

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

UTOS'11

I. ULUSLARARASI TURİZM VE OTELCİLİK SEMPOZYUMU
1st INTERNATIONAL SYMPOSIUM ON TOURISM AND HOTEL MANAGEMENT

EDİTÖRLER

Yrd. Doç. Dr. Şafak ÜNÜVAR

Öğr. Gör. Gamze İLKER

Öğr. Gör. Metehan TEMİZEL

Okutman Ayşe CABI

29 EYLÜL – 1 EKİM 2011

SELÇUK ÜNİVERSİTESİ
BEYŞEHİR ALİ AKKANAT TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU
UYGULAMA OTELİ ANAMAS KONUK EVİ

SEMPOZYUMU DÜZENLEYEN
S.Ü. TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU
S.Ü. BEYŞEHİR ALİ AKKANAT TURİZM İŞLETMECİLİĞİ VE OTELCİLİK YÜKSEKOKULU
S.Ü. SOSYAL BİLİMLER MESLEK YÜKSEKOKULU
S.Ü. BEYŞEHİR ALİ AKKANAT MESLEK YÜKSEKOKULU
KONYA VALİLİĞİ İL KÜLTÜR VE TURİZM MÜDÜRLÜĞÜ

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Sempozyum Başkanı

Prof. Dr. Osman AKANDERE (Başkan)
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ (Eş Başkan)

Onur Kurulu

Dışişleri Bakanı Ahmet DAVUTOĞLU	Konya Büyükşehir Belediye Başkanı Tahir AKYÜREK
Kültür ve Turizm Bakanı Ertuğrul GÜNAY	Beyşehir Belediye Başkanı İzzet TAŞÇI
Kültür ve Turizm Bakanlığı Müsteşarı Özgür ÖZARSLAN	Devlet Arşivleri Genel Müdürü Doç. Dr. Yusuf SARINAY
Konya Valisi Aydın Nezih DOĞAN	Panko Birlik Yönetim Kurulu Başkanı Recep KONUK
Selçuk Üniversitesi Rektörü Prof. Dr. Süleyman OKUDAN	Akkanat Holding Yönetim Kurulu Başkanı Ali AKKANAT

Düzenleme Kurulu

Prof. Dr. Osman AKANDERE	Yrd. Doç. Dr. Ceyhun Çağlar KILINÇ	Marina AMBROSECCHIO, UET - Scuola
Prof. Dr. Antonio Guevara PLAZA	Thomas OEPEN, AJT - Fachverband für	Universitaria Europea per il Turismo
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ	touristische Aus- und Weiterbildung e.V.	Michael SCHLICHT, UET - Scuola Universitaria
Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ	Sarah ILES, European College of Business and	Europea per il Turismo
Prof. Dr. Ramazan ÇALIK	Management, İngiltere	Öğr. Gör. Gamze İLKER
Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA	Yrd. Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN	Öğr. Gör. Metehan TEMİZEL
Prof. Dr. Çağatay ÜNÜSAN	Yrd. Doç. Dr. İbrahim Hakkı KAYNAK	Öğr. Gör. Ayşe CABİ
Doç. Dr. Abdullah KARAMAN	Yrd. Doç. Dr. Ramazan GÖRAL	Öğr. Gör. Gökhan AKANDERE
Doç. Dr. Mete SEZGİN	Yrd. Doç. Dr. Aziz ÖZTÜRK	Öğr. Gör. Karabey PALAVAR
Doç. Dr. Ahmet TAYFUN	Yrd. Doç. Dr. Erkan AKGÖZ	Öğr. Gör. Çetin TOPUZ
	Yrd. Doç. Dr. Murat SEZGİN	

Sempozyum Sekreteryası

Yrd. Doç. Dr. Ceyhun Çağlar KILINÇ	Öğr. Gör. Semih BÜYÜKİPEKCI
Doç. Dr. Abdullah KARAMAN	Araştırma Görevlisi Şeyda SARI
Yrd. Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN	Araştırma Görevlisi Aladdin BAŞODA
Yrd. Doç. Dr. İbrahim Hakkı KAYNAK	Araştırma Görevlisi Çağrı ŞAÇLI
Öğr. Gör. Melis ATTAR	Araştırma Görevlisi Serkan AYLAN
Öğr. Gör. Neriman ÇELİK	Gözde KORKMAZ

Bilim Kurulu

Prof. Dr. Tahir AKGEMCİ	Prof. Dr. Necdet HACIOĞLU	Prof. Dr. Raif PARLAKKAYA	Doç. Dr. Günter FÜTH
Prof. Dr. Antonio Guevara Plaza	Prof. Dr. Renata IMBRUGZIA	Prof. Dr. İbrahim İLKHAN	Doç. Dr. Muammer ZERENLER
Prof. Dr. Ahmet AKTAŞ	Prof. Dr. Adnan ÇELİK	Prof. Dr. Hasan BAHAR	Doç. Dr. Hasan BÜLBÜL
Prof. Dr. Claus Schönig	Prof. Dr. Encarnación Postigo Pinazo	Prof. Dr. Salih KUŞLUVAN	Doç. Dr. Zeynep KUŞLUVAN
Prof. Dr. Hasan Kürşat GÜLEŞ	Prof. Dr. Fehmi KARASIOĞLU	Prof. Dr. Bahattin RIZAOĞLU	Dr. CSc. Janka PAVLOVOVÁ
Prof. Dr. Öcal USTA	Prof. Dr. Mahmut TEKİN	Prof. Dr. Cevat TOSUN	Yrd. Doç. Dr. Ceyhun Çağlar KILINÇ
Prof. Dr. Celil ÇAKICI	Prof. Dr. María Dolores	Prof. Dr. Atilla YÜKSEL	Yrd. Doç. Dr. Vural ÇAĞLIYAN
Prof. Dr. Inmaculada Almahano Güeto	Prof. Dr. Meryem AKOĞLAN KOZAK	Prof. Dr. Orhan BATMAN	Yrd. Doç. Dr. Nuri ÖMÜRBEK
Prof. Dr. Orhan İÇÖZ	Prof. Dr. María-José Varela Salinas	Prof. Dr. Esin CAN MUTLU	Yrd. Doç. Dr. Ramazan GÖRAL
Prof. Dr. Gerhard Wazel	Prof. Dr. Naim Ata ATABEY	Doç. Dr. Mete SEZGİN	Yrd. Doç. Dr. Erkan AKGÖZ
Prof. Dr. Alp TİMUR	Prof. Dr. Osman OKKA	Doç. Dr. Ali ALAGÖZ	Yrd. Doç. Dr. Ece SARIGÜL
Prof. Dr. Adem ÖĞÜT	Prof. Dr. Ramazan ÇALIK	Doç. Dr. Abdullah KARAMAN	

YİYECEK-İÇECEK DEPARTMANI ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK OLGUSU: KONYA ÖRNEĞİ

BURNOUT PHENOMENON OF FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT STAFF: A CASE OF KONYA

Arş. Gör. Çağrı SAÇLI
Selçuk Üniversitesi

Prof. Dr. Adnan ÇELİK
Selçuk Üniversitesi

ÖZET

Christina Maslach tarafından “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” olarak tanımlanan tükenmişlik sendromu, çalışanları etkileyerek hizmet kalitesinin düşmesine ve nitelikli çalışanların işten ayrılmalarına neden olabilmektedir. Bu çalışma, tükenmişlik olgusunun otel işletmeleri, yiyecek-içecek departmanı boyutuna ilişkindir. Otel işletmelerinin oda gelirinden sonra en yüksek gelir getiren departmanı olan yiyecek-içecek departmanı aynı zamanda en fazla personel sayısına sahip departmandır. Yiyecek içecek departmanında sunulan hizmetler emek yoğun hizmetler olduğu gibi aynı zamanda otel misafirleriyle yoğun ve yüz yüze iletişimi de gerektirmektedir. Çalışmanın temel amacı, Konya genelinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin araştırılarak, olası çözüm önerilerinin geliştirilmesidir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik sendromu, Yiyecek-içecek departmanı çalışanları

ABSTRACT

Defined by Christina Maslach as “an emotional exhaustion, depersonalization and low personal accomplishment syndrome which is possessed by people who have intense relationship at work” burnout, by effecting employees may cause a decrease in the quality of services and may lead qualified employees to quit their jobs. This study is related to the burnout phenomenon of the food and beverage department in hotel businesses. Food and beverage department is the most revenue generating department after the room revenues, and also owns the highest number of staff in hotels. Services offered in food and beverage department are labor- intensive and, they require intense and face to face communication with hotel guests at the same time. The main purpose of the study is to find out the level of burnout in 4 and 5-star hotels’ food and beverage department staffs in Konya and to develop possible solutions.

Keywords: Burnout syndrome, Food and Beverage department staffs

GİRİŞ

Tükenmişlik sendromu hem çalışanlar hem de işletme açısından olumsuz sonuçlara neden olabilen bir durumdur. Tükenmişlik yaşayan çalışanlar sürekli yorgunluk, uykusuzluk, mide hastalıkları, deri hastalıkları, migren, depresyon, alkol kullanımı, ailesel sorunlar gibi durumlara maruz kalabilirken, tükenmişlik yaşayan çalışanlara sahip örgütler ise performans ve hizmet kalitesinin azalması, nitelikli personelin işten ayrılması, emekliye ayrılması ve sağlık giderlerinin artması gibi maliyetli durumlara maruz kalabilmektedirler (Örmen, 1993: 31; Torun, 1995: 26; Çağlıyan, 2007: 42-43; Savran, 2007: 114; Hogan ve Mcknight, 2007:117-124). Otel işletmelerinde en fazla işgören bulunduran departman olan yiyecek içecek departmanı, sunulan hizmetlerde otomasyonun çok kısıtlı olması, otel misafirleriyle yüz yüze iletişimi gerektirmesi ve uzun çalışma saatleri nedenleri ile çalışanlarının tükenmişlik yaşama ihtimali yüksek departmanlardan biri olarak görülebilir. Tükenmişliğin erken dönemlerinde fark edilmesi zararlarının en aza indirilmesi açısından önem arz etmektedir (Özgen, 2007: 117), bu amaçla Konya ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otellerin yiyecek-içecek departmanlarında görev yapan 83 çalışana Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve demografik değişkenler anketi uygulanmış, elde edilen sonuçlar demografik değişkenlerle ilişkilendirilerek sunulmuştur.

1. TÜKENMİŞLİK OLGUSU

Sözlük anlamı enerji, güç ve kaynaklar üzerindeki aşırı taleplerden dolayı başarısız olmak, yavaş yavaş yıpranmak veya yorulmak olan tükenmişlik (burnout) kavramı, ilk olarak 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından “insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan duygusal tükenme” olarak tanımlanmıştır (Aktaran: Altay, 2009: 3). Tükenmişlik, konu ile ilgili ilk görgül çalışmayı yapan Christina Maslach tarafından “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” şeklinde tanımlanmıştır (Çağlıyan, 2007: 5).

Tükenmişlik sendromu hizmet sağlayan kişi ve bu hizmeti alan kişi arasındaki sosyal etkileşim sonucu genellikle tekrar eden duygusal gerginliğe bir tepki olarak ortaya çıkar ve bir çeşit mesleki stres olarak da nitelendirilebilir. Tükenmişlik sendromu hem fiziksel hem de psikolojik olarak farklı belirtiler gösterir. Tükenmişlik yüksek derecede duygusal yorgunluk ve kişiliğini kaybetme ya da düşük derecede kişisel başarı olarak ta tanımlanabilir (Turek vd, 2006: 131).

Literatürde tükenmişlikle ilgili birçok tanım ve model geliştirilmiştir. Literatürde sıkça yer alan modeller; Cherniss, Pines, Edelwich ve Brosky, Pearlman ve Hartman modelleri ve aralarında en kabul gören ve en sık kullanılan Maslach Tükenmişlik Modeli ve Envanteri olarak sayılabilir (Özgen, 2007: 117).

2. MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ VE ENVANTERİ

2.1. MASLACH TÜKENMİŞLİK MODELİ

Christina Maslach, tükenmişlik kavramını; “iş gereği insanlarla yoğun bir ilişki içerisinde olanlarda görülen duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı sendromu” şeklinde tanımlanmış ve tükenmişliği; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliği duygularını içeren üç boyutta ele almıştır (Budak ve Sürgevil, 2005: 96).

Tükenmişliğin ilk boyutu olan duygusal tükenme, tükenmişlik ölçeğinin en önemli bileşeni olarak daha çok işle ilgilidir. Bireyi karakterize eden duygusal kaynakların tükenmesi ve enerji eksikliği olarak tanımlanabilir. Yorgunluk hissi, huzursuzluk, depresyon alkol ve sigara kullanımında artış temel belirtileri olarak sayılabilir. Duygusal tükenmişlik yaşayan çalışanlar duygusal anlamda kendilerini işlerine verememektedirler (Wright ve Bonett, 1997: 491-492; Özgen, 2007: 118).

Duygusal tükenme halinde kişi, duygusal kaynaklarının tükendiğini, duygusal olarak yorulduğunu ve çalıştığı kurumda hizmet verdiği kişilere geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünür. Gerginlik ve kaygı duygusunu aşamayan kişi için ertesi gün işe gitmek çok zor gelmektedir. Dolayısıyla işe gitmeme, işyerine saatinde gelmeme, psikosomatik şikâyetler nedeniyle işe devamsızlık, işten ayrılma gibi hem çalışan hem de kurum açısından verimsiz bir durum ortaya çıkmaktadır (Kayabaşı, 2008: 195).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil etmekte ve müşterilere yönelik negatif, katı tutumlar ile işe karşı tepkisizleşmeyi belirtmektedir (Maslach vd., 2001: 403). Duyarsızlaşma, çalışanın müşterilerine karşı takındığı negatif, gayri ciddi tavır ve duyguları tanımlamaktadır, duyarsızlaşan çalışan, müşterinin hayatında gereğinden fazla yer tuttuğunu düşünmektedir. (Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

Duyarsızlaşma, kişinin sunduğu hizmetin veya ürünün alıcıların gözünde çelişki oluşturması ve kaliteli olmasını sağlayan özellikleri göz ardı etmesi, insanlara karşı küçültücü bir dil kullanması, insanları kategorize etmesi ve hizmet verdiği kişiler ile arasına mesafe koyması şeklinde kendini gösterir (Üngüren vd., 2010: 2923).

Tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarı eksikliği, tükenmişliğin bireysel değerlendirme boyutunu temsil eder ve “kişinin kendisini olumsuz değerlendirme eğiliminde olması” şeklinde tanımlanabilir. Kişisel başarı eksikliği kişinin iş ortamında yeterlilik ve verimlilik konusunda kendi başarısının düştüğünü hissetmesidir. Kişisel yeterlilikteki düşüklük, depresyon ve işte yetersizlikle ilişkilendirilmektedir. Çalışanlar, müşterilere yararlı olamadıkları konusunda artan bir yetersizlik hissi yaşamaktadırlar (Maslach ve Goldberg, 1998; 64; Maslach vd., 2001: 403).

2.2 MASLACH TÜKENMİŞLİK ENVANTERİ

Türkçe uyarlaması, geçerlilik ve güvenilirlik çalışması Canan Ergin tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Envanteri Christina Maslach ve Susan Jacson tarafından geliştirilmiştir ve “duygusal tükenme”, duyarsızlaşma” ve kişisel başarımlar” boyutlarını kapsayan 22 sorudan oluşmaktadır. 22 sorunun 9 u duygusal tükenme, 5 i duyarsızlaşma ve 8 i kişisel başarımlar boyutlarını temsil etmekte ve sorular 5 dereceli likert şeklinde, şiddet derecelerine göre 0: Hiçbir zaman, 1: Çok nadir, 2: Bazen, 3: Çoğu zaman ve 4: Her zaman şeklinde cevaplanmaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 125; Budak ve Sürgevil, 2005: 98-99).

Maslach tükenmişlik envanterinin 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 ve 20 numaralı soruları duygusal tükenme kısmını temsil eden olumsuz anlamlı cümlelerden oluşmaktadır. 5,10, 11, 15, ve 22 numaralı soruları duyarsızlaşma kısmını temsil yine olumsuz anlamlı cümlelerden oluşmakta, ölçeğin üçüncü kısmı olan kişisel başarımlar ise 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 ve 21 numaralı sorularla temsil edilmekte ve olumlu anlamlı cümlelerden meydana gelmektedir. Tükenmişlik düzeyi tek bir puanla değil alt ölçeklerden alınan her bir puanın ayrı ayrı değerlendirilmesi şeklinde hesaplanır. Ölçekteki alt boyutların hepsi 0, 1, 2, 3 ve 4 puan şeklinde hesaplanır, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek, kişisel başarımlar puanının düşük olması yüksek derecede tükenmişliği gösterir (Özgen, 2007: 118; Üngüren vd.,2010: 2927).

Literatürde Maslach tükenmişlik ölçeğinin orijinalinde kişisel başarımlar eksikliği olarak geçen alt boyut bazı çalışmalarda kişisel başarımlar olarak ele alınmış ve puanlama diğer alt boyutların tersi olacak şekilde 0: Her zaman, 1: Çoğu zaman, 2: Bazen, 3: Çok nadir ve 5: Hiçbir zaman şeklinde alınmıştır. Ancak bu bir hatadır. Olması gereken her üç alt boyutunda 0: Hiçbir zaman, 1: Çok nadir, 2: Bazen, 3: Çoğu zaman ve 4: Her zaman şeklinde puanlandırılmasıdır(Özgen, 2007: 118; Pelit ve Türkmen, 2008: 125).

Tükenmişlik alt boyutlarının puanlarının değerlendirilmesi aşağıdaki tabloda belirtilmiştir.

Tablo 1: Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puanlaması

	Düşük Düzey	Orta Düzey	Yüksek Düzey
Duygusal Tükenme	0-14 Puan	15-22 Puan	23-36 Puan
Duyarsızlaşma	0-8 Puan	9-12 Puan	13-20 Puan
Kişisel Başarımlar	0-13 Puan	14-19 Puan	20-32 Puan

(Üngüren vd., 2010: 2930).

3. TÜKENMİŞLİĞİN SONUÇLARI VE MÜCADELE YÖNTEMLERİ

Tükenmişliğin sonuçları; bireysel, örgütsel ve ailesel sonuçlar olmak üzere üç boyutta incelenebilir.

Bireysel sonuçlar açısından bakıldığında, tükenmişliğin duygusal yorgunluğu kişilerde fiziksel yorgunluğu da beraberinde getirir. Devam eden duygusal gerginlik uyumayı veya derin uyumayı engellediğinden uykusuzluk önemli bir problem haline gelebilir. Kötü rüyalar ve kâbuslar şahsın rahatını alt üst edebilir. Tükenmişliğe maruz kalan çalışanlarda yorgunluk, iştahsızlık, hazımsızlık, gastrit ve ülser gibi mide hastalıkları, deri hastalıkları, migren ve kas gerilimine bağlı hastalıklar görülebilmektedir. Kronik strese maruz kalma vücudun bağışıklık sistemini zayıflatmaktadır. Bu tür fiziksel sorunlar yanında kaygı, depresyon, uykusuzluk, çaresizlik, özsaygının azalması, alınganlık gibi psikolojik sorunlarda görülmektedir. Alkol alma eğilimi, sigara, uyuşturucu kullanımı da söz konusu olan davranışsal sonuçlardır (Örmen, 1993: 28-29; Savran, 2007: 114).

Şüphesiz tükenmişliğin en büyük etkisi kişinin iş yaşamına etkisidir. Tükenmişlik zaten kişinin iş yaşamının yarattığı bir sorun olduğu için yansıması da en çok kişinin iş yaşamına olmaktadır (Çağlıyan, 2007: 42-43).

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Organizasyonlar, tükenmişlikle ilişkili oldukça büyük maliyetlerle ve olumsuzluklarla karşı karşıya gelirler. Bu olumsuzlukları düşük kişisel iş performansı, örgütsel bağlılıkta düşüş, yüksek oranda devir hızı, azalan iş tatmini, yüksek sağlık giderleri ve yaratıcılıkta, problem çözümünde, yenilikçilikte azalma olarak sayabiliriz. (Hogan ve Mcknight, 2007:117-124).

Tükenmişliğin ailesel sonuçları ise şu şekilde ifade edilebilir; polislerle yapılan bir çalışmada işe karşı geliştirilen olumsuz tutumları eşlerin de büyük ölçüde paylaştığı görülmüştür. Bu bulgu, tükenmişliğin olumsuz sonuçlarının çalışan kişinin yakınlarını da etkilediğini ortaya koymaktadır (Torun, 1995: 26). Tükenmişliğin kalıcı etkileri gün boyu sürmekle kalmaz; etkiler tükenmişlik yaşayan kişinin evinde de sürer. Tükenmişlik kişilerin özel yaşamına zarar verebilir. Duygusal açıdan yorgun kişi evde de gergin, rahatsız ve fiziksel olarak yorgun olacaktır. İş hakkında söylenme ve şikâyetler evde geçirilen zamanın çoğunu alacaktır. Artan kavgalar ve sıkıntılar aile krizlerine ve ciddi evlilik sıkıntularına neden olabilir. Evdeki bu huzursuzlukların işteki stresten kaynaklandığını genelde fark edemeyen çiftler bu durumdan “artık birbirimizi sevmiyoruz galiba!” gibi sonuçlar çıkarabilirler. Tüm bu gelişmeler ayrılma ya da boşanma gibi ciddi sonuçlara kadar gidebilir (Örmen, 1993: 31).

Sonuçları dolayısı ile bireyleri, örgütleri ve aileleri etkileyen tükenmişlikle mücadele, bireysel ve örgütsel mücadele yöntemleri olmak üzere iki boyutta incelenebilir.

İş ortamlarını kontrol etme olasılığının az olduğu yerlerde bireysel mücadele yöntemleri önem kazanmaktadır. Bireysel olarak tükenmişlikle baş edebilmek için önerilenler, daha çok stresle başa çıkma teknikleridir. Uzmanlar, tükendiğini hisseden kişilerin kendilerine aşağıdaki gibi bazı sorular sormasını önermektedir. Böylece tükenmişliğin farkında olarak çözüm yolları üretebilirler:

- Yorgunluk hissiniz ne zaman başladı?
- İş arkadaşlarınızla ilişkileriniz ne zaman bozulmaya başladı?
- İşinizdeki sorumluluğunuzu tam olarak biliyor musunuz?

Bu soruları cevapladıkça bireyler kendilerini daha iyi hissetmeye başlayacak; değerlerini ve önceliklerini yeniden yapılandıracaklardır. Daha sonra yaşamlarında bazı değişiklikler yapmaya hazırlıklı olacaklardır (Aktaran: Savran, 2007: 116). Tükenmişlikle bireysel mücadele yöntemleri arasında işle ilgili gerçeklerin ortaya konması, hedeflerin geliştirilmesi, zaman yönetimi, hobilerle uğraşmak, tatil yapmak, meditasyon, iş rotasyonu ve sosyal etkinliklere katılma sayılabilir (Özgen, 2007: 119).

Tükenmişlikle örgütsel mücadelede ilk olarak personel seçimi gelmektedir. İşe alma süreci potansiyel tükenmişlik sorunlarının önceden önlenmesi açısından oldukça önemlidir. Çalışanların beklentileri ve iş yerinde gerçekleşenler arasındaki uçurum tükenmişliği etkileyen bir faktör olarak ortaya çıkabilmektedir. Bu nedenle işveren ve iş görenin beklentilerinin işe alma sürecinde açık ve net bir şekilde belirtilmesi gereklidir. Tükenmişlikle örgütsel mücadele teknikleri; işgören seçimi, örgüt ve yönetim geliştirme, iş modifikasyonu, sosyal destek, yetki devri ve çevre koşullarının iyileştirilmesi şeklinde sıralanabilir (Özgen, 2007: 119).

4. KONYA İLİ 4 VE 5 YILDIZLI OTEL İŞLETMELERİNİN YIYECEK-İÇECEK DEPARTMANI ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE YÖNELİK BİR UYGULAMA

Konya ili 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-icecek departmanı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik Maslach Tükenmişlik Envanteri ve 16 sorudan oluşan anket formu araştırmaya katılmayı kabul eden 7 işletmede 21.03.2011-28.03.2011 tarihleri arasında, anket formları elden dağıtılarak uygulanmıştır.

Anket uygulamasının yapıldığı dönemde araştırmaya katılan otel işletmelerinin yiyecek-icecek departmanlarında 105 işgören çalışmaktadır. Anket uygulaması sonucunda 105 işgörenin 83'ünün verilerine ulaşılmıştır. Elde edilen veriler SPSS paket programı kullanılarak analiz edilmiştir.

Araştırmada kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanterinin güvenilirlik analizleri Cronbach Alpha katsayısının hesaplanması ile yapılmıştır. Sonuçlar Tablo 2'de gösterilmiştir.

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Tablo 2: Araştırmada Kullanılan Maslach Tükenmişlik Envanteri Cronbach Alpha Katsayıları

Tükenmişlik Alt Boyutları	Madde Sayısı	Cronbach Alpha Katsayısı
Duygusal Tükenme	9	0,898
Duyarsızlaşma	5	0,716
Kişisel Başarım	8	0,775

Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0,7 olması arzu edilir (Altunışık vd., 2007: 116). Bu durumda araştırma güvenilirliği tükenmişliğin bütün boyutlarında kabul edilir düzeydedir. Araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının demografik özellikleri şu şekildedir (Tablo 3):

Tablo 3: Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri

Durum	Kişi Sayısı	%	
Cinsiyet	Kadın	14	16,9
	Erkek	69	83,1
Medeni Durum	Evli	28	33,7
	Bekar	55	66,3
Yaş	25 yaş ve altı	39	47,0
	26-33 yaş	35	42,2
	34-41 yaş	8	9,6
	42 yaş ve üstü	1	1,2
Eğitim Durumu	İlköğretim	15	18,1
	Lise	33	39,8
	Ön Lisans	27	32,5
	Lisans ve üstü	8	9,6
Çalışma Şekli	Kadrolu	65	78,3
	Ekstra çalışan	15	18,1
	Stajyer	3	3,6
Bulunulan Pozisyon	Çalışan	71	85,5
	Orta Düzey Yönetici	10	12,0
	Üst Düzey Yönetici	2	2,4
Haftada Çalışılan Gün Sayısı	6 gün ve daha az	71	85,5
	7 gün	12	14,5
Günlük Çalışılan Saat	9 saat ve daha az	45	54,2
	10 saat ve daha fazla	38	45,8

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Tablo 3: Araştırma Örnekleminin Demografik Özellikleri

İş Değişirme İsteği	İş değiştirmeyi İstiyor	50	60,2
	İş değiştirmeyi İSTEMİYOR	33	39,8

Araştırma grubunun %83,1'ini erkek çalışanlar oluşturmaktadır. % 66,3'ü bekar olan çalışanların % 89,2'si 33 yaş ve altı yaş grubundadır. Araştırma grubunu oluşturan çalışanların %39,8'i lise düzeyinde, %32,5'i ise ön lisans düzeyinde eğitimlidirler. %78,3'ü kadrolu olarak çalışmakta olan araştırma grubunun % 85,5'i işletmelerinde çalışan olarak görev yapmaktadır. Araştırma grubu çalışanların %85,5'i haftada 6 gün ve daha az çalışmakta,%54'ü günlük 9 saat ve daha az çalışmaktadır. Ayrıca araştırma grubunu oluşturan çalışanların % 60,2'si fırsatları olsa işlerinin değiştirmek istediklerini belirtmektedirler.

Tükenmişlik alt boyutları arasında yapılan korelasyon analizi sonuçlarına göre; duygusal tükenme ile duyarsızlaşma arasında pozitif ve anlamlı, duygusal tükenme ile kişisel başarımlar arasında ise negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu, ayrıca duyarsızlaşma ile kişisel başarımlar arasında negatif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu görülmektedir (Tablo 4).

Tablo 4: Tükenmişlik Alt Boyutları Arası Korelasyon Analizi

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarımlar
Duygusal Tükenme	Pearson Correlation	1	,683**	-,236*
	Sig. (2-tailed)		,000	,031
	N	83	83	83
Duyarsızlaşma	Pearson Correlation	,683**	1	-,270*
	Sig. (2-tailed)	,000		,014
	N	83	83	83
Kişisel Başarımlar	Pearson Correlation	-,236*	-,270*	1
	Sig. (2-tailed)	,031	,014	
	N	83	83	83

Yapılan bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının işletmede kadrolu ya da ekstra olarak çalışmalarına göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları, duygusal tükenme için $p=0,039 < \alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmaktadır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarımlar için ise p değerleri $> \alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmadan söz edilemez. Kadrolu olarak çalışan yiyecek içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme puan ortalamaları, ekstra olarak çalışan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarından daha yüksektir (Tablo5).

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Tablo 5: İşletmede Çalışma Şekli ve Tükenmişlik Alt Boyutları Bağımsız Örneklem T Testi

Tükenmişlik Alt Boyutları	Çalışma Şekli	n	Ortalama	S.S.	Bağımsız Örneklem T Testi	
					t	p
Duygusal Tükenme	Kadrolu	65	17,82	8,417	2,096	0,039< α
	Ekstra çalışan	15	12,80	8,055		
Duyarsızlaşma	Kadrolu	65	6,20	3,523	1,342	0,183> α
	Ekstra çalışan	15	4,87	3,204		
Kişisel Başarım	Kadrolu	65	20,94	5,536	-0,713	0,475> α
	Ekstra çalışan	15	22,13	6,958		

($\alpha=0,05$)

Yapılan bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının işletmede yönetici ya da çalışan pozisyonunda bulunmalarına göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları, kişisel başarı için $p=0,013<\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma için p değerleri $>\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmadan söz edilemez. Yönetici pozisyonunda bulunan yiyecek-içecek departmanı personelinin kişisel başarı puan ortalamaları, çalışan pozisyonunda bulunan yiyecek-içecek departmanı personelinin kişisel başarı puan ortalamalarından daha yüksektir (Tablo6).

Tablo 6: İşletmede Bulunulan Pozisyon Ve Tükenmişlik Alt Boyutları Bağımsız Örneklem T Testi

Tükenmişlik Alt Boyutları	Pozisyon	n	Ortalama	S.S.	Bağımsız Örneklem T Testi	
					t	p
Duygusal Tükenme	Çalışan	71	17,18	8,626	0,849	0,398> α
	Yönetici	12	14,92	8,073		
Duyarsızlaşma	Çalışan	71	5,92	3,624	0,074	0,941> α
	Yönetici	12	5,83	2,949		
Kişisel Başarım	Çalışan	71	20,66	5,826	-2,547	0,013< α
	Yönetici	12	25,08	3,423		

Yapılan bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının haftada 6gün ve daha az ve 7 gün çalışmalarına göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları, duygusal tükenme için $p=0,045<\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmaktadır. Duyarsızlaşma ve kişisel başarı için ise p değerleri $>\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmadan söz edilemez. Haftada 7 gün çalışan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme puan ortalamaları haftada 6 gün ve daha az çalışan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme puan ortalamalarından daha yüksektir (Tablo 7).

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

Tablo 7: Haftada Çalışılan Gün Sayısı Ve Tükenmişlik Alt Boyutları Bağımsız Örneklem T Testi

Tükenmişlik Alt Boyutları	Haftada Çalışılan Gün	n	Ortalama	S.S.	Bağımsız Örneklem T Testi	
					t	p
Duygusal Tükenme	6 gün ve daha az	71	15,85	8,436	-2,723	0,045< α
	7 gün	12	22,83	6,713		
Duyarsızlaşma	6 gün ve daha az	71	5,66	3,472	-1,534	0,129> α
	7 gün	12	7,33	3,601		
Kişisel Başarım	6 gün ve daha az	71	21,38	5,711	0,303	0,762> α
	7 gün	12	20,83	6,177		

Yapılan bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının günlük 9 saat ve daha az çalışmalarına veya 10 saat ve daha fazla çalışmalarına göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları, duygusal tükenme için $p=0,001<\alpha$ ve duyarsızlaşma için $p=0,004<\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmaktadır. Ancak kişisel başarım için $p>\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmadan söz edilemez. Günlük 10 saat ve daha fazla çalışan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları, günlük 9 saat ve daha az çalışan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarından daha yüksektir (Tablo 8).

Tablo 8: Günlük Çalışılan Saat ve Tükenmişlik Alt Boyutları Bağımsız Örneklem T Testi

Tükenmişlik Alt Boyutları	Günlük Çalışılan Saat	n	Ortalama	S.S.	Bağımsız Örneklem T Testi	
					t	p
Duygusal Tükenme	9 saat ve daha az	45	14,11	7,820	-3,383	0,001< α
	10 saat ve daha fazla	38	20,11	8,298		
Duyarsızlaşma	9 saat ve daha az	45	4,89	3,419	-2,995	0,004< α
	10 saat ve daha fazla	38	7,11	3,286		
Kişisel Başarım	9 saat ve daha az	45	21,60	5,967	0,513	0,609> α
	10 saat ve daha fazla	38	20,95	5,526		

Yapılan bağımsız örneklem T Testi sonuçlarına göre araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının iş değiştirmeyi isteyip istememelerine göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları, duygusal tükenme için $p=0,000<\alpha$ ve duyarsızlaşma için $p=0,000<\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmaktadır. Ancak kişisel başarım için $p>\alpha$ olduğundan anlamlı farklılaşmadan söz edilemez. İşini değiştirmek isteyen

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları, işini değiştirmek istemeyen yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarından daha yüksektir (Tablo 9).

Tablo 9: İş Değiştirme İsteği ve Tükenmişlik Alt Boyutları Bağımsız Örneklem T Testi

Tükenmişlik Alt Boyutları	İş Değiştirme İsteği	n	Ortalama	S.S.	Bağımsız Örneklem T Testi	
					t	p
Duygusal Tükenme	İstiyor	50	21,00	7,502	6,770	0,000< α
	İSTEMİYOR	33	10,58	5,756		
Duyarsızlaşma	İstiyor	50	7,18	3,433	4,753	0,000< α
	İSTEMİYOR	33	3,97	2,698		
Kişisel Başarım	İstiyor	50	20,44	5,654	-1,701	0,093> α
	İSTEMİYOR	33	22,61	5,717		

Araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının genel tükenmişlik düzeyleri tükenmişliğin 3 alt boyutuna göre Tablo 10 da gösterilmiştir.

Tablo 10: Örneklemin Tükenmişlik Alt Boyutu Puanları

	N	Ortalama	Standart Sapma
Duygusal Tükenme	83	16,86	8,538
Duyarsızlaşma	83	5,90	3,519
Kişisel Başarım	83	21,30	5,744

Tablo 10 da görülen veriler tablo 1 de verilen bilgilere göre değerlendirildiğinde araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının duygusal tükenme düzeylerinin orta, duyarsızlaşmalarının düşük ve kişisel başarımlarının yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda Konya ili 4 ve 5 yıldızlı otellerinin yiyecek-içecek departmanlarında çalışan personelin genel tükenmişlik düzeylerinin düşük seviyede olduğu söylenebilir.

SONUÇ

Konya ili 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanlarında çalışan personelin tükenmişlik düzeylerini ortaya koymak amacıyla gerçekleştirilen bu çalışmaya 83 yiyecek-içecek departmanı çalışanı katılmıştır. Sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde örneklemin duygusal tükenme seviyesinin orta, duyarsızlaşma seviyesinin düşük ve kişisel başarımlarının ise yüksek düzeyde olduğu görülmektedir. Bu durumda Konya ilinde faaliyet gösteren 4 ve 5 yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının genel tükenmişlik düzeylerinin düşük düzeyde olduğu söylenebilir.

Araştırmaya katılan yiyecek-içecek departmanı çalışanlarının, demografik özelliklerine göre tükenmişlik alt boyutları puan ortalamaları karşılaştırıldığında; işini değiştirmek isteyen çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarının işini değiştirmek istemeyen çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamalarından anlamlı şekilde daha yüksek olduğu görülmüştür. Bu durumda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanlarının yüksek oluşunun çalışanların işten ayrılma istekleri üzerindeki etkili olduğu düşünülebilir. Tek örneklem T Testi sonuçlarına göre kadrolu çalışanların ekstra çalışanlardan ve haftada 7 gün çalışanların, haftada 6 gün ve daha az çalışanlardan daha yüksek duygusal tükenme puanlarına

1. Uluslararası Turizm ve Otelcilik Sempozyumu, 29 Eylül-1 Ekim 2011

sahip oldukları görülmektedir. Ayrıca günlük 10 saat ve daha fazla çalışanların duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puan ortalamaları günlük 9 saat ve daha az çalışanlardan daha yüksek olduğu görülürken, İşletmede yönetici pozisyonunda bulunanların kişisel başarı puan ortalamaları, işletmede çalışan olarak bulunanlardan daha yüksek olduğu görülmüştür. İnsan kaynakları ve yiyecek-icecek departmanı yöneticilerinin yukarıda belirtilen özelliklere sahip çalışanlarla ilgilenerek durumlarının nedenlerinin anlaşılması ve çözüm yöntemlerinin geliştirilmesinin ileride yaşanabilecek tükenmişlik sendromu durumlarının önüne geçilmesine olanak sağlayacağı söylenebilir.

REFERANSLAR

- ALTAY, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 6 (12), 1-17.
- ALTUNİŞİK, Remzi, Coşkun, Reci, Bayraktaroglu Serkan ve Yıldırım, Engin (2007). **Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri** (5. Baskı). Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- ÇAĞLIYAN, Y. (2007). **Tükenmişlik Sendromu Ve İş Doyumuna Etkisi** (Devlet Ve Vakıf Üniversitelerindeki Akademisyenlere Yönelik Alan Araştırması). Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kocaeli.
- HOGAN, R. LANCE, McKnight, MARK A. (2007). Exploring burnout among university online instructors: an initial investigation. *Internet and Higher Education*, 10, 117-124
- KAYABAŞI, Y. (2008). **Bazı değişkenler açısından öğretmenlerin mesleki tükenmişlik düzeyleri**. Sosyal Bilimler Dergisi, sayı: 20.
- MASLACH, C.ve Goldberg, J. (1998). **“Prevention of Burnout: New Perspectives”**. *Applied & Preventive Psychology*, 7, ss. 63-74.
- MASLACH, C. SCHAUFELI , W.B. ve LEITER, M. P. (2001) . **“Annual Review of Psycholog”**. *Job Burnout* , Volume: 52, 397-422.
- ÖRMEN, U. (1993). **“Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama”**. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İstanbul.
- ÖZGEN, I. (2007). **Yiyecek-icecek işletmeleri çalışanlarında Tükenmişlik sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı örneği**. 1. Ulusal gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler.
- PELİT, E. Türkmen, F. (2008). **Otel işletmeleri işgörenlerinin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri üzerine bir uygulama**. Gazi Üniversitesi İ.İ.B.F. Dergisi, sayı: 10, cilt:1.
- SAVRAN, G. (2007). **Etik iklim ve tükenmişlik sendromunun kalite yönetim sistemleri üzerine etkileri: Bir laboratuvar uygulaması**. Yayımlanmamış Tezsiz Yüksek Lisans Projesi Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- TORUN, A. (1995). **“Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme”**. İstanbul: Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü (Yayımlanmamış Doktora Tezi) .
- TUREK, Mirjana C. , Urek, Roman ve Turek Stjepan (2006). **Burnout syndrome- assesment of a stressfull job among intensive care staff**. *Coll. Antropol.* 30, (1), 131-135.
- TUĞRUL, B ve ÇELİK, E. (2002). **“Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik”**. Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, cilt:2 Sayı:12.
- ÜNGÜREN, E ,DOĞAN, H , ÖZMEN, M, TEKİN, A. Ömer (2010). **Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmini ilişkisi**. *Journal of Yasar University* 17, (5), 2922-2937.
- BUDAK, G, Sürgevil, O. (2005). **Tükenmişlik ve tükenmişliği etkileyen örgütsel faktörlerin analizine ilişkin akademik personel üzerine bir uygulama**. D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi, cilt: 20 sayı: 2.
- WRIGHT, A, Thomas, Bonett, G, Douglas. (1997). **The contribution of burnout to work performance**. *Journal of Organizational Behavior*, Vol: 18, 491-499.