

ÖZET

OTEL İŞLETMELERİNİN YİYECEK İÇECEK BÖLÜMÜ ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK SENDROMU: KUŞADASI ÖRNEĞİ

Meltem KIRKAN

Yüksek Lisans Tezi, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı

Tez Danışmanı: Yrd. Doç. Dr. Ülker ÇOLAKOĞLU

2014, 168 sayfa

"Burnout Sendromu" duygusal etkili durumlara uzun süre maruz kalınmasıyla karşımıza çıkan duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalmasıyla ilişkili bir olgu olarak tanımlanmaktadır.

Bu çalışmanın amacı 5 yıldızlı otellerin yiyecek ve içecek personelinin tükenmişlik seviyelerini belirlemektir. Çalışma, Aydın ilinin Kuşadası ilçesinde 2013 yılı Temmuz ile Ağustos ayları arasında 5 yıldızlı otellerde çalışan yiyecek ve içecek personeli üzerinde yapılmıştır.

Verilerin değerlendirilmesinde sırasıyla Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve Kişisel Bilgi Formu çalışanların tükenmişlik seviyelerini ve mesleki tatminlerini belirlemek amacıyla kullanılmıştır. Anketlerden elde edilen tüm verilerin SPSS 15.0 kullanılarak analizleri yapılmıştır. Geçerlilik analizi, Bağılantısız Örneklem için T Testi ve Tek Yönlü Varyans Analizi testi, katılımcılardan alınan bilgileri değerlendirmek ve analizleri değerlendirmede kullanıldı.

Çalışmanın sonuçları, yiyecek ve içecek personelinin duygusal tükenmişlik seviyelerinin orta, duyarsızlaşma seviyelerinin yüksek ve kişisel yeterlilik düzeylerinin yüksek olduğunu göstermiştir. Bu veriler göz önüne alındığında otel çalışanlarının genel tükenmişlik seviyelerinin orta derecede olduğu düşünülebilir. Bununla beraber yiyecek ve içecek bölümünde çalışan personelin ortalama tükenmişlik seviyeleri alt parametreleri arasında istatistiksel olarak farklılıklar olduğu ve bunların demografik özelliklerden ve çeşitli faktörlerden etkilendiği belirlenmiştir. Bu farklılıklara neden olan faktörler, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu, işletmedeki çalışma şekli, çalışılan pozisyondaki çalışma süresi, çalışılan gün sayısı, günlük çalışma süresi, işletmede çalışma süresi ve iş değiştirmeyi isteginin olup olmadığı şeklinde belirlenmiştir.

Anahtar sözcükler: Tükenmişlik Sendromu, Beş Yıldızlı Otel, Yiyecek ve İçecek Personeli