

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE
ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MEHMET DEMİR

GAZİANTEP
2020

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANA BİLİM DALI

**YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE
ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK
DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ**

YÜKSEK LİSANS TEZİ

MEHMET DEMİR

Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınç OLCAY

GAZİANTEP
2020

T.C.
GAZİANTEP ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİ ANA BİLİM DALI

**Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin
İşten Ayrılma Niyetine Etkisi**

Mehmet DEMİR

Tez Savunma Tarihi: 14.09.2020

Sosyal Bilimler Enstitüsü Onayı

Doç. Dr. Erol ERKAN

SBE Müdürü

Bu tezin Yüksek Lisans/Doktora tezi olarak gerekli şartları sağladığını onaylarım.

Doç. Dr. Atınç OLCAY
Enstitü ABD Başkanı

Bu tez tarafımca (tarafımızca) okunmuş, kapsamı ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans/Doktora tezi olarak kabul edilmiştir.

Doç. Dr. Atınç OLCAY
Tez Danışmanı

Bu tez tarafımızca okunmuş, kapsam ve niteliği açısından bir Yüksek Lisans tezi olarak kabul edilmiştir.

Jüri Üyeleri:

(Unvanı, Adı ve SOYADI)

İmzası

Doç. Dr. Nalan IŞIK (Jüri Başkanı)

Doç. Dr. Atınç OLCAY

Dr. Öğr. Üyesi Eda DİNERİ

ETİK BEYAN

Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Tez Yazım Kurallarına uygun olarak hazırladığım bu tez çalışmada;

- Tez içinde sunduğum verileri, bilgileri ve dokümanları akademik ve etik kurallar çerçevesinde elde ettiğimi,
- Tüm bilgi, belge, değerlendirme ve sonuçları bilimsel etik ve ahlak kurallarına uygun olarak sunduğumu,
- Tez çalışmada yararlandığım eserlerin tümüne uygun atıfta bulunarak kaynak gösterdiğimi,
- Kullanılan verilerde herhangi bir değişiklik yapmadığımı,
- Bu tezde sunduğum çalışmanın özgün olduğunu,

bildirir, aksi bir durumda aleyhime doğabilecek tüm hak kayıplarını kabullendiğimi beyan ederim.

Mehmet DEMİR

ÖZET

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ

DEMİR, Mehmet
Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği ABD
Tez Danışmanı: Doç. Dr. Atınç OLCAY
2020, 154, Sayfa

Bu çalışmanın amacı, Gaziantep'te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyinin, işten ayrılma niyetine etkisini belirlemektir. Bu amaçla öncelikle alanyazın taraması yapılmıştır. Sonrasında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan 412 kişiye anket uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre duygusal tükenme boyutunda yüksek düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında zayıf düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür. Aynı zamanda katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinde meydana gelen artışın, işten ayrılma niyetlerini de artırdığı tespit edilmiştir. Bu etkiye, duygusal tükenme boyutunda en yüksek düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda en düşük düzeyde rastlanmaktadır. Benzer şekilde, tükenmişlik seviyesi düşük düzeyde olan katılımcıların, işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Mesleki Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Yiyecek-içecek İşletmeleri

ABSTRACT

THE EFFECT OF OCCUPATIONAL BURNOUT LEVELS OF EMPLOYEES IN FOOD AND BEVERAGE ENTERPRISES ON THE INTENTION OF LEAVING

DEMİR, Mehmet

Master Thesis, Department of Tourism Management

Thesis Advisor: Assoc. Dr. Atınc OLCAY

2020, 154, Page

The aim of this study is to determine the effect of the occupational burnout level of the employees in the food-beverage enterprises operating in Gaziantep on their leaving from work. For this, firstly literature screening has been made. Then a survey on 412 people working in food and beverage business was applied. According to the results, a linear and significant relationship was found between the burnout levels of the participants and their intention to quit. Accordingly, it was observed that there was a impotent relationship with emotional exhaustion levels, and a weak relationship with desensitization and personal failure dimensions. Nevertheless, it was found that the increase in the emotional burnout levels of the participants also increased their intention to quit. This effect was observed in the highest emotional exhaustion dimension and the lowest in depersonalization dimension. Similarly, it was determined that participants with low levels of burnout had lower intention to quit the job.

Keywords: Occupational Burnout, The Intention to quit the job, Food and Beverage Businesses

İÇİNDEKİLER

ÖZET.....	i
ABSTRACT.....	ii
ÖNSÖZ	Hata! Yer işareti tanımlanmamış.
İÇİNDEKİLER	iii
TABLolar LİSTESİ.....	vii
ŞEKİLLER LİSTESİ	ix
KISALTMALAR LİSTESİ.....	x
BİRİNCİ BÖLÜM	1
1.1. GİRİŞ	1
İKİNCİ BÖLÜM.....	5
2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE	5
2.1.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tanımı	5
2.1.1.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Önemi.....	7
2.1.1.2. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özellikleri	8
2.1.1.3. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması	9
2.1.1.3.1. Kâr Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	11
2.1.1.3.2.1. Sınırlı Pazarlara Yönelik Kâr Amaçlı Yiyecek- İçecek İşletmeleri.....	11
2.1.1.3.2.2. Tüm Pazara Yönelik Yönelik Kâr Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	13
2.1.1.3.2. Kâr Amacı Olmayan Yiyecek-İçecek İşletmeleri	14
2.1.1.3.2.1. Kurumsal Yiyecek-İçecek İşletmeleri.....	15
2.1.1.3.2.2. Endüstriyel Yiyecek- İçecek İşletmeleri	17
2.1.1.4. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Örgütsel Yapısı ve Organizasyonu ..	17
2.1.1.5. Yiyecek-İçecek İşletmeleri Yönetiminin Temel Fonksiyonları.....	18
2.1.1.5.1. Planlama.....	19
2.1.1.5.1. Örgütlenme	20
2.1.1.5.3. Yönelme	20
2.1.1.5.4. Koordinasyon	21

2.1.1.5.5. Denetleme	21
2.1.1.6. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Çalışma Koşulları.....	22
2.1.2. Mesleki Tükenmişlik.....	22
2.1.2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı.....	22
2.1.2.2. Mesleki Tükenmişliğin Boyutları	24
2.1.2.2.1. Duygusal Tükenme	24
2.1.2.2.2. Duyarsızlaşma.....	25
2.1.2.2.3. Kişisel Başarı Hissi	26
2.1.2.3.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri	27
2.1.2.3.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri.....	28
2.1.2.3.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri	28
2.1.2.4. Mesleki Tükenmişliğe Neden Olan Unsurlar.....	29
2.1.2.4.1. Demografik Faktörler.....	29
2.1.2.4.1.1. Yaş.....	29
2.1.2.4.1.2. Cinsiyet	29
2.1.2.4.1.3. Medeni Durum	30
2.1.2.4.1.4. Eğitim.....	30
2.1.2.4.2. Kişisel Risk Faktörleri	31
2.1.2.4.3. İş İle İlgili Faktörler	32
2.1.2.5. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Evreleri	34
2.1.2.5.1. Şevk ve Coşku Dönemi.....	34
2.1.2.5.2. Durgunluk Dönemi	34
2.1.2.5.3. Engelleme Dönemi.....	35
2.1.2.5.4. Umursamazlık Dönemi	35
2.1.2.6. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları.....	35
2.1.2.6.1. Stres Belirtileri	36
2.1.2.6.2. İş Hayatına Etkileri	36
2.1.2.6.3. Kararsızlık.....	37
2.1.2.6.4. Yorgunluk Belirtileri.....	37
2.1.2.6.5. Davranış Bozuklukları	37
2.1.2.7. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Önlenmesi ve Başa Çıkma Yolları	38
2.1.2.7.1. Tükenmişlikle Başa Çıkma Örgütsel Önlemler	38
2.1.2.7.2. Tükenmişlikle Başa Çıkma Bireysel Önlemler.....	39
2.1.2.8. Tükenmişlik Modelleri.....	40
2.1.2.8.1. Cherniss Tükenmişlik Ölçeği.....	41
2.1.2.8.2. Pines Cherniss Tükenmişlik Ölçeği	42

2.1.2.8.3. Edelwich ve Brodsky Cherniss Tükenmişlik Ölçeği	43
2.1.2.8.4. Maslach Cherniss Tükenmişlik Ölçeği	43
2.1.2.8.5. Perlman ve Hartman Cherniss Tükenmişlik Ölçeği.....	44
2.1.2.8.8. Suran ve Sheridan Cherniss Tükenmişlik Ölçeği	45
2.1.2.8.9. Gaines ve Jermine Cherniss Tükenmişlik Ölçeği	45
2.1.3. İşten Ayrılma Niyeti.....	45
2.1.3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı.....	46
2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler.....	48
2.1.3.2.1. İş ile İlgili Faktörler	48
2.1.3.2.2. Bireysel Faktörler.....	50
2.1.3.2.3. Dış Faktörler	51
2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi.....	54
2.1.3.2.1. İşletme Açısından İşten Ayrılma Niyetinin Önemi.....	54
2.1.3.3.2. Çalışan Açısından İşten Ayrılma Niyetinin Önemi	55
2.1.3.3.3. Ekonomik Açıdan İşten Ayrılma Niyetinin Önemi	56
2.1.3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları	56
2.1.3.3.1. İşten Ayrılma Niyetinin Bireysel Sonuçları.....	57
2.1.3.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Örgütsel Sonuçları	58
2.1.4. Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki	59
2.2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR	60
2.2.1. Yerli Çalışmalar	60
2.2.2. Yabancı Çalışmalar	63
ÜÇÜNCÜ BÖLÜM	83
3.MATERYAL VE YÖNTEM	83
3.1. PROBLEM DURUMU	83
3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI.....	87
3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ	87
3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ.....	87
3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ.....	88
3.6. ARAŞTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI	89
3.7. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ	90
3.8. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMLERİ.....	90
3.9. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİNİN GÜVENİRLİLİĞİ VE GEÇERLİLİĞİ	93
DÖRDÜNCÜ BÖLÜM.....	96
4.BULGULAR	96

4.1. KATILIMCILARIN TANIMLAYICI VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR.....	96
4.2. KATILIMCILARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN BULGULAR	97
4.3. KATILIMCILARIN İŞTEN AYRILMA NİYETİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN BULGULAR	101
4.4.KATILIMCILARIN CİNSİYETLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ	103
4.5. KATILIMCILARIN MEDENİ DURUMLARINA GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ	104
4.6. KATILIMCILARIN YAŞLARINA GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ...	105
4.7. KATILIMCILARIN GELİR DÜZEYLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ	107
4.8. KATILIMCILARIN EĞİTİM DÜZEYLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ	109
4.9. KATILIMCILARIN MESLEKİ KIDEMLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ	111
4.10. KATILIMCILARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ALT BOYUTLARI İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK KORELASYON ANALİZİ SONUÇLARI.....	113
4.11. KATILIMCILARIN İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİNE İLİŞKİN REGRASYON ANALİZİ SONUÇLARI.....	116
4.12. ÇALIŞMA HİPOTEZLERİN RET VE KABUL OLMA DURUMLARI..	118
BEŞİNCİ BÖLÜM.....	111
SONUÇ VE TARTIŞMA	111
KAYNAKÇA.....	116
EKLER.....	141
ÖZGEÇMİŞ	143

TABLOLAR LİSTESİ

Tablo 1. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sunan İşletmelerin Sınıflandırılması	10
Tablo 2. Yönetim ilkeleri	18
Tablo 3. Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması.....	41
Tablo 4. İşten Ayrılma Niyetinin Bireysel Sonuçları.....	57
Tablo 5. İşten Ayrılma Niyetinin Örgüte Yönelik Sonuçları	58
Tablo 6. Duygusal Tükenme Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu.....	91
Tablo 7. Duyarsızlaşma Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu	92
Tablo 8. Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu	92
Tablo 9. İşten Ayrılma Niyeti Normallik Dağılım Tablosu.....	93
Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeği Güvenirlilik Analizi	94
Tablo 11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlilik ve Faktör Analizi	95
Tablo 12. Katılımcıların Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular	96
Tablo 13. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri ve Verilen Cevapların Karşılık Geldiği Aralık Değerleri	98
Tablo 14. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Düzeyleri ve Verilen Cevapların İsalet Ettiği Aralık Değerleri	102
Tablo 15. Katılımcıların Cinsiyet ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları.....	103
Tablo 16. Katılımcıların Medeni Durum ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları..	104
Tablo 17. Katılımcıların Yaş ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Anova ve Sidak Testi Sonuçları	106
Tablo 18. Katılımcıların Gelir Düzeyi ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Anova ve Sidak Testi Sonuçları	108
Tablo 19. Katılımcıların Eğitim ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Anova Testi Sonuçları	110
Tablo 20. Katılımcıların Mesleki Kıdem Düzeyleri ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Anova ve Sidak Testi Sonuçları	112
Tablo 21. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Boyutları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları.....	114
Tablo 22. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine İlişkin Regrasyon Analizi Sonuçları	116

Tablo 23. Mesleki Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine İlişkin Model..	117
Tablo 24. Çalışma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumları	118



ŞEKİLLER LİSTESİ

Şekil 1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Yönetim Süreci Fonksiyonları	18
Şekil 2. Maslach Tükenmişlik Modeli	20
Şekil 3. Mobley vd. tarafından gerçekleştirilen İşten Ayrılma Niyeti Modeli	42
Şekil 4. Duygusal Tükenme kutu-bıyık ve saçılım grafiği	68
Şekil 5. Duyarsızlaşma kutu-bıyık ve saçılım grafiği	68
Şekil 6. Kişisel Başarısızlık Hissi kutu-bıyık ve saçılım grafiği.....	68
Şekil 7. İşten Ayrılma Niyeti kutu-bıyık ve saçılım grafiği.....	69

KISALTMALAR LİSTESİ

Hipotez	: H
Evren Nüyüklüğü	: N
Örnekleme Büyüklüğü	: N
Alpha değeri	: α
Anlamlılık Düzeyi	: p
Varyans analizine (ANOVA) ilişkin parametre	: F
Statistical Package for the Social Sciences	: spss
Kolmogrow-Smirnov	: K-S
Aritmetik Ortalama	: $\bar{X}$
Standart sapma	: s.s.
Yüzde	: %
Kolerasyon katsayısı	: r
Minumum	: min
Maksimum	: max
Bağımsız örneklem testi	: t
Frekans	: f
Katsayılar	: β
Belirtme katsayısı	: R^2
Küçüktür	: <
Büyüktür	: >

BİRİNCİ BÖLÜM

1.1. GİRİŞ

Hizmet sektörünün bir parçası olan yiyecek-içecek işletmeleri son yıllarda rekabetin artış gösterdiği işletmelerden olarak görülmektedir. (Coşar, 2006: 72). Bu rekabet ortamında yiyecek-içecek işletmelerinin ayakta kalabilmesi müşteri memnuniyetiyle mümkün olabilmektedir. Müşterilerin memnuniyeti ise yiyecek-içecek işletmelerinin çalışanlarının performansı ile mümkündür (Emir vd., 2010: 294). Diğer hizmet sektörlerinde olduğu gibi yiyecek-içecek işletmeleri de emek-yoğun işletmeler olup insan gücünün yüksek olduğu işletmelerdir (Kaya vd., 2013: 100). İşinde mutlu ve işini severek yapan çalışanlar yiyecek-içecek işletmeleri açısından üstünlük sağlayan bir durum olarak kabul edilir (Yazıt, 2019: 42). Bu alandaki işletme çalışanları, müşteri memnuniyeti oluşturulmasında önemli bir rol oynar (Wen et al. 2020: 1). Bu bağlamda, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların, işinden, işletmesinden memnuniyeti ve müşteri memnuniyeti ile yiyecek-içecek işletmesinin performansı arasında bir ilişkinin olduğu söylenebilir (Keskin, 2013: 41; Davras ve Davras, 2018: 454). İş ortamındaki çalışan beklentisi işgörenden işgörene farklılık göstermektedir (Yağcı, 2020: 44). Bu nedenle çalışanlarına iş doyumu sağlayabilen ve onların mutlu olmalarına olanak tanıyan bir yiyecek-içecek işletmesi, hem rakiplerine üstünlük sağlayacak hem de müşterilerin işletmesinden memnun ayrılmasını sağlayacaktır (Taner ve Akdağ, 2008: 359).

Müşterilerin yeme içme ihtiyacını karşılayan yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanlar, müşterilere hizmet etme ve müşterilerle doğrudan iletişimde olmalarından dolayı haftanın her günü tükenmişlik duygusu yaşayabilmektedir. (Yazıt, 2019: 43). Alanyazında çalışanlar için çeşitli araştırmacılar tarafından tükenmişlik kavramı tanımlanmıştır (Birkan, 2020: 7). Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger tarafından 1974 yılında yapmış olduğu bir çalışmasıyla alanyazına girmiştir (Temirkanova, 2019: 3; Görür ve Günaydın, 2019: 7; Yıldız, 2014: 27).

Freudenberger'e göre tükenmişlik kavramı, yıpranma, enerji kaybı, başarısız olma (Satır, 2019: 2; Arı Sağlam ve Bal Çına, 2008: 132) veya karşılanamayan istekler sonucunda bireyde, fiziksel ve ruhsal tükenme durumudur (Yatkın, 2017: 16).

Çolak (2018), tükenmişlik kavramını, çalışanın iş stresi yaşamasından dolayı fiziksel ve duygusal çöküntü yaşaması; çevresine, ailesine, kendisine ve işine yönelik olumsuz duygulara kapılması ve işinden uzaklaşması olarak tanımlamıştır. Yıldız (2018) ise tükenmişlik kavramını, “insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet gerektiren mesleklerde belirli bir sürecin sonucu olarak bireylerin yıpranma ve bitkinlik hissinin neden olduğu mesleki bir stres” olarak tanımlamıştır. Alkan (2019)'a göre stresli yaşam koşulları, çalışanlarda tükenmişliğe sebep olmaktadır.

Gelişen ve değişen dünyada stres faktörler insan yaşamında yeri artmaktadır. Bu durumun en önemli sonuçlarından biri tükenmişliktir. Tükenmişlik, tüm insan yaşamında, özellikle iş yaşamında kendisini gösterebilmektedir (Balcı, 2014: 2). Çalışanlar iletişim noktasında yoğun bir tempo ile çalışmalarını yerine getirmektedirler. Özellikle yoğun çalışmaların görüldüğü mesleklerin başında hizmet sektörü olduğu söylenebilir. Bu sektörün temel özelliği olan insanlarla etkileşim ve yoğun iş temposu, çalışanlarda psiko-sosyal bir takım problemlere yol açmaktadır. Bu problemlerle ilgili temel sorunlardan biri olan tükenmişlik, çalışma hayatı, sosyal ilişkiler ve psikolojik yönleriyle hem organizasyonu hem de bireyi etkileyen birçok nedenden ortaya çıkabilir (Erol, 2019: 25; Eren ve Durna, 2006: 40-41).

Tükenmişlik, çalışma hayatında yaşanan olumsuzlukların sonucunda kişinin karşı karşıya kaldığı bitkinlik durumu olarak ifade edilmektedir. Çalışma yaşamında ve insan hayatında sürekli artış göstermesiyle birlikte tükenmişlikle karşılaşma düzeyi de artış gösterecektir (Işıkhan, 2016: 370). Tükenmişlik, kişide işine karşı olumsuz hisleri ortaya çıkarmakta ve işten ayrılma niyetini de hızlandırabilmektedir. Tükenmişlik, kişinin çalışma hayatı ile sınırlı olmayıp aile hayatını da olumsuz etkilemesi bakımından önem arz etmektedir (Faiz, 2019: 29).

Teknolojinin gelişmesi ve insan ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ile birlikte tükenmişlik duygusu yaşama riski daha fazla çıkabilmektedir. Yoğun çalışma saatleri, stres ve baskı düzeyinin yüksek olduğu koşullarda tükenmişlik duygusu da ortaya çıkabilmektedir. Böylece kişinin yapmış olduğu işlerle ilgili bitkinlik ortaya

çıkabilmektedir. Tükenmişlik duygusu aile ve sosyal yaşamı tüm yönleriyle etkilemektedir (Akıllıoğlu, 2017: 1).

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki, aniden ortaya çıkmamaktadır. Kişi için tükenmişlik duygusunun çok yüksek seviyelerde olmaması durumunda işten ayrılma niyeti söz konusu değildir. Ancak tükenmişlik seviyesinin etkilerinin kendisini göstermesi ile birlikte çalışanın işten ayrılması bir seçenek haline gelebilmektedir. İşten ayrılma niyeti, tükenmişliğin bir sonucu olarak görülür (Aslan ve Etyemez, 2015: 485).

Yiyecek-içecek işletmelerinin daha iyi hizmet verebilmeleri için profesyonel bir kadroya sahip olmaları gerekmektedir. İşletme sahipleri işyerlerinde daimi bir kadro ile çalışmayı ve çalışan değişim hızının düşük olmasını isterler (Unur vd., 2019: 320). İşten ayrılma niyeti, işletmelerin bu beklentisine aykırıdır. İşletmelerin hedeflerine ulaşabilmeleri açısından işten ayrılma niyetinin düşük seviyede olması gerekmektedir. Bu gerekliliğin sağlanabilmesi için çalışanlara uygun çalışma ortamı sağlanmalı ve tükenmişlik duygusu ortadan kaldırılmalıdır (Aydın ve Akgemci, 2020: 104).

Yiyecek-içecek işletmelerinde, insan ilişkileri yoğun olduğu için stres düzeyi de yüksektir. Bu işletmelerde insan ilişkilerinin yoğun olması çalışanların yapmış oldukları işi sevmeleri bakımından, çalışma saatlerinin çok yoğun olmaması gerekmektedir. Yapılan iş, kişinin sosyal yaşamını etkilememelidir. Çalışanların, işlerinde yapacak bir hata ya da iş ile ilgili olumsuzluklar tükenmişlik duygusunun örgüt içerisindeki tüm çalışanlara yönelik etkisini gösterebilmektedir (Koçak ve Okat, 2019: 281). Yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanlar açısından tükenmişlik duygusu ve işten ayrılma niyeti etkisinin çalışma konusu olarak seçilmesinde bu kavramlar da belirleyici olacaktır.

Bu çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Böylece hem ilgili alanyazına katkıda bulunması hem de işletme yöneticileri için önemli bir veri kaynağı olması hedeflenmiştir.

Bu çalışma kapsamında, tükenmişlik kavramı incelenirken bu durumun, yiyecek-içecek sektöründe işten ayrılma niyeti üzerindeki etkiler üzerinde durulacaktır. Bu çalışma kapsamında tükenmişlik ve alt boyutları ile işten ayrılma

niyeti arasındaki ilişkinin yiyecek-içecek işletmeleri bazında değerlendirilmesi mümkün olacaktır.

Yapılan bu çalışma beş bölümden oluşmaktadır. Çalışmanın birinci bölümü giriş bölümü olup bu bölümde “yiyecek-içecek işletmeleri,” “mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti” kavramlarından bahsedilerek çalışmanın genel hatları ortaya konulmuştur. İkinci bölüm kaynak özetlerinin bulunduğu bölümdür ve bu bölüm iki alt başlıktan oluşmaktadır. Kaynak özetleri bölümünün birinci alt başlığı kuramsal çerçeve, ikinci alt başlığı ise ilgili çalışmalardır. Kuramsal çerçeve bölümünde yiyecek-içecek işletmelerinin tanımı, çeşitleri, özellikleri ve sınıflandırılmasına yönelik bilgiler; mesleki tükenmişliğin tanımı, özellikleri, boyutları, örgüt içi ve kişiler üzerindeki etkileri; işten ayrılma niyeti kavramı, işten ayrılma niyetine etki eden faktörler ve işten ayrılma niyetinin sonuçları; mesleki tükenmişlik kavramı ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki incelenmiştir. Kaynak özetleri alt başlığında ise alanyazında yapılmış olan yerli ve yabancı çalışmalar incelenmiştir. Üçüncü bölüm materyal ve yöntemi kapsamaktadır. Materyal ve yöntem bölümünde problem durumu, araştırmanın amacı, önemi, yöntemi, hipotezleri, varsayımları ve sınırlılıkları, evren ve örnekleme, araştırma verilerini toplama ve analiz yöntemleri, araştırma ölçeklerinin güvenirlik ve geçerlilik bölümlerinden oluşmaktadır. Dördüncü bölüm bulgulardan oluşmaktadır. Bu bölümünde demografik ve tanıtıcı özelliklere değinilmiş, katılımcılara yönelik T Testi, Anova, Kolerasyon ve Regresyon Tesleri uygulanmıştır. Aynı zamanda konuya ilişkin hipotezlerin durumu değerlendirilmiştir. Beşinci bölüm ise sonuç ve tartışmadan oluşmaktadır. Sonuç bölümünde çalışma verilerinden elde edilen sonuçlar detaylı bir şekilde tartışılmış ve sektörde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticilerine ve çalışanlarına öneriler sunulmuştur.

İKİNCİ BÖLÜM

2. KAYNAK ÖZETLERİ

Bu bölüm, kuramsal çerçeve ve ilgili çalışmalar olmak üzere iki alt başlıktan oluşmaktadır. Bu bölümde ilk olarak yiyecek-içecek işletmeleri, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili kavramlara yer verilirken, ikinci olarak da alanyazında yapılmış mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili çalışmalar ve bu çalışmalara ilişkin sonuçlar incelenmiştir.

2.1. KURAMSAL ÇERÇEVE

Bu kısımda yiyecek-içecek işletmelerinin tanımı ve sınıflandırılması yapılarak, özellikleri açıklanmış; mesleki tükenmişlik kavramının ve işten ayrılma niyetinin tanımı ve boyutları birey ile örgüt açısından önemine yer verilmiştir. Son olarak da işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki incelenmiştir.

2.1.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Tanımı

Maslow'un ihtiyaçlar hiyerarşisine göre, birinci sırada fizyolojik ihtiyaçlar bulunmaktadır. İnsanlık varlığından itibaren yaşamını sürdürebilmek için insanlar yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamak durumundadır. İnsanların, yeme-içme alışkanlıkları bulundukları bölgenin iklim ve doğa koşullarına bağlı olarak şekillenmiştir (Yavuz, 2019: 50; Taşdağıtıcı, 2016: 5).

Hizmet sektöründeki yiyecek-içecek işletmeleri; İşletmeye gelen müşterilerin çeşitli ihtiyaçlarını, profesyonel nitelikte ve uygun nicel ve nitel donanımına sahip personeliyle insanların ihtiyaçlarını karşılamayı amaçlayan ticari işletmeler olarak tanımlanabilir (Zariç, 2019: 50; Kılıç ve Babat, 2011: 97).

Yiyecek-içecek endüstrisi, seyahat ederken ve ev dışında insanları geçici olarak barındırırken yiyecek ve içecek ihtiyaçlarını karşılamak için mal ve hizmet üreten iş ve ticaret şirketleri olarak tanımlanmaktadır. (Özdoğan, 2007: 44).

Başka bir tanıma göre, yiyecek-içecek hizmetleri, hizmet kalitesi, malzeme ve konfor, bakım durumu ve teknik ekipman gibi sosyal değer gibi niteliksel unsurları ile bireyin beslenme ihtiyaçlarını bir disiplin olarak karşılamayı kabul eden sistemli, ekonomik ve sosyal işletmelerdir (Doğan vd., 2010: 241).

Yiyecek-içecek endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler, farklı sebeplerle ev dışında yeme-içme hizmeti veren kurum ve kuruluşlardır. Yiyecek-içecek işletmelerinin, insanları memnun edecek yiyecek-içecekleri hazırlama, satın alma ve bu hizmetleri sunma gibi görevleri vardır (Bucak ve Özkaya, 2015: 29).

Son yıllarda sürekli gelişen yiyecek-içecek işletmeleri müşteriler açısından önem arz etmektedir. İnsanların kültürlerine, yaşam koşullarına, gelenek ve göreneklerine göre görgü, bilgi ve deneyimleri arttıkça yiyecek-içecek işletmelerinden hizmetlerin kalitesini arttırması beklenmektedir (Aykol, 2014: 1 ; Aktaş, 2011: 2;).

Yiyecek-içecek işletmeleri, insanları bulunduğu yerin dışında farklı sebeplerden ötürü yapmış oldukları seyahat veya konaklamalarda, yeme-içme ihtiyaçlarını karşılamaları sebebiyle mal ve hizmet üreten işletmelerdir. Yiyecek-içecek işletmeleri, ev dışındaki fiziksel koşulları yerine getirmiş, uygun niteliklere sahip işletmeler olarak tanımlanabilir (Sökmen, 2014:1; Özata, 2010: 5; Demirkol ve Özkoç, 2006: 148; Atak, 2006: 2).

Son yıllarda değişen talepler doğrultusunda ve dışarıda yeme-içme isteğinin artmasıyla birlikte işletmelerin niteliğinde ve sayısında artış görülmektedir. 1950’li yıllardan itibaren yiyecek-içecek sektörünün hızla geliştiği, sektör içerisinde faaliyet gösteren işletmelerin de sayısının zaman içerisinde arttığı görülmektedir (Şahin vd., 2016: 1; Şahin,2016: 61; Koçak, 2006: 2).

Yiyecek-içecek sektöründe faaliyet gösteren işletmeler, sadece müşterilerin yeme-içme ihtiyaçlarını karşılayan işletmeler olarak görülmemelidir. İşletmeye gelen müşterilerin ihtiyaçlarını doğru tespit edilip zevk ve tercihlerinin ön planda tutulması gerekmektedir (Kurnaz, 2011: 5). Yiyecek-içecek işletmeleri, müşterilerinin yalnız yeme-içme ihtiyaçlarını değil sosyalleşme gibi ihtiyaçlarını da karşılamak zorunda kalmıştır (Tuncer, 2017: 322). Yiyecek-içecek işletmelerinin en önemli özellikleri arasında, ürün ve hizmetin müşteriye sunulması ile birlikte müşterinin tekrar tercih etmesi ve müşteri sadakati oluşturma da çok önemli bir yere sahiptir (Bucak, 2012:

4). Müşteriler açısından dışarıda yeme-içme ekonomik, fizyolojik ve psikolojik açıdan ihtiyaçlarının karşılanma aracıdır. Yiyecek ve içecek hizmeti sunan işletmeler açısından, müşteri beklentileri ve talepleri önem arz etmektedir. (Tandoğan ve Şahin, 2014: 245).

Yiyecek-içecek işletmelerinden yararlanan müşterilerin seçimini etkileyen etkenler aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Sökmen, 2011: 3):

- Kolaylık: Evinin dışında çalıştığı zaman ya da dinlenirken ev içerisinde yemek yapmanın zor olması.
- Farklı lezzetler: Ev içerisinde her gün aynı yemekleri yemek yerine dışarıda farklı lezzetler tatma isteği.
- İşçilik: Yemek hazırlama, pişirme ve hizmetin başka insanlar tarafından yapılıyor olması dışarda yeme isteğini arttırabilir.
- Statü: Bazı sebeplerden ötürü insanların, misafirlerini kaliteli ve lüks mekânlarda misafir ederek onları etkileme isteği.
- Gelenek/Kültür: İnsanların özel günlerinde toplu olarak dışarda yemek yeme isteği olabilir.
- Rastgele: İnsanların bir neden olmadan yemek yeme isteği olabilir.

2.1.1.1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Önemi

İnsanlar, evlerinden uzakta seyahat ederken, yeme-içme ve konaklama gibi temel ihtiyaçlarını karşılamak durumundalar. 13. yüzyılda doğuda kervansarayların, batıda hanların ortaya çıkması ve sonrasında otellerin faaliyete geçmesiyle yiyecek-içecek işletmeleri de aynı dönemde oluşmaya başlamıştır (Koçak, 2006: 1; Uğuzluoğlu, 2020:4). Konaklama işletmelerinin en önemli gelir kaynakları arasında, yiyecek-içecek departmanında yapılan satışlar bulunmaktadır (Erdoğan, 2019: 313).

İnsan nüfusunun hızla artmasıyla birlikte yeme-içme ihtiyaçlarının dışarıdan karşılanması ve insanların yiyecek ve içeceğe olan ilgisinden dolayı yiyecek-içecek sektörüne yapılan harcamaların payında da artış olmuştur. Yiyecek-içecek sektörüne ilginin artması ile birlikte yeme-içme kültürü oluşmuş böylece yiyecek-içecek işletmelerinin kendilerini geliştirmesine önemli katkıda bulunmuştur (Gündoğan, 2018: 6).

Restoran; otel; kafeterya; bar; yiyecek-içecek servisi ile toplu beslenme, pasta vb. kullanıma hazır hale getirilen ve hijyen yönetmeliklerine uygun olarak belirli noktalarda müşteriye sunulan servis alanlarıdır. Yiyecek-içecek hizmetlerinin

sunulduğu yerlerde besin maddelerinin hazırlanması ile servis personelinin mutfak hijyeni hakkındaki bilgi ve eğitim, hem hizmet yerinin kalitesi hem de tüketicilerin sağlığının korunması için büyük önem taşımaktadır. (Sökmen, 2006: 1).

Bunun beraberinde, değişen sosyo-ekonomik koşullar, sağlık ve hijyen kuralları, yiyecek ve içecek ihtiyaçları, sürekli değişen teknolojiye sahip daha ucuz daha kaliteli hizmetlerle sağlanmalı ve aksatılmamalıdır (Koçbek, 2005: 6). Modernleşme ile birlikte değişimin hızlı yaşanması sebebiyle yiyecek-içecek sektöründe hizmet veren işletmelerin, müşteri beklenti ve ihtiyaçlarını karşılayarak müşteri tatminini en iyi şekilde sağlamaları oldukça önemlidir (Aksu vd., 2016: 2). Hızla gelişen teknoloji dünyasında müşteri değeri oluşturmak, müşteri tatmini sağlamak, sorunlara çözüm önerileri sunmak, yapılması gereken değişiklikleri zamanında yerine getirmek değişim içerisinde olan işletmeler açısından önemlidir (Bucak, 2011: 3).

Yiyecek-içecek endüstrisinde faaliyet gösteren işletmelerin önemi şu şekilde sıralanmaktadır (Aydoğdu, vd., 2019: 157; Aktaş, 2011: 3):

- Yiyecek-içecek işletmeleri tarafından sunulan hizmet, müşteriler açısından son derece önemlidir. Çünkü insanlar yiyecek-içecek işletmelerinden aldıkları hizmetin de kaliteli olmasını isterler.
- Son yıllarda değişen iş ve sosyal hayatında çoğu konuların yemek masalarında konuşuluyor olması alınan kararları da etkilemektedir. Yiyecek-içecek işletmelerinde sunulan servisin kaliteli olması gerekir. Sunulan hizmetin kaliteli olması müşteriyi etkilemekte aile, iş ve sosyal ilişkilerine de olumlu katkı sunmaktadır.
- Yiyecek-içecek servisi kurum ve işletme için çok önemlidir. İşletmedeki hizmet müşterileri kendilerine bağlar ve satışların artmasıyla birlikte iyi gelirler elde ederler. Bu hedeflere ulaşmak isteyen işletmelerin iyi hizmet sunabilmeleri için alanında eğitimli personellere ve yöneticilere sahip olmaları gerekmektedir.

2.1.1.2. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Özellikleri

Yiyecek-içecek hizmetleri sunan işletmeler farklı isimler ve farklı konseptler altında ortaya çıkabilir. En sık ve tercih edilen işletmeler ise otellerin yiyecek-içecek bölümleri, fastfood, kafeterya ve restoranlardır. Ayrıca büyük işletmelerde,

cezaevleri, huzurevi, hastane, askeri birlikler gibi yerlerde yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılayabilecek bölümler bulunmaktadır (Bucak, 2012: 5).

Yiyecek-içecek şirketlerinin hizmet sektöründeki temel özelliklerinden biri, üretim ve tüketimin eşzamanlı olarak gerçekleştirilmesidir. Diğer sektörlerde ise tüketicinin, üretim noktasında etkisi çok fazla değildir (MEB, 2011: 4). Yiyecek-içecek işletmelerini diğer sektörlerde faaliyet gösteren işletmelerden ayıran temel özellikleri aşağıdaki şekilde sıralamak mümkündür (Aykol, 2014: 9-10; zata, 2010: 78);

- Emek yoğun işletmelerdir,
- Girişimciliği teşvik eder,
- İştihadam oluşturur,
- Mn planlaması önemlidir,
- Müşteri odaklıdır,
- Müşteri tipleri farklılık göstermektedir, farklı alışkanlıktaki müşterilere hizmet sunarlar,
- Temel ihtiyaçlara yöneliktir,
- lke ekonomisine katkısı çok fazladır,
- Yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmeler bol çeşitlilik arz eder, çok fazla miktarda ürün müşteriye sunulur,
- Yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmeler insan hayatının yaşamsal bölümünü oluşturur,
- Yüksek rekabet ortamında işletmeler birbiri ile yarışırlar.

2.1.1.3. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Sınıflandırılması

Son yıllarda, teknolojinin gelişmesiyle birlikte yiyecek- içecek sektörü tüm sektörlerde olduğu gibi gelişme göstermiştir. Yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerin gelişmesi ile birlikte artan talep, yiyecek-içecek hizmeti sunan işletmelerin de sınıflandırılması zorunluluğunu doğurmuştur (Kurnaz, 2011: 10; Erdek, 2011: 61).

Yiyecek-içecek hizmetleri sunan işletmeler sınıflandırılırken farklı ölçütler kullanılmaktadır. Bu ltler Tablo 1’de gösterilmiştir. (Koçak, 2006: 2-3; Doğruyol, 2014: 32-33; Denizler, 2016: 6-7) :

Tablo 1. Yiyecek-İçecek Hizmetleri Sunan İşletmelerin Sınıflandırılması

Büyükliklerine göre yiyecek-içecek işletmeleri	Mülkiyetine göre yiyecek-içecek işletmeleri	Hukuki yapılarına göre yiyecek-içecek işletmeleri	Amaçlarına göre yiyecek-içecek işletmeleri	
-Orta ve küçük ölçekli yiyecek-içecek işletmeleri. -Büyük ölçekli yiyecek-içecek işletmeleri.	-Özel işletmeler (Sermayenin tamamı bir kişiye ait ya da ortaklı işletmeler). -Kamu işletmeleri (Sermayenin tamamı kamuya ait işletmeler). -Karma işletmeler (Sermayenin bir kısmı kamuya bir kısmı özel işletmeler ait olan işletmeler).	-Turistik işletme belgesine sahip olan yiyecek-içecek işletmeleri (Kültür ve turizm bakanlığında işletme belgesi bulunan ve denetimi bakanlıkça yapılan işletmeler).	-İşletme kar amacının bulunup yada bulunmamasıdır.	-Kar amacı ile faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri. -Kar amacı bulunmayan işletmeler.
		Lokantalar	-Lüks lokantalar. -Birinci sınıf lokantalar. -İkinci sınıf lokantalar. -Üçüncü sınıf lokantalar.	-Hizmet sunduğu pazara yönelik işletmeler. -Belirli gruplara sınırlı pazarlara yönelik işletmeler (okul, hastane vb.). -Genel pazara yönelik işletmeler (Restronlar, oteller vb.).
		Kafeteryalar	-Yiyecek-içecek faaliyetlerini birincil ve ikincil faaliyet alanı olmasına yönelik işletmeler.	-Kâr amaçlı kafeteryalar ve restoranlar. -Ulaşım esnasında yiyecek-içecek hizmetleri, okul ve hastane yemekleri gibi.
		Barlar	Belediye işletme belgesi bulunan işletmeler.	

Bu kapsamda yiyecek-içecek işletmeleri, farklı ölçütlere göre de sınıflandırılmaktadır. Örneğin, kâr amacı olmayan yiyecek-içecek işletmeleri, sınırlı pazarlara yönelik hizmet vermektedirler ve genellikle kamu tarafından kiraya verilen mülkiyetlerdir ya da kâr amacı bulunan yiyecek-içecek işletmeleri özel sektör

kapsamında olup çok geniş pazarlara yönelik hizmet vermektedirler (Koçak, 2006: 3).

2.1.1.3.1. Kâr Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Kâr amaçlı yiyecek-içecek işletmeleri, müşterilerinin yiyecek-içecek ihtiyaçlarını karşılayan işletmelerdir. Ticari faaliyetlerini; kafeteryalar, snack barlar, restoranlar, et lokantaları, pizza salonları ve fast food adı altında pazarlayan, yiyecek ve içecek şirketleri tarafından sunulan organizasyon yapıları, özellikleri ve çeşitliliği birbirinden farklıdır (Denk, 2019: 6; Aktaş, 2011: 3-4).

Kâr amaçlı yiyecek-içecek işletmelerinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aykol, 2014: 10):

- Esnek fiyatlandırma politikası uygulanmaktadır.
- İşletmenin kârlılığı maliyetleri azaltmakla değil satışlarla sağlanır.
- İşletmenin sabit giderleri yüksektir.
- Ürünlere arzın sürekli değiştiği bir yapıya sahiptir.

Kâr amaçlı ticari işletmelerin temel amacı, müşteri memnuniyetini en üst düzeyde tutarak hedeflenen kârı elde etmektir (Doğan vd., 2010: 242). İşletmelerin hedeflenen kâr payına ulaşmakla birlikte günümüz lezzetlerini ve tatlarını işletmede sunmaları önceliklidir (Sökmen, 2011: 6). Bu türde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri kamu mülkiyeti veya özel mülkiyet kapsamında görülebilir. Bu türdeki işletmelerinin öncelikli faaliyetleri arasında yiyecek-içecek faaliyeti olabilir, ikincil faaliyetleri olarak da müşterilere sunmuş oldukları ek hizmetler görülebilir. Kâr amacı bulanan yiyecek- içecek işletmeleri genel pazar veya sınırlı pazar olarak ayrılabilir. Bu durum bazen birbirinin yerini alabilir. Örneğin, şehirlerarası otobüs terminalinde yer alan yiyecek ve içecek işletmeleri sadece yolcular için değil, halk için de hizmet verebilir (Koçak, 2006: 4; Sökmen, 2011: 6).

2.1.1.3.2.1. Sınırlı Pazarlara Yönelik Kâr Amaçlı Yiyecek- İçecek İşletmeleri

Hizmet sektöründeki yiyecek-içecek işletmelerinin tüm pazara hitap etmemelerinin nedeni, müşteri grupları veya konumlarından kaynaklanabilir (Bucak, 2012: 14). Sınırlı pazarlarda faaliyette bulunan yiyecek-içecek işletmeleri ulaşım sektöründe, kulüpler ve endüstriyel yiyecek-içecek işletmeleri olarak üç gruptan oluşmaktadır. Ulaşım sektöründe faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri kendi

içerisinde denizyolu, demiryolu, havayolu ve karayolu olmak üzere dört gruba ayrılmaktadır (Giritlioğlu, 2013: 18).

Demiryollarında faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, istasyonlarda ve tren içerisinde verilen yeme-içme olarak iki gruba ayrılmaktadır. İstasyonda bulunan yiyecek-içecek işletmeleri genelde garson servisli restoranlar, lisanslı barlar, self servis, paket servis ve fastfood servis birimlerinden oluşmaktadır. Trenlerde verilen yeme-içme servislerinde, özel dizayn edilmiş vagonlarda müşterilere sıcak ve soğuk içeceklerinin satışını yapılmaktadırlar. Trenlerin içerisinde servis hizmeti veren ticari işletmeler genelde dışarıdan satın alma yoluyla özel şirketler aracılığıyla sağlamaktadır (Aktaş, 2011: 11).

Denizyolunda faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde yeme-içme mesafenin süresine göre değişmektedir. Kısa mesafeli seyahatlerde genellikle yiyecek-içecek servisi sınırlı yapılmaktadır (Koçak, 2006: 7-9). Uzun mesafeli seyahatlerde uzun süreli tur düzenleyen yolcu gemileri de yolcularına en lüks hizmeti sunabilmektedirler. Gemilerdeki catering servisi, müşteri tipine (turist veya birinci sınıf), maliyetlere veya mevcut tesislere bağlı olarak değişebilir (Aktaş, 2011: 11).

Havaalanı ve havayollarında faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri genelde hizmetlerini dış satın alma yolu ile yerine getirmektedir. Havayollarında faaliyet gösteren işletmelerin, genelde uzun süreli uçuşlarda misafirlerinin gereksinimlerini yerine getirmeleri gerekmektedir (Gündoğan, 2018: 17). Bu şekilde verilen hizmet işletmelerde, seyahat eden müşteri grubunun sınıfına, uçuş süresine, gerçekleşen uçuş tipine göre değişiklikler göstermektedir. Örneğin kısa mesafeli uçuşlarda, pratik ve hızlı olacak şekilde hazırlanmış porsiyonlar standartlaştırılmış ve kullan at kağıt peçete, bıçak, çatal kullanılır. Uzun süreli uçuşlarda ise müşteriye servis aracı üzerinden yolcunun önüne bardak ve tabaklar konularak kaliteli bir şekilde servis yapılmaktadır. Havayollarında yapılan ikram hizmetler genellikle alanında eğitim almış niktelikli personeller tarafından verilir (Türksoy, 2007: 18).

Karayollarında üzerinde bulunan yiyecek-içecek işletmeleri 24 saat hizmet verebilmektedir ancak personel sıkıntıları fazladır. Çünkü karayolları üzerinde kurulan işletmeler, şehir merkezine uzak olduğundan personel ulaşımı zordur. Şehirlerarası seyahat eden müşterilere genellikle self servis şeklinde hizmet ederler

ve garson hizmetinin yer aldığı otomatlar ve paket servisi bulunmaktadır (Koçak, 2006: 6-7).

Sınırlı pazarlara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri kapsamında ikinci başlık olan kulüpler, insanların eğlence ve sosyalleşme gibi ihtiyaçlarını karşılayan, alanında uzmanlaşmış ekip tarafından sağlanan, belirli grupların bir araya geldiği eğlence mekânları olarak adlandırılabilir. Kulüplerin en önemli özelliklerinden biri sadece üyelerin bu hizmetlerden faydalanabilmesidir. Bu hizmetlerden faydalabilmesi için kulüplere üye olunması ve belirli bir aidat ödenmesi gerekmektedir. Kulüpler seçkin müşterilere hizmet ettiğinde zincir ve lüks restoranlarla sürekli rekâbet halindedirler (Zariç, 2019: 57).

Sınırlı pazarlar kapsamında değerlendirilen işletmeler arasında endüstriyel işletmelerde bulunmaktadır. Atölyeler ve fabrikalar tarafından açılan ihaleye katılarak faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleridir (Biçici, 2008: 23). Çoğu işletme tarafından, kalite ve maliyet gereklerinden dolayı yiyecek-içecek işletmelerini bu konuda uzmanlaşmış endüstriyel yiyecek-içecek işletmeleri olarak görülmektedir. Bu şekilde faaliyette bulunan yiyecek-içecek işletmeleri hizmet vermiş olduğu kurumlara büyük kolaylık sağlamaktadırlar (Zariç, 2109: 58).

2.1.1.3.1.2. Tüm Pazara Yönelik Yönelik Kâr Amaçlı Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Tüm pazarlarda faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, hizmet verdikleri grupları sınırlamak yerine tüm gruplara hitap eden kuruluşlardır. Tüm pazarlara yönelik faaliyet gösteren işletmeler farklı gruplardan oluşmaktadır ve bunların başında otel işletmeleri gelmektedir (Gündoğan, 2018: 18).

Tüm pazara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerin ikinci grubunu snack barlar ve restoranlar oluşturmaktadır (Koçak, 2006: 4-6). Otel işletmelerinin aksine, ticari restoran işletmelerinin ana işlevi konaklama hizmeti olmadığı için sadece yiyecek-içecek hizmetleri sunmaktır. Kafeler, snack barlar ve bunun gibi restoran işletmeleri bulunmaktadır (Kılınç, 2011: 38).

Yiyecek ve içecek işletmeleri faaliyetlerinin başında restoran işletmeleri bulunmaktadır. Restoranlarda önceden belirlenmiş mönülerde, yiyecek ve içecek türlerini gösteren menü kartları vardır (Gündoğan, 2018: 19).

Tüm pazarlara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin üçüncü grubunda ise paket servis ve fast food yiyecek-içecek işletmeleri yer almaktadır. Bu

işletmelerde genelde self servis uygulanmaktadır. Bu şekilde verilen hizmetler çok hızlıdır. Bu işletmelerde çalışanlar sadece masaların toplanmasını ve temizliğini yapmaktadır. Dünyada hızlı bir şekilde gelişim gösteren restoran türüdür (Sökmen, 2011: 7). Fastfood yiyecek-içecek işletmelerinde, ürünlerin hazırlanmasında çok dikkatli ve titiz olunması gerekmektedir. Çünkü bu tarzda hizmet veren işletmelerde hazırlanan ürünler 10 ile 20 dakika içerisinde hazırlanmadığı ve tüketilmediği durumda tat bozukluğuna uğrayarak ziyan olmaktadır. Ürünlerin zamanında hazırlanması oldukça önemlidir (Aktaş, 2011: 7).

Bu şekilde hizmet veren yiyecek-içecek işletmeleri müşterinin isteğini hemen yerine getirerek satılacak ürünün hazırlamasını ve servisini hızlı bir şekilde yapması gerekmektedir. Müşteriler ürünleri arzu ettikleri şekilde tüketebilirler. Bu şekilde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin ortak özellikleri aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Bucak ve Özkaya, 2015: 30):

- Bu işletmelerde belirli fiyat politikaları uygulanmaktadır.
- Bu tarz işletmelerde ürünler çok iyi pazarlanmıştır.
- Genelde pratik ürünler kullanılmıştır.
- Tüm pazarlara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin konusu genellikle bir ülkenin ürünleri, bir ürün dizisi, ya da tek bir ürün olabilmektedir.
- Tüm pazarlara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri genellikle bir restoran zinciridir ya da imtiyaz sahiplidir.
- Yiyeceğin üretim yönetimi otomatiktir.
- Yiyecek-içecek servis şekli basit ve sadedir.

Tüm pazarlara yönelik faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri dördüncü grubunda publar bulunmaktadır. Publar, genellikle müşterilerine işletme içerisinde alkollü ya da alkolsüz içecek servisi sunmaktadırlar. Günümüz rekabet şartlarında müşteri ihtiyaçlarını karşılamak amacı ile publar yiyecek-içecek çeşitlerini geliştirmişlerdir. Pubların, sandviçten alakart menüye kadar çok çeşitliliği bulunmakta müşterilerine çok fazla imkân sunabilmektedir (Koçak, 2006: 6).

2.1.1.3.2. Kâr Amacı Olmayan Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Kâr amacı bulunmayan yiyecek-içecek işletmeleri, insanların yeme-içme ihtiyaçlarını gidermek amacıyla maliyetleri karşılamak ya da çok fazla kâr etme

amacı olmayan işletmelerdir (Hançer, 2017: 5). Kâr amacı bulunmayan işletmelerin, mönülerini genellikle müşterilerinin beklentileri doğrultusunda hazırlamaktadır (Bucak, 2012: 20).

Kâr amacı bulunmayan işletmelerin hazırlanan mönülerinde kendilerine öngörülen bütçe ve standartlara ulaşması önemlidir. Bu tipte faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinde yöneticilerin fazla olmasından dolayı organizasyon ve yönetsel anlamda sorunlar çıkabilmektedir (Gündoğan, 2018: 16).

Bu şekilde faaliyet gösteren işletmeler iki gruba ayrılır; endüstriyel işletmeler ve gıda şirketleri. Kâr amacı olmayan yiyecek-içecek işletmelerinin özellikleri aşağıdaki gibi sıralanabilir (Aykol, 2014: 14-15):

- Bu tarz işletmelerde genellikle satışları artırmak yerine maliyetleri düşürmek ön plandadır,
- Sabit fiyat politikaları uygulanmaktadır,
- Sabit giderler düşük, değişken giderler yüksektir,
- Ürünlere oluşmuş arz yapısında değişiklik görülmemektedir.

2.1.1.3.2.1. Kurumsal Yiyecek-İçecek İşletmeleri

Kurumsal bir şekilde faaliyetlerini sürdüren yiyecek-içecek işletmeleri faaliyetlerini destekleyici hizmetler kapsamında yapmaktadırlar. Amacı ile faaliyet alanı farklıdır ve müşterilerine sunulan yiyecek-içecek hizmetleri destekleyici niteliktedir (Erdek, 2011: 62). Bu tarzda faaliyet gösteren yiyecek ve içecek işletmeleri geçmişte ekonomik olmayan faktörler ve beslenme gibi faktörlere odaklanırdı. Fakat günümüzde insanların gelirlerinin azalması, artan maliyetler gibi sebeplerden dolayı bu işletmelerin profesyonel bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir. Bazen kurumlar bunu kendileri yaparlar, bazen de diğer şirketlerden dış satın alma yolu yaparlar (Koçak, 2006: 9).

Bu şekilde hizmet gösteren işletmelerde insanlar, günlük ihtiyaçlarının tamamını karşılarlar. Kurumsal yiyecek-içecek bölümleri, müşterilerin sağlığı ve beslenmesinden sorumludur. Bu sebeple yiyecek ve içeceklerin seçimi, servisi ve üretimi konusunda hijyen kurallarına uyulması gerekmektedir. Mönüleri, tüketicilerin özellik ve ihtiyaçlarını göz önünde bulundurarak hazırlamak zorundadırlar. Bu tarz işletmelerin amacı genelde kâr elde etmek değildir (Sökmen, 2011: 3-4).

Kurumsal anlamda faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri kapsamında bulunan işletmeler hastanelerde, okullarda, üniversitelerde, askeri birliklerde faaliyet gösteren yeme-içme işletmeleri olarak dört grupta incelenir (Zariç, 2019: 57).

Hastanelerde faaliyet gösteren yiyecek ve içecek hizmetlerinin, dengeli ve yeterli beslenme ile hastaların iyileşmesinde ve mutluluğunda önemli bir rolü bulunmaktadır, yiyeceklerden geçebilecek bazı hastalıkların ve yiyecek-içecek hizmetlerinden yararlanan kişilerin tedavi süreci üzerinde olumsuz etkileri olabilmektedir. Verilen hizmetten memnun olmadıkları durumda gıda, emek ve enerji israfına yol açabilir. Yiyecek-içecek hizmetleri yönetiminde gereken önemin gösterilmesi gerekmektedir. Hastanelerde yiyeceğin satın alması, siparişi, hazırlanması, depolanması, servis ve üretimi gibi pek çok hizmetin sağlıklı ortamda yapılması gerekmektedir. Çünkü hastanelerde yiyecek içecek servisi 7/24 yapılmak zorundadır (Aktaş, 2011: 14).

Okullarda yeme-içme hizmetleri, yemek hizmetinden faydalanan öğrencilerin sayılarına göre ihtiyaçlar doğrultusunda özel yemek şirketleri ile yapmış oldukları sözleşme gereği hizmet verebilmektedir (Aktaş, 2011: 13). Öğrencilere hizmet verecek şekilde yeme-içme hizmetlerini hızlı ve hijyenik bir şekilde karşılamak üzere mutfak ve yemekhaneler inşa edilmelidir. Buradaki mobilyalar kolay kullanılabilen özellikte ve değişik yaş gruplarına hizmet verecek şekilde uygun olarak dizayn edilmelidir. Bununla beraber yemek listeleri hazırlanırken beslenme şekillerine ve ğrenci yaş gruplarına göre ayarlanmalıdır (Koçak, 2006: 9).

Üniversitelerde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri, ğrenci sayısının fazla olmasından dolayı verilen hizmetler temel esasları bakımından endüstriyel yiyecek işletmelerine benzemektedir. Ancak, menüyü planlarken, niversite ğrencilerinin enerji tüketimi, yaş gibi birçok özellik göz önünde bulundurulmalıdır. Ayrıca, belirli öğünlerin yanı sıra, ihtiyaçları karşılayabilen ve kolayca hazırlanabilen alkolsüz meşrubat satmak ve snack bar şeklinde hizmet etmek gerekir (Sökmen, 2011: 5).

Askeri birliklerde faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri kendi içerisinde de iki gruba ayrılmıştır. Birinci grup askeri öğrencilerden, ikinci grup ise subay, astsubay, erbaş ve erlerden oluşmaktadır. Çok sayıda kişiye yiyecek-içecek hizmeti veren ordunun farklı statüsü ve yaşı nedeniyle diğer kurumlardan ayrılır. Askeri

birliklerde yeme-içme faaliyetlerini ordu içerisinde bulunan saymanlıklar yerine getirmektedir. Askeri kurumlardaki yiyecek-içecek faaliyetleri için diğer kurumlarda olduğu gibi, mutfak yeri, fiziksel özellikleri ile mönü planlaması, gıdaların üretimi ve dağıtımı konularında çalışmalar yapılmalıdır (Koçak, 2006: 11; Özdoğan, 2007: 49).

2.1.1.3.2.2. Endüstriyel Yiyecek- İçecek İşletmeleri

Endüstriyel yiyecek-içecek işletmelerinde yönetim ve işçiler kademesinde büyük çoğunluk genellikle öğle yemeği, bazı zamanlarda sabah kahvaltısı ve akşam yemeği alırlar. Öğle yemeklerini saati sınırlı olduğundan genelde bu tip işletmelerde fastfood servis yöntemi uygulanmaktadır. Bununla birlikte lüks ve özenli restoran bulunduran işletmeler de bulunmaktadır (Sökmen, 2006: 4).

Endüstriyel yiyecek- içecek işletmelerinde çalışanların yeme içme hizmetleri, işletme bünyesinde mutfak ve yemekhane de bulunan ya da ticari yemek şirketlerine verilir. İşletmenin konumuna, büyüklüğüne, çalışan personelin sayısı ve işletmenin çalışma politikasına göre yol izlenir (Koçak, 2009: 11).

Kurum ve endüstriyel yiyecek-içecek işletmelerinde teknolojik gelişmelerle birlikte pişir-dondur (cook/freeze) ya da pişir-soğut (cook/chill) yiyecek hizmetlerine yönelik merkezi mutfak içerisinde yiyeceklerin hazırlanma ve üretim işlemlerini merkezileştirerek, işgücünden ve zamandan tasarruf etmektedir. Bu işletmelerin yemek servis bölümlerinin sıkıcı olmaması gerekmektedir. Örneğin; öğrencilerin ve işçilerin yemek yediği kantin alanlarının uygun bir yapıya sahip olması gerekmektedir (Aktaş, 2011: 12).

2.1.1.4. Yiyecek-İçecek İşletmelerinin Örgütsel Yapısı ve Organizasyonu

Yönetim kavramı, bir grup insanın işbirliği içerisinde koordineli bir şekilde bir amaç uğruna verimli ve etkili biçimde çalışması olarak tanımlanmaktadır. Başka bir deyişle yönetim bir girişime ilişkin planlanmış işleri belirli bir anlayış çerçevesinde koordine etme” olarak tanımlanabilmektedir (TDK, 2020).

Yönetim kavramını Henri Fayol; “örgütlemek, ileriye görmek, koordinasyon sağlamak, kontrol etmek ve kumanda etmek” şeklinde tanımlamıştır. Fayol çalışmasında 14 yönetim ilkesini belirlemiş ve bu ilkelerin kesin olmadığını ve farklı durumlarda esnetilebileceğini vurgulamıştır. Bu ilkelerden sonra Gibson vd., süreçle ilişkin ilkeler, yapısal ilkeler ve sonuçla ilgili ilkeler olmak üzere üç başlık belirlemişlerdir Gibson vd. bulduğu üç ana ilke ve Fayol’un on dört ilke tablo 1’deki gibidir (Hançer, 2017: 9).

Tablo 2. Yönetim ilkeleri

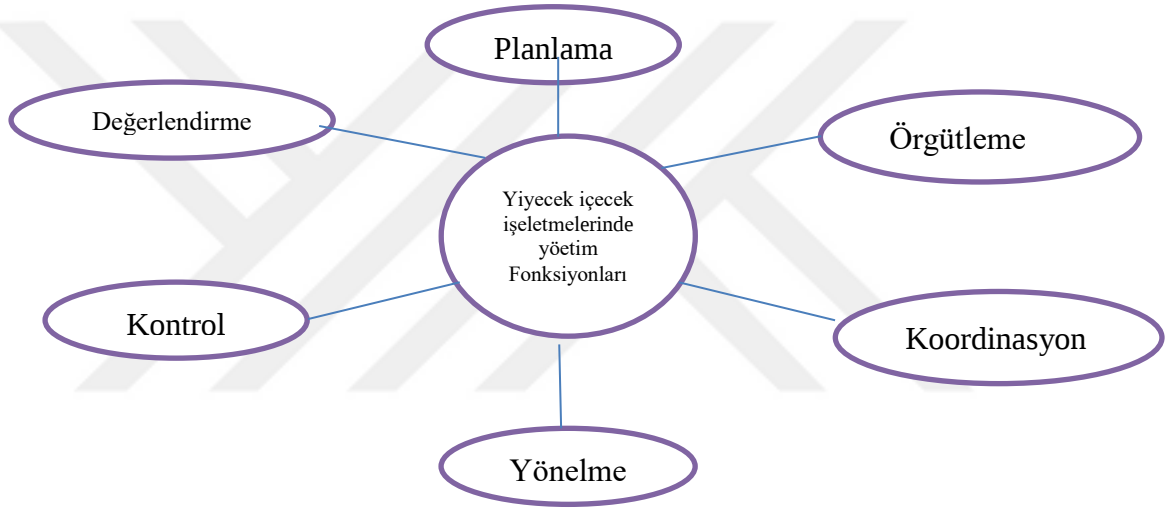
Yapısal İlkeler	Süreç İlkeler	Sonuçlarla İlgili İlkeler
• Yönetim birliği, • Yetki ve sorumluluk, • İş bölümü, • Hiyerarşi ilkesi, • İş bölümü.	• Disiplin, • Adil ve eşit muamele, • Genel çıkarların kişisel çıkarlara üstünlüğü, • Kumanda birliği.	• Personelin devamsızlığı, • Düzen, • Birlik ve beraberlik ruhu • İnsiyatif.

2.1.1.5. Yiyecek-İçecek İşletmeleri Yönetiminin Temel Fonksiyonları

Yiyecek-içecek sektöründe faaliyet gösteren işletmelerin emek yoğun yapısından ötürü yönetim, çok önemli bir yere sahiptir (Tandoğan, 2018: 4567). Fayol’un on dört ilkesi işletmelerin yönetiminde önemli bir yere sahiptir. Nihai yönetimde kullanılan yönetim formları, işletmeciler şirketlerin işlerini hızlı bir şekilde doğru değerlendirmelerini de sağlar (Karaboğa ve Zehir, 2020: 58). Mevcut yönetim sistemleri menülerden maliyet hesaplamalarına, satış tahminlerine kadar, tüm iş alanlarında personel yönetimi ve döküm kayıtları kullanılır. Yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticilerinin örgütün yeteneği, örgüt yapısı hakkında bilgi sahibi olması, doğruluk, dürüstlük, liderlik ve etik değerler gibi vasıfları taşıması gerekmektedir. Yiyecek-içecek endüstrisindeki güncel gelişmeler yönetim tarzına göre şekillendirilmeli ve izlenmelidir (Hançer, 2007: 9).

İşletmelerin verimli ve etkin bir şekilde faaliyet göstermesi için işletme içerisindeki bütün fonksiyonların koordinasyonu, örgütlenmesi, planlaması, yönetilmesi ve kontrolü başka bir söylemle idaresi gerekmektedir (Pınar, 2015: 10). Yiyecek ve içecek sektöründe faaliyet gösteren firmaların yönetim süreci incelendiğinde, birbirini etkileyen alt fonksiyonlar belirlenir. Aşağıdaki şekilde görüldüğü gibi planlama, koordinasyon, örgütlenme, yürütme, kontrol ve yöneltme değerlendirme aşamalarından oluşmaktadır (Güçlü, 2016: 28). Yönetim süreçleri ile ilgili fonksiyonlar aşağıdaki şekilde gibidir.

Şekil 1. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Yönetim Süreci Fonksiyonları (Pınar, 2015: 11).



2.1.1.5.1. Planlama

TDK'ya göre plan: “Bir işin, bir eserin gerçekleştirilmesi için uyulması tasarlanan düzen” olarak tanımlanmıştır (TDK, 2020). Planlanma ise “gelecekle ilgilidir; gelecekteki belirsizlik ve riskler dikkate alınarak, örgütün faaliyetlerini önceden belirlemeye çalışan çeşitli hareket alternatifleri arasından örgüt çıkarlarına en uygun olanlarını bulma çabasıdır” (Şahin, 2010: 29). İşletmelerin hedeflerini belirlemek ve belirlenen hedeflere ulaşmak için gerçekleştirilecek faaliyetler, karar verme, planlama sürecini oluşturur. Bu süre içerisinde hangi işin kim tarafından, nasıl yapılacağına karar verilmektedir. Kısa, orta ve uzun vadeli yapılabilen planlama, işletmelerin tüm amaçları için ve belirli bölümler içinde yapılabilir (Yüksel, 2014: 16).

Yiyecek-içecek işletmelerinde planlama, yönetim faaliyetlerini oluşturan etmenlerden bir tanesidir. Planlama, örgütlerin vizyonuna, misyonuna ve

büyüklüğüne göre farklılık gösterebilmektedir. Genel olarak yiyecek-içecek işletmeleri planlama yaparken ilk olarak hedefler belirlemelidir. Planlama yapılırken işletmeler, maliyetleri, işletme kültürü gibi etmenleri iyi belirlemelidir. Ayrıca, işletme dışındaki ekonomik kalkınma konjonktürü, piyasa durumu ve sektörel rekabet iyi analiz edilmelidir. İşletmeler hizmetlerini çeşitlendirmek amacıyla gerekli çalışmalar yapmalıdır. Bu çalışmaların sonucunda işletmeler vizyonuna ve amaçlarına uygun hedefler belirlemelidir (Türksoy, 2007: 28).

2.1.1.5.1. Örgütlenme

Örgütlenme, planlarda belirtilen hedeflere ulaşmak için kararlaştırılan yollara uygun olarak en basit ifadeyle bir örgüt oluşturma süreci olarak görülebilir (Yıldız, 2011: 41). “Örgütlenme süreci, yiyecek-içecek departmanının amaçlarına erişebilmesi için hangi ödevleri yapması gerektiğine ve bu ödevleri yapacak birimlerin birbirleriyle uyumlu çalışacak şekilde oluşturulmasına, bu birimlerde çalıştırılmak üzere gerekli olan beşeri ve maddi sermaye unsurlarının tedariki ve bu unsurların uyumlu hale getirilmesine ilişkin süreçlerden oluşmaktadır”(Sönmez, 2008: 31).

Yiyecek-içecek işletmelerinin organizasyonda örgütlenme, planlama ile başlar. Planlama aşamasında belirlenen amaç ve hedefler incelenir ve gerekli fiziksel şartlar sağlanır. Yapılacak işler gruplandırılır ve bu işleri yapacak personelin niteliği ve sayısı belirlenmektedir. Personelin niteliği ve sayısı belirlendikten sonra personel belirlenir (Çetin ve Dönmez, 2010: 129). Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personel sürekli müşteriler tarafından izlenir. Bu nedenle, çalışanlar titiz, bilgili ve yetenekli olmalıdır. Başarılı ve kusursuz bir hizmet için ön hazırlık çok iyi yapılmalı, kullanılacak alet ve ekipmanların bakım ve temizliği zamanında yapılmalıdır (Denizer, 2012: 12).

2.1.1.5.3. Yönelme

“Yürütme, yönlendirme, emir-komuta olarak da ifade edilen yönelme, örgütün amaç ve hedeflerinin gerçekleştirilmesi için çalışanların harekete geçirilmesidir. Bunu yaparken de kullanılan liderlik, motivasyon, emir-komuta zinciri, yetki devri, disiplin ve etik gibi konular yönetmeye destek olan birer araç konumundadır” (Nergiz, 2013: 9).

Diğer işletmelerde olduğu gibi yiyecek-içecek işletmeleri de amaçlarını yerine getirmek için bazı emirler verilmesi ve bu emirleri uygulaması gerekir. Örgüt içerisinde bulunan çalışanlar farklı kişiliklere, kültürlere, amaçlara ve beklentilere

sahip olabilmektedir. Bu nedenle yöneticiler çalışanlarını iyi tanımalı, örgütsel ve bireysel amaçlara verimli bir şekilde ulaşabilmeleri için çalışanlarını doğru yönlendirmelidir (Şahin, 2010: 29).

2.1.1.5.4. Koordinasyon

Örgütün varlığını ve bütünlüğünü sağlayan yönetimin temel işlevlerinden birisi olan koordinasyon, örgüt içerisinde yürütülen tüm faaliyetlerin birbiriyle uyumlu olmasını sağlamaktadır. Koordinasyonun doğru bir şekilde sağlanması için, güçlü bir organizasyon yapısı, plan ve programlar uyum, etkili iletişim, takım ruhu ve gönüllü organizasyonun özendirilmesi sağlanmalıdır (Doğruyol, 2014: 47).

Yiyecek-içecek işletmeleri hedeflerinde başarıya ulaşması çalışanların koordineli ve sürekli iletişim halinde olması gerekir. İletişimdeki eksiklikler ve aksaklıklar amaç birliğini bozar ve düşük verimlilik getirir. Ayrıca koordinasyon eksikliği, işlerin farklı çalışanlar tarafından yeniden yapılmasına neden olur. Bu da kaynak israfına yol açar (Pınar, 2015: 11).

2.1.1.5.5. Denetleme

Denetleme, belirlenen standartlara göre performans ölçümü ve analizi yapılarak eksiklerin düzeltilmesi ile ilgili yöneticilerin yapmış oldukları çalışmadır. Planlama aşamasında performans ölçme kriterlerine göre başarının değerlendirilmesi ve varsa eksikliklerin saptanarak önlemlerin alınması gerekmektedir (Sönmez, 2008: 33). Planlanacak örgüt faaliyetlerinde, yönetim fonksiyonlarının ne derece başarılı olduğunu ölçmek için iyi bir kontrol sistemi gereklidir. İyi bir kontrol sistemi anlaşılabilir, kapsayıcı, ekonomik ve örgüt yapısına uygun olmalıdır. Ayrıca kontrol sistemi sık sık gözden geçirilmeli, düzeltici önlemler alınmalı, hedefler ve planlara uyulmalıdır (Boran, 2013: 64).

Yiyecek-içecek işletmelerinde kontrol, fiyatlandırma, bilgilendirme, gelir ve harcamaların analizi, devamlılığın sağlanması gibi amaçlara yönelik olarak yapılmaktadır. Yiyecek-içecek hizmeti gerçekleşmeden önce sermaye, malzeme alımı, personel tedariği ve denetimleri yapılır. Ardından, hizmetin gerçekleştirilmesi sırasında prosedürlere ve kurallara uygunluk kontrol edilir. Son olarak, hizmet gerçekleşikten sonra performans, gelir, kalite ve maliyet gibi faktörler denetlenir. Yiyecek-içecek işletmelerinde denetim diğer sektörlere göre daha zordur (Yılmaz, 2007: 43).

2.1.1.6. Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Çalışma Koşulları

Yiyecek-içecek işletmelerinde, çalışma sürelerinin uzun ve düzensiz, işleyişlerinin karmaşık olmasından dolayı dinamik ve sürekli hizmet üretmelerinden dolayı yorucu çalışma biçimi vardır. Talebin sürekli değişken ve aşırı duyarlı olması, tüketimin ve üretimin eş zamanlı olma zorunluluğu, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışma zorluğunu ortaya çıkarmaktadır (Birdir ve Tepeci, 2003: 93).

Yiyecek-içecek endüstrisinde faaliyet gösteren işletmeler uzun çalışma saatleri, tatil günlerinde de çalışılması, yoğun emek harcanması ve yorucu olması, terfi olanaklarının az olması, ödenen ücretlerin düşük olması “özellikle alt kademede çalışan personel için, her yönden zorlu olan çalışma alanları” olması tükenmişlik sorunlarının fazlasıyla ortaya çıktığı alanlar olmasına yol açar (Aslan, 2010: 5; Korkmaz vd., 2019: 180).

2.1.2. Mesleki Tükenmişlik

Çalışmanın bu kısmında mesleki tükenmişlik kavramı ile ilgili detaylı bilgilere yer verilecektir. Bununla birlikte tükenmişliğin boyutları, belirtileri, tükenmişliğe neden olan unsurlar ile tükenmişlik modellerinin neler olduğu bu başlık altında incelenen diğer konulardır.

2.1.2.1. Tükenmişlik Kavramının Tanımı

Freudenbetger (1974: 160), tükenmişlik kavramını “başarılı olamama, yıpranma, enerji ve kuvvet kaybedilmesi ile insanın içsel kaynakları üzerinde, gerçekleşemeyen istekler neticesinde meydana gelen tükenme durumu” olarak tanımlamıştır.

Türk Dil Kurumuna göre tükenmişlik “gücünü yitirmiş olma, çaba göstermeme durumu” (TDK, 2020). Tükenmişlik, hizmet edilen kişilere yönelik “iyi hizmet verme” endişesinde azalma şeklinde görülebilmektedir. Bu durum, çalışanların pozitif bir duygusu ya da hizmet ettiği kişilere saygısı olmayan duygusal tükenme ile ilişkilidir (Demir, 2019: 37). Tükenmişlik duygusu içerisinde olan bir çalışan, yaptığı işlerde başarı gösteremez ve bu durumda olan kişilerde performans ve moral bozukluğu, işe devamsızlık gibi farklı şekillerde kendini gösterir (Tetik, 2019: 383).

Maslach ve Jackson (1981) göre tükenmişlik iş gereği yoğun çalışma ortamlarında, sürekli insanlarla muhattap olan ve duygusal taleplere maruz kalan kişilerde görülen umutsuzluk duygularının, fiziksel bitkinlik ve uzun süreli

yorgunluk çaresizlik, yapılan işe ve insanlara karşı olumsuz davranış ve tutumlar biçiminde oluşan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Maslach, 1981: 99).

Tükenmişlik ilk olarak 1970'lerde yüksek insan ilişkileri olan meslek gruplarına özgü bir hastalığı tanımlamak için kullanılmıştır (Maslach vd., 2001: 398). İlk olarak Freudenbergereger (1974) tarafından ortaya atılan tükenmişlik kavramı daha sonra 1981'de Maslach ve Jackson tarafından tanımlanmıştır (Çavuş vd., 2007: 98).

Pines ise tükenmişlik kavramını, zayıf kişisel saygınlık, durgunluk hali, başkalarını suçlama eğiliminde olma ve üzerine yetersiz yoğunlaşma durumu sergilemeleri olarak tanımlanmaktadır (Pelit ve Türkmen, 2008: 119).

Alkan (2019: 5)'a göre tükenmişlik son yıllarda daha yaygın görülmekle birlikte çalışanların %80'i iş otamlarında tükenmişlikle karşılaşmaktadır. Çalışkan ve Bekmezci (2019: 390)'nin yaptığı çalışmada iş memnuniyetsizliğinin tükenmişlikten, tükenmişliğin de aşırı iş yükünden kaynaklandığı sonucuna ulaşılmıştır.

Görür ve Günaydın (2019: 7), Dünder (2019: 36) ve Birkan (2020: 10) tükenmişlik kavramını, “çalışanların işe yönelik tutumları ile ortaya çıkan psikolojik kaynaklı bir problem, bireyin zihinsel algılama sürecini olumsuz etkileyen bir sendrom” olarak tanımlamıştır. Manyas (2019: 32) tükenmişlik kavramını, “çalışanların işletmede işe devamsızlıkların artmasına, bunun sonucunda işgücü devir oranının değişmesine ve iş verimliliğinin azalmasına neden olan önemli bir sorun olarak tanımlamıştır.

Dursun ve Başol (2020: 3)'a göre müşteri memnuniyetinin önemli hale geldiği bugünün koşullarında, çalışanları tükenmişliğe iten nedenlerin başında müşterilerin çalışanlara bağırması, onları alaycı tavırlarla küçük düşürücü sözler sarfetmesi, tehdit edici kelimeler kullanması ve istenilmeyen bir durumda hakaretler etmesi gibi müşteri davranışları gelmektedir.

Eyiol (2020: 5)'a göre tükenmişlik genel olarak, bireyin çalışma ortamında kaldırılabilirliği yükten daha fazla arzu içinde olması, fakat bireyin kendisini fiziksel olarak çalışma alanında yıpratmasından dolayı iş isteğinin azalması ve olumsuzluk oluşturan durumların tamamı olarak tanımlanabilir. Ancak tükenmişlik çalışanlarda hemen farkedilmez, yavaş ve sistematik bir şekilde bireyin psikolojik dengesini altüst ederek gelişir. Kişinin işinde, ailesinde ve sosyal yaşamında önemli eksikliklere neden olabilir (Demirel ve Yücel, 2017: 314).

2.1.2.2. Mesleki Tükenmişliğin Boyutları

Tükenmişlik Envanteri'ni geliştiren Maslach (1982), tükenmişliğin duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme şeklinde üç ayrı durum halinde ortaya çıktığını belirtmekte ve tükenmişliği üç farklı boyutta ele almıştır. Başka bir tanımla Maslach'a göre tükenmişlik, iş gereği insanlarla çalışma ortamında yoğun bir şekilde bulunan kişilerde duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve duygusal tükenme olarak tanımlamıştır (Budak ve Sürgevil, 2005: 96; Kökalan ve Şevik, 2017: 717; Çetin, 2019: 42).

Bu üç boyut kavramsal olarak birbirinden ayrı ama birbiri ile ilişkili olan kavramlardır. Şekil 2'de tükenmişlik modelinin birbirini izleyen aşamaları gösterilmektedir. Bu modelle tükenmişlik insan ilişkilerinin fazla olduğu mesleklerde, bireyler kendilerini duygusal olarak bitkin hissederler, iş gereği karşılaştığı insanlara karşı duyarsızlaşma ve kişisel başarıda azalma görülebilmektedir (Sürgevil, 2006: 42).

Şekil 2. Maslach Tükenmişlik Modeli

+Duygusal Tükenme → +Duyarsızlaşma → -Kişisel başarı

Tükenmişlik yaşayan kişi önce duygularını kaybeder. Bir sonraki aşamada, duygusal yönden tükenmeye başlar. Duygusal yönden tükenmiş kişi, çevresindeki insanlarla olan ilişkilerine bir kısıtlama getirerek kendisini, bulunduğu ortamdan soyutlar. Bu durum kişide duyarsızlaşmaya neden olur. Tükenmişliğin son aşamasında kişi, olaylar ve durumlar karşısında gösterdiği tepkiler ve davranışların birbirinden farklı olduğunu anlar. Kendisini, içinde bulunduğu ortamdan soyutladığını ve bu çevreye katkıda bulunmadığını fark eder. Bu nedenle kişi, çevresindeki kişiler veya iş ilişkilerinde yetersiz olduğunu anlamaya başlar. Şekil 2'de görülen +Duygusal Tükenme +Duyarsızlaşma -Kişisel Başarı Maslach Tükenmişlik Modeli başlar. Başka bir deyişle, kendini kişisel başarı açısından olumsuz değerlendirir (Maslach vd., 2001: 403).

2.1.2.2.1. Duygusal Tükenme

Duygusal tükenme tükenmişliğin temel boyutudur. Tükenmişlik ilk başlarda kendini duygusal olarak göstermeye başlar ve tükenmişliğin merkezindedir. Tükenmişliğin bireysel stres boyutudur. Bireyin fizyolojik ve duygusal kaynaklarında azalma şeklinde ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001:402). Birey

duygu ve enerji eksiliğinde duygusal tükenmeye maruz kalır. Bu durumu yaşayan kişiler, işlerine kendilerini veremezler ve hizmet verdikleri kişilere karşı daha önce olduğu gibi kendilerini sorumlu hissetmezler. Bu durumu yaşayanlar, etkileşim kurdukları kişilere ve birlikte çalıştıkları kuruma karşı uzak, sorumsuz ve kayıtsız davranış gösterebilirler (Dougherty ve Cordes, 1993: 623).

Duygusal tükenme, çalışanların kendilerini yorgun, bitkin ve duygusal yönden aşırı tükenmiş hissetmeleri, başka bir deyişle işinde çok fazla stresle karşılaşan kişilerin duygularını tanımlar (Gürel, 2016: 353). Kişi, kendisinde enerji düşüklüğü, duygularının bittiği hissine kapılmaktadır. Duygusal tükenme yaşayan kişiler, hizmet etmekle yükümlü olduğu kişilere geçmişte olduğu kadar sorumlu olmadığını ve verimli bir şekilde çalışmadığı düşünülür (Güven ve Sezici, 2016: 357). Bireyin içinde bulunduğu engellenmişlik ve gerginlik duyguları ile yüklü olması sonraki zamanlarda işe gitme konusunda büyük bir endişe kaynağı olarak görmektedir (Dinler, 2010: 38).

Bir kişi tükenmişlik duygusu yaşadığında, hem psikolojik hem de fizyolojik olarak kendini zorlanmış hisseder. Bu durumu yaşayan bireyler bu ruh halinden kurtulamazlar çünkü kendini sömürülmüş hissederler. Uykusuzluk haliyle yorgun hissederler, yeni projeler üzerinde çalışmak ve yeni insanlarla tanışmak istemezler, bu değişimler karşısında aşırı stres yaşayabilirler (Sürgevil Dalkılıç, 2014: 65). Diğer taraftan, duygusal tükenmişlik, stresle başa çıkmada başarı ile ilişkilidir. İş stresi aynı seviyede olmasına rağmen, stresle baş edemeyen bir kişinin duygusal tükenmesi daha yüksek olasılıktır (Savran, 2007: 92)

2.1.2.2.2. Duyarsızlaşma

Tükenmişliğin kişiler arası boyutu olan duyarsızlaşma, müşterilere karşı soğuk, kayıtsız ve olumsuz tutumlar ve kişinin işlerine karşı duyarsızlığı şeklinde ifade edilir. (Maslach ve Diğ., 2001: 403). Duyarsızlaşma, bireyin sunduğu hizmetlerin veya ürünlerin alıcı gözünde tereddüt oluşturması ve hizmetlerin kaliteli olmasını sağlayan özellikleri görememesi, insanlara karşı aşağılayıcı ve küçültücü bir dil kullanması, hizmet verdiği insanlar arasına mesafe koyması, insanları kategorize etmesi şeklinde tanımlanır (Soykan, 2015: 43). Geliştirilen ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı, soğuk davranışlar sergilemek mesleki açıdan tükenmişliğin ikinci boyutu olarak duyarsızlaşma biçiminde görülür (Üngüren vd., 2010: 293).

Duyarsız hale gelen bireyler, kendilerini iş yerinde, soyutlayarak sosyal ilişkilerini en aza indirir. Bir şekilde, kendilerini kurtulduklarına ve bu durumdan kendilerini buldukları psikolojik gerilimden kurtulduklarını ve uzaklaştıklarını düşünürler. Kişinin, olumsuz durumlara ve mesafelere karşı duyarsız hale gelmesi, tükenmişliğe bir tepkidir. Başka bir deyişle, kendini korumanın farklı bir yolu olarak düşünebilir (Boyar, 2011: 35).

Duyarsızlaşma, yorgunluk, uykusuzluk, depresyon ve huzursuzluk gibi belirtilere neden olur. Sonuç olarak, tükenmişliğin üçüncü boyutu olan kişisel başarısızlık hissi ile baş başa kalınabilir (Deran ve Beller, 2015: 72).

2.1.2.2.3. Kişisel Başarı Hissi

Maslach Tükenmişlik Enventeri'nde, öngörülen sonuncu tükenmişlik bileşeni, başarı duygusunun azalmasıyla ortaya çıkan kişisel başarı hissidir. Birey başkaları hakkında olumsuz düşünceler içerisine girerken son olarak da aynı duyguları kendisi için de hissetmeye başlar (Oğuzberk ve Aydın, 2009: 168) . Hiç kimse tarafından sevilmediği, müşterilere ilgi göstermeme gibi duyguları geliştirdiği, insanlara karşı yetersiz olduğunu düşündüğü ve başarısız olduğu düşüncesine kapılır. Bu sebeplerden dolayı kişi depresyona girebilir ve kendine olan saygısını kaybedebilir (Dinler, 2010: 40).

Bireyler bu tükenmişliği yaşamadan önce, olumlu tutumları ile mevcut tutumları arasında ayrımı fark ederler ve bu olumsuz, kayıtsız tutumlar nedeniyle kuruma ve hizmet ettikleri insanlara katkıda bulunamayacaklarına inanırlar. Bununla birlikte, işini yapmak ve beklentilerini karşılamak için kendini yetersiz ve başarısız bulurlar ve bu duygulardan kaçmak için iş dışı faaliyetlerine ağırlık verirler. Bu hastalığı olan insanlar kendilerine olan saygısını kaybederler ve depresyona girerler (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23; Basım ve Şeşen, 2006: 16; Tuğrul ve Çelik, 2002: 2).

Kişisel başarısızlık hissine kapılan birey, kendisini büyük bir eksiklik içerisinde hisseder, insanların bir araya gelerek ona karşı engeller çıkardıkları düşüncesine kapılır. Başarılarını küçük ve önemsiz olarak görür ve kendine olan güvenini kaybeder. Kişi sorunlarının çözülmediğini düşünmeye başlar ve bu durumu aşılamayacak, acı verici bir zaman olarak düşünmeye başlar (Boyar, 2011: 36).

2.1.2.3. Mesleki Tükenmişliğin Belirtileri

Tükenmişlik, kişide yavaş, sinsice başlayan ve ortaya çıkana kadar kendini belli etmeyerek aniden gelişen kronik bir olgudur. Birey gün içerisinde aniden yaşadığı olayları, yaşanan tükenmişliğin bir durumu hâline getirebilir (Can, 2015: 41). Tükenme belirtileri başlamadan kısa süre önce sınavlar, aile üyesi hastalığı, iş baskısı veya arka arkaya gelen stresli olaylar gibi bazı çevresel koşullar yaygındır. Bazen nadir de olsa sebepsizce kendiliğinden ortaya çıkabilir (Çapulcuoğlu, 2012: 26).

Tükenmişlik, daha çok başarılı olma duygusu içerisinde olan, yoğun bir şekilde çalışan, her çalışmada üzerine düşenin fazlasını yapma çabası içinde sınırları zorlayan kişilerde görülmektedir. Tükenmişlik duygusu içinde olan kişiler, yoğun çalışma sonucunda stres topuna dönme ve vücut enerjisinin çökmesi durumunu yaşayabilir (Ergene, 2010: 16).

Tükenmişliğin belirtileri fiziksel, psikolojik ve davranışsal olmak üzere üç ana başlıkta sıralanabilir (Balcıoğlu, 2008: 101).

2.1.2.3.1. Tükenmişliğin Fiziksel Belirtileri

Tükenmişlik yaşayan bireylerde ilk olarak bitkinlik hissi, yorgunluk, uyku bozukluğu, baş ağrısı gibi belirtiler ortaya çıkmaktadır. Enerji ve ihtiyaçlarında düşüklük hisseden kişiler, hayatta beklenti ve hedeflerinin kalmadığını düşünerek yaşamlarının geri kalanını bu şekilde olacağını kabul etmesi ve sağlığının bozulması durumuyla karşılaşabilirler (Otluoğlu, 2019:15).

Tükenmişliğin fiziksel belirtileri aşağıdaki gibidir (Şahin, 2019: 9; Tetik, 2011: 342):

- Çok sık görülen soğuk algınlığı ve gripler,
- Kilo kaybı,
- Sık sık baş ağrısı,
- Solunum güçlüğü,
- Uykusuzluk,
- Yorgunluk ve bitkinlik hissi,
- Yüksek kolesterol.

2.1.2.3.2. Tükenmişliğin Psikolojik Belirtileri

Tükenmişlik yaşayan bireyler genellikle duygusuz davranma, başarısızlık duygusu, endişe, stres, depresyon gibi belirtiler görülmektedir. Tükenmişliğin psikolojik belirtileri aşağıdaki gibidir (Bayram, 2019: 70; Tetik, 2011: 342; Izgar, 2003: 9);

- Aile ve arkadaşlardan uzaklaşma,
- Alınganlık,
- Başarısızlık hissi,
- Bazı şeyleri erteleme ya da sürünceme de bırakma,
- Çabuk öfkelenme,
- Hevesin kırılması, çaresizlik, kolay ağlama,
- İlaç, alkol ve tütün alma eğiliminde artış,
- İş doyumsuzluğu,
- İşe geç gelme,
- İşe gitmeyi istememe,
- Kuruma yönelik ilgi kaybı,
- Örgütlemeye yetersizlik,
- Özsaygı ve özgüvende azalma.

2.1.2.3.3. Tükenmişliğin Davranışsal Belirtileri

Tükenmişlik duygusu içerisinde bulunan kişilerde ilk olarak duygu ve düşünce yapısında değişim olmaktadır. Çalışma hayatında yaşadıkları olumsuz durumlar, tükenmişlik duygusu, kişinin kendi içerisinde huzursuzluk yaşamasına neden olabilmektedir. Kişi, ilk zamanlarda tükenmişlik duygusunu bastırmaya ve çevresindeki insanlara hissettirmemeye çalışsa da zaman içerisinde artış gösteren tükenmişlik davranışlarına yansıma başlayacaktır (Ongun, 2015: 30; Ardıç ve Polatçı, 2009: 31).

Tükenmişliğin davranışsal belirtileri aşağıdaki gibidir (Barutçu ve Serinkan, 2008: 547; Izgar, 2003: 7-9):

- Aile sorunları,
- Depresyon,
- Psikolojik hastalıklar,
- Uyku düzensizliği.

2.1.2.4. Mesleki Tükenmişliğe Neden Olan Unsurlar

Kişilerin, iş ortamında, işe ilişkin davranışlarında ve tutumlarında farklılıklar bulunmaktadır. Tükenmişlik üzerinde yapılan çalışmalar sonucunda tükenmişliğin ortaya çıkmasında demografik özellikler, kişisel faktörler ve iş ile ilgili faktörlerin yer aldığı görülmektedir (Toğa, 2016: 29).

2.1.2.4.1. Demografik Faktörler

Tükenmişlik ve demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelenirken, en büyük ilişkiye sahip değişkenin yaş olduğu görülmektedir. Bazı demografik özellikler, tükenmişlik olgusunu üzerinde etkili olmaktadır (Balkıs vd., 2011: 153). Genç çalışanların yaşlı çalışanlara göre; bekâr çalışanların evli çalışanlara göre; çocuğu olmayan kişilerin çocuklu çalışanlara göre; yüksek öğrenim gören çalışanların, bu eğitimi tamamlamamış ya da gitmemiş olan kişilere göre; iş tecrübesi birkaç yıllık olan çalışanların bir yıldan az ve 5 yıl ve daha uzun sürede çalışanlara göre; tükenmişliği yüksek seviyede yaşadığı tespit edilmiştir (Sürgevil, 2006: 56). Demografik tükenmişlik genel olarak şu değişkenlerle anılır:

2.1.2.4.1.1. Yaş

Yaş ve tükenmişlik arasında önemli bir ilişki bulunmaktadır (Ulupınar, 2013: 25). Tükenmişlik genç çalışanlar arasında yüksek düzeyde görülürken yaşlı çalışanlarda düşük seviyede görülmektedir. Yaşın etkisi, çalışma saatlerinin uzunluğundan kaynaklanmaktadır. Yaşlılıkla birlikte insanlar, daha olgun ve tükenmişliğe karşı daha dayanıklıdır (Başol, vd., 2018: 89).

Örgüt içerisinde yapılan çalışmalarda, yaşlı çalışanların potansiyel oluşturacak stres kaynaklarından uzak durdukları, karşılaşılabilecek sorunlara tecrübeleriyle daha çabuk çözüm ürettikleri görülmüştür. Çalışanlar yaşlandıkça değişime daha dirençli ve yeni teknolojik ürünler kullanmaya daha az isteklidirler. Sağlıksız, stresli ortamlara daha az dayanıklıdırlar (Burnak, 2007: 79; Saçlı, 2011: 16).

2.1.2.4.1.2. Cinsiyet

Tükenmişliğin üzerinde cinsiyet açısından birçok araştırma yapılmıştır. Bazı araştırmacılar tükenmişlik duygusunun erkekler arasında daha yaygın olduğunu bildirirken, bazıları kadınlar arasında daha yüksek bir tükenmişlik oranı ile karşılaştıklarını bildirmiştir. Kadın ve erkeklerin tükenmişlik düzeylerinde fark olmadığını ileri süren çalışmalar da vardır (Saçlı, 2011: 18).

Kadın ve erkeğe toplumsal açıdan verilen görevler, çalışma yaşamında erkek ve kadının davranışlarına etki etmekte, çalışma yaşamına ve işe bakışta önemli bir ayrım göstermektedir. Erkeklerin ve kadınların çalışma değerlerine ilişkin yapılan çalışmalarda, erkeklerin özerklik, sorumluluk ve ücret, örgütte etkin bir konumda olma isteği, kadınların ise daha çok uygun iş saatleri, çalışma arkadaşları, insanlarla iletişim ve iş güvencesi gibi değerlere önem verdiği tespit edilmiştir. (Maslach, 1982: 58; Burnak, 2007: 79).

2.1.2.4.1.3. Medeni Durum

Evli çalışanların tükenmişliğe daha dirençli olmasının nedenleri şu şekilde sıralanabilir: Öncelikle evli insanların psikolojik olarak olgun, daha istikrarlı ve dengeli bir yapıya sahip olduğu görülmektedir. İkincisi, eşlerine ve çocuklarına bakmak, kişiyi daha deneyimli hale getirmektedir. Üçüncüsü, aile üyelerinin desteğinin ve sevgisinin tükenmişlik duygusu ile başa çıkmada daha fazla etkili olduğu görülmektedir. Evlilik; ücretler, kazançlar ve iş güvenliği gibi konularda daha dikkatli ve gerçekçi adımlar atılmasını sağlar. Ayrıca, ailenin beğenisi ve takdiri varsa, kişinin hizmet verdiği kişi ve meslektaşlarından daha az desteğe ihtiyaç duyabilmektedir (Çimen, 2000: 12).

2.1.2.4.1.4. Eğitim

Eğitim düzeyi, çalışma yaşamından beklentileri, çalışma yaşamına bakışı etkileyen önemli değişkenlerden birisi olarak görülmektedir. Eğitim düzeyi yükseldikçe beklentiler değişmekte işe yüklenen anlam artmaktadır (Soykan, 2012/34).

İnsanlar aile yapısından, sosyo-ekonomik koşullardan eğitiminin etkisi konusunda bilinçli veya bilinçsizdir. Eğitim bir iş sahibi olmak için ya da bir mesleğe yönelik olarak sürdürebilmektedirler. İnsanlar çalışma yaşamına küçük yaşlarda girmektense daha uzun süre eğitim alma maliyetine katlanmayı tercih edip gelir elde etmekten bir süre daha fedakarlık göstererek, eğitimleri bittikten sonra nitelikli iş gücü ile çalışma yaşamına devam etmektedirler (Burnak, 2007: 81).

Eğitim döneminde, ücretler ve çalışma koşulları açısından yapılan yatırımlara olan talep de yükselmektedir. Ayrıca, bu insanlar için çalışma hayatı sadece para kazanılan bir alandan daha fazlasıdır. Yüksek sosyal ilişkilerin geliştirilmesi, prestijli çalışma ve statü gibi fırsatların sunulduğu bir ortam anlamına gelir. Bu nedenle,

işleriyle ilgili yaptıkları çalışmada daha titiz olmaları beklenmektedir (Tilim, 2019: 22).

2.1.2.4.2. Kişisel Risk Faktörleri

Bireyin kişilik yapısı ve sosyal yaşamı, tükenmişliği etkileyen önemli unsurlardan biridir. Kişilikle ilgili faktörlerin, kişinin tükenmişliğe neden olan örgütsel nedenlerden etkilenmesi üzerinde hem olumlu hem de olumsuz bir etkisi vardır. Tükenmişlik sendromunu etkileyen kişisel risk faktörleri şu şekilde sıralanabilir:

Olumsuz düşünce sahibi olmak, kullanılan yöntem ya da süreç istenen sonuçları sağlamıyorsa insanların doğal tepkisi onu değiştirmek olur. Yine çok sayıda insan, başarılı olmalarını engellediğini bile bile olumsuz düşüncelerinde ısrarcı olurlar. Bunun nedeni, kişilerin davranışlarının ve tutumlarının değişebileceklerine inanmamaları olabilir. Kişinin kendi kendine dayattığı alışkanlıkları ve olumsuz düşünceleri yaşamında tatminsizliklere neden olur ve kişinin kendini değersiz hissetmesine yol açar. Dünyaya siyah camlardan bakan biri insanları takdir etmez ve yetenekleri hakkında olumsuz düşünceler geliştirir (Burnak, 2007: 83).

Olumlu geri bildirim eksikliği yaşamak, idealist insanlara iyi bir şeyler yapmaya çalışan bazı kişiler için olumlu geri bildirimden yoksun çalışmak zor olabilir. Bir öğretmenin öğrencilerinden ya da öğrencilerin ebeveynlerinden yeterli geri bildirim alamaması; bir işçinin amirinden yeterli geri bildirim ve destek alamaması olumsuz düşünceyi zorlayıcı etken olarak görülebilir. İş hayatında gösterdikleri çabaların fayda oluşturduğunu, işe yaradığı bilgisi ve mutluluktan mahrum bırakılan kişiler, aynı çabayı aynı heyecanla sürdürme isteğinde olmayacak ve tükenmişlikle karşı karşıya kalacaklardır (Ergene, 2014: 27).

Özgüven ve yeterlilikten yoksun olmak, yetkinlik ya da özyeterlik kavramı, kendine güvenen ve ihtiyaçlarını karşılama açısından diğer insanlara daha az bağımlı olma anlamına gelir. Kendi kendine yetebilen kişiler iş performansları ve yetenekleri konusunda kendilerine güven duymaktadırlar ve kendilerinden emindirler. Yaşadıkları heyecan veya gerginliği, başa çıkabilecekleri bir deneyim olarak düşünerek sorunların üstesinden gelebileceklerine inanmaktadırlar. Kendi kendilerine yetmeyen kişiler ise yeteneklerinin daha az farkındadırlar ve genellikle çoğu konuda

başarısız olacaklarına inanırlar. Bunun sonucu olarak da tükenmişlik belirtisi ortaya çıkar (Sürgevil, 2006: 53).

Duygusal stres düzeyi eşiğinin düşük olması, bazı durumlarda insanlarla ilişki kurmak sıkıcı, zor ve üzücüdür. Ölüm anında biriyle sohbet etmek veya hastayı ölümcül hastalıkları hakkında bilgilendirmek herkesin duygusal olarak karşılayabileceği bir iş değildir. Yapılmış olan çalışmalar, sağlık çalışanlarını duygusal açıdan en zorlayıcı deneyiminin, hastayı veya ailesini ölümcül hastalık konusunda uyarmak olduğu ortaya çıkmıştır. Benzer bir durum, mali sıkıntılar nedeniyle birlikte çalıştığı personeli işten çıkarmak zorunda olan işveren için de geçerlidir. Ailesinin ve çocuklarının zor durumda olacağını bilerek uzun yıllar birlikte çalıştığı bir personeli görevden almak yöneticiyi duygusal olarak zorlayacaktır. Duygusal stres eşiği düşük olan kişi, üzerinde duygusal baskı oluşturacak olayların sıklığı, tükenmişliğin gelişimi için zemin hazırlayacaktır (Ergene, 2010: 28).

2.1.2.4.3. İş İle İlgili Faktörler

Güllüce (2006: 18) tarafından yapılan çalışmada kişisel faktörlerin tükenme sendromunda etkin rol oynadığı ve örgütsel faktörlerin, toplam etki ve büyük paya sahip olduğu bildirilmektedir. Kişisel düzeyde olduğu kadar örgütsel düzeyde de verilenin karşılığının alınamaması tükenme ile sonuçlanabilir.

Örgütsel tükenmişlik faktörleri şu şekilde sıralanabilir:

İş yükü, örgütsel tükenmişliğin en yaygındır. İş yükü, işi belirli bir süre içinde tamamlama yükümlülüğü, işin niteliklerine bağlı olarak çalışma standardının yüksek veya yetersiz olduğu anlamına gelir. Yetersiz iş yükü de aynı ölçüde bireyde stres oluşturmaktadır (Ertürk ve Keçecioglu, 2012: 40). Psikologlara göre, iş yükü nicelik ve nitelik açısından ikiye ayrılır. Niceliksel iş yükü belirli bir zamanda çok iş yapmak demektir. Öte yandan, niteliksel iş yükü, belirli bir zamanda çok fazla iş yapmak yerine işi gerekli kalitede yapmak olarak tanımlanabilir. Bir işi yapmaya yetkin olmayan bir kişinin, o işi yapmaya zorlanması strese neden olabilir. Sıkı çalışmanın yanı sıra çok basit, monoton işlerin de kişi üzerinde olumsuz etkisi vardır ve hem iş yükü hem de monotonluk, tükenmişlik kaynağı olarak görülebilir (Izgar, 2001: 18).

Örgütün plan ve prosedürlerinden kaynaklanan sorunlar, her örgütün kendi kuralları ve prosedürleri vardır. Bu kurallar, çalışan ve müşteri arasındaki duygusal stresi arttırır. Örgütlerin prosedürleri, kuralları ve planlarından kaynaklanan tükenmişliğin nedenleri aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır. (Güllüce, 2006: 21);

- Doldurulması gereken formlar,
- İş güvenliğinin eksikliği,
- Ödenek yetersizliği,
- Rol belirsizliği,
- Şirket amaçlarının belirsizliği,
- Terfi imkânlarının yetersizliği,
- Yapılması gereken bürokratik işlemler,
- Yetki noksanlığı,
- Yönetim ve çalışanlar arasındaki haberleşme kopukluğu,
- Zaman sınırlamaları.

Meslektaş ilişkileri: Günümüz şartlarında çoğu meslekte nesneler yerine insanın olması, insan ilişkilerinin artmasına neden olmaktadır. Hizmet sektörünün gelişmesiyle birlikte insan ilişkileri artmaktadır. Kişi tükenmişlik ile mücadele ederken başarısı, iş arkadaşlarıyla arasında yardımlaşma sonucunda artış göstermektedir. Bu nedenden ötürü aynı konumda çalışanların yardımlaşması gerekmektedir. Fakat kişiler arasındaki terfi mücadelesi, bu açıdan yardımlaşmayı zorlaştırmaktadır. Bu çelişki sonucunda çalışanlar arasında çatışma çıkıyor olması, sosyal desteği azaltarak duygusal tükenmeye neden olabilmektedir (Burnak, 2007: 91).

Üstlerle ilişkiler, İş arkadaşlarından olabilecek sorunlar gibi yöneticilerle olan sorunlarda tükenmişliğe neden olabilir. Yöneticiler konumları bakımından çalışanları üzerinde kontrol ve güç anlamında üstedirler. Yöneticilerin davranışları ve sözleri de çalışan üzerinden tükenmişliği tetikleyebilir. Yöneticilerin çalışanlara karşı geri bildirimde bulunmaması çalışan açısından tükenmişlik nedeni olarak görülebilir. Yöneticilerin çalışanlara yaptıkları iyi işlerinde övgüde bulunması çalışanda tükenmişliği azaltacaktır (Kulualp ve Sarı, 2019: 222). Genelde çalışana yapılacak olan geri bildirim göz ardı edilir. Çalışana karşı geri bildirim yapılsa bile genelde olumsuz olarak dönebilmektedir. Yönetici geri bildirimlerinin sürekli olumsuz olması, çalışan açısından kötü sonuçlar doğurmakta ve motivasyonlarını

düşürmektedir. Çalışana karşı yapılan olumsuz geri bildirim çalışanın özgüvenini kaybetmesine neden olabilir. Çalışanlar da olumsuz yönlerinin kendilerine karşı kullanılmasını istemedikleri için hatalarını gizleme ve sürekli bir şekilde başarısızlık davranışı içerisine olabilmektedirler. Böylece çalışanlar, örgüt içindeki tükenmişliğe karşı mücadelede kendini zayıf düşürür (Örmen, 1993: 16).

Çalışma Süresi: Çalışma süreleri, çalışanlar açısından sürekli gündeme gelebilir. Bir mesleğe yeni başlamanın ya da meslekte uzun yıllar çalışmış olmanın kendine özgü avantaj ve sakıncaları dikkate alındığında, kuramsal olarak her ikisinin de tükenmişlikle daha fazla ilişkili olabileceği görülmektedir. Çalışma süreleri tükenmişlikle ters orantılıdır. Çalışma süresi arttıkça tükenmişlikte azalma görülmektedir. Diğer bir söylemle tükenmişlik, daha çok işe yeni başlamış çalışanlarda görülmektedir (Çimen, 2000: 10).

2.1.2.5. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Araştırmacılar tükenmişlik sendromunu farklı aşamalarda tanımlamaktadırlar. Bunun nedeni bireylerin hoşgörü düzeylerinin, yaşam koşullarının ve kişilik durumlarının farklılık göstermesidir. Brodsky ve Edelwich, aşamalı bir süreç olarak belirtilen tükenmişliği dört aşamada incelemektedir (Aksu, 2010: 25; Oruç, 2007: 24-25).

2.1.2.5.1. Şevk ve Coşku Dönemi

Bu dönemin başında enerji, mesleki idealler ve umut artmaktadır. Çalışma ortamında, önyargı, sık sık eleştiri ile kendine uyum ve yaşamda zaman ve enerji tükenmesine karşı, durgunluk aşaması yavaş yavaş başlar. Bu koşulların başlamasıyla birlikte çalışmaya başladıktan sonra bir yıl içerisinde durgunluk başlamaktadır (Sürgevil, 2014: 40; Izgar, 2001: 21).

2.1.2.5.2. Durgunluk Dönemi

Bu evrede umutta ve istekte bir azalma meydana gelmektedir. İşe başladığı zamanki motivasyon bulunmamaktadır ve motivasyonda sürekli azalma meydana gelir (Yıldız, 2015: 63). Bu dönemde beklentilerin karşılanmaması ile birlikte çalışan hayal kırıklığına uğrar. İş dışındaki uğraşlarına daha fazla zaman ayırmaya başlar. İşten alınan doyumda azalma meydana gelmektedir, iş dışındaki ilgilerinde artış görülmektedir (Dinler, 2010: 47).

2.1.2.5.3. Engelleme Dönemi

Bu döneme girildiğinde çalışanın işine devam edip etmemek ile ilgili ciddi endişeleri vardır. Bu dönemde çalışan, kendi değerini sorgulamakta ve işi sürdürebilmesi ile ilgili endişeleri bulunmaktadır. İşin sınırlılıklarını, yapmış olduğu işin amacını sorgulamaya başlamaktadırlar. Fiziksel, davranışsal ve duygusal sorunlar ortaya çıkmaya başlamaktadır (Kayabaşı, 2008: 196)

2.1.2.5.4. Umursamazlık Dönemi

Bu süre zarfında, birey yüksek düzeyde memnuniyetsizlik, kayıtsızlık ve umutsuzluk yaşamaya başlar ve işine olan güvenini kaybeder. İş iştir düşüncesiyle işe ayıracağı zamanı boşlar ve az zaman ayırmaya başlar. Çalışanın işine en ilgisiz olduğu dönemdir. İşe duyarsız davranmakta, geç gelme rutinleri dışında farklı bir iş yapmamakta ve sürekli işinden şikâyet etmektedir. Bu aşamada çalışanda derin bir umutsuzluk vardır (Girgin, 1995: 20). Mesleğini sosyal ve ekonomik kaygılardan dolayı sürdürme söz konusudur. Tükenmişlik, bir süreç olduğundan ve her dönemde farklı özelliklere sahip olduğundan, tükenmişlik duygusu farklı dönemlere ayrılarak incelenmektedir. Kişinin tükenmişlik seviyeleri değerlendirildiğinde, tam bir tükenmişlik vardır ya da yoktur. Her dönemin değerlendirmesi ayrı yapılmaktadır. Bu aşamalar her zaman art arda meydana gelmeyebilir. Zaman zaman farklı aşamalar tükenmişlik meydana gelebilir (Izgar, 2001: 21).

2.1.2.6. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Sonuçları

Tükenmişlik sendromunun sonuçları incelendiğinde, işi bırakma eğilimi, işi reddetme eğilimi, işe gelmeme, hizmet kalitesinin bozulması, raporun sonunda ayrılmak gibi tatil süresini izni uzatma eğilimi, iş ve iş dışındaki insani ilişkilerinin bozulması, aile ve yakınlarından ayrılma eğilimi, iş memnuniyetsizliği, hastalığa eğilim, düşük iş performansı, iş kazaları gibi olumsuz sonuçlar ortaya çıkmaktadır (Karakeller ve Canpolat, 2008: 110). Tükenmişlik sendromu yaşayan kişilerin uyuşturucu, içki, sigara sakinleştirici tükeminde artış görülmekte, zamanla bunları kullanmada bağımlılık gözlemlenmektedir. İşten ayrılma, işe devamsızlık, performans düzeyi ve kalitesinde düşüş, örgüt içerisinde zararlı ortam oluşturmalarına neden olmaktadır (Izgar, 2001: 21).

Uykusuzluk, yorgunluk, baş ağrısı, anoreksi, sindirim güçlüğü gibi fiziksel sonuçlar ve depresyon, azalmış benlik saygısı, çaresizlik ve sinirlilik gibi duygusal problemler, tükenmişliğe maruz kalan kişilerde yaygındır. (Dinler, 2010: 47). Tükenmişlik sendromunun sonuçları aşağıdaki şekilde incelenmiştir;

2.1.2.6.1. Stres Belirtileri

Stres, kültürel, psikolojik, sosyal veya fiziksel organizmada bir değişiklik olarak görülür. Organizmanın stres faktörlerine psikolojik veya fiziksel tepkilerdir (Güçlü, 2001: 1; Tekin, 2010: 3). Stresin uzun süreli olması kişinin ruh sağlığında ve metabolizmasında olumsuz sonuçlar göstermektedir. Stres altında çalışan kişiler karşısına yönelik kendi içinde birçok tepki geliştirmiştir. Hayal kırıklığı, depresyon ve memnuniyetsizlik gibi subjektif reaksiyonlara ek olarak; dikkat eksikliği, unutkanlık, karar zorlukları, eleştiriye ve verimsizliğe karşı aşırı duyarlılık, yüksek kaza oranı, iş memnuniyetsizliği, kötü çalışma ortamı ve işe düşmanlık gibi organizasyonel tepkiler de ortaya çıkabilir. (Tatlıcı, 2006: 16).

2.1.2.6.2. İş Hayatına Etkileri

Maslach Tükenmişlik Envanteri'ne göre, tükenmişlik etkisinin, kişinin iş performansındaki azalmanın yaygın olduğu ifade edilmektedir. Bu düşüşün belirtisi, kişinin iş kalitesinde ve iş performansında görülür. Bunun sonucunda sinirlilik artar, motivasyon düşer, itici davranışlar ortaya çıkmaya başlar. Kararlarını doğru bir şekilde vermezler ama bu onları etkilemez. Tükenmişlik belirtisi yaşayan kişiler, kendini yenileme gereği duymazlar, yenilikçi değil çok fazla tutucudurlar (Bahar, 2006: 34).

Çok fazla insanla çalışmanın oluşturduğu duygusal gerilim, psikolojik olarak çekingenliğe, hizmet veren bireylerde utangaçlığa ve insanlarla olan iletişimi azaltmaya zorlayabilir. Hizmet sunan kişi etrafında kimse yokmuş gibi davranış gösterir. İnsanlarla göz göze gelmeye çekinir, soruları içtenlikle gönülsüz mırıltı ile cevaplar. İnsanlarla bedensel temas kurmaktan kaçınır. Bazı durumlarda insan ilişkilerinin olmadığı görevleri seçme eğilim gösterir (Örmen, 1993: 25).

Örgütte çalışanların güçlü bir moral duygusu içinde olması sonucunda, tatminsizliğe ve hayal kırıklığına karşı direnme, vazgeçmeme arzusu, canlılık ve hareketlilik, amaçlara bağlılık, birlik ve beraberlik ruhu lidere hayranlık duyma gibi davranışlar sergilerler. Buna karşılık zayıf bir moral duygusu içinde olanların ise gevşeklik, kavga, duygusuzluk, kıskançlık, çekişmeler veya çekememe duygusu, kötümserlik ve işbirliği ruhundan yoksunluk gibi davranışlar sergilediği gözlenmektedir (Dinler, 2010: 48).

Tükenmişlik yaşayan kişilerin, insanlara bakışında farklılaşma ve insanı bir nesne, obje gibi görme durumları başlayabilmektedir. Böylece çalışan, düşüncesiz,

kaba, saygısız, muhatabın ihtiyaçlarına önem vermeyen ve muhatabın duygularına karşı duyarsız bir yaklaşımla insanlara hizmet etmeye devam edebilmektedir (Cihan, 2011: 46).

2.1.2.6.3. Kararsızlık

Kararsızlık bir öz sorun ve içsel bir mücadele olarak görülür. İ mücadele üzüntünün ve endişenin artmasına neden olabilir. Sürekli iş yapma kararsızlığı, insanların kendilerini yetersiz hissetmesine neden olmaktadır. Verilmesi gereken bir kararı sürekli olarak erteleyen kişiler, kendilerini kararsızlık içinde bulmaktadır ve kendilerini yetersiz olarak hissetmektedir. Kendilerine güvenleri olmadığı için, herhangi bir işe nasıl başlayacaklarını bilmediklerinden dolayı teşebbüslerinin nereye varacağından çekinir ve korkarlar. İşte bu yüzden sürekli olarak ellerindeki işi bir başka zamana bırakırlar. Fakat hayatın gerçeklerinden kaçmanın mümkün olmadığı, gerekli görevleri yerine getirme zorunluluğu vardır. Yapılacak olan işleri sürekli olarak ertelemek, sonra daha çok sorunla karşılaşmaya neden olmaktadır. Bu durum bireyler için psikolojik baskı ve problem oluşturur ve yetersizliği ile liyakatsizliği büsbütün artırmaktadır (Tatlıcı, 2006: 18).

2.1.2.6.4. Yorgunluk Belirtileri

Zihinsel yorgunluk genelde strese dönüşür, stres ile birlikte yorgunluk belirtileri meydana gelir. Aşırı yorgunluk, sinir yıpranmaları, yaşın ilerlemesi ile birlikte zihinsel bir çöküntüye dönüşür. Bu durumu yaşayan kişiler sürekli kaygı içerisindedir. İşinden zevk alamaz, sağlıklı düşünemez. Fraser'in bu alanda yapmış olduğu çalışmayı şu şekilde sıralamak mümkündür (Dinler, 2010: 49; Sürgevil Dalkılıç 2014: 138-139) :

- Yorgunluk, kendini fizyolojik olarak göstermeden önce, kişinin performansını etkileyebilir.
- Yorgunluk, performans değişiklikleri ve farklı şekillerde etkilerin bir araya gelmesiyle görülebilir.
- Yorgunluğu, görme duyarlılığı gibi işlevlerin yalıtılmış ölçüleri üzerinde çok az bir etkiye sahip olduğu söylenebilir.

2.1.2.6.5. Davranış Bozuklukları

Psikolojik tatminsizlik içerisinde olan bireyler üzerinde ortaya çıkan olumsuz davranışlar bireyin tutum ve inançlarını büyük ölçüde etkiler. Bu gibi durumlarda kişi, engelleri, ele alınması gereken normal bir sorun olarak değil, ortadan

kaldırılması gereken zor bir sorun olarak görebilir. Birey bu şekilde zor kullanma yoluna gider. Bazı durumlarda, şiddet içeren hareketlerin, olayın veya bireyle ilgisi olmayan durumlarda da tepkiye dönüştüğü görülebilir. Örneğin, evde eşiyle kavga eden yöneticinin, işyerinde personeli azarlaması gibi. Psikolojik tatminsizliğin diğer bir sonucu da kişinin hayal kırıklığıdır.

Hayal kırıklığı yaşamış kişinin tepkilerinden bazıları, duygusal izlenim veya kişisel katılımdan kaçınmak, vazgeçmek, çevre ile bağlantıyı kesmek, bilinçsizce oluşabilecek pasif ve aktif direnmedir (Ardıç ve Polatçı, 2009: 35; Dinler, 2010: 50).

2.1.2.7. Mesleki Tükenmişlik Sendromunun Önlenmesi ve Başa Çıkma Yolları

Tükenmişlik duygusu hisseden bireyler, kişisel, mesleki ve örgütsel açıdan gereksinimleri karşılayamayacak bir durumdadır (Faiz, 2019: 29). Sadece tükenmişlik yaşayan bireyi değil, aynı zamanda bireyin hizmet ettiği insanları, aile ve arkadaş çevresini, çalıştığı kurumu ve içinde yaşadığı toplumu da etkiler. Bu nedenle, tükenmişliğin önlenmesi ve tükenmişlik ile başa çıkmanın yollarının belirlenmesi, tükenmişliğe karşı mücadelede çok önemlidir. (Yalçın, 2011: 62).

Bazı insanlar tükenmişlikle başa çıkma yolları ararken, bazıları da işlerinden ayrılmayı tercih ederler. Kişinin uzun yıllar eğitim aldıktan sonra işten ayrılma kararı alması, zaman kaybı ve suçluluk ile yakından ilgilidir. Bu durum işletmeler açısından büyük sorun olarak görülebilir. Maslach ve Leiter, iş ortamındaki tükenmişlik sorunlarını çözmek için örgütsel ve bireysel olmak üzere iki çözüm yolu üzerinde yoğunlaşmıştır (Sezgin, 2010: 53):

2.1.2.7.1. Tükenmişlikle Başa Çıkma Örgütsel Önlemler

Tükenmişlikle sadece kişisel olarak mücadele etmek yeterli olmamaktadır. Örgütsel sebeplerden dolayı tükenmişlik duygusu yine de bulunmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik ile mücadelede örgütsel düzeyde çaba gerekmektedir. Kişisel mücadele ile birlikte örgütsel mücadele de olduğu zaman tükenmişlik duygusunun aşılması daha hızlı olmaktadır. Tükenmişlikte örgütsel mücadele, bireysel mücadelenin tamamlayıcısı durumundadır (Şahin, 2019: 44).

Tükenmişlikle başa çıkma örgütsel anlamda alınabilecek tedbirler aşağıda sıralanmıştır (Karadağ, 2013: 41; Oruç, 2007: 28-29; Polatçı, 2007: 91):

- Adaletli, hoşgörülü, anlayışlı, empati duygusuna sahip ve çalışanlarına değer veren yöneticiler yetiştirilmelidir.
- Çalışan seçiminde özen gösterilmeli ve seçici davranılmalıdır.

- Çalışana ödenen ücretler tatmin edici seviyede olmalıdır.
- Çalışanlar gerekli hedeflere yönlendirilmelidir.
- Çalışanları, kişisel gereksinimleri göz önünde bulundurulmalıdır.
- Çalışanların görev tanımları açık ve anlaşılır bir şekilde yapılmalıdır.
- Çalışanların mesleki gereksinimleri doğru tespit ederek, bu gereksinimler doğrultusunda çalışan teknolojik ve mesleki eğitim programlarını geliştirilmelidir.
- Çalışanların pozisyonları, terfi ve ödüllendirmeleri dikkate alınmalıdır.
- Çalışanların sosyal yaşantılarına destek verilmelidir.
- Çalışma ortamlarında ara sıra bazı değişiklikler yapılmalıdır.
- Ekipler içerisinde devamlı ve düzenli aralıklarla toplantılar yapılmalıdır.
- İşletme yöneticileri tarafından alınan kararlarda ve yapılan uygulamalarda çalışanların beklentileri ve ihtiyaçları dikkate alınmalıdır.
- İşveren tarafından çalışanlara performans değerlendirilmesi yapılmalıdır.
- İşverenler tarafından yönetim tarzını geliştirecek programlar düzenlenmelidir.
- Makina ve ekipmanlar çalışanlar için en uygun seviyede tutulmalıdır.
- Stresle mücadele için gerekli eğitimler verilmelidir.

2.1.2.7.2. Tükenmişlikle Başa Çıkmada Bireysel Önlemler

Tükenmişlik, kişinin yalnız başına üstesinden gelebileceği bir durum değildir. Ancak bu kişinin tükenmişliğe karşı mücadeleden vazgeçmemesi, hiçbir şey yapmaması anlamına gelmez (Sürgevil, 2006:98). Tükenmişlik duygusu Maslach ve Leiter (1977), “işle bütünleşmede yaşanan erezyon” şeklinde tanımlanmıştır. İşle bütünleşme, tükenmişliği önlemede örgüt içerisinde bulunan kişilerin, tükenmişlik ile mücadele yöntemlerini içerisine alan genel bir yöntem olarak ortaya koyulmuştur. Bu model ile işle bütünleşme, tükenmişliğin tam karşıtı olarak kullanılmıştır (Karataş, 2009: 16).

Tükenmişlikle başa çıkmada bireysel anlamda alınabilecek tedbirler aşağıda sıralanmıştır (Yungul, 2006: 15; Oruç, 2007: 28-29):

- Ailesine vakit ayırmalı,
- Çalışma hayatının dışında farklı uğraşlar edinmeli,
- Dinlenme zamanlarını daha verimli kullanmalı,

- Hayır sözcüğünü çok fazla kullanmamalı,
- Hedeflere ulaşırken gerçekçi ve ulaşılabilir hedefler belirlenmeli,
- İnsan ilişkilerine önem verilmeli ve olumlu geri dönüşlerle ilgili kaynaklar geliştirmeli,
- İş arkadaşları ile ilişkilerini sürekli geliştirmeli,
- Kişi kendisini denetlemeli,
- Kişi, çalışma arkadaşlarını dinlemeli,
- Kişi, kendisini tanımalı,
- Kişi, stres hakkında bilgi sahibi olmalı,
- Kişi, tükenmişlik hakkında bilgi sahibi olmalı,
- Kişi, yaptığı işin zorluklarının ve risklerinin farkında olmalı,
- Kişi, yardım ve destek konusunda daha esnek olmalı,
- Kişinin mizah yönlerini geliştirmesi gerekli,
- Kişisel gelişimin farkında olmalı,
- Sağlığına özen göstermelidir,
- Tatil olanakları olmalı.

Tükenmişlikle mücadelenin farkına varan kişi, bu durumda yöneticilerinden, yakınlarından ve gerekirse psikolojik destek alarak durumun üstesinden gelebilir. Kişi iş gereği etkileşimde bulunduğu insanların sorununu, kendi sorunu gibi görmemeli; aile ve iş hayatındaki bazı konularda suçluluk duygusu hissetmeden “hayır” diyebilmelidir. Kişi çalışma arkadaşlarıyla birliktelik ruhu oluşturmak için onlarla daha fazla zaman geçirmelidir (Çelebi, 2013: 31).

2.1.2.8. Tükenmişlik Modelleri

Alan yazında tükenmişlik kavramını açıklamada farklı yazarlar tarafından bir çok model geliştirilmiştir. En çok incelenen Piness Modeli, Chermis Modeli, Pearlman ve Heartman Modeli, Edelwich ve Brodsky Modeli, en yaygın kullanılan Maslach tarafından geliştirilen üç boyutlu tükenmişlik modeli olarak görülmektedir. (Doğrar, 2019: 39). Tablo 3’te açıklanan modeller, tükenmişliğin nedenlerinin ve sonuçlarının yıllar içinde nasıl değiştiğini göstermektedir (Bahar, 2012: 10).

Tablo 3. Tükenmişlik Modellerinin Karşılaştırılması

Modelin Adı	Modele Göre Tükenmişliği Ortaya Çıkaran Nedenler	Olası Sonuçlar
Cherniss Modeli (1980)	- Aşırı iş yükü, - Rol belirsizliği, - Potansiyel stres kaynakları, (örneğin günlük çalışma hayatındaki sorunlar ve iş gerçekleri ile romantik-mistik düşünceler arasındaki farklılıklar).	- Psikolojik olarak iş ile ilişkisini kesme, - Hayal kırıklığı.
Edelwich ve Brodsk Modeli (1980)	- Çok az ücret, - Çok fazla kişiye hizmet (aşırı müşteri konsantrasyonu), - Hizmet verilenlerin lehinde eksiklik, - Uzun çalışma saatleri, - Bürokratik veya politik zorluklar, - Yüksek hedeflere ulaşmada zorluklar.	- Enerji ve amaçların yitirilmesi, - Duygusuzlaşma, İşinden soğuma.
Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Modeli (1981)	- Duyarsızlaşma, - Başarı duygusunun azlaması - Duygusal tükenme.	- İş ve hizmet verilenlerden soğuma, - Fiziksel tükenme ve yorgunluk, - Kendinden şüphelenilen zihinsel yorgunluk, - Sapma, - İş ve hizmetten psikolojik yorgunluk.
Pearlman ve Harman Modeli (1982)	Bu model, bireylerin kişisel ve çevresel değişkenlerini dikkate alan algısal / bilişsel bir modeldir. Bu model oldukça geniş ve tükenmişlik sırasında neredeyse tüm değişkenleri kapsar.	- Fiziksel ve/veye duygusal tükenme, - Başkalarına karşı duyarsızlaşma, - Düşük iş üretimi.
Pines Modeli (1988)	İnsanların sürekli tüketildiği ortamlar, çalışma ortamındaki başarısızlıklar, çalışanların duygusal baskı altında olduğu çalışma ortamları.	- Enerji kaybı, - Kronik yorgunluk, - Fiziksel tükenme, umutsuzluk, Çaresizlik, - Hayal kırıklığı ve aldatma, - Etkisizlik ve olumsuz tutumlar.

2.1.2.8.1. Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

1980'de Cary Cherniss tarafından geliştirilen bu modelle tükenmişlik işten kaynaklanan stres kaynaklarına bir tepki olarak tükenmişlikle başa çıkma davranışlarını içeren, işle ilgili psikolojik olarak bağlantıyı kesen bir süreç olarak tanımlamıştır. Bu model ile tükenmişlik, başarısızlık durumunda ortaya çıkacak sonuçlarla ilgili bir süreç olarak tanımlanmıştır (Akten, 2007: 34). Bu model sonucunda tükenmişlik, başarısızlıklarla baş etmede ortaya çıkacak bir olgu olarak incelenmiştir. Cherniss'in ortaya koyduğu bu model ile kişisel, örgütsel ve kültürel

faktörler ele alınmış ve aynı zamanda tükenmişlik sürecinin karmaşıklığında açıklanmaya çalışılmıştır. Bu model ile tükenmişlik sürecinin, müşteri ile yüz yüze ilişki, iş yükü, örgüt içi çatışma, belirlenmemiş amaçlar, olumsuz iş koşulları, danışmanlık ve destek gibi örgütsel değişkenler, kariyer planları, evlilikten aldığı doyum gibi kişilikle ilgili değişkenler; ile etkileşim halinde olduğunu ve stres kaynaklarının tümünün, zaman içerisinde tükenmişliğe yol açtığını belirtilmektedir (Soykan, 2012: 27).

Yeni ve deneyimsiz çalışanlar, işlerinde daima yeteneklerinin gelişeceği, heyecanlı olacağı, yaptıkları işten dolayı takdir görecekları, gerek müşterilerden gerek iş arkadaşlarından destek göreceği, müşterilerinin kendisine yardımcı ve kendisiyle işbirliği içerisinde olacakları gibi bazı romantik hayallere kapılabilirler. Bu şekilde beklentilerle iş hayatına başlayanlar gerçeğin böyle olmadığını anlarlar. Tükenmişlik noktasının iş hayatının gerçekleri ve beklentileri arasındaki boşluktan kaynaklandığını ortaya çıkaran Cherniss'tir (Ergene, 2010: 52).

2.1.2.8.2. Pines Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Pines tarafından geliştirilen tükenmişlik modeli duygusal, zihinsel ve fiziksel boyut olarak tanımlanmıştır. Pines tarafından geliştirilen tükenmişlik modelinin üç boyutundan biri olan fiziksel tükenme, kronik yorgunluk, halsizlik ve enerji azalması ile ifade edilir. Duygusal tükenme, mutsuzluk, tuzağa düşme, hayal kırıklığı ve aldatma duygularını içerir. Zihinsel yorgunluğun özellikleri, işi bireyin kendisine, diğer insanlara ve hayata karşı olumsuz bir tavrı olarak tanımlar (Pines ve Aranson, 1988: 12).

Pines tarafından geliştirilen tükenmişlik modeline göre tükenmişliğin temel nedeni, bireyi baskı altında tutan çalışma ortamı olarak görülmektedir. Motivasyonu düzeyi yüksek olan insanlar çalışma ortamlarında duygusal baskı hissettiklerinde tükenmişlik yaşarlar. Yüksek düzeyde stresli bir iş ortamı, düşük düzeyde ödüllendirme ve destek, motivasyon durumları yüksek olan kişileri, başarılı olabilecekleri fırsatlardan veya iş ortamlarından uzaklaştırmaktadır. İş başarılı olanlar tükenmişliğine yol açan başarısızlıkları yıkıcı ve utanç verici olarak algılamaktadır. Tükenmişlik yaşayan kişiler motivasyon düzeyi sürekli azalarak onların işten ayrılmasına ve hatta mesleği tamamen bırakmalarına neden olabilir (Pines, 2003: 98).

2.1.2.8.3. Edelwich ve Brodsky Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

1980 yılında Edelwich ve Brodsky'ın yapmış olduğu çalışmada tükenmişlik, yardım edici mesleklerde çalışanların, iş koşullarının bir sonucu olarak ortaya çıkan, enerji, idealizm ve amaç yitimi şeklinde tanımlanmıştır. Edelwich ve Brodsky bu alanda yaptıkları çalışmada, gözlem, görüşme ve edindikleri deneyimlere dayanarak tükenmişlik sendromunun birbirini izlediği, belirli aşamalardan geçtiği sürecin sonunda ortaya çıktığı sonucuna ulaşmıştır. Tükenmişliği tetikleyen iş ile ilgili faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Yıldırım, 1996: 4):

- Çok az ücret ile çalışma,
- Çok fazla insana hizmet verme,
- Uzun saatler çalışma,
- Hizmet verilen insanların iyilik bilmez olması,
- Yüksek ideallere ulaşma noktasında uçurum olması,
- Politik ve bürokratik zorlamalar.

2.1.2.8.4. Maslach Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Maslach Burnout Inventory olarak bilinen Maslach Tükenmişlik Ölçeği, tükenmişlik sendromunu üç boyut altında incelemiştir. Bu boyutlar duyarsızlaşma, kişisel başarının azalması ve duygusal tükenmedir. Duygusal tükenme bu ölçeğin en önemli bileşeni olarak bilinir ve daha çok iş yerindeki stres ile ilgilidir. Huzursuzluk, yorgunluk hissi, alkol ve sigara, depresyon sık sık bireyin yaşantısında görülür. Duyarsızlaşma boyutunda ise başka insanlara karşı olumsuz tutumlar söz konusudur. Hizmet verilen kişilere karşı kayıtsız, soğukluk, kaba, davranmak ve hatta insanlara karşı aşağılayıcı tavırlarlarda bulunmaktadırlar. Kişisel başarıda azalma ise, Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin üçüncü boyutudur. Diğer boyutlarda kişi başkaları hakkında olumsuz düşünceler sergilerken bu boyutta kişi kendisini suçlu hissetmeye, sevilmediğine ve işinde gerekli başarıyı gösteremediğine inanmaya başlar (Özgen, 2007: 118).

Bu boyutlar, tükenmişlik yaşayan kişinin hayatında gerçekleşen ve gerçekleşmesi öngörülen durumları ifade eder. Buna göre bu boyutların gerçekleşmesi durumunda birey, kronik hale gelmiş bir yorgunluk yaşar, kendi kabuğuna çekilir, işinden soğur başarısızlık sergiler (Akten, 2007: 48).

2.1.2.8.5. Perlman ve Hartman Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Perlman ve Hartman tarafından geliştirilen ölçeğe göre tükenmişlik duygusal strese verilen bir yanıttır. Bu ölçekte boyutlar; fiziksel, düşük iş üretimi, duygusal ve başkalarına karşı duyarsızlaşmayı içeren davranış boyutundaki tepkimelerdir. Perlman ve Hartman tükenmişlik modeline göre birey çevresini kişisel değişkenlerle yorumlayan algısal bir yapıya sahiptir. Bu modele ile tükenmişlik kavramının üç boyutu, üç ana kategorisini yansıtmaktadır. (Perlman ve Hartman, 1982: 290).

Perlman ve Hartman'ın tükenmişlik modeline göre, tükenmişliğin üç boyutunu, üç temel stres kategorisini şu şekilde sıralamak mümkündür (Tilim, 2019: 26):

- Duyarsızlaşma: Davranışlar üzerinde odaklanan davranışsal boyut.
- Duygusal Tükenme: Duygular ve tutum üzerinde odaklanan duygusal boyut.
- Fiziksel Tükenme: Fiziksel semptomlar üzerinde odaklanan fizyolojik boyut.

2.1.2.8.6. Freudenberger Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik kavramı 1974 yılında, Freudenberger tarafından Journal of Social Issue'da yayınlanmış olan makale ile ortaya çıkmıştır. Freudenberger'e göre tükenmişlik, yıpranma, yorgunluk, aşınma, başarısızlık, enerji, güç ve potansiyel aşırı taleplerle ortaya çıkan bir kavramdır. Bu durum, tam olarak işyerindeki çalışanın, herhangi bir nedenden dolayı yüklendiği ve çalışamayacak duruma gelip hizmet veremediği zaman ortaya çıkar. Genellikle kişi, çalışmaya başladıktan sonra tükenmişlik başlar. Çünkü bu süreç içerisinde bazı faktörler etki etmeye başlar (Şanlı, 2006: 13)

Freudenberger tükenmenin belirtilerini ücretsiz kliniklerde çalışanlar üzerinde gerçekleştirmiştir. Freundberger'e göre tükenmişlik yaşayan birey yorgunluk, mide ve bağırsak şikayetleri, baş ağrısı ve nefes darlığı gibi fiziksel semptomlara sahiptir. Çabuk öfkelenme, engellenme duygusuna kapılma, anlık kızgınlıklar görülen en belirgin davranışsal belirtilerdir. Güvensizlik duygusu, paranoya ve değişime tahammül gösterememe gibi durumlar daha ileriki aşamalarda gözlemlenir (Üngüren vd., 2010: 293).

2.1.2.8.7. Meiser Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Meiser, 1977 yılında kendisinin yapmış olduğu çalışmayı temel alarak tükenmişlik kavramını değişik boyutlarla ele alıp bu kavrama yeni bir yaklaşım

getirmiştir. Tükenmişlik, kişilerin işlerinde bireysel yeterliliğin az olmasından dolayı, büyük ceza ve küçük ödül beklentisinden kaynaklı bir durum olarak tanımlamıştır. Bu yaklaşım ile tükenmişlik, iş tecrübelerinin tekrarı ile sonuçlanan durum olarak değerlendirilirken bu yaklaşımı üç boyut altında incelemiştir (Meiser, 1983: 90).

- İş ile ilgili olan durumlarda pekiştirmeleri kontrol altına alma beklentisi yüksektir,
- İşe olumlu bakma beklentisi düşük ve ceza beklentisi yüksektir,
- İş ile ilgili konuları kontrol etmek için gerekli davranışları göstermede, kişisel yeterlilik beklentisi çok düşüktür.

2.1.2.8.8. Suran ve Sheridan Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

1985 yılında Suran ve Sherida tarafından oluşturulan tükenmişlik modeli, 1950'de Erikson tarafından oluşturulan Kişilik Gelişimi Teorisine dayanıyordu. Bu aşamalar aşağıdaki gibidir (Akten, 2007: 42):

1. Rol Belirsizliği-Rol Karmaşası Aşaması.
2. Verimlik-Durgunluk Aşaması.
3. Yeniden Oluşturma-Hayal Kırıklığı Aşaması .
4. Yeterlilik-Yetersizlik Aşaması.

Suran ve Sheridan'a göre tükenmişlik, bu aşamalardan her birinde yer alan çatışmaların, kişiyi tatmin edecek şekilde çözümlenmemesinden dolayı ortaya çıkmaktadır. Bu tükenmişlik modelinin gelişmesinde, yukarıda ifade edildiği gibi “yeterlilik beklentileri”, “pasif tükenmişlik”, “çözülmemiş kişisel sorunlar” gibi süreçlerin katkısı bulunmaktadır (Akten, 2007: 43).

2.1.2.8.9. Gaines ve Jermine Cherniss Tükenmişlik Ölçeği

Tükenmişlik sendromunun ilk aşaması olan duygusal tükenmişlik, tükenmişlik sürecinin en önemli boyutudur. Duygusal tükenmişlik boyutu diğer boyutlarla sıralı bir süreçtir (kişisel başarı ve duyarsızlaşma). Duygusal olarak zayıf ilişkiler ve benzer gerilimlerle yakın ilişki içerisindedir. Buna ek olarak, duygusal tükenmişlik, kronik ve mesleki deneyimin hem etkili hem de ortak özelliklerini kapsayan birkaç gerginlik kavramı olarak tanımlanır (Gaines ve Jermine, 1983: 57).

2.1.3. İşten Ayrılma Niyeti

Bu başlık altında işten ayrılma niyeti kavramı ile ilgili detaylı bilgilere yer verilmiştir. Bununla birlikte işten ayrılma niyetine etki eden faktörler, sonuçlarının neler olduğu, yine bu başlık altında içerisinde incelenen diğer konulardır.

2.1.3.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşten ayrılma niyeti, çalışanların mevcut çalışma ortamlarından memnun olmadıkları durumdaki aktif davranışları şeklinde ifade edilmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160). Diğer bir söylemle; işten ayrılma niyeti kişinin çalışmış olduğu işten ayrılma konusunda vermiş olduğu bilinçli bir karardır (Barlett, 1990: 70; Kaptanoğlu, 2020: 163). Lambert (2006) yapmış olduğu çalışmada ise işten ayrılma niyetini, örgüt içerisinde çalışanların öncelikli olarak “planlama, düşünme ve isteme” gibi bilinçli bir şekilde örgütten ayrılmak isteği şeklinde tanımlamıştır (Güzel ve Ayazlar, 2014: 135).

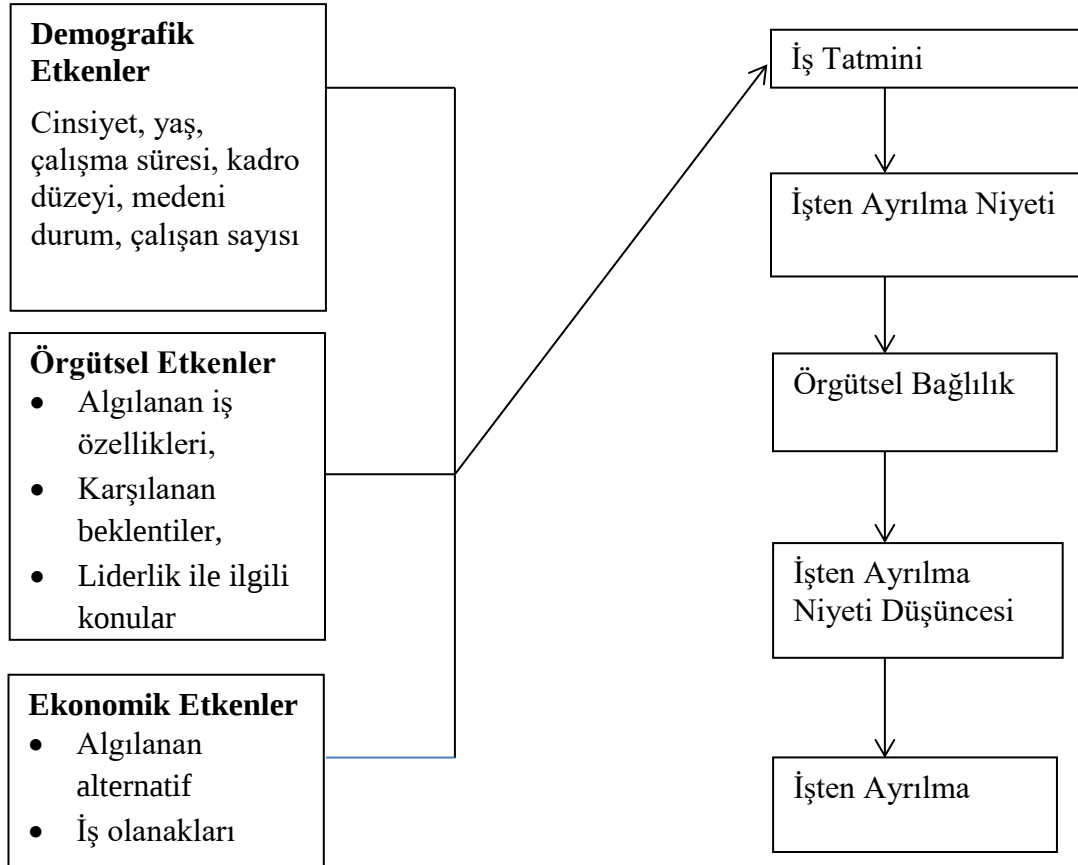
Çalışanların eğitimi ve gelişimi, örgütler için bazı maddi ve manevi zorlayıcı süreçler içerdiğinden çalışanların işten ayrılması örgütler için en önemli sorunlardan biridir. İşten ayrılma davranışının en önemli adımı işten ayrılma niyetidir (Telli vd., 2012: 135). Çalışanların, işlerinin koşullarından memnun olmadıklarında sergiledikleri aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlanan “işten ayrılma niyeti” kavramı, çoğunlukla çalışanın davranışsal bir tutum olarak örgütten çekilme arzusu olarak açıklanmaktadır (Sezer, 2018: 62-63)

İşten ayrılma niyeti çalışanların mevcut işlerini bırakma girişiminde bulunmasıdır. Bir işten ayrılma eyleminin olasılığını araştırmak için, işten ayrılma niyeti ile başlanmalıdır (Chen vd., 2014: 334). Çalışanın işten ayrılması fikri gideceğini açıkça göstermez. Ancak daha cazip bir fırsat bulduğu zaman mevcut işinden kolayca ayrılabilceği anlamına gelir. Bireysel özellikler, psikolojik ve sosyal koşullar ve çevresel faktörler nedeniyle her zaman niyetler davranışa dönüşmeyebilir. Davranışa dönüşmeyen niyetde bireyin davranışını etkiler. Kurumda çalışmama arzusunun bir sonucu olarak performans kaybı, motivasyon eksikliği ve çıktıda azalma olabilir (Özdevecioğlu, 2004: 99).

İşten ayrılma niyeti kavramı, yönetim alanyazınında üzerinde sıkça durulan bir kavram olduğundan, 1800'li yıllarda bile bu kavrama ilişkin yaklaşık 1.500 çalışma bulunmaktadır (Yanık, 2014: 119). Mobley vd. (1977) yapmış oldukları çalışmada işten ayrılma sürecine ilişkin beş aşamadan oluşan bir model oluşturmuşlardır. Bu model, örgüt içinde çalışanların, var olan işini değerlendirmesi ve tatminsizlik duygusunun söz konusu olması durumunda işten ayrılma niyetini göstermesini ifade etmektedir. Olası durumlar göz önüne alındığında işgörenin beklenen faydayı sunmaması ya da daha düşük fayda sunması sonucunda, işten ayrılma niyeti ya da işten ayrılmaya kadar süre içerisinde çeşitli eğilimler gösterebilmektedir (Güzel ve Ayazlar, 2014: 135).

Mobley tarafından geliştirilen beş aşamalı işten ayrılma niyeti modeli Şekil 3'te gösterilmiştir. Daha önceki çalışmalarda olduğu gibi bu modelin önemli özelliği, bırakma ve iş tatmini arasındaki doğrudan ilişkiye yönelik değildir ve kademeli olarak devam etmektedir. İşten ayrılma ile tatminsizlik deneyimi arasında gerçekleşme ihtimali olan bilişsel ve davranışsal olguları belirlemektedir. Sonuç olarak işi bırakma eylemi, işten ayrılma niyetinin son aşamasıdır (You, 1996: 51).

Şekil 3. Mobley vd. tarafından gerçekleştirilen İşten Ayrılma Niyeti Modeli (Tüver, 2018: 29).



Ajzen ve Fishbein (1980)'e göre işten ayrılma niyeti, işi bırakma eyleminde en belirgin davranış olarak görülür. Scott vd. (2006) çalışmasında, işten ayrılma niyetinin işe devamsızlığın en açık göstergesi olduğunu ve bunun örgüt için yüksek maliyetlere neden olacağı ifade etmiştir (Demirel, 2012: 23). İşletme içerisinde çalışanın işten ayrılma niyeti sergilemesi sonucu işinden ayrılması, yerine gelecek olan yeni çalışanın işe alım ve eğitim gibi ek maliyetlere neden olacaktır. Çoğu zaman bu durum hem müşterilerin hizmete yönelik algılarını hem de çalışanların iş motivasyonlarını olumsuz etkilediği görülmektedir (Cho vd., 2009: 377).

Yetenekli ve kalifiye elemanların devamını sağlamak, işletmelerde insan kaynakları yönetiminin başarılı olduğunu gösteren faktörlerden biridir. Bununla birlikte, çalışanlar kurumlarına bağlı değildir ve ayrılmayı düşünebilirler. Bu noktada, özellikle yöneticilerin çalışanlarının işlerini bırakma eğilimine neden olan davranışları ve faktörleri gözden geçirmelidir (Hacıoğlu, 2018: 23).

Örgüt içinde oluşabilecek yıkıcı etkileri en aza indirmek için, çalışanın işinden ayrılma niyetinin altında yatan nedenleri inceleyerek bu nedenlere çözüm bulmak çok önemlidir. Bu nedenle örgüt çalışanları henüz işten ayrılma niyeti durumunu sergilerken bu niyete ilişkin sorunları inceleyerek çözümler üretmeye çalışmak, çalışanın örgütten ayrılma niyetine girmeden önlemler alınması oldukça önemlidir (Arı vd., 2010: 144).

2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Çalışanların örgütten ayrılmak ile ilgili düşüncelerinin ortaya çıkması şeklinde tanımlanabilecek olan işten ayrılma niyetini etkileyen birçok unsur mevcuttur. Çalışanın işinden ayrılma düşüncesi birçok farklı etken ile ortaya çıkmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986), çalışmasında işten ayrılma niyetinin ortaya çıkması ile ilgili olan faktörleri üç grup halinde sıralamışlardır. Bunlar; bireysel faktörler, iş ile ilgili faktörler ve dış faktörlerdir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160).

2.1.3.2.1. İş ile İlgili Faktörler

Örgütsel koşullar uygun olmaması, iş yükü fazlalığı, iş memnuniyetsizliği, yetersiz ve hatta imkânsız, kariyer gelişimi, rol ve görev kargaşası, iş güvenliği eksikliği, yetersiz veya haksız ücret uygulamaları, çalışanın işten ayrılma niyeti etkileyen örgütsel etmenler olarak sıralanabilir (Üstün, 2018: 565).

Çalışanların işten ayrılma niyeti genellikle işle ilgili faktörlerden oluşmaktadır. Cotton ve Tuttle (1986: 58), çalışmasında işle ilgili faktörleri şu şekilde sıralamıştır:

- Denetim ile ilgili memnuniyet,
- Fırsatlar,
- Genel iş memnuniyeti,
- Görev tekrarı,
- İş arkadaşları ile ilgili memnuniyet,
- İş performansı,
- İşin kendisi ile ilgili memnuniyet,
- Ödeme ile ilgili memnuniyet,
- Ödemeler, rol netliği,
- Örgütsel bağlılık,
- Tanıtım ile ilgili memnuniyet.

Bu faktörlerin tamamı değişik oranlarda işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Yalnızca “görev tekrarı” ile ilgili işten ayrılma niyeti arasında doğrusal korelasyon varken diğer faktörler ile işten ayrılma niyeti arasında ters korelasyon vardır. Başka bir deyişle ile görev tekrarı arttıkça işten ayrılma niyeti artmaktadır, diğer faktörlerde ise artış olduğunda işten ayrılma niyeti azalış olmaktadır (Cotton ve Tuttle, 1986: 59).

İşten ayrılma niyetine etki eden örgütsel faktörlerden bazıları örgüt tarafından sunulan diğer iş seçeneklerinin kalitesi, işten tatmin olma, ödüller, bireyin işine yaptığı yatırımın büyüklüğü olarak sıralanabilir. Bunlarla birlikte ödüllendirme, yönetim tarzı, ücret de işten ayrılma niyetini etkileyen örgütsel faktörler arasındadır. Bireylerin örgütlerine karşı algıladıkları adalet ve duydukları güven ile işten ayrılma niyetleri arasında da bağlantı bulunmaktadır. Çalışanların, adalet algısı olumsuz olduğu durumlarda işten ayrılmaya eğilimli olduğu görülmektedir. Bu eğilimin azalması için örgütsel bağlılığın artırılması gerekmektedir. Bunu başarabilmek için ise işverenin adaletli davrandığının çalışanlar tarafından hissedilmesini sağlamaktadır (Örücü ve Özafşarlıoğlu, 2013: 339).

İşletme içerisindeki çalışma ortamı ve çalışanın kendisi de işten ayrılma niyetlerini önemli düzeyde etkilemektedir. Özellikle yöneticiler tarafından

çalışanlara yönelik sergilenen tutum ve davranış bireylerin işten ayrılma düşüncelerini belirlemektedir. Örgütün sahip olduğu kültürel özellikler de işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Örgütlerin sahip oldukları kültürel özellikler ile çalışan kişinin bireysel özellikleri uyuşmadığı takdirde birey o işletmede çalışmaya devam etmek için istekli olmayacaktır. İşletme tarafından bireye sunulan kazanımlar ve olanaklar da çalışanların işten ayrılma niyetlerine etki etmektedir (Dubois vd., 2011: 35).

2.1.3.2.2. Bireysel Faktörler

Çalışanın genel yapısı, eğitim seviyesi, iş tecrübesi, içinde bulunduğu sosyal çevre, aile yapısı, çocuk sayısı, değer yargılarından oluşan ve kişinin yaşam tarzını etkileyen kişisel faktörler, beklentilerin karşılanmasında ve çalışanın kuruluşa karşı sergileyeceği tutum konusunda olumlu veya olumsuz katkıda bulunarak işten ayrılma niyetinde olup olmayacağını etkileyebilmektedir. Demografik özellikler olarak da bilinen kişisel özellikler, çalışanın cinsiyet, medeni hal, yaş ve gelir durumunu içermektedir. Çalışanın genç yaşta almış olduğu kararlar ile ileriki yaşlardaki olgunlukla vermiş olduğu kararlar arasında farklılık bulunmaktadır (Demir ve Tütüncü, 2010: 68).

Çalışanın hayat koşullarında meydana gelen değişimler, yaşıyla ilgili zorunlulukları, sahip olduğu biyolojik ve psikolojik faktörler, ailede meydana gelen evlenme, ölüm gibi değişiklikler, farklı bir işe duyulan özlem, kendini geliştirme ihtiyacı ve mevcut işi ile ilgili beklentilerinin gerçekleşmemesi durumlarında işten ayrılma niyeti ortaya çıkabilmektedir (Üstün, 2018: 565; Şimşek vd., 2014: 323).

İşletme içerisinde çalışanların işlerinden ayrılma niyetlerini ortaya çıkaran faktörlerden birisi de kişilerin sahip olduğu bireysel özelliklerdir. Bireyleri örgütteki işlerinden ayrılma yönünde düşünceye sevk eden bireysel özellikler cinsiyet, kıdem, eğitim, yaş gibi değişkenlerden oluşmaktadır. İşten ayrılma niyetine etki edecek bireysel özellikler aşağıda şekilde sıralanmıştır (Eren, 2014: 267-269; Cotton ve Tuttle, 1986: 60):

- Bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı,
- Beklentileri karşılama,
- Bibliyografik bilgi,
- Cinsiyet,

- Davranış eğitimi,
- Eğitim,
- Görev süresi,
- Medeni durum,
- Yaş,
- Yetenek ve kabiliyet,
- Zekâ.

İşten ayrılma niyetini etkileyen bireysel faktörler kendi aralarında etki yönünden farklılık göstermektedir. Deneyim, bakmakla yükümlü olduğu kişi sayısı ve yaş faktörleri ile işten ayrılma niyeti arasında negatif korelasyon bulunurken, davranış eğilimi ve eğitim arasında pozitif korelasyon bulunmaktadır. Ayrıca beklentisi karşılanmayan personelin de işten ayrılma niyeti ortaya çıkmaktadır. Cinsiyet yönünden incelendiğinde erkeklerin kadınlara göre daha az işten ayrılma eğilimi bulunmaktadır (Ak, 2019: 14).

Bireysel faktörler incelenirken kadın çalışanların evlendikten sonra işten ayrılma niyetinin oluşabildiği görülmektedir. Yine bireysel özelliklerden incelendiğinde işten ayrılma niyetinde yaş faktörü açısından da farklılık oluşabilmektedir. Bireylerin yaşı ilerledikçe işlerine olan bağlılığının arttığı, yapılan çalışmalarla birlikte yaş ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü korelasyon olduğunu ortaya çıkmıştır. Eğitimli kişilerin mevcut işlerini değiştirme düşüncelerinin daha fazla olduğu; yine kıdem ile işten ayrılma niyeti arasında ters yönlü bir korelasyon bulunmuştur. Örgütte kıdemli olarak çalışma süresi arttıkça işten ayrılma niyetinin de azalma olduğu gözlenmiştir. Bunun sebebi ise örgüte uzun süre verilen emeklerin kolayca bir kenara bırakılmasının zor olmasıdır (Yanık, 2014: 124).

2.1.3.2.3. Dış Faktörler

Bireylerin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan unsurlar birey ile ilgili ve iş ile ilgili faktörlerle sınırlı değildir. Bu faktörlerin yanında dış faktörler ve iş dışı şeklinde tanımlanan unsurlar da işten ayrılma niyeti üzerinde etkilidir. Cotton ve Tuttle (1986) yaptıkları çalışmada, dış faktörler olarak adlandırdıkları faktörleri şu şekilde sıralamışlardır (Ökten, 2008: 39):

- İşsizlik oranı,
- İstihdam algılamaları,
- Katılım oranı,
- Sendika ve birliklerin varlığı.

Dışsal faktörlerle işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkilerin sonucunda, sendika varlığı ve istihdam algılamaları ile işten ayrılma niyeti arasında kuvvetli bir ilişki olduğu saptanmıştır. İstihdam ile ilgili algılamalar ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki bulunurken sendika ve birliklerin varlığı ile işten ayrılma niyeti arasında negatif bir ilişki olduğu görülmektedir. İşsizlik oranı ile işten ayrılma niyeti arasında orta dereceli negatif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir. (Çekmecelioğlu, 2005: 28; Cotton ve Tuttle, 1986: 60).

İşle ilgili ya da bireysel olmayan faktörler genellikle ülke genelindeki ekonomik durumlarla ilgili faktörlerdir. Ülke ekonomisinin düzgün olmasıyla birlikte düşük seviyede işsizliğin bulunduğu durumlarda genellikle bireylerin işten ayrılma niyetlerinde artış olduğu, ülke ekonomisinin kötü olduğu, işsizlik oranlarının yüksek olduğu durumlarda bireylerde yeni iş bulamama korkusundan dolayı işten ayrılma niyetinin düşük olduğu gözlemlenmiştir (Özkalp ve Kirel, 2005: 46). Dışsal faktörler içerisinde bulunan başka bir unsur ise ailesel durumlardır. Bireylerin aileleri ile ilgili olumsuz durumlarda işten ayrılma niyeti artmaktadır. Örneğin birey çocuğunun rahatsızlığı dolayı büyük şehirde tedavi görmesi gerekirken birey kırsal kesimdeki işine devam etmeyi istemeyecektir. Ya da bireyin tayin durumunun aile bütünlüğünün bozulmasına sebep olmasından dolayı kişi işine devam etse bile işinde verimli olamayacak ve işten ayrılmak isteyecektir (Dubois vd., 2011: 24).

Ekonomik ve politik koşullardaki değişiklikler, gelişen ve değişen teknoloji, otomasyon ve çalışanların işletme uyumunu etkileyen cazip iş fırsatları gibi bu makroekonomik ve sosyal faktörler, işi bırakma niyetini etkileyen çevresel faktörler arasındadır. Genellikle kuruluşların aşağıda listelenen nedenlerden dolayı çalışan çıkışlarını engellemesi mümkün değildir. Çünkü bu sebeplerin boyutları örgütlerin gücünü aşmaktadır. Bu faktörler bazı çalışanların örgütler tarafından işten çıkarılmasını gerektirebilir. Bu koşulları aşağıdaki şekilde sıralanmaktadır (Varol, 2010: 59; Üstün, 2018: 565):

- Artan gelire karşın yüksek düzeyde vergi yükü vb. etkileri,

- Daha iyi ve çekici fırsatlar sağlayan diğer iş alanların oluşması,
- Ekonomideki genel durumun işgücü piyasasına etkisi,
- İş değişikliği ile ilgili seçeneklerin artması, yapısal unsurlar ve gelişen teknoloji sayesinde farklı işlere kolay uyum sağlama,
- Mevsimlik işlerin tarım ve turizm kesimine etkileri,
- Refah düzeyinin artması ve ekonominin genel durumu.

Bu sayılanlarla birlikte teknolojinin gelişmesi ile bilişim ve teknoloji alanlarındaki yenilikler, geleneksel işlerde çalışan kişilerin yeni iş arayışlarına girmesine sebep olabilir. Bu tarz işlerde çalışan kişiler gelecekte yapmış oldukları mesleğin tamamen bitmesinden korkarak bu işten ayrılıp başka bir işe girmeyi düşünebilmektedirler (Yanık, 2014: 124). Görüldüğü gibi teknolojinin gelişmesi de özellikle belirli işlerin varlığını tehdit etmesi sebebiyle bireylerin işten ayrılma niyetlerine etki etmektedir (Özkalp ve Kirel, 2005: 47).

İşten ayrılma niyetinin yiyecek-içecek işletmelerinde yapılmış farklı çalışmaları vardır. Bunlar, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik olarak ortaya konmuştur. Çalışmalarda kişisel başarı hissini artmasının işten ayrılma niyetinde düşüş olduğu görülmüştür (Yürür ve Ünlü, 2011: 88). Duygusal emeğin yanı sıra yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetini etkileyen bir diğer nedenin de tükenmişlik kavramı olduğu belirlenmiştir. Yiyecek-içecek işletmelerinde yapılmış olan çalışmalarda ortaya çıkan bir diğer sonuç ise yöneticinin çalışana vermiş olduğu destek ve çalışanlar arasındaki destek de işten ayrılma niyetini olumlu etkilemektedir (Kokmaz vd., 2015: 30).

Konaklama veya yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan devir hızı yüksektir (Tuna, 2007: 50; Walmsley, 2004: 284). Turizm endüstrisinde ve özellikle yiyecek ve içecek işletmelerinde erkekler ve kadınlar arasında işten ayrılma niyeti incelemesinde, üretilen hizmet kadınlar için her ne kadar yetenek gerektirse de, çoğunlukla erkek çalışanların bırakma olasılığı daha yüksektir (Kozak, 2001: 46).

İş tatminsizliğinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini araştıran farklı çalışmalarda mevcuttur. Ancak yiyecek-içecek işletmeleri üzerine yapılmış olan çalışmalara bakıldığında olumlu ve olumsuz etkileri aynı düzeyde geçerlidir. Yiyecek-içecek işletmelerindeki yoğun iş temposu, farklı zaman dilimlerinde çok fazla müşterilere hizmet veriliyor olması gibi nedenlerle çalışanların işlerine

duydukları tatmini düşürerek işten ayrılma niyeti göstermelerine neden olmaktadır. Özellikle yiyecek- içecek işletmelerinde işten ayrılmanın olumsuz etkisi, büyük iş kayıplarına yol açmaktadır. İşten ayrılmanın hizmet sektöründe yer alan yiyecek- içecek işletmelerinde etkileri büyük iş kayıplarının yaşanmasına sebep olmaktadır (Birdir, 2000: 148).

2.1.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

Hem çalışanlar hem de işletmeler için önem arz eden işten ayrılma niyeti, ekonomi, işletme ve psikoloji alanlarında birçok çalışmaların konusu olmaya devam etmektedir (Ak, 2019:17). Çalışanlar için uygun bir iş bulmak ne derece önemliyse işverenler için de en doğru çalışanı seçmek o kadar önemlidir (Pelit ve Ak, 2018: 41). Bu nedenle, işten ayrılma niyetinin önemini işletme, çalışan ve ekonomik olmak üzere üç başlık altında dikkate almak önemlidir (Yüce ve Kavak, 2017: 321).

2.1.3.2.1. İşletme Açısından İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

İşten ayrılma, işletmelerin işgücü planlaması ve stratejisinin merkezinde yer alır (Kızıloğlu, 2012: 14). Çalışanların işten ayrılma nedenleri arasında sadece işi bırakmaları değil, aynı zamanda mevcut çalışanların iş doyumu ve işlerini sürdürme oranları, hatta yetenekli kişileri iş ilanlarına çekme başarısı, önemli etkilere sahiptir (Arokiasamy, 2013: 1532).

En kötü durumlarda dahi, daha iyi performans sergileyenler işten ayrılır ve düşük performans gösteren çalışanlar çalışmaya devam eder; bu işlevsiz ayrım daha düşük hizmet, düşük bilgi verme, farklı sistemlere, bilgi eksikliği gibi politikalara veya programlara düşük verimlilik ve düşük katılım sağlayarak genel kurumsal rekabetçiliği ve başarıyı azalttığı söylenmektedir (Yang, 2008: 433; Ak, 2019:17).

Çalışanın işten ayrılması işletmeler için dolaylı ve doğrudan maliyetler içerir ve bu pahalı bir durumdur (Rençber, 2014: 53). Doğrudan maliyetler arasında yeni kişilerin seçilmesi, işe alınması ve eğitilmesi bulunmaktadır (Güler, 2019: 35). Dolaylı maliyetler ise çalışanlar için artan iş yükü, fazla mesai giderleri ve çalışanların düşük morali nedeniyle azalan verimlilik gibi durumları kapsamaktadır (Kanbur, 2018: 127). Diğer taraftan işten ayrılma, işletmeler için tamamen kötü bir durum değildir. Çalışanlara yeni beceriler, yeni fikirler ve kişilikler sunarak işletmeleri dinamik tutma fırsatı sunar (Çağlar, 2018: 37). Aksi taktirde İşten ayrılma niyeti, çalışanın düşük performans sergilemesine bakılmaksızın işten ayrılma eylemiyle sonuçlanacaktır. Bahsi geçen maliyet unsurları aşağıdaki gibi sıralamıştır

(Bayarçelik ve Fındıklı, 2017: 18; Çankır ve Şahin, 2018: 137; Koçak ve Yücel, 2018: 683):

- Çalışan seçimi ve yerleştirme maliyetleri,
- Çalışanın işten ayrılma niyetine karar verdikten sonra, olumsuz davranışlarının maliyeti,
- Çalışanlar işe alışma sürecinde çeşitli kazalara maruz kalarak ek maliyetlere neden olabilir,
- Çalışanlar tecrübe kazanana kadar ödenen gereksiz ücretler,
- İşten ayrılan çalışan ile yeni işçinin işe alınması arasında olası üretim kaybının maliyeti,
- Seçilen çalışanın eğitim giderleri,
- Yeni işe alınanlar işe alışana kadar, diğer çalışanlara ödenen fazla mesai ücretleri.

Çalışan devir oranı yüksek olan işletmelerde, sürekliliğini sağlamak ve kaliteli hizmet vermek kolay değildir. Nitelikli çalışanlarla hizmet kalitesini yüksek seviyede tutmak mümkündür. Yeni işe alınan çalışan işe adapte olurken genellikle yüksek oranda hata yapar. Bu hatalar işletmeye zarar verir ve konuklar üzerinde olumsuz bir etki oluşturabilir (Tuna, 2007: 47). Buna göre işten çıkarmalar kontrol altında tutulmalı ve çalışan devir hızının yüksek seviyeye çıkması önlenmelidir. (Unur vd., 2019: 320).

2.1.3.3.2. Çalışan Açısından İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

İşten ayrılma niyeti içerisine giren çalışan, yeni iş bulma ve işe alışma sürecinde önemli miktarda enerji tüketir. Ayrıca, önceki iş ortamında bilinen rutin işleri ve kişilerarası ilişkilerden ayrılmak, çalışan için çok stresli bir durum olacaktır (Holtom vd., 2008: 233; Dereli, 2019: 34). Kendi isteğiyle işten ayrılan kişi, daha uygun bir iş bularak ayrılıyorsa elbette ki bu durum çalışanın lehine olacaktır. Bunların dışında çalışanlar bazı olumsuz durumlarla karşılaşabilirler (Şimşek vd., 2001: 283):

- Arkadaş ortamının değişmesiyle uyum sorunu yaşaması,
- Çalışanın var olan pozisyonunu kaybetmesi,
- Daha düşük ücretlerle iş bulup çalışması,
- Tatil, ikramiye ve işsizlik sigortası gibi sosyal haklarını kaybetmesi,

- Yeni işe alışma sürecinde performansta düşüş olduğu gibi almış olduğu ücretlerde de düşüş olacaktır,
- Yeni işinde muhtelif sorunlarla karşılaşabilir (stres, tehlike oluşturacak bir iş, düşük performans vb.).

2.1.3.3.3. Ekonomik Açıdan İşten Ayrılma Niyetinin Önemi

Finansal açıdan değerlendirildiğinde, işten ayrılma eylemi çok fazla maliyetlere yol açabilir. Örneğin, işletmelerde iş yoğunluğunun arttığı dönemlerde çalışanların işten ayrılmaları, işletmelerin faaliyetlerinin aksamasına, diğer çalışanların daha yoğun şekilde çalışmalarına, üretim ve hizmet kalitesinde düşüşler meydana geldiğinden müşterinin tatmin olamamasına neden olacaktır. Ayrıca, çalışanın işten ayrılmasıyla birlikte örgüt içerisinde yeni bir çalışana ihtiyaç duyulacaktır (Çağlar, 2018: 37). İşletmeler bütçelerinin büyük bir kısmını insan kaynaklarına harcamaktadır (Singh ve Loncar, 2010: 471). Örneğin yeni işe alınan bir çalışanı oryantasyon sürecinden geçirmek zaman almaktadır ve bu süre içerisinde işe yeni başlayan kişi için ödenen ücretler işletmeye ek maliyetler çıkaracaktır (Kahraman, 2013: 491).

2.1.3.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Önceleri sadece bir niyet şeklinde ortaya çıkan işten ayrılma, zaman ilerledikçe davranış biçimine dönüşmektedir. Dolayısıyla işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışının sergilenmesi ile birlikte ortaya çıkmaktadır. Bireylerin bir örgütte istihdam edildikten sonra herhangi bir neden ile ayrılıp o örgütten uzaklaşmaları şeklinde tanımlanan işgücü devri, belirli bir dönem içerisinde işten ayrılan sayısının o dönemde örgüt içerisindeki ortalama çalışan sayısına bölünmesi ile hesaplanmaktadır (Eren, 2001: 17).

İşten ayrılma niyetinin önemli sonuçlarından biri olan işgücü devir oranının yükselmesi ile işletmeler çeşitli sorunları da beraberinde getirmektedir. Bu sorunlar aşağıdaki şekilde sıralanabilir (Sabuncuoğlu, 2013: 46):

- İşten ayrılan çalışanların yerini doldurmak, işletme için zaman kaybına neden olacaktır.
- İşe yeni personel alımı için görüşme, ilan, test ve danışmanlık bedelleri işletmenin ekonomik anlamda bir kayıp yaşaması anlamına gelmektedir.
- İşe yeni başlayan personelin oryantasyon süreci zor olabilir.
- Yeni çalışanlar, iş kazası oranlarının artmasına sebep olabilmektedir.

- Yeni işe başlayanların eğitimi, aynı zamanda gider kaynakların artması anlamına gelir.
- Çalışanlar kendi istekleriyle işten ayrılacak olsalar da işletme tarafından işten çıkarılırlarsa çalışanlara kıdem tazminatı ödenmesi gerekmektedir.
- Üretimin yapılan yerde kalite anlamında standartların altına düşme sonucu ortaya çıkabilmektedir.
- İşten ayrılan işgören sayısının yükselmesi, kalan işgörenlerin morallerinin bozulmasına ve iş güvensizliği yaşamalarına sebep olabilmektedir.

Bir çalışan işinden ayrıldığı zaman sahip olduğu bilgisini ve tecrübesini de beraberinde götürmektedir. Bu kişinin yerine işe yeni alınan bireyin aynı bilgi ve deneyimi elde etmesi için de işletme yüksek maliyetlere katlanmak zorundadır. Bu sebepten dolayı işten ayrılma niyetinde olan çalışanın bu düşüncüyü davranışa çevirmeden önce önlem almaları gerekmektedir. Çalışan işten ayrılma niyetini işten ayrılma davranışı hâlini almaması mümkün olabilir fakat bu davranışın gerçekleşme olasılığının yüksek olduğu da unutulmamalıdır (Özdevecioğlu, 2004: 104).

İşten ayrılma niyetinin bireysel ve örgütsel olarak olumlu ve olumsuz sonuçları mevcuttur:

2.1.3.3.1. İşten Ayrılma Niyetinin Bireysel Sonuçları

Kişilerin işten ayrılma niyetlerinin bir eyleme ve davranışa dönüşmesi hem kendisi için hem de işyeri açısından olumlu ve olumsuz sonuçları olabilir. Yani hem işten ayrılan hem de çalışanlar arasında olası sonuçları olacaktır. Bu sonuçlar Tablo 4'te gösterilmektedir (Şimşek, 2010:325; Mobley, 1982: 114).

Tablo 4. İşten Ayrılma Niyetinin Bireysel Sonuçları

İşten Ayrılan Çalışan için Olumsuz Sonuçlar	• Çalıştığı süre içindeki elde ettiği kıdemin kaybolması, • Çalıştığı süre içindeki elde ettiği hakların kaybolması, • İş değişikliği nedeni ile ortaya çıkacak stres, • Kişisel kariyerde gerileme yaşanabilmesi, • Maddi açıdan oluşacak kayıpların ortaya çıkması.
İşte Devam Eden Çalışan için Olumsuz Sonuçlar	• Sosyal ve iletişim yönünden aksamaların oluşması, • İşyerinde edinmiş olduğu arkadaşlıkları kaybetmenin getirdiği olumsuzluk, • İşyerinde yaşanan tatminde azalma olması, • Yeni personel alınacağı sürede artan iş yükü, • İş içerisinde uyum sorunun oluşması, • İşe bağlılıkta azalma oluşması.
İşten Ayrılan İçin Olumlu Sonuçları	• Kazançta artış olması, • Kariyer açısından gelişme olması ihtimali,

	• Örgüt-birey uyumun artması sonucunda daha az stres yaşanması, • Becerilerini daha etkin kullanması, • Bireysel anlamda gelişim, • Özyeterlilik algısının gelişmesi.
İşte Çalışmaya Devam için Olumlu Sonuçları	• İşletme içerisinde değişkenlik fırsatlarında artış, • İş tatmin düzeyinde artış, • İşe bağlılığın yükselmesi, • İş içerisinde uyumda artış meydana gelmesi, • İşe yeni başlayanlar açısından iş ile ilgili yeni uyarımlar.

2.1.3.3.2. İşten Ayrılma Niyetinin Örgütsel Sonuçları

Bir işletmede çalışanların o işletmeden ayrılma niyetlerinin ortaya çıkması işletme açısından bir takım olumlu ya da olumsuz sonuçlar ortaya çıkaracaktır. İşten ayrılma niyetinin örgüte yönelik olumlu ve olumsuz sonuçları Tablo 5'te gösterilmiştir (Şimşek, 2010:325; Gürkan ve Demiralay, 2013: 62; Mobley,1982: 115).

Tablo 5. İşten Ayrılma Niyetinin Örgüte Yönelik Sonuçları

Örgüt Açısından Olumsuz Sonuçlar	Örgüt Açısından Olumlu Sonuçlar
• İşten ayrılmış olan personel için verilen eğitim, işe alma vb. giderler ile işe harcanmış olan zamanların boşa gitmesi, • İşe yeni alımlarda yapılacak olan harcamalar, • İş yaşamındaki iletişim ve sosyal hayatta meydana gelen aksaklık, • Üretim aşamasında aksaklık meydana gelmesi, • İşten ayrılmış olan çalışanın performansının ortadan kalkması, • İşte kalan personelin işteki performansında düşüş meydana gelmesi, • İşte kalan personelin işten ayrılma niyetinde artış, • İşten ayrılan personelin işletme için olumsuz bir profil oluşması.	• Performansı yeterli bulunmayan personelin yerine yeni birinin alınması, • Yeni personelin işe başlamasıyla birlikte örgüte bilgi ve teknoloji açısından katkı sağlanması, • Değişikliklerin teşvik edilmesi, • Örgüt içerisinde yenilik oluşması, • İşte çalışmaya devam edenler için verimlilik artması, • Giderlerin ve maliyetlerin azaltılması için yeni fırsat oluşması.

İşten ayrılma niyeti eğer davranışa dönüşmeye başlarsa hem örgüt için hem ayrılan çalışan için hem de örgütte kalan diğer çalışanlar için negatif ve pozitif

olmak üzere çok farklı sonuçları olabilmektedir (Sağlam Arı, Bal ve Çına Bal, 2010: 144; Mobley, 1982: 115).

2.1.4. Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki

Mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramlarını ayrıntılı şekilde inceledikten sonra aralarındaki etkileşimi incelemek faydalı olacaktır. Bu başlık altında mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin nedenleri ve sonuçlarına dair bilgiler verilecektir.

Sanayileşme ve modernleşme sonucu çalışan bireyin yerine getirmesi gereken rollerin artması ile birlikte yaşam şartlarında zorlaşmaların ortaya çıkması, kişilerarası ilişkilerin daha karmaşık hâle gelmesi buna karşın ekonomik anlamda bireyler üzerinde oluşan stres, insan sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bunların yanı sıra statü, iş ilişkileri, rol belirsizlikleri, çalışma ortamlarının oluşturduğu etmenler de kişinin sağlığını etkilemektedir. Tükenmişlik, olumsuz çalışma ortamlarına maruz kalan çalışanlarda görülür (Eroğlu, 2015: 515). Kısaca tükenmişliği, stres durumlarında kontrol altına alınamayan ilerleme göstermiş stres süreci olarak tanımlamak mümkündür (Özdemir vd., 1999: 98). Stres kavramı incelenmesi gereken önemli bir konu olarak görülmelidir. Çünkü stres, çalışanların davranışlarını doğrudan etkilemekte, verimli olmalarını ve diğer çalışanlarla ilişkilerini doğrudan belirlemektedir (Ataman, 2009: 580). Ancak stres kaynakları kişiler arasında farklılıklar gösterebildiği gibi stresin belirtisi ve kişinin yaşama düzeyine göre farklılıklar göstermektedir. Diğer bir söylemle, herhangi bir durum biri için stres oluşturabilir ama başka biri için stres oluşturmaz (Saruhan ve Yıldız, 2013: 404). Tükenmişlik, kişilerde zaman içerisinde oluşmasından ve daha derin etkilere sahip olduğundan stresten ayrılmaktadır. Sonuç olarak stresle başlayan bir süreç, tükenmişliği sürekli tetiklemekte, tükenme belirtisi gösteren kişide işten ayrılma niyeti fiilen davranış şekline dönüştürebilmektedir. (Esen ve Aytekin, 2013: 85).

İşten ayrılma niyeti çalışanların kendi istekleri ile işi bırakmasında etkili olan, örgütler tarafından tespiti yapılarak önlem alınmazsa işletme açısından önemli maliyetlere neden olabilmektedir (Eroğlu, 2015: 515). Yapılan çalışmalar sonucunda işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik arasında sıkı bir bağ olduğu görülmektedir. Moore (2000), Amerika'da farklı sektörlerde çalışan 270 bilgi sistemi çalışanı üzerinde yaptığı araştırmada tükenmişliğin ve işten ayrılma niyetinin güçlü bir

ilişkiye sahip olduğunu göstermiştir. Buna göre, tükenmişlik duygusu yaşayan bireyin işten ayrılma olasılığı daha yüksektir (Ellen, 2000: 145).

Sonuç olarak tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu açıdan bakıldığında çalışanların tükenmişlik yaşamaları için örgütlerin gerekli önlemleri almaları, çalışanların işten ayrılma niyetlerini önlemeleri gerekmektedir.

2.2. MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ İLE İLGİLİ YAPILMIŞ ÇALIŞMALAR

Bu kısımda ilgili alanyazında yapılmış yerli ve yabancı çalışmalara yer verilmiştir.

2.2.1. Yerli Çalışmalar

Alkan (2019), Kayseri’de faaliyet gösteren seyahat acentalarında çalışanlar üzerinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemiştir. Çıkan sonuca göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna ulaşmıştır. Tükenmişliğin alt boyutlarında duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üzerinde pozitif ve anlamlı bir ilişkinin olduğu sonucuna varılmıştır. Çalışmada işten ayrılma niyetinin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilişkili olduğu kişisel başarı hissi ile bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Faiz (2019), Düzce merkezde farklı sektörlerde çalışan satış elemanları üzerinde yapmış olduğu çalışmada, aşırı iş yükü ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiştir, çıkan sonuca göre duyarsızlaşma, duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu kişisel başarı hissi ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Çalışkan ve Pekkan (2019), Mersin’de faaliyet gösteren özel hastaneler çalışanları üzerinde tükenmişlik duygusu ile işten ayrılma niyeti arasında kişi-örgüt uyumunu incelemiştir, çıkan sonuca göre tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulunmuştur.

Yıldız (2018), Bodrum’da faaliyet gösteren konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek departmanında çalışan personelin tükenmişlik seviyesini incelemek üzere yapmış olduğu çalışmada, yiyecek-içecek bölümü çalışanlarında duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı hissi alt boyutları yüksek düzeyde olduğu saptanmıştır. Yapılan çalışmanın sonucuna göre beş yıldızlı konaklama işletmelerinin yiyecek-içecek bölümü çalışanların tükenmişlik seviyesi yüksek olduğu sonucuna varılmıştır.

Tanrıverdi vd. (2018), Marmara Bölgesinde bulunan özel katılım bankaları çalışanları üzerinde psikolojik şiddet algısı, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş, çıkan sonuca göre tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin bulunduğu sonucuna varılmıştır.

Yavuz ve Akça (2018), İstanbul Kadıköy’de bulunan devlet ve vakıf üniversitesinde çalışan akademik personel üzerinde çatışma, stres, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemiş, çıkan sonuca göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Karakaş (2017), Muğla, İstanbul ve Ankara’da bulunan dört ve beş yıldızlı otel çalışanları üzerinde duygusal emek, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili yapmış olduğu çalışmada, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin olduğu sonucuna varmıştır.

Korkmaz vd. (2015), İzmir’de bulunan zincir bir otelin yiyecek-içecek bölümünde çalışan personeller üzerinde yapmış oldukları çalışmada arasındaki ilişkiyi duygusal emek davranışlarının tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti incelemişler, çıkan sonuca göre duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif anlamlı sonuçlar bulunmuştur ama duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı sonuçlar bulunamamıştır.

Aslan ve Etyemez (2015), işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik kavramını Hatay’da faaliyet gösteren otel işletmeleri çalışanları üzerinde incelemiştir. Çalışma sonuçlarına göre duyarsızlaşmanın ve duygusal tükenmenin artmasıyla çalışanların işten ayrılma niyetinde artış görüldüğü sonucuna varılmıştır. Araştırmada ayrıca kişisel başarı boyutunun da işten ayrılma niyetini etkilediği görülmüştür.

Öztürk vd. (2015), yapmış oldukları çalışmada tükenmişliği, işten ayrılma niyetini ve örgütsel sessizliği incelemişlerdir. Ordu ilinde rehabilitasyon ve eğitim merkezinde gerçekleşen araştırmada, işten ayrılma niyetinin %28 oranında tükenmişliğe etki ettiği görülmüştür. Elde edilen bu sonuç tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki düzeyini göstermek bakımından dikkat-çekicidir.

Aslan (2014), İstanbul’da seyahat acentalarında çalışan 159 kişinin tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemiştir. Çalışma sonuçları incelendiğinde, duygusal tükenmenin çalışanlar üzerinde doğrudan etki ettiği sonucuna ulaşılmıştır.

Çıkan sonuca göre tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutu ve kişisel başarı hissini, işten ayrılma niyetine doğrudan etki etmediği görülmüştür.

Yıldırım vd. (2014). Gaziantep'te bulunan bankalarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemişlerdir. Çalışmaya 291 banka çalışanı katılmıştır. Çalışmada demografik değişkenlerde sadece eğitim ile ilgili farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında banka çalışanları üzerinde pozitif yönlü bir ilişkinin olduğu tespit edilmiştir.

Yıldız ve Yalavaç (2013), Gümrük ve Ticaret Bakanlığı sınır kapılarında görev yapan çalışanlar üzerinde, tükenmişliğin işten ayrılma niyeti etkisinde örgütSEL, bağlılığı incelemişlerdir. Çıkan sonuca göre tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişkinin bulunduğu tespit edilmiştir.

Telli vd. (2012), yapmış oldukları çalışmada liderlik davranışlarının, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisini araştırırken tekstil ve kimya sektöründe faaliyet gösteren bir işletmede 229 kişiyi kapsayan bir çalışma yapmışlardır. Çalışma sonuçlarına göre, çalışanların tükenmişlik yaşadıkları işe yönelik ayrılma niyetine doğrudan etki ettiği görülmüştür. İşyerinde fiziksel, zihinsel ve duygusal tükenme yaşayan kişilerin işlerinden ayrılma isteklerini gösteren bir sonuç elde edilmiştir. Çalışanların tükenmişlik duygusu yaşamaları, işlerine geç kalma, işe gelmeme gibi davranışlarından sonra işten ayrılmaya varan süreçler söz konusu olmaktadır.

Yürür ve Ünlü (2011), Yalova ilinde bulunan otel işletmelerinde çalışan 112 kişi üzerinde duygusal tükenme, duygusal emek ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemesi sonucunda duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki olmadığı sonucuna ulaşmışlardır.

Onay ve Kılıcı (2011), İzmir Alsancak'ta bulunan dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan garsonlar ve aşçıbaşları üzerinde, iş stresi ve tükenmişliğin işten ayrılma niyetini incelemişlerdir. Buna göre duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişki olduğu, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişkinin bulunmadığı tespit edilmiştir.

Sağlam vd. (2010), Ankara'da bulunan aracı kurum ve kamu bankalarında çalışanların üzerinde işe bağlılık, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini

incelemişlerdir. Yapılan çalışmanın sonucunda tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyetinin pozitif bir ilişki içerisinde olduğu tespit edilmiştir.

Yıldırım ve İçerli (2010), Aksaray'da bulunan kamu hastanesi ve özel hastanede görev yapan sağlık çalışanları üzerinde tükenmişlik sendromu ile Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin karşılaştırmalı analizini yapmışlardır. Çıkan sonuca göre duyarsızlaşma ve duygusal tükenme arasında pozitif, kişisel başarı hissi ve işten ayrılma niyeti arasında negatif ilişki tespit edilmiştir.

Polat ve Uğurlu (2009), ilköğretim müfettişleri üzerinde yapmış olduğu çalışmada örgütsel bağlılık, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemişlerdir. Çıkan sonuca göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif bir ilişki olduğunu sonucuna varılmıştır.

2.2.2. Yabancı Çalışmalar

Scallan ve Still (2019), Avustralya-Sidney'de ruh sağlığı alanında klinik personel çalışanları ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemişlerdir. Buna göre tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin olduğu, kişisel başarı hissi boyutunda ise bir ilişki bulunamamıştır.

Lee (2019), lise'de görev yapan öğretmenler üzerinde tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemiş. Tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif bir ilişkinin olduğu saptanmıştır.

Wang vd. (2018), Çin- Xianyang'da bulunan hastaneler de görev yapan doktorlar üzerinde tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Buna göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile negatif ilişkilerin olduğu sonucuna varılmıştır.

Lee ve Chelladurai (2018), Amerika Birleşik Devletlerinde lisede görev yapan antrenörlerle yapmış olduğu çalışmasında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi incelemişlerdir. Buna göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı sonuçlar bulunmuştur.

Berhard (2016), ABD'de devlet okullarında görev yapan müzik öğretmenleri tükenmişlik sendromunu incelemiş ve tükenmişliğin müzik uzmanlığı, sınıf düzeyi, öğretilen müzik aleti açısından farklılık olduğu tespit edilmiştir.

Khan vd. (2015), Pakistan'daki akademisyenler üzerinde tükenmişlik ile demografik değişkenler arasındaki ilişkiyi incelemişler ve genç akademisyenlerin tükenmişlik düzeyleri yaşlı akademisyenlere göre daha yüksek olduğu saptanmıştır. Medeni durum ve cinsiyet açısından tükenmişlik düzeylerini farklılaşmadığı görülmüştür.

Qiu vd. (2014), Çin Shenzhen eyaletinde otel çalışanları üzerinde işten ayrılma niyetini incelemişler ve iş-yaşam dengesi, tanıtım/ilerleme fırsatı, çalışma arkadaşları ile uyum, toplum uyumu, ücret, yöneticiler ile olan ilişkiler otel işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyeti etki eden faktörler olarak belirlenmiştir.

Bria vd. (2013), Romanya'da ambulans şoförleri ile tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemişler ve işten ayrılma niyetinin tükenmişlik ile tükenmişlik alt boyutlarının etkilendiği sonucuna varılmıştır.

Lv vd. (2012), Çin'in dört şehrinde bulunan 3,4 ve 5 yıldızlı otel işletmeleri çalışanları üzerinde yapmış oldukları çalışmada, tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde negatif etkiye sahip olduğunu saptanmışlardır.

Chu vd. (2012), ABD'nin doğusunda faaliyet gösteren 17 otel işletmesini çalışanları üzerinde duygusal emek ve tükenmişlik ile ilgili yapmış oldukları çalışmada, duygusal uyumsuzluk ile duygusal tükenme arasında negatif bir ilişki olduğunu saptamışlardır.

Derry vd. (2011), Britanya'daki hastanelerde çalışan hemşireler üzerinde yapmış oldukları çalışmada, işyerinde saldırganlık, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetini incelemişler ve tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Jones vd. (2010), ABD'de görev yapan muhasebeciler ile yapmış oldukları çalışmada rol çatışması, tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin incelemişler ve tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif ilişki bulunduğu sonucuna ulaşmışlardır.

Croom (2003), 164 akademisyenle ziraat alanında yapmış olduğu çalışmanın sonucunda, akademisyenlerde orta derece duygusal tükenme, düşük derecede

duyarsızlaşma olduğu gözlenirken yüksek derecede kişisel başarı olduğu saptanmıştır.

Kop vd. (1999), Hollanda'da 358 polis memuru üzerinde yapmış oldukları çalışmada polislerin, insanlara hizmet vermekte olan diğer meslek gruplarına göre daha düşük düzeyde duygusal tükenme, orta düzeyde duyarsızlaşma ve yüksek düzeyde kişisel başarı yaşadıkları durumu ortaya çıkarmıştır. Ayrıca tükenmişlik, şiddet kullanma ve polislerin görevleri sırasında şiddet kullanmasıyla pozitif yönde ilişkili olduğu saptanmıştır.

Singh vd. (1998), üniversitelerde görev yapan 320 profesör üzerinde yapmış oldukları çalışmanın sonucunda, tükenmişlik ile ödül arasında yüksek düzeyde ilişki olduğu görülmüştür. Kadrolu çalışanlarda orta düzeyde tükenmişlik görülürken, geçici kadroda çalışan profesörlerde yüksek düzeyde tükenmişlik yaşandığı saptanmıştır.

Alcorn ve Petrie (1997), 602 erkek ve 133 kadın polis üzerinde yapmış oldukları çalışmada tükenmişlik, aile içi şiddet ve kadına yönelik tutumları inceledikleri çalışmada polislerin diğer meslek gruplarında çalışanlara yakın düzeyde tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Ancak polislerin tükenmişliğin alt boyutu olan duyarsızlaşma düzeyin hizmet grubunda çalışan diğer mesleklere göre daha düşük düzeyde yaşadıkları ortaya çıkmıştır. Kadın polislerin duyarsızlaşma ve duygusal tükenme boyutlarında erkek polislere göre farklılık göstermiş ama kişisel başarısızlık boyutunda ise daha az tükenmişlik yaşadıkları gözlenmiştir.

Kelly (1994), antrenörler üzerinde yapmış olduğu çalışmada tükenme, çaresiz kalma, engelleme gibi stres belirtilerinin kadın antrenörlerde, erkek antrenörlere göre daha fazla olduğu saptanmıştır.

Cherniss (1992), 25 hizmet sektöründe çalışan (hemşire, doktor, öğretmen, avukat) on iki yıl arayla Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulamış ve mesleğin ilk yıllarında tükenmişlik yaşayan kişilerin, ilerleyen yıllarda mesleklerini değiştirme eğilimlerinin daha az, işlerine karşı daha esnek, daha dirençli oldukları saptanmıştır.

Hıppes and Holpin (1991), okullarda görev yapan 219 öğretmen ve 58 yöneticinin tükenmişlik ve memnuniyetsizlik seviyesini incelemiş, yaygın eğitimin öğretmenler ve yöneticiler üzerinde oluşturduğu durumun eksiklik, maaş ve ücret durumları, yaşlıları ile ilişkiler, saygınlık ve yaşam standartları gibi konuların,

yöneticiler ve öğretmenlerin tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olduğu görülmüştür.

Byrne (1991), 163 lise öğretmeni, 163 ortaokul öğretmeni ve üniversitede görev yapan 218 öğretim görevlisi üzerinde Maslach Tükenmişlik Ölçeğini uygulamıştır. Ortaokul ve lisede görev yapan öğretmenlerde geçerliliğin yüksek öğretim görevlileri üzerindeki geçerliliğin düşük olduğu belirlenmiştir.

Friedman (1991), öğretmenlerin tükenmişlik düzeylerini belirlemek üzere yapmış olduğu çalışmada cinsiyet değişkeni ile öğretmenlerin tükenmesine neden olan okul kaynaklı faktörleri belirlemek amacı ile 78 okuldan 1.597 öğretmen ile yapılan çalışma sonucunda bayan öğretmenlerin, erkek öğretmenlere göre daha az tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

Gaines ve Jermier (1983), 169 polis üzerinde yapmış oldukları çalışmada duygusal tükenme, stres ve çeşitli değişkenler (kişilerarası özellikler, kişisel özellikler, büro değişkenleri ve örgütsel faktörler) açısından incelemiş, polislerin mesleki deneyim düzeylerinin ve medeni durumlarının tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olmadığı saptanmıştır. Ayrıca büro içerisinde çalışan polislerin tükenmişlik düzeylerinin daha düşük olduğu ücret değişkenlerinin ve meslekte ilerleme durumlarının ile tükenmişliği etkileyen diğer faktörler arasında olduğu belirlenmiştir.

Maslach ve Jackson (1981), yapmış oldukları çalışmasında 1025 kişiden oluşan bir gruba, Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin güvenirlik ve geçerlilik çalışmasını yapmış ve olumlu bir sonuç almıştır. Yapmış oldukları çalışmada tükenmişlik alt boyutlarının mesleki kıdem, cinsiyet, eğitim durumu ve medeni durumu ile olan ilişkisini incelemişlerdir.

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

3.MATERYAL VE YÖNTEM

Çalışmanın bu bölümünde veri toplama yöntemi hakkında ayrıntılı bilgilere yer verilmiştir. Bu kapsamda öncelikle problem durumu ortaya konulmuştur. Sonrasında araştırmanın amacı, önemi ve hipotezlere yer verilmiştir. Daha sonra çalışma kapsamında kullanılan ölçekler ve veri çözümleme teknikleri hakkında bilgiler ile araştırmanın evren ve örnekleme yönelik detaylı bilgilere yer verilmiştir. Çalışma kapsamında uygulanmış olan ölçeklerin güvenilirliği ve geçerliliği incelenmiştir. Son olarak araştırmanın varsayımları ve sınırlılıkları ortaya konulmuştur.

3.1. PROBLEM DURUMU

Sanayi devriminin başlaması ile birlikte makineden farksız görülen çalışan unsurunun yerini sosyal bir varlık olarak insanın alması, işletmeleri yeni yönetim anlayışına yönlendirmiş, çalışanlardan daha fazla inisiyatif kullanmaları ve alınacak kararlara katılmaları seçeneği verilmiştir. Sürekli gelişen dünyada küreselleşme sürecinde fark oluşturmaya başlayan şirketler, en büyük yatırımın çalışanlar için olduğunu fark etmiş ve bu bağlamda çalışanlara gerekli önemi vermeye başlamıştır (Somuncuoğlu, 2013: 1).

Tükenmişlik duygusu kendini, duyarsızlaşma, kişisel başarı, duygusal tükenme hissi ve insanların çalışmaları nedeniyle karşılaştıkları yeterlilik hissinde azalma şeklinde gösteren bir durum olarak tanımlanır (Oğuzberk ve Aydın, 2008: 168). Maslak ve Jacson (1986) tükenmişliği, kronik yorgunluk, umutsuzluk, çaresizlik, çalışmama, kişi imajını olumsuz gelişimi ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenme biçiminde tanımlamaktadır (Karakelle ve Canpolat, 2008: 110). Pines ve Aronson (2006)'a göre tükenmişlik, idealizm, sürekli umutsuzluğa, strese ve sıkışmış hislere neden olan zihinsel, fiziksel tükenme olarak tanımlanır, bu da enerji, perspektif ve amaç kaybı anlamına gelir. (Çapri, 2006: 63). Bir başka tanıma göre tükenmişlik, fiziksel

aşınma, yıpranma, umutsuzluk ve sübjektif olarak yüksek talepleri olan durumlarda; uzun, yorucu çalışma koşullarının neden olduğu hayal kırıklığı, umutsuzluk, hayata karşı olumsuz tutumlar ve olumsuz bir imajın oluşması gibi belirtilerin ortaya çıktığı durum olarak ifade edilebilir (Yılmaz ve Karaman, 2009: 108). Tükenmişlik olgusu sadece kişinin hayatını, aynı zamanda iş dünyasındaki performansını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda tüm özel ve sosyal hayatını da etkileyebilir. Bazı sosyo-demografik ve işle ilgili değişkenler, insanların mesleki tükenmişlikleri için önemlidir (Kurçer, 2005: 11). Tükenmişlik boyutu, çalışanda duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı şeklinde görülebilir.

Duyarsızlaşma, çalışanda tükenmişliğin en bilinen ve en belirgin boyutu olduğu bilinmektedir (Dolgun, 2010: 289). Duygusal tükenme, çalışanda duygusal kaynakların azalması şeklinde ifade edilmektedir. Mesleki yönden kendini tükenmiş hisseden bireylerde çoğunlukla enerjide düşüklük, duyguları yönünden aşırı yıpranmış hissetme, yorulmuşluk hissi gibi durumlar görülebilmektedir. Bu durum bireylerde duygusal tükenmişlik boyutunun en belirgin göstergesidir (Akın ve Oğuz, 2010:314).

Çalışanlarda duyarsızlaşma ise bireyin hizmet sunduğu insanlara karşı hisler barındırmadan, bazı tavır ve hareketlerle hizmeti aksatması şeklinde söylenebilir. Kişi bu aşamada insani duyarlılıktan uzak, karşısındakini küçümseyici, sert, hissiz umursamaz bir yaklaşım içerisine girmektedir (Kaçmaz, 2005: 29; Maslach, 2001: 40).

Kişisel başarı hissi, insanlarla sürekli iletişim hâlinde olan çalışanın yeterlilik performansındaki ve duygularındaki azalmayı ifade eder (Maslach, 2001: 403). Bu aşamada, çalışan iş hayatının başlangıcı ile mevcut durumu arasındaki farkı ve yetersizliklerini değerlendirmeye başlar. Birey kişisel olarak kişisel yetersizlik duygusu ve başarısızlık hissi içinde olduğu sonucuna ulaşır. Kişisel başarı hissi taşıyan birey, tükenmişliği kendi içerisinde olumsuz olarak değerlendirir (Sandıkçı, 2010:22). Mesleki tükenmişlik hisseden bireyler zaman içerisinde işten ayrılma niyeti içerisine girerek örgüt içerisinde olumsuz tutum ve davranışlarda bulunabilmektedir.

İşten ayrılma niyeti, bireyler tarafından maddi tazminat alarak ayrılmaları veya örgüte olan üyeliklerinin sona erdirmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Mobley,

1982: 10). Çalışanın işinden ayrılacağına en önemli göstergesi işten ayrılma niyeti, bireyin işinden ayrılmayı bilinçli ve planlı bir şekilde arzu etmesidir. Bu şekilde belirli süre içerisinde çalışanın işi bırakmayı düşünmesi, yeni seçeneklere yönelmesi gibi davranışları içermektedir (Tett ve Mayer, 1993: 262). Bir çalışanın, çalışmama isteğini gösteren işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışından farklı bir kavramdır. Çalışanın işten ayrılma niyeti gönüllü ve önceden planlanmıştır. İşten ayrılma niyeti, çalışanın işinden ayrılma eylemini ifade etmez. Bir çalışanın kendi isteği doğrultusunda işinden ayrılma düşüncesi altında işten ayrılma niyeti vardır. İşten ayrılma niyeti planlanmıştır ama birey herhangi bir davranışta bulunmaz. Ani bir şekilde plansız veya gönülsüz olarak işten ayrılma kararının altında işten ayrılma niyetinen söz edilemez (Özdevecioğlu, 2004:98). Rusbelt vd. işten ayrılma niyeti, örgüt üyelerinin çalışma koşulları nedeniyle memnuniyetsizliği sonucu yıkıcı ve etkili önlemler olarak tanımlamaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009: 160). İşten ayrılma niyeti, işletme içerisinde çalışanların çalışma koşulları ve hali hazırda alternatif seçenekler ve fırsatlar ile ilgili sahip olduğu bilişsel niyeti ve öznel duygusudur (Rainayye, 2013: 48).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların örgütle olan ilişkilerini ve çalışanların örgüte karşı davranışlarını belirleyen unsur, çalışanların örgüte yönelik olan algılarıdır. Örgüt içerisinde işgücünden en iyi şekilde yararlanılmasında, çalışanların algıları önem taşımaktadır. Bu bağlamda örgütün amaçlarına ulaşmasında temel unsur olan çalışanların beklentilerini karşılamak ve çalışanların sorunlarını çözüme kavuşturarak çalışma hayatındaki yaşam kalitelerini yükselmesi, örgütsel başarı açısından önemlidir (Gümüştekin ve Emet, 2007: 98).

İnsanlar, çalışma hayatları boyunca çalıştıkları sektörler, yerler ve birimler hakkında farklı deneyimler kazanırlar. Bu deneyimler, üzüntü, işle ilgili deneyimler, mutluluk, sorumluluk ve korkudan oluşur. Çalışanların algısını şekillendiren bu deneyimlerle, şirkete karşı uyguladıkları davranışların yanı sıra bu davranışları şekillendiren her türlü bilgi ve olaydan beslenmektedirler (Karaömer, 2018: 54).

Yiyecek-içecek sektörü insan emeğinden büyük fayda sağlar. Yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticileri çalışanlarını derecelendirerek, çalışma saatlerini kısa tutarak, düzenli yıllık izin vererek ve adil ücret politikası uygulayarak onların tükenmişliklerini önleyebilir. Tükenmişliği önlemenin bir başka yolu, yöneticilerin çalışanlarının işlerini ciddiye almaları, gerektiğinde takdir etmeleri ve

ödüllendirmeleri; sorunlarını dinlemeleri ve onlara yardımcı olmalıdırlar. Çalışan kendini işletmede değerli bir insan olarak görür bu durum motivasyonunu artırır ve tükenmişlik riskini azaltır. Aksi takdirde çalışan işine karşı soğumaya başlayarak tükenmişlik riski ile karşı karşıya kalır.

Yiyecek-içecek işletmeleri emek yoğunluğu dikkate alındığında, çalışanların işlerini eksiksiz ve doğru bir şekilde yapması işletme başarısını artırmada önemli bir etken haline gelmiştir. Çalışanların iş ortamında istediği olanaklara sahip olması kişinin işinde başarılı olmasını sağlayacak ve kişi kendini psikolojik ve duygusal yönden huzurlu hissedecektir. Bu durum çalışanların tükenmişlik hissi yaşama oranlarının azalmasına katkı sağlayacaktır. Teknolojinin gelişmesi ve küreselleşmeyle birlikte işletmelerin yaşadığı rekabet ile başa çıkmasına katkı sunacaktır. Ancak tükenmişlik yaşayan kişiler işlerini yaparken kendilerini mutsuz hissedecek ve işlerinde başarı gösteremeyeceklerdir.

Yiyecek-içecek işletmeleri, iş baskısının ve rekabetin en yoğun hâlde yaşandığı sektörlerden birisidir. Bu baskı ve rekabet ortamında çalışanlar görevlerini yerine getirirken psikolojik yönden yıpranmaktadır. İşlerinde yükselmek için yoğun olarak çalışmanın bireyin üzerinde halihazırda psikolojik bir yük olduğu ve kendisine verilen görevleri yerine getirememek, bunun sonucunda çıkarılma korkusu altında çalışmak da bir yükür. İnsanların üzerinde oluşan baskı nedeniyle mesleklerini tam olarak yapamıyor olması, insanları zamanla tükenmişliğe sürüklemektedir. Mesleki olarak kendisinde tükenme hisseden bireyler zamanla işle ilgili sorunlar yaşayarak işten ayrılma niyeti içerisine girebilmektedirler.

Yiyecek-içecek işletmeleri sunmuş oldukları hizmetin nicelik ve nitelik yönünden kaliteli olması beklenmektedir. Bu nedenle işletmelerde çalışan personellerin yeterli eğitim ve teknik donanıma sahip olması gerekmektedir (Giritlioğlu, 2019: 53). Bu koşullar dikkate alındığında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin çalışma şartlarında uygun koşullarda olması gerekir. Gaziantep'te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerin çalışma koşulları, sosyo-ekonomik şartlar çalışanları ne derecede etkilemektedir.

Bu çalışmanın ana problem cümlesi: Çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma düzeylerini etkilemekte midir? İşten ayrılma niyeti ile kişisel başarı arasında ilişki var mıdır?

Bu problem cümlesine yönelik alt problem cümleleri ise şunlardır:

1. İşten ayrılma niyeti ile duygusal tükenme arasında ilişki var mıdır?
2. İşten ayrılma niyeti ile duyarsızlaşma arasında ilişki var mıdır?
3. İşten ayrılma niyeti ile demografik değişkenler arasında bir ilişki var mıdır?
4. Mesleki tükenmişlik ile demografik değişkenler arasında bir farklılık var mıdır?

3.2. ARAŞTIRMANIN AMACI

Bu çalışmayla yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çalışmayla hem alanyazına katkıda bulunmak hem de işletme yöneticileri için önemli bir veri kaynağı hazırlamak amaçlanmıştır. Çalışanların örgüt içerisindeki başarısını azaltan tükenmişlik, zamanla iş doyumunu azaltır, işe yönelik başarıyı etkiler, çalışanın aile ve sosyal yaşamına zarar verir. Bu noktadan hareketle yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile bu çalışanların mevcut işlerinden ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi de amaç edinilmiştir.

3.3. ARAŞTIRMANIN ÖNEMİ

Bu çalışma Türkiye'deki yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan kişilerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyeti etkisinin ortaya konulması açısından önemli katkı sağlayacaktır. Çalışma kapsamında, yiyecek-içecek işletmelerindeki işten ayrılmayı önleme, işgören devir oranını düşürme gibi hedefleri olan yiyecek-içecek işletmelerine hedeflerine ulaşmanın bir araç olarak ışık tutmaktadır. Ayrıca bu çalışmanın konu ile ilgili yapılacak sonraki çalışmalara da yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

3.4. ARAŞTIRMANIN YÖNTEMİ

Çalışma kapsamında nicel araştırma yöntemi kullanılacaktır. Nicel araştırma, istatistik, farklı kaynaklardan edinilmiş soru formları gibi farklı bilgi edinme kaynaklarının, gerek bireysel gerekse kurumsal olarak kullanılmasına dayanmaktadır. Bununla birlikte yapılacak olan çalışma, betimsel bir çalışma olup evren üzerinden seçilen örneklemden hareketle yapılacak çalışmalar sonucunda verilerin toplanması

hedeflenmiştir. Alan araştırması, saha araştırması, survey olarak da adlandırılan betimsel araştırma, bağımlı ve bağımsız olmak üzere toplum ve toplumu oluşturan kişilerle ilgili değişkenleri bünyesinde barındırmaktadır. Bununla birlikte bireyin demografik özellikleri (medeni hal, din, cinsiyet, eğitim seviyesi, gelir, meslek, yaş, coğrafi bölge, ikamet ettiği yer vb.) çalışma kapsamında bağımsız değişkeni oluşturmaktadır. Bireyin algısı, düşünceleri, tutumu, tavrı gibi, seviyesi, kullanılan yöntemde bireylerin verdikleri cevaplara göre ölçülebilen psikolojik sosyal tepkileri ise çalışmada bağımlı değişkeni oluşturmaktadır (Gurbetoğlu, 2018: 38). Yapılacak olan bilgi toplama işlemi ardından bireye ait veriler değerlendirilir, yorumlanır ve bunun sonucunda araştırma hipotezleri desteklenir veya reddedilir. Tüm araştırma ve çalışmaların sonucunda, çalışma konusuyla ilgili genelleme yapılmasına olanak sağlanmaktadır (Şen, 2005: 347). Çalışma kapsamında oluşturulan hipotezler aşağıdaki gibidir.

3.5. ARAŞTIRMANIN HİPOTEZLERİ

Bu çalışmaya ait oluşturulan hipotezler aşağıdaki şekildedir:

H₁. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir.

H₂. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir.

H₃. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.5}. yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{3.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₄. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır..

H_{4.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile eğitim dzetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.5}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H₅. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

H_{5.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

3.6. ARAşTIRMANIN VARSAYIMLARI VE SINIRLILIKLARI

Bu alışma kapsamında, çeşitli sınırlılıklar söz konusudur. Bu çalışmanın sınırlılıklarından ilki Gaziantep'te faaliyet gösteren kâr amaçlı yiyecek-içecek işletmelerinden oluşmasıdır. Otel işletmelerinde bulunan yiyecek-içecek işletmeleri, kâr amaçlı olmayan yiyecek-içecek işletmeleri, kurumsal yiyecek-içecek işletmeleri kapsam dışında tutulmuştur. Çalışma kapsamında ortaya konulacak diğer bir sınırlılık ise yiyecek-içecek işletmelerinin sadece servis bölümünde çalışanlardan oluşmasıdır.

Çalışma amacına en uygun verilerin doğru bir şekilde toplanması, çalışmanın varsayımlarından biridir. Öte yandan çalışma kapsamında oluşturulan anket

formunun, çalışmaya katılan kişilerin doğru algıladığı ve samimiyetle doldurduğu ise diğer bir varsayımdır.

3.7. ARAŞTIRMANIN EVREN VE ÖRNEKLEMİ

Bu çalışmada tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın amacına ulaşması için geliştirilmiş olan anket formları; 2019 yılının Ağustos, Eylül ve Ekim ayları içerisinde Gaziantep'te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır. 2019 yılı için N=1650 personelin istihdam edildiği belirlenmiştir. Bu çalışan grubun evrenini oluşturmaktadır. Anket formları çalışanlara uygulandıktan sonra formlarının doğru ve eksiksiz bir şekilde doldurup doldurulmadığı kontrol edilmiş ve 64 anketin eksik, hatalı ve yanlış doldurulduğu tespit edilmiş ve çalışmaya dahil edilmemiştir. Çalışma kapsamında %5 kabul edilebilir hata payı ve %95 güven seviyesi ile en az 405 çalışanın evrenin temsil gücünü sağlayabileceği görülmüş ve (Karasar, 2012: 84). 412 kişiye uygulanmıştır. Buna göre çalışmanın örneklem büyüklüğü evreni temsil gücüne sahiptir.

3.8. ARAŞTIRMA VERİLERİNİN TOPLANMASI VE ANALİZ YÖNTEMLERİ

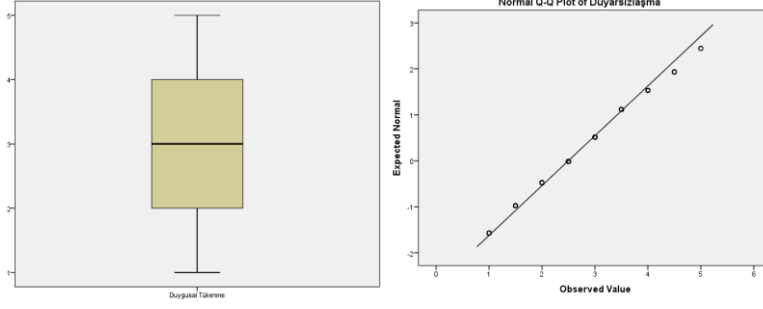
Bu çalışmada, veri elde etme tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde ankete katılanlar hakkında tanımlayıcı ve demografik bilgilerin elde edilmesinde kullanılan altı soru yer almaktadır. İkinci bölümde, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesine yönelik kullanılan yirmi iki soruluk anket formu yer almaktadır. Bu bölümde oluşturulan sorular Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişliği ölçmek amacıyla geliştirilen ve Selçuk (2012)'un çalışmasında kullanmış olduğu ölçekten yararlanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 5'li likert tipi şeklinde hazırlanmış olup üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler "5-Her Zaman, 4-Çoğu Zaman, 3-Bazen, 2-Çok Az, 1-Hiçbir zaman" seçeneklerinden katılımcının birini seçerek yanıtlaması gerekir. Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme boyutunda 8, duyarsızlaşma boyutunda 6 ve kişisel başarı hissi alt boyutunda 8 madde yer almaktadır. Tükenmişlik tek bir maddeden alınan puanla değil üç boyuttan alınan ayrı puanlarla değerlendirilir (Budak ve Sürgevil, 2005: 93). Anket formunun üçüncü bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetlerin yönelik üç soruyu Donelly ve Ivancevich (1975) tarafından geliştirilmiş Singh vd. (1996) tarafından da kullanılmış olan İşten Ayrılma Niyeti

Ölçeği, Tüver (2018)'in çalışmasından yararlanarak yeniden uyarlanmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler “5-Kesinlikle Katılıyorum, 4-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 2-Katılmıyorum, 1-Kesinlikle Katılmıyorum” şeklinde hazırlanarak katılımcılardan uygun seçeneklerden birini cevaplamaları istenmektedir.

Verilerin analizinde katılımcıların özelliklerinin belirlenmesine yönelik, tanımlayıcı istatistikler, frekans, yüzde, ortalama, standart sapma değerleri sunulmuştur. Çalışmadaki duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin faktör yapısını tespit etmek amacı ile açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçümün güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile Cronbach's Alpha analizi kullanılmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri boyutlarının dağılımlarının belirlenmesi amacı ile Kolmogrov- Smirnov Testi uygulanmış elde edilen sonuçlar Tablo 6,7,8 ve 9'da gösterilmiştir. Normallik testi sonucunda verilerin çarpıklık ve basıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu testler sonucunda boyutların dağılımlarının normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Çalışmada işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeylerinin çalışanların cinsiyet, medeni durumlarına göre incelenmesi amacı ile T Testi Analizi yapılmıştır. Yaş, eğitim, kıdem, gelir durumlarına göre incelenmesi amacı ile Tek Yönlü Varyans (ANOVA) analizi yapılmıştır. Farklı olan gruplarda, gruplar arasındaki varyans homojenliği düzeyi box-m testi ile yapılmıştır. Sonuçlara göre grupların varyansların homojen olmasından dolayı çalışmadaki ikili karşılaştırmalar Sidak İkili Kıyaslama Testi ile yapılmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır. Ayrıca tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin modellenmesi için regresyon analizi uygulanmıştır. Çalışmada, 0.05'ten küçük p-değerleri istatistiksel olarak anlamlı kabul edilmiştir. Analizler SPSS 22.0 paket programı ile gerçekleştirilmiştir.

Tablo 6. Duygusal Tükenme Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

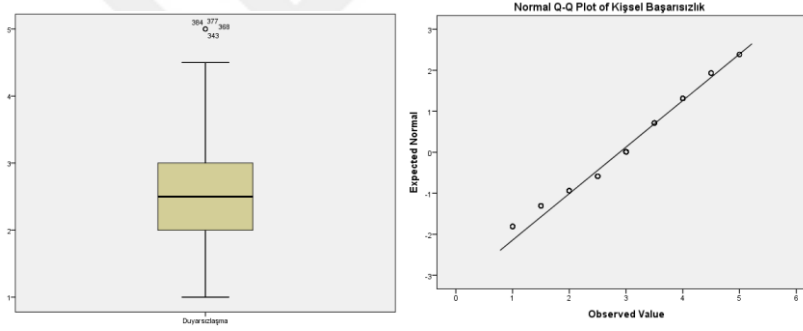
Uygulama	Sonuç
Basıklık (Skewness) Değeri	,108
Çarpıklık (Kurtosis) Değeri	-1,131
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000



Şekil 4. Duyusal Tükenme kutu-bıyık ve saçılım grafiği

Tablo 7. Duyarsızlaşma Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

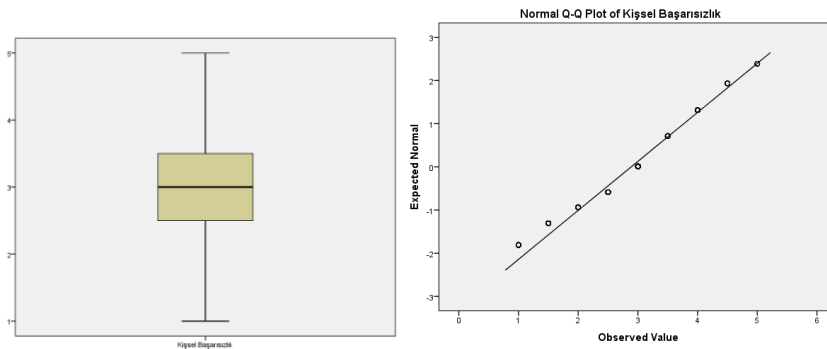
Uygulama	Sonuç
Basıklık (Skewness) Değeri	,229
Çarpıklık (Kurtosis) Değeri	-,309
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	$\leq,000$



Şekil 5. Duyarsızlaşma kutu-bıyık ve saçılım grafiği

Tablo 8. Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

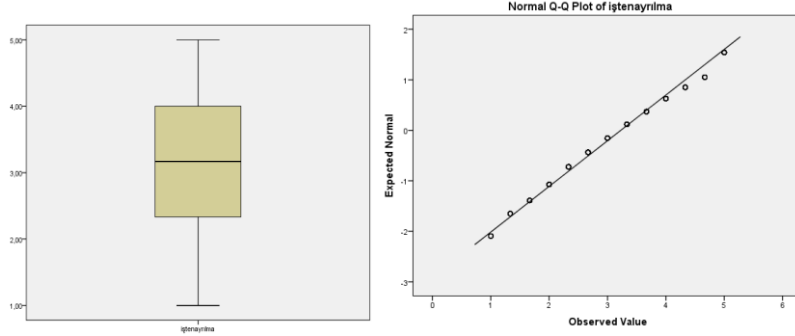
Uygulama	Sonuç
Basıklık (Skewness) Değeri	-,375
Çarpıklık (Kurtosis) Değeri	-,048
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	$\leq,000$



Şekil 6. Kişisel Başarısızlık Hissi kutu-bıyık ve saçılım grafiği

Tablo 9. İşten Ayrılma Niyeti Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık (Skewness) Değeri	-,0,15
Çarpıklık (Kurtosis) Değeri	-,0,84
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	$\leq,000$

**Şekil 7.** İşten Ayrılma Niyeti kutu-bıyık ve saçılım grafiği

3.9. ARAŞTIRMA ÖLÇEKLERİNİN GÜVENİRLİLİĞİ VE GEÇERLİLİĞİ

Çalışmada ölçümün güvenilirliğine ilişkin Cronbach's Alfa katsayılarına bakılmıştır.

Cronbach's Alfa katsayısı, ölçekte yer alan maddelerin homojen yapı gösteren bir bütünü ifade edip etmediğini araştırmaktadır. Cronbach's Alfa katsayısını güvenilirlik esaslarına göre şu şekilde yorumlamak mümkündür (Özdamar, 2002: 633):

$\leq \alpha < 0.40$ ise ölçek güvenilir değildir,

$0.40 \leq \alpha < 0.60$ ise ölçek güvenilirliği düşüktür,

$0.60 \leq \alpha < 0.80$ ise ölçek oldukça güvenilirdir,

$0.80 \leq \alpha < 1.00$ ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Anketin ikinci bölümü için uygulanan Cronbach's Alfa analizi sonucunda güvenilirlik katsayısı 0,92 olarak tespit edilmiştir. Bu sonuç elde edilen katsayı ölçeğin ve madde havuzundaki soruların oldukça güvenilir olduğunu göstermektedir. Güvenilirlik analizinden sonra, yapı geçerliliğini test etmek için 22 ifadeli ölçekte bir faktör analizi yapılmıştır.

Tükenmişlik ölçeğine ait güvenilirlik ve faktör analizi sonuçları tablo 10'da gösterilmiştir.

Tablo 10. Tükenmişlik Ölçeği Güvenirlilik Analizi

Boyutlar	Açıklanan varyans	Cronbach's Alpha	Güvenilirlik	KMO	x	s.s.
Duygusal Tükenme	%22	0,84	0,92	0,88	2,88	1,37
Duyarsızlaşma	%21	0,81			3,18	1,36
Kişisel Başarı Duygusu	%18	0,78			3,02	1,32

Faktör analizi sonucunda üç boyut tespit edilmiştir. Bu boyutlar duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarıdır. Faktör analizinde hesaplanan Kaiser Mayer Olkin (KMO) örneklem yeterlilik katsayısı 0,88 olarak tespit edilmiştir. Bu katsayı yapılan 412 adet anketin faktör yapısını orta koymak için yeterli sayıda olduğunun göstergesidir (Karasar, 2012: 84). Ayrıca faktör yapılarının anlamlılığının test edildiği Bartlett Küresellik Testi sonucuna göre ($p=0,011, p<0,05$) elde edilen boyutlar, yapısal olarak anlamlıdır.

Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin kendi mesleği tarafından tüketilen duygusal yönün aşırı yıpranması anlamına gelir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Bunlar 1-2-3-6-8-13-16 ve 20. maddelerdir (Uygun, 2019:56). Duygusal tükenme alt boyutunun iç tutarlılığı 0,84, açıklanan varyans %22 olarak hesaplanmıştır.

Duyarsızlaştırma alt ölçeği, bireyin benzersiz varlıklar olup olmadığına bakılmaksızın, duygudan bağımsız olarak birtakım hizmetine yönelik davranışını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5-10-11-15-21, ve 22. maddeler yer almaktadır (Uygun, 2019:56). Duyarsızlaşma alt boyutunda iç tutarlılığı 0.81 açıklanan varyans %21 olarak hesaplanmıştır.

Kişisel Başarı Duygusunda azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yetkinlik ve başarı hissi duygularını tanımlar. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4-7-9-12-14-17-18. ve 19. maddelerini içermektedir (Uygun, 2019:56). Kişisel başarı alt boyutunda iç tutarlılığı 0.78, açıklanan varyans % 18 olarak hesaplanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti ölçeğine ait faktör analizi sonucunda tek bir alt boyut tespit edilmiştir. Bu boyut işten ayrılma niyeti (1-2-3 ifade) boyutu olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin güvenirlik düzeyinin 0.92 olduğu ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğu görülmüştür. Faktör analizinde hesaplanan KMO örneklem yeterlilik katsayısı 0,88 olarak tespit edilmiştir. Katsayı yapılan 412 adet anketin faktör yapısını orta koymak için yeterli olacağının göstergesidir (Karasar, 2016: 84). Ayrıca, faktör yapılarının öneminin test edildiği Küresel Bartlet Test sonucuna ($p= 0.001$, $p<0.05$) göre, elde edilen boyutların yapısal olarak anlamlı olduğu bulunmuştur.

İşten ayrılma niyeti ölçeğine ait güvenirlik ve faktör analizi sonuçları tablo 11’de gösterilmiştir.

Tablo 11. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlik ve Faktör Analizi

Boyutlar	İfade No	Faktör Yüğü	r_1	Açıklanan Varyans	Güvenirlik	KMO
İşten Ayrılma Niyeti	Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0,78	0,85	%59	0,92	0,88
	İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	0,75	0,87			
	Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0,78	0,88			

Elde edilen boyut toplam varyasın yaklaşık olarak %59’nu oluşturmaktadır. Açılanan varyans oranının tek boyutlu ölçeklerde %50 ve üzerinde olması beklenir. Boyut incelendiği zaman işten ayrılma niyeti boyutunun açıklanan varyans yüzdesinin %59, iç tutarlılığının 0,88 düzeyinde olduğu tespit edilmiştir.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

4.BULGULAR

Bu bölümde çalışmada elde edilen bulgulara yer verilmiştir.

4.1. KATILIMCILARIN TANIMLAYICI VE DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİNE İLİŞKİN BULGULAR

Bu başlık altında çalışmaya katılanların demografik ve tanıtıcı özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Buna göre elde edilen bulgular tablo 12’de gösterilmiştir.

Tablo 12. Katılımcıların Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%
Kadın	117	28,4
Erkek	295	71,6
Yaş	n	%
18-25	127	30,8
25-31	116	28,2
32-38	103	25,0
39 Ve Üzeri	66	16,0
Medeni Durum	n	%
Evli	224	54,4
Bekar	188	45,6
Aylık Gelir Durumu	n	%
2000 Ve Altı	94	22,8
2001-3000	227	55,1
3000 Ve Üzeri	91	22,1
Eğitim Durumu	n	%
İlkokul	85	20,6
Ortaokul	72	17,5

Lise	172	41,7
Önlisans	56	13,6
Lisans	27	6,6
Çalışma Süresi	n	%
1 yıl Ve Altı	87	21,1
1-3 Yıl	134	32,5
3 Yıl Ve Üstü	191	46,4

Tablo 12'ye göre, katılımcıların %72'nin erkek ve % 28'nin kadın çalışanlardan oluştuğu; %54'nün evli ve %46'sının bekar oldukları; %31'nin 18-25 yaş, % 28'nin 25-31 yaş, % 25'nin 32-38 yaş, %16'nın 39 yaş ve üzeri yaşlarda oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların, %23'nün 2000 TL ve altında, % 55'nin 2001-3000 TL, % 22'sinin ile 3000 TL ve üzerinde aylık gelire sahip oldukları görülmüştür. Katılımcıların, % 20'nin ilkokul, % 18'nin ortaokul, % 42'sinin lise, %14'ünün önlisans ve %7'sinin lisans derecesine eğitime sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların, %21 ile 1 yıldan az , %33 ile 1-3 yıl, % 46 ile 6-3 yıl ve üzerinde mesleki tecrübe düzeyleri olduğu görülmüştür.

4.2. KATILIMCILARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN BULGULAR

Katılımcıların mesleki tükenmişlik anketine verdiği cevapların frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri gösterilmiştir. Tablo 13'e göre verilen cevaplar, 5'e yaklaştıkça olumlu, 1'e yaklaştıkça olumsuz yöndedir.

Tablo 13. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri ve Verilen Cevapların Karşılık Geldiği Aralık Değerleri

Ifadeler		Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok Az	Hiçbir Zaman	Aritmetik Ortalam	s.s.		Sonuç
Duygusal Tükenme Alt Boyutu										
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	n	41	77	105	58	131	3,39	1,36		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	10,0	18,7	25,5	14,1	31,8				
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	n	62	74	104	71	101	3,18	1,38		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	15,0	18,0	25,2	17,2	24,5				
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	n	55	54	73	62	168	3,57	1,46		Yüksek
	%	13,3	13,1	17,7	15,0	40,8				
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	n	123	91	90	45	63	2,60	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	29,9	22,1	21,8	10,9	15,3				
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	n	92	75	103	63	79	1,91	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	22,3	18,2	25,0	15,3	19,2				
İyi şeyler yapabilecek güçteyim.	n	196	90	46	54	26	2,09	1,29		Düşük
	%	47,6	21,8	11,2	13,1	6,3				
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	n	165	88	57	55	47	2,35	1,41		Düşük
	%	40,0	21,4	13,8	13,3	11,4				
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	n	28	37	68	66	213	3,97	1,29		Yüksek
	%	6,8	9,0	16,5	16,0	51,7				
Duygusal Tükenme Genel Ortalama							2,88	1,37		Düşük

Duyarsızlaşma Alt Boyutu										
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	n	72	61	86	59	134	3,30	1,49		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	17,5	14,8	20,9	14,3	32,5				
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	n	77	116	112	70	37	2,69	1,21		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	18,7	28,2	27,2	17,0	9,0				
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	n	98	106	102	61	45	2,63	1,29		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	23,8	25,7	24,8	14,8	10,9				
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	n	103	82	112	63	52	2,71	1,33		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	25,0	19,9	27,2	15,3	12,6				
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	n	42	19	46	50	255	4,11	1,35		Yüksek
	%	10,2	4,6	11,2	12,1	61,9				
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	n	64	46	61	72	169	3,57	1,49		Yüksek
	%	15,5	11,2	14,8	17,5	41,0				
Duyarsızlaşma Genel Aritmetik Ortalama							3,18	1,36		Ne Yüksek Ne Düşük
Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu										
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	n	82	80	106	60	84	2,96	1,40		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	19,9	19,4	25,7	14,6	20,4				
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	n	123	91	90	45	63	2,60	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	29,9	22,1	21,8	10,9	15,3				
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	n	39	40	66	69	198	3,84	1,36		Yüksek
	%	9,5	9,7	16,0	16,7	48,1				
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	n	110	86	111	53	52	2,64	1,34		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	26,7	20,9	26,9	12,9	12,6				
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	n	171	86	79	52	24	2,20	1,26		Düşük

	%	41,5	20,9	19,2	12,6	5,8				
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	n	191	88	70	32	31	2,09	1,27		Düşük
	%	46,4	21,4	17,0	7,8	7,5				
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere kişiliksiz varlıklarmış gibi davrandığımı fark ediyorum.	n	24	36	86	80	186	3,89	1,24		Yüksek
	%	5,8	8,7	20,9	19,4	45,1				
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	n	28	37	68	66	213	3,97	1,29		Yüksek
	%	6,8	9,0	16,5	16,0	51,7				
Kişisel Başarı Hissi Genel Aritmetik Ortalama							3,02	1,32		Ne Yüksek Ne Düşük
Mesleki Tükenmişlik Genel Aritmetik Ortalama							3,03			Ne Yüksek Ne Düşük

Tablo 13 incelenğinde duygusal tükenme boyutunda “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.” ifadesine çalışanların %13,3’ü her zaman; %13,1’i çoğu zaman; %17,7’si bazen; %15,0’ı çok az; %40,8’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,57$ ’dir. “İyi şeyler yapabilecek güçteyim” ifadesine çalışanların %47,6’sı her zaman; %21,8’i çoğu zaman; %11,2’si bazen; %13,1’i çok az; %6,3’ü hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=2,09$ ’dur.

Duyarsızlaşma boyutu incelendiğinde “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.” ifadesine çalışanların %25’i her zaman; %19,9’u çoğu zaman; %27,2’si bazen; %15,3’ü çok az; %12,6’sı hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=2,71$ ’dir. “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.” ifadesine çalışanların %10,2’si her zaman; %4,6’sı çoğu zaman; %11,2’si bazen; %12,1’i çok az; %61,9’u hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=4,1$ ’dir.

Kişisel başarı hissi boyutu incelendiğinde “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” ifadesine çalışanların %9,5’i her zaman; %9,7’si çoğu zaman; %16,0’sı bazen; %16,7’si çok az; %48,1’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,84$ ’dür. “İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.” ifadesine çalışanların %4,4’ü her zaman; %21,4’ü çoğu zaman; %17,0’ı bazen; %7,8’i çok az; %7,5’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=2,09$ ’dur.

Çıkan sonuca göre H_1 hipotezi olan: “Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir” hipotezi red edilmiştir.

4.3. KATILIMCILARIN İŞTEN AYRILMA NİYETİ DÜZEYLERİNİN BELİRLENMESİNE İLİŞKİN BULGULAR

İşten ayrılma niyeti düzeylerini belirlemeye yönelik anketin yüzdeleri ve frekans düzeyleri Tablo 14’te verilmiştir. Tabloda yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin işten ayrılma niyeti belirlemede cevap verenlerin tutumlarına ait toplam veriler incelenmiştir.

Tablo 14. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Düzeyleri ve Verilen Cevapların İsabet Ettiği Aralık Değerleri

İfadeler		Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum	X	s.s.	Sonuç
Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	n	63	42	89	68	150	3,49	1,45	Yüksek
	%	15,3	10,2	21,6	16,5	36,4			
İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	n	87	55	72	63	135	3,25	1,54	Ne Yüksek Ne Düşük
	%	21,1	13,3	17,5	15,3	32,8			
Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	n	64	41	84	68	155	3,51	1,46	Yüksek
	%	15,5	10,0	20,4	16,5	37,6			
İşten Ayrılma Niyeti Genel Aritmetik Ortalama							3,41	1,48	Yüksek

Tablo 14 incelendiğinde, katılımcıların vermiş oldukları cevaplarda, “Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.” ifadesine çalışanların %15,3’ü kesinlikle katılıyorum; %10,2’si katılıyorum; %21,6’sı kararsızım; %16,5’ü katılmıyorum; %36,4’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,49$ ’dur. “İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.” İfadesine çalışanların %21,1’i kesinlikle katılıyorum; %13,3’ü katılıyorum; %17,5’i kararsızım; %15,3’ü katılmıyorum; %32,8’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,25$ ’dir. “Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.” İfadesine çalışanların % 15,5’ kesinlikle katılıyorum; %10’u katılıyorum; %20,4’ü kararsızım; %16,5’ i katılmıyorum; %37,6’sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,49$ ’dur. “İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.” İfadesine çalışanların %15,5’i kesinlikle katılıyorum; %10,6’sı katılıyorum; %20,4’ü kararsızım; %16,5’i katılmıyorum; %37,6’sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama $\bar{x}=3,51$ ’dir.

Çıkan sonuca göre H_2 hipotezi olan: “Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir” hipotezi kabul edilmiştir.

4.4.KATILIMCILARIN CİNSİYETLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada, yiyecek içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetide, cinsiyetler arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen ana hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{3.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 15. Katılımcıların Cinsiyet ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Boyutlar	Cinsiyet	N	X	s.s.	T	p
Duygusal Tükenme	Kadın	117	2,87	1,08	-1,27	0,20
	Erkek	295	3,04	1,28		
Duyarsızlaşma	Kadın	117	2,54	0,92	0,57	0,57
	Erkek	295	2,48	0,92		
Kişisel Başarısızlık	Kadın	117	3,02	0,87	1,94	0,06
	Erkek	295	2,84	0,88		
İşten Ayrılma Niyeti	Kadın	117	3,30	1,32	-1,73	0,08
	Erkek	295	3,57	1,46		

**bağımsız örneklem t testi yapılmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların cinsiyetlerine göre duygusal tükenme düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Kadın ve erkek çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin ile ($p=0,20$, $p>0,05$) benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Kadın ve erkek çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin, ile ($p=0,57$, $p>0,05$) benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Kadın ve erkek çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin, ile ($p=0,06$, $p>0,05$) benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların cinsiyetlerine göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Kadın ve erkek çalışanların işten ayrılma niyetlerinin ile ($p=0,08$, $p>0,05$) benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir. Çalışanların cinsiyetleri ile işten ayrılma niyetlerinin ve tükenmişlik düzeylerinin benzer olduğu görülmüştür. Çıkan sonuca göre $H_{3.1}$. ve $H_{4.1}$. hipotezleri reddedilmiştir.

4.5. KATILIMCILARIN MEDENİ DURUMLARINA GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleriyle, medeni durumları arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen ana hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{3.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 16. Katılımcıların Medeni Durum ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Bağımsız Örneklem T Testi Sonuçları

Boyutlar	Medeni Durumunuz	N	X	s.s.	T	P
Duygusal Tükenme	Evli	224	3,15	1,20	2,87	0,01*
	Bekar	188	2,81	1,24		
Duyarsızlaşma	Evli	224	2,60	0,89	2,60	0,01*
	Bekar	188	2,37	0,95		
Kişisel Başarısızlık	Evli	224	3,03	0,82	3,70	0,01*
	Bekar	188	2,72	0,92		
İşten Ayrılma Niyetpi	Evli	224	3,78	1,33	4,49	0,01*
	Bekar	188	3,16	1,47		

**bağımsız örneklem t testi yapılmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların medeni durumlarına göre duygusal tükenme düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Evli olan çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin ile ($p=0,01$, $p<0,05$) bekarlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Evli olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin ile ($p=0,01$, $p<0,05$) bekarlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Evli olan çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin ile ($p=0,01$, $p<0,05$) bekarlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların medeni durumlarına göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Evli olan çalışanların işten ayrılma niyetinin ile ($p=0,01$, $p<0,05$) bekarlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Elde edilen sonuçlara göre evli olan bireylerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Ayrıca çalışanların işten ayrılma niyetleri incelendiğinde evli çalışanların işten ayrılma niyetlerinin bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Çıkan sonuçlara göre $H_{3.2}$ ve $H_{4.2}$ hipotezleri kabul edilmiştir.

4.6. KATILIMCILARIN YAŞLARINA GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleriyle yaşları arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen ana hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{3.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 17. Katılımcıların Yaş ve Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Anova ve Sidak Testi Sonuçları

Boyutlar	Yaş	N	X	s.s.	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	18-25 (1)	127	2,60	1,20	11,94	0,01*	3,4>1,2
	25-31 (2)	116	2,84	1,19			
	32-38 (3)	103	3,32	1,11			
	39 Ve Üzeri (4)	66	3,50	1,24			
Duyarsızlaşma	18-25 (1)	127	2,37	0,93	3,97	0,01*	4>3,2,1
	25-31 (2)	116	2,45	0,96			
	32-38 (3)	103	2,50	0,89			
	39 Ve Üzeri (4)	66	2,83	0,83			
Kişisel Başarısızlık	18-25 (1)	127	2,65	0,92	5,97	0,01*	4>3,2,1
	25-31 (2)	116	2,91	1,02			
	32-38 (3)	103	2,97	0,70			
	39 Ve Üzeri (4)	66	3,18	0,69			
İşten Ayrılma Niyeti	18-25 (1)	127	2,87	1,41	17,42	0,01*	1<2,3,4
	25-31 (2)	116	3,45	1,43			
	32-38 (3)	103	3,93	1,21			
	39 Ve Üzeri (4)	66	4,11	1,27			

**Anova testi yapılmıştır. Fark testi için Sidak testi uygulanmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların yaşlarına göre duygusal tükenme düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının, varyanslarının yaş gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,21$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. Farkın 32 yaş ve üzerinde olan çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin, 32 yaşının altında olan katılımcılara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaşlarına göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının, varyanslarının yaş gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,34$, $p>0,05$) farklılığını yaratan gruplar belirlenmiştir. Farkın 39 yaş ve üzerinde olan

katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin 39 yaşının altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaşlarına göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının, varyanslarının yaş gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,09$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. Farkın 39 yaş ve üzerinde olan katılımcıların kişisel başarısızlık düzeylerinin 39 yaşının altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların yaşlarına göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının, varyanslarının yaş gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,15$, $p>0,05$) farklılığını yaratan gruplar belirlenmiştir. Farkın 18-25 yaş arasında olan katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin 26 ve üzerindeki yaşlarda olan çalışanlara ($p=0,01$, $p<0,05$) ile göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların yaş gruplarına göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. 32 yaş ve üzerinde olan çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyinin daha yüksek, 39 yaş ve üzerinde olan çalışanların ise duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin kendilerinden daha genç olan çalışanların göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Çıkan sonuca göre $H_{3,4}$ ve $H_{4,4}$ hipotezleri kabul edilmiştir.

Ayrıca çalışanların işten ayrılma niyetleri incelendiğinde yaşların 25 yaş ve altında olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin kendilerinden yaşça büyük olan katılımcılara göre daha düşük düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Yaş, işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olan bir faktördür. Çıkan sonuca göre $H_{3,4}$ ve $H_{4,4}$ hipotezleri kabul edilmiştir.

4.7. KATILIMCILARIN GELİR DÜZEYLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleriyle, gelir düzeyleri arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen ana hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{3,5}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.5}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 18. Katılımcıların Gelir Düzeyi ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkinin Anova ve Sidak Testi Sonuçları

Boyutlar	Gelir	N	X	s.s.	F	P	Fark
Duygusal Tükenme	2000 Ve Altı (1)	94	2,64	1,18	26,35	0,01*	3>2,1
	2001-3000 (2)	227	2,83	1,19			
	3000 Ve Üzeri (3)	91	3,76	1,05			
Duyarsızlaşma	2000 Ve Altı (1)	94	2,52	1,00	7,45	0,01*	3>2,1
	2001-3000 (2)	227	2,37	0,90			
	3000 Ve Üzeri (3)	91	2,80	0,82			
Kişisel Başarısızlık	2000 Ve Altı (1)	94	2,77	0,96	6,52	0,01*	3>2,1
	2001-3000 (2)	227	2,82	0,92			
	3000 Ve Üzeri (3)	91	3,18	0,61			
İşten Ayrılma Niyeti	2000 Ve Altı (1)	94	2,76	1,34	28,47	0,01*	3>1
	2001-3000 (2)	227	3,50	1,39			
	3000 Ve Üzeri (3)	91	4,25	1,21			

**Anova testi yapılmıştır. Fark testi için Sidak testi uygulanmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların gelir düzeylerine göre duygusal tükenme düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının, varyanslarının gelir gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,29$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. 3000 TL'nin üzerinde geliri olan çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin aylık geliri 3000 TL altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının gelir gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,61$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. 3000 TL'nin üzerinde geliri olan çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin aylık geliri 3000 TL'nin altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının gelir gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,37$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. 3000 TL üzerinde geliri olan çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin aylık geliri 3000 TL altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha düşük düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların gelir düzeylerine göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının gelir gruplarına göre varyanslarının homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,29$, $p>0,05$) farklılığını yaratan gruplar belirlenmiştir. 3000 TL'nin üzerinde geliri olan çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin aylık geliri 2000 TL'nin altında olan çalışanlara ($p=0,01$, $p<0,05$) ile göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Çalışanların gelir düzeylerine göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmada, 3000 TL'nin üzerinde geliri olan katılımcıların, duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin, kendilerinden daha düşük gelir sahip olan çalışanlara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Çıkan sonuca göre $H_{3.5}$ ve $H_{4.5}$ hipotezleri kabul edilmiştir.

Ayrıca çalışanların işten ayrılma niyetleri incelendiğinde 3000 TL'nin üzerinde geliri olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin, aylık geliri 2000 TL'nin gelir seviyesi olan çalışanlara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyi yüksek olan gruplarda hem tükenmişlik düzeyleri hem de işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Yaş işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olan bir faktördür. Çıkan sonuca göre $H_{3.5}$ ve $H_{4.5}$ hipotezleri kabul edilmiştir.

4.8. KATILIMCILARIN EĞİTİM DÜZEYLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleriyle, eğitim düzeyleri arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen ana hipotezler aşağıda verilmiştir:

H_{3.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 19. Katılımcıların Eğitim ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Anova Testi Sonuçları

Boyutlar	Eğitim	N	X	s.s.	F	P
Duygusal Tükenme	İlkokul (1)	85	3,17	1,35	1,09	0,36
	Ortaokul (2)	72	3,08	1,25		
	Lise (3)	172	2,94	1,11		
	Önlisans (4)	56	2,94	1,38		
	Lisans (5)	27	2,69	1,15		
Duyarsızlaşma	İlkokul (1)	85	2,48	0,92	0,50	0,74
	Ortaokul (2)	72	2,62	0,85		
	Lise (3)	172	2,44	0,97		
	Önlisans (4)	56	2,54	0,88		
	Lisans (5)	27	2,52	0,97		
Kişisel Başarısızlık	İlkokul (1)	85	2,97	0,90	1,36	0,25
	Ortaokul (2)	72	2,88	0,83		
	Lise (3)	172	2,90	0,88		
	Önlisans (4)	56	2,67	0,95		
	Lisans (5)	27	3,07	0,83		
İşten Ayrılma Niyeti	İlkokul (1)	85	3,55	1,34	1,46	0,21
	Ortaokul (2)	72	3,35	1,47		
	Lise (3)	172	3,41	1,39		
	Önlisans (4)	56	3,37	1,42		
	Lisans (5)	27	3,00	1,47		

**Anova testi yapılmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların eğitim düzeylerine göre duygusal tükenme düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Çalışmada farklı düzeyde eğitimlere sahip olan çalışanların duygusal tükenmişlik düzeylerinin benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Çalışmada farklı düzeyde eğitimlere sahip olan çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin ($p=0,36$, $p>0,05$) ile benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir ($p=0,74$, $p>0,05$).

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Çalışmada farklı eğitim düzeylerine sahip olan çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin ($p=0,25$, $p>0,05$) ile benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre işten ayrılma niyetinde farklılık olmadığı görülmüştür. Çalışmada farklı düzeylerine eğitime sahip olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin benzer seviyede olduğu tespit edilmiştir ($p=0,21$, $p>0,05$).

Katılımcıların eğitim düzeylerine göre işten ayrılma niyetlerinin ve tükenmişlik düzeylerinin benzer olduğu görülmüştür. Çalışmada ilkokul, ortaokul, lise, önlisans ve lisans düzeyinde eğitime sahip olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık düzeylerinin farklı seviyelerde olmadığı tespit edilmiştir. Eğitim düzeyinin duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan bir değişken olmadığı tespit edilmiştir. Çıkan sonuca göre $H_{3.3}$. ve $H_{4.3}$. hipotezleri reddedilmiştir.

4.9. KATILIMCILARIN MESLEKİ KIDEMLERİNE GÖRE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERİN İNCELENMESİ

Çalışmada, yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleriyle mesleki kıdemleri arasında farklılık olup olmadığına yönelik geliştirilen hipotezler aşağıda verilmiştir.

H_{3.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H_{4.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Tablo 20. Katılımcıların Mesleki Kıdem Düzeyleri ve Tükenmişlik Alt Boyutları ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Anova ve Sidak Testi Sonuçları

Boyutlar	Mesleki Kıdem	n	X	s.s.	F	p	Maximum
Duygusal Tükenme	1Yıl ve Altı	87	2,76	1,21	15,62	0,01	3>2,1
	1-3 Yıl	134	2,65	1,11			
	3 Yıl ve Üstü	191	3,34	1,23			
Duyarsızlaşma	1yıl ve Altı	87	2,44	0,88	2,96	0,04	3>2,1
	1-3 Yıl	134	2,44	0,98			
	3 Yıl ve Üstü	191	2,57	0,90			
Kişisel Başarısızlık	1Yıl ve Altı	87	2,64	0,92	6,60	0,01	3>2,1
	1-3 Yıl	134	2,83	0,90			
	3 Yıl ve Üstü	191	3,04	0,83			
İşten Ayrılma Niyeti	1Yıl ve Altı	87	3,10	1,47	12,19	0,01	3>2,1
	1-3 Yıl	134	3,24	1,36			
	3 Yıl ve Üstü	191	3,86	1,37			

**Anova testi yapılmıştır. Fark testi için Sidak testi uygulanmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların mesleki kıdem düzeylerine göre duygusal tükenme düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının mesleki kıdem düzeyi gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,41$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. Farkın 3 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin mesleki kıdemi 3 yıl altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki kıdem düzeylerine göre duyarsızlaşma düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının mesleki kıdem düzeyi gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,45$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. 3 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerinin mesleki kıdemi 3 yıl altında olan çalışanlara göre ($p=0,04$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki kıdem düzeylerine göre kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının mesleki kıdem düzeyi gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,13$, $p>0,05$) farklılığını yaratan gruplar belirlenmiştir. 3 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan çalışanların kişisel başarısızlık düzeylerinin mesleki kıdemi 3 yıl altında olan katılımcılara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha düşük düzeylerde olduğu tespit edilmiştir.

Katılımcıların mesleki kıdem düzeylerine göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Boyut puanlarının varyanslarının mesleki kıdem düzeyi gruplarına göre homojen olmasından dolayı Sidak ikili karşılaştırma testi yapılmış, ($p_{\text{Box-m}}=0,19$, $p>0,05$) farklılığı yaratan gruplar belirlenmiştir. 3 yıl ve üzeri mesleki kıdemi olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin 3 yıl altında olan çalışanlara göre ($p=0,01$, $p<0,05$) ile daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Mesleki kıdem düzeylerine göre duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Mesleki kıdem düzeyleri, 3 yıl ve üzeri olan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Benzer şekilde mesleki kıdem düzeyleri 3 yıl ve üzerinde olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Mesleki kıdem tükenmişlik ve işten ayrılma üzerinde etkili olan bir değişken olduğu görülmüştür. Çıkan sonuca göre $H_{3,6}$. ve $H_{4,6}$. hipotezleri kabul edilmiştir.

4.10. KATILIMCILARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK ALT BOYUTLARI İLE İŞTEN AYRILMA NİYETİ ARASINDAKİ İLİŞKİLERE YÖNELİK KORELASYON ANALİZİ SONUÇLARI

Bu başlık altında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri ilişkisini ve bu ilişkinin derecesine yönelik bulgular yer almaktadır. Bu bağlamda mesleki tükenmişliğin boyutları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Korelasyon analizi, iki değişken arasındaki ilişki düzeyinin ve yönünün belirlenmesine yönelik yapılan analizdir. Korelasyon analizinin yapılabilmesi için iki değişken durumunun da “sürekli değişken” biçimde olması gerekmektedir. Değişkenlere ilişkin verilerin normal değerleri göstermesi durumunda, değişkenler arasındaki ilişki, Pearson Korelasyon Katsayısını bulmak ile belirlenmiş olur. Pearson korelasyon katsayısı (r), değişkenlerin birbirleriyle olan doğrusal ilişkisinin derecesine ve yönüne yönelik tespiti için en sık kullanılan yöntemidir. Pearson Korelasyon analizine göre $p \leq 0,05$ ise iki değişken arasında doğrusal ilişkinin olduğu söylenebilir ve r katsayısı -1 ile +1 arasında değerler alır (Akbulut, 2010:52).

Yapılan analizlerin sonucunda, değişkenlerin normal dağılım (r) gösterdiği tespit edilmiştir. Mesleki tükenmişliğin boyutları ve işten ayrılma niyetine yönelik korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılmıştır. Yapılan analiz sonucunda geliştirilen hipotezler H_5 , ve alt hipotezleri $H_{5.1}$, $H_{5.2}$ ve $H_{5.3}$ 'ten oluşmaktadır.

$H_{5.1}$. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{5.2}$. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

$H_{5.3}$. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

Tablo 21. Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Boyutları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarısızlık	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Tükenme	r	1			
	p				
Duyarsızlaşma	r	0,360**	1		
	p	0,01			
Kişisel Başarısızlık	r	0,291**	0,225**	1	
	p	0,01	0,01		
İşten Ayrılma Niyeti	r	0,514**	0,132**	0,295**	1
	p	0,01	0,01	0,01	

**korelasyon analizi yapılmıştır.*

İlgili tabloya göre; katılımcıların, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma düzeylerin arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,36, p=0,01$). Çalışanların, duygusal tükenme düzeylerindeki artışın duyarsızlaşma düzeylerini artıracığı tespiti yapılmıştır.

Katılımcıların, duygusal tükenme ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,29, p=0,01$). Çalışanların, duygusal tükenme düzeylerindeki artışın kişisel başarısızlık düzeylerini artıracığı tespitinde bulunulmuştur.

Katılımcıların, duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,225, p=0,01$). Çalışanların, duyarsızlaşma düzeylerindeki artışın kişisel başarısızlık düzeylerini de artıracığı belirlenmiştir.

Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif yönde, orta düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,51, p=0,01$). Çalışanların, duygusal tükenme düzeylerinin artış göstermesiyle işten ayrılma niyetinin artacağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde, çok zayıf düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,13, p=0,01$). Katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerindeki artışla, işten ayrılma niyetinde de artış olacağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, zayıf düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=0,29, p=0,01$). Katılımcıların kişisel başarısızlık düzeylerinin artış göstermesiyle işten ayrılma niyetinin de artacağı tespit edilmiştir.

Katılımcıların, tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir korelasyon olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında orta düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeyleri ile zayıf düzeyde ilişki içinde olduğu görülmüştür. Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin artış göstermesi işten ayrılma niyeti düzeylerini artıracığı görülmektedir. Bu etkiye, en yüksek düzeyde duygusal tükenme boyutunda, en düşük düzeyde de duyarsızlaşma boyutunda rastlanmaktadır. Benzer şekilde düşük düzeyde tükenmişlik seviyesinde olan çalışanların ise işten ayrılma niyetlerinin daha düşük

olacağı görülmektedir. Tükenmişlik işten ayrılma niyeti üzerinde yükseltici bir etkiye sahiptir. Çıkan sonuca göre H_5 , hipotezi ve alt hipotezleri $H_{5.1}$, $H_{5.2}$ ve $H_{5.3}$ kabul edilmiştir.

4.11. KATILIMCILARIN İŞTEN AYRILMA NİYETİ VE MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İNCELENMESİNE İLİŞKİN REGRASYON ANALİZİ SONUÇLARI

Tablo 22. Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti ve Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine İlişkin Regrasyon Analizi Sonuçları

Bağımsız	Model Testi		Katsayılar (β)		
	R^2	Model	Kişisel Başarısızlık	Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma
İşten ayrılma niyeti	0,51	F=24,31, $p<0,05$	0,16	0,47	-
			t=2,63, $p=0,01^*$	t=5,91, $p=0,01^*$	t=1,80, $p=0,06$

**regresyon analizi yapılmıştır.*

Modelde işten ayrılma niyeti kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme boyutlarının çoklu olarak ilişkili olduğu tespit edilmiştir. Modelin açıklanan yeteneğinin %51 olduğu ve bu oranın yeterli olduğu söylenebilir ($R^2=0,51$). Elde edilen modelin matematiksel olarak anlamlı olduğu tespit edilmiştir (F=24,31, $p<0,05$) Modelde yer alan bağımsız değişkenlerin kat sayılarının ve modelin anlamlı olduğu tespit edilmiştir ($p<0,05$). Duyarsızlaşma boyutunun ise modelde istatistiksel karşılık bulamadığı tespit edilmiştir.

Buna göre işten ayrılma niyeti alt boyutuna, en yüksek düzeyde etki eden boyutun duygusal tükenme alt boyutu olduğu ($\beta=0,47$) tespit edilmiştir. Kişisel başarısızlık alt boyutunun ($\beta=0,16$), işten ayrılma niyetine etki eden diğer bir alt boyut olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma ise işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olmadığı görülmüştür. Duygusal tükenme ve kişisel başarısızlık alt boyutlarının, işten ayrılma niyeti üzerinde etkili oldukları ve işten ayrılma niyetini artırdıkları görülmüştür. Duygusal tükenme düzeyi, bir birimlik artış gösteren bir çalışanın, işten ayrılma niyetinin 0,47 birim artış gösterdiği, kişisel başarısızlık düzeyi bir birim artış gösteren bir bireyin, işten ayrılma niyetinin 0,16 birim artış gösterdiği tespit

edilmiştir. Çalışanların duyarsızlaşma düzeylerinin ise işten ayrılma üzerinde anlamlı bir etkisinin olmadığı görülmüştür.

Elde edilen model;

Tablo 23. Mesleki Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyetine Etkisine İlişkin Model

$$\text{İşten Ayrılma Niyeti} = 0,47 * \text{Duygusal Tükenme} + 0,16 * \text{Kişisel Başarı Hissi}$$

Çalışma sonuçlarına göre çalışanların, cinsiyetleri ve eğitim düzeylerinin tükenmişlik ve işten ayrılma düzeyleri üzerinde anlamlı düzeylerde etkili olmadığı görülmüştür. Buna göre çalışmada yer alan $H_{3.1}$, $H_{4.1}$, $H_{3.3}$ ve $H_{4.3}$ hipotezleri reddedilmek durumunda kalacaktır.

Çalışanların medeni durumlarına, yaşlarına, gelir düzeylerine ve mesleki kıdem düzeylerine göre tükenmişlik ve işten ayrılma düzeyleri üzerinde anlamlı bir etkide olduğu tespit edildiği için $H_{3.2}$, $H_{3.4}$, $H_{3.5}$, $H_{3.6}$ ve $H_{4.2}$, $H_{4.4}$, $H_{4.5}$ ve $H_{4.6}$ hipotezleri kabul edilebilir.

Ayrıca duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif düzeyde anlamlı ilişkiler olduğu tespit edildiğinden dolayı H_5 ve alt hipotezleri olan $H_{5.1}$, $H_{5.2}$ ve $H_{5.3}$ hipotezleri de kabul edilebilir düzeydedir. Çalışmada çalışanların, tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik düzeyleri yüksek olan çalışanlarının işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu tespti edilmiştir. Duygusal olarak tükenme, işten ayrılma niyetine en güçlü düzeyde etki eden alt boyut olarak tespit edilirlen bunu sırası ile kişisel başarısızlık ve duyarsızlaşma alt boyutlarının izlediği tespit edilmiştir.

Tükenmişliğin, işten ayrılma niyeti üzerinde, yükseltici bir etkiye sahip olduğu korelasyon analizi sonucunda tespit edilmiştir. Ayrıca çoklu düzeyde ilişki incelendiğinde, duygusal tükenmişlik ve kişisel başarı hissi düzeylerinin çoklu düzeyde işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu duyarsızlaşma çoklu düzeyide işten ayrılma üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bunun sonucu olarak işten ayrılma üzerinde en önemli etkenlerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeyleri yüksek olan çalışanların işten ayrılma niyetlerinin de benzer şekillerde yükseldiği görülmektedir.

4.12. ÇALIŞMA HİPOTEZLERİN RET VE KABUL OLMA DURUMLARI

Çalışma kapsamında elde edilen bulgulardan hareketle oluşturulan hipotezlerin kabul edilebilirliği ya da reddedilmesi durumlarını gösteren sonuçları Tablo 24’te gösterilmiştir.

Tablo 24. Çalışma Hipotezlerinin Kabul/Red Durumları

Hipotezler	Durum
H ₁ . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir.	Ret
H ₂ . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir.	Kabul
H ₃ . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlarının mesleki tükenmişlik düzeyleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{3.1} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Ret
H _{3.2} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{3.3} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Ret
H _{3.4} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{3.5} . yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{3.6} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H ₄ . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{4.1} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Ret
H _{4.2} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul

H _{4.3} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile eğitim dzetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Ret
H _{4.4} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{4.5} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H _{4.6} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.	Kabul
H ₅ . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H _{5.1} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H _{5.2} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul
H _{5.3} . Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.	Kabul

Bu çalışma kapsamında geliştirilen “H₂. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir.”, “H₃. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanlarınin mesleki tükenmişlik düzeyleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{3.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{3.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{3.5}. yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{3.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H₄. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile demografik ve tanıtıcı özellikleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{4.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile medeni durumları arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{4.4}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile yaşları arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{4.5}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile gelir düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{4.6}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile mesleki kıdemleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H₅. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.”, “H_{5.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.”, “H_{5.2}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.”, “H_{5.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.” hipotezleri kabul edilmiştir.

Bu çalışma kapsamında geliştirilen “H₁. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir.”, “H_{3.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{3.3}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile eğitim düzeyleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.”, “H_{4.1}. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile cinsiyetleri arasında anlamlı bir farklılık

vardır.”, “H4.3. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri ile eēitim dzetleri arasında anlamlı bir farklılık vardır.” hipotezleri red edilmiştir.



BEŞİNCİ BÖLÜM

SONUÇ VE TARTIŞMA

Tükenmişlik, “güç, enerji ve kaynaklar üzerindeki taleplerden dolayı kişinin yıpranması, başarısız olması veya tükenmesi” şeklinde tanımlanmıştır (Freudenbereg, 1974: 159). İlgili çalışmalar incelendiğinde tükenmişlik duygusu genel olarak hizmet sektöründe ağırlık göstermektedir. Yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışma koşullarının genelde emek-yoğun özelliği nedeniyle çalışanlar ile müşteriler yüz yüze iletişim kurmaktadır. Bu da sektörde yer alan işletmeler için müşteri memnuniyeti kadar çalışanların da memnuniyetinin önemli olduğunu gösteriyor.

Tükenmişlik, sadece bu duyguyu yaşayan kişileri etkilemekle kalmayıp sosyal çevreden, aile hayatı da çok fazla olumsuz etkilemektedir. Çalışanların tükenmişlik yaşamıyla birlikte yaşadığı olumsuz duyguların her etkisi örgüte verilen zararı artıracaktır. Bu nedenle sorun ortaya açıkça konulmalı ve bu süre içerisinde işletmeler, ortaya çıkabilecek sorunlarla çalışanlarıyla birlikte mücadele etmelidir.

Bu çalışma, yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanların tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini incelemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu etkiyi incelemek için bir model geliştirilmiş ve Gaziantep’te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmelerinin çalışanları üzerinde test edilmiştir.

Çalışmada elde edilen sonuçlarla, tükenmişlik alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemiş, tükenmişliğin alt boyutlarından biri olan duygusal tükenmenin, işten ayrılma niyetinin en etkili boyutu olduğu konmuştur. Çalışma sonuçları ile literatür bulguları örtüşmektedir (Sing vd. 1994:563; Weisburg, 1994: 4; Maslach ve Jackson, 1982).

Tükenmişlik alt boyutları ve işten ayrılma niyeti ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde duygusal tükenme ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin belirlenmesi ve duygusal tükenme ile işten ayrılma niyetine etki eden kişisel

özelliklerin tespit edilmesi amacı ile yapılan çalışmaya 412 kişi katılmış, çalışmaya dahil olan kişilerin %72'sinin (n=295) erkek ve % 28'inin (n=117) kadın olduğu belirlenmiştir. Kişilerin %54'ünün evli ve %46'sının bekâr olduğu belirlenmiştir. Katılımcıların %31'inin 18-25 yaş, % 28'inin 25-31 yaş, % 25'inin 32-38 yaş, %16'sının 39 yaş ve üzeri olduğu; %23'ünün aylık gelir düzeyi 2000 TL ve altında, % 55'inin 2001-3000 TL, % 22'sinin 3000 TL ve üzerinde olduğu; % 20'sinin ilkokul, % 18'nin ortaokul, % 42'sinin lise, % 14'ünün önlisans ve %7'sinin lisans düzeyinde eğitime sahip olduğu görülmüştür. Yine katılımcıları mesleki kıdem düzeylerinin %21 ile 1 yıldan az, %33 ile 1-3 yıl, % 46 ile 3 yıl ve üzerinde olduğu görülmüştür.

Çalışmada sonuna göre veriler incelendiğinde; cinsiyete göre işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklı olmadığı görülmüştür. Kadın ve erkek katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin benzer seviyede olduğu, cinsiyetleri ile işten ayrılma niyetlerinin ve tükenmişlik düzeylerinin benzer olduğu görülmüştür. Güler ve Marşap (2018), yapmış oldukları çalışmanın duygusal tükenme boyutunda, erkek katılımcıların kadın katılımcılara göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı görülmüştür. Yapılan çalışmanın sonucu, bu çalışmanın sonucunu destekler niteliktedir. Altay ve Akgül (2010)'ün çalışmasına göre ise cinsiyet değişkenine duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutunda anlamlı fark bulunurken kişisel başarı boyutunda anlamlı bir fark olmadığı bulgusuna rastlanmıştır.

Çalışmada medeni durum değişkenine göre evli olan bireylerin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin, bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. İşten ayrılma niyeti düzeylerinde ise evli katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin, bekâr olan katılımcılara göre daha yüksek düzeylerde olduğu tespit edilmiştir. Evli olan bireylerin daha çok tükenmişlik duygusu yaşadığı ve işten ayrılma konusundaki niyetlerinin daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Bu durumun nedeni olarak; aile sahibi çalışanların tükenmişliğe karşı daha dirençli, dengeli psikolojik olarak kararlı bir yapıya sahip oldukları söylenebilir. Şenay (2015)'in çalışmasına göre medeni durum değişkenine göre işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark olmadığı sonucuna ulaşılmıştır.

Saçlı (2011), Dolu (1997) ve Örmən (1993) yapmış oldukları çalışmada tükenmişlik ile yaş arasında güçlü bir ilişki olduğu sonucu ortaya çıkmıştır. Yapılan çalışmada, genç çalışanların, yaşlı çalışanlara göre daha fazla tükenmişlik yaşadıkları

görülmektedir. Kişilerin yaş gruplarına göre, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin farklılıklar gösterdiği, 32 yaş ve üzerinde olan katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeyinin yüksek, 39 yaş ve üzerinde olan katılımcıların duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin, kendilerinden daha genç olan katılımcılara göre, daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. İşten ayrılma niyetleri incelendiğinde, yaşları 25 yaş ve altında olan katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin kendilerinden yaşça büyük olan katılımcılara göre, daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir.

Kişilerin gelir seviyelerine göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Çalışmada 3000 TL üzerinde geliri olan katılımcıların duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin kendilerinden daha düşük gelir düzeyine sahip olan katılımcılara göre, daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. İşten ayrılma niyetlerinin 3000 TL üzerinde geliri olan katılımcıların, işten ayrılma niyetlerinin aylık geliri 2000 TL ve altında geliri olan katılımcılara göre daha yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Gelir düzeyi yüksek olan gruplarda hem tükenmişlik düzeyleri hem de işten ayrılma niyetlerinin daha yüksek olduğu söylenebilir. Aylık gelir düzeyi işten ayrılma niyeti ve tükenmişlik düzeyleri üzerinde etkili olan bir faktördür.

Eğitim düzeylerine göre bireylerin işten ayrılma niyetlerinin ve tükenmişlik düzeylerinin benzer olduğu görülmüştür. Çalışmada ilkokul, ortaokul, lise, önlisans ve lisans düzeyinde eğitime sahip olan katılımcıların, işten ayrılma niyetlerinin ve duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık düzeylerinin farklı seviyelerde olmadığı tespit edilmiştir. Eğitim düzeyinin duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan bir faktör olmadığı tespit edilmiştir. Altay ve Akgül (2013)'ın çalışmasına göre, duyarsızlaşma alt boyutunda anlamlı fark olduğu tespit edilirken, duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi duygusunda anlamlı sonuçlara rastlanmamıştır. Şenay (2015)'in çalışmasına göre eğitim durumunun işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir sonuç olmadığı bulgusuna rastlanmıştır.

Mesleki kıdem düzeylerine göre, duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeylerinin farklılıklar gösterdiği tespit edilmiştir. Mesleki kıdem düzeyleri 3 yıl ve üzerinde olan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek düzeyde olduğu görülmüştür. Mesleki kıdem düzeyleri yüksek olan katılımcıların tükenmişlik düzeylerinin de yüksek düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Benzer şekilde, mesleki kıdem düzeyleri, 3 yıl ve üzerinde olan katılımcıların işten

ayrılma niyetlerinin daha yüksek düzeyde olduğu belirlenmiştir. Mesleki kıdemin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olan bir değişken olduğu görülmüştür. Şenay (2015), çalışmasına göre mesleki kıdem düzeyine göre işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir fark olmadığı, Altay ve Akgül (2010) çalışmasına göre tükenmişlik alt boyutlarının mesleki kıdem üzerinde etkili olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Şenay (2015) ile Altay ve Akgül (2010)' un çalışmalarında çıkan sonuçlar ile bu çalışmanın sonuçları örtüşmemektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında doğrusal ve anlamlı ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında orta düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeyleri ile zayıf düzeyde ilişki olduğu görülmüştür. Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin artış göstermesi işten ayrılma niyeti düzeylerini artıracak görülmektedir. Bu etkiye duygusal tükenme boyutunda en yüksek, de duyarsızlaşma boyutunda en düşük düzeyde rastlanmaktadır. Benzer şekilde, düşük düzeyde tükenmişlik duygusu olan katılımcıların ise işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

İşten ayrılma ve tükenmişlik ilişkisi incelendiğinde duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık düzeyleri, çoklu olarak işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olurken duyarsızlaşmanın çoklu düzeyde, işten ayrılma üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bunun sonucu olarak işten ayrılma üzerinde en önemli faktörlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi düzeyleri yüksek olan katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin de benzer şekilde yükselmeye sebep olduğu görülmektedir.

Katılımcıların işten ayrılma niyetleri ile tükenmişlik düzeylerinin, doğrusal düzeyde ilişkili olduğu, tükenmişliği yüksek düzeyde hisseden katılımcıların, işten ayrılma konusunda daha istekli olduğu görülmektedir. Ayrıca medeni durum, yaş, gelir düzeyi, mesleki kıdem düzeyinin, işten ayrılma ve tükenme üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Cinsiyet ve eğitim düzeyinin işten ayrılma ve tükenmişlik düzeylerine anlamlı seviyede etki etmediği tespit edilmiştir.

Etyemez (2013), Hatay'da faaliyet gösteren otel işletmeleri üzerinde yapmış olduğu "işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi" adlı çalışmada, konaklama işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetinin oluşmasında mesleki tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin etkili

olduğu sonucuna varılmıştır. Yapılan çalışmanın sonuçlarına göre; duygusal tükenme boyutunda bu çalışmayla kısmen örtüşmektedir.

Yiyecek-içecek işletmeleri, insan emeğinden büyük fayda sağlar. Yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticileri çalışanlarına değer vererek izin haklarını, adil ücretlendirme yaparak, çalışma saatlerini kısa dengeli çalışanlarda oluşabilecek tükenmişliğin önüne geçebilir. Tükenmişliği önlemenin bir diğer yolu ise, yöneticilerin, çalışanlarını ciddiye almaları, onları dinlemeleri, sorunlarını dinleyip, gerektiğinde takdir etmeleri gerekmektedir. Böylece çalışan kendini, işletme içerisinde değerli olarak görecektir ve tükenmişlik yaşama riski azalacaktır. Aksi takdirde çalışan işinden soğumaya başlayacak ve tükenmişlik duygusu ile başbaşa kalacaktır.

Bu çalışmanın sonuçlarına göre yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların tükenmişlik duygusu yaşamamaları için çalışanlara ve işletme yöneticilerine şu öneriler sunulabilir:

- İşletme içerisinde çalışma şartları ve zorlukları şeffaf şekilde ortaya konulmalıdır.
- Aile hayatına özen gösterilip çalışanların aile ile birlikte zaman geçirilmelerine imkân sunulmalıdır.
- Mesai saatleri içerisinde gerekli mola süreleri mutlaka ayarlanmalı, iş stresi azaltılmalıdır.
- Çalışma hayatında yaşanan zorlukları dinleyip ve onlara çözüm önerileri getirilmelidir.
- İşten artan vakitlerde kendilerini rahatlatacak sportif faaliyetlere ya da etkinliklere katılabilirler.
- İşe yeni başlayanlar için oryantasyon eğitimi verilip işe alışma süreçleri desteklenmelidir.
- Çalışanlarla yapılacak sportif faaliyetler ve sosyo-kültürel aktiviteler ile örgüt kültürü oluşturulmalıdır.
- Örgüt içerisinde çalışanlara insiyatif alma ortamı sağlanmalıdır.
- Adil bir yönetim tarzı ortaya konulmalı.
- Çalışanların sorumlulukları net bir şekilde ortaya konulmalıdır.
- Çalışanların özel günlerine katılarak kendilerinin özel olduğu hissettirilebilir.

- İyi performans ve davranış ödüllendirilmeli.
- Çalışma süreleri kısa tutularak ailelerine ve kendilerine zaman ayırmaları sağlanabilir.

Bu çalışma, şu açılardan önem kazanmaktadır:

- Yiyecek-içecek işletmelerinde uygulamalar sınırlı olduğundan, ilgili alan alanyazına önemli ölçüde katkıda bulunması beklenmektedir.
- Yiyecek-içecek işletmelerindeki tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti etkisini ortaya koyulması bakımından yarar sağlaması beklenmektedir.
- Yiyecek-içecek işletmelerinde oluşan yüksek düzeyde personel devir oranını düşürme, işten ayrılmaları önleme gibi hedefleri olan işletmelere hedeflerine ulaşmada bir yol gösterici olması beklenmektedir.
- Ayrıca ilgili konu ile çalışma yapacaklara kılavuz olması beklenmektedir.

KAYNAKÇA

- Akbulut, Y. (2010). Sosyal Bilimlerde Spss Uygulamaları, *İdeal Kültür Yayınları*, İstanbul.
- Akıllıoğlu F. S. (2017). *Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kastamonu İl Merkezindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Akın U. ve Oğuz E. (2010). Öğretmenlerin İşkoliklik Ve Tükenmişlik Düzeylerinin İlişkisi Ve Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Kuram Ve Uygulamada Eğitim Yönetimi*, 16(3), 309-327.
- Aksu, M., Korkmaz, H. ve Sünnetçioğlu, S. (2016). Yiyecek Ve İçecek İşletmelerindeki Hizmet Kalitesinin Müşteri Memnuniyeti Üzerinde Etkisi: Bozcaada'da Dineserv Modeliyle Bir Araştırma, *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 19 (35), ss. 1-18.
- Akten, S. (2007). *Rehber Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Alkan, E. (2019). *Seyahat Acentesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kayseri Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Alkış, F.K. (2019). *İşten Ayrılma Niyetinin Tükenmişlik, Mobbing, Duygu Düzenleme Değişkenleri Tarafından Yordanması*, Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Arakiasamy, A. R. A. (2013). A Qualitative Study On Causes And Effects Of Employee Turnover In The Private Sector In Malaysia, *Middle-East Journal Of Scientific Research* 16 (11).

- Ardıç K. ve Polatçı S. (2009). “Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme”. *Erciyes Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*. 32(1), ss. 21-46.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2009). Tükenmişlik Sendromu Ve Madalyonun Öbür Yüzü: İşle Bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İİBf Dergisi*, (32), s. 21-46.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). *Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (Göü Örneği)*, Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 10 (2), 69-96.
- Ardıç, K. ve Polatçı, S. (2008). Tükenmişlik Sendromu Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama (GDÜ Örneği), *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10 (2), ss. 69-96.
- Ardıç, K. ve Sandıkçı S. (2009). Tükenmişlik Sendromu ve Madalyonun Öbür Yüzü: İle Bütünleşme, *Erciyes Üniversitesi İktisadi İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 32, ss. 21-46.
- Arı, G. S. ve Bal, E. Ç. (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey Ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi, *Celal Bayar Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15 (1), ss. 131-148.
- Aslan, Z. (2010). *Personel Güçlendirmenin Tükenmişlik Sendromu Üzerine Etkileri: Seyahat Acentalarında Bir Araştırma*, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Sakarya.
- 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), 482-507.
- Ataman, Ş. (2009). İşletme Yönetimi, *Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar*, 3.Baskı, Türkmen Kitabevi:İstanbul.
- Ayala Malach Pines, (2003). Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab Perspective And Its Implications For Career Counselling, *Career Development International*, Sayı 8, S. 98
- Ayar, T. (2017). *Örgütsel Adalet Algısının İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi*: Ankara İlindeki Sosyal Güvenlik Denetmenleri Üzerine

Bir Araştırma, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.

Ayaz, N. ve Batı, T. (2017). Turizm İşletmelerinde Örgütsel Güven ve Örgütsel Stres İlişkisi: Mutfak Departmanı İşgörenleri Örneği, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(1); 527-541.

Aydın, U. Ve Akgemci T. (2020). Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektörü Çalışanları Örneği, *Strategic Public Management Journal*, 6 (11), ss. 103-114.

Aydoğdu, A., Yaşarsoy, E. Ve Dilsiz T. (2019). Yiyecek İçecek İşletmelerinde Hizmet Kalitesi ve Tüketici Doyumu: Kastamonu Örneği, *Journal of Tourism Theory and Research*, Sayı 5(2), ss. 155-170.

Aykol, Ş. (2014). *Turizm İşletme Belgeli Restoranlarda Hizmet Kalitesi Ölçümü (Diyarbakır Örneği)*, Yüksek Lisans Tezi, Mardin Artuklu Üniversitesi, Mardin.

Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Bahar, E. (2006). *Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.

Balcı, A. (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri Ve Sağlık Sektörü*, Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

Balcıoğlu İ., Memetali, S. ve Rozant, R. (2007). Tükenmişlik Sendromu, *Dirim Tıp Gazetesi*, Sayı 83, ss. 99-104.

Balkis, M., Erdinç, D. ve Buluş, M. (2011). Tükenmişliğin Öğretmen Adayları Arasındaki Yaygınlığı, Demografik Değişkenler ve Akademik Başarı ile İlişkisi, *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, Sayı 29, ss. 151-165.

- Barutçu E. ve Serinkan, C. (2008). Günümüzün Önemli Sorunlarından Biri Olarak Tükenmişlik Sendromu Ve Denizli’de Yapılan Bir Araştırma, *Ege Akademi Bakış Dergisi*, 8(2), 541-561.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H. (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Değişkenlerin Etkisi: Kamu’da Bir Araştırma. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 6(2), S. 15-23.
- Basım, H. N. ve Şeşen, H., (2006). Örgütsel Vatandaşlık Davranışı Ölçeği Uyarlama Ve Karşılaştırma Çalışması, *Ankara Üniversitesi Sbf Dergisi*, 61 (4).
- Başol, O., Sağlam, Y. ve Çakır, N. N. (2018). Engelli Ve Yaşlı Bakım Personelinin Tükenmişlik Seviyeleri İle Çalışma Yaşamı Kalitesi Algisi İlişkisi, *Toplum ve Sosyal Hizmet Dergisi*, 29 (2), ss. 71-97.
- Bayarçelik, E.B. ve Fındıklı, M. (2017). İş Tatminin, Örgütsel Adalet Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Rolü, *BUJSS*, 10(1), ss. 16-31.
- Baysal, A., (1995). *Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Bernhard II, H. C. (2016). Investigating burnout among elementary and secondary school music educators: A replication. *Contributions to Music Education*, 41, 145-156.
- Biçici, F. (2008). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Yabancı Turistlerin Psikolojik Fiyatlandırma Uygulamalarıyla İlgili Algılamaları: Britanyalı Turistler Üzerinde Bir Çalışma*, Yüksel Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Birdir, K. (2000). Türkiye’de Otel Genel Müdürlerinin İş Devir Süreleri Ve Nedenleri Üzerine Bir Araştırma. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 11(2), ss. 142-148.
- Birdir, K. ve Tepeci M. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Dğıştirme Eğilimlerine Etkisi, *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, (14(2), ss. 93-106.
- Birkan, R. (2020). *Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İş Yaşam Dengeleri Üzerine Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zâim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.

- Boyar, E. (2011). *Türkiye'de Muhasebe Meslek Mensuplarının Mesleki Tükenmişlik Durumlarının Araştırılması*, Doktora Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya
- Boyras, S. (2015). *Öğretmenlerin Çatışma Yönetim Stratejileri İle Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Bria, M., Baban, A., Andreica, S. and Dumitrascu, D. L. (2013). Burnout and turnover intentions among Romanian ambulance personnel. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 84, 801-805.
- Bucak, T. ve Özkaya, B. (2015). *Havalimanında Hizmet Veren Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Fiyatın Misafir Memnuniyetine Etkisi (İstanbul Atatürk Havalimanı İç Hatlar Terminali Örneği)*, Gazi Üniversitesi Turizm Fakültesi Dergisi, Sayı 1, ss. 25-42.
- 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*, Sayı 2, İzmir.
- Burnak, Ö. (2007). *Örgütsel Tükenmişlik: Kamu Ve Özel İşletmelerdeki Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Büyüköztürk, Ş., Kılıç Çakmak, E., Akgün, Ö E., Karadeniz, Ş ve Demirel, F. (2015). Bilimsel Araştırma Yöntemleri, *Pegem Akademi*, Ankara, ss.65-117
- Çağlar, A. (2018). *İş Güçlüğü'nün İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma: Ankara'daki Dört ve Beş Yıldızlı Oteller Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Afyon.
- Çalışkan, A , Bekmezci, M . (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları Örneği, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergis* , (31) , 381-431 . Doi: 10.14520/Adyusbd.517715
- Çalışkan, A. ve Pekmezci, M. (2019). Aşırı İş Yükünün İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde İş Tatmini Ve Yaşam Tatmininin Rolü, Sağlık Kurumu Çalışanları

- Örneği, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 11(31), ss. 381-431.
- Çapri, B. (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik Ve Güvenirlilik Çalışması, *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), ss. 62-77.
- Çarıkçı, İ. H. ve Çelikkol, Ö. (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (1), ss. 153-170.
- Çarıkçı, İ. H., ve Çelikkol, Ö. (2009). İş Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1(9).
- Çavuş, M., F., Gök, T. Ve Kurtay, F. (2007). Tükenmişlik: Meslek Yüksekokulu Akademik Personeli Üzerine Bir Araştırma, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 2, Adana.
- Çekmecelioğlu, H. G. (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *Cumhuriyet Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6 (2), ss. 23-39.
- Çelebi, E. (2013). *Elazığ ve Malatya İl Merkezinde Bulunan Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyleri Ve İlgili Faktörler*, Doktora Tezi, Fırat Üniversitesi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Elazığ.
- Çetin, F., Şeşen, H. ve Basım, H. N. (2013). Örgütsel Psikolojik Sermayenin Tükenmişlik Sürecine Etkileri: Kamu Sektöründe Bir Araştırma, *Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 13 (3), ss. 95-107.
- Çetin, Ş. (2019). *Yönetimin Kullandığı Güç Kaynaklarının Sağlık Çalışanının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerinde Etkisi: Pamukkale Üniversitesi Çalışması*, Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chen, M. L., Su, Z. Y., Lo, C.H., Hu, Y. H. ve Shieh, T. S. (2013). An Empirical Study On The Factors Influencing The Turnover Intention Of Dentists In Hospitals In Taiwan, *Journal Of Dental Scienses*, Sayı, Xx, ss.1-13.

- Cho, S., Johanson, M. M., ve Guchait, P. (2009). Employees Intent To Leave: A Comparison Of Determinants Of Intent To Leave Versus Intent To Stay. *International Journal Of Hospitality Management*, 28(3), ss. 374-381.
- Chu, K. H., Baker, M. A. and Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 906-915.
- Çimen, M. (2000). *Türk Silahlı Kuvvetleri Sağlık Personelinin Tükenmişlik, İş Doyumu, Kuruma Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Bir Alan Araştırması*, Doktora Tezi, Gülhane Askeri Tıp Akademisi, Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Ankara.
- Çolak, U. (2018). *Liderlik Davranış Tarzlarının Seyahat Acentası Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), s. 621-656.
- Coşar, Y. (2006). *Konaklama İşletmelerinin Rekabet Gücü ve Rekabet Gücünü Belirlemeye Yönelik İzmir İli'nde Dört ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Coşar, Y. (2020). *Konaklama İşletmelerinin Rekabet Gücü Ve Rekabet Gücünü Belirlemeye Yönelik İzmir İli'nde Dört Ve Beş Yıldızlı Otellerde Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. İzmir.
- Cotton J.L. Ve Tuttle J.M. (1986). Employee Turnover: A Meta-Analysis And Review With Implications For Research. *Academy Of Management Review*, 11, pp. 55-70.
- Davras, Ö. ve Manap Davras, G. (2018). Yiyecek-İçecek Departman Performansinin Müşteri Memnuniyetine Ve Sadakatine Etkileri: 5 Yıldızlı Bir Otel İşletmesinde Uygulama, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), ss. 453-468.

- Dayan, A. Ve Ünal, E. (2015). Effect Of Per Capita Income On The Regional Distribution Of Physicians: Growth Curve Model, *Journal Of International Health Sciences And Management*, 1(1), Ss. 34-44.
- Demir, H. (2019). *Örgütsel Adalet Algısı Ve Tükenmişlik Arasındaki İlişkide Örgütsel Sinizmin Aracı Rolu*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Demirel Y. ve Yücel, M. (2017). Sosyal Destek Ve Psikolojik Güçlendirmenin Duygusal Tükenmişlik Üzerine Etkisi, *Kastamonu Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 18(1), ss. 310-321.
- Demirel, G. (2012). *Örgütsel Adalet Algısının İi Bırakma Eğilimi Üzerine Etkisi: Antalya İli 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale
- Denizer, D. (2018). Yiyecek- İçecek Hizmetleri, Ed: Sarıışık, M., *Anadolu Üniversitesi Yayını*: 2540, Eskişehir.
- Denk, E. (2019). Yiyecek-İçecek Servisi I, *Erzurum Meslek Yüksek Okulu Kitapçığı*, ss. 1-106.
- Deran, A. ve Beller, B. (2015). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Giresun İl Merkezinde Yapılan Bir Araştırma, *Erciyes Üniversitesi İİBF Dergisi*, (45), s. 69-93.
- Dereli, N. (2019). *İş Stersörlerinin Zorlanmalara Olan Etkisinin Boylamsal Bir Çalışma İle İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Dinler, A. (2010). *Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler*, Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Doğan S., Şanlıer N., Ve Tuncer M. (2010). Yiyecek İçecek İşletmelerinin Satış Çabalarında Etik: Kastamonu İli Örneği, *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 18 (1): ss. 241-256.

- Doğan, S. ve Oğuzhan, Y.S. (2015). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma, *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), ss.1-12.
- Doğrar, C.C. (2019). *Örgütsel Adalet, Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Kavramları Ve Aralarındaki İlişkiler: Akademik Yayınlar Bağlamında Bir Değerlendirme*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Katip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Dolgun U. (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi. *Bursa: Ekin Yayınevi*, Ekin Basım Dağıtım.
- Dubois, C. A., Mckee, M. Ve Nolte, E., (2011). *Avrupa'da Sağlıkta İnsan Kaynakları*, Türkiye Cumhuriyeti.
- Dündar, G. (2019). *Duygusal Emek Davranışının İş Görenlerin Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Bankacılık Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, KTO Karatay Üniversitesi, Konya.
- Dursun, S. ve Başol, O. (2020). Müşteri Sözlü Saldırganlığının Çalışanların İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Duygusal Tükenmenin Aracılık Rolü, *İstanbul Üniversitesi Yayınevi, Sosyal Siyaset Konferansları Dergisi*, İstanbul.
- Eken, F.O. ve Ebadi, H. (2019). Anksiyetenin Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisind Tükenmişliğin Aracı Rolü, *Avrasya Sosyal ve Ekonomik Araştırmaları Dergisi*, 6(2), ss. 112-126.
- Emir, O., Kılıç, G. ve Pelit, E. (2010). Üç Yıldızlı Otel İşletmelerinde Müşteri Memnuniyeti Üzerine Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler*, 15(3), ss. 291-310.
- Erdek, F. (2011). *Yiyecek İçecek İşletmelerinin Pazarlama Faaliyetlerinde Yöresel Mutfağın Kullanımı*, Yüksek Lisan Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.
- Eren, D. (2007). *Örgütsel Hizmet Odaklılığın İşletme Performansı Üzerindeki Etkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama*, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.
- Ergene, H. (2010). *Kamu Çalışanlarında Tükenmişlik Olgusu Tüvasaş Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Sakarya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Sakarya.

- Erol, E. (2019). *Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Ertürk, E. ve Keçecioğlu, T. (2012). Çalışanların İş Doyumları ile Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri Arasındaki İlişkiler: Öğretmenler Üzerine Örnek Bir Uygulama, *Ege Akademik Bakış*, 12(1), ss. 39-52.
- Eyiol, S. (2020). *Ortaokul Öğretmenlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri İle Örgütsel Bağlılık Düzeyleri Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Pamukkale Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Denizli.
- Faiz, E. (2019). Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10 (1), s.26-38).
- Faiz, E. (2019). Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma, *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), ss. 26-38.
- Feyzullah E. (2017). Davranış Bilimleri, 15.Baskı, *İstanbul: Beta Yayınevi*, S.511.
- Gaines, J. Ve Jermier, J. M. (1983). Emotional Exhaustion In A High Stress Organizatör, *Academy of Management*, 26(4), ss. 567-586.
- Gaines, Jeannie, Jermier ve John M. (1983). Emotional Exhaustion In A High Stress Organization, *Academy Of Management Journal*, Sayı 26,
- Girgin, G. (1995). *İlkokul Öğretmenlerinde Meslekten Tükenmişliğin Gelişimini Etkileyen Değişkenlerin Analizi ve Bir Model Önerisi (İzmir İli Kentsel Yöre Karşılaştırması)*, Doktora Tezi, Dokuz Eylül Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Giritlioğlu, E. (2019). *Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gaziantep Şehrinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Göktaş K. ve H., Sarı, Ö. (2019). Tükenmişlik Sendromu: Kamu Kuruluşu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), 211-23.

- Görür, D. ve Günaydın, S. C. (2019). Tükenmişlik Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alüminyum Fabrikası Örnek Olay Çalışması, *Sağlık ve Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1), ss. 6-12.
- Gül, H. ve Ağöz, A. (2011). Mobbing ve Örgütsel Sinizm Arasındaki İlişkiler: Hemşireler Üzerinde Bir Uygulama, *Afyon Kocatepe Üniversitesi İİBF Dergisi*, 13(2), ss. 27-47.
- Güler, M. (2019). İşveren Markasının İnsan Kaynakları Süreçleri Üzerine Etkileri, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, (Prof. Dr. Fuat Sezgin Özel Sayısı), ss. 34-48.
- Güllüce, A.Ç. (2006). *Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zeka Arasındaki İlişki (Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma)*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Gümüştekin G.E. ve Emet C. (2007). Güçlendirme Algılarındaki Değişimin Kültür ve Bağlılık Üzerindeki Etkileşimi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı17, ss. 90-116.
- Gurbetoğlu, A. (2018). Bilimsel Araştırma Yöntemleri
[.Http://Agurbetoglu.Com/Files/3%20ara%C5%9etirma%20s%C3%9crec%C4%B0.Pdf](http://Agurbetoglu.Com/Files/3%20ara%C5%9etirma%20s%C3%9crec%C4%B0.Pdf) (Erişim Tarihi, 18.09.2019).
- Gürel, E.B. (2016). Duygusal Tükenmişlik, İş Stresi Ve İşe Bağlılığın İş-Aile Çatışması Üzerindeki Etkisi: Ampirik Bir Araştırma, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 48, ss. 349-363.
- Güven, Ö. Z. Ve Sezici, E. (2016). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Maslach Tükenmişlik Modeline Göre İncelenmesi, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(2), ss.11-132.
- Güzel, B. ve Ayazlar, G. (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması, *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2014(1), 133-142.
- Güzel, B. ve Ayazlar, G. (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16(26), ss. 133-142.

Hançer, M. (2017). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Çalışanların Hizmet Kalitesi Algılamaları*, Yüksek Lisans Tezi, Gaziosmanpaşa Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Tokat.

<https://sozluk.gov.tr/> erişim tarihi 11.11.2019

İlker, G. (2016). *Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık, Motivasyon ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Antalya- Kundu Oteller Bölgesinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Antalya.

Işıkkhan, V. (2016). Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, Akciğer Kanseri Destek Tedavi, *Tüsad Eğirir Kitapları Serisi*, (Ed. Gülhan, M., ve Yılmaz, Ü.) s.366-391.

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

Izgar, H. (2003). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik, Ankara: *Nobel Yayın Dağıtım*. Ankara.

Je Ellen, Moore, (2000). On The Road To Turnover: An Examination Of Work Exhaustion In Technology Professionals”, *Mis Quarterly*, Vol.24, No.1, s.141-168.

Kaçmaz, N. (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu, *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68 (1).

Kanbur, E. (2018). Aşırı İş Yükünün İş ve Yaşam Doyumu Üzerindeki Etkisi: İşe Bağlı Gerginliğin Aracı Rolü, *İş ve İnsan Dergisi*, 5(2), ss. 125-143.

Kaptanoğlu, Rana (2020). İşten Ayrılma Niyeti Ve Toksik Liderliğin Etkisi, *İbad Sosyal Bilimler Dergisi*, (6), ss. 161-173 .

Karaboğa, T. Ve Zehir, C. (2020). Henri Fayol ve Yönetim Alanına Katkıları Üzerine Bir İnceleme, *İbad Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 7, ss., 53-68.

Karakelle, S. ve Canpolat, S. (2008). Tükenmişlik Düzeyi Yüksek İlköğretim Öğretmenlerinin Öğrencilere Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi, *Eğitim Ve Bilim Dergisi*, 33 (147), 106-120.

- Karakelle, S. ve Canpolat, S. (2008). Tükenmişlik Düzeyi Yüksek İlköğretim Öğretmenlerinin Öğrencilere Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33(147), ss. 106-120.
- Karaömer G.B. (2018). *Otel İşletmelerinde İşgören Sinizminin Çalışanların Motivasyon ve İş Tatminine Etkisi*, Kuzey Kıbrıs Türk Cumhuriyetinde Bir Araştırma, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Karasar, N. (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemi. *Nobel Akademik Yayıncılık*. Ankara.
- Kaya, Caner Muhammet, Türkay, Oğuz ve Birer Şevin (2013). Yiyecek-İçecek Çalışanlarının Mesleki Beklentilerinin Analizi: İstanbul Örneği, Ulusal Turizm Kongresi, 4(5), ss. 998-1015.
- Kaya, S.Y. ve İlhan, S. (2018). Toplu Yemek (Hazır Yemek) Sektöründe Yaşanan Problemler ve Çözüm Önerileri, *Güncel Turizm Araştırmaları Dergisi*, 2(1), ss. 553-581.
- Kayabaşı, Y. (2008). Bazı Değişkenler Açısından Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeyleri, *Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 20, ss. 191-212.
- Keskin, M. (2013). *Konaklama İşletmelerinde İşgörenlerin Hizmet Kalitesi Algılamaları*, Yüksek Lisans Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Khan, F., Rasli, A. M., Yusoff, R. M. and Ahmad, A. (2015). Do demographic make a difference to job burnout among university academicians?. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (1S), 229-237.
- Kılınç, O. (2011). *Restoran İşletmelerinde Hizmet Garantisi Uygulamaları Ve Müşteri Tercihlerine Etkileri*, Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kızıloğlu, S.D. (2012). *İnsan Kaynakları Yönetiminde İşe Alım*, Yüksek Lisans Tezi, Bahçeşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koçak, D . (2020). İş Özerkliği ile İşe Bağlanma Arasındaki İlişki: Kişi-İş Uyumunun Aracı Ve Algılanan Yönetici Desteğinin Düzenleyici Rolü, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 15(2), ss. 699-718.

- Koçak, D. (2020). İş Özerkliği ile İşe Bağlanma Arasındaki İlişki: Kişi İş Uyumunun Aracı ve Algılanan Yönetici Desteğinin Düzenleyici Rolü, *Eskişehir Osmangazi Üniversitesi İİBF Dergisi*, 15(2), ss. 699-718.
- Koçak, D. ve Yücel, İ. (2018). Algılanan Örgütsel Destek İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Duygusal Bağlılığın Aracı Etkisinin İncelenmesi, *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 32(3), ss. 683-704.
- Koch, P., Zilezinski, M., Schulte, K., Strametz, R., Nienhaus, A. ve Raspe, M. (2020). How Perceived Quality of Care and Job Satisfaction Are Associated with Intention to Leave the Profession in Young Nurses and Physicians. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(8), 2714.
- Kökalan, Ö. ve Şevik, Ü. (2017). İş Tatmini ile Tükenmişlik Düzeyi Arasında Pozitif Psikolojik Sermayeni Aracı Etkisi, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 713-733.
- Korkmaz, H., Aydın, N. ve Niyet, İ.Z. (2019). Otel İşletmelerinde Yiyecek İçecek Çalışanlarının Duygusal Emek Düzeylerinin Demografik Değişkenler Açısından İncelenmesi, *Al-Farabi International Journal on Social Sciences*, 3(1), ss. 180-192.
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S. ve Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Avranışlarının Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma- Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi, 7(12), ss. 14-33.
- Kozak, M. (2014). Bilimsel Araştırma: Tasarım, Yazım Ve Yayım Teknikleri. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Kozak, M. A. (2001). Konaklama İşletmelerinde Kariyer Planlaması. *T.C. Anadolu Üniversitesi*.
- Kulualp, Göktaş Halime, Sarı, Ö., (2019). Tükenmişlik Sendromu: Kamu Kuruluşu Çalışanları Üzerine Bir Uygulama, *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (35), ss. 211-230

- Kurçer, M. A. (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu Ve Tükenmişlik Düzeyleri, *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10-15.
- Lee, Y. H. ve Chelladurai, P. (2018). Emotional Intelligence, Emotional Labor, Coach Burnout, Job Satisfaction, and Turnover Intention in Sport Leadership, *European Sport Management Quarterly*, 18 (4), ss. 393-412.
- Lee, Y. H.. (2019). Emotional Labor, Teacher Burnout, and Turnover Intention in High-school Physical Education Teaching, *European Physical Education Review*, 25 (1), ss. 236-253.
- Leiter, M. P. Ve Maslach, C., (2003). Areas Of Worklife: A Structured Approach To Organizational Predictors Of Job Burnout, (Ed: Pamela L. Perrewe, D. C. G.) *Emotional And Physiological Processes And Positive Intervention Strategies: Emerald Group Publishing Limited*, P. 91-134.
- Lv, Q., Xu, S. and Ji, H. (2012). Emotional Labor Strategies, Emotional Exhaustion, And Turnover Intention: An Empirical Study Of Chinese Hotel Employees, *Journal of Human Resources in Hospitality & Tourism*, 11 (2), 87-105.
- Manyas, F.H. (2019). Otokratik ve Demokratik Liderlik Türleri ile Tükenmişlik İlişkisinin Sınırsız Kariyer Yönelimine Etkileri: Turizm Sektöründe Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Maslach, C., Jackson, Susan E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout”, *Journal Of Occupational Behaviour*, 2, *Maslach Burnout Inventory Manual*, Consulting Psychologist Press, Palo.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52(1), ss. 397-422.
- Maslach, C., ve Jackson, S. E. (1981). The Measurement Of Experienced Burnout. *Journal Of Organizational Behavior*, 2(2), ss. 99-113.
- Meier, Scott T. (1983). Toward A Theory Of Burnout, *Research Human Relations*, Sayı 36,

- Met, Ö. L., ve Sarioğlu, M. (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma, *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), ss. 200-213.
- Mobley W. H. (1982). Some Unanswered Questions In Turnover And Withdrawal Research, *Academy Of Management Review*, 7(1), ss. 111-116.
- Naktıyok, S., Topçuoğlu, E. ve Kaygın, E. (2020). Otel İşgörenlerinin Örgütsel Sinizm Algıları ve İş Performansları Arasındaki İlişki: Kars İlinde Bir Araştırma, *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 20(2), ss. 1239-1255.
- Oğuzberk, M. Ve Aydın, A. (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik, *Klinik Psikiyatri Dergisi*, Sayı. 11, ss. 167- 179.
- Okat, Ç. Ve Koçak, N. (2019). Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma, *Gastroia: Journal of Gastronomy and Travel Research*, 3(2), ss. 278-303.
- Ongun, G. (2015). *Liderlik Tarzlarının Uyguladıkları Güç Kaynakları Ve Organizasyonel Politikaların Çalışanların Tükenmişlik Algısı Üzerine Etkisi Marmara Bölgesi Çalışması*, Doktora Tezi, Gebze Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gebze.
- Örmen, U. (1993). *Tükenmişlik Duygusu Ve Yöneticiler Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Oruç, S. (2007). *Eğitim Alanında Çalışan Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Örücü, E., Ve Özafşarlıoğlu, S. (2013). Örgütsel Adaletin Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Güney Afrika Cumhuriyetinde Bir Uygulama, *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 10(23), ss. 335-358.
- Özcan, A.H. ve Bayarçelik, E.B. (2020). Kuşaklara Göre İş Tatmini, Tükenmişlik ve İş Yaşam Dengesi, *International Journal of Management and Administration*, Yıl 4, 4(7), ss. 54-70.
- Özdamar, K. (2002). Paket Programlar Ile İstatistiksel Veri Analizi. 4. Baskı, *Kaan Kitapevi*, Eskişehir, ss. 622-633.

- Özdemir, K., Özdemir, D., Akın C. Ve Çınar, Z. (1999). Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi, *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 2(2), ss.98.
- Özdevecioğlu M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri, *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), ss. 97-115.
- Özdoğan O. N. (2007). Turizmde Konaklama ve Yiyecek İçecek Endüstrisi, Ed: İçöz O. (2007). Genel Turizm ,*Turhan Kitabevi*, Ankara
- Özgen, I. (2007). Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği, 1. *Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler*, Antalya.
- Özkalp, E., Ve Kirel, Ç. (2016). *Örgütsel Davranış*, Bursa. Ekin Basın Yayın Dağıtım.
- Öztürk Çiftçi, D., Meriç, E. Ve Meriç, A. (2015). Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Ordu İli Özel Eğitim Ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Bir Uygulama, *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 8 (41), ss. 996-1007.
- Özyurt Kaptanoğlu, R. (2020). İşten Ayrılma Niyeti ve Toksik Liderliğin Etkisi, *İbad Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı 6, ss. 161-173.
- Pekershen, Y. (2020). Bireysel Performansın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Hizmet Sektöründe Bir Araştırma, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 7 (1), ss. 56-76.
- Pelit, E. ve Ak, S. (2018). İnsan Kaynakları Yönetimi İşlevi Olarak Personel Bulma, Seçme Ve Personeli İşe Yerleştirme İle İlgili Sorunlar: Turizm İşletmeleri Örneğinde Teorik Bir İnceleme, *İstanbul Aydın Üniversitesi Dergisi*, 10(2), ss. 39-74.
- Pelit, E. ve Türkmen, F. (2008). Otel İşletmeleri İş Görenlerinin Tükenmişlik Düzeyleri: Yerli Ve Yabancı Zincir Otel İşletmeleri İş Görenleri Üzerine Bir Araştırma, *Gazi Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 10, Ankara.
- Perlman, Baron, Hartman, E. Alan (1982). Burnout: Summary And Future, *Research Human Relations*, Sayı 35.

- Pines, Ayala Malach, Aronson, Elliot, Career Burnout: Causes And Cures, New York 1988. Ayala Malach, "Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab
- Pınar, İ. (2015). *Yiyecek İçecek İşletmeleri Yönetimi*, Beta Yayınları, İstanbul.
- Qiu, H., Ye, B. H., Hung, K. and York, Q. Y. (2014). Exploring antecedents of employee turnover Intention-evidence of China's hotel industry. *Journal of China Tourism Research*, 11 (1), 53-66.
- Rainayee, R. A. (2013). Employee Turnover Intentions: Job Stress Or Perceived Alternative External Opportunities, *International Journal Of Information, Business And Management*, 5 (1), 48.
- Rençber, İ. (2014). *İnsan Kaynakları Yönetim Uygulamaları, İş Tatmini Ve Örgütsel Bağlılık Arasındaki İlişkiler, Yüksek Lisans Tezi*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Eskişehir.
- Sabuncuoğlu, Z. (2013). *İnsan Kaynakları Yönetimi (Uygulamalı)*, Beta Basım Yayın Dağıtım, İstanbul.
- Saçlı, Ç. (2011). *Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şahin, M. (2019). *Tükenmişlik Duygusu ve İş Stresinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: Bankacılık Sektöründe Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya.
- Şahin, N.N. (2016). *Yiyecek İçecek Sektöründe Üreten Tüketici (Prosumer) Tüketim Eğilimlerinin Değerler Ve Yaşam Biçimi Sistemi Ölçeği (Vals2) İle Ölçülmesi Balıkesir İli Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Samadi, L., Bagheri, M. S., Sadighi, F., ve Yarmohammadi, L. (2020). An investigation into EFL instructors' intention to leave and burnout: Exploring the mediating role of job satisfaction. *Cogent Education*, 7(1), ss. 1-16.
- Sandıkçı, E., (2010). *Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.

- Şanlı, S. (2006). *Adana İlinde Çalışan Polislerin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Adana.
- Satır, S. (2019). Tükenmişlik Sendromu Ve İşe Adanmışlık ve Bir Uygulama, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Scanlan, J. N. ve Still, M. (2019). Relationships Between Burnout, Turnover Intention, Job Satisfaction, Job Demands and Job Resources for Mental Health Personnel in an Australian Mental Health Service, *BMC Health Services Research*, 19 (1), ss. 1-11.
- Şen, Ü. S. (2005). Sanat Eğitiminde Bilimsel Araştırma Yöntemlerinin Kullanılması, *Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, (5), ss. 343-360.
- Şenay, T. (2015). *The Relationship Between Work Values, Job Satisfaction And Intention To Leave*, (Unpublished MBA Dissertation), Yeditepe University, Graduate School of Social Sciences, İstanbul.
- Serinikli, N. (2019). İş Stresinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisinde Örgütsel Bağlılığın Aracılık Rolü, *Business and Economics Research Journal*, 10(4), ss. 915-928.
- Sezer, M. (2018). *Örgütsel İletişimin Analizinde İş Tatmini, İletişim Doyumu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Perakende Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Sezgin, A. (2010). *Üniversite Hastanelerinde Çalışan Başmüdür Ve Müdürlerin İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Şimşek, M. Şerif, Çelik, A. ve Akgemci, T. (2014). Davranış Bilimlerine Giriş ve Örgütlerde Davranış, *Konya: Eğitim Yayınevi*.
- Şimşir, İ. Ve Seyran, F. (2020). İş Tatminin Önemi ve Etkileri, *Meyad Akademi Dergisi*, 1(1), ss. 25-42.
- Sökmen A. (2006). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi Ve İşletmeciliği Genişletilmiş 3. Baskı*, Detay Yayıncılık, Ankara.

- Somuncuoğlu, A. B. (2013). *Psikolojik Güçlendirme Ve İş Tatmini Arasındaki İlişki Ve Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İşletme Anabilim Dalı, İşletme Yönetimi Ve Organizasyon Bilim Dalı, İstanbul.
- Soyakın, E. (2012). *Örgütsel Bağlılık Ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Soykan, E. (2012). *Örgütsel Bağlılık Ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Sürgevil Dalkılıç, O. (2014). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri (2. b.). *Ankara: Nobel Yayıncılık*.
- Tandoğan, M. (2018). Hizmet İşletmelerinde Yaşanan İnsan Kaynakları Yönetimi Sorunları ve Çözüm Önerileri, *Social Sciences Studies Journal*, 4(23), ss. 4561-4574.
- Taner, B. ve Akdağ, G. (2008). Stratejik İş Birlikleri: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama, *Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), ss. 359-376.
- Taner, B. ve Akdağ, G. (2008). Stratejik İş Birlikleri: Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama, *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 17(3), ss. 359-376.
- Taşdağıtıcı, E. (2016). *Yiyecek İçecek İşletmelerinde Sınıflandırma Sistemleri: Ankara' Daki 1.Sinif Restoran İşletmelerinin Algisına Yönelik Bir Uygulama*, Yüksek Lisans Tezi, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Tatlıcı, M. (20006). *Atletizm Antrenörlerinin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi*, Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Konya.
- Tekin, G. O. (2010). *Çalışma Yaşamında Stres Kaynakları ve Kamu Kurumlarında Çalışanlar Üzerine Etkileri: Edirne Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Trakya Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Edirne.

- Telli, E., Ünsar, A.S. Ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama, *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, Aralık, 135-150.
- Telli, E., Ünsar, A.S. ve Oğuzhan, A. (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanların Örgütsel Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama, *Electronic Journal of Vocational Colleges*, Aralık, ss. 135-150.
- Temirkanova, Z. (2019). *Otel Çalışanlarında Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bışkek Oteller Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Temirkanova, Z. (2019). *Otel Çalışanlarında Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bışkek Oteller Örneği*, Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tepeci, M. Ve Birdir, K. (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu Ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14, (2), ss. 93- 105
- Tetik, S. (2012). Kamu İşletmelerinde Çalışanların Örgütsel Adalet Algılarının Bazı Demografik Özellikler Açısından İncelenmesi, *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 4 (1), ss. 239-249.
- Tetik, S. (2019). Maliye Çalışanlarının Algılarına Göre Örgüt Kültürü İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki, *Social Sciences Studies Journal*, 5(29), ss. 380-394.
- Tett R. P. Ve Meyer J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings, *Personnel Psychology*, 46(2), ss. 259-293.
- Toğa, N. (2016). Örgütsel Adalet Algısının Tükenmişlik Sendromuna Etkisi ve Bir Uygulama, Yüksel Lisans Tezi, İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Malatya.

- Torun, A. (1995). *Tükenmişlik, Aile Yapısı Ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme*, Doktora Tezi, Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul, 124-124.
- Tuğrul, B., ve Çelik, E. (2002). Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik. *Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*(12), S. 1-11.
- Türkay, O., Kaya, M.C. ve Birer Ş. (2016). Yiyecek-İçecek Çalışanlarının Mesleki Beklentilerinin Analizi: İstanbul Örneği, *Conference Paper · December*.
- Tüver, I. F. (2018). *Sosyal Değişim Kuramı, Örgütsel Adalet Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Uygulama*, Aydın Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Uğuzluoğlu, A. (2020). Turizm Ve Otel Yöneticiliği Yiyecek Üretimi Yönetimi Ders Notları, *İstanbul Ticaret Üniversitesi*, İstanbul.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ömer A. (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi, *Journal Of Yasar University*, Sayı 17
- Unur, K., Günay M. Ve Çakıcı, C. (2020). Doğu Akdeniz Bölgesi Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde İşgören Devir Hızı Üzerine Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16 (2), ss. 319-339.
- Unur, K., Günay, M. ve Çakıcı, C. (2019). Doğu Akdeniz Bölgesi Dört ve Beş Yıldızlı Şehir Otellerinde İşgören Devir Hızı Üzerine Bir Araştırma, *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 16(2), ss. 319-339.
- Ural, A. Ve Kılıç, İ. (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi*. Detay Yayıncılık, Ankara, 53-280.
- Üst, Ç. (2012). *Turizm Sektörü Çalışanlarının Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi: Erzurum Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Uygulama*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Erzurum.

- Uygun, G. B. (2019). *İşgörenlerde Örgütsel Tükenmişlik Algisi Ve İşten Ayrılma Niyeti: Ampirik Analizi*, Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Varol, F. (2017). Çalışanların Örgütsel Bağlılık ve İş Tatminlerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Olan Etkisi: İlaç Sektörü Örneği, *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı 38, ss. 200-208.
- Wang, X., Lian, L., Qu, Xu, Zhang, Zh., Zhang, R., Zhang, B., Han, Y. ve Zhao, D. (2018). The Impact of Occupational Burnout on the Turnover Intention of Traditional Chinese Medicine Doctors in Xianyang, *9th International Conference on Information Technology in Medicine and Education*, pp. 304-308, October.
- Wen, B., Zhou, X., Hu, Y., ve Zhang, X. (2020). Role Stress and Turnover Intention of Front-Line Hotel Employees: *The Roles of Burnout and Service Climate*. *Frontiers in Psychology*, 11(36), ss. 11 (36), 1-16.
- Yağcı, P.(2020). *Duygusal Emek, Tükenmişlik, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Animatörler Üzerine Bir Araştırma*, Doktora Tezi, Balıkesi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Yalçın, M. (2011). Özel Eğitim Kurumlarında Çalışan Eğitimcilerin Tükenmişlik Düzeylerinin Empatik Eğilim Ve Bazı Değişkenler İle Olan İlişkisi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Yanık, O. (2014). *Ahlaki Liderliğin Çalışanların İş Tatminine, Örgütsel Bağlılığına Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Örgütsel Güven Ve Örgütsel Adalet Algısının Aracı Rolü*, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yatkın, Ö. (2017). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Doyumu İle Tükenmişlik Düzeyi: Kuşadası'nda Faaliyet Gösteren Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yazıt, H. (2019). *4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri, İşkoliklik Dereceleri ve Tükenmişlik İlişkilerinin İncelenmesi*, Doktora Tezi, Çamakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

- Yıldırım, F. (1996). *Banka Çalışanlarında İş Doyumu Ve Algılanan Rol Çatışması İle Tükenmişlik Arasındaki İlişki*, Yüksek Lisans Tezi, Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara
- Yıldırım, M.H., Erul, E.E. ve Kelebek, P. (2014). Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon Ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6 (1), 34-44.
- Yıldız, B , Ensari, M , Elçi, M , Erdilek Karabay, M . (2019). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi, *İş ve İnsan Dergisi*, 6 (1), ss. 13-27.
- Yıldız, B., Ensari, M.Ş., Elçi, M. ve Karabay, M.E. (2019). İş-Aile Çatışmasının İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisinde Tükenmişliğin Aracı Etkisi, *İş ve İnsan Dergisi*, Sayı 1, 6(1), 13-27.
- Yıldız, S. (2014). *Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yıldız, Ş. (2018). *Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları*, Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.
- Yılmaz, H. Ve Karaman, A. (2009). Bireylerin Kişisel Özellikleri Yönünden İş Doyum Düzeylerine Göre Tükenmişlikleri: Afyonkarahisar İlinde Bir Araştırma, *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 14 (3), 197-214.
- You, Y. J. (1996) An Epmrical Test Of Turnover Theory: In The Case Of Korean Hotel Employees, *Asia Pasific Journal Of Tourism Research*, 1(1), 56.
- Yüce, A. ve Kavak, O. (2017). İçsel Pazarlama Faaliyetlerinin Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Bir Araştırma, *International Balkan and Near Eastern Social Sciences Congress Series IV. IBANESS Congress Series-Russe / Bulgaria*, ss. 315-332.
- Yürür, S. Ve Ünlü, O. (2011). Duygusal Emek, Duygusal Tükenme Ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi, *İş Güç Endüstri İlişkileri Ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 13 (2), 81-104.

Zariç, N. (2019). *Erzincan'da Faaliyet Gösteren Yiyecek-İçecek İşletmelerinden Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçümü: Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Öğrencileri Üzerine Bir Araştırma*, Yüksek Lisans Tezi, Erzincan Binali Yıldırım Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzincan.



EKLER**ANKET FORMU**

Anket No.....

Sayın Katılımcı,

Bu anket sizin işletmeniz ile ilişkinizi belirlemeye ve işten ayrılma niyetinizi ölçmeye yöneliktir. Bu anketten elde edilecek veriler, sadece akademik amaç için kullanılacak olup, herhangi bir üçüncü kişi/taraf ile paylaşılmayacaktır. Vermiş olduğunuz bilgiler gizli tutulacaktır. Katılımınız için teşekkür ederiz.

Mehmet DEMİR

Gaziantep Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü

Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

I.BÖLÜM**DEMOGRAFİK BİLGİLER**

Cinsiyetiniz : ☐ Kız ☐ Erkek
Yaşınız : ☐ 18-25 ☐ 25-31 ☐ 32-38 ☐ 39 ve üzeri
Medeni Durumunuz : ☐ Evli ☐ Bekar
Aylık Gelir Düzeyiniz: ☐ 2000 ve altı ☐ 2001-3000 ☐ 3000 ve üzeri
Eğitim Durumunuz : ☐ İlkokul ☐ Orta okul ☐ Lise
☐ Önlisans ☐ Lisans ☐ Lisanüstü
Bu İşletmek Çalışma Süreniz : ☐ 1 yıl ve altı ☐ 1-3 yıl ☐ 3 yıl ve üstü

II.BÖLÜM

Aşağıda belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “kesinlikle katılıyorum” “katılıyorum” “kararsızım”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok Az	Hiçbir zaman
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
4.Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	1	2	3	4	5
5.Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
6.İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	1	2	3	4	5
7.İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	1	2	3	4	5
8.Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	1	2	3	4	5

Aşağıda belirtilen yargılar ile ilgili görüşünüzü, “kesinlikle katılıyorum” “katılıyorum” “kararsızım”, “katılmıyorum” ve “kesinlikle katılmıyorum” seçeneklerinden birine (X) işareti koyarak belirtiniz.	Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok Az	Hiçbir zaman
9.Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	1	2	3	4	5
10.İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	1	2	3	4	5
11.İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum	1	2	3	4	5
12.Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	1	2	3	4	5
13.İyi şeyler yapabilecek güçteyim.	1	2	3	4	5
14.İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	1	2	3	4	5
15.İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	1	2	3	4	5
16.Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	1	2	3	4	5
17.İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	1	2	3	4	5
18.İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere kişiliksiz varlıklarmış gibi davrandığımı fark ediyorum.	1	2	3	4	5
19.Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	1	2	3	4	5
20.Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	1	2	3	4	5
21.İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	1	2	3	4	5
22.İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	1	2	3	4	5
İşten Ayrılma Niyeti	Kesinlikle Katılıyorum	Katılıyorum	Kararsızım	Katılmıyorum	Kesinlikle Katılmıyorum
23.Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	1	2	3	4	5
24.İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	1	2	3	4	5
25.Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	1	2	3	4	5

ÖZGEÇMİŞ

Mehmet Demir, 1988 yılında Adana’da doğmuştur. İlköğretim ve Lise öğrenimini Adana’da tamamlayan Demir, 2014 yılında Muğla Sıtkı Koçman Üniversitesi Ortaca Meslek Yüksekokulu Turizmve otel İşletmeciliği programından, 2016 yılında Süleyman Demirel Üniversitesi Eğirdir Turizm Otelcilik Yüksekokulu Konaklama İşletmeciliği Programında tamamlamıştır. 2018 yılında Gaziantep Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim dalında yüksek lisans eğitime başlamıştır. Demir’in 2020 yılında yayınlana “Turistik Ürün Çeşitlendirme Kapsamında Arz Tabanlı Bütünsel Yaklaşım: Adana Örneği” adlı bir kitabı bulunmaktadır. Halen özel sektörde çalışmaya devam etmektedir.

VITAE