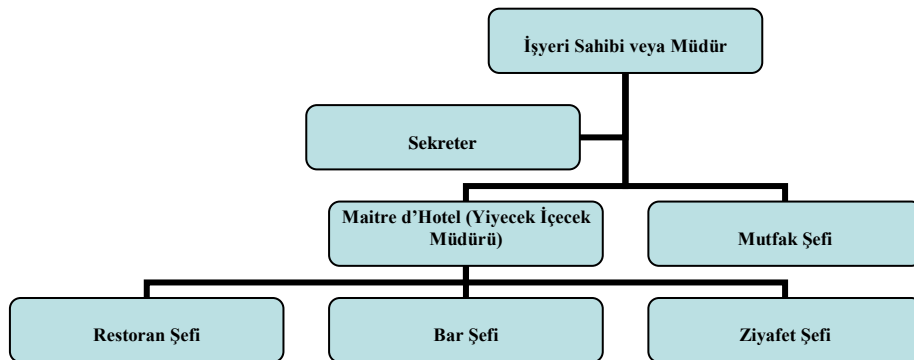
Şekil 1. Kk Kapasiteli Bir Konaklama İşletmesinin Yiyecek İçecek Bölümü Organizasyon Şeması



Kaynak: Denizer, 2012: 9.

Şekil 1 incelendiğinde, kk kapasiteli konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek bölümü ile ilgili birimlerin, restoran, kafeterya/pastahane ve mutfak ŐefliĐinden oluştuğu görülmektedir. Konaklama işletmesi kapasitesinin kk olması ve niteliğinin de bir ya da iki yıldığlı olması nedeniyle bu tip konaklama işletmelerinde yiyecek-içecek müdürü ya da servis müdürünün bulunduğu geniş kapsamlı bir organizasyona ihtiyaç duyulmamaktadır. Restoran, kafeterya/pastahane ve mutfak Şefi ayrı bölümler olarak, konaklama işletmesi müdürü ya da konaklama işletmesi sahibine karşı doğrudan sorumlu olmaktadırlar.

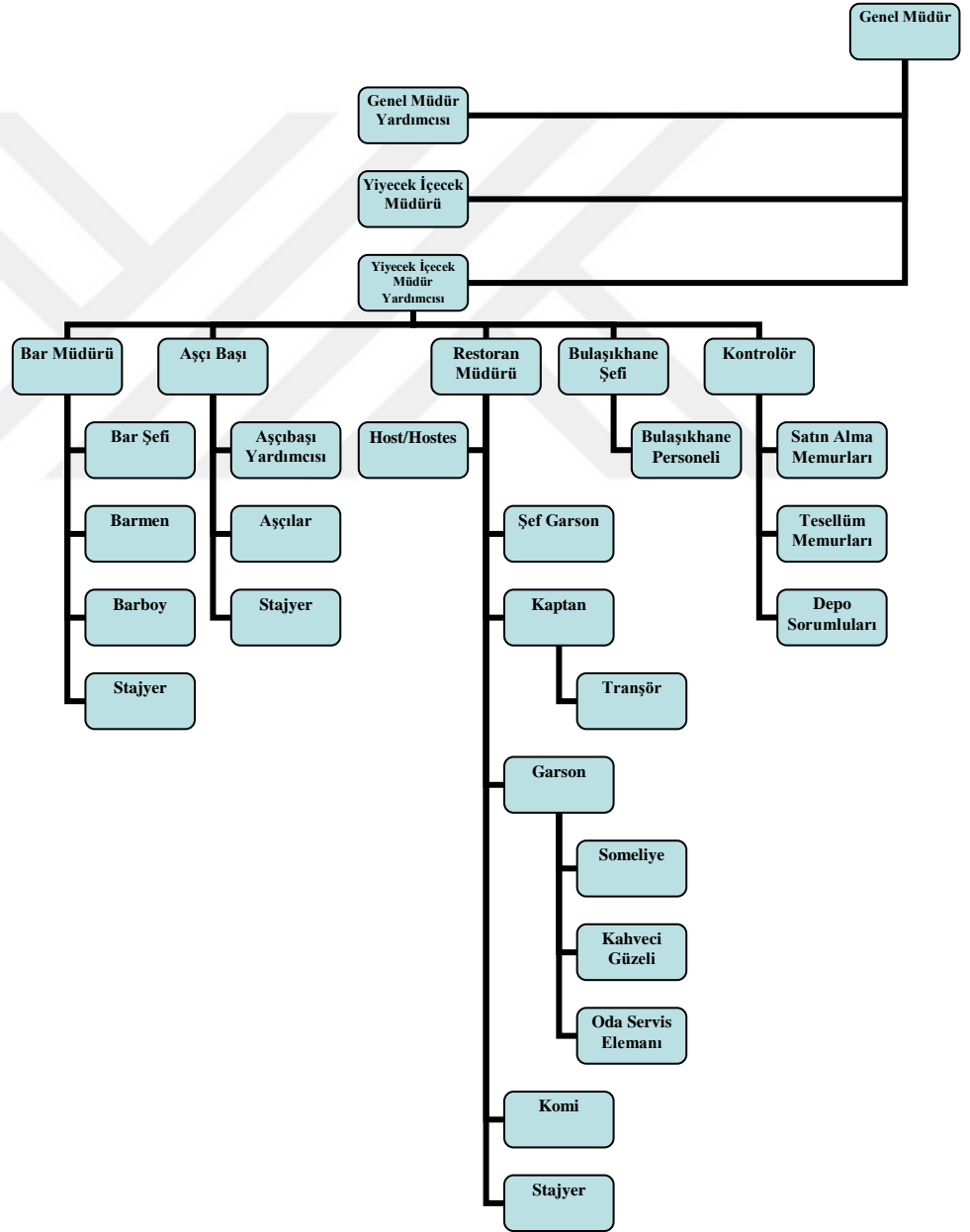
Şekil 2. Orta Kapasiteli Bir Konaklama İşletmesinin Yiyecek İçecek Bölümü Yatay Organizasyon Şeması



Kaynak: Denizer, 2012: 10.

Şekil 2’de görüldüğü gibi orta kapasiteli konaklama işletmelerinde yiyecek içecekten sorumlu kişi “Maître d’hôtel (Yiyecek İçecek Müdürü)” olarak tanımlanmaktadır. Restoran ve barlar Maître d’hôtel’in (yiyecek içecek müdürü) sorumluluğundadır. Ziyafet ile ilgili her türlü faaliyet de Maitre d’Hotel tarafından yürütülmektedir. Mutfak şefi ise direkt olarak iş yeri sahibi/müdürüne bağlı olarak çalışmaktadır.

Şekil 3. Büyük Kapasiteli Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümünün Organizasyon Şeması



Kaynak: Akoğlan Kozak, Çakıcı, Kozak, Azaltun, Sökmen, Sarıışık ve Çetinsöz, 2008: 271-273.

Büyük kapasiteli konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümünün sorumluluğu yiyecek içecek müdürüne aittir. Yiyecek içecek müdürünün altında ise restoran ve barlar müdürü, mutfak ve bulaşikhane şefi ile kontrolör gibi alt yöneticiler bulunmaktadır.

Büyük ölçekli konaklama işletmelerinde alakart restoran ve barların fazla sayıda olması, kokteyl, özel etkinlik ve davetlerin sık yapılması bir taraftan yiyecek içecek gelirlerinde artışı sağlarken, diğer taraftan yiyecek içecek faaliyetlerinin kontrolünü gerekli kılmaktadır (Pınar, 2015: 25). Yiyecek içecek faaliyetlerinin kontrolünü sağlamak amacıyla yiyecek içecek maliyetlerinin hesaplanması ve analizinden sorumlu, yiyecek içecek kayıp ve kaçaklarının önlenmesini sağlayan maliyet kontrolörleri yiyecek içecek müdürüne bağlı olarak çalışmaktadır (Kırkan, 2014: 56).

1.5. Yiyecek İçecek Bölümünün Çalışanları ve Görevleri

Bu bölümde konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanlar ve görevlerinden bahsedilmektedir.

1.5.1. Yiyecek İçecek Müdürü (Food and Beverage Manager)

Yiyecek içecek bölümü ile ilgili tüm faaliyetlerden sorumlu üst düzey yöneticidir. Yiyecek içecek müdürü, en düşük maliyetle en yüksek düzeyde geliri elde etmek, gereksiz masraf ve yemek israflarını önlemek ve yiyecek içecek hizmetlerinin etkinliğini ve verimliliğini yükseltmek ile sorumludur. Bölümde çalışan personel ile bölümde kullanılan hammadde ve malzeme maliyetlerini denetleyerek en uygun hesaplamaları yapmak yükümlülüğündedir. Bölümde çalışanların en uygun ortamda çalışmasını sağlayarak etkili, işini severek ve isteyerek yapan kişiler olmalarını sağlamak da onun sorumluluğundadır. Bölümün diğer bölümlerle iletişimini sağlayarak ortaya çıkabilecek aksaklıkları önlemek de onun görevidir (Koçak, 2006: 33-34).

1.5.2. Yiyecek İçecek Müdürü Yardımcısı

Yiyecek içecek müdürünün yardımcısı ve sorumluluğunu paylaşan kişidir. Bölümün işlerinin koordine edip denetleyerek yiyecek içecek müdürüne rapor vermekle yükümlüdür (Aktaş, 2010: 322).

1.5.3. Servis Yöneticisi (Maitre D’Hotel-Restoran Müdürü)

Servis alanındaki hizmetlerin planlamasını ve koordinasyonunu yapan, astların görev ve sorumluluklarını yerine getirip getirmediğini denetleyen, konuk memnuniyetini sağlayan, bölümün karlılığının yüksek seviyeye çıkmasını sağlayan, yönetme bilgi ve becerisine sahip bireylerdir (Kültür ve Turizm Bakanlığı, 2009).

1.5.4. Bar Müdürü

Yiyecek içecek müdürüne doğrudan bağlı olarak çalışan, barda çalışanları organize edip yönlendiren, barda servis edilecek yiyecek içecekleri kontrol edip denetleyen, bar ile ilgili her türlü hizmetten sorumlu st düzey bir yöneticidir. Barda sunulacak içeceklerin standart reçetelerinin hazırlanması, hangi bardakta ve nasıl servis edileceğinin belirlenmesi, barda çalışanların çalışma saatleri ile izin günlerinin belirlenmesi gibi sorumlulukları da yürütmekle yükümlüdür (Pınar, 2015: 28).

1.5.5. Aşçı Başı (Mutfak Şefi)

Mutfağı yöneten, menülerin oluşturulması ve standart reçetelerin belirlenmesi, mutfak ile ilgili alınan her türlü karardan sorumlu, mutfakta çalışan personelin çalışma saatleri, izinleri, eğitimi gibi mutfak ile ilgili her türlü hizmetten sorumlu st düzey yöneticidir (Koçak, 2006: 35).

1.5.6. Bulaşıkhaneye Şefi

Bulaşıkhaneyi yöneten, bulaşıkhaneye ile ilgili alınan her türlü karardan sorumlu, bulaşıkhanede çalışan personelin çalışma saatleri, izinleri, eğitimi gibi bulaşıkhaneye ile ilgili her türlü hizmetten sorumlu st düzey yöneticidir.

1.5.7. Bar Şefi

Bar müdürüne karşı sorumluluğu olan, birden fazla barı bulunan konaklama işletmelerinde içkilerin reçetelere uygun yapılıp yapılmadığı ve konuklara uygun şekilde servis edilip edilmediğini kontrol eden, içki maliyetlerini gözden geçirerek kaçakların oluşmasını engelleyen, içki stoklarını kontrol eden ve denetleyen kişilerdir (Sökmen, 2005: 62).

1.5.8. Aşçı Başı Yardımcısı

Mutfağın fiziki operasyonundan sorumlu, mutfak ekibinin görev dağılımları, günlük yemek ve her türlü etkinlik faaliyetlerinde yemeğin yapımından sunumuna kadar geçen süreci kontrol edip denetleyen, baş aşçıya karşı sorumluluğu bulunan kişilerdir (Sökmen, 2005: 66).

1.5.9. Aşçılar (Kısım Şefleri)

Mutfağın değişik bölümlerinde soğuk, sıcak, balık, ızgara, sebze, çorba, pasta, sos gibi ürünlerin üretimini yapan kişilerdir (Koçak, 2006: 36).

1.5.10. Barmen

Barda içkileri hazırlayan, barın açılış ve kapanışından sorumlu, barın düzeni ve temizliğinden sorumlu, siparişin alınıp servis edilmesinden sorumlu, bardaki içkileri ve servis şekillerini bilen kişilerdir (Sökmen, 2005: 64).

1.5.11. Barboy

Barda yeni çalışmaya başlamış, genç, bar konusunda tecrübesi olmayan, barda eksilen her türlü malzemeyi tamamlayan, barı, barda bulunan her türlü ekipmanı ve salonu temizleyen, bölümün en alt düzey elemanıdır (Sökmen, 2005: 65).

1.5.12. Bulaşıkhaneye Personeli

Bulaşıkhanede bulunan her türlü ekipman ve malzemeyi yıkamaktan, yıkanan malzemelerin yerlerine yerleştirilmesinden ve gerekli malzemenin gerekli birimlere verilmesinden sorumlu kişilerdir.

1.5.13. Kaptan

Yiyecek içecek siparişi alarak özel yeteneklerini kullanarak yiyecek içecekleri servise hazırlama ve sunma, sorumlu olduğu servis istasyonları ile bar ve mutfak arasındaki iletişimi takip ederek servis esnasında oluşabilecek aksaklıklara engel olma, düğün, ziyafet, kokteyl gibi organizasyonların yürütülmesinde Maitre d'Hotel'e yardımcı olma, satış konusunda bilgili olup hesap alma ve kapatma işlemlerini yapabilme yeteneğine sahip olmalıdır (Çalık, 2015: 20)

1.5.14. Şef Garson (Chef de Service, Head Waiter)

Orta düzey yönetici pozisyonunda restoranın tüm servis faaliyetlerinden sorumlu restoran müdürüne bağlı olarak çalışan kişidir. Mutfak ve servis bilgisi iyi olan şef altındaki elemanları servis, insan psikolojisi ve motivasyon konusunda eğiterek yönetebilme becerisine sahip olmalıdır. Konuklarla ve diğer personelle iletişimi iyi olmalı, sakin tavırlı, altında çalışan elemanları motive edici, ödül ve ceza sistemini iyi yönetebilen, servisi en güzel şekilde gerçekleştirerek misafirlerin memnun kalmasını sağlamalıdır (Yörükoğlu ve Yörükoğlu, 1998: 37-38).

1.5.15. Servis Elemanı-Garson (Chef de Rang, Waiter/Waitress)

Servisin kaliteli bir şekilde gerçekleşmesi için restoranda ve menüde yer alan her şeyi iyi bilen ve bunları servis edebilme becerisine sahip olan elemandır. Servis becerisinin yanında satış inceliklerini de bilen ve yemek, içecek konusunda bilgili kişilerdir (Koçak, 2006: 39).

1.5.16. Servis Eleman Yardımcısı, Komi (Commis de Rang, Bus Boy)

Alt kademe servis personeli olarak servis esnasında üstlerinden aldığı emirleri zamanında ve eksiksiz olarak yerine getiren, servis konusunda bilgili, servis esnasında ortaya çıkan eksiklikleri gören ve hemen gidermeye çalışan çalışma disiplinine sahip kişilerdir (Ulama, Erbaş ve Karamustafa, 2010: 238-239).

1.5.17. Stajyer (Apprenti, Apprentice)

Mesleğin gerektirdiği teorik bilgileri aldıktan sonra bunları hayata geçirmek için uygulamalarını yaparak kendilerini alanlarında hem el becerisi hem de mesleki yetenekleri açısından geliştiren öğrencilerdir. En alt kademede yer alan bu kişiler yiyecek içecek bölümünde yer alan bölümlerin her birinin tüm inceliklerini öğrenmek için çaba göstermelidirler (Denizer, 2012: 15-16).

Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümünde doğrudan görev almayan, servise yardımcı olan veya destekleyen elemanlar da bulunmaktadır. Bu elemanlara aşağıda kısaca yer verilmiştir:

1.5.18. Traşör (Trancheur)

Bütün olarak pişen et, tavuk ve av hayvanlarının konuk masasında konukların önünde kesilerek porsiyonlanması görevini bir sanat şeklinde yerine getiren gösteri adamı olarak tanımlanabilir. Kaptan düzeyinde çalışan bu personel hayvanların anatomi ve özelliklerini iyi bilmelidir (Koçak, 2006: 41).

1.5.19. Someliye (Sommelier, Wine Buttlar)

İçki ve şarapların özellikleri, servisi konusunda oldukça bilgili olan servis personelidir. Yerli ve yabancı şarapların bölgeleri, üzüm cinsleri, nasıl yapıldıkları, üretim yılları, şarabın yapısı ve aromaları hakkında bilgi sahibi olarak misafirleri bilgilendirebilmelidir (Çalık, 2015: 26).

1.5.20. Kahveci Güzeli (Coffee Girl)

Çalıştığı bölgenin folklorik kıyafetini giyerek özel kahve arabasıyla türk kahvesini geleneksel olarak pişirip misafirlere servis eden servis elemanlarından biridir (Koçak, 2006: 41).

1.5.21. Oda Servis Elemanı (Chef de Etage)

Misafirlerin odalarına yiyecek içecek servisi yapan, oda servisi müdürü/şefine bağlı olarak çalışan, servis arabasının hazırlığını yapan ve katlardaki boşları toplayarak bulaşıkhaneye götüren servis elemanlarından biridir (Denizer, 2012: 22).

1.5.22. Host/Hostes

Müşterileri karşılayan, tüm servis elemanları ve yardımcısına servis istasyonlarının tayinini yapan, menüdeki değişiklikler ve günün özel yemeği gibi konularda bilgi veren ve konukların özel masa oturma düzeni gibi taleplerini takip eden kişilerdir (Denizer, 2012: 22).

1.5.23. Oda Servisinde Siparişi Alan Görevli (Order Taker)

Odalarına yiyecek içecek isteyen misafirlerin siparişlerini alıp zamanında ve misafirlerin istediği şekilde servis edilmesini sağlayan elemanlardır.

1.6. Yiyecek İçecek Bölümünde Çalışma Koşulları

Çalışma süreleri uzun ve düzensiz, işleyişleri karmaşık olan konaklama işletmeleri aynı zamanda dinamik ve yorucu çalışma ortamına sahiptir. Talebin değişken ve aşırı duyarlı olması, üretim ve tüketimin eş zamanlı yapılmasının zorunluluğu, konaklama işletmesi çalışanlarının çalışma koşullarının zorluğunu gözler önüne sermektedir (Birdir ve Tepeci, 2003: 93).

Turizm sektörü, çalışma saatlerinin uzun ve yorucu olduğu, ödenen ücretin düşük ve terfi olanaklarının az olduğu “...özellikle alt pozisyonlarda çalışanlar için, her yönden zor olan bir çalışma alanı” olarak tükenmişlik sorunlarının ortaya çıkmasına ortam oluşturan bir sektördür (Aslan, 2010: 52).

Emeğe dayalı üretim, faaliyetlerin süreklilik göstermesi, çalışanların niteliği, müşteri ile çalışan iletişimi ve mevsimsellik gibi özelliklerinden dolayı konaklama işletmelerindeki çalışma koşulları diğer sektörlere göre farklılaşmakta ve daha yorucu olabilmektedir (Dinler, 2010: 6).

İKİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK SENDROMU VE İŞ DOYUMU

2.1. Tükenmişlik Sendromu

Bu bölümde tükenmişlik sendromu kavramı tanımları, nedenleri, belirtileri, etkileyen faktörler, modellemeler ve bu konu ile ilgili yapılan çalışmalar yer almaktadır.

2.1.1. Tükenmişlik Kavramı ve Tanımları

Kavram Türk Dil Kurumu'na göre; *“gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu”* olarak tanımlanmaktadır (www.tdk.gov.tr, Erişim Tarihi: 12.05.2016). Baysal (1995) ise tükenmişlik kavramını sözlükte yer alan anlamı *“Enerji, güç ya da kaynakların aşırı talepler yoluyla tükenmesi, yorulma, başarısız olma”* şeklinde ifade etmektedir (Sürgevil, 2006: 7).

Tükenmişlik, hem birey hem de işletmeler için kişinin çalışma hayatını tehdit eden önemli bir sorun olarak karşımıza çıkmaktadır. İngilizcede “job burnout” ya da “staff burnout” olarak tanımlanan kavram Türkçede “tükenmişlik-tükeniş sendromu-mesleki tükenmişlik” olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 2003: 189).

Tükenmişlik sendromu, kişide duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması şeklinde ortaya çıkmaktadır. Duygusal tükenme, kişinin duygusal anlamda bir yorgunluk yaşaması, sorumluluk duygusunu yitirmeye başlaması ve bunun sonucunda işe gitmemesi ya da işe geç gitmesi şeklinde kendini göstermektedir. Duyarsızlaşmada, kişi çalıştığı kuruma karşı yabancılaşarak çalışma arkadaşlarına karşı olumsuz tavır ve tutumlar sergilemeye başlamaktadır. Kişisel başarının azalması durumunda ise, kişi kendini başarısız ve yetersiz hissetmektedir. Tükenmişlik sendromu özellikle, aşırı iş yükü, yetersiz ödüllendirme, takım çalışmasının azalması sonucu kişinin kendini o örgüte ait hissetmemesi, kişinin kendisine ait olan güveninin

ve saygısının azalması gibi durumlarda ortaya çıkabilmektedir. Konaklama işletmelerinde ise genellikle, uzun çalışma saatleri, düşük ücret, iş yükünden kaynaklanan stres, yemek ve barınma koşullarının kötü olması gibi durumlar sonucunda ortaya çıkabilmektedir (Türkmen ve Artuğer, 2011: 230-231).

Tükenmişlik kavramı ilk olarak 1970'li yıllarda Amerika'da; müşteri hizmetlerinde çalışanların iş hayatındaki bunalımını anlatmak amacıyla kullanılmıştır. Tükenmişlik sendromunu ise, Greene 1961 yılında yayınlanan *"Bir Tükenmişlik Olayı"*, orijinal adıyla *"A Burn-Out Case"*, isimli romanında, bir mimarın ruhsal çöküntüsünü ve hayal kırıklığını anlatan ve her şeyini terk edip Afrika'ya gidişini *"Büyük bir bıkkınlık ve kişinin işine duyduğu bağlılık ile idealizminin sönmesi"* şeklinde tanımlamıştır. Tükenmişlik konusu araştırmacılar tarafından incelenmeye başlamadan önce hem uygulayıcılar hem de sosyal eleştirmenler tarafından önemli bir sosyal problem olarak benimsenmiştir (Dalkılıç Sürgevil, 2014: 5).

Tükenmişlik kavramını literatürde ilk defa 1974 yılında sağlık hizmetleri üzerine çalışan psikiyatrist Herbert Freudenberger bir makalesinde *"başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu"* şeklinde tanımlamıştır (Freuderberger, 1974: 159; Dalğar ve Tekşen, 2014: 39).

1976 yılında ise çalışanların duyguları üzerine çalışan sosyal psikolog Maslach tarafından tükenmişliğe ilişkin ölçek geliştirilmiştir (Freuderberger, 1974: 159; Dalğar, Tekşen, 2014: 39). Maslach ise, müşteri hizmetleri çalışanları ile yaptıkları işin duygusal stresi hakkında görüşerek insanların profesyonel kimlik ve iş davranışları ile nasıl başa çıkabileceğine dair stratejiler geliştirmiştir (Maslach, Schaufeli, Leiter, 2001: 399-400).

Cherniss'e (1980) göre "tükenmişlik" işten kaynaklanan sorunlara tepki olarak kişinin, negatif yönde tutum ve davranışlar göstermesini, hizmet verilen kişiye karşı ilgisinin azalmasını, diğer arkadaşlarına ve hizmet verdiği kişilere karşı kızgınlığını, değişikliğe direnç göstermesini, insanlara karşı katı olmasını ve yaratıcılığını yitirmesini içeren bir olgudur (Tümkiye, 2000: 128).

Maher (1980) tükenmişliği, psikosomatik hastalık, uykusuzluk, işe ve insanlara karşı olumsuz tutumlar, işe gelmeme, alkol veya ilaç kullanma, suçluluk, kötümserlik, ilgisizlik ve depresyon gibi sonuçları içeren karmaşık bir sendrom olarak tanımlamıştır (Dalkılıç Sürgevil, 2014: 7-8). Cardinell (1981) ise tükenmişliği "kişinin hayatında meydana gelen ciddi bir rahatsızlık belirtisi; orta yaş krizi" olarak tanımlamıştır (Basım ve Şeşen, 2007: 204).

Maslach'a (1981) göre tükenmişlik, bireyin tutum ve davranışlarında değişiklik göstererek duygusal yönden tükenmesi, işe ve kişilere karşı duyarsızlaşması ve kişisel başarı hissinde azalma yaşaması şeklinde ortaya çıkan üç bileşene sahiptir. Kişinin kendini sürekli yorgun, çaresiz ve umutsuz hissetmesi, olumsuz benliği ile işte, yaşamda ve çevresinde iletişimde olduğu insanlara karşı fiziki, duygu ve akıl yönünden negatif tutumda bulunma şeklinde ortaya çıkan bir tükenme sendromudur (Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013: 30).

Maslach ve Jackson (1986), tükenmişlik kavramını "duygusal tükenme" (emotional exhaustion), "duyarsızlaşma" (depersonalization) ve "kişisel başarı eksikliği" (personal accomplishment)'ne ilişkin duygular olarak üç ayrı kategoride sınıflandırmışlardır (Dilsiz, 2006).

Maslach ve Leiter'e (1997) göre tükenmişlik, bireylerin işleri ile bütünleşmede yaşadıkları erozyon/aşınma olarak yeniden tanımlanmıştır. Buna göre, yapılan iş önemsiz olarak algılanmaya ya da anlamını yitirip sıkıcı olmaya başladığında; çalışanlar işe karşı kayıtsız olmaya ve işle ilgili becerilerinin yetersiz kaldığı düşüncesine kapılmaya başlayacaklardır (Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013: 31).

Farber (2000) tarafından tükenmişlik tanımı, günümüz çalışma koşullarını açıklayan bir ifade ile; hizmet verilen kişilerin isteklerini karşılama sırasında oluşan baskı, yoğun rekabet, para kazanma hırsı ve hak edilen şeylere ulaşamama hissi şeklinde tanımlanmaktadır (Scott, 2001).

Yukarıda birçok tanımı yapılan tükenmişlik kavramının hem yöneticiler hem de çalışanlar tarafından önemli olduğu görülmektedir. Uluslararası Çalışma Organizasyonu'nun bir raporunda, son yıllarda işyerlerinde yaşanan

tükenmişlik gibi sorunların küresel düzeyde artan bir sorun olduğuna dikkat çekilmektedir (Chappell and Martino, 2006: 3).

2.1.2.Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik çalışma yaşamının değişik evrelerinde, sıklığı ve derecesi farklılık gösteren bir durum olarak ortaya çıkabilmektedir (Şahin ve Şahin, 2012: 276).

Bireyin gün içerisinde ani bir şekilde yaşadığı olay, ileride yaşanacak tükenmişliğin belirtisi haline gelebilmektedir. Genellikle bir iş veya sınav baskısı, bir aile üyesinin hastalığı ya da arka arkaya gelen stres yaratıcı olaylar tükenme duygusuna neden olabilmekte, bazen de tükenmişlik herhangi bir olay olmadan birdenbire ortaya çıkabilmektedir. Tükenme “çok başarılı” olmak için kendi üzerine düşenden çok daha fazlasını yapan, sınırlarını zorlayan ve çok yoğun çalışan kişilerde daha fazla görülmektedir (Üst, 2012: 23).

Tükenmişlik düzeyi belirtilerine göre hafif, orta ve şiddetli düzeyde görülebilmektedir. Hafif derecede görülen tükenmişlikte kısa süren sinirlilik, alınganlık, bitkinlik gibi duygular ortaya çıkarken; orta derecede görülen tükenmişlikte hafif derecede görülen tükenmişlikteki belirtiler daha uzun süre yaşanabilmektedir. Şiddetli derecede görülen tükenmişlikte ise fiziksel ve ruhsal rahatsızlıklar ortaya çıkabilmektedir (Şahin ve Şahin, 2012: 276).

Tükenmişliğin belirtileri araştırıldığında çok farklı şekillerde ortaya çıktığı görülmektedir. Bu belirtilerden bazılarını bu alanda yapılan çalışmalara ve ilgili literatüre dayanarak, şu şekilde sıralayabiliriz:

2.1.2.1.Fiziksel Belirtiler

Yorgunluk ve bitkinlik hissi, sık sık baş ağrısı, uykusuzluk, solunum güçlüğü, kilo kaybı, yüksek kolesterol, çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler şeklinde görülmektedir (Izgar, 2001: 38).

2.1.2.2.Davranışsal Belirtiler

Davranışsal belirtiler tükenmişliğin kolaylıkla gözlemlenebilen belirtileridir. Şu şekilde sıralanabilir:

- Kötü beslenme alışkanlıkları,
- Kabalık, ani tepkiler, uyumsuzluk,
- Madde bağımlılığına eğilim,
- İçer kapanma,
- Negatif tutum,
- Alay etme, suçlama,
- İnatçılık,
- İşten kaçma, işi savsaklama,
- Evraklarla ilgili sahtecilik,
- Aile sorunları belirmesi, insan ilişkilerinde bozulma,
- Yeni bir meslek için eğitim alma eğilimi (Kaçmaz, 2005: 30).

2.1.2.3.Psikolojik-Duygusal-Bilişsel Belirtiler

Psikolojik-duygusal-bilişsel belirtiler; diğerlerine nazaran daha az gözle görülür olsa da, dikkat edildiğinde hem birey hem de çevresi tarafından kolaylıkla fark edilebilir. Bu belirtiler:

- Sinirlilik, saldırganlık,
- Korku ve kaygı, şüphe ve endişe,
- Özsaygı ve özgüvende azalma,
- Kabalık,
- Hayal kırıklığı ve intihar düşüncesi,

- İş doyumsuzluğu, rol çatışması, görev ve kurallarla ilgili karışıklık,
- Mental tükenme,
- Acıma duygusunun kaybı şeklinde sıralanabilir (Dalkılıç Sürgevil, 2014: 20).

2.1.3.Tükenmişlik Sürecinin Gelişmesi

Tükenmişlik sürecinin gelişimi Freudenberger (1974) tarafından açıklandığı gibi Tükenmişlik yaşayan kişilerin aniden öfkeli oldukları, duygularını içlerinde saklayamadıkları, çabuk ağladıkları, bağırdukları gözlenmekte ve tükenmişlik yaşayan kişilerde üzerine çok gelindiği düşüncesi oluşmakta, olaylardan kuşku duyma eğilimi artmaktadır. Kişi değişimlere kapalı olmaktadır. Kişinin enerjisinde düşüklük söz konusu olduğu için kişi değişikliğe uyum sağlayacak durumda olmayabilecektir (Kırkan, 2014: 12-13).

Newman (1979) ise tükenmişlik sürecinin gelişimini şu şekilde aktarmaktadır: "Eğer kişi duygusal stresini iş yerinde gideremezse, bu stresi eve taşımaktadır" (Baysal, 1995: 21).

2.1.4.Tükenmişlik Modelleri

Kavramı tanımlamaya yönelik birçok model olmasına rağmen en sık kullanılan model tükenmişliği üç boyutu ile ele alan "Maslach Tükenmişlik Modeli" ve en fazla kullanılan ölçme aracı da "Maslach Tükenmişlik Envanteri"dir. Tükenmişliğin daha çok sağlık sektörü çalışanı (doktorluk, hemşirelik,...), eğitim sektörü çalışanı (öğretmenlik,...) ve avukatlık gibi bireylerle yüz yüze çalışmayı gerektiren mesleklerde görüldüğü belirtilmektedir (Maslach ve Leiter, 1997; Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013: 30). Kavramı tanımlamaya yönelik modelleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz:

2.1.4.1.Cherniss Modeli (1980)

Cherniss, 1980 yılında kurduğu tükenmişlik modelinde tükenmişlik kavramını "işten kaynaklanan strese tepki olarak başlayan, stres ile baş etme davranışlarını içeren ve psikolojik olarak işten ayrılma ile sonuçlanan bir

süreç” olarak tanımlamaktadır (Yıldırım, 1996: 4). Kısacası tükenmişliği, aşırı bağlılığın ortaya çıkardığı bir rahatsızlık olarak görerek; “aşırı stres veya doyumsuzluğa tepki olarak işten geri çekilme” şeklinde ifade etmektedir (Sılığ, 2003: 12; Kırkan, 2014: 14).

2.1.4.2.Edelwich ve Brodsky Modeli (1980)

Bu modele göre tükenmişlik; bireylere doğrudan hizmet sağlayan iş gruplarında çalışma koşullarından kaynaklanan; enerji ve amacın kaybı olarak görülmektedir (Yıldırım, 1996: 7).

Edelwich ve Brodsky tükenmişliğin birbirinin ardı sıra gelen dört aşamada ortaya çıktığını savunmuşlardır. Bu aşamalar şunlardır (Sevim, 2011: 78-79):

İdealistik Coşku: Bu dönem işe ilk başlanılan, bireyin motivasyonunun yüksek olduğu, enerji dolu, gerçek dışı beklentileri olduğu, performansının en üst düzeyde olduğu ve takdir beklediği dönemdir. Bu dönemde beklentileri karşılanmayan bireyde yavaş yavaş durgunluk ve isteksizlik görülmeye başlamaktadır.

Durgunluk: Bu dönemde çalışanın motivasyonunda düşüş, işle ilgili beklentilerinde hayal kırıklığı, ilginin iş dışındaki faaliyetlere (aile, hobiler gibi) kaymaya başladığı görülmektedir.

Engellenme: Birey bu aşamada birey kendi işinin anlamını, etkinliğini ve sonuçlarını sorgulamaya, mesleğinin kendisine engel olduğunu düşünmeye, yöneticiler, diğer çalışanlar ve hizmet verilen kişiler tarafından engellendiğini düşünmeye başlamaktadır. Engellenme sonucunda birey içine kapanmakta ve uyumsuzluklar yaşamaya başlamaktadır.

Duyarsızlaşma (Apati): Bu son aşamada bireyin umutlarını, motivasyonunu tamamen kaybettiği, yaşadığı tükenmişliği davranışlarına da yansıtmaya başladığı, işe geç gelme, sık sık rapor alma, işten erken ayrılma gibi davranışlarda bulunmaya başladığı görülmektedir.

2.1.4.3.Maslach Modeli (1981)

Maslach (1976), tükenmişliğe neden olan faktörleri altı grupta toplamıştır. Bu faktörler; aşırı iş yükü, kontrol eksikliği, ödüllendirme yetersizliği, topluluk ilişkisinin kesilmesi, dürüst olmama ve değerler çatışması olarak sıralanmaktadır. Maslach, daha sonra Jackson ile yaptığı çalışmada (1981) tükenmişliği, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı yetersizliği olmak üzere üç boyut altında toplamıştır (Girgin ve Baysal, 2005: 175). Maslach ve Jackson'ın ele aldığı üç boyut aşağıda yer almaktadır.

Duygusal tükenme: Kişideki enerjinin veya duygusal kaynakların azalmasını ifade etmektedir (Schaufeli ve Enzmann, 1998). Kişi duygusal kaynakların tükendiğini hissetmeye başladığı zaman duygusal yorgunluk yaşamaya başlamaktadır. Bunun sonucu olarak; işe devamsızlık, işten ayrılma gibi kurum ve çalışanın verimini etkileyen durumları doğuran duygusal tükenmişlik kavramı içerisinde değerlendirilebilecek olgulardır (Türkmen ve Artuğer, 2011: 232).

Duyarsızlaşma: Halsbesleben ve Bowler (2007), duyarsızlaşmayı, kişilerin çalıştığı ortamda hizmet alan kişilere karşı ilgilerini yitirmesi şeklinde tanımlamaktadırlar. Birey hizmet verdiği kişilere karşı tutum ve davranışlarında olumsuz, soğuk, ilgisiz, kaba hatta aşağılayıcı olabilmektedir (Özgen, 2007: 118).

Düşük başarı hissi-bireysel başarıda azalma: Kişisel başarı, bireyin görevinde dikkate değer sonuçlar elde etmesi ve diğerlerinin hayatını da olumlu yönde etkilemesi şeklinde tanımlanmıştır (Küçüközel, 2006: 29). Kişisel başarı duygusunda azalma, bireyin işinde başarılı ve yeterli olma duygularını yitirmeye başlaması anlamına gelmektedir (Ok, 2002: 20). Kişisel başarı duygusunda azalma yaşayan bireylerde, işinde ve yüz yüze iletişimde başarısızlık görülmeye başlamaktadır. Bu kişiler kendilerini işlerinde yetersiz hissetmektedirler (Dilsiz, 2006: 14). Yaratıcı olmaktan ve daha iyisi için uğraşmaktan vazgeçmektedirler (Küçüközel, 2006: 29).

2.1.4.4.Pearlman ve Hartman Modeli (1982)

Pearlman ve Hartman'a göre tükenmişlik; "kronik duygusal strese tepki olarak ortaya çıkan duygusal ve/veya fiziksel tükenme, iş üretiminde düşme ve başkalarına veya işe karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki üç bileşenden oluşan tepkimelerdir" şeklinde tanımlanmaktadır (Aydemir, 2003: 17). Bu tükenmişlik modelinde dört aşama bulunmaktadır (Bahar, 2006: 16-17):

Durumun Strese Götürme Derecesi: Bu aşamada stresin iki büyük nedeni olan bireyin beceri ve yetenekleri ile bireyin işinin istekleri, beklentileri ve ihtiyaçları karşılayıp karşılamadığı ölçülmektedir.

Algılanan Stres Düzeyi: Rol ve örgüt değişkenlerine, bireylerin kişiliklerine ve geçmiş özelliklerine göre stres algılamalarının değiştiği görülmektedir.

Strese Verilen Tepki: Fizyolojik, bilişsel ve davranışsal tepkilerden hangisinin ortaya çıkacağını, kişisel ve örgütsel değişkenler belirlenmektedir.

Strese Verilen Tepkinin Sonucu: Yaşanan kronik duygusal stres ile kişinin iş doyumunu düzeyinde bir değişim görülebilmekte, sağlık durumunda psikolojik ve fizyolojik bir bozulma meydana gelebilmektedir. Bu durumda bireyin işi bırakabildiği ya da işten atılabildiği görülmektedir.

2.1.4.5.Meier Modeli (1983)

Bu modele göre tükenmişlik; çalışanın işinde kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum şeklinde ifade edilmektedir. Bu modelde tükenmişlik, tekrarlanan iş deneyimleri ile sonuçlanan bir durum olarak nitelendirilmiş ve üç aşamada açıklanmıştır (Altay ve Akgül, 2010: 91).

Düşük Ödül veya Ceza Beklentisinin Yüksek Olması: Çalışanın işiyle ilgili geçmiş deneyimlerinden yola çıkarak düşük ödül veya ceza beklentisine kapılması sonucunda tükenmişlik meydana gelmektedir.

Kontrol Edilebilir Yaşantı Beklentisinin Az Olması: Çalışan ödül ve cezanın dış güçler tarafından verileceğine inandığı için kişisel çaba ve davranışlarının önemini kalmadığını düşünmektedir.

Kişisel Yeterlilik Duygusunun Az Olması: Çalışanın kontrol için gerekli davranışları sergilerken kişisel anlamda kendini yetersiz görmesi tükenmişliğe neden olmaktadır.

2.1.4.6.Suran ve Sheridan Modeli (1985)

Suran ve Sheridan'ın tükenmişlik modeli gözlem ve deneyime dayanmaktadır. Bu model dört aşamadan oluşmakta olup aşamaları aşağıda yer almaktadır (Kırkan, 2014: 21).

Rol Belirginliği-Rol Karmaşası Aşaması (Identity Versus Role Confusion): “Nasıl bir profesyonel olacağım?” sorusunu içermektedir.

Yeterlilik-Yetersizlik Aşaması (Competence Versus Inadequacy): “Yaptığım işte ne kadar iyiyim?” sorusuna cevap aramaktadır.

Verimlilik-Durgunluk Aşaması (Productivity Versus Stagnation): Bu noktada birey kariyer amacını ilk kez sorgulamaktadır.

Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı Aşaması (Rededication Versus Disillusionment): Birey “yeniden oluşturma aşaması” sürecinde bireysel ve profesyonel yaşamda olmak istediği yeri tekrar keşfedip, amaç ve hedeflerini yeniden tanımlamayı denemek istemektedir. Bunun sonucunda ya başarıya ulaşacak ya da hayal kırıklığı yaşayacaktır.

2.1.4.7.Pines Modeli (1988)

Pines bulduğu bu modelde tükenmişliği “bireyleri duygusal olarak tüketen ortamların; bireyler üzerinde fiziksel, duygusal ve zihinsel bitkinlik durumu oluşturduğu” şeklinde tanımlamaktadır (Sürgevil, 2006: 29). Maslach Tükenmişlik Envanteri'nden sonra en yaygın ikinci ölçek olarak kullanıldığı kabul edilmektedir.

Pines'e göre bireyin duygusal baskı altında olduğunu hissettiği iş ortamlarında, çalışma hayatlarında başarılı olmak, takdir edilmek ve kalıcı izler bırakmak için daha çok çabalayan bireylerin daha fazla tükendikleri görülmektedir. Çünkü bu bireyler var oluşlarını başarılı olmaya adadıkları için başarısızlıklarını utanç verici olarak görmektedirler (Üresin, 2009: 12).

2.1.5. Tükenmişliğin Nedenleri

Tükenmişliğin nedenleri incelendiğinde birçok nedenden söz edildiği ve bunların bir kısmının kişisel nedenlerden bir kısmının da kişinin yaşadığı çevreden kaynaklandığı görülmektedir.

Sürgevil tükenmişliğin nedenlerinin ortaya konulmasında “kişisel değişkenler”in etkisinin yadsınamaz olduğunu ancak bu nedenlerin ortaya çıkarılmasının ve analizinin yapılmasının daha çok “işe ilişkin streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların tespitiyle” mümkün olduğunu savunmaktadır. Bu nedenle çözüm için, iş yerinde çalışanların “kötü insan” olarak nitelendirilmesi yerine, “iyi insan”ın çalıştığı “kötü ortamlar”ın özelliklerinin ortaya çıkarılması gerektiğini düşünmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 97).

Yaş, cinsiyet, deneyim, medeni durum, çocuk sayısı, işe aşırı bağlılık, beklentiler, motivasyon, kişilik, performans, kişisel yaşamdaki stresler, mesleki doyum, üstlerinden gördüğü destek gibi kişisel özelliklerden kaynaklanan kişisel nedenler tükenmişlikle ilgili araştırmalarda karşımıza çıkmaktadır (Dilsiz, 2006).

Çalışanların tükenmişliğine neden olan örgütsel faktörlerden bazılarını farklı araştırmacıların bakış açıları ile aşağıdaki gibi inceleyebiliriz:

Özçınar'ın (2005: 7-10) işin niteliği, çalışılan ortam, çalışma saatleri ve düzeni, işyerinin özellikleri, iş yükü, rol belirsizliği, örgütsel desteğin olmaması, fazla mesainin yeterince ödüllendirilmemesi, ücret yetersizliği, yönetimle ilgili işlere harcanan zamanın fazla olması, idari baskı, eğitim yetersizliği, önemli kararlara katılamama, işin yüksek performans gerektirmesi, özerkliğin eksikliği, hizmet verilenlerin nitelikleri, görevli ve araç yetersizliği gibi faktörleri ele aldığı görülmektedir.

Çıtak'ın (2006: 33) iş güvensizliği, katı politikalar, çalışma arkadaşlarıyla yaşanan çatışmalar, işyerinde sosyalleşmenin az olması, bürokrasi, kariyeri ile ilgili gelecek planlarının karşılanmaması, az iş, vardiyalı çalışma, statü, prestij, işin çok yönlülüğü, işin fiziksel ve zihinsel zorluğu, zaman baskısı, sınırlamalar, işin fiziksel koşulları gibi faktörleri ele aldığı görülmektedir.

Karasu'nun (2009: 42-43) belli iş yeri koşullarında devamlı insanlarla çalışma, yapılan meslek tipi, iş gerilimi, örgüt içi ilişkiler, ekonomik ve toplumsal faktörler gibi faktörleri ele aldığı görülmektedir. Sürgevil, Fettahlıoğlu, Gücenmez, Budak ve Budak'ın (2007: 40) işin niteliği, müşteri yoğunluğu, iş ortamındaki iletişim, aidiyet duygusu, kontrol eksikliği veya fazlalığı, çalışma arkadaşları ve yöneticilerle ilişkiler, teknolojik değişimler, işyerinde cinsel taciz, duygusal saldırı şeklinde ele aldığı görülmektedir.

2.1.6. Tükenmişliğin Sonuçları

Yapılan araştırmalarda tükenmişliğin birçok olumsuz sonucu ortaya çıkmaktadır. Tükenmişlik yaşayan insanların duygularının karmaşık olduğu, bunun sonucunda da çeşitli davranış bozuklukları gösterdikleri gözlenmektedir.

Çam'a (1992) göre tükenmişliğin sonuçları arasında; işten ayrılma eğiliminde artış, hizmetin niteliğinde bozulma, işe izin almadan gelme ve izin sonunda rapor vb. yollarla izni uzatma, kişinin diğer insanlarla ilişkilerinde ve iletişiminde bozulma, eş ve ailesinden uzaklaşma eğiliminde bulunma, iş performansında düşme, iş doyumsuzluğu yaşamaya başlama, ortada sebep yokken hastalanma eğilimi gösterme, iş kazalarında artma gibi olumsuzluklar sayılabilir (Izgar, 2001).

Tükenmişliğe maruz kalan kişilerde yorgunluk, uykusuzluk, iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sorunlar ile depresyon, kaygı, çaresizlik, özsaygının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülmektedir (Torun, 1995). Tükenmişlik sendromu yaşayan kişiler sıkıntılarını azaltabilmek umuduyla içki, sigara, uyuşturucu gibi sakinleştirici

tüketimini artırmakta ve zamanla bu maddelere bağımlı hale gelmektedir (Dilsiz, 2006).

Kim vd. (2007), ağırlama endüstrisinde çalışan kişilerin çalışma koşullarından dolayı oldukça stresli olduklarını belirtmektedirler. Örneğin, Bitner vd. (1994) müşterilerle en çok tatsız olaylar yaşayan çalışanların restoran, otel ve hava yolu çalışanları olduğunu belirtmektedirler. Pavesic ve Brymer (1990) ise, ağırlama endüstrisinde çalışan genç ve yetenekli kişilerin endüstriyi uzun çalışma saatleri, düşük ücret ve iş yükünden kaynaklanan stresten dolayı terk ettiklerini belirtmektedirler (Pelit ve Türkmen, 2008: 123-124).

2.1.7. Tükenmişlikle Mücadele Yöntemleri

İşletmelerde çalışanların yeteneklerine, özelliklerine ve önceliklerine göre görev dağılımı yapmak, tükenmişlik ile mücadele yöntemlerinden biridir (Pelit ve Türkmen, 2008: 119).

Tükenmişlikle mücadele etmek isteyen kurum ve kuruluşların; personel seçimi, kurum yönetimi ve kurum içi örgüt geliştirme, personel güçlendirme, iş zenginleştirme, kariyer danışmanlığı, çalışanların işyerinde çevre koşullarının iyileştirilmesi, çatışmaların yönetimi, sosyal destek, performans değerlendirme ve eğitim programları gibi örgütsel mücadele tekniklerinden faydalanmaları gerekmektedir (Yirik, Ören ve Ekici, 2014: 6226).

Tükenmişlikle mücadele yöntemlerinden Ersoy ve Utku (2005: 45) kişisel yönetim ve ilişkileri düzenleme becerilerini geliştirme, olumlu düşünme ve bakma becerilerini geliştirme, stres dayanıklılığını artırma becerilerini geliştirme tekniklerini ele almıştır. Özgen (2007: 119) iş ile ilgili gerçeklerin ve hedeflerin geliştirilmesi, zaman yönetimi, hobilerle uğraşma, tatil, meditasyon, iş rotasyonu, sosyal etkinliklere katılma (spor, müzik) gibi teknikleri ele almıştır. Dalkılıç Sürgevil (2014: 153-182) ise kendini tanıma, gerçekçi hedefler belirleme, işin yapılış tarzını değiştirme, psikolojik geri çekilme, işe ara verme, kendi kendine konuşmaya başlama, olumlu yanları görme, sorunları içselleştirmeme, stres yönetimi, solunum kontrolü sağlama,

dinlenme ve gevşeme, doğru beslenme, egzersiz, uyku, mizah duygusu ve gülme gibi teknikleri incelemiştir.

2.2. İş Doyumu

Bu bölümde; iş doyumunun tanımı, iş doyumunun amacı ve önemi, iş doyumunun ortaya çıkış nedenleri, iş doyumunu etkileyen etkenler, iş doyumunu sağlamaya yönelik uygulamalar ve iş doyumunun ölçümü konularına yer verilmektedir.

2.2.1. İş Doyumu Kavramı ve Tanımları

İş doyumunu kavramı ilk kez 1920-1930'lu yıllarda ortaya çıkmıştır (Dönmez, 2008: 29). Çalışmada, iş doyumunu kavramı yerine zaman zaman aynı anlamda kullanılan iş tatmini kavramının da kullanıldığı görülmektedir. İş doyumunu kavramı ile ilgili yapılan tanımlamalar aşağıda yer almaktadır.

Doyum, beklentilerin, ihtiyaçların, istek ve dileklerin karşılanmasını ifade etmektedir. İş doyumunu ise, “kişinin işine karşı sahip olduğu etki ya da duygular” veya “bireyin çalışma ortamına ve işine karşı gösterdiği reaksiyon” olarak tanımlanmaktadır (Kömürcüoğlu, 2003).

Locke (1976) iş doyumunu, kişinin işini veya iş deneyimini değerlendirmesi sonucunda hissettiği pozitif durum olarak tanımlamaktadır (Pelit, 2008: 81). King vd. (1982), iş tatminini etkileyen bireysel faktörlerin cinsiyet, yaş, medeni durum, eğitim durumu, kişilik ve işte geçirilen sürenin sayılabileceğini savunmuştur (Dilsiz, 2006).

Davis (1984) iş doyumunu, çalışanların işlerinden duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlamaktadır. Başka bir deyişle, çalışma ortamında çalışanın beklediği maddi ve manevi ödüllerin, gerçekleşenle aynı olması durumu iş doyumunu sağlarken, gerçekleşen durumun beklenenden daha düşük olması iş doyumunu düşürmektedir (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004: 18).

Wroom iş doyumunu; çalışanların algılarına, duygularına ve davranışlarına göre değişen iş tutumlarının bir ölçüsü olarak tanımlamıştır (Gürdoğan, 2005: 75). Salinas iş tatminini; bireyin işini veya çalıştığı işletmeyi

kendi şahsi amaçlarına ulaşabilmede katkıda bulunabilecek şekilde değerlendirmesi olarak tanımlamıştır (Gürdoğan, 2005: 75).

İş doyumu kavramı ile ilgili günümüze kadar yapılan tanımlamalara aşağıdaki Tablo 1’de yer verilmektedir:

Tablo 1: İş Doyumu Tanımları

Yazar Adı	Yıl ve Sayfa Numarası	Tanım
Speroff	(1955: 69)	İş doyumu; bireyin işine, çalışma arkadaşlarına, yönetimin tutum ve davranışlarına, yönetime duyduğu güvene karşı gösterdiği tepkileridir.
Dunn	(1972: 26)	İş doyumu; çalışanın işi hakkında hissettiği her şeydir.
Schneider ve Snyder	(1975: 31)	İş doyumu, iş şartlarının (işin kendisi, yönetimin tutumu) ya da işten elde edilen sonuçların (ücret, iş güvenliği) kişisel bir değerlendirmesidir.
Kalleberg	(1977: 126)	İş doyumu, çalışanın mevcut işine ve iş özelliklerine yönelik duygusal tutumudur.
Cranny, Smith ve Stone	(1992: 1)	İş doyumu, bir bireyin beklentileri ile beklentilerinin karşılanması arasında yaptığı karşılaştırmalar sonucunda kişinin işine karşı beslediği duygusal tepkidir.
Miner	(1992: 116)	İş doyumu, bireyin davranışlarına yön veren bir tutumdur.
Lawler	(1994: 96)	İş doyumu, çalışanın işten beklentileri ve iş çıktıları arasındaki ilişkidir.
Scandura ve Lankau	(1997: 397)	İş doyumu; çalışanın işi ve çevresiyle ilgili olarak yaptığı genel değerlendirmelerin bir sonucudur.
Spector	(1997: 2)	İş doyumu; genel olarak çalışanın işi ya da işin farklı boyutları hakkında neler hissettiği veya nasıl hissettiğidir.
Greenberg ve Baron	(1997: 178)	İş doyumu; bireylerin işlerine yönelik bilişsel, duygusal ve davranışsal tepkisidir.
Testa	(1999: 155)	İş doyumu; bir çalışanın işini, işle ilgili deneyimlerini, memnuniyet verici ya da olumlu bir duygu ile sonuçlanan bir durum olarak takdir etmesi sonucunda gerçekleşmektedir.
Green ve Butkus	(1999: 16)	Çabanın performansı, performansın çıktıları (zam-ödülleri), çıktıların ise iş doyumunu etkilediğini savunmaktadır.
Oshagbemi	(2000a: 88)	İş doyumu; bireyin işine yönelik arzulanan, beklenen ya da hak edilen çıktılar ile gerçek çıktıların kıyaslanması ile ortaya çıkan sonuçlara gösterdiği duygusal tepkidir.
Lam ve	(2001b: 36)	İş doyumu; işin özelliklerine yönelik çalışanın gösterdiği

Diğerleri		tutumdur.
Lund	(2003: 222)	Bireyin işinden ne beklediği ile işinin kendisine ne sunduğu arasında algılanan fonksiyon ilişkisidir.
Davis	(2004: 496)	İş doyumunu; çalışanın işine ya da iş durumuna yönelik beslediği olumlu duyguların toplamıdır.
Kim ve Diğerleri	(2005: 174)	İş doyumunu; çalışanın işine yönelik genel duygusal değerlendirmesidir.
Dhanasarnsi Ip ve Diğerleri	(2006: 161-162)	İş doyumunu; bireyin işine yönelik tutumudur. İş doyumunu; hem bireyin bugünkü gereksinimlerini karşılayan hem de gelecekteki gereksinimlerinin karşılanmasını taahhüt eden işe yönelik geliştirdiği tutumun bir sonucudur.
Hwang ve Kuo	(2006: 254)	Çalışanın işinden neler beklediği, istediği ve işini nasıl değerlendirdiği ile ilgili varılan sonucun olumlu duygusal cevabıdır.
Chen Yi	(2007: 73)	İş doyumunu; çalışanın işine yönelik zihinsel, duygusal ve fiziksel duygularını ifade etmektedir. İş doyumunu; çalışanların işlerine yönelik (çoğunlukla) duygusal (hem olumlu hem olumsuz) tepkilerinin ölçümüdür.
Chen	(2008: 106)	İş doyumunu, bireylerin işlerine yönelik duygu, tutum ve tercihlerini ifade etmektedir.

Kaynak: Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir: 21.

Tablo 1’de iş doyumunu kavramı ile ilgili farklı çalışmalarda yapılmış tanımlamalara yer verilmektedir. İş doyumunu kavramının tanımlarından sonra kavramın öneminden bahsedilecektir.

2.2.2. İş Doyumunun Önemi

Konaklama işletmelerinde insan unsurunun önemi göz önüne alındığında, çalışanların iş doyumunun ve motivasyonunun yüksek düzeyde tutulması gerekmektedir. İşletmelerde iş doyumuna etki eden faktörleri, ücret, terfi, işin yapısal özellikleri, yönetim tarzı, iş arkadaşları, ödüller, işe katılımlar, verimli çalışma ve görevlerin belirlenme sistemi olarak ele alabiliriz (Akçadağ ve Özdemir, 2005: 167).

Yöneticiler, çalışanların iş tatminleri ile ilgili üç nedenden dolayı bu konuya önem vermektedirler. Birincisi, tatminsiz çalışanın, işten kaçması, işten ayrılmanın veya başka bir işe geçmenin yollarını araması, hem işyerinde hem de sosyal hayatında problemlili olması ve bu problemlerini ailesine yansıtarak onları da mutsuz etme durumudur. İkincisi, iş tatmini yüksek olan çalışanın daha sağlıklı ve daha uzun yaşaması durumudur. Üçüncüsü ise iş tatmini yüksek olan çalışanın mutluluğunu iş dışı hayatına taşıması, işe zamanında gelip devamsızlık yapmaması ve işten ayrılma isteğinin çok düşük olması durumudur. Yöneticiler açısından tatmin olmuş bir işgücü, işyerine yüksek üretkenlik, sağlıklı ve olumlu bir yaşam ve mutluluk sağlamaktadır (Gürdoğan, 2005: 79).

Çalışanların ihtiyaçları ve değer yargıları yaptıkları iş ile uyumluysa iş doyumunu gerçekleştirecektir. Örgüt içinde çalışanların iş doyumlarının sağlanması, yönetimin en önemli görevlerindedir (Akıncı, 2002: 3). Yapılan araştırmalar sonucunda ise, iş doyumunun sadece çalışanların tüm ihtiyaçlarının karşılanmasıyla değil, çalışanların kendisi için nelere önem verdiği ve onları ne kadar çok istediğiyle ilgili olduğu ortaya çıkmıştır (İmamoğlu, Keskin ve Erat, 2004: 168).

Günümüz koşullarının örgütleri karşı karşıya bıraktığı yoğun rekabet ortamında, işletmelerin dış müşteri memnuniyetinin iç müşteri memnuniyetine bağlı olduğunun farkında olması ve çalışanın iş doyumunun artırılması için yapılması gerekenleri bilmesi gerekmektedir (Dönmez, 2008: 29).

2.2.3. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler

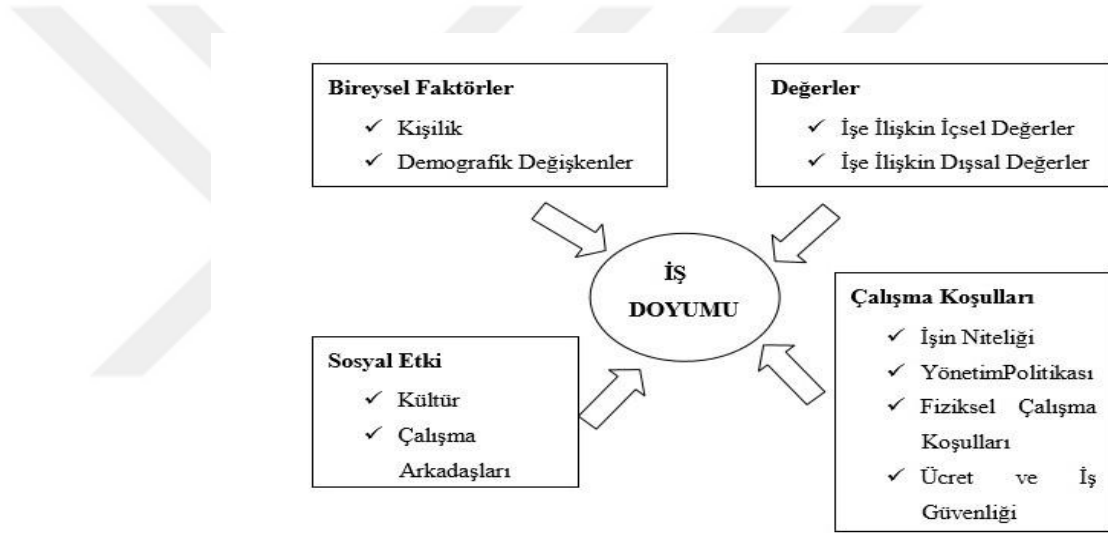
İş doyumunu etkileyen faktörleri aşağıdaki gibi sıralayabiliriz.

Doyum, çalışanın yaptığı işten elde ettiği maddi çıkarlarla ilgilidir. Bu yüzden ücret, iş doyumunu etkileyen en önemli faktördür. Ayrıca, ücret başarının sembolü, kabul görme ve tanınmanın kaynağıdır (Gürdoğan, 2005: 84). Çalışanın iş doyumunu, yaş, cinsiyet, meslek ve eğitim düzeyi, gereksinimler, beklentiler, tutumlar, inançlar, değerler gibi bireysel faktörlerden etkilenmektedir (Çolak, 2009: 22).

İş doyumunu etkileyen örgütsel faktörler ise; işin genel görünümü, zorluk derecesi, yapısı ve niteliği, ücret, yükselme fırsatları, örgütün politika ve prosedürleri, çalışma koşulları, maddi ve manevi ödüllendirme sistemi, yöneticilerin davranış ve tutumları, çalışanların örgütsel kararlara katılım derecesi, güvenlik, rekabet koşulları, örgütsel ortam, iş arkadaşları ve üstleri ile iletişim, yetki ve sorumluluk, çalışana sunulan eğitim fırsatları, statü, çalışanın bireysel yeteneklerini işe yansıtabilmesi, örgütteki teknolojik olanaklar, yaratıcılığın desteklenmesi şeklinde sıralanabilir (Dönmez, 2008: 32).

Şekil 4'te iş doyumunu etkileyen faktörler gösterilmektedir.

Şekil 4. İş Doyumunu Etkileyen Faktörler



Kaynak: George, J. M. ve Jones, G. R. (2008). Understanding and Managing Organizational Behavior, New Jersey: Pearson: Prentice Hall, s. 85

Şekil 4 incelendiğinde, iş doyumunu etkileyen bireysel faktörlerde kişiliğin ve demografik özelliklerin, değerlerde işe ilişkin iç ve dış değerlerin, sosyal etkide kültür ve çalışma arkadaşlarının, çalışma koşullarında işin niteliğinin, yönetim politikasının, fiziksel çalışma koşullarının, ücret ve iş güvenliğinin etkili olduğu görülmektedir.

2.2.4. İş Doyumu Ölçekleri

İş doyum düzeyini ölçen çok sayıda iş doyum ölçeği bulunmaktadır. Bu iş doyum ölçeklerinden aşağıda bahsedilmektedir.

2.2.4.1. Kunin'in Yüz Çizelgesi Ölçeği (The Kunin 'Faces' Scale)

Kunin (1955) tarafından geliştirilen “Yüzler Ölçeği” olarak da bilinen ölçek, tek maddeli bir iş doyum ölçeğidir. Katılımcı bu ölçekte, işiyle ilgili hislerini en iyi şekilde karşıladığını düşündüğü, gülümseyen bir yüzden kaşları çatık bir yüze kadar uzanan, altı farklı yüz ifadesinden birisini seçmektedir. Ölçekte, anketi yanıtlayan kişi; iş, ücret, yönetim, yükselme olanakları, iş arkadaşları ile ilgili olarak yöneltilen soruları, kendisini ifade eden en uygun yüz resmini seçerek yanıtlama olanağına sahiptir (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 26).

2.2.4.2. Porter Gereksinim ve Doyum Anketi (Porter Need and Satisfaction Questionare)

Porter'ın (1961) geliştirmiş olduğu bu ölçek, Maslow'un gereksinimler hiyerarşisine dayanmaktadır. Öncelikle insanın birincil gereksinimlerinin (fizyolojik ve güvenlik), daha sonra da ikincil gereksinimlerinin (sevme-sevilme, sayma-sayılma ve kendini kanıtlama) karşılanması gerekliliği üzerine inşa edilmiştir (Tütüncü ve Çiçek, 2000: 125-126).

2.2.4.3. Minnesota İş Doyum Ölçeği (MİDÖ)

Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından geliştirilmiş olan ve Baycan tarafından (1985) Türkçeye uyarlanan ölçek yirmi maddeden oluşan beşli bir ölçektir. Her bir soru içinde, kişinin işinden duyduğu hoşnutluk derecesini tanımlayan “Hiç Memnun Değilim”den, “Çok Memnunum”a kadar beş seçenek bulunmaktadır. Ölçekten iç kaynaklı (intrinsic) doyumunu (1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 19, 20), dış kaynaklı (extrinsic) doyumunu (5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18) ve genel doyumunu (tüm maddeler) ölçen puanlar elde edilmektedir. Genel doyum puanı yirmi maddeden elde edilen puanların toplamının yirmiye, içsel doyum puanı içsel faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının on ikiye, dışsal doyum puanı dışsal faktörleri oluşturan maddelerden elde edilen puanların toplamının sekize bölünmesi ile elde edilmektedir. Ölçekten alınabilecek en yüksek puan yüz(100), en düşük puan yirmi(20) olup, orta noktaya düşen altmış(60) ise nötr doyumunu ifade etmektedir. Puanların yirmiye yaklaşması doyum düzeyinin düştüğünü, yüze

yaklaşması ise yükseldiğini göstermektedir (Gündüz, Çapri ve Gökçakan, 2013: 34).

2.2.4.4. İş Tanımlama Endeksi (Job Descriptive Index)

Smith vd. (1969), tarafından geliştirilen bu ölçek, işin beş farklı boyutunu ölçmektedir. Bunlar; işin kendisi, ücret, yönetim, çalışma arkadaşları ve yükselme olanaklarıdır. Toplam yetmiş iki maddeden oluşan ölçekte, katılımcıdan her bir maddede yer alan sıfat ya da cümlecikleri okuyarak düşüncesini “evet”, “hayır” ya da “emin değilim” cevaplarından birini seçerek belirtmesi istenmektedir. Beş boyuta ilişkin verilen cevaplar kategorilere göre hesaplanarak, kişinin işin o boyutundan ne derecede doyum sağlandığı bulunmaya çalışılmaktadır. Ayrıca, her bir boyuttan alınan puanlar toplanarak kişinin genel iş doyumunu da hesaplanabilmektedir (Pelit, 2008: 115).

2.2.4.5. Genel İş Doyumu Ölçeği (Job In General Scales)

Ironson ve arkadaşları tarafından (1989) geliştirilen iş doyum ölçeği on sekiz maddeden oluşmaktadır. Kişinin, iş yeri ve şartlarına ilişkin genel doyum düzeyini belirlemeyi amaçlamaktadır (Pelit, 2008: 116).

2.2.5. İş Doyumu ile İlgili Kuramlar

İş doyumunu ile ilgili kuramlara aşağıda yer verilmektedir.

2.2.5.1. Abraham H. Maslow-İhtiyaçlar Hiyerarşisi Kuramı

Maslow 1950’de ortaya attığı bu kuram ile birey motivasyonunun temelinde ihtiyaçların olduğunu ve bireyin bu ihtiyaçları karşılamak için harekete geçtiğini ortaya koymuştur. Maslow’a göre ihtiyaçlar, davranışı belirleyen temel unsurlardır (Toker, 2007: 94). Maslow, bireylerin ihtiyaçlarını en alt basamaktan başlayarak, fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyacı, ait olma ihtiyacı, saygınlık ihtiyacı, son olarak da kendini gerçekleştirme ihtiyacı olarak belirlemiştir (Dönmez, 2008: 36).

Bu kuram ile bireylerin iş yaşamlarında, fizyolojik ihtiyaçlarını karşılamak için bir işe girdikleri; işsiz kalma durumunda güvenlik ihtiyaçlarını sigorta, sendika ve tasarruf yoluyla karşıladıkları; sosyal bir varlık olmanın getirdiği ait olma ihtiyaçlarını anlaşılabildikleri iş grupları içinde çalışarak, sendika, kulüp ve dernek kurarak karşıladıkları; saygınlık ihtiyaçları için müşterilere hizmet sunarak takdir kazandıkları ve böylece kendilerine güvenlerini geliştirerek bir mevki sahibi oldukları; kendini gerçekleştirme ihtiyaçlarını karşılamak üzere iş yerinde yaratıcılıklarını kullanıp kendilerini gösterdikleri söylenebilir. Bu ilişkilendirmeden hareketle, iş ortamında çalışanların ihtiyaçları karşılandığı takdirde iş doyumundan söz edilebilecektir (Kuşluyan ve Kuşluyan, 2005: 184).

2.2.5.2. Clayton Alderfer – ERG Teorisi

1967 yılında Alderfer tarafından geliştirilen bu kuram, Maslow'un kuramını desteklemek ve eksik yönlerini gidermek amacıyla geliştirilmiştir. Maslow'a göre ihtiyaçlar beş başlık altında toplanırken, Alderfer'e göre üç başlık altında incelenmiştir. Bu ihtiyaçlar; varolma ihtiyacı (existence), ait olma ihtiyacı (relatedness) ve geliştirme ihtiyacı (growth) olarak belirlenmiştir (Koçel, 2005: 643).

Varolma ihtiyacı, Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisinde fizyolojik ve güvenlik ihtiyaçlarına karşılık geldiği söylenebilir. Bireylerin maddi ve fiziksel ihtiyaçlarını (gıda, su, hava, çalışma koşulları, ücret, ücret dışı ödemeler gibi) ifade etmektedir. Ait olma ihtiyacı, aile, arkadaşlar, astlar gibi diğer insanlarla ilişki kurma ihtiyacını ifade etmektedir ve Maslow'un sosyal ihtiyaçlar kategorisi ile benzerlik göstermektedir. Gelişme ihtiyacı ise, yaratıcılık arzusu, verimli olma ve olumlu katkı sağlama ile kişisel gelişimi gerçekleştirebilme gibi ihtiyaçları ifade etmektedir. Maslow'un saygınlık ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları ile benzerlik göstermektedir (Dönmez, 2008: 38).

2.2.5.3. Frederick Herzberg-Çift Etmen Kuramı

Çift etmen kuramı da insan ihtiyaçlarının belirli bir sırayla meydana geldiği varsayımıyla yola çıkmaktadır. Bu kuram ile özellikleri bakımından

bazı koşulların iş doyumunu ya da doyumsuzluğuna sebep olurken ne çeşit etkilerinin olduğu araştırılmaktadır (Dönmez, 2008: 39).

2.2.5.4. David Mc Clelland-Başarma İhtiyacı Teorisi

Mc Clelland tarafından 1961’de geliştirilen teoride, insan ihtiyaçlarının başarma ihtiyacı, sosyalleşme ihtiyacı ve güç kazanma ihtiyacı olarak üç grupta ele alınabileceği belirtilmiştir (Koçel, 2005: 643). Başarma ihtiyacı, bireyin kendisine ulaşılması zor olan amaçlar belirleyip bu amaçlara ulaşmak için çabalaması ile ilgilidir. Sosyalleşme ihtiyacı, bireyin diğer insanlarla dostça ilişkiler kurmak istemesiyle ilgilidir. Güç kazanma ihtiyacı ise, bireyin çevresini etkileme ve kontrol altına alma isteğiyle ilgilidir (Dönmez, 2008: 40).

2.2.5.5. Victor Vroom-Beklenti Kuramı

Vroom tarafından (1964) geliştirilen bu kuram, insanların diğer insanların üzerinde belirli hedefler ve sonuçlar tercih etme eğiliminde olduğu düşüncesinden hareket etmektedir. İnsanların tercih edilen sonuca ulaştığında, doyum duygularının gerçekleştiğini varsaymaktadır (Murat ve Çevik, 2008: 4).

2.2.5.6. Porter-Lowler Modeli

Bu kurama göre kişi kendisine verilen ödülü başkaları ile karşılaştırmakta ve başarısına uygun olmayan bir değerlendirmeye maruz kaldığını algıladığı zaman iş doyumunu önemli ölçüde olumsuz bir biçimde etkilenmektedir. Yüksek başarının çalışanı iş doyumuna ulaştırması için, çalışanların beklentileri ile ödül arasında bir dengenin kurulması ve işletme içinde dağıtılan ödüllerin adil olması gerekmektedir. Teoride, bir işletmede düşük derecede başarılı fakat aradığını bulmuş bireylerin olabileceği gibi yüksek başarılı ancak beklentilerine uygun bir biçimde ödüllendirilmemiş kişilerin de olabileceği vurgulanmaktadır. Yani, herkesi ümit ettiği oranda doyuma ulaştırmanın imkânsız olduğu vurgulanmaktadır (Eren, 2011: 11-12).

2.2.5.7. J. Stacy Adams-Eşitlik Kuramı

J. Stacy Adams tarafından geliştirilen bu kurama göre, çalışanın işteki başarısı ve doyum sağlama düzeyi, çalıştığı ortamla ilgili algıladığı eşitlik veya eşitsizliklere bağlıdır (Koçel, 2005: 653). Bu kurama göre iş doyumunu, çalışanın algıladığı girdi-çıktı dengesine göre belirlenmektedir. Çalışan işi için yaptığı fedakârlıklar ile elde ettiği değerler arasındaki dengeyi, eşit ve haklı buluyor ise iş doyumundan bahsedilebilmektedir (Dönmez, 2008: 43).

2.2.5.8. Hackman ve Oldham İş Özellikleri Kuramı

Hackman ve Oldham'ın geliştirmiş olduğu iş özellikleri modelinde ise, beş temel iş özelliğinin motivasyon ve iş doyumunda belirleyici olduğu ifade edilmektedir. Beceri çeşitliliği, görevin bütünlüğü ve görevin önemi işin anlamlılığını etkileyen faktörler, özerkliğin çalışılan işin sonuçlarına ilişkin sorumluluk duygusunu etkileyen faktör ve geri bildirim ise çalışanın yapmış olduğu işin sonuçları hakkında bilgi edinmeye yönelik olduğu ileri sürülmektedir (Yüksel, 2002: 192).

2.2.6. İş Doyumunun Sonuçları

İş doyumunun yüksek olması bireylerin mutluluğuna katkıda bulunmakta ve çalışanların iş dışı yaşamında da doyuma ulaşmalarını sağlamaktadır (Akıncı, 2002: 7).

İş doyumunu ile hem bireysel hem de örgütsel yararlar elde edilebilir. Motivasyonu ve iş doyumunu yüksek olan kişilerin morali daha yüksek olacağı için iş yerine olan yararları da artacaktır. Çalışanların iş doyumunun sağlanması sonucunda; çalışanlar yöneticilere ve iş yerine daha bağlı olurlar. İşgücü devri ve devamsızlığı pozitif yönde etkilenir, kişilerin başarılı, mutlu ve üretken olmaları sağlanır, çalışanların performansında artış meydana gelir, çalışanlar zihinsel ve bedensel olarak daha sağlıklı olurlar ve çalışanlarda daha az iş stresi görülür (Gedik, Akyüz ve Batu, 2009: 2).

İş doyumsuzluğunun yol açtığı gerginlik ve buna bağlı psikolojik rahatsızlıklar, alkol ve uyuşturucu kullanımı gibi tepkiler, işyerinin, bireylerin iş dışında kalan yaşamlarını etkileyeceğini göstermektedir (Pelit, 2008; 110).

İş doyumunun sağlanamadığı ya da yeterli düzeyde iş doyumuna sahip olunamadığında ise işletmelerin çalışan devir oranının yüksek, işe devamsızlığın yüksek, işletme sadakatinin düşük, yabancılaşma, stres, makine ve tesislere zarar vermenin yüksek, zihinsel ve bedensel sağlığın daha düşük, verimsizliğin daha düşük görüldüğü sonuçlarına ulaşılabilir (Yüksel, 2002: 192).

2.3. Turizm Alanında ve Yiyecek İçecek Bölümlerinde Tükenmişlik Sendromu ile İş Doyumunun Değerlendirilmesi

Bu bölümde turizm alanında ve yiyecek içecek bölümlerinde tükenmişlik sendromu ile iş doyumunu üzerine yapılan çalışmalara yer verilmektedir.

2.3.1. Turizm Alanında Tükenmişlik Konusunda Yapılan Araştırmalar

Maslach tükenmişlik ölçeğinin, Türkçeye uyarlanması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışmaları Ergin (1992) ve Çam (1992) tarafından yapılmıştır. Tükenmişliğin en çok incelendiği meslek grupları insanlarla yüz yüze ilişkide bulunarak ve onlara hizmet vererek çalışılan meslek grupları olmuştur. Bu kısımda, literatürde yapılan çalışmalar ele alınırken, tez konusu ile uyumlu olması açısından, turizmde tükenmişlik konusu ile ilgili yapılmış çalışmalara ağırlık verilmiştir.

Tükenmişliği etkileyen önemli bir faktör olan cinsiyetin tükenmişliğe etkisi konusunda yapılan bir çalışmanın sonucu, duygusal tükenmenin kadınlarda, kişisel başarı duygusunu erkeklerden daha fazla yaşadıkları şeklinde olmuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 837; Ergin, 1992: 151). Cinsiyet faktörü ile ilgili yapılan başka bir çalışmada erkeklerde duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin kadınlardan daha fazla olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100; Greenglass ve Burke, 1988: 193).

Yaş faktörü ile ilgili araştırmalar, yaşlandıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yönündeki tükenmişlik ve kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin azaldığını ortaya koymaktadır (Çam, 1989: 193). Medeni durum faktörü üzerinde yapılan araştırmalar; duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin ve duygusal tükenmenin bekârlarda evlilerden daha fazla olduğunu ortaya koymuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 838; Ergin, 1992: 151).

Aynı işte çalışılan süre faktörü ile ilgili yapılan araştırmalar, tükenmişliğin daha çok yeni işe başlayanlarda ortaya çıktığını göstermiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 99, Ergin, 1992: 152). İş yerinde yeni olan çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma yönünde tükenmişlik daha fazla görölrken, iş yerinde en eski çalışanlarda kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlik daha fazla görölmektedir (Ergin, 1992: 153).

Krone, Tabacchi ve Farber (1989) beş büyük konaklama işletmesi zincirinde görev yapan yiyecek-içecek müdürlerinde tükenmişliği araştırmışlar ve müdürlerin önemli bir kısmında çeşitli düzeylerde tükenmişlik ortaya çıkmıştır (Tepeci ve Birdir, 2003: 96). Reynold ve Tabacchi (1993) çalışmasında, çeşitli restoran zincirlerinde, restoran müdürlerinin yaşadığı tükenmişliği araştırmışlardır. Çalışmaya 177 restoran genel müdürü ve 173 restoran müdür yardımcısı katılmıştır. Bu araştırmada müdür yardımcılarının genel müdürlerden daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur (Ersoy ve Demirel Utku, 2005).

Ledgerwood vd. (1998) yaptıkları çalışmada, bir işin fiziksel yönlerinin tükenmişlikle ilişkisi varken, çalışma alanındaki iklimin daha güçlü bir ilişkisi olduğu görölmüştür (Saçlı, 2011: 51). Akoğlan Kozak (2001) tarafından konaklama sektöründe çalışan kadınların tükenmişlik durumlarının incelendiği çalışmada, kadınların sektörel geleceğin belirsizliği, iş temposunun yoğunluğu, yöneticilerin tavırları, anne ve eş olarak çalışıyor olmalarından kaynaklanan bir tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Aslan, 2010: 68).

Tepeci ve Birdir'in (2003) Akdeniz Bölgesi'nde tüm yıl açık dört ve beş yıldızlı konaklama işletmeleri ve birinci sınıf tatil köylerinde çalışanlarda (komi, garson, bellboy v.b.) tükenmişlik sendromunun araştırılması üzerine

yaptıkları çalışma sonunda, konaklama işletmelerinde çalışanlarda tükenmişlik düzeyi düşük bulunmuştur. Tepeci ve Birdir'in üç-dört-beş yıldızlı konaklama işletmelerinin genel müdürleri üzerine yaptıkları diğer bir çalışmada ise konaklama işletmeleri genel müdürlerinin tükenmişliği fazla yaşamadıkları belirlenmiştir (Aslan, 2010: 69).

Ersoy ve Demirel'in (2005), çalışmasında daha büyük, daha yoğun ve çalışma zamanının daha fazla olduğu konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinde daha fazla tükenmişlik sendromu yaşandığı tespit edilmiştir. Bahar'ın (2006) yapmış olduğu araştırmada, çalışanların cinsiyeti, çocuk sahibi olup olmama durumu ve ön büroda çalışılan pozisyonun tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Özgen'in (2007) İzmir Adnan Menderes Havalimanı'nın dış hatlarında, müşterilere yiyecek-içecek hizmeti sağlayan birimlerde çalışanların tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik yaptığı çalışmada ise, söz konusu çalışanların genel tükenmişlik düzeylerinin düşük olduğu saptanmıştır. Kartepe ve Uludağ'ın (2007) ön büro çalışanları üzerine yaptığı çalışmada, rol belirsizliği ve rol çatışmasının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerini artırdığı bulunmuştur (Aslan, 2010: 69).

Kim vd. (2007) yaptığı çalışmalarında, yaygın olarak bilinen tükenmişlik öncülleri olan özerklik ve nicel iş yükü faktörlerinin incelenmesi sonucunda, kişiliğin kayda değer bir oranda tükenmişliğin üç boyutuna etki ettiği görülmüştür (Saçlı, 2011: 52). Pelit ve Türkmen'in (2008), yaptıkları çalışmada çalışanların tükenmişlikle ilgili verilen boyutlara (duygusal tükenme, kişisel başarı, duyarsızlaşma) ilişkin tükenmişlik algılamaları yüksek çıkmıştır.

Kaşlı'nın (2009) doktora tezi çalışmasında, bütünsel olarak kişilik özellikleri, lider üye etkileşimi ve tükenmişlik arasında anlamlı ve pozitif bir ilişkinin var olduğu saptanmıştır. Kişilik özellikleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında anlamlı fakat negatif ilişkinin var olduğu, kişilik özellikleri ile kişisel başarı duygusunun azalması arasında ise anlamlı ve pozitif bir ilişkinin var olduğu araştırma sonucunda ortaya konmuştur.

Altay ve Akgül (2010) yaptıkları araştırmada, seyahat acentalarında çalışanların tükenmişlik hakkındaki görüşlerini “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarının Azalması” boyutları kapsamında belirtmelerini istemiş ve bu boyutların düzeylerini belirlemeye çalışmışlardır. Kaya ve Özhan'ın (2010) turist rehberlerinin duygusal emek düzeylerini ve tükenmişlik ile ilişkisini incelemek amacıyla yaptıkları çalışmada, derin duygusal davranış ile duyarsızlaşma arasında negatif, kişisel başarı ile pozitif yönlü anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır (Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015: 20).

Kang vd (2010) çalışmalarında, sertifikalı şeflerin tükenmişlikleri ve tükenmişliklerinin öncülleri ile işten ayrılma niyetleri arasındaki ilişkileri araştırmışlardır (Saçlı, 2011: 56). O'Neill vd. (2010) çalışmalarında, duygusal tükenmenin bir çeşit tükenmişlik ve ruhsal yorgunluk durumu olduğu, ağırlama organizasyonlarında müşteri ile sürekli iletişim halinde olan çalışanlarda tükenmişliğin görülme olasılığının olduğu varsaymıştır. Ayrıca, duygusal tükenmenin kişide duyarsızlaşmaya, servis kalitesinde ve iş performansında düşüőe, işten ayrılma ve çalışan devrinin artmasına neden olduğu görülmüştür. Bunun da örgütler açısından başlı başına bir maliyet unsuru olduğu vurgulanmıştır. Araştırmada, konaklama işletmesi müdürlerinin duygusal tükenmesinin yalnızca işten ve örgütsel özelliklerden kaynaklanmadığı, kişilik özelliklerinden de kaynaklandığı görülmüştür (Saçlı, 2011: 57).

Türkmen ve Artuğer'in (2011) İstanbul ve Ankara illerinde konaklama işletmelerinde çalışanlar üzerine yaptıkları çalışmanın sonuçlarına bakıldığında, duygusal tükenme boyutuna ilişkin olarak İstanbul ilinde çalışanların Ankara ilinde çalışanlara ve kadınların erkeklere oranla daha düşük seviyede duygusal tükenme yaşadıkları görülmektedir. Kişisel başarı boyutu kapsamında İstanbul ilinde çalışanların Ankara'da çalışanlara oranla daha fazla kişisel başarıya sahip oldukları belirlenmiştir. Duyarsızlaşma boyutuyla ilgili olarak da Ankara'daki çalışanların İstanbul'da çalışanlara göre, erkeklerin kadınlara göre ve bekârların evli olanlara göre daha fazla duyarsızlık içerisinde oldukları ortaya çıkmıştır.

Yürür ve Ünlü'nün (2011) Yalova'da hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışanlar ile yapmış olduğu çalışmada yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur (Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015: 20). Bolat'ın (2011) Side'de faaliyet gösteren bir konaklama işletmesinde yürüttüğü çalışmada, çalışanların tükenmişlik seviyesi ile öz yeterlilik algısı arasında negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir ($p < 0,05$) (Aslan ve Etyemez, 2015: 487).

Bozdoğan'ın (2013) Kemer'deki beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki çalışanlar üzerinde yaptığı çalışmada ise, çalışanların tükenmişlik seviyesi üzerine etki eden faktörlerden birinin adalet algılamasının olduğu sonucuna varılmıştır. Adalet algılaması yüksek olan çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu belirlenmiştir.

Yirik, Ören ve Ekici'nin (2014) çalışmalarında, 34–41 yaş grubundaki çalışanlarda örgütsel stres ile duygusal tükenme arasında ve örgütsel stres ile duyarsızlaşma arasında yüksek düzeyde ilişki gözlenmiştir. Sektörde on üç yılın üzerinde çalışanlarda yüksek düzeyde örgütsel stres ile duygusal tükenme ve işte duyarsızlaşmaların olduğu görülmüştür. Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu'nun (2015) çalışmalarının sonucunda, yüzeysel davranışın duygusal tükenmeyi artırdığı, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini artırdığı ve derin davranışın da kişisel başarı hissini artırdığı tespit edilmiştir.

2.3.2. Turizm Alanında İş Doymu Konusunda Yapılan Araştırmalar

Bu konuda yapılmış araştırmalar incelendiğinde, konaklama işletmelerinde iş doyumunun farklı boyutlarına ilişkin araştırmaların yapıldığı görülmektedir. Aşağıda konaklama işletmelerinde iş doyumuna ilişkin yapılmış bazı araştırmalara yer verilmektedir.

Akıncı tarafından (2002: 10) Antalya ilindeki beş yıl ve üzerinde faaliyette olan dokuz adet beş yıldızlı konaklama işletmesinde çalışanlar üzerinde yapılan bir araştırmada, ekonomik faktörlere nazaran, psiko-sosyal

faktörlerin, çalışanların iş doyumunu üzerindeki etkisinin daha fazla olduğu ortaya koyulmuştur. Örgütlerin çalışanlara sağladığı örgütsel olanaklar artıka, çalışanların iş doyumunu düzeylerinin yükseldiği saptanmıştır. Örgüt yapısının işleyiş boyutu ile çalışanların iş doyumunu düzeylerini etkileyen faktörler arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur.

Gürdoğan'ın (2005) yüksek lisans tez çalışmasında, Bodrum merkezde yer alan beş yıldızlı otel işletmelerinde işverenler için önemli olan iş doyumunu saptanmaya çalışılmıştır. Araştırma sonucunda iş görenlerin örgüt kültürüne ilişkin algılamaları ile iş tatminleri arasında anlamlı bir ilişkinin varlığı belirlenmiştir. Silva'nın (2006) otel çalışanlarının kişiliklerinin, iş doyumunu ve örgütsel bağlılık üzerine etkilerini araştırmaya yönelik yaptığı çalışmada, iş doyumunu ile örgütsel bağlılık arasında pozitif bir ilişki, kişilik yapısı ile iş doyumunu arasında anlamlı bir ilişki saptanmıştır. İşin doğası, terfi ve ödüllerin iş doyumunu farklı boyutlarda etkilediği varsayılmıştır. Ayrıca; sorumluluk sahibi bireylerin, örgütsel bağlılıkları ve iş doyumları yüksek çıkmıştır (Şen, 2012: 66).

Toker'in (2007), konaklama işletmelerinde çalışanların demografik özelliklerinin iş doyumunu üzerine etkilerinin belirlenmesine yönelik çalışmasında, iş görenlerin genel iş doyumunu yüksek bulunmuştur. İş doyumunu faktörlerinden en düşük faktörün ücret, en yüksek faktörün işin yapısı olduğu saptanmıştır. Araştırma, çalışanların yaşları ilerledikçe daha çok iş doyumunu yaşadıklarını ortaya koymuştur. Çalışanların cinsiyetleri ve medeni durumlarına göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiği bulunmuştur. Buna göre, evli çalışanların, iş doyumunu faktörlerinden ücret ve işin yapısı değişkenlerine daha çok önem verdikleri görülmüştür. Çalışanların eğitim durumları ve işte çalışma sürelerine göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiği bulgulanmıştır. Buna göre, ilkokul mezunlarının ve üniversite mezunlarının yükselmeye daha çok önem vermekte olduğu ve 1 yıldan daha az sürede çalışanların iş doyumunu faktörlerinden yönetim faktörüne ve ücret faktörüne daha çok önem verdiği görülmüştür.

Gill'in (2008) çalışanlar ile yönetici arasındaki ilişkide güvenin rolünü saptamaya yönelik yaptığı çalışma, Kanada'da bulunan konaklama işletmesi ve restoran işletmesindeki 218 çalışan üzerinde yapılmıştır. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların yöneticilerine duydukları güven ile iş doyumuna arasında yüksek ve pozitif yönlü ilişki bulunmuştur (Şen, 2012: 67).

Pelit'in (2008) yaptığı çalışmada bir hizmet işletmesi olan konaklama işletmelerindeki çalışanları güçlendirmenin, çalışanların iş doyumlarına etkisinin olduğu saptanmıştır. Yang'ın (2010) çalışmasında, rol çatışması, tükenmişlik, sosyalleşme ve özerkliğin iş tatminini etkilediği saptanmıştır (Dönmez, 2008).

Pelit, Öztürk ve Aslantürk (2011), Türkiye'deki 5 yıldızlı konaklama işletmelerinde personel güçlendirmenin çalışanların iş doyumuna etkisi üzerine yaptıkları çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışanların büyük çoğunluğunun ücretinden memnun olmadığı ortaya çıkmıştır. Davranışsal ve psikolojik güçlendirmenin, çalışanların genel iş doyumuna ile pozitif yönlü bir ilişkide olduğu saptanmıştır.

2.3.3. Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerindeki Tükenmişlik ve İş Doyumu Konusunda Yapılan Araştırmalar

Tükenmişlik ve iş tatmini arasındaki ilişkiyi kesin sınırlarla birbirinden ayırmak mümkün değildir. İşinden memnun olmayan birey büyük olasılıkla tatminsiz olacak, tatminsiz çalışan işini sevmezken; tükenmişlik hisseden çalışan işini çok seviyor fakat yetmediğini düşünüyor olabileceği için aradaki sınırı çizmek pek mümkün görünmemektedir. Birey işinde istediği tatmine ulaşamıyorsa tatminsiz, hem tatmine ulaşamıyor hem de kendisinin yetersiz olduğunu düşünüyorsa kendisini tükenmiş hissetmektedir. Tükenmişlik kavramı ve iş tatmini arasında ayrıma bakıldığında iki kavram arasında negatif bir ilişki olduğu dikkati çekmektedir (Akbulut, 2010: 56).

Özellikle, çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde, mesleki başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu, turizm sektöründe çalışan kişiler açısından da üzerinde

durulması gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 118).

Aşağıda turizm sektöründe çalışanların hem tükenmişlik hem iş doyum düzeyleri ile ilgili yapılmış çalışmalar yer verilmektedir.

Kuruüzüm, Anafarta ve Irmak (2008), Antalya'daki 4 ve 5 yıldızlı konaklama işletmelerindeki orta kademe yöneticileri üzerinde yaptıkları çalışmada, iş doyumunun ve işin özelliklerinin ve demografik değişkenlerin tükenmişlik ile ilişkisini araştırmışlardır. Araştırma, orta kademe yöneticilerin tükenmişlik seviyesinin ortalama bir seviyede olduğunu ortaya koyarken, iş doyumunu ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Şen, 2012: 66).

Dönmez'in (2008) seyahat acentasında çalışanların iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi araştırdığı çalışmasında iş doyumunu ile tükenmişlik puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulgulanmıştır. Çalışanların iş doyumunu arttıkça tükenmişliklerinin azaldığı görülmektedir.

Altay'ın (2009) çalışmasında, Antakya ve İskenderun'da faaliyette bulunan konaklama işletmeleri çalışanlarının tükenmişlikleri ve iş tatminleri arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Yapılan incelemelerde araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ve "Duyarsızlaşma" boyutlarında anlamlı derecede farklılaştıkları; diğer taraftan "Düşük Kişisel Başarı Hissi" puanları açısından ise farklılaşmadıkları görülmüştür. Ayrıca, iş tatmini değişkenlerinin bazılarının çalışanların tükenmişliklerini açıklamada doğrusal etkiye sahip olduğu görülmüştür.

Dinler'in (2010) çalışmasında, cinsiyet, medeni durum, çocuk sahibi olma durumu, günlük çalışma saati, çalışma türü, haftada çalıştığı gün sayısı, ücret, iş değiştirmeyi isteme durumunun iş doyumunu etkilediği bulunmuştur. Tükenmişliği ise, eğitim durumu, çocuk sahibi olma durumu, turizmde çalışmaya başlama yaşı, daha önce başka işte çalışma durumu, sağlık durumu değerlendirme düzeyi, konaklama işletmesinin türü ve günlük çalışma saatinin etkilediği sonucu elde edilmiştir.

Üngüren vd.'nin (2010) çalışmalarının sonucunda, konaklama işletmelerinde çalışanların tükenmişlik sendromuyla karşı karşıya olmadıkları saptanmış, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin ise yüksek olduğu belirlenmiştir. Çalışmaya katılanların tatmin düzeyleri konusunda kararsız düzeyde oldukları görülmüştür. İş tatmini ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. İş tatmini ile kişisel başarı arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulunmuştur.

Tarcan İçigen ve Uzut'un (2012) çalışmaları incelendiğinde, yiyecek-içecek çalışanlarının iş doyumu düzeyleriyle kişisel başarı alt boyutu arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu ile yiyecek ve içecek çalışanlarının iş doyum düzeyleri arttıkça kişisel başarı düzeylerinde de artış olduğu görülmektedir. İş doyumu ve duygusal tükenme boyutu arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu doğrultuda yiyecek ve içecek bölümü çalışanlarının iş doyum düzeyleri arttıkça duygusal tükenme düzeyleri azalmaktadır. İş doyumu ile duyarsızlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

3. BÖLÜM

KONAKLAMA İŞLETMELERİNDE YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARININ İŞ DOYUMU İLE TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ: KUŞADASI'NDA FAALİYET GÖSTEREN BEŞ YILDIZLI KONAKLAMA İŞLETMELERİNE YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Turizm endüstrisi emek-yoğun bir endüstri olduğu için insan emeğine olan gereksinim yüksek seviyededir. Konaklama işletmelerinde; üretimin müşteri ile aynı ortamda gerçekleşmesi, çalışma saatlerinin düzensizliği ve yüz yüze ilişkilerin yoğunluğundan kaynaklanan zorluklar, çalışanların verimsizliğinde, başarısızlığında ve işlerine bağlılıklarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusunu ve iş doyumsuzluklarını ortaya çıkarmaktadır.

Bu araştırmanın amacı, turizm işletmeleri içinde önemli bir paya sahip olan konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların tükenmişlik ve iş doyumunu düzeylerini, demografik değişkenlerin ne şekilde etkilediğini ortaya koymak ve bu doğrultuda konuya ilişkin sorunları belirleyerek, çözüm önerileri sunmaktır. Araştırmada veri toplama aracı olarak, tükenmişlik ile ilgili yapılan araştırmalarda en yaygın olarak kullanılan “Maslach Tükenmişlik Ölçeği”nden ve iş doyum ölçeği olan “Minnesota İş Doyum Ölçeği”nden faydalanılmıştır. Araştırma 2016 yılının Mayıs-Haziran ayları içerisinde Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmelerinde yapılmıştır. Tükenmişlik ve iş doyumunu konaklama işletmelerinde çalışanları ve konaklama işletmelerinin başarısını tehdit eden kavramlardır. Bu bağlamda konaklama işletmesi yöneticilerinin çalışanların tükenmişlik sendromları ve iş doyumları hakkında bilgi sahibi olmaları önem arz etmektedir.

Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışan personelin tükenmişlik ve iş doyumları konusunda yapılan çalışmalar az sayıda olduğu için bu çalışmanın literatüre katkıda bulunacağı düşünülmektedir.

3.2. Araştırmanın Sınırlılıkları

Çalışmanın kısıtlarından biri, sınırlı bir zaman diliminde (Mayıs ve Haziran aylarında) ve belli bir destinasyon olan Aydın'ın Kuşadası ilçesinde beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek çalışanları ile gerçekleştirilmiş olmasıdır.

Çalışmanın diğer bir kısıtı ise, çalışanların tükenmişlik düzeyinin Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin ve iş doyum düzeyinin Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin ölçtüğü niteliklerle sınırlı olmasıdır.

3.3. Araştırmanın Hipotezleri

Bu çalışmada amaca uygun olarak aşağıda belirtilmiş olan hipotezler kurulmuştur.

H1: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ile tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ile tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ile tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H1.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ile tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H2: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H2.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H3.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H4.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H5.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H6.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H7.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H8.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H9: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H9.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H9.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H9.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H9.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.

H10: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H10.a: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H10.b: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H10.c: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H10.d: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H11: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H11.a: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H11.b: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H11.c: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H11.d: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H12: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H12.a: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H12.b: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H12.c: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H12.d: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H13: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H13.a: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H13.b: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H13.c: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H13.d: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H14: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H14.a: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H14.b: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H14.c: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H14.d: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H15: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H15.a: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H15.b: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H15.c: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

H15.d: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.

3.4. Araştırmanın Yöntemi

Weiss, Dawis, England ve Lofquist (1967) tarafından içsel, dışsal ve genel doyum düzeyini ölçmek amacıyla Minnesota İş Doyum Ölçeği geliştirilmiştir. Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrildikten sonra geçerlik ve güvenilirlik çalışmaları yapılmıştır. Bu çalışmada Baycan tarafından geliştirilen anket kullanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği ise, Maslach tarafından geliştirilen ölçek Ergin (1992) tarafından Türkçeye uyarlanmıştır. Ölçek 7 basamaktan 5 basamağa indirilerek Türk kültürüne uygun hale getirilmiştir. Çalışmada Ergin (1992) tarafından geliştirilen ölçek kullanılmıştır. Araştırmada kullanılan anketler, hedef kitleye uygulanmadan önce alanında uzman kişilere incelettirilmiş ve anketlere son şekil verilip uygulamaya geçilmiştir.

Araştırmada, veri toplama yöntemi olarak anket tekniği kullanılmıştır. Araştırmada elde edilen verilerin değerlendirilmesinde, istatistik yöntemlerinden; yüzde, frekans, ortalama, standart sapma, korelasyon analizi, One Way Anova (tek yönlü varyans analizi), Levene testi, Kruskal Wallis, t-testi ve Mann-Whitney U testi kullanılmış, değerlendirmeler SPSS paket programından yararlanılarak yapılmıştır. One Way Anova testi (tek yönlü varyans analizi) uygulanmadan önce verilerin homojenliğini belirlemek için Levene testi yapılmıştır. Veriler normal dağılmıyorsa Kruskal Wallis testi uygulanmıştır. T-testinden önce ise verilerin normal dağılım gösterip

göstermediğine bakılmıştır. Normal dağılım göstermeyen verilere Mann-Whitney U testi uygulanmıştır.

3.4.1. Araştırmanın Evreni ve Örnekleme

Araştırmalarda evreni oluşturan bütün birimlere ulaşmak oldukça zor, imkânsız ve bazen de çok maliyetli olabilmektedir. Bu durumda evreni temsil eden bir alt küme seçilir ve bu alt kümeden hareketle evren için tahminde bulunulur. Bu alt kümeye de örneklem adı verilmektedir (Uzgören, 2012: 23). Günlük yaşantıda farkında olmadan yapılan, satın alınırken koparılarak tadına bakılan bir parça yiyecek ya da ısısı kontrol edilen bir yudum içecek birer örneklemdir. Deniz kirliliğini araştırmak amacıyla alınan bir kavanoz su örneklem, suyu alma işlemi örnekleme, deniz ise evren'dir (Yazıcıoğlu ve Erdoğan, 2007: 54).

Evren ve örneklem sayılarının belirlenmesine ilişkin Sekaran'ın (1992: 253) belirlemiş olduğu örneklem sayıları Tablo 2'de yer almaktadır.

Tablo 2. Evrene Ait Örneklem Büyüklüğünün Belirlenmesi

N	S	N	S	N	S
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327

60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

N= Evren Büyüklüğü

S= Örneklem Sayısı

Kaynak: Sekaran, U. *Research Methods For Business*, 2. Baskı, Amerika, 1992, ss: 253

Kolayda örnekleme yöntemi, örnekleme tekniklerinden olasılığa dayalı olmayan örnekleme yöntemidir. Altunışık vd. (2007) kolayda örnekleme yöntemini ankete cevap veren herkesin katıldığı örnekleme yöntemi olarak tanımlamıştır.

Araştırmanın evrenine ulaşabilmede zamansal ve maddi açılardan zorluklar yaşanacağından dolayı belirlenen evren üzerinden onu temsil edecek kolayda örnekleme yöntemi kullanılarak, beş yıldızlı konaklama işletmeleri yiyecek içecek bölümü çalışanları seçilmiştir. Araştırmanın örneklemini, Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde bulunan beş yıldızlı konaklama işletmelerindeki yiyecek içecek bölümü çalışanları oluşturmaktadır. Yiyecek içecek bölümü çalışanlarının araştırılmasının nedeni ise; restoran ve barda çalışan personelin müşteri ile yüz yüze çalışmaları, restoran, bar, mutfak ve bulaşıkhanede çalışan personelin uzun çalışma saatleri ve çalışma koşullarının tükenmişlik ve iş doyumu üzerinde etkisinin olabileceğinin düşünülmesidir.

Araştırmanın evrenini ise, Kültür ve Turizm Bakanlığı'nın resmi web sitesinden temin edilen Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde bulunan Turizm İşletmesi Belgeli beş yıldızlı konaklama işletmelerinin listesi oluşturmaktadır. Temin edilen listeye göre, 31 Mart 2016 tarihi itibarıyla bu bölgede faaliyet gösteren beş yıldızlı konaklama işletmesi sayısı 12'dir. 31 Haziran 2016 tarihi itibarıyla; söz konusu konaklama işletmelerinin insan kaynakları birimlerinden alınan bilgilere göre yiyecek içecek bölümü çalışanlarının toplam sayısı 700'dür. Araştırmanın evreni 700 kişiden oluşmaktadır. İki tane konaklama işletmesi belirtilen zamanlarda geri dönüş yapmadığı için anketler toplanamamıştır. Bu yüzden bu veriler araştırmaya katılamamıştır. Araştırmada geriye kalan 10 konaklama işletmesinden Mayıs-Haziran 2016 tarihleri arasında toplanan yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların doldurduğu toplam 270 anket analiz edilmiştir. Örnekleme grubunu 270 yiyecek içecek bölümü çalışanı oluşturmaktadır. Toplamda 270 kişiye ulaştırılan anketlerin hepsi geri dönmüştür. Ancak 20 tane ankete verilen cevapların bazılarında eksiklik olmasından dolayı bu anketler analize dahil edilmediği için örnekleme sayısı 250'e düşmüştür. Bu yüzden örnekleme sayımız 250 yiyecek içecek çalışanından oluşmaktadır. Tablo 2'ye göre 248 örnekleme yeterlidir.

3.4.2. Araştırmada Kullanılan Veri Toplama Teknikleri

Araştırmada veri toplama aracı olarak, 20 ifadeden oluşan Minnesota İş Doyum Ölçeği ile 22 ifadeden oluşan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve 15 sorudan oluşan kişisel bilgi formu ile ilgili sorulardan oluşan anket kullanılmıştır ve anketimize ekte yer verilmektedir.

Minnesota İş Doyum Ölçeği; iş arkadaşları ile olan ilişkiler, terfi imkanı, alınan ücret, yönetim ilişkileri, başarı, tanınma, sorumluluk, örgüt politikaları, güvenlik, statü, yeteneklerden faydalanma, gerçekleştirilen faaliyetler, otorite, yaratıcılık, bağımsızlık, ahlaki değerler, sosyal hizmetler, değişiklik, çalışma koşulları, teknik yardım gibi 20 ifadeden oluşmaktadır. Ölçekte her bir ifade; hiç memnun değilim(1), memnun değilim(2), kararsızım(3), memnunum(4), çok memnunum(5) şeklinde 5’li ölçek ile yanıtlandırılmaktadır. İç Kaynaklı İş Doyum ifadeleri; 1, 2, 3, 4, 7, 8, 9, 10, 11, 15, 19, 20 iken Dış Kaynaklı İş Doyum ifadeleri ise 5, 6, 12, 13, 14, 16, 17, 18’dir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği; 9 olumsuz ifadeden (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı) oluşan Duygusal Tükenme, 5 olumsuz ifadeden (5, 10, 11, 15 ve 22 numaralı) oluşan Duyarsızlaşma ve 8 olumlu ifadeden (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı) oluşan Düşük Kişisel Başarı Hissi boyutlarından oluşmaktadır. Ölçekte duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ifadeleri; hiçbir zaman(1), çok nadir(2), bazen(3), çoğu zaman(4), her zaman(5) şeklinde; düşük kişisel başarı hissi ifadeleri ise her zaman(1), çoğu zaman(2), bazen(3), çok nadir(4), hiçbir zaman (5) şeklinde 5’li ölçek ile yanıtlandırılmaktadır.

Kişisel bilgi formu ise; yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim düzeyi, görev ünvanı, meslekte çalışılan sene, işletmede çalışılan sene, mesleği kendi isteği ile seçip seçmediği, tekrar aynı mesleği seçip seçmeyeceği, işyerinden ayrılmayı düşünüp düşünmediği, sigara ve alkol kullanıp kullanmadığı, son 2 yıl içinde kötü bir olay yaşayıp yaşamadığı sorularından oluşmaktadır.

3.5. Verilerin Analizi, Bulgular ve Yorumlar

3.5.1. Güvenirlik Analizleri

Bir ölçümün güvenilirliği, ne kadar hatasız olduğunun göstergesidir ve ölçüm aracının zaman ve değişik maddeler karşısında tutarlı bir ölçüm yaptığını belirtir. Diğer bir deyişle bir ölçümün güvenilirliği, o ölçümün istikrarı/dengesi ve tutarlılığıdır (Balcı, 2004: 100).

Güvenirlik analizi için Cronbach's Alpha, Split-Half, Guttman, Parallel, Strict Paralell gibi birçok yöntem bulunmaktadır. Ama en çok Cronbach's Alfa yöntemi tercih edilmektedir (Ural ve Kılıç, 2005: 286)

Faktörlerin güvenilirlik (iç tutarlılık) katsayıları Cronbach's Alfa ile hesaplanmaktadır. Cronbach's Alfa katsayısı yönteminde her bir ölçek maddesinin diğer ölçek maddeleri ile ilişkisine bakarak bir kat sayı hesaplanmaktadır. Katsayı 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Alfa katsayısına bağlı olarak ölçeğin güvenilirliği şu şekilde yorumlanmaktadır (Kalaycı, 2010: 405):

- $00 \leq \alpha < .40$ ise ölçek güvenilir değildir,
- $40 \leq \alpha < .60$ ise ölçeğin güvenilirliği düşük,
- $60 \leq \alpha < .80$ ise ölçek oldukça güvenilir,
- $80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tablo 3, 4, 5 ve 6'da Maslach tükenmişlik ölçeğinin sırasıyla genel, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi alt boyutlarının güvenilirlik analizi sonuçları verilmiştir.

Tablo 3. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Genel Güvenirlik Analizi (**Reliability Statistics**)

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,833	22

Tablo 4. Maslach Duygusal Tükenme Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (**Reliability Statistics**)

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,869	9

Tablo 5. Maslach Duyarsızlaşma Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (**Reliability Statistics**)

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,818	5

Tablo 6. Maslach Düşük Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu Güvenirlik Analizi (**Reliability Statistics**)

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,776	8

Araştırmada Maslach Tükenmişlik ölçeğinin genel güvenirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenirlik değeri Cronbach's Alpha 0,83 olarak (Tablo 3), Maslach Duygusal Tükenme alt boyutunun güvenirlik değeri 0,86 olarak (Tablo 4), Maslach Duyarsızlaşma alt boyutunun güvenirlik değeri 0,81 olarak (Tablo 5), Maslach Düşük Kişisel Başarı Hissi alt boyutunun güvenirlik değeri ise 0,77 olarak (Tablo 6) tespit edilmiştir. Elde edilen sonuçlara göre, ölçeğin genel, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt boyutundaki güvenirliğinin yüksek derecede, düşük kişisel başarı hissi alt boyutundaki güvenirliğin ise oldukça güvenilir olduğu görülmektedir.

Tablo 7'de Minnesota İş Doyum Ölçeği'nin güvenirlik analizi verilmektedir.

Tablo 7. Minnesota İş Doyum Ölçeği Güvenirlik Analizi (**Reliability Statistics**)

Cronbach's Alpha	Soru Sayısı
,877	20

Araştırmada Minnesota İş Doyum anketinin güvenilirlik analizi sonucunda verilerin genel güvenilirlik değeri Cronbach's Alpha 0,87 olarak (Tablo 7) tespit edilmiştir. Elde edilen sonuç, ölçeğin yüksek derecede güvenilirliğe sahip olduğunu göstermektedir.

Her iki ölçek için de bulunan değerlerin, kabul edilebilir sınırlar içerisinde ve yeterli olduğu görülmektedir.

3.5.2. Katılımcıların Demografik Özellikleri

Tablo 8'de katılımcıların demografik özelliklerinin frekans dağılımlarına yer verilmektedir.

Tablo 8. Katılımcıların Demografik Özelliklerinin Frekans Dağılımları

Değişkenler	Frekans (n)	Yüzde (%)
Kişinin Cinsiyeti		
Erkek	170	68,0
Kadın	80	32,0
Toplam	250	100,0
Kişinin Yaşı		
15-17 yaş	38	15,2
18-25 yaş	100	40,0
26-34 yaş	58	23,2
35-45 yaş	43	17,2
46-55 yaş	8	3,2
56 ve üzeri yaş	3	1,2
Toplam	250	100,0
Kişinin Medeni Durumu		

Hiç evlenmedim	173	69,2
Birlikte yaşıyorum	12	4,8
Evliyim	58	23,2
Eşim öldü	1	0,4
Boşandım	6	2,4
Toplam	250	100,0
Kişinin Eğitim Düzeyi		
İlköğretim	28	11,2
Lise veya Turizm Meslek Lisesi	106	42,4
Ön Lisans	45	18,0
Lisans	69	27,6
Lisansüstü	2	0,8
Toplam	250	100,0
Kişinin Görev Ünvanı		
Aşçı	39	15,6
Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	15	6,0
Garson	43	17,2
Bulaşık Personeli	23	9,2
Şef (Restoran/Bar/Mutfak/Bulaşikhane)	30	12,0
Satın Alma Personeli	21	8,4
Stajyer	50	20,0
Komi	29	11,6
Toplam	250	100,0
Meslekte Çalışma Süresi		
0-1 yıl	43	17,2
2-5 yıl	111	44,4
6-9 yıl	36	14,4

10-15 yıl	31	12,4
15 ve üzeri yıl	29	11,6
Toplam	250	100,0
Aynı İşletmede Çalışma Süresi		
0-1 yıldır	102	40,8
2-5 yıldır	95	38,0
6-9 yıldır	23	9,2
10-15 yıldır	21	8,4
15 ve üzeri yıldır	9	3,6
Toplam	250	100,0
Kişinin Aylık Kazancı		
500-1000*	78	31,2
1001-1500	68	27,2
1501-2000	38	15,2
2001-2500	51	20,4
2501 ve üzeri	15	6,0
Toplam	250	100,0
Mesleğini kendi isteğiyle seçmesi		
Evet	218	87,2
Hayır	32	12,8
Toplam	250	100,0
Tekrar aynı mesleği seçmesi		
Evet	145	58,0
Hayır	105	42,0
Toplam	250	100,0
İşyerinden ayrılmayı düşünmesi		
Evet	58	23,2
Hayır	192	76,8
Toplam	250	100,0
Sigara kullanması		

Evet	139	55,6
Hayır	111	44,4
Toplam	250	100,0
Alkol kullanması		
Evet	114	45,6
Hayır	136	54,4
Toplam	250	100,0
Son iki yılda yaşadığı kötü olay		
Evet	96	38,4
Hayır	154	61,6
Toplam	250	100,0

* Bu grup stajyerleri ve kısmi zamanlı çalışanları kapsamaktadır.

Katılımcılardan 170'i (%68) erkek ve 80'i (%32) kadındır. Kadın çalışanların az olmasının, genel olarak, yoğun çalışma temposuna ayak uydurabilecek yapıda olmamaları ve anne olarak evde de sorumluluklarının olmasından kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışanlar arasında 38 kişinin (%15,2) 18 yaşından küçük, 100 kişinin (%40) 18-25 yaş aralığında, 58 kişinin (%23,2) 26-34 yaş aralığında, 43 kişinin (%17,2) 35-45 yaş aralığında, 8 kişinin (%3,2) 46-55 yaş aralığında, 3 kişinin ise (%1,2) 56 yaşın üzerinde olduğu görülmektedir. Yaş aralığına bakıldığında, çalışanların büyük kısmının genç çalışanlardan oluştuğu görülmektedir. Bu durum, daha çok gençlerin turizm sektörünün yoğun temposuna uyum sağlayabildikleri şeklinde yorumlanabilir.

Çalışanlardan 173 kişinin (%69,2) hiç evlenmemiş, 12 kişinin (%4,8) birlikte yaşıyor, 58 kişinin (%23,2) evli, 1 kişinin (%0,4) eşinin ölmüş, 6 kişinin (%2,4) boşanmış olduğu görülmektedir. Bekâr çalışanların sayısının fazla olmasının, bekârların, yoğun iş temposu ve fazla çalışma saatleri, mesaiye kalma gibi durumlara uyumunun bekâr olmayanlara göre daha yüksek olmasından dolayı işverence tercih edilmesinden kaynaklandığı söylenebilir.

Çalışanlardan 28 kişinin (%11,2) ilköğretim, 106 kişinin (%42,4) lise, 45 kişinin (%18) önlisans, 69 kişinin (%27,6) lisans, 2 kişinin (%0,8) lisansüstü eğitim aldığı görülmektedir. Bu sonuca göre, değerlendirilen konaklama işletmelerinde yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların eğitim düzeylerinin yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışanlardan 39 kişinin (%15,6) aşçı, 15 kişinin (%6) üst yönetici (yiyecek&içecek/restoran/bar/satın alma müdürü/aşçı başı), 43 kişinin (%17,2) garson, 23 kişinin (%9,2) bulaşık personeli, 30 kişinin (%12) şef (restoran/bar/mutfak/bulaşikhane), 21 kişinin (%8,4) satın alma personeli, 50 kişinin (%20) stajyer, 29 kişinin (%11,6) komi olduğu görülmektedir. Çalışanlara bakıldığında stajyer sayısının fazla olduğu görülmektedir. Bunun sebebi olarak; stajyere daha düşük ücret ödendiği için oteller maliyetten tasarruf etme yoluna giderek stajyer tercih ettiği varsayılabılır.

Çalışanların meslekte çalışma süresine baktığımızda; 43 kişinin (%17,2) 1 yıldan az, 111 kişinin (%44,4) 2-5 yıl arasında çalıştığı, 36 kişinin (%14,4) 6-9 yıl arasında çalıştığı, 31 kişinin (%12,4) 10-15 yıl arasında çalıştığı, 29 kişinin (%11,6) 15 yıl üzerinde çalıştığı görülmektedir. Çalışanların çoğunluğunun 5 yıldan daha az sektör tecrübesine sahip olduğu söylenebilir.

Çalışanların aynı işletmede çalışma süresine baktığımızda; 102 kişinin (%40,8) 1 yıldan az, 95 kişinin (%38) 2-5 yıl arasında çalıştığı, 23 kişinin (%9,2) 6-9 yıl arasında çalıştığı, 21 kişinin (%8,4) 10-15 yıl arasında çalıştığı, 9 kişinin (%3,6) 15 yıl üzerinde çalıştığı görülmektedir. Buradan, çalışılan konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde iş devir hızının fazla olduğu söylenebilir.

Çalışanların aylık kazançlarına baktığımızda; 78 kişinin (%31,2) 500-1000 TL arasında, 68 kişinin (%27,2) 1001-1500 TL arasında, 38 kişinin (%15,2) 1501-2000 TL arasında, 51 kişinin (%20,4) 2001-2500 TL arasında, 15 kişinin (%6) 2501 TL ve üzerinde kazandığı görülmektedir. En düşük ilk grupta yer alan 78 çalışanın 50'si stajyer gerisi kısmi zamanlı olarak çalışan kişilerdir. Turizm sektöründe maaşların yönetici olan %6'lık kesim dışında çok yüksek olmadığı söylenebilir.

Çalışanların “Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 218 kişinin (%87,2) “evet” dediği, 32 kişinin (%12,8) “hayır” dediği görülmektedir.

Çalışanların “Tekrar aynı mesleği seçer misiniz?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 145 kişinin (%58,0) “evet” dediği, 105 kişinin (%42,0) “hayır” dediği görülmektedir. Buradan hareketle çalışanların işlerinden memnun oldukları söylenebilir.

Çalışanların “İşyerinden ayrılmayı düşünüyor musunuz?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 58 kişinin (%23,2) “evet” dediği, 192 kişinin (%76,8) “hayır” dediği görülmektedir. Buradan hareketle çalışanların işyerinden memnun oldukları söylenebilir.

Çalışanların “Sigara kullanıyor musunuz?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 139 kişinin (%55,6) “evet” dediği, 111 kişinin (%44,4) “hayır” dediği görülmektedir.

Çalışanların “Alkol alır mısınız?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 114 kişinin (%45,6) “evet” dediği, 136 kişinin (%54,4) “hayır” dediği görülmektedir.

Çalışanların “Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı?” sorusuna verdiği cevaplara baktığımızda; 96 kişinin (%38,4) “evet” dediği, 154 kişinin (%61,6) “hayır” dediği görülmektedir.

3.5.3. Tükenmişlik ile İş Doyumu Düzeyleri

Tablo 9’da Minnesota İş Doyum Ölçeğinin ortalama ve standart sapma değerleri verilmektedir.

Tablo 9. Minnesota İş Doyum Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Minnesota İş Doyumu Ölçeği İfadeleri	Hiç Memnun Değilim	Memnun Değilim	Kararsızım	Memnunuz	Çok Memnunuz	Ortalama	Standart Sapma
İşimden "beni her zaman meşgul etmesi" bakımından	26kişi %10,4	44kişi %17,6	58kişi %23,2	92kişi %36,8	30kişi %12,0	4,03	1,27

İşimden "tek başıma çalışma olanağı olması" bakımından	36kişi % 14,4	31kişi % 12,4	61kişi % 24,4	85kişi % 34,0	37kişi % 14,8	3,22	1,26
İşimden "ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı olması" bakımından	25kişi % 10,0	21kişi % 8,4	41kişi % 16,4	100kişi % 40,0	63kişi % 25,2	3,62	1,23
İşimden "toplumda saygın bir kişi olma şansı vermesi" bakımından	75kişi % 30,0	90kişi % 36,0	57kişi % 22,8	23kişi % 9,2	5kişi % 2,0	2,17	1,02
İşimden "yöneticimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi" bakımından	68kişi % 27,2	85kişi % 34,0	53kişi % 21,2	36kişi % 14,4	8kişi % 3,2	2,32	1,11
İşimden "yöneticimin karar verme yeteneği" bakımından	19kişi % 7,6	30kişi % 12,0	59kişi % 23,6	91kişi % 36,4	51kişi % 20,4	3,50	1,16
İşimden "vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi" bakımından	12kişi % 4,8	18kişi % 7,2	61kişi % 24,4	100kişi % 40,0	59kişi % 23,6	3,70	1,05
İşimden "bana garantili bir gelecek sağlaması" bakımından	37kişi % 14,8	35kişi % 14,0	78kişi % 31,2	58kişi % 23,2	42kişi % 16,8	3,13	1,27
İşimden "başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem" bakımından	12kişi % 4,8	14kişi % 5,6	57kişi % 22,8	96kişi % 38,4	71kişi % 28,4	3,80	1,06
İşimden "kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma" bakımından	17kişi % 6,8	30kişi % 12,0	68kişi % 27,2	91kişi % 36,4	44kişi % 17,6	3,46	1,11
İşimden "kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması" bakımından	15kişi % 6,0	26kişi % 10,4	38kişi % 15,2	103kişi % 41,2	68kişi % 27,2	3,73	1,14
İşimden "iş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması" bakımından	22kişi % 8,8	27kişi % 10,8	65kişi % 26,0	96kişi % 38,4	40kişi % 16,0	3,42	1,14
İşimden "yaptığım iş karşılığı aldığım ücret" bakımından	59kişi % 23,6	43kişi % 17,2	60kişi % 24,0	58kişi % 23,2	30kişi % 12,0	2,82	1,34
İşimden "terfi imkanımın olması" bakımından	34kişi % 13,6	42kişi % 16,8	53kişi % 21,2	75kişi % 30,0	46kişi % 18,4	3,22	1,30
İşimden "kendi fikirlerimi uygulama serbestliğini bana vermesi" bakımından	33kişi % 13,2	27kişi % 10,8	62kişi % 24,8	85kişi % 34,0	43kişi % 17,2	3,31	1,25
İşimden "işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi" bakımından	48kişi % 19,2	91kişi % 36,4	67kişi % 26,8	32kişi % 12,8	12kişi % 4,8	2,47	1,08
İşimden "çalışma şartlarım" bakımından	28kişi % 11,2	37kişi % 14,8	72kişi % 28,8	72kişi % 28,8	41kişi % 16,4	3,24	1,21

İşimden "çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması" bakımından	14kişi %5,6	27kişi %10,8	40kişi %16,0	93kişi %37,2	76kişi %30,4	3,76	1,16
İşimden "yaptığım işten dolayı takdir edilmem" bakımından	95kişi %38,0	75kişi %30,0	45kişi %18,0	29kişi %11,6	6kişi %2,4	2,10	1,11
İşimden "yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi" bakımından	84kişi %33,6	75kişi %30,0	48kişi %19,2	34kişi %13,6	9kişi %3,6	2,23	1,16

Tablo 9 incelendiğinde; çalışanların en düşük iş doyumunu yaşadıkları ifadelerin, "toplumda saygın bir kişi olma şansı vermesi", "yöneticimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi", "işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi", "yaptığım işten dolayı takdir edilmem", "yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi" olduğu görülmektedir.

Çalışanların 103'ünün (%41,2) en yüksek iş doyumunu yaşadıkları ifadenin "kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansının olması" olduğu görülmektedir.

Tablo 10'da Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin ortalama ve standart sapma değerleri verilmektedir.

Tablo 10. Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin İfadeleri	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman	Ortalama	Standart Sapma
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	70kişi %28,0	46kişi %18,4	70kişi %28,0	30kişi %12,0	34kişi %13,6	2,64	1,36
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	37kişi %14,8	57kişi %22,8	64kişi %25,6	45kişi %18,0	47kişi %18,8	3,03	1,32
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	65kişi %26,0	59kişi %23,6	60kişi %24,0	32kişi %12,8	34kişi %13,6	2,64	1,35
İşimle ilgili karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	11kişi %4,4	21kişi %8,4	57kişi %22,8	98kişi %39,2	63kişi %25,2	3,72	1,06
İşimle ilgili karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	113kişi %45,2	38kişi %15,2	43kişi %17,2	28kişi %11,2	28kişi %11,2	2,28	1,41

Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı.	51kişi % 20,4	48kişi % 19,2	73kişi % 29,2	37kişi % 14,8	41kişi % 16,4	2,87	1,34
İşimle ilgili karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	12kişi % 4,8	20kişi % 8,0	56kişi % 22,4	96kişi % 38,4	66kişi % 26,4	3,73	1,08
Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	62kişi % 24,8	57kişi % 22,8	72kişi % 28,8	30kişi % 12,0	29kişi % 11,6	2,62	1,29
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	20kişi % 8,0	27kişi % 10,8	66kişi % 26,4	76kişi % 30,4	61kişi % 24,4	3,56	1,39
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	76kişi % 30,4	67kişi % 26,8	51kişi % 20,4	32kişi % 12,8	24kişi % 9,6	2,44	1,30
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	89kişi % 35,6	54kişi % 21,6	53kişi % 21,2	31kişi % 12,4	23kişi % 9,2	2,38	1,32
Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.	9kişi % 3,6	32kişi % 12,8	48kişi % 19,2	77kişi % 30,8	84kişi % 33,6	3,78	1,14
İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	58kişi % 23,2	48kişi % 19,2	68kişi % 27,2	44kişi % 17,6	32kişi % 12,8	2,77	1,32
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	37kişi % 14,8	50kişi % 20,0	62kişi % 24,8	42kişi % 16,8	59kişi % 23,6	3,14	1,37
İşimle ilgili karşılaştığım insanlara ne olduğu umurunda değil.	99kişi % 39,6	43kişi % 17,2	50kişi % 20,0	25kişi % 10,0	33kişi % 13,2	2,40	1,42
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende gerginlik yaratıyor.	75kişi % 30,0	57kişi % 22,8	61kişi % 24,4	27kişi % 10,8	30kişi % 12,0	2,52	1,33
İşimle ilgili karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.	16kişi % 6,4	25kişi % 10,0	43kişi % 17,2	90kişi % 36,0	76kişi % 30,4	3,74	1,17
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	12kişi % 4,8	29kişi % 11,6	57kişi % 22,8	75kişi % 30,0	77kişi % 30,8	3,70	1,16
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	19kişi % 7,6	35kişi % 14,0	59kişi % 23,6	74kişi % 29,6	63kişi % 25,2	3,50	1,22
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	111kişi % 44,4	40kişi % 16,0	38kişi % 15,2	33kişi % 13,2	28kişi % 11,2	2,30	1,43
İşimde karşılaştığım sorunları başarılı bir şekilde çözümlerim.	9kişi % 3,6	18kişi % 7,2	41kişi % 16,4	92kişi % 36,8	90kişi % 36,0	3,94	1,06

İşimle ilgili karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	57kişi %22,8	47kişi %18,8	73kişi %29,2	36kişi %14,4	37kişi %14,8	2,79	1,34
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	-----------------	------	------

Çalışanların 111'i (44,4) "Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum." ifadesine ve 113'ü (45,2) "İşimle ilgili karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum." ifadesine "hiçbir zaman" ifadesi ile verdikleri cevap sonucunda en az tükenmişliği yaşadıkları görülmektedir. Bu kişilerin işini severek yaptıkları ve karşılaştıkları insanlara iyi davrandıklarını söyleyebiliriz.

Çalışanların 98'i (39,2) "İşimle ilgili karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım." ve 96'sı (38,4) "İşimle ilgili karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum." ifadelerine "her zaman" ifadesi ile verdikleri cevap sonucunda en yüksek tükenmişliği yaşadıkları görülmektedir. Yani çalışanların karşılaştıkları insanların ne hissettiğini anlarken ve sorunlara çözüm ararken yüksek düzeyde tükenmişlik yaşadıklarını söyleyebiliriz.

3.5.4. İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki doğrusal ilişkiyi veya bir değişkenin diğer değişken ile olan ilişkisini test etmek, varsa bu ilişkinin derecesini ölçmek için kullanılan istatistiksel bir yöntemdir. Pearson korelasyon katsayısı ise, iki değişken arasında anlamlı bir ilişki var mıdır, varsa derecesi nedir sorusunun cevabını bulmak için kullanılır. Pearson korelasyon katsayısı r ile gösterilir ve -1 ile +1 arasında değerler alır (Kalaycı, 2010: 115-116). Eğer;

$r=-1$ ise, tam negatif doğrusal ilişki vardır. Yani, bir değişken artarken diğeri azalır ya da bir değişken azalırken diğeri artar.

$r=1$ ise, tam pozitif doğrusal ilişki vardır. Yani, bir değişken arttığında diğeri de artar ya da bir değişken azaldığında diğeri de azalır.

$r=0$ ise iki değişken arasında ilişki yoktur.

İki değişken arasındaki Pearson korelasyon katsayısının yorumu aşağıdaki gibi yapılır:

<u>r</u>	<u>İlişki</u>
0,00-0,25	Çok Zayıf
0,26-0,49	Zayıf
0,50-0,69	Orta
0,70-0,89	Yüksek
0,90-1,00	Çok Yüksek

Tablo 11’de İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları arasındaki ilişkiyi gösteren korelasyon analizinin sonucu yer almaktadır.

Tablo 11. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Korelasyon Analizi

		İş Doyumu	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
İş Doyumu	Pearson Korelasyonu	1	-,285**	-,132*	,259**
	Sig.(2-tailed)		,000	,037	,000
	N	250	250	250	250
Duygusal Tükenme	Pearson Korelasyonu	-,285**	1	,696**	-,118
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,063
	N	250	250	250	250
Duyarsızlaşma	Pearson Korelasyonu	-,132*	,696**	1	-,091
	Sig.(2-tailed)	,037	,000		,152
	N	250	250	250	250
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Pearson Korelasyonu	,259**	-,118	-,091	1
	Sig.(2-tailed)	,000	,063	,152	
	N	250	250	250	250

** . Korelasyon 0.01 seviyesinde önemli (2-tailed).

* . Korelasyon 0.05 seviyesinde önemli (2-tailed).

Korelasyon analizi sonucunda, $p < 0,05$ olan değerler değişkenler arasında ilişkinin varlığını gösterir. Buna göre; iş doyumunu ile duygusal tükenme arasında (-0,285) negatif yönde zayıf bir ilişki vardır. İş doyumunu ile duyarsızlaşma arasında (-0,132) negatif yönde çok zayıf bir ilişki vardır. Düşük kişisel başarı hissi ile duygusal tükenme (-0,118) ve duyarsızlaşma (-0,091) arasında negatif yönde çok zayıf bir ilişki vardır. İş doyumunu ile düşük kişisel başarı hissi arasında (0,259) ise pozitif yönde zayıf bir ilişki vardır. Duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında (0,696) pozitif yönde orta düzeyde ilişki vardır. Bu ilişkilere göre; duygusal tükenme artarken iş doyumunun azalacağını, düşük kişisel başarı hissi artarken iş doyumunun da artacağını, duyarsızlaşma artarken iş doyumunun azalacağını, duygusal tükenme artarken duyarsızlaşmanın da artacağını, duyarsızlaşma artarken düşük kişisel başarı hissini azalacağını söylemek mümkün olacaktır. Yani; H1a, H1b ve H1c hipotezleri kabul edilir. Kuruüzüm, Anafarta ve Irmak (2008) yaptıkları çalışmada, iş doyumunu ile tükenmişlik arasında negatif bir ilişki olduğunu ortaya koymuştur (Şen, 2012: 66). Dönmez'in (2008) seyahat acentasında çalışanlar üzerine yaptığı çalışmada iş doyumunu ile tükenmişlik puanları arasında negatif yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu bulunmuştur. Buna göre, çalışanların iş doyumunu arttıkça tükenmişliklerinin azaldığı görülmektedir. Üngüren vd.'nin (2010) yapmış oldukları çalışma sonucunda, iş doyumunu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında negatif yönlü, iş doyumunu ile düşük kişisel başarı hissi arasında ise pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu bulunmuştur. Tarcan İçigen ve Uzut'un (2012) çalışmaları incelendiğinde, yiyecek-içecek çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri ile tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi arasında pozitif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu bulgu ile yiyecek ve içecek çalışanlarının iş doyumunu düzeyleri arttıkça düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin de artacağı söylenebilir. İş doyumunu ve tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme boyutu arasında ise negatif yönlü anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Buradan hareketle, yiyecek ve

içecek b6l6m6 çalışanlarının iş doyum d6zeyleri arttıca duygusal t6kenme d6zeylerinin azaldığı s6ylenbilir. İş doyumunu ile t6kenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma boyutu arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilememiştir.

3.5.5. Aylık Kazançlarına G6re İş Doyumu ve T6kenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Y6nl6 Varyans Analizi

Tablo 12’de yiyecek içecek b6l6m6 çalışanlarının aylık kazançlarına g6re t6kenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu d6zeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Y6nl6 Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık d6zeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan 6nce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.1). Buna g6re, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler t6kenmişlik alt boyutlarının t6m6 (duygusal t6kenme, duyarsızlaşma, d6ř6k kişisel başarı hissi) One Way Anova testine tabi tutulmuştur. İş doyumunu verilerine ise Levene testi değer 0,02 ($p < 0,05$) olduğu için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 12. Aylık Kazançlarına G6re İş Doyumu ve T6kenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Y6nl6 Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Aylık Kazançları	N	Ortalama	P
Duygusal T6kenme	500-1000	78	2,75	0,62
	1001-1500	68	2,83	
	1501-2000	38	2,92	
	2001-2500	51	2,73	
	2501 ve 6zeri	15	2,50	
Duyarsızlaşma	500-1000	78	2,66	0,31
	1001-1500	68	2,41	
	1501-2000	38	2,37	
	2001-2500	51	2,28	
	2501 ve 6zeri	15	2,42	

Düşük Kişisel Başarı Hissi	500-1000	78	3,63	0,14
	1001-1500	68	3,67	
	1501-2000	38	3,69	
	2001-2500	51	3,77	
	2501 ve üzeri	15	4,14	

Kruskal-Wallis Test

Bağımlı Değişken	Aylık Kazançları	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doyumu	500-1000	78	133,26	0,02*
	1001-1500	68	122,71	
	1501-2000	38	104,83	
	2001-2500	51	118,64	
	2501 ve üzeri	15	173,50	

*p<0,05

Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi

Bağımlı Değişken	(I)Aylık kazanç	(J)Aylık kazanç	Ortalama Farkı(I-J)	P
İş Doyumu	1501-2000	2501 ve üzeri	-0,61	0,01*

*p<0,05

Tablo 12'ye göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin çalışanların aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,62; 0,31; 0,14). Buna göre, çalışanların aylık kazançları tükenmişliklerini etkilememektedir. Öte yandan iş doyumu düzeylerinin çalışanların aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmüştür (0,02). İş doyumu seviyelerinin aylık kazançtan etkilendiği görülmüştür. Tukey testine göre, aylık kazancı 1501-2000 arasında olanlar ile 2500 TL ve üzerinde olanlar arasında önemli farklılık vardır (p<0,05). En yüksek iş doyumunun en yüksek

maaş alan çalışanlarda olduğu görülmüştür. Oysa, en düşük iş doyumunu en düşük maaş alan kişilerde görülmemiştir. Stajyer ve komiler maaşları en düşük grupta olmasına rağmen, iş doyumunca en yüksek ikinci sırada yer almaktadırlar. Bu durum, bu grubun maaş beklentisinin düşük olmasından kaynaklanıyor olabilir. H2a hipotezinin kabul, H2b, H2c ve H2d hipotezleri red edilir.

3.5.6. Meslekte Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 13'te yiyecek içecek bölümü çalışanlarının meslekte çalışma yıllarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.2). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve iş doyumunu One Way Anova testine tabi tutulmuştur. Tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma verilerine ise Levene testi değeri 0,00 ($p < 0,05$) olduğu için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 13. Meslekte Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Meslekte Çalışma Yılı	N	Ortalama	P
İş Doyumu	0-1 yıl	43	3,13	0,08
	2-5 yıl	111	3,22	
	6-9 yıl	36	2,92	
	10-15 yıl	31	2,96	
	15 ve üzeri yıl	29	3,11	
Duygusal Tükenme	0-1 yıl	43	2,89	0,87
	2-5 yıl	111	2,75	
	6-9 yıl	36	2,70	

	10-15 yıl	31	2,85	
	15 ve üzeri yıl	29	2,74	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	0-1 yıl	43	3,62	0,23
	2-5 yıl	111	3,64	
	6-9 yıl	36	3,82	
	10-15 yıl	31	3,93	
	15 ve üzeri yıl	29	3,72	

Kruskal-Wallis Testi

Bağımlı Değişken	Meslekte Çalışma Yılı	N	Grupların Ortalaması	P
Duyarsızlaşma	0-1 yıl	43	146,98	0,08
	2-5 yıl	111	128,68	
	6-9 yıl	36	107,07	
	10-15 yıl	31	122,24	
	15 ve üzeri yıl	29	107,86	

Tablo 13'e göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri ile iş doyumunu düzeylerinin çalışanların meslekte çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,87; 0,08; 0,23; 0,08). Çalışanların meslekte çalışma süresi iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerini etkilememektedir. H3a, H3b, H3c ve H3d hipotezleri red edilir. Aynı işte çalışılan süre faktörü ile ilgili yapılan araştırmalar, tükenmişliğin daha çok yeni işe başlayanlarda ortaya çıktığını göstermiştir (Maslach ve Jackson, 1981: 99, Ergin, 1992: 152). İş yerinde yeni olan çalışanlarda duygusal tükenme, duyarsızlaşma yönünde tükenmişlik daha fazla görülürken, iş yerinde en eski çalışanlarda kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişlik daha fazla görülmektedir (Ergin, 1992: 153). Toker (2007), çalışmasında, çalışanların işte çalışma sürelerine göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiğini

bulgulamıştır. Buna göre, 1 yıldan daha az sürede çalışanların iş doyumu faktörlerinden yönetim faktörüne ve ücret faktörüne daha çok önem verdiği görülmüştür.

3.5.7. Yaş Gruplarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 14’te yiyecek içecek bölümü çalışanlarının yaş gruplarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.3). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) ve iş doyumu One Way Anova testine tabi tutulmuştur.

Tablo 14. Yaş Gruplarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Yaş Grupları	N	Ortalama	P
İş Doyumu	15-17 yaş	38	3,32	0,00*
	18-25 yaş	100	3,17	
	26-34 yaş	58	2,85	
	35-45 yaş	43	3,16	
	46-55 yaş	8	3,12	
	56 ve üzeri yaş	3	3,50	
Duygusal Tükenme	15-17 yaş	38	2,91	0,61
	18-25 yaş	100	2,72	
	26-34 yaş	58	2,92	

	35-45 yaş	43	2,63	
	46-55 yaş	8	2,62	
	56 ve üzeri yaş	3	2,70	
Duyarsızlaşma	15-17 yaş	38	3,00	0,00*
	18-25 yaş	100	2,39	
	26-34 yaş	58	2,48	
	35-45 yaş	43	2,29	
	46-55 yaş	8	1,62	
	56 ve üzeri yaş	3	2,00	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	15-17 yaş	38	3,57	0,57
	18-25 yaş	100	3,71	
	26-34 yaş	58	3,69	
	35-45 yaş	43	3,78	
	46-55 yaş	8	4,04	
	56 ve üzeri yaş	3	3,95	

*p<0,05

Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi

Bağımlı Değişken	(I) Yaş	(J) Yaş	Ortalama Farkı (I-J)	P
İş Doyum	15-17 yaş	26-34 yaş	,47	0,00*
	18-25 yaş	26-34 yaş	,32	0,02*
	26-34 yaş	15-17 yaş	-,47	0,00*
		18-25 yaş	-,32	0,02*
Duyarsızlaşma	15-17 yaş	18-25 yaş	,61	0,01*
		35-45 yaş	,70	0,02*
		46-55 yaş	1,38	0,00*

*p<0,05

Tablo 14'e göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin çalışanların yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,61; 0,57). Tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma ve iş doyumunu düzeylerinin çalışanların yaşlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (0,00; 0,00). Buradan hareketle, iş doyumunu düzeyi en yüksek olan yaş gruplarının 56 yaş ve üzeri (3,50), 15-17 (3,32) ve 18-25 (3,17) yaş aralığında olduğu belirlenmiştir ($p < 0,05$). İş doyumunun 25 yaş ile 56 yaş arasında düşük olduğu şeklinde de ifade edilebilir. Duyarsızlaşma düzeyine gelince; en yüksek duyarsızlaşma düzeyinin 15-17 ile 26-34 yaş gruplarında olduğu görülmektedir. Öte yandan; duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi değerleri yaş gruplarına göre farklılık göstermemesi ($p > 0,05$) çalışanların herhangi bir yaş aralığında bu duyguları yaşayabileceğini bir başka ifade ile yaşa bağlı olmayacağını göstermektedir. Bu bulgulara göre, H4a ve H4c hipotezleri kabul, H4b ve H4d hipotezleri ise red edilir. Yaş faktörü ile ilgili araştırmalar, yaşlandıkça duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma yönündeki tükenmişlik ve kişisel başarısızlık şeklindeki tükenmişliğin azaldığını ortaya koymaktadır (Çam, 1989: 193). Toker (2007) çalışmasında, çalışanların yaşları ilerledikçe daha çok iş doyumunu yaşadıklarını ortaya koymuştur.

3.5.8. Medeni Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 15'te yiyecek içecek bölümü çalışanlarının medeni durumlarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.4). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) ve iş doyumunu One Way Anova testine tabi tutulmuştur.

Tablo 15. Medeni Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Medeni Durum	N	Ortalama	P
İş Doyumu	Hiç evlenmedim	173	3,14	0,55
	Birlikte yaşıyorum	12	2,89	
	Evliyim	58	3,12	
	Eşim öldü	1	2,40	
	Boşandım	6	3,17	
Duygusal Tükenme	Hiç evlenmedim	173	2,74	0,09
	Birlikte yaşıyorum	12	3,32	
	Evliyim	58	2,78	
	Eşim öldü	1	4,50	
	Boşandım	6	2,47	
Duyarsızlaşma	Hiç evlenmedim	173	2,45	0,04*
	Birlikte yaşıyorum	12	3,33	
	Evliyim	58	2,31	
	Eşim öldü	1	2,20	
	Boşandım	6	2,43	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Hiç evlenmedim	173	3,68	0,73
	Birlikte yaşıyorum	12	3,57	
	Evliyim	58	3,82	
	Eşim öldü	1	3,50	
	Boşandım	6	3,68	

*p<0,05

Tablo 15'e göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ile iş doyumu düzeylerinin çalışanların medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,09; 0,73; 0,55). Tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeylerinin çalışanların medeni durumlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir (0,04). Buna göre, H5c hipotezi kabul, H5a, H5b ve H5d hipotezleri red edilir. Medeni

durum faktörü üzerinde yapılan araştırmalar; duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin ve duygusal tükenmenin bekârlarda evlilerden daha fazla olduğunu ortaya koymuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 838; Ergin, 1992: 151). Toker (2007) çalışmasında, çalışanların medeni durumlarına göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiğini bulmuştur. Buna göre, evli çalışanların, iş doyumunu faktörlerinden ücret ve işin yapısı değişkenlerine daha çok önem verdikleri görülmüştür.

3.5.9. Eğitim Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 16’da yiyecek içecek bölümü çalışanlarının eğitim durumlarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumunu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.5). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) ve iş doyumunu One Way Anova testine tabi tutulmuştur.

Tablo 16. Eğitim Durumlarına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Eğitim Durumu	N	Ortalama	P
İş Doyumu	İlköğretim	28	3,12	0,51
	Lise veya turizm meslek lisesi	106	3,16	
	Önlisans	45	3,17	
	Lisans	69	3,01	
	Lisansüstü	2	3,45	
Duygusal Tükenme	İlköğretim	28	2,65	0,26
	Lise veya turizm meslek	106	2,71	

	lisesi			
	Önlisans	45	2,70	
	Lisans	69	3,00	
	Lisansüstü	2	2,43	
Duyarsızlaşma	İlköğretim	28	2,40	0,50
	Lise veya turizm meslek lisesi	106	2,55	
	Önlisans	45	2,41	
	Lisans	69	2,40	
	Lisansüstü	2	1,40	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	İlköğretim	28	3,58	0,43
	Lise veya turizm meslek lisesi	106	3,74	
	Önlisans	45	3,85	
	Lisans	69	3,62	
	Lisansüstü	2	3,93	

Tablo 16 incelendiğinde; tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile iş doyumunu düzeylerinin çalışanların eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,26; 0,50; 0,43; 0,51). Bir başka deyişle; iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarının düzeyleri kişilerin eğitim seviyelerinden etkilenmemektedir. Buradan hareketle, H6a, H6b, H6c ve H6d hipotezleri red edilir. Toker (2007) çalışmasında, çalışanların eğitim durumlarına göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiğini bulmuştur. Buna göre, ilkokul mezunlarının ve üniversite mezunlarının yükselmeye daha çok önem vermekte olduğu görülmüştür.

3.5.10. Görev Ünvanlarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 17’de yiyecek içecek bölümü çalışanlarının görev ünvanlarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doymu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.6). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi) ve iş doymu One Way Anova testine tabi tutulmuştur.

Tablo 17. Görev Ünvanlarına Göre İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	Görev Ünvanı	Ortalama	P
İş Doymu	Aşçı	2,89	0,04*
	Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	3,48	
	Garson	3,19	
	Bulaşık Personeli	2,93	
	Şef (Restoran/Bar/Mutfak/Bulaşikhane)	3,07	
	Satın Alma Personeli	3,12	
	Stajyer	3,25	
	Komi	3,13	
Duygusal Tükenme	Aşçı	2,98	0,64
	Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	2,50	
	Garson	2,72	
	Bulaşık Personeli	2,97	

	Şef (Restoran/Bar/Mutfak/Bulaşıkhanesi)	2,75	
	Satın Alma Personeli	2,61	
	Stajyer	2,72	
	Komi	2,83	
Duyarsızlaşma	Aşçı	2,34	0,32
	Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	2,42	
	Garson	2,37	
	Bulaşık Personeli	2,40	
	Şef (Restoran/Bar/Mutfak/Bulaşıkhanesi)	2,47	
	Satın Alma Personeli	2,06	
	Stajyer	2,74	
	Komi	2,58	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Aşçı	3,68	0,41
	Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	4,14	
	Garson	3,70	
	Bulaşık Personeli	3,58	
	Şef (Restoran/Bar/Mutfak/Bulaşıkhanesi)	3,80	
	Satın Alma Personeli	3,74	
	Stajyer	3,64	
	Komi	3,64	

*p<0,05

Tukey Çoklu Karşılaştırma Testi

Bağımlı Değişken	(I) Görev Ünvanı	(J) Görev Ünvanı	Ortalama Farkı (I-J)	P
İş Doyum	Aşçı	Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma Müdürü/Aşçı Başı)	-,58	0,05*

*p<0,05

Tablo 17 incelendiğinde, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin çalışanların görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,64; 0,32; 0,41). İş doyumu düzeylerinin çalışanların görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği görülmektedir (0,04). Başka bir ifade ile, kişinin çalıştığı pozisyonu işinden doyum sağlamasında etkili olmaktadır. Tukey testine göre, üst yönetici pozisyonunda çalışanların iş doyumu düzeylerinin diğer tüm seviyelere göre yüksek olduğu görülmektedir. Diğer pozisyonlar arasında fark önemli değildir. Analiz sonuçlarına göre, H7a hipotezi kabul, H7b, H7c ve H7d hipotezleri red edilir.

3.5.11. İşletmede Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Tablo 18’de yiyecek içecek bölümü çalışanlarının işletmede çalışma yıllarına göre tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu düzeylerinin belirlenmesi amacıyla One Way Anova (Tek Yönlü Varyans) Analizi yapılmıştır. Analizde 0,05 anlamlılık düzeyi esas alınmış olup, açıklanan analizler amacına uygun olarak yorumlanmıştır.

Testi yapmadan önce verilerin homojen dağılıp dağılmadığına bakmak için Levene testi yapılmıştır (Tablo E.7). Buna göre, varyanslarının homojen dağıldığı belirlenen veriler tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, düşük kişisel başarı hissi ve iş doyumu One Way Anova testine tabi tutulmuştur. Duyarsızlaşma verilerine ise Levene testi değeri 0,03 (p<0,05) olduğu için Kruskal Wallis testi uygulanmıştır.

Tablo 18. İşletmede Çalışma Yılına Göre İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Arasındaki Tek Yönlü Varyans Analizi

Bağımlı Değişken	İşletmede Çalışma Yılı	N	Ortalama	P
İş Doyumu	0-1 yıl	102	3,13	0,07
	2-5 yıl	95	3,22	
	6-9 yıl	23	2,92	

	10-15 yıl	21	2,96	
	15 ve üzeri yıl	9	3,11	
Duygusal Tükenme	0-1 yıl	102	2,89	0,51
	2-5 yıl	95	2,75	
	6-9 yıl	23	2,70	
	10-15 yıl	21	2,85	
	15 ve üzeri yıl	9	2,74	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	0-1 yıl	102	3,62	0,20
	2-5 yıl	95	3,64	
	6-9 yıl	23	3,82	
	10-15 yıl	21	3,93	
	15 ve üzeri yıl	9	3,72	

Kruskal-Wallis Testi

Bağımlı Değişken	İşletmede Çalışma Yılı	N	Grupların Ortalaması	P
Duyarsızlaşma	0-1 yıl	102	146,98	0,28
	2-5 yıl	95	128,68	
	6-9 yıl	23	107,07	
	10-15 yıl	21	122,24	
	15 ve üzeri yıl	9	107,86	

Tablo 18'e göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi ile iş doyumunu düzeylerinin çalışanların işletmede çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermediği belirlenmiştir (0,07; 0,51; 0,20; 0,28). Başka bir ifade ile, işletmede çalışılan süre iş doyumunu ve tükenmişliği olumlu ya da olumsuz yönde etkilememektedir. Buna göre, H8a, H8b, H8c ve H8d hipotezleri red edilir.

3.5.12. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normal Dağılıp Dağılmadığına Yönelik Tablo

Tablo 19’da iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutlarının normal dağılıp dağılmadığına ilişkin tabloya yer verilmektedir.

Tablo 19. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Normal Dağılım Tablosu

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test					
		İş Doyumu	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Düşük Kişisel Başarı Hissi
N		250	250	250	250
Normal	Ortalama	3,1250	2,7835	2,4600	3,7125
Parametreler ^{a,b}	Standart Sapma	,64309	,95187	1,03672	,73044
En uç farklılıklar	Mutlak	,088	,084	,103	,069
	Pozitif	,054	,084	,103	,039
	Negatif	-,088	-,042	-,080	-,069
Test İstatistiği		,088	,084	,103	,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		,000 ^c	,000 ^c	,000 ^c	,006 ^c

a. Test dağılımı normal.

b. Datadan hesaplama.

c. Lilliefors Significance Correction.

$p < 0,05$ olduğu için grupların varyanslarının normal dağılmadığı görülmektedir. Bu yüzden analiz için parametrik olmayan testlerden Mann-Whitney U testi kullanılmıştır.

3.5.13. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyelerinde Cinsiyete Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 20’de iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutlarının düzeyleri açısından cinsiyete göre farklılık düzeyine yer verilmektedir.

Tablo 20. Tükenmişlik Alt Boyutları ve İş Doyumu Düzeyleri Açısından Cinsiyete Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Cinsiyet	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doyumu	Erkek	170	115,28	0,00*

	Kadın	80	147,22	
Duygusal Tükenme	Erkek	170	133,51	0,01*
	Kadın	80	108,47	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Erkek	170	120,88	0,14
	Kadın	80	135,33	
Duyarsızlaşma	Erkek	170	135,35	0,00*
	Kadın	80	104,57	

*p<0,05

Tablo 20'ye göre, iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarında kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanların ortalamalarına göre daha yüksek, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ise erkek çalışanların ortalamalarının kadın çalışanların ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Öte yandan, düşük kişisel başarı hissi seviyesinin cinsiyetten önemli seviyede etkilenmediği görülmektedir. Bu bulguya göre, H9a, H9b ve H9c hipotezleri kabul, H9d hipotezi ise red edilir. Tükenmişliği etkileyen önemli bir faktör olan cinsiyetin tükenmişliğe etkisi konusunda yapılan bir çalışmanın sonucu, duygusal tükenmenin kadınlarda, kişisel başarı duygusunu erkeklerden daha fazla yaşadıkları şeklinde olmuştur (Maslach ve Jackson, 1985: 837; Ergin, 1992: 151). Cinsiyet faktörü ile ilgili yapılan başka bir çalışmada erkeklerde duyarsızlaşma yönünde tükenmişliğin kadınlardan daha fazla olduğu görülmektedir (Maslach ve Jackson, 1981: 100; Greenglass ve Burke, 1988: 193). Akoğlan Kozak (2001) çalışmasında, kadınların sektörel geleceğin belirsizliği, iş temposunun yoğunluğu, yöneticilerin tavırları, anne ve eş olarak çalışıyor olmalarından kaynaklanan bir tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Aslan, 2010: 68). Bahar'ın (2006) yapmış olduğu çalışmada çalışanların cinsiyetinin tükenmişlik üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Toker (2007) çalışmasında, çalışanların cinsiyetlerine göre iş doyumlarının anlamlı farklılık gösterdiğini bulmuştur. Ehtiyar (1995) ve MacMillan (1999) yaptığı çalışmalarda da kadınların erkeklere göre iş doyum düzeyinin daha yüksek olduğunu saptamışlardır. Altay'ın (2009) yaptığı çalışmaya katılan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin alt boyutlarından "Duygusal Tükenme" ve

“Duyarsızlaşma” boyutlarında anlamlı derecede farklılaştıkları; diğer taraftan “Düşük Kişisel Başarı Hissi” puanları açısından ise farklılaşmadıkları görülmüştür.

3.5.14. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 21’de iş doymu ve tükenmişlik alt boyutları seviyelerinin kişiyeye yöneltilen “Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?” sorusuna verilen yanıtı göre farklılık düzeyine yer verilmektedir.

Tablo 21. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyelerinin Kişiyeye yöneltilen “Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Tekrar Aynı Mesleği Seçer misiniz?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doymu	Evet	145	147,97	0,00*
	Hayır	105	95,30	
Duygusal Tükenme	Evet	145	101,69	0,00*
	Hayır	105	158,39	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	145	136,05	0,00*
	Hayır	105	110,93	
Duyarsızlaşma	Evet	145	113,89	0,00*
	Hayır	105	141,53	

*p<0,05

Tablo 21’e göre, tekrar aynı mesleği seçip seçmemesine dair yöneltilen soruya “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doymu ve tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından önemli fark vardır (p<0,05). Buna göre, H10a, H10b, H10c ve H10d hipotezleri kabul edilir.

İş doymu ifadesi açısından bakıldığında, verilen “evet” yanıtından kişilerin işlerini severek yaptığı sonucu çıkarılmakta ve işini severek yapan kişilerin de iş doymu düzeylerinin daha yüksek olması beklenen bir durum

olmaktadır. Tabloda verilen iş doyumunu ifadesindeki evet satırına karşılık gelen grupların ortalama değerlerinin yüksek olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Düşük kişisel başarı hissi açısından bakıldığında, bu ifadeye yüksek düzeyde puan verenler, bir başka deyişle, anketteki ilgili ifadelere hiçbir zaman düşük kişisel başarı hissi yaşamamanın karşılığı olan 5 puana yaklaşacak şekilde yanıt verenler yüksek oranda evet diyen kişiler olmuşlardır. İş doyumunu düzeyleri ifadesindeki yoruma benzer şekilde, evet yanıtını verenlerin işini severek yapan kişiler oldukları, aynı zamanda, hayır yanıtı veren kişilere göre çalışma hayatlarında önemli düzeyde daha yüksek başarı hissi yaşadıkları görülmüştür ($p<0,05$).

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından bakıldığında, tabloda verilen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ifadelerindeki evet satırına karşılık gelen ortalama rank değerlerinin daha düşük olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bu durum, ilgili ifadelere evet yanıtını veren, bir başka ifade ile, işini severek yapan kişilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha düşük olduğu anlamına gelir.

3.5.15. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “İşyerinden Ayrılmayı Düşünür müsünüz?” Sorusuna Verilen Yanıta Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 22’de iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin kişiyeye yöneltilen “İşyerinden ayrılmayı düşünür müsünüz?” sorusuna verilen yanıta göre farklılık düzeyine yer verilmektedir.

Tablo 22. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “İşyerinden Ayrılmayı Düşünür müsünüz?” sorusuna verilen Yanıta Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	İşyerinden Ayrılmayı Düşünür müsünüz?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doyumu	Evet	58	77,25	0,00*
	Hayır	192	140,08	
Duygusal	Evet	58	169,35	0,00*

Tükenme	Hayır	192	112,25	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	58	102,53	0,00*
	Hayır	192	132,44	
Duyarsızlaşma	Evet	58	148,17	0,00*
	Hayır	192	118,65	

*p<0,05

Tablo 22'ye göre, "İşyerinden ayrılmayı düşünür müsünüz?" sorusuna "evet" yanıtını verenler ile "hayır" yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarının tümü (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından önemli fark vardır ($p<0,05$). Bu sonuca göre, H11a, H11b, H11c ve H11d hipotezleri kabul edilir.

İş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi ifadeleri açısından bakıldığında, verilen "hayır" yanıtından kişilerin işyerinden memnun oldukları sonucu çıkarılmaktadır. İşyerinden memnun olan kişilerin de iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin memnun olmayanlara göre daha yüksek olması beklenen bir durum olmaktadır. Tabloda verilen iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi ifadelerindeki "hayır" satırına karşılık gelen grupların ortalama değerlerinin "evet" satırına göre daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<0,05$).

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından bakıldığında, tabloda verilen duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ifadelerindeki "evet" satırına karşılık gelen grupların ortalama değerlerinin daha yüksek olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Bu durum, ilgili ifadeler "evet" yanıtını veren kişilerin iş yerlerinden memnun olmadığı için duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı yüksek oranda iş yerinden ayrılma yaşadıkları ve bu sebeple de iş yerinden ayrılma düşüncesine sahip olduklarını göstermektedir. Yürür ve Ünlü'nün (2011) Yalova'da hizmet veren konaklama işletmelerinde çalışanlar ile yapmış olduğu çalışmada yüzeysel davranış ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunmuştur (Korkmaz, Sünnetçioğlu ve Koyuncu, 2015: 20).

3.5.16. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Sigara Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 23’te iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin kişiyeye yöneltilen “Sigara Kullanır mısınız?” sorusuna verilen yanıtı göre farklılık düzeyine ilişkin tabloya yer verilmektedir.

Tablo 23. İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Sigara Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Sigara Kullanır mısınız?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doyumu	Evet	139	129,29	0,45
	Hayır	111	122,47	
Duygusal Tükenme	Evet	139	128,26	0,49
	Hayır	111	122,05	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	139	128,81	0,41
	Hayır	111	121,36	
Duyarsızlaşma	Evet	139	132,72	0,07
	Hayır	111	116,45	

Tablo 23’e göre, “Sigara kullanır mısınız?” sorusuna “evet” yanıtı verenler ile “hayır” yanıtı verenler arasında iş doyumu ile tükenmişlik alt boyutlarının hiçbirisi (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından önemli bir fark yoktur ($p>0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doyumu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri sigara kullanıp kullanmama durumundan etkilenmemektedir. Bu bulgulara göre, H12a, H12b, H12c ve H12d hipotezleri red edilir.

3.5.17. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Alkol Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 24’te iş doymu ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin kişiyeye yöneltilen “Alkol Kullanır mısınız?” sorusuna verilen yanıtı göre farklılık düzeyine ait tabloya yer verilmektedir.

Tablo 24. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye yöneltilen “Alkol Kullanır mısınız?” sorusuna verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Alkol kullanır mısınız?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doymu	Evet	114	126,36	0,86
	Hayır	136	124,78	
Duygusal Tükenme	Evet	114	129,45	0,42
	Hayır	136	122,19	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	114	130,36	0,33
	Hayır	136	121,43	
Duyarsızlaşma	Evet	114	125,55	0,99
	Hayır	136	125,44	

Tablo 24’e göre, “Alkol kullanır mısınız?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doymu ve tükenmişlik alt boyutlarının hiçbirisi (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından önemli bir fark yoktur ($p>0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doymu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri alkol kullanıp kullanmama durumundan etkilenmemektedir. Buradan hareketle, H13a, H13b, H13c ve H13d hipotezleri red edilir.

3.5.18. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?” sorusuna verilen Yanıtta Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 25’te iş doymu ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin kişiyeye yöneltilen “Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?” sorusuna verilen yanıtta göre farklılık düzeyine ait tabloya yer verilmektedir.

Tablo 25. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Mesleğinizi Kendi İsteğinizle mi seçtiniz?” sorusuna verilen Yanıtta Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doymu	Evet	218	131,63	0,00*
	Hayır	32	83,73	
Duygusal Tükenme	Evet	218	119,53	0,00*
	Hayır	32	166,19	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	218	125,94	0,80
	Hayır	32	122,52	
Duyarsızlaşma	Evet	218	121,22	0,01*
	Hayır	32	154,69	

*p<0,05

Tablo 25 incelendiğinde, iş doymu ile tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri açılarından mesleğini kendi isteği ile seçen ile seçmeyen çalışanlar arasında anlamlı fark vardır (p<0,05). Tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı hissi açısından mesleğini kendi isteği ile seçmiş ya da seçmemiş olma durumu arasında anlamlı fark yoktur denilebilir (p>0,05).

Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyelerinin, tabloda verilen hayır satırına karşılık gelen grupların ortalama değerlerinin “evet” satırı değerine göre daha yüksek olduğu görülmektedir (p<0,05). Bu durum, mesleğini kendi isteği ile seçenlerin işlerinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı daha düşük yaşadıklarını göstermektedir.

İş doyumu seviyeleri incelendiğinde, mesleğini kendi isteği ile seçmiş olanların iş doyum seviyelerinin de yüksek olduğu görülmüştür ($p < 0,05$). Buna göre, H14a, H14b ve H14c hipotezleri kabul, H14d hipotezi ise red edilir.

3.5.19. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Son İki Yılda Kötü Bir Olay Yaşadınız mı?” Sorusuna Verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Tablo 26’da iş doymu ve tükenmişlik alt boyutları seviyesinin kişiyeye yöneltilen “Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı?” sorusuna verilen yanıtı göre farklılık düzeyine ait tabloya yer verilmektedir.

Tablo 26. İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutları Seviyesinin Kişiyeye Yöneltilen “Son İki Yılda Kötü Bir Olay Yaşadınız mı?” Sorusuna Verilen Yanıtı Göre Farklılık Düzeyi

Bağımlı Değişken	Son İki Yılda Kötü Bir Olay Yaşadınız mı?	N	Grupların Ortalaması	P
İş Doymu	Evet	96	119,45	0,33
	Hayır	154	128,48	
Duygusal Tükenme	Evet	96	125,47	0,93
	Hayır	154	124,71	
Düşük Kişisel Başarı Hissi	Evet	96	122,71	0,69
	Hayır	154	126,44	
Duyarsızlaşma	Evet	96	127,77	0,63
	Hayır	154	123,26	

Tablo 26’a göre, “Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doymu ve tükenmişlik alt boyutlarının hiçbiri (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açılarından önemli fark yoktur ($p > 0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doymu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri son iki yılda kötü bir olay yaşayıp yaşamama durumundan etkilenmemektedir. Bu bulgulara göre, H15a, H15b, H15c ve H15d hipotezleri red edilir.

3.5.20. Araştırma Hipotezlerinin Kabul/Red Olma Durumu

Tablo 27. Araştırma Hipotezlerinin Kabul / Red Olma Durumu

HİPOTEZLER	KABUL / RED
H1: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	
H1.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H1.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ile tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi arasında anlamlı bir ilişki vardır.	KABUL
H2: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H2.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	KABUL
H2.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H2.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H2.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri aylık kazançlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED

H3: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H3.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H3.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H3.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H3.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri meslekte çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H4: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H4.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	KABUL
H4.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H4.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	KABUL
H4.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H5: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	

H5.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H5.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H5.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	KABUL
H5.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri medeni durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H6: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H6.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H6.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H6.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H6.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri eğitim durumlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H7: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H7.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumu düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	KABUL

H7.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H7.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H7.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H8: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	
H8.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H8.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H8.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H8.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri işletmede çalışılan süreye göre anlamlı farklılık göstermektedir.	RED
H9: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.	
H9.a: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının iş doyumuna düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H9.b: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.	KABUL

H9.c: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H9.d: Konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından kadın ve erkek çalışanlar arasında anlamlı farklılık vardır.	RED
H10: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H10.a: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H10.b: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H10.c: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H10.d: Tekrar aynı mesleği seçer misiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H11: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H11.a: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H11.b: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL

H11.c: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H11.d: İş yerinden ayrılmayı düşünür müsünüz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H12: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H12.a: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H12.b: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H12.c: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H12.d: Sigara kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H13: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H13.a: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H13.b: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H13.c: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED

H13.d: Alkol kullanır mısınız? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H14: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H14.a: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H14.b: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H14.c: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	KABUL
H14.d: Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H15: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutları düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	
H15.a: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H15.b: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duygusal tükenme düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
H15.c: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED

H15.d: Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı? sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutu olan düşük kişisel başarı hissi düzeyleri açısından anlamlı farklılık vardır.	RED
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

Hipotezlerin kabul/red sonuçlarına baktığımızda; H1a, H1b, H1c, H2a, H4a, H4c, H5c, H7a, H9a, H9b, H9c, H10a, H10b, H10c, H10d, H11a, H11b, H11c, H11d, H14a, H14b, H14c hipotezlerinin kabul edildiği görülmektedir. H2b, H2c, H2d, H3a, H3b, H3c, H3d, H4b, H4d, H5a, H5b, H5d, H6a, H6b, H6c, H6d, H7b, H7c, H7d, H8a, H8b, H8c, H8d, H9d, H12a, H12b, H12c, H12d, H13a, H13b, H13c, H13d, H14d, H15a, H15b, H15c, H15d hipotezlerinin ise red edildiği görülmektedir.

SONUÇ ve ÖNERİLER

Tükenmişlik, bireylerde fiziksel ve zihinsel sorunlara neden olmaktadır. Psikolojik nedenli fiziksel rahatsızlıklar, işten ayrılma, iş doyumsuzluğu, evlilik ve aile yaşantısında sorunlar, uykusuzluk, madde kullanımında artış şeklinde görülebilmektedir (Ergin, 1992). Bu da üretilen hizmetin niteliğinin düşmesine ve maliyetinin yükselmesine yol açmaktadır (Şahin ve Şahin, 2012, s.287).

Araştırmanın öncelikli amacı, konaklama işletmesi yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik ve iş doyumu düzeylerinin belirlenmesidir. Tükenmişlikten var ya da yok diye söz edilemez. Bunun yerine kişilerin tükenmişlik düzeylerinin düşük, orta veya yüksek olmasından söz edilebilir. Araştırmanın bir diğer amacı ise konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışanların tükenmişlik ve iş doyumu düzeyleri ile demografik özellikleri arasındaki ilişkinin incelenmesidir. Bu amaçla, çalışanların tükenmişlik alt boyutları ve iş doyumu ile cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, bulunulan görev ünvanı, aylık kazanç, meslekte çalışılan süre ve işletmede çalışılan yıla göre sonuçlar incelenmiş; tekrar aynı mesleği seçip seçmeyeceği, işyerinden ayrılmayı düşünüp düşünmediği, sigara kullanıp kullanmadığı, alkol kullanıp kullanmadığı, mesleğini kendi isteği ile seçip seçmediği ve son iki yılda bir olay yaşayıp yaşamadığı durumlardaki yanıtları arasında fark olup olmadığı belirlenmiştir.

Çalışma sonuçlarına göre; katılımcılardan 170'i (%68) erkek ve 80'i (%32) kadındır. Kadın çalışanların az olması, kadınların bu sektördeki emek-yoğun çalışma temposuna ayak uydurabilecek fiziki yapıda olmamaları ve anne ve eş olarak evde sorumluluklarının bulunmasına bağlanmıştır.

Çalışanlar arasından 100 kişinin (%40) 18-25 yaş aralığında olduğu görülmektedir. Çalışanların büyük kısmını genç çalışanların oluşturması benzer şekilde turizm sektörünün emek-yoğun yapısına ve gençlerin bu tempoya daha kolay uyum sağlayabildiklerine atfedilmiştir.

Çalışanlardan 173 kişinin (%69,2) hiç evlenmemiş olduğu görülmektedir. Bekar çalışanların fazla olması yoğun iş temposundan dolayı çalışma saatlerinin fazla olması ve mesaiye kalma gibi durumlarda bekar çalışanların işe alınmada tercih edildiklerini göstermektedir.

Çalışanlardan 106 kişinin (%42,4) lise, 45 kişinin (%18) önlisans, 69 kişinin (%27,6) lisans eğitimi aldığı görülmektedir. Çalışanların eğitim düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışanlardan 50 kişinin (%20) stajyer olduğu görülmektedir. Stajyer sayısının fazla olması stajyer istihdamı için otellerin daha düşük ücret ödemelerine bağlanabilir.

Çalışanların meslekte çalışma süresine baktığımızda; 111 kişinin (%44,4) 2-5 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. Çalışanların çoğunluğu 5 yıldan daha az sektör tecrübesine sahip kişilerdir.

Çalışanların aynı işletmede çalışma süresine baktığımızda; 102 kişinin (%40,8) 1 yıldan az, 95 kişinin (%38) 2-5 yıl arasında çalıştığı görülmektedir. Çalışılan konaklama işletmelerinde iş devir hızının yüksek olduğu söylenebilir.

Çalışanların aylık kazançlarına baktığımızda; 78 kişinin (%31,2) 500-1000 TL arasında kazandığı, 68 kişinin (%27,2) 1001-1500 TL arasında kazandığı görülmektedir. Bu grupta yer alan kesimi daha çok stajyer ve komiler oluşturmaktadır. Buradan hareketle, üst yönetimde bulunan kişilerin maliyetleri düşürmek adına daha düşük maliyet ile çalışabilecek iş gücünden yararlandığı söylenebilir. Turizmde maaşların diğer meslek gruplarına göre düşük olduğu söylenebilir. Asgari ücretin gün itibariyle değerine göre; çalışanların toplamda %58,4'ünün bu değere eşit ya da altında olduğu görülmektedir.

Çalışmada, iş doyumu seviyeleri ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma seviyeleri arasında negatif, düşük kişisel başarı hissi ile pozitif korelasyon tespit edilmiştir. Buradan hareketle; duygusal tükenme artarken iş doyumunun azalacağını; düşük kişisel başarı hissi seviyesi artarken iş doyumunun da artacağını; duyarsızlaşma artarken iş doyumunun azalacağını; duygusal

tükenme artarken duyarsızlaşmanın artacağını; duyarsızlaşma artarken düşük kişisel başarı hissi seviyesinin azalacağını söylemek mümkündür.

Araştırma sonuçlarına göre; tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin çalışanların aylık kazançlarına, meslekte çalışma sürelerine, eğitim durumlarına, görev ünvanlarına, işletmede çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermediği görülmektedir. Başka bir ifade ile, çalışanların aylık kazançları, meslekte çalışma süreleri, eğitim durumları, görev ünvanları, işletmede çalışma yılları tükenmişlik alt boyutlarını etkilememektedir.

İş doyumunu düzeylerinin ise çalışanların aylık kazançlarına, yaşlarına, görev ünvanlarına göre anlamlı farklılık gösterdiği görülürken; çalışanların meslekte çalışma sürelerine, medeni durumlarına, eğitim durumlarına, işletmede çalışma yıllarına göre anlamlı farklılık göstermediği bulgulanmıştır. Bu bulgulara göre, çalışanların aylık kazançları, yaşları ve görev ünvanları iş doyumunu düzeylerini etkilerken; çalışanların meslekte çalışma süreleri, medeni durumları, eğitim durumları ve işletmede çalışma yılları iş doyumunu düzeylerini etkilememektedir.

Çalışanların yaşlarına göre ise, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin anlamlı farklılık göstermediği, tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma ve iş doyumunu düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre, çalışanın yaşının tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerini etkilemediği, tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma ve iş doyumunu düzeylerini ise etkilediği söylenebilir.

Çalışanların medeni durumlarına göre, tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ile iş doyumunu düzeylerinin anlamlı farklılık göstermediği, tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeylerinin anlamlı farklılık gösterdiği belirlenmiştir. Buna göre, çalışanın medeni durumunun tükenmişlik alt boyutları olan duygusal tükenme ve düşük kişisel başarı hissi ile iş doyumunu düzeylerini etkilemediği, tükenmişlik alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeylerini ise etkilediği söylenebilir.

Çalışanların cinsiyeti açısından sonuçlara baktığımızda, iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi boyutlarında kadın çalışanların ortalamalarının erkek çalışanların ortalamalarına göre daha yüksek, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutlarında ise erkek çalışanların ortalamalarının kadın çalışanların ortalamalarına göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Öte yandan, düşük kişisel başarı hissi seviyesinin cinsiyetten önemli seviyede etkilenmediği görülmektedir.

“Tekrar aynı mesleği seçer misiniz?” sorusuna verilen yanıtlara iş doyumunu ifadesi açısından bakıldığında, verilen “evet” yanıtından kişilerin işlerini severek yaptığı sonucu çıkarılmakta ve işini severek yapan kişilerin de iş doyumunu düzeylerinin daha yüksek olması beklenen bir durum olmaktadır. Düşük kişisel başarı hissi açısından bakıldığında, bu ifadeye yüksek düzeyde puan verenler, bir başka deyişle, anketteki ilgili ifadelerle hiçbir zaman düşük kişisel başarı hissi yaşamamanın karşılığı olan 5 puana yaklaşacak şekilde yanıt verenler yüksek oranda evet diyen kişiler olmuşlardır. İş doyumunu düzeyleri ifadesindeki yoruma benzer şekilde, evet yanıtını verenlerin işini severek yapan kişiler oldukları, aynı zamanda, hayır yanıtı veren kişilere göre çalışma hayatlarında önemli düzeyde daha yüksek başarı hissi yaşadıkları görülmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından bakıldığında, ilgili ifadelerle “evet” yanıtını veren, bir başka ifade ile, işini severek yapan kişilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin daha düşük olduğu anlamına gelir.

“İşyerinden ayrılmayı düşünür müsünüz?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi ifadeleri açısından bakıldığında, verilen “hayır” yanıtından kişilerin işyerinden memnun oldukları sonucu çıkarılmaktadır. İşyerinden memnun olan kişilerin de iş doyumunu ve düşük kişisel başarı hissi düzeylerinin memnun olmayanlara göre daha yüksek olması beklenen bir durum olmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma açısından bakıldığında, ilgili ifadelerle “evet” yanıtını veren kişilerin iş yerlerinden memnun olmadığı için duygusal tükenmeyi ve duyarsızlaşmayı yüksek oranda iş yerinden ayrılma yaşadıkları ve bu sebeple de iş yerinden ayrılma düşüncesine sahip olduklarını göstermektedir.

“Sigara kullanır mısınız?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarının hiçbiri (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından bakıldığında önemli bir fark görülmemektedir ($p>0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doyumunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri sigara kullanıp kullanmama durumundan etkilenmemektedir.

“Alkol kullanır mısınız?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarının hiçbiri (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açısından önemli bir fark görülmemektedir ($p>0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doyumunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri alkol kullanıp kullanmama durumundan etkilenmemektedir.

“Mesleğinizi kendi isteğiniz ile mi seçtiniz?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve iş doyumunu düzeyleri açısından anlamlı bir fark olduğu görülmektedir ($p<0,05$). Tükenmişlik alt boyutlarından düşük kişisel başarı hissi açısından mesleğini kendi isteği ile seçmiş ya da seçmemiş olma durumu arasında anlamlı fark yoktur denilebilir ($p>0,05$). Bu durum, mesleğini kendi isteği ile seçenlerin işlerinde duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı daha düşük yaşadıklarını göstermektedir. Mesleğini kendi isteği ile seçmiş olanların iş doyum seviyelerinin de yüksek olduğu görülmüştür ($p<0,05$).

“Son iki yılda kötü bir olay yaşadınız mı?” sorusuna “evet” yanıtını verenler ile “hayır” yanıtını verenler arasında iş doyumunu ve tükenmişlik alt boyutlarının hiçbiri (duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi) açılarından önemli fark yoktur ($p>0,05$). Genel olarak, çalışanların iş doyumunu, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı hissi düzeyleri son iki yılda kötü bir olay yaşayıp yaşamama durumundan etkilenmemektedir.

Bu araştırma, Kuşadası'nda faaliyet gösteren, 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin çalışanları üzerinde gerçekleştirilmiştir. Bu doğrultuda, araştırmanın yapıldığı konaklama işletmelerinde çeşitli nedenlerle (zaman, maliyet vb.) kapsama dâhil edilemeyen konaklama işletmelerinde, daha derinlemesine araştırmaların yapılması, bu tür çalışmaların genellenebilirlik oranı ve yapılacak araştırmalar arasında karşılaştırma yapma imkânı sunması bakımından, ilgili kişi, kurum ve kuruluşlar açısından faydalı olacağı düşünülmektedir. Konunun ilgili kişi, kurum ve kuruluşlar tarafından daha güncel tutulması da, tükenmişlik ve iş doyumu konusunda sektör açısından yöneticilere ve çalışanlara önemli fikirler vererek, bu konuya eğilmelerine katkıda bulunacağı varsayılmaktadır.

Tükenmişlik ile ilgili yapılan çalışmalar bütünsel olarak incelendiğinde, özellikle ülkemizde daha çok belirli meslek gruplarında tükenmişliği saptamaya ilişkin tanımlayıcı çalışmaların daha yoğunlukta olduğu gözlenmektedir. Oysa bundan sonraki aşamada “neden” sorusu ile meslek gruplarına ilişkin daha derin çalışmaların yapılması gereği ortaya çıkmaktadır. Bu konuda gelecekte çalışma yapacak araştırmacıların bu kısma yönelebileceği öngörülebilir.

İşletme içinde tükenmişlik durumunun aşılmasında çalışanın bireysel olarak yapması gerekenler olduğu gibi yöneticilere de bir takım görevler düşmektedir. Ortaya çıkan sonuçların ışığında, yiyecek içecek bölümü yöneticilerinin öncelikle çalışanlarına değer vermeli, adil davranmalı, başarılı çalışanların meslekte ilerlemelerinin önü açılmalı, çalışanlar arasında işbirliğinin sağlanması ve hizmet içi eğitim konularında çalışmalarda bulunmaları gerekmektedir. Bireysel olarak ise; kişinin kendine zaman ayırması, kendini tanıması ve kişisel gelişim çalışmalarına önem vererek, ihtiyacı olduğunda profesyonel yardım alabilmesi, diğer çalışanlarla ekip çalışmasına katılabilesinin örgüt içinde yaşanacak olan tükenmişlik sendromunun azaltılmasında etken olabileceği düşünülmektedir.

Gelecekte bu alanda çalışacak kişilere hem sezonda hem de sezon dışında veri toplayarak ortaya çıkacak sonuçların karşılaştırılması önerilmektedir.

Zincir konaklama işletmelerinden bir yurt içi bir tane de yurt dışı örneği alınarak karşılaştırılması yapılabilir. Yapılacak çalışmaların literatüre, konaklama işletmesi yöneticilerine fayda sağlayacağı varsayılmaktadır.



KAYNAKÇA

KİTAPLAR

Akoğlan Kozak, M., akıcı, A. C., Kozak, N., Azaltun, M., Sökmen, A., Sarıuşık, M. ve etinsöz, B. C. (2008). *Otel işletmeciliği*. Detay Yayıncılık, Geliştirilmiş İkin-ci Baskı, Ankara, Editör: Nazmi Kozak ISBN: 978-975-8326-32-7.

Aktaş, A. (2010). *Ağırlama ve Hizmet İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Detay Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara.

Altunışık, R., Coşkun, R., Bayraktaroğlu, S. ve Yıldırım, E. (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri*. Sakarya Yayıncılık, 5. Baskı, Sakarya.

Balcı, A. (2004). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntem, Teknik Ve İlkeler*. Pegem Yayıncılık, 4. Baskı, Ankara.

alık, A. Ö. (2015). *Yiyecek İçecek Servisi, 2. Bölüm Yiyecek İçecek Servis Personelinin Nitelik ve Görevleri*. Beta Yayıncılık, 1. Baskı, Ankara.

Dalkılıç Sürgevil, O. (2014). *alışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu-Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Nobel Yayıncılık, 2. Basım: 5-7-8.

Denizer, D. (2002). *Yiyecek İçecek Hizmetleri*. Editör: Fermani MAVİŐ, Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Basımevi.

Denizer, D. (2012). *Yiyecek İçecek Hizmetleri*. Anadolu Üniversitesi Basımevi, Edt. Mehmet SARIŐŐIK, Eskişehir.

Eren, E. (2011). *Yönetim ve Organizasyon (ağdaş ve Küresel Yaklaşımlar)*, Bata Yayınları, 10. Baskı, İstanbul.

George, J. M. ve Jones, G. R. (2008). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. New Jersey: Pearson: Prentice Hall.

Izgar, H. (2001). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik*. Nobel Yayın Dağıtım, Ankara 2001, s. 38.

Kalaycı, Ş. (2010). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*. Asil Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara.

Koçak, N. (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara, Gözden Geçirilmiş 3. Baskı.

Koçel, T. (2005). *İşletme Yöneticiliği, Yönetim Ve Organizasyon, Organizasyonlarda Davranış, Klasik-Modern-Çağdaş ve Güncel Yaklaşımlar*. Arıkan Basım Yayım Dağıtım, 10. Baskı, İstanbul.

Oral, S. (2005). *Otel İşletmeciliği ve Verimlilik Analizleri*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Pırnar, İ. (2015). *Yiyecek İçecek İşletmeleri Yönetimi*. Beta Yayıncılık, 1. Baskı, TRAMEP Trakya Bölgesindeki Yiyecek ve İçecek Mesleki Eğitim Okullarında Kalitenin Artırılması Projesi.

Sekaran, U. (1992). *Research Methods For Business*, 2. Baskı, Amerika, 1992.

Sökmen, A. (2003). *Ağırlama Endüstrisinde Yiyecek-İçecek Yönetimi*. Detay Yayıncılık, Ankara.

Sökmen, A. (2005). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara, Detay Yayıncılık, Genişletilmiş 2. Baskı.

Sökmen, A. (2011). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara, Detay Yayıncılık.

Sürgevil, O. (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu-Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. 1. Basım, Ankara, Nobel Yayın Dağıtım, s.7.

Şener, B. (2010). *Modern Otel İşletmelerinde Yönetim ve Organizasyon*. Detay Yayıncılık, 5. Baskı, Ankara.

Ulama, Ş., Erbaş, E. ve Karamustafa, K. (2010). *Profesyonel Restoran Yönetimi-İlkeler, Uygulamalar ve Örnek Olaylar*. Detay Yayıncılık, Ankara, Edt: Sarıışık, M., Çavuş, Ş. ve Karamustafa, K.

Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). *Bilimsel Araştırma Süreci ve SPSS ile Veri Analizi*. Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.

Uzgören, N. (2012). *Bilimsel Araştırmada Kullanılan Temel İstatistiksel Yöntemler ve SPSS Uygulamaları*. Ekin Yayıncılık, 2. Baskı, Bursa.

Yazıcıoğlu, Y. ve Erdoğan, S. (2007). *SPSS Uygulamalı Bilimsel Araştırma Yöntemleri*. Detay Yayıncılık, 2. Baskı, Ankara.

Yörükoğlu, İ. ve Yörükoğlu, M. A. (1998). *Konaklama-Ağırlama İşletmelerinde Servis Yönetimi*. Detay Yayıncılık, 3. Baskı, Ankara.

MAKALELER, SÜRELİ YAYINLAR, BİLDİRİLER

Akçadağ, S. ve Özdemir, E. (2005). İnsan Kaynakları Kapsamında 4 ve 5 Yıldızlı Otel İşletmelerinde İş Tatmini. *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı: 2, ss.167-193.

Akıncı, Z. (2002) Turizm Sektöründe İşgören İş Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Akdeniz Üniversitesi İ.İ.B.F Dergisi*, c. 4, s. 1.

Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun Otel Çalışanlarının Tükenmişliği ve İş Tatmini Üzerine Bir Araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, Mustafa Kemal University Journal of Social Sciences Institute*, Yıl/Year: 2009, Cilt/Volume: 6, Sayı/Issue: 12, s. 1-17.

Altay, H. ve Akgül, V. (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Yıl: 2010, Cilt: 7, Sayı: 14, s.87-112.

Aslan, Z. ve Etyemez, S. (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7/3 (2015) 482-507, ISSN: 1309-0712.

Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2007). EFQM Mükemmellik Modeli Uygulamalarının Çalışanların Tükenmişlikleri Üzerine Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 1, Sayı: 21, ss.201-213.

Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir

Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 20, Sayı: 2, ss. 95-108.

Chappell, D. ve Martino, V. D. (2006). Violence at work. *Geneva, International Labor Organization*, ss.1-27.

Dalğar, H. ve Tekşen, Ö. (2014). Muhasebecilerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri ile Rol Çelişkisi Arasındaki İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Muhasebe ve Finansman Dergisi*, 62: 37-54, Nisan-2014.

Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu İle İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1): 17-26.

Ergin, C. (1992). Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, Ankara: VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını.

Ersoy, A. ve Demirel Utku, B. (2005). Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1. *Muhasebe ve Finansman Öğretim Üyeleri Bilim ve Araştırma Derneği (MUFAD), Muhasebe ve Finansman Dergisi*, Sayı: 26, Nisan-2005.

Freuderberger, H., (1974). Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*, Vol. 30, No. 1, pp.159- 165.

Gedik, T., Akyüz, K. C. ve Batu, C. (2009). Orman Endüstri İşletmelerinde Yönetici İş Tatmin Düzeyinin Belirlenmesi (Düzce İli Örneği). *Kastamonu Üniversitesi Orman Fakültesi Dergisi*, Cilt: 9, Sayı:1, Kastamonu, ss.1-11.

Girgin, G. ve Baysal, A. (2005). Tükenmişlik Sendromuna Bir Örnek: Zihinsel Engeli Öğrencilere Eğitim Veren Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyi. *TSK Koruyucu Hekimlik Bülteni*, Cilt: 4, ss:172-187.

Gündüz, B.; Çapri, B. ve Gökçakan, Z. (2013). Mesleki Tükenmişlik, İşle Bütünleşme ve İş Doyumu Arasındaki İlişkilerin İncelenmesi. *Eğitim Bilimleri Araştırmaları Dergisi, Uluslararası e-dergi*, Cilt: 3, Sayı: 1, Nisan-2013.

İmamoğlu, S. Z., Keskin, H. ve Erat, S. (2004). Ücret, Kariyer ve Yaratıcılık ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F. Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, Cilt: 11, Sayı: 1, ss.167-176, Manisa.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68, 2005, s.30.

Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, ISSN: 1309-1387, Cilt: 7, Sayı: 12, 2015 Haziran (s. 14-33).

Kuşlivan, Z. ve Kuşlivan, S. (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme ile İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16 (2), 183-203.

Maslach, C. ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behavior*, Vol.2, 99-113.

Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it. San Francisco, CA: Jossey-Bass.

Maslach, C., Schaufeli, W. B. ve Leiter, P. M. (2001). Job Burnout. *Annual Reviews Psychology*. No. 52, 2001, pp. 397-422.

Maslach, C. (2003). Job Burnout: New Directions in Research and Intervention. *Current Directions in Psychological Science*. Vol. 12, No. 5 (Oct., 2003), pp. 189-192, Published by: Sage Publications, Inc. on behalf of Association for Psychological Science, Stable URL: <http://www.jstor.org/stable/20182874>.

MacMillan, R. B. (1999). Influence of Workplace Conditions on Teachers' Job Satisfaction. *The Journal of Education Research*, September.

Murat, G. ve Çevik, E. İ. (2008). İç Paydaş Olarak Akademik Personel Memnuniyetini Etkileyen Faktörlerin Analizi: Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Örneği. *Zonguldak Karaelmas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt 4, Sayı 8, ss.1-18.

Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği. *I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, 4-5 Mayıs 2007, Antalya, ss. 116-124.

Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10/1, 117-139.

Pelit, E., Öztürk, Y. ve Aslantürk, Y. (2011). The Effects of Employee Empowerment on Employee Job Satisfaction. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (6), 784-802.

Sürgevil, O., Fettahlıoğlu, Ö. O., Gücenmez, S., Budak, G. ve Budak, G. (2007). Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Cilt.17, Sayı.1, Haziran 2007, Ulakbim Veri Tabanı-8 Nisan 2008, s.40.

Şahin, F. ve Şahin, D. (2012). Engelli Bireylerle Çalışan Özel Eğitim Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeyinin Belirlenmesi. *Öğretmen Eğitimi ve Eğitimcileri Dergisi*, Cilt 1, Sayı 2, 2012, 275-294.

Tarcan İçigen, E. ve Uzut, İ. (2012). *Yiyecek-İçecek Bölümü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlikleri Ve İş Doyumları Üzerine Bir Araştırma*. Niğde Üniversitesi İİBF Dergisi, 2012, Cilt: 5, Sayı: 2, s.107-118.

Tepeci, M. ve Birdir, K. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine

Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Cilt: 14, Sayı: 2, Güz, ss. 93-105.

Toker, B. (2007). Demografik Değişkenlerin İş Tatminine Etkileri: İzmir'deki Beş Ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 8 (1), 92-107.

Tümkaya, S. (2000). Akademik Tükenmişlik Ölçeğinin Geliştirilmesi. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 19, ss.128-133.

Türkmen, F., Artuğer, S. (2011). Otel İşletmeleri İşgörenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Bir Araştırma (İstanbul Ve Ankara İllerinin Karşılaştırılması). *Selçuk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, Sayı: 22: 229-254, ISSN: 2148-3043.

Tütüncü, Ö. ve Çiçek, O. (2000). İş Doyumunun Ölçülmesi: İzmir İl Sınırlarında Faaliyet Gösteren Seyahat Acenteleri Üzerine Bir İnceleme. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, Yıl: 11, Türkçe-Eylül-Aralık, ss.124-128, Özel Sayı.

Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin Akgün, Ö. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 2010, 17(5), 2922-2937.

Yirik, ř., Ören, D. ve Ekici, R. (2014). Dört ve Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin Örgütsel Stres ve Örgütsel Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkilerin Demografik Değişkenler Bazında İncelenmesi. *Journal of Yasar University*, 9(35), 6099-6260.

Yüksel, İ. (2002). Sürekli ve Geçici Statüde İstihdam Edilen Bilgisayar İşletmenlerini Ayırt Edici İş Doyum Öğelerinin Belirlenmesi. *Ankara Üniversitesi Siyasal Bilgiler Fakültesi Dergisi*, Cilt: 57, Sayı: 4, ss.185-205.

TEZLER

Akbulut Çetin, N. (2010). *Tükenmişlik Sendromu ve İş Tatmini Arasındaki İlişki*. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Ve Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Aslan, Z. (2010). *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*. T.C. Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.

Aydemir, Ayhan (2003). *Yöneticilerde Stres ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Bireyler Arası Çatışmalara Girme Eğilimi Arasındaki İlişkiler Üzerine Bir Araştırma (Bursa İli Üç Tekstil Firması Örneği)*. T.C. Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Baysal, A. (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Bozdoğan, İ. (2013). *Örgütsel Adaletin Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama*. T.C. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Afyonkarahisar.

Çam, O. (1989). *Hemşirelerde Tükenmişlik ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi*. T.C. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Doktora Tezi, İzmir.

Çıtak Akgün, E. (2006). *Çatışma Çözümü Eğitiminin Hemşirelerin Çatışma Çözüm Becerisi, Yöntemi ve Tükenmişlik Düzeyine Etkisinin İncelenmesi*. T.C. Ege Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Doktora Tezi, İzmir.

Çolak, G. (2009). *İşgören Motivasyonu ile İş doyumunu Arasındaki İlişki: Kuşadası'ndaki Beş ve Dört Yıldızlı Otellerde Bir Araştırma*. T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

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

Dinler, A. (2010). *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler*. T.C. Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Halk Sağlığı Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Isparta.

Dönmez, B. (2008). *Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişki*. T.C. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Ehtiyar, R. (1995). *Otel İşletmelerinde Çalışan Personelin İş Tatmini ve Verimliliğin Bir Göstergesi Olan İşgören Devir Hızı ile İlişkinin Değerlendirilmesine Yönelik Antalya Yöresindeki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Araştırmalı Bir Uygulama*. T.C. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Antalya.

Gürdoğan, A. (2005). *Bodrum Merkezde Bulunan Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Çalışan İşgörenlerin Üzerinde Örgüt Kültürü ile İş Doyumu Arasındaki İlişki*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Karasu, S. (2009). *Çalışanların Yöneticilerinin Liderlik Tarzı Algulamaları ile Tükenmişlikleri Arasındaki İlişki Üzerine Bir Araştırma*. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Kaşlı, M. (2009). *Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi ve Tükenmişlik İlişkinin İncelenmesi*. T.C. Balıkesir

Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Doktora Tezi, Balıkesir.

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

Köroğlu, Ö. (2011). *İş Doyumu ve Motivasyon Düzeylerini Etkileyen Faktörlerin Performansla İlişkisi: Turist Rehberleri Üzerine Bir Araştırma*. T.C. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.

Küçüközel, N. (2006). *Aile Hekimliği Asistanlarındaki Anksiyete, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeyinin Dahili Bilimler Asistanları İle Karşılaştırılması*. T.C. Sağlık Bakanlığı Ankara Atatürk Eğitim ve Araştırma Hastanesi Aile Hekimliği Yayınlanmamış Uzmanlık Tezi, Ankara.

Ok, S. (2002). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşdoyumu, Rol Çatışması ve Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi*. T.C. Hacettepe Üniversitesi Yayınlanmamış Doktora Tezi, Ankara.

Özçınar, M. (2005). *Asistan Doktorlarda Burnout Sendromu*. Sağlık Bakanlığı Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul, s.7-10.

Pelit, E. (2008). *İşletmelerde İşgören Güçlendirmenin İşgörenlerin İş Doyumuna Etkisi: Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. T.C. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Eğitimi Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.

Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*. T.C. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yönetim Organizasyon Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Konya.

Sarıışık, M. (1998). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Maliyet Kontrol Sistemleri ve Beş Yıldızlı Otellerde Standart Yiyecek Maliyet Kontrol Sisteminin Uygulanabilirliği Üzerine Bir Araştırma*. T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Aydın.

Sevim, L. (2011). *Tükenmişlik ve İşe Bağlılığın Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Üzerindeki Etkisi: Turizm Sektöründe Bir Araştırma*. T.C. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Doktora Tezi, Ankara.

Sılığ, A. (2003). *Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi*. T.C. Eskişehir Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Eskişehir.

Şen, S. (2012). *Konaklama İşletmelerinde Algılanan Liderlik ile İş Doyumu İlişkisi ve Bir Uygulama*. T.C. Muğla Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Muğla.

Toker, B. (2006). *Konaklama İşletmelerinde İşgören Motivasyonu ve Motivasyonun İş Doyumuna Etkileri: İzmir'de Beş ve Dört Yıldızlı Otelere Yönelik Bir Uygulama*. T.C. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İngilizce İşletme Bölümü Örgütsel Davranış Anabilim Dalı Doktora Tezi, İstanbul.

Üresin, T. (2009). *Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişki*. T.C. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı İnsan Kaynakları Yönetimi Bilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Üst, Ç. (2012). *Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*. T.C. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

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

İNTERNET KAYNAKLARI

Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*. T.C. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
<http://ulusaltezmerkezi.com/tukenmislik-sendromu-otel-isletmelerinde-on-buro-calisanlarinda-bir-uygulama/5/>, Erişim Tarihi: 11.10.2016.

Kömürcüoğlu, H. (2003). *Belirsizlik Ortamında İş Tatmini ve İşe Bağlılık*.
<http://www.isgucdergi.org/?p=article&id=36&cilt=5&sayi=1&yil=2003>,
Erişim Tarihi: 05.01.2016

Scott, C. R. (2001). *Communication, Social Support, and Burnout: A Brief Literature Review*. Erişim Tarihi: 17.12.2016.
<https://www.ischool.utexas.edu/~ssoy/pubs/micro-communication/2micro.htm>

Türk Dil Kurumu, 2016, www.tdk.gov.tr. Erişim Tarihi: 12.05.2016.

<http://turizmegitim.kulturturizm.gov.tr/ebook/yiyecekiceservisi/tr/elkitabi.pdf>. Ankara, 2009, ISBN:978-975-17-3465-5.

www.tuik.gov.tr



Ek 1. Anket Formu

Sayın İlgili,

İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı bünyesinde yapılmakta olan akademik bir çalışma için oluşturulan bu formda Kuşadası'nda faaliyet gösteren 5 yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarında iş doyumunu ve işe karşı geliştirdikleri olumsuzlukları ölçmeyi amaçlamaktayız. Bu amaç doğrultusunda, sektörün siz değerli çalışanlarından bu akademik çalışmaya desteğinizi beklemekteyiz.

Çalışmamıza yapacağınız katkılara teşekkür eder, iyi çalışmalar dileriz.

Özlem YATKIN

KİŞİSEL BİLGİLER

Yaşınız:

15-17 18-25 26-34 35-45 46-55 56 ve üzeri

Cinsiyetiniz:

E K

Medeni durumunuz:

Hiç Evlenmedim Birlikte Yaşıyorum Evliyim Eşim Öldü

Boşandım

Eğitim düzeyiniz:

İlköğretim Lise veya Turizm Meslek Lisesi Önlisans

Lisans Lisansüstü Diğer.....

Görev ünvanınız:

Aşçı Üst Yönetici (Yiyecek&İçecek/Restoran/Bar/Satın Alma

Müdürü/Aşçı Başı) Garson Bulaşikhane Personeli

Şef (Bar/Restoran/Mutfak/Bulaşıkhanesi şefi) Satın Alma Personeli

Stajyer Komi Diğer

Aylık Kazancınız:

500-1000 1001-1500 1501-2000 2001-2500 2501 ve üzeri

Meslekte çalışma yılınız:

0-1 2-5 6-9 10-15 15 ve üzeri

Bu işletmede çalışma yılınız:

0-1 2-5 6-9 10-15 15 ve üzeri

Mesleğinizi kendi isteğinizle mi seçtiniz?

Evet Hayır

Tekrar aynı mesleği seçer miydiniz?

Evet Hayır

İşyerinizden ayrılmayı düşünüyor musunuz?

Evet Hayır

Sigara kullanıyor musunuz?

Evet Hayır

Alkol kullanır mısınız?

Evet Hayır

Son 2 yıl içinde kötü bir olay yaşadınız mı? (Yaşadıysanız belirtiniz.)

Evet Hayır

MİNNESOTA İŞ DOYUMU ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri 1- Hiç memnun değilim, 5-Çok memnunum aralığında değerlendiriniz.

İFADELER	Hiç memnun değilim	Memnun değilim	Kararsızım	Memnunum	Çok memnunum
	1	2	3	4	5
1.İşimden "beni her zaman meşgul etmesi" bakımından	1	2	3	4	5
2.İşimden "tek başıma çalışma olanağı olması" bakımından	1	2	3	4	5
3.İşimden "ara sıra değişik şeyler yapabilme şansı olması" bakımından	1	2	3	4	5
4.İşimden "toplumda saygın bir kişi olma şansı vermesi" bakımından	1	2	3	4	5
5.İşimden "yöneticimin emrindeki kişileri iyi yönetmesi" bakımından	1	2	3	4	5
6.İşimden "yöneticimin karar verme yeteneği" bakımından	1	2	3	4	5
7.İşimden "vicdani bir sorumluluk taşıma şansını bana vermesi" bakımından	1	2	3	4	5
8.İşimden "bana garantili bir gelecek sağlaması" bakımından	1	2	3	4	5
9.İşimden "başkaları için bir şeyler yapabildiğimi hissetmem" bakımından	1	2	3	4	5
10.İşimden "kişilere ne yapacaklarını söyleme şansına sahip olma" bakımından	1	2	3	4	5
11.İşimden "kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme şansımın olması" bakımından	1	2	3	4	5
12.İşimden "iş ile ilgili alınan kararların uygulamaya konması" bakımından	1	2	3	4	5
13.İşimden "yaptığım iş karşılığı aldığım ücret" bakımından	1	2	3	4	5
14.İşimden "terfi imkanımın olması" bakımından	1	2	3	4	5
15.İşimden "kendi fikirlerimi uygulama serbestliğini bana vermesi" bakımından	1	2	3	4	5
16.İşimden "işimi yaparken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana vermesi" bakımından	1	2	3	4	5

17.İşimden "çalışma şartlarım" bakımından	1	2	3	4	5
18.İşimden "çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşması" bakımından	1	2	3	4	5
19.İşimden "yaptığım işten dolayı takdir edilmem" bakımından	1	2	3	4	5
20.İşimden "yaptığım iş karşılığında duyduğum başarı hissi" bakımından	1	2	3	4	5

MASLACH TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ

Lütfen aşağıdaki ifadeleri **1-Hiçbir zaman**, **5-Her zaman** aralığında değerlendiriniz.

İFADELER	Hiçbir zaman	Çok nadir	Bazen	Çoğu zaman	Her zaman
	1	2	3	4	5
DUYGUSAL TÜKENME					
1.İşimden soğuduğumu hissediyorum.	1	2	3	4	5
2.İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	1	2	3	4	5
3.Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
6.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten yıpratıcı.	1	2	3	4	5
8.Yaptığım işten yıldığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
13.İşimin beni kısıtladığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
14.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
16.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende gerginlik yaratıyor.	1	2	3	4	5
20.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
DUYARSIZLAŞMA					
5.İşimle ilgili karşılaştığım bazı kimselere sanki insan değilmiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5

10.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
11.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
15.İşimle ilgili karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
22.İşimle ilgili karşılaştığım insanların, bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
DÜŞÜK KİŞİSEL BAŞARI HİSSİ					
4.İşimle ilgili karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	5	4	3	2	1
7.İşimle ilgili karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	5	4	3	2	1
9.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	5	4	3	2	1
12.Kendimi işimde çok şeyler yapabilecek güçte hissediyorum.	5	4	3	2	1
17.İşimle ilgili karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.	5	4	3	2	1
18.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	5	4	3	2	1
19.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	5	4	3	2	1
21.İşimde karşılaştığım sorunları başarılı bir şekilde çözümlerim.	5	4	3	2	1

EK 2. Levene Homojenlik Testi Tabloları

Tablo E.1. Aylık kazanç ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene Statistic	df1	df2	p
İş Doyumu	2,738	4	245	,029
Duygusal Tükenme	,616	4	245	,652
Duyarsızlaşma	,320	4	245	,864
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,804	4	245	,524

Tablo E.2. Meslekte Çalışma Yılı ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	P
İş Doyumu	,853	4	245	,493
Duygusal Tükenme	,999	4	245	,409
Duyarsızlaşma	4,777	4	245	,001
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,882	4	245	,475

Tablo E.3. Yaş ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	p
İş Doyumu	1,090	5	244	,367
Duygusal Tükenme	,721	5	244	,608
Duyarsızlaşma	1,543	5	244	,177
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,503	5	244	,774

Tablo E.4. Medeni Durum ile İş Doyumu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	p
İş Doyumu	2,049	3	245	,108

Duygusal Tükenme	,530	3	245	,662
Duyarsızlaşma	,198	3	245	,897
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,436	3	245	,727

Tablo E.5. Eğitim Durumu ile İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	P
İş Doymu	1,170	4	245	,325
Duygusal Tükenme	,557	4	245	,694
Duyarsızlaşma	1,310	4	245	,267
Düşük Kişisel Başarı Hissi	1,492	4	245	,205

Tablo E.6. Görev Ünvanı ile İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	P
İş Doymu	1,471	7	242	,178
Duygusal Tükenme	,607	7	242	,750
Duyarsızlaşma	,487	7	242	,844
Düşük Kişisel Başarı Hissi	1,073	7	242	,381

Tablo E.7. İşletmede Çalışma Yılı ile İş Doymu ve Tükenmişlik Alt Boyutlarının Homojen Dağılıp Dağılmadığına İlişkin Tablo

Homojenlik Testi				
	Levene İstatistik	df1	df2	P
İş Doymu	1,234	4	245	,297
Duygusal Tükenme	1,110	4	245	,352
Duyarsızlaşma	2,585	4	245	,038
Düşük Kişisel Başarı Hissi	,783	4	245	,537

ÖZGEÇMİŞ

Adnan Menderes Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu, Yiyecek İçecek İşletmeciliği Bölümü'nden 2011 yılında mezun olmuştur. Ardından 2014 yılında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Ana Bilim Dalı'nda yüksek lisans eğitimine başlamıştır. 2014 yılında İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü'nde Araştırma Görevlisi kadrosuyla göreve başlamıştır. 2017 Ocak ayından bu yana İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Turizm Fakültesi Gastronomi ve Mutfak Sanatları Bölümü'nde Uzman olarak çalışmaya devam etmektedir.

AKADEMİK ÇALIŞMALAR

Uluslararası bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler

1. Gelen, Ö. ve Güler, M. E. (2015). Elektronik Ortamda Yapılan Çevrimiçi Yorumlara Dayanarak Tüketicilerin Yiyecek-İçecek İşletmelerinden Duydukları Memnuniyetlerin ve Beklentilerin Belirlenmesi. Selçuk Üniversitesi Turizm Fakültesi I. Avrasya Uluslararası Turizm Kongresi: Güncel Konular, Eğilimler ve Göstergeler, 28-30 Mayıs-Konya, 501-516 (Tam Metin).

Ulusal bilimsel toplantılarda sunulan ve bildiri kitabında basılan bildiriler

1. Yatkın, Ö. ve Yılmaz, M. (2016). Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Doyumu ile Tükenmişlik Düzeyi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren 5 Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama. Nevşehir Hacı Bektaşî Üniversitesi 8. Lisansüstü Turizm Öğrencileri Araştırma Kongresi, 28 Nisan-1 Mayıs 2016, Avanos/NEVŞEHİR (Bildiri Özeti).
2. Gelen, Ö. ve Yılmaz, M. (2015). Yöresel Bir Lezzet Olan Keşkeğin Bilinirliğinin Araştırılması. Mustafa Kemal Üniversitesi 4. Doğu Akdeniz Turizm Sempozyumu, 17 Nisan-Hatay, 36 (Bildiri Özeti).

Yazılan ulusal kitaplar veya kitaplarda bölümler

1. Kömürcü, S.; Gelen, Ö. ve Güler, M.E., "Mobil Pazarlama", *Turizm Pazarlamasında Güncel Yaklaşımlar*, ed. B. Kılıç ve Z. Öter, 189-210, Beta Yayıncılık, İstanbul, 2015 (Kitap Bölümü).