

YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİ ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİ BELİRLEMeye YÖNELİK BİR ARAŞTIRMA

Dr. Işıl ÖZGEN

Dokuz Eylül Üniversitesi ,
İşletme Fakültesi, Turizm İşletmeciliği Bölümü, İzmir
e-posta: isil.goksu@deu.edu.tr

Özet

Yiyecek-ıcecek sektörü emeğin yoğun olarak gercekleştigi bir hizmet sektörüdür. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı olarak üç boyutta değerlendirilen tükenmişlik, çalışanların performansını ve dolayısıyla da işletmenin hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir. Tükenmişliği, kurumsal temelli diğer stres kaynaklarından ayıran özellik, çalışanların iş gereği karşılaştıkları kişilerle kurdukları sık ve yoğun etkileşimler sonucunda ortaya çıkmasıdır. Tükenmişlik, zihinsel ve fiziksel enerji tükenmesi olarak da karakterize edilmektedir. Bu çalışmada; yiyecek-ıcecek işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeyinin belirlenmesi amaçlanmıştır.

Araştırmada, Maslach tarafından geliştirilen Türkçe'ye uyarlaması Ergin (1992) tarafından yapılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği uygulanmıştır. Araştırmada veri toplama yöntemi olarak anket ve yazar tarafından geliştirilen kişisel bilgi formu kullanılmıştır. Örneklem olarak İzmir Adnan Menderes Havalimanı Dış Hatlar Terminali Yiyecek-İcecek İşletmelerinde çalışan 110 kişi ele alınmış ve anketler Mart-Ağustos 2007 tarihinde yapılmıştır. Örneklem duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin düşük, kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu belirlenmiş ve örneklem düşük bir düzeyde tükenmişlik yaşadığı tespit edilmiştir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, Yiyecek-İcecek İşletmeleri

A RESEACH ABOUT DETERMINING FOOD & BEVERAGE EMPLOYEES' BURNOUT LEVELS

Abstract

Food and beverage sector is labor-intensive. Burnout, which can be investigated in three dimension emotional exhaustion, cynicism and personal accomplishment can affect employee performance as well as service quality of the establishment. The main characteristic which makes burnout different from other job-related occupational stress factors is that, it is the result of frequent employee relations with the individuals. Mostly characterized by mental and physical energy exhaustion. The aim of this study is to find out the burnout levels of food and beverage employees.

Data related to burnout levels was collected by 'Maslach Burnout Inventory' which Turkish form is adapted by Ergin (1992) and personal information form developed by the researcher. The data group of the study consists of 110 employees who were working in food and beverages establishments in İzmir Adnan Menderes Airport. The study is done between March- August 2007. The data group's burnout levels were found to be low in terms of emotional exhaustion and depersonalization sub-dimension and found to be high in terms of personal accomplishment. In general it can be stated the food and beverage employees working in İzmir Adnan Menderes Airport have low burnout.

Keywords: Burnout, Food & Beverage



Işıl ÖZGEN; 1974 yılında İzmir’de doğdu. 1997 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği Bölümünden mezun oldu. 1991- 1997 yıllarında konaklama sektöründe ve seyahat acentalarında çalıştı. 1997 yılında Profesyonel Turist Rehberi oldu. 2000 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalından yüksek lisans 2005 yılında ise Doktora diplomasını aldı. 1997 yılında Dokuz Eylül Üniversitesi İşletme Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümünde araştırma görevlisi olarak göreve başladı halen aynı fakültede akademik hayatına devam etmektedir. Çevre yönetimi, yiyecek-içecek yönetimi başta olmak üzere yönetim organizasyon konularında çalışmaları ve yayınları bulunmaktadır