



Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Algı Düzeylerinin Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği** (Determination of Perception Levels of Employees of Food and Beverage Department Related to their Job Performance and Intention to Leave: Afyonkarahisar Case)

* Erdal ÖZER^a 

^a Afyon Kocatepe University, Afyon Vocational School, Department of Tourism and Hotel Management, Afyonkarahisar/Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 20.04.2019

Kabul Tarihi: 01.06.2019

Anahtar Kelimeler

İş performansı

İşten ayrılma niyeti

Yiyecek içecek bölümü

Öz

Otel işletmelerinde verilen hizmetlerin niteliği gereği müşteri istek ve beklentilerinin hızlı bir şekilde karşılanması gerekmektedir. Bu nedenle yüksek iş performansına sahip nitelikli işgörenlerin işletmelere kazandırılmaları ve işletmelerde uzun süreli istihdam edilmeleri önem arz etmektedir. Bu doğrultuda çalışmanın amacı, beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde çalışan işgörenlerin iş performansı ve işten ayrılma niyeti algı düzeylerinin belirlenmesidir. Çalışmanın evreni, Afyonkarahisar'daki beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü işgörenlerinden oluşmaktadır. Veri toplama tekniği olarak anket yöntemi kullanılmış olup uygulama 513 işgören üzerinde gerçekleştirilmiştir. Verilerin analizinde betimsel istatistiklerin yanı sıra; t testi ve varyans analizi kullanılmıştır. Araştırma sonucunda işgörenlerin iş performansına ilişkin algılarının orta düzey ve üzerinde olduğu ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu tespit edilmiştir.

Keywords

Job performance

Intention to leave

Food and beverage department

Abstract

Customer demands and expectations must be met quickly in accordance with the quality of the services provided in the hotel business. For this reason, it is important that qualified employees with high work performance are recruited to businesses and long-term employment in enterprises. The aim of this study is to determine the level of perception of job performance and intention to leave of employees working in food and beverage departments of fivestar hotels. The research population consist of the employees in the food and beverage division (service and kitchen) of five-star hotel enterprises in Afyonkarahisar province. The survey method was used as data collection technique and the application was carried out on 513 employees. In the analysis of the data was obtained through the questionnaire, t test, variance analysis, as well as descriptive statistics. As a result of the study, it was determined that employees' perceptions of work performance were medium and above and their intention to leave was low.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar.

E-posta: eozer@aku.edu.tr (E. Özer)

Makale Künyesi: Özer, E. (2019). Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyetlerine İlişkin Algı Düzeylerinin Belirlenmesi: Afyonkarahisar Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (2), 1012-1034.

DOI: 10.21325/jotags.2019.405

** Bu çalışma "Otel Yiyecek İçecek Bölümlerinde Güçlendirmenin İşgören Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Afyonkarahisar'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama" adlı doktora tezinden üretilmiştir.

GİRİŞ

Hizmet sektörü içerisinde yer alan otel işletmeleri emek yoğun ve müşteri-işgören ilişkisinin yoğun yaşandığı işletmelerdir. Bu tarz özelliğe sahip otel işletmelerinde insan kaynaklarının hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti açısından etkin bir şekilde yönetimi, işletme başarısı açısından önemli bir faktör haline gelmiştir. Dolayısıyla insan emeğinin bu denli önemli olduğu otel işletmelerinde işgörenlerin mesleki ve bireysel gelişimlerinin artırılması yolu ile mesleki (görev) ve gönüllü (bağlamsal) davranışlarını içeren iş performanslarının etkin bir şekilde yönetilmesi gerekmektedir (Helvacı, 2002, s.156). Ancak günümüzde sektörün kendine has özelliklerinden (mevsimlik, çalışma saatleri, sosyal güvence vb.) dolayı yaşanan önemli bir sorun da işgören devir hızının diğer sektörlerle oranla daha yüksek düzeyde olmasıdır (Tuna, 2007, s.46; Avcı ve Küçükusta, 2009, s.38; Okşit ve Kılıç, 2019, s.51). Otel işletmelerindeki işgören devir hızının yüksek olması, işletmeler için istenmeyen bir durumdur. Çünkü tecrübeli ve nitelikli işgörenlerin işten ayrılması hizmet kalitesini ve çalışan-müşteri ilişkilerini olumsuz yönde etkilemektedir (Met ve Sarioğlan, 2010, s.203) Bununla birlikte deneyim, bilgi ve verimlilik kaybı, rekabet avantajı sağlamada (Polat ve Meydan, 2010, s.152), yeni işgören bulma ve işe alma, eğitim, iş kazaları, maliyetlerin artması, ekonomik açıdan üretimin azalmasına ve çalışanların oranının düşmesi gibi olumsuz etkilere neden olduğu belirtilmektedir (Okşit ve Kılıç, 2019, s.51). Bu anlamda işletme yöneticilerinin işletmenin amaçlarını yerine getirirken, işgörenlerin iş performans düzeylerini artıracak ve çalışanların işten ayrılma eğilimlerini azaltacak insan kaynakları politikaları geliştirmeleri gerekir. Çünkü bir işletme ancak o işletmede hizmet veren çalışanların gösterdiği performans kadar başarılı olabilmektedir. Bu düşünceden hareketle bir işletmenin toplam başarısından söz edebilmek için bireysel performansın işletmeler açısından öneminin yeterince kavranması, yönlendirilmesi ve artırılmasına yönelik faaliyetlere gerekli önemin verilmesi gerekmektedir.

Bu kapsamda çalışmanın iki amacı bulunmaktadır. Bunlardan ilki, yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin görev ve bağlamsal iş performansı ve işten ayrılma niyeti algı düzeylerinin belirlenmesidir. İkinci amaç ise, işgörenlerin bireysel ve sektörel özelliklerine göre araştırma değişkenlerini algılamalarında anlamlı farklılıkların olup olmadığının ortaya konulmasıdır. Bu amaç doğrultusunda elde edilen bulguların mevcut durumun ortaya konulması yönüyle işletme yöneticilerine ve ilgili yazına katkı sağlaması açısından önemli olacağı düşünülmektedir.

Kuramsal Çerçeve

İşgören Performansı

Günümüzde yaşanan yoğun rekabet ve ekonomik koşullar nedeniyle işletmeler açısından sürdürülebilir rekabet gücü elde etmek ve katma değer yaratarak işletme performansını arttırmak işletme başarısı açısından önemli hale gelmiştir. Bu kapsamda gerek işletme performansı gerekse bireysel performansın artırılabilmesi amacıyla işletmelerin üretim araçlarını etkin bir şekilde kullanmaları gerekmektedir. Bu araçlar içerisinde özellikle insan gücünün önemi verimlilik artışı ve rekabet üstünlüğü sağlama açısından daha da ön plana çıkmaktadır (Yıldız, Savcı ve Kapu, 2014, s.236). Çünkü örgütlerin etkin ve verimli bir şekilde çalışıp, belirledikleri amaçlara ve başarılı iş sonuçlarına ulaşabilmelerinde sahip oldukları insan kaynağının performans düzeyi büyük önem taşımaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014, s.137). Bu anlamda, örgütlerde belirlenen amaç ve hedeflere ulaşmak için yüksek performansa sahip çalışanlara gereksinim duyulmaktadır. Diğer yandan örgütsel başarı ve verimliliğin temel

bileşenleri olan örgütsel ve bireysel performansın artışı üzerinde pek çok yönetsel ve bireysel faktörler etkili olmaktadır (Beğenirbaş ve Turgut, 2014, s.134). Örneğin işgörenlerin iş tatmin düzeyleri, örgüt kültürü, algılanan örgütsel destek, güven, örgütsel bağlılık, yönetici davranışları, kişisel ve organizasyonel özellik ve amaçlar vb. pek çok faktör işgören performansı üzerinde etkili olmaktadır. Dolayısıyla örgüt yönetimleri, çalışanların bireysel performansları üzerinde olumlu ya da olumsuz etki yaratan faktörleri tespit edip performansı artırıcı etmenleri optimize ederek örgüt yapısı içerisinde yer almalarını sağlamaları gerekmektedir (Akkoç, Çalışkan ve Turunç, 2012, s.106).

İşgören performansı konusu otel işletmeleri açısından değerlendirildiğinde, bu işletmelerde ürün ve hizmet kalitesini büyük ölçüde “insan” belirlemektedir. Bu nedenle işgörenlerin iş performans düzeyleri; üretilen hizmetlerin kalitesinde ve müşteri memnuniyetinin sağlanmasında önemli bir etken olarak karşımıza çıkmaktadır. Bu anlamda işletme başarıdan söz edebilmek için örgüt yönetimlerinin işgörenlerin bireysel performanslarını artırıcı yönetsel uygulamalara gerekli önemi vermeleri gerekmektedir (Yatkin, 2009, s.139). İlgili yazında, bireysel performansı sürekli olarak yönetmeye ve geliştirmeye yarayan en önemli araçlardan bir tanesinin, işletmelerde etkin bir şekilde yürütülecek olan performans değerlendirme sistemlerinin olduğu belirtilmektedir (Güzel, Aydın ve Eriş, 2007, s.146). Gerçekten de işletmelerde adil ve işe uygun ölçütler dahilinde oluşturulan bireysel performans değerlendirme sistemlerinin varlığı, çalışanların motivasyonları üzerinde olumlu yönde etkiler yaratmakta ve beraberinde işletme performansını artırıcı bir etkiye sahip olmaktadır (Aslantürk, 2015, s.32). Özetle performans değerlemedeki asıl amaç, bireysel performansın adil standartlar ve kriterler çerçevesinde değerlendirilmesi ve bu yolla bireysel performansın geliştirilerek örgütsel performansın artırılmasıdır (Uyargil, 1994, s.2).

İlgili yazında performans ve bireysel performans kavramlarına yönelik açıklamalara baktığımızda; performans kelimesi, Fransızca kökenli bir kavram olup, Türkçe karşılığının edim ve başarı olduğu, temelde başarıyı tanımlamak için kullanıldığı belirtilmektedir. Ancak performans kavramının farklı süreçleri içermesi ve birçok boyut ile ele alınması, ilgili kavrama yönelik farklı tanımlamaların yapılmasına neden olmaktadır. Örneğin; örgüt performansı, işletme performansı, iş performansı ve bireysel performans şeklinde ele alınarak tanımlanmaktadır (Özdemir, 2007, s.3). Ayrıca performans kavramı insan kaynakları yönetimi açısından, bireysel veya ekipsel başarı anlamına karşılık gelirken; işletme kültüründe ise, bir işi yapan birey ya da işletmenin belirlenen bir işin icra edilmesiyle hedefe nitel ve nicel anlamda ne ölçüde ulaşıldığının belirlenmesi olarak tanımlanmaktadır (Ayanoğlu, Atan ve Beylik, 2010, s.44). İşgören performansı ise, bir bireyin bir iş ile ilgili hedef ve standartlara ne ölçüde ulaşabildiğinin göstergesi olarak tanımlanmaktadır (Çöl, 2008, s.38). Rotundo ve Sackett (2002, s.66) iş performansını, “bireylerin idaresinde olan ve örgütün hedef ve amaçlarına katkıda bulunan faaliyet ve davranışlar”; Doğan ve Özdevecioğlu (2009, s.171) “çalışanın üstlendiği görevi, işletmenin gayelerine ulaşması için önceden tespit edilmiş sınırlar dahilinde ve iş şartlarına uygun şekilde ifa etmesi” şeklinde tanımlamışlardır. Örgütler açısından yüksek bireysel performans öncelikli öneme sahiptir. Çünkü bir örgüt ancak işgörenlerinin gösterdiği performans oranında başarılı olabilecektir (Çöl, 2008, s.38). Bu nedenle bireysel performansın yönlendirilmesi ve artırılması, örgütlerin öncelikli amaçları arasında olması gerekmektedir.

İşgören Performansı Boyutları

İlgili yazında işgören performansının çok boyutlu bir yapı olduğu genel kabul görmektedir. Buna karşın teori ve uygulama açısından en yaygın olarak bahsedilen ve ilgi gören performans boyutları, görev ve bağlamsal performans (Borman ve Motowidlo, 1993, s.72; Motowidlo ve Van Scotter, 1994, s.475; Van Scotter, 2000, s.79; Befort and Hatrup, 2003, s.17; Jawahar ve Carr, 2007, s.330; Onay, 2011, s.590; Bağcı, 2014, s.61). Bir örgütte iş performansının doğası; örgütün amaç ve misyonuna ve bu misyonu gerçekleştirmek için hangi tür davranışların örgüt için daha değerli olduğu inancına bağlıdır. Bu nedenle araştırmacılar görev ve bağlamsal performansın genel performans üzerindeki ağırlığının bilinmesinin, insan kaynakları kararlarının formülize etmek için önemli faktörler olduğunu belirtmişlerdir. Nitekim yapılan araştırmalar iki farklı performans boyutunun genel performans üzerinde farklı ağırlıklara sahip olduğunu (Befort ve Hatrup, 2003, s.18) ve işgörenlerin örgüte yaptıkları tüm katkılarının, görev ve bağlamsal performans boyutları olmak üzere iki faktör açısından değerlendirilmesi gerektiğini ispatlamaktadır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009, s.59). Örneğin, Borman ve Motowidlo (1993) görev performansının daha da ötesinde davranış kalıplarını dahil ederek araştırmalarında görev ve bağlamsal performans arasındaki ayrımı tespit etmişlerdir. Motowidlo ve Van Scotter (1994, s.475) ise bu ayrımı test etmek amacıyla Amerikan Hava Kuvvetleri'nde çalışan 421 teknik işgören üzerinde yaptığı çalışmada, görev ve bağlamsal performansın genel performans üzerinde bağımsız etkilere sahip olduğu sonucuna ulaşmışlardır. Benzer şekilde Van Scotter (2000,s.79)'in 1992 de 419 yönetici ve 1993'de 991 Amerikan hava kuvvetleri mekaniğinde çalışan yöneticilerin görüşlerini aldığı çalışmada elde edilen sonuçlar, Borman ve Motowidlo (1993) ve Motowidlo ve Van Scotter (1994)'in ortaya koyduğu görev ve bağlamsal performans arasındaki ayrımı desteklemektedir. Ayrıca yapılan çalışmada görev ve bağlamsal performansın her birinin, işgören devri ve iş tatmini üzerinde farklı etkilere sahip olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Elde edilen bu sonuçlar, işgörenlerin genel iş performansının tüm yönüyle ortaya konulabilmesi için, görev ve bağlamsal performans boyutlarının ayrı ayrı ele alınarak değerlendirilmesi gerekliliğini ortaya koymaktadır.

Performans boyutlarından ilki olan görev performansı, işgörenlerin bir iş veya görevi yerine getirirken işe ilişkin önceden belirlenmiş ve iş tanımlarında yer alan görev ve sorumlulukların yerine getirilmesi ile ilgili performans çıktısı olarak tanımlanmaktadır (Rotundo ve Sackett, 2002, s.67). Borman ve Motowidlo (1993, s.72) resmi olarak tanımlanan bir işin gereklerini yerine getirmek ve böylece örgütün teknik çekirdeğine (üretim faaliyetlerine) direkt olarak teknolojik süreçlere katılımı ile ya da dolaylı olarak mal ve hizmet sağlayarak katkıda bulunulan etkinlikler olarak tanımlamıştır. Jawahar ve Carr, (2007, s.330) görev performansını resmi iş tanımı içinde, belirlenen bir işin yerine getirilmesi ile ilgili temel sorumluluklar ve bir işi diğer işlerden ayıran görevler olarak tanımlamıştır. Örneğin; bir garson için restoranın ön hazırlıklarının yapılması, kuver atmak, sipariş almak ve servis yapmak görev performansı davranışları olarak değerlendirilebilir.

Baglamsal performans ise, işgörenin iş ve görev tanımlarında yer alan ve görevinin bir parçası olan görev ve sorumluluklardan ziyade, işgörenlerin daha çok örgütteki sosyal ortama sağladıkları gönüllü davranışları içermektedir. Befort ve Hatrup, (2003, s.17) bağlamsal performansı, örgütün kültür ve psikolojik iklimine katkıda bulunan gönüllü davranışlar olarak tanımlamıştır. Bu davranışlar; ekstra çalışma için gönüllü olma, coşkulu ve ısrarlı davranma, örgütsel kural ve prosedürler izleme, örgütü destekleme ve savunma gibi davranışları içermektedir (Befort

ve Hatstrup, 2003, s.17). Goodman ve Svyantek (1999, s.255) bağlamsal performansın, resmi olarak bir işin parçası olmayan eylemleri gerçekleştirmek için yapılan gönüllü davranışlar olarak tanımlamıştır. Bağlamsal performansın genel performans içinde tanımlanması önemli bir unsurdur. Çünkü bağlamsal performans davranışları örgütün sosyal ve psikolojik ortamını şekillendirerek örgütlerin asıl iş konusu olan mal ve hizmetlerin üretimine (teknik çekirdeğe/işin özüne) katalizör etkisi yapmaktadır (Borman ve Motowidlo, 1997, s.99). Bu nedenle genel performans içerisinde her iki performans boyutuna ilişkin değerlendirilmelerin yapılması insan kaynakları uygulamaları (eğitim, işe alma, ödüllendirme, geribildirim vb.) açısından önemli ipuçları verecektir. Barutçugil, (2002, s.47) yüksek performanslı çalışanın, örgüt vizyon ve stratejileri doğrultusunda çalışırken, görev ve bağlamsal olmak üzere her iki performans düzeyini en üst düzeyde gerçekleştiren kişi olduğunu belirtmiştir. Dolayısıyla işgörenlerin genel iş performans düzeylerinin belirlenmesinde iki boyutun birlikte ele alınması daha gerçekçi bir yaklaşım olacaktır (Özdevecioğlu ve Kanıgür, 2009, s.59). Örneğin, bir otelin yiyecek içecek bölümünde çalışan bir servis personelinin servis yöntemlerini çok iyi bilmesi ve uygulaması görev performansı ile ilgili olurken; turizmi ne ölçüde sevdiği, müşterilere karşı ilgisi, işi dışındaki faaliyetlere gönüllü katılımı, yardımseverlik ve sosyal ilişki kurma davranışları bağlamsal performans davranışları ile ilgilidir (Çolakoğlu, 2005, s.133-134). Bu anlamda kaliteli mal ve hizmet üretimi sürecinde önemli bir role sahip olan işgörenlerin her iki performans düzeylerinin ölçülmesi ve değerlendirilmesi hem işletmelere hem de çalışanlara önemli avantajlar sağlayacağı unutulmamalıdır.

İşten Ayrılma Niyeti

İş dünyası liderleri genellikle yetenekli ve kararlı işgörenlerin sürdürülebilir rekabet avantajı sağlamada en önemli kaynak olduğunu, yetenekli ve vasıflı çalışanların bir organizasyonun başarısı için vazgeçilmez olduklarını belirtmektedirler. Buradan hareketle, işletmelerin rekabet gücünün artırılması amacıyla insan kaynakları yönetimi anlayışı içerisinde nitelikli personel istihdamının sağlanması ve nitelikli işgörenlerin örgütte tutulmasını sağlayacak insan kaynakları politikalarına önem verilmesi gerekmektedir (Perryer, Jordan, Firms ve Travaglione, 2010, s.911). İşgörenlerin sık sık işten ayrılmaları yani, işgücü değişim hızının yüksek olması örgüt açısından istenmeyen bir durumdur (Kim, Leong ve Lee, 2005, s.175). Çünkü işgörenlerin buldukları işten ayrılmaları örgütler için deneyim, bilgi ve verimlilik kaybının yanı sıra yetenekli iş gücünü kaybetme, iş kazaları ve işe alım maliyetleri gibi olumsuzluklara neden olmaktadır (Polat ve Meydan, 2010: 152). Bu nedenle örgütlerin, örgüt etkinliğini olumsuz yönde etkileyen işgören devrini düşürmek için işgörenlerin işten ayrılma niyetini artıran faktörleri belirleyip minimize etmeleri ve içsel motivasyonlarına karşı duyarlı olmaları gerekmektedir (Kim ve ark., s.2005: 175). İşgörenlerde işten ayrılma niyetinin oluşmasının sebepleri bireylere göre değişkenlik göstermesine ile birlikte Bula (2012, s.111), işten ayrılma nedenlerini moralsizlik, iş tatminsizliği, terfi beklentileri, yetersiz ücret, daha fazla sorumluluk, çalışma koşulları şeklinde sıralamaktadır (Okşit ve Kılıç, 2019, s.50).

İlgili yazında işten ayrılma niyeti, gönüllü ve gönülsüz olmak üzere iki şekilde tanımlanmakta ve her ayrılma türünün organizasyonların etkinliği üzerinde değişik etkilere sahip olduğu belirtilmektedir (Wells ve Peachey, 2011, s.26). Örneğin; Wells ve Peachey (2011, s.26) gönüllü işten ayrılmayı bir kişinin çalıştığı firmada kendi isteği doğrultusunda kalma ya da ayrılma kararı vermesi şeklinde tanımlamaktadır. Price (2004, s.34) ise gönülsüz işten ayrılmayı, işgörenlerin kendi istekleri dışında görevine son verilerek (kovulma, ölüm vb. durumlarında) işlerini mecburen bırakmaları şeklinde tanımlamaktadır (Price, 2004, s.34'den akt Okşit ve Kılıç, 2019, s.50). Abbasi ve

Hollman (2000, s.333) işletmeler için en zararlı ayrılma türünün gönüllü ayrılmalar olduğunu ve gönüllü ayrılmaların daha çok örgüt içerisinde deneyim ve bilgi sahibi yetenekli işgörenler tarafından gerçekleştiğini ve bu durumun işletmelerde işlevsel bozukluğa neden olduğunu belirtmişlerdir. Zira, örgütte sosyalleşen, belli performans seviyesine ulaşan işgörenlerin işletmeden ayrılmaları eğitim, oryantasyon ve düşük performanstan kaynaklanan maliyetlere sebep olabileceği düşünülmektedir (Çelik ve Çıra, 2013, s.11). Bu nedenle yönetim tarafından işten ayrılma eğilimi sürecinin nasıl geliştiği, nelerin etken faktör olduğunun belirlenmesi ve bu eğilimin ortadan kaldırılması için çabaların yürütülmesi gerekmektedir. Böyle bir yaklaşım, bir takımın parçası olarak eğitim ve geliştirme faaliyetleri ile yatırım yapılan nitelikli işgörenlerin işletmelerde tutulmasını sağlayacaktır (Avcı ve Küçükusta, 2009, s.37). Diğer yandan yazında gönülsüz ayrılmaların örneğin düşük performans nedeniyle işten çıkartılmaların, işletmelerde işlevsel bozukluklara neden olmayacağını hatta bazı avantajlar sağlayacağı belirtilmektedir (Wells ve Peachey, 2011, s.23). Örneğin Jackofsky (1984, s.74) zayıf performansa sahip işgörenlerin işten ayrılmalarının örgütsel etkinliği olumlu yönde etkileyeceğini belirtmiştir. Ayrıca İlısu (2012: 62) örgütlerde işten ayrılmaların çok az olduğu durumlarda, yeni bilgi ve becerilere sahip genç personelin işe alınması ve personelin üst görevlere yükseltilmesi gibi fırsatları azaltacağını belirtmiştir. Sonuç olarak, otel işletmelerinde işgörenlerin işten ayrılmasına neden olan etkenlerin belirlenip yüksek performansa sahip işgörenlerin devamlılığını sağlayacak tedbirlerin alınmasının işletmelere önemli avantajlar sağlayacağı unutulmamalıdır.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırmanın Önemi ve Amacı

Otel işletmelerin emek-yoğun özelliğe sahip olması nedeniyle hizmet kalitesi, örgütsel başarı, karlılık ve verimlilik artışında işletmesine bağlı, nitelikli, deneyimli ve aynı zamanda yüksek iş performansına sahip işgörenler önemli rol oynamaktadır (Tuna, 2007, s.47). Bu nedenle, mevcut insan gücünün iş performans düzeylerinin sürekli olarak takip edilmesi ve işletmeye karşı duygularının belirlenmesi gerekmektedir. Yapılan bu çalışma ile yiyecek-İçecek bölümü işgörenlerinin görev ve bağlamsal iş performansı ile işten ayrılma niyeti düzeylerinin ortaya konulması, ilgili yazına ve işletme yöneticilerine önemli veri kaynağı oluşturması beklenmektedir.

Araştırma konusu olan iş performansı ve işten ayrılma niyetinin, araştırmanın hedef kitlesi olan yiyecek-İçecek bölümü ve işgörenleri açısından önemini vurgulayacak olursak; yiyecek-İçecek bölümleri, yerine getirdikleri faaliyetler itibariyle en fazla oranda istihdamın yaratıldığı, müşterilerin konaklama sürecinde en fazla zaman geçirip müşteri-işgören etkileşiminin en yoğun yaşandığı ve gelir yönünden konaklama gelirlerinden sonra en fazla gelirin elde edildiği bölüm olma özelliğine sahiptir (Olalı ve Korzay, 1993, s.364; Denizler, 2005, s.19; Kozak, 2008, s.273). Kuşkusuz benzer öneme ve farklı işlevlere sahip olan her bölüm ve birimlerde müşteri-işgören etkileşimi önem arz etmektedir. Ancak bahsi geçen özelliklerinin yanı sıra konukların tekrar aynı işletmeyi seçmeleri konusunda sınır birim işgörenlerinin (servis-önbüro) son derece kritik bir role sahip olması (Boylu ve Sökmen, 2002, s.173); yiyecek-İçecek bölümünü ve bu bölümlerde çalışan işgörenlerin performans düzeylerinin ve işyerine yönelik duygularının belirlenmesini daha ön plana çıkarmaktadır. Bu nedenle, yiyecek-İçecek bölümlerinde işten ayrılma niyetlerinin ya da ayrılmaların artması, yani personel devir oranının yükselmesi ve düşük performans düzeyi istenmeyen bir durumdur (Cinnioğlu, Atay ve Diker, 2019, s.400). Bu düşünceden hareketle, araştırma yiyecek-İçecek bölümü işgörenleri üzerinde gerçekleştirilmiştir.

Bu kapsamda araştırmanın iki amacı bulunmaktadır: İlki, Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel şletmelerinde çalışan, yiyecek-içecek bölümü işgörenlerinin görev ve bağlamsal iş performansı ve işten ayrılma niyeti düzeylerini ortaya koymak. İkinci amaç ise, işgörenlerin bireysel ve sektörel özelliklerine göre iş performansı ve işten ayrılma niyetine yönelik algılamalarında anlamlı farklılıkları olup olmadığını ortaya koymaktır. Bu doğrultuda, araştırmada iki soru cümlesini belirlenmiştir: Bunlardan ilki, “yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin iş performansı ve işten ayrılma niyetine ilişkin algılamaları ne düzeydedir?” ikincisi ise “yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin bireysel ve sektörel özelliklerine göre değişkenleri algılamalarında anlamlı farklılıklar var mıdır?”

Araştırma Evreni

Araştırmanın evrenini, Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel şletmelerinin yiyecek içecek bölümü (servis ve mutfak departmanı) işgrenlerinden oluşmaktadır. 08.07.2016 tarihi itibariyle, Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğünden alınan verilere göre, 7’si merkez ilde, 3 tanesi Sandıklı ilçesinde olmak üzere, 10 adet beş yıldızlı termal otelin faaliyet gösterdiği tespit edilmiştir (Afyonkarahisar İl Kültür ve Turizm Müdürlüğü). Araştırmanın uygulaması 08.08.2016-09.10.2016 tarihleri arasında gerçekleştirilmiş olup evreni oluşturan beş yıldızlı otellerin tamamına ulaşmak mümkün olacağından ve güvenirliği mümkün olan en yüksek seviyede tutmak amacıyla, örneklem yoluna gidilmemiş, araştırmada evrenin tamamına ulaşılması (tam sayım) hedeflenmiştir. Otellerin İnsan Kaynakları bölümünden alınan bilgilere göre yiyecek içecek bölümünde çalışan toplam işgören sayısının 550 olduğu tespit edilmiştir. Öte yandan araştırma, uygulamalı bir alan araştırması olması nedeniyle sektörel (turizm), şletme (beş yıldızlı otel), organizasyon (yiyecek içecek bölümü ve coğrafi (Afyonkarahisar) bir takım sınırlamaları içermektedir. Bu anlamda araştırmanın en önemli kısıtlılığı, Afyonkarahisar ve Sandıklı bölgesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel şletmelerinin yiyecek içecek bölümü işgörenlerini kapsamasıdır. Bu nedenle, sonuçlarla ilgili bir genelleme ancak Afyonkarahisar bölgesine yönelik genellemeleri içerecektir.

Veri Toplama Aracı

Uygulamalı bir özellik taşıyan bu araştırmada işgörenlerin görev ve bağlamsal iş performansı ve işten ayrılma niyeti düzeylerin belirleyebilmek amacıyla, verilerin toplanmasında anket yöntemi kullanılmıştır. Tablo 1’de otelerde çalışan yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin sayıları ve anket geri dönüş sayıları verilmiştir.

Tablo 1. Yiyecek İçecek Bölümü İşgörenlerinin ve Dağıtılan Anketlerin Geri Dönüşü

Görevi	Servis Bölümü			Mutfak Bölümü			Toplam		
	Dağıtılan	Toplanan	Fark	Dağ.	Top.	Fark	Dağ.	Top	Fark
İşgören	296	285	11	254	228	26	550	513	37

Tüm otellerin yiyecek içecek bölümünde çalışan işgörenlere dağıtılan 550 anketin 513 adetinden yani %93’lk kısmından geri dönüş sağlanmıştır. Toplanan anketlerin hepsi geçerli veri içerdiğinden tüm anketler değerlendirilmeye tabi tutulmuştur. Veri toplama aracı olarak kullanılan anket  bölümden oluşmaktadır. Birinci bölümde işgörenlerin demografik (bireysel ve sektörel) zelliklerini belirlemeye ilişkin sorular yer almaktadır. İkinci bölümde işgörenlerin görev ve bağlamsal iş performans düzeylerini ölçmek için Smith ve ark. (1983) tarafından geliştirilen 16 sorulu iş performansı lğine, sonrasında Goodman ve Svyantek (1999, s.254-275)’in 9 görev

performansı sorusunu ekleyerek geliştirdiği ve Doğan (2005,s.113)'in sadeleştirdiği, görev ve bağlamsal iş performansı ölçeği kullanılmıştır. Ölçekte görev performansını ölçmek üzere 9 ifade ve bağlamsal performansı ölçmek üzere de 14 ifade yer almaktadır. Anketinin son bölümünde ise, Camman, Fichman, Jenkins ve Klesh, (1979) tarafından geliştirilen üç ifadeli ve tek boyutlu “işten ayrılma ölçeği” kullanılmıştır. Bununla birlikte tüm ölçekler 5'li Likert tipi (“1-Kesinlikle katılmıyorum, 2- Katılmıyorum, 3-Ne katılıyorum ne de katılmıyorum, 4-Katılıyorum, 5-Kesinlikle katılıyorum” şeklinde derecelendirmeye tabi tutulmuştur.

Verilerin Analizi

Araştırmada 513 işgörenden elde edilen verilerin analizinde SPSS 18.0 for Windows paket programı kullanılmıştır. Ankete katılan işgörenden bireysel ve sektörel özelliklerinin belirlenmesinde yüzde ve frekans analizleri, işgörenden görev/bağlamsal iş performansı ve işten ayrılma niyeti düzeylerinin tespit edilmesinde aritmetik ortalama ve standart sapma analizleri kullanılmıştır. İşgörenden iş performansı ve işten ayrılma niyeti algılama düzeylerinin bireysel ve sektörel özelliklerine göre, anlamlı farklılıklar gösterip göstermediği parametrik testler kullanılarak analiz edilmiştir. İşgörenden söz konusu faktörlere ilişkin algı düzeylerinin bireysel ve sektörel özelliklerine göre anlamlı bir farklılık gösterip göstermediği; iki gruplu değişkenlerin (cinsiyet, medeni hal ve çalıştığı bölüm) karşılaştırılmasında “t- testi”; ikiden fazla grup içeren değişkenlerin (yaş, eğitim, turizm eğitimi, sektörde çalışma süresi, otelde çalışma süresi ve görev unvanları) karşılaştırılmasında ise “Tek Faktörlü Varyans (Analysis of Variance- F testi) Analizi” uygulanarak tespit edilmiştir. İki den fazla gruplarda farklılığın hangi gruplar arasında gerçekleştiğini ortaya koymak amacıyla da “Çoklu Karşılaştırma–Tukey HSD–Analizi” sonuçlarına yer verilmiştir. Sonuçlar ($p<0,05$) anlamlılık düzeyinde yorumlanarak tablolar halinde sunulmuştur. Bununla birlikte araştırmada, iş performansı ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin yapı geçerliği için faktör analizi uygulanmış ve güvenilirliğini test etmek amacıyla da Cronbach's Alpha katsayıları hesaplanmıştır.

Bulgular ve Tartışma

Çalışmada Kullanılan Ölçeklerin Faktör ve Güvenirlik Analizleri

Araştırmada iş performansı ve işten ayrılma niyeti ölçeklerinin yapı geçerliği için faktör analizi uygulanmıştır. Bu kapsamda araştırmada elde edilen verilerin faktör analizine uygun olup olmadığını ölçmek için Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) testi ve Bartlett küresellik testi uygulanmıştır. KMO değeri 0 ile 1 arasında bir değer almaktadır. Bu değer en az 0,50 olması kabul edilir ve 1'e yaklaştıkça soruların faktör analizi sonuçlarının daha sağlıklı çıkacağına işaret etmektedir (Özdamar, 2004, s.699). Diğer taraftan, araştırmada kullanılan tüm ölçeklerin, güvenilirlik analizlerinin saptanması amacıyla, Cronbach's Alpha katsayılarından yararlanılmıştır. Araştırmada kullanılan iş performansı ölçeklerine ilişkin faktör analizi ve Cronbach's Alpha katsayıları sonuçları Tablo 2'de sunulmuştur.

Tablo 2. İş Performansı Ölçeklerine İlişkin Faktör ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Ölçekler	Alt Ölçekler	Madde Sayısı	Özdeğer	Varyans %	Kümülatif Varyans %	Cronbach's Alpha
İş Performansı	Görev Performansı	9	10,563	45,926	45,926	0,914
	Bağlamsal Performans	14	3,783	16,449	62,375	0,880
	Genel İş Performansı	23	-	-	-	0,936
İşten Ayrılma Niyeti	Genel	3	2,635	87,830	87,830	0,930

İş Performansı için: Kaiser-Meyer-Olkin(KMO) = 0,944; Bartlett's Testi: $\chi^2= 6739,837$; $P=0,000$

İşten Ayrılma Niyeti için: (KMO) = 0,763; Bartlett's Testi: $\chi^2= 1250,830$; $P=0,000$

23 maddeden oluşan iş performansı ölçeği için uygulanan faktör analizinde KMO değeri (KMO=0,944), Bartlett's Testi ($\chi^2=6739,837$; $P<0,000$) sonuçları örneklem hacminin yeterliliğini ve faktör analizinin uygulanabilirliğini göstermektedir. İş performansı ölçeğini, toplam varyansın %62,375'ini açıklayan iki temel faktör oluşturmaktadır. Görev performansı ölçeği toplam varyansın %45,926'sını açıklarken, bağlamsal performans ölçeği ise toplam varyansın %16,449'unu açıklamaktadır. İş performansı ölçeği için Cronbach's Alpha katsayısı $\alpha = 0,936$ olarak hesaplanırken, görev performansı için $\alpha = 0,914$ ve bağlamsal performans için ise $\alpha = 0,880$ olarak hesaplanmıştır. İşten ayrılma ölçeği için KMO=0,763 ve Bartlett's Testi $\chi^2=1250,830$; $P<0,000$ olarak belirlenmiştir. Ölçek toplam varyansın %87,830'unu açıklayan tek faktör altında toplanırken, Cronbach's Alpha katsayısı ise $\alpha = 0,930$ olarak hesaplanmıştır. Bu değerler ölçeklerin yapı geçerliliği ve iç güvenilirliklerinin oldukça yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Bu doğrultuda değişken azaltmaya gerek olmadığına ve ölçeklerde yer alan maddelerin tamamının kullanılmasına karar verilmiştir.

İşgören Bireysel ve Sektörel Özelliklerine İlişkin Bulgular

İşgörenlerin bireysel ve sektörel özelliklerine ilişkin yüzde ve frekans dağılımı Tablo 3 de sunulmuştur.

Tablo 3. İşgörenlerin Bireysel ve Sektörel Özelliklerine Göre Dağılımı (n=513)

Değişkenler	Gruplar	f	%	Değişkenler	Gruplar	f	%
Cinsiyet	Kadın	130	25,3	Yiyecek İçecek Sektöründe Toplam Çalışma Süresi	1 yıldan az	80	15,6
	Erkek	383	74,7		1-3 yıl	144	28,1
Medeni Hal	Bekar	248	48,3		4-6 yıl	134	26,1
	Evli	265	51,7		7-9 yıl	64	12,5
Yaş Grubu	18-22	119	23,2		10 yıl ve üstü	91	17,7
	23-27	154	30,0	Otelde Çalışma Süresi	1 yıldan az	204	39,8
	28-32	95	18,5		1-3 yıl	172	33,5
	33-37	77	15,0		4-6 yıl	78	15,2
	38-42	48	9,4		7-9 yıl	25	4,9
	43 ve yukarı	20	3,9		10 yıl ve üstü	34	6,6

Tablo 3. İşgörenlerin Bireysel ve Sektörel Özelliklerine Göre Dağılımı (n=513) (Devamı)

Eğitim Düzeyi	İlköğretim	88	17,2	Görev Unvanı	Res.Müd.Yrd	8	1,6
	Ortaöğretim	305	59,5		Kaptan	30	5,8
	Önlisans	71	13,8		Garson	121	23,6
	Lisans ve Üstü	49	9,6		Barmen	21	4,1
Turizm Eğitimi	Lise	106	20,7		Komi	108	21,1
	Üniversite	72	14,0		Kısım Şefi	43	8,4
	Kurs	122	23,8		Aşçı	53	10,3
	Almadım	213	41,5		Aşçı Yrd	99	19,3
Departman	Servis	284	55,4		Steward	30	5,8
	Mutfak	229	44,6				

Tablo 3’deki bulgulara göre, işgörenlerin büyük çoğunluğu (%74,7’i) erkektir, %51,7’i evli, %23,2’si 18-22, %30 22-27 yaş aralığında genç işgören sayısı daha fazladır. Eğitim durumlarına göre ise mezuniyeti orta öğretim (lise) olan işgörenlerin (%58,5’si) büyük çoğunluğu oluşturduğu görülmüştür. Turizm eğitimlerine göre işgörenlerin %58,5’si farklı düzeylerde turizm eğitimine sahip iken; %41’5’inin turizm eğitimine sahip olmadıkları tespit edilmiştir. Bununla birlikte işgörenlerin %55,4’ünün servis departmanında, % 28,1’i (1-3 yıl), %26,1 (4-6 yıl) sürelerde sektörde, % 39,8’i (1 yıldan az) mevcut otel işletmesinde çalıştıkları tespit edilmiştir.

Katılımcıların Araştırma Değişkenlerine İlişkin Algılamalarına Yönelik Bulgular

İşgörenlerin görev ve bağlamsal iş performansı algı düzeylerini ölçmeye yönelik ilgili betimleyici istatistiklere Tablo 4’te yer verilmiştir.

Tablo 4. İşgörenlerin İş performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Algılamalarına İlişkin Bulgular

oyutlar	İfadeler/Maddeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
		Hiç (1)	Az 2	Orta 3	Çok 4	Tam 5		
		%	%	%	%	%		
Görev Performansı	İşimin gerektirdiği amaçları yerine getiririm.	7,8	5,5	12,1	45,0	29,6	3,83	1,15
	İşimin gerektirdiği performans kriterlerini karşılarım.	2,9	7,6	14,8	48,0	26,7	3,88	0,98
	İşimle ilgili tüm görevlerde uzmanlığımı kullanırım.	3,7	4,9	17,9	46,0	27,5	3,89	0,99
	İşimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm.	2,5	4,9	15,7	43,7	33,1	4,00	0,96
	Görevlere ilişkin belirlenmiş olan sorumluluklardan daha fazlasını üstlenebilirim	4,7	5,8	16,8	40,2	32,6	3,90	1,07
	Daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim	4,7	7,2	22,0	40,2	25,9	3,75	1,06
	İşle ilgili tüm alanlarda yeterliyim, görevlerin ustalıkla üstesinden gelirim	3,3	6,3	16,4	45,3	28,7	3,90	1,00
	Görevlerimi beklendiği gibi yaparak, işimde iyi bir performans sergilerim	2,3	4,7	17,0	47,7	28,3	3,95	0,92
	Hedeflenen işleri başarmak ve verilen tarihte bitirmek için planlı ve organize çalışırım	2,5	6,3	17,6	44,8	28,8	3,91	0,97
Görev Performansı Genel						3,89	0,78	

Tablo 4. İşgörenlerin İş performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Algılamalarına İlişkin Bulgular (Devamı)

Bağlamsal Performans	Arkadaşlarım yokken onların işlerinin yapılmasına yardımcı olurum	3,5	6,5	15,5	43,1	31,5	3,93	1,02
	Verilen görevden daha fazlasını yapmak için gönüllü olurum	3,3	6,0	20,5	39,8	30,4	3,88	1,02
	İş tanımında yer almasa bile, bölümünde yeni işe başlayan birine işlerinde yardımcı olurum	3,9	6,2	15,2	43,7	31,0	3,92	1,03
	Diğerlerinin iş yükü artınca, güçlükleri aşınca kadar onlara yardımcı olurum	4,7	6,4	18,1	42,3	28,5	3,83	1,06
	Bölüm/postamdan sorumlu şefimin işlerinde ona yardımcı olurum	1,9	7,0	17,0	42,1	32,0	3,95	0,97
	Bölümüm için gerekli olmasa da otel içerisinde bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum	4,7	8,8	19,7	42,3	24,6	3,73	1,07
	Sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim	2,5	7,4	14,3	41,2	34,6	3,98	1,01
	Hak ettiğimden fazla izin kullanma eğiliminde değilim	4,3	7,8	17,1	41,0	29,8	3,84	1,07
	Mesai saatleri sonuna kadar yüksek performansla çalışırım	4,3	7,0	18,5	42,5	27,7	3,82	1,05
	İşe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm	2,9	5,9	12,5	42,2	36,5	4,04	0,99
	Kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım	25,9	25,5	19,3	16,8	12,5	2,64	1,35
	İş dışında gereksiz konuşmalarla /iletişimle uzun zaman harcamam	4,7	6,4	17,0	44,8	27,1	3,83	1,05
	Molalardan zamanında dönerim, uzatmak eğilimine girmem	3,3	6,6	17,0	42,1	31,0	3,91	1,02
	Bağlamsal Performans Genel							3,85
Genel İş Performansı							3,86	0,67

Tablo 4’deki bulgulara göre, işgörenlerin görev performansı ($\bar{x}=3,89$), bağlamsal performans ($\bar{x}=3,85$) ve genel iş performansı için algılama düzeyleri ortalama değer ($\bar{x}=3,86$) olarak hesaplanmıştır. Bu değerlerler 5’li likert tipi ölçeğinde “orta düzeyde katılıyorum” ifadesine karşılık gelirken; “çok katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “4” değerine çok yakın olması, işgörenlerin görev/bağlamsal ve genel iş performansı algı düzeylerinin orta ve yüksek düzeyde olduğu şeklinde yorumlanabilir.

İşgörenlerin görev performansı ölçeğinde yer alan ifadeler katılım düzeyleri incelendiğinde, en az düzeyde katılım gösterdikleri ifade ($\bar{x}=3,75$) ortalamayla “daha üst bir pozisyon için uygun görünmekteyim” ifadesi iken; en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade ise, ($\bar{x}=4,00$) ortalamayla “işimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm” ifadesidir. Görev performansı ölçeğinde yer alan diğer ifadeler ise, ($\bar{x}=3,88-3,90$) aritmetik ortalama değerine sahiptirler. İşgörenlerin bağlamsal performans ölçeğinde yer alan ifadeler katılım düzeyleri incelendiğinde en az düzeyde katılım gösterdiği ifade, ($\bar{x}=2,64$) ortalamayla “kişisel telefon görüşmelerinde uzun zamanlar harcarım” ifadesi iken; en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade ise, ($\bar{x}=4,04$) ortalamayla “işe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm” ifadesidir. Bağlamsal performansı ölçeğinde yer alan diğer ifadeler ise ($\bar{x}=3,82-3,91$) aritmetik ortalama değerine sahiptirler. Her iki ölçekte yer alan ifadeler işgörenlerce verilen cevapların ortalamaları genel olarak değerlendirildiğinde cevapların “4” ,“çok katılıyorum” değerlendirmesine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum ise yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin kendi değerlendirmelerine göre görev ve bağlamsal performanslarının yüksek olduğunu göstermektedir. Ortaya çıkan bu

sonuçlar, araştırmanın “yiycek içecek bölümü işgörenlerinin, görev ve bağlamsal iş performansı algıları ne düzeydedir?” sorusunun cevabını ortaya koymaktadır. İşgörenlerin işten ayrılma niyeti algı düzeylerini ölçmeye yönelik ilgili betimleyici istatistiklere Tablo 5’de yer verilmiştir.

Tablo 5. İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyeti Algılamalarına İlişkin Bulgular

İfadeler	Katılım Düzeyi					\bar{X}	SS
	Hiç (1)	Az 2	Orta 3	Çok 4	Tam 5		
	%	%	%	%	%		
Son bir yıl içinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım	22,8	13,8	22,8	23,2	17,3	2,98	1,41
Aktif olarak yeni bir iş arayışı içindeyim	23,4	16,6	19,3	22,2	18,5	2,96	1,44
Eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım	26,1	13,6	17,5	20,9	21,8	2,99	1,51
İşten Ayrılma Niyeti						2,98	1,36

Tablo 5’teki bulgulara göre, işgörenlerin işten ayrılma niyetleri ($\bar{x}=2,98$) aritmetik ortalama sahip olup, bu değer “az katılıyorum” ifadesine karşılık gelirken “orta düzeyde katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “3” değerine yakındır. Bu durum, yiycek içecek bölümü işgörenlerinin işten ayrılma niyetlerinin yüksek olmadığı şeklinde yorumlanabilir. İşgörenlerin işten ayrılma niyetine ilişkin ifadelerden en az düzeyde katılım gösterip olumlu (düşük niyet) görüş bildirdikleri ifade ($\bar{x}=2,96$) “aktif olarak yeni bir iş arayışı içindeyim” ifadesidir. İşgörenlerin diğer ifadelerle oranla daha olumsuz (yüksek niyet) görüş bildirdikleri ifadeler sırasıyla; ($\bar{x}=2,99$) ortalama ile “eğer imkânım olsaydı işimden ayrılırdım” ifadesi ile ($\bar{x}=2,98$) ortalama ile “son bir yıl içinde işimden ayrılmayı daha sık düşünmeye başladım” ifadeleridir. Ortaya çıkan bu sonuçlar, araştırmanın “yiycek içecek bölümü işgörenlerinin, işten ayrılma niyeti algıları ne düzeydedir?” sorusunun cevabını ortaya koymaktadır.

Aşağıda işgörenlerin bireysel ve sektörel özelliklerine göre, araştırma değişkenlerine ilişkin algılamalarında anlamlı farklılıkların çıktığı ve farklılıkların nereden kaynaklandığına yönelik analiz sonuçları tablolar şeklinde verilmiştir.

İşgörenlerin değişkenlere (ölçek ve alt ölçekler) ilişkin algılama düzeylerinin eğitim düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları, Tablo 6’da sunulmuştur. Bulgulara göre, işgörenlerin eğitim düzeylerine göre algılamalarında anlamlı farklılık gösteren değişkenler “görev performansı”, “bağlamsal performans” ve “genel iş performansı” değişkenleridir ($p<0,05$). İşgörenlerin işten ayrılma niyetleri eğitim seviyelerine göre anlamlı farklılık göstermemiştir.

Tablo 6. İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Ölçekler/Alt ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Görev Performansı	İlköğretim	3,86 b	0,82	2,877	0,036*
	Ortaöğretim	3,88 b	0,77		
	Ön lisans	4,08 a	0,61		
	Lisans ve üstü	3,66 c	0,86		
Bağlamsal Performans	İlköğretim	3,78 b	0,70	4,428	0,004*
	Ortaöğretim	3,87 b	0,65		
	Ön lisans	3,99 a	0,52		
	Lisans ve üstü	3,57 c	0,76		

Tablo 6. İşgörenlerin Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular (Devamı)

Genel İş Performansı	İlköğretim	3,81 b	0,72	4,035	0,007*
	Ortaöğretim	3,87 b	0,66		
	Ön lisans	4,03 a	0,52		
	Lisans ve üstü	3,61 c	0,77		
İşten Ayrılma Niyeti	İlköğretim	3,06	1,24	1,341	0,260
	Ortaöğretim	3,03	1,38		
	Ön lisans	2,74	1,52		
	Lisans ve üstü	2,78	1,13		

* $p < 0,05$; Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$)

Tablo 6'daki ortalamalar incelendiğinde görev performansı, bağlamsal performans ve genel iş performansına ilişkin algılarda en olumlu görüşü "önlisans" eğitime sahip katılımcılar sunarken, en olumsuz algı ise lisans ve üstü eğitime sahip katılımcılardan gelmiştir. Beklenen sonuç daha yüksek eğitime sahip işgörenlerin daha yüksek teknik ve yönetsel becerilere sahip olması ve bu nedenle daha yüksek performans göstereceği (Ertan, 2008: 128) yönündeyken bu varsayım tam olarak desteklenmemektedir. Lisans ve üstü eğitime sahip işgörenlerin ilgili değişkenlere yönelik en düşük algılamalara sahip olması konunun daha ayrıntılı bir şekilde araştırılması gerekliliğini ortaya çıkarmaktadır.

Tablo 7'de işgörenlerin değişkenlere ilişkin algılama düzeylerinin turizm eğitim düzeylerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları sunulmuştur.

Tablo 7. İşgörenlerin Turizm Eğitim Düzeylerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Ölçekler/Alt ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Görev Performansı	Lise	3,95	0,77	2,066	0,104
	Üniversite	4,03	0,73		
	Kurs	3,90	0,73		
	Yok	3,80	0,81		
Bağlamsal Performans	Lise	3,92 a	0,63	2,727	0,044*
	Üniversite	3,97 a	0,61		
	Kurs	3,86 b	0,68		
	Yok	3,75 c	0,67		
Genel İş Performansı	Lise	3,93 a	0,65	2,694	0,045*
	Üniversite	4,00 a	0,64		
	Kurs	3,88 ab	0,67		
	Yok	3,77 b	0,67		
İşten Ayrılma Niyeti	Lise	3,10 a	1,36	2,617	0,049*
	Üniversite	2,58 c	1,50		
	Kurs	2,94 a	1,33		
	Yok	3,06 a	1,30		

* $p < 0,05$; Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$)

Tablo 7'deki sonuçlara göre; işgörenlerin bağlamsal, genel iş performansı ve işten ayrılma niyetlerine ilişkin anlamlı bir farklılık gözlenmiştir ($p < 0,05$). Tablo 7'deki aritmetik ortalama değerler incelendiğinde bağlamsal ve genel iş performansı ölçeklerinde lise ve üniversite düzeyinde turizm eğitime sahip işgörenler daha yüksek bir algıya sahipken, kurs düzeyinde eğitim alanlar ya da hiç eğitim almayanlar daha düşük algıya sahiptirler. Mesleği ile ilgili daha üst düzeyde eğitim düzeyine sahip işgörenlerin daha az eğitime sahip işgörenlere oranla, iş performansı

algılamalarının yüksek çıkması beklenen bir sonuçtur. Bu durum eğitim seviyesi ile ilgili değişkenler arasındaki doğru orantıyı desteklemektedir. İşten ayrılma niyetinde ise üniversite düzeyinde turizm eğitimi almış işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin daha düşük düzeyde oldukları belirlenmiştir.

Tablo 8’de işgörenlerin değişkenlere ilişkin algılama düzeylerinin sektörde çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları sunulmuştur.

Tablo 8. İşgörenlerin Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Ölçekler/Altölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p
Görev Performansı	1 yıl ve/veya az	3,65 b	0,73	2,994	0,018*
	1-3 yıl	3,84 a	0,86		
	4-6 yıl	3,98 a	0,73		
	7-9 yıl	3,98 a	0,80		
	10 yıl ve/veya fazla	3,96 a	0,68		
Bağlamsal Performans	1 yıl ve/veya az	3,74 b	0,59	2,706	0,030*
	1-3 yıl	3,74 b	0,70		
	4-6 yıl	3,94 a	0,61		
	7-9 yıl	3,85 a	0,81		
	10 yıl ve/veya fazla	3,95 a	0,58		
Genel İş Performansı	1 yıl ve/veya az	3,70 b	0,60	2,871	0,023*
	1-3 yıl	3,78 b	0,72		
	4-6 yıl	3,96 a	0,63		
	7-9 yıl	3,90 a	0,76		
	10 yıl ve/veya fazla	3,95 a	0,58		
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıl ve/veya az	3,25	1,26	1,831	0,121
	1-3 yıl	2,90	1,37		
	4-6 yıl	2,88	1,44		
	7-9 yıl	2,76	1,22		
	10 yıl ve/veya fazla	3,13	1,35		

* $p < 0,05$; Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$)

Tablo 8’deki varyans analizleri sonuçları incelendiğinde, işgörenlerin işten ayrılma niyetine ilişkin algılarının sektördeki çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık göstermediği, buna karşılık görev/bağlamsal performans ve genel iş performansı algılamalarında anlamlı bir farklılığın gözlemlendiği tespit edilmiştir ($p < 0,05$). Ortalamalarına göre sektörde 3 yıl ve daha az süredir çalışan işgörenlerin bağlamsal ve genel iş performans algılama düzeylerinin diğerlerine oranla daha düşük düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Görev performansında ise 1 yıl ve daha az sayıda çalışanların diğer gruplara göre algılarının oldukça düşük ($\bar{x} = 3,65$) olduğu belirlenmiştir. Bu durum işe yeni giren işgörenlerin daha az tecrübeye sahip olmaları ile açıklanabilir.

Tablo 9’da işgörenlerin değişkenlere ilişkin algılama düzeylerinin otelde çalışma sürelerine göre karşılaştırılmasına yönelik varyans analizi (ANOVA) sonuçları sunulmuştur.

Tablo 9’daki varyans analizleri sonuçları incelendiğinde, işten ayrılma niyetine ilişkin katılımcı algılarının otelde çalışma sürelerine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği ($p < 0,05$), buna karşılık diğer tüm değişkenlere yönelik algılama düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığı gözlemlenmiştir ($p > 0,05$). Aritmetik ortalamalarına göre işten ayrılma niyetinde 3 yıl ve daha az süredir otelde çalışanların algılarının daha düşük düzeyde olduğu, 4 yıldan fazla süredir çalışanların ise daha yüksek algıya sahip oldukları tespit edilmiştir. Diğer bir ifade ile; aynı otelde 4 yıl ve

üzere işğörenlerin işten ayrılma niyetleri yüksektir. Tecrübeli işğörenlerin işten ayrılma niyetlerinin yüksek oluşu Afyonkarahisar'daki otel işletmeleri açısından üzerinde durulması gereken olumsuz bir durum olarak değerlendirilebilir.

Tablo 9. İşğörenlerin Otelde Çalışma Sürelerine Göre Karşılaştırılmasına İlişkin Bulgular

Ölçekler/Alt ölçekler	Gruplar	\bar{X}	SS	F	p.
Görev Performansı	1 yıl ve/veya az	3,86	0,80	0,671	0,612
	1-3 yıl	3,89	0,84		
	4-6 yıl	3,83	0,68		
	7-9 yıl	3,09	0,60		
	10 yıl ve/veya fazla	3,96	0,61		
Bağlamsal Performans	1 yıl ve/veya az	3,84	0,67	0,958	0,430
	1-3 yıl	3,83	0,71		
	4-6 yıl	3,78	0,53		
	7-9 yıl	3,95	0,61		
	10 yıl ve/veya fazla	3,01	0,57		
Genel İş Performansı	1 yıl ve/veya az	3,85	0,69	0,842	0,499
	1-3 yıl	3,85	0,73		
	4-6 yıl	3,80	0,53		
	7-9 yıl	4,01	0,56		
	10 yıl ve/veya fazla	3,99	0,54		
İşten Ayrılma Niyeti	1 yıl ve/veya az	2,91 b	1,41	2,949	0,020*
	1-3 yıl	2,81 b	1,34		
	4-6 yıl	3,25 a	1,27		
	7-9 yıl	2,97 a	1,24		
	10 yıl ve/veya fazla	3,52 a	1,17		

* $p < 0,05$; Farklı harfleri içeren gruplar arasında anlamlı farklılık vardır ($p < 0,05$)

Sonuç ve Öneriler

Otel işletmelerinde yiyecek ve içecek bölümleri, müşteri-işğören etkileşiminin en yoğun yaşandığı ve müşterilerin konaklama süresince en fazla zaman geçirdiği bölümlerdir. Bu nedenle bu bölümlerde çalışan işğörenlerin nitelikleri, iş performans düzeyi ve işten ayrılma niyeti düzeyleri müşteri memnuniyeti ve hizmet kalitesi açısından önem arz etmektedir. Ancak araştırmalar göstermektedir ki; işğören devrinin de en yüksek yaşandığı birimler yiyecek içecek bölümleridir (Tuna 2007, s.46; Avcı ve Küçükusta, 2009, s.38). Bu nedenle araştırmada yiyecek içecek bölümü işğörenleri hedef kitle olarak belirlenmiştir. Bu kapsamda, Afyonkarahisar ve Sandıklı ilçesinde faaliyet gösteren beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümlerinde gerçekleştirilen araştırmada elde edilen bulgular şu şekildedir:

Araştırmada öncelikle katılımcıların değişkenlere yönelik algılamalarının tespit edilmesi amacıyla kullanılan ölçeklerin güvenilirlik ve yapısal geçerlilikleri test edilmiştir. Yapılan analizler sonucunda ölçeklerin güvenilirlik düzeyleri (Cronbach's Alpha 0,80'in üzerinde) oldukça yüksek çıkmıştır. Öte yandan yapısal geçerliliğin sağlanması amacıyla, ölçekte yer alan ifadelerle yönelik yapılan faktör analizleri sonuçlarına göre; iş performansı ölçeği görev ve bağlamsal iş performansı olmak üzere iki boyut altında, işten ayrılma niyeti tek boyut altında toplanmıştır (bkz. Tablo 2).

Araştırmada işgörenlerin bireysel ve sektörel özelliklerine ilişkin frekans analiz sonuçları incelendiğinde; cinsiyet, eğitim düzeyleri, sektörde ve aynı iş yerinde çalışma süreleri açısından dikkat çekici sonuçlara ulaşılmaktadır. Bulgulara göre dikkat çekici sonuçlardan ilki; otellerde çalışan kadın işgörenlerin toplam sayı içerisinde % 25,3'lük bir orana sahip olması, üniversite (önlisans (%13,8) - lisans ve üstü %9,6) düzeyinde eğitime sahip işgören oranının azlığı ve otellerde çalışan işgörenlerin sektörde (%17,7) ve aynı iş yerinde çalışma sürelerine (%6,6) göre 10 yıl ve üzeri çalışma süresine sahip işgören sayısının azlığıdır. Bu durum turizm sektöründe uzun yıllar aynı sektör ve işletmede çalışmanın yaygın olmadığını işaret etmektedir. Bu sonuçlar olumsuz olarak değerlendirilebilir. Olumlu sonuç olarak değerlendirilebilecek husus ise katılımcıların %58,5'inin lise, üniversite ve kurs düzeyinde turizm eğitimine sahip olmalarıdır.

İşgörenlerin değişkenlere ilişkin algı düzeyleri sonuçlarına göre; görev performansı $\bar{x}=3,89$, bağlamsal performans $\bar{x}= 3,85$ ve genel iş performansı ilişkin algılama düzeyleri $\bar{x}= 3,86$ ortalamaya sahiptir. Ölçek ortalamalarının tümü “orta düzeyde katılıyorum” ifadesine karşılık gelirken; “çok katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “4” değerine yakındır. Bu değerler genel olarak orta değer üzerinde ve olumlu olarak değerlendirilebilir. Diğer bir ifade ile bu sonuçlar işgörenlerin görev/baglamsal ve genel iş performanslarının yüksek olduğunu göstermektedir. İşgörenlerin yüksek görev ve bağlamsal iş performansı algısına sahip olmaları olumlu bir sonuçtur. Yüksek performanslı ve örgüte bağlı işgörelere sahip örgütlerin değişen çevre koşullarına daha çabuk uyum sağlayabilme ve müşteri isteklerine daha kısa sürede cevap verme noktasında daha avantajlı olacakları unutulmamalıdır. İşgörenlerin alt ölçekler içerisinde yer alan ifadelerle verdikleri cevaplar incelendiğinde, işgörenlerin görev performansı ölçeğinde en düşük düzeyde katılım gösterdikleri ifade “*daha üst bir pozisyon için uygun görülmemekteyim*” ifadesi iken en yüksek düzeyde katılım gösterdikleri ifade “*işimin tüm gerekliliklerini yerine getiririm*” ifadesidir. İşgörenlerin ileride kariyer olanaklarına sahip olma noktasında algılamalarının daha düşük düzeyde olması arzu edilen bir durum değildir. Çünkü kariyer imkanına sahip olamayacağını düşünen işgörenler, zaman içerisinde daha düşük performans gösterme ve farklı bir iş imkanı ile karşılaştıklarında işi bırakma eğilimine daha yatkın olacaklardır. Bu nedenle yöneticilerin, işgörenlerde bu duygunun oluşmasına neden olan faktörleri belirleyip ortadan kaldırmaya yönelik çalışmalar yapmaları önerilir. Diğer taraftan, işgörenlerin mesleki (görev performansı) anlamda kendilerini yeterli görmeleri oldukça olumlu bir sonuçtur. Bu durum, aynı zamanda otel işletmelerinde nitelikli işgören istihdamına ve hizmet içi eğitimlere gerekli önemin verildiği sonucunu ortaya koymaktadır.

İşgörenlerin bağlamsal performans boyutu içerisinde en düşük düzeyde katılım gösterdikleri ifade “*bölümüm için gerekli olmasa da otel içerisinde bazı görevleri yerine getirmeye istekli olurum*” iken; en yüksek katılım gösterdikleri ifade “*işe gelemeyecek olursam yasal zorunluluğun ötesinde mutlaka birilerine önceden haber veririm*” ve “*sabahları ve öğle aralarından sonra işe vaktinde gelirim*” ifadeleridir. Ölçekte yer alan diğer ifadelerin ortalamaları ise, ($\bar{x}=3,82-3,91$) aralığında aritmetik ortalama değerine sahiptirler. Bağlamsal performans ölçeği genel olarak ($\bar{x}=3,85$) ve ölçekte yer alan ifadelerle verilen cevapların ortalamasına göre değerlendirildiğinde, cevapların “4” “çok katılıyorum” değerlendirmesine yakın olduğu görülmektedir. Bu durum ise yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin bağlamsal performans algı düzeylerinin yüksek olduğunu göstermektedir. Ortaya çıkan bu sonuçlar, araştırmanın “yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin, görev ve bağlamsal iş performansı algıları ne düzeydedir?” sorusunun

cevabını ortaya koymaktadır. Otel işletmelerinde yüksek performansa sahip ve nitelikli işgörenlerin istihdam edilmesinin hizmet kalitesi ve müşteri memnuniyeti üzerindeki olumlu etkileri göz önünde alındığında elde edilen sonuçlar otel işletmeleri için memnuniyet vericidir.

Çalışmada işgörenlerin işten ayrılma niyetlerine ilişkin algılamaları ($\bar{x}=2,98$) düşük çıkmıştır. Ancak ortalamanın “orta düzeyde katılıyorum” ifadesine karşılık gelen “3” değerine yakın oluşu gözden kaçırılmaması gereken bir durumdur. Bu nedenle işgörenleri işten ayrılma niyetine itecek işletme içi ve dışı faktörler gözden geçirilerek işgörenlerin bağlılığını artıracak önlemler alınması önerilir. Örneğin etkin bir performans değerlendirme sisteminin kurulması ve çalışanlara geri bildirimlerin yapılması, hizmet içi eğitimlere daha fazla önem verilmesi ve motivasyon araçlarından yararlanılması önemli katkılar sağlayabilir. Nitekin Tuna, (2007: 45) Ankara’da otel işletmesinde işgören devri oranı üzerine yaptığı araştırmada; yazılı iş tanımı bulunan ve oryantasyon eğitiminin verildiği işletmelerde personel devir oranının daha düşük çıktığı sonucuna ulaşmışlardır.

İşgörenlerin ölçeklerde yer alan ifadelerle verdikleri cevaplar doğrultusunda yapılan karşılaştırma testi sonuçlarına göre; işgörenlerinin söz konusu değişkenleri algılamalarında “cinsiyet”, “medeni hal”, “yaş” “görev ünvanı” ve “çalıştıkları bölümlere” göre istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar ortaya çıkmamıştır ($p<0,05$). “eğitim düzeylerine göre” görev/bağlamsal performans ve genel iş performansı; “turizm eğitim düzeylerine göre” bağlamsal/genel iş performansı ve işten ayrılma niyeti; “sektörde çalışma sürelerine göre”; görev/bağlamsal performans ve genel iş performansı; “otelde çalışma sürelerine göre; sadece işten ayrılma niyeti algılamalarında istatistiksel açıdan anlamlı farklılıklar ortaya çıkmıştır($p<0,05$).

Araştırmada elde edilen sonuçlar genel olarak değerlendirildiğinde; yiyecek içecek bölümü işgörenlerinin görev ve bağlamsal iş performanslarının yüksek olduğu ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sonuçlar araştırmanın yapıldığı bölgelerdeki otel işletmeleri açısından olumlu sonuçlardır. Bir hizmet işletmesi olan otel işletmelerinde işgörenlerin yüksek performansa sahip olması ve işten ayrılma niyetlerinin düşük olması daha kaliteli mal ve hizmet sunumu, müşteri memnuniyeti ve rekabeti avantajı gibi konularda üstünlük sağlayacaktır. Bu anlamda işletme yönetimleri hedeflenen amaçlara ulaşmak amacıyla, işgörenlerin iş performanslarını artıracak ve işten ayrılma niyetlerini azaltacak yönetsel uygulamalara (güçlendirme, motivasyon, iş zenginleştirme, katılımcı yöneti vb) ve insan kaynakları politikalarına işlerlik kazandırmaları önerilir.

KAYNAKÇA

- Abbasi, S. M., & Hollman, K. W. (2000). Turnover: The real bottom line. *Personnel Administration*, 29(3), 333-342
- Akkoç, İ., Çalışkan, A. ve Turunç, Ö. (2012). Örgütlerde Gelişim Kültürü ve Algılanan Örgütsel Desteğin İş Tatmini ve İş Performansına Etkisi: Güvenin Aracılık Rolü. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 19(1), 105-135.
- Arslantürk, Y. (2015). KİT’lerde Performansa Dayalı Ücretlendirme Önerisi. *Ankara: T.C. Kalkınma Bakanlığı Yayın No. 2930*.
- Avcı, N. ve Küçükusta, D. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.

- Ayanoğlu, Y., Atan, M. ve Beylik, U. (2010). Hastanelerde Veri Zarflama Analizi (VZA) Yöntemiyle Finansal Performans Ölçümü ve Değerlendirilmesi. *Sağlıkta Performans ve Kalite Dergisi*, (2), 40-62.
- Bağcı, Z. (2014). Çalışanların İş Doyumunun Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerindeki Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 24, 58-72.
- Barutçugil, İ. (2002). *Performans Yönetimi*. İstanbul: Kariyer Yayıncılık.
- Befort, N., & Hatrup, K. (2003). Valuing Task and Contextual Performance: Experience, Job Roles, and Ratings of The Importance of Job Behaviors. *Applied HRM Research*, 8(1), 17-32.
- Beğenirbaş, M. ve Turgut, E. (2014). İş Performansının Sağlanmasında Çalışanın Duygusal Emeğinin Ve Örgütte Güven Algısının Etkileri. "İş, Güç" *Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi*, 16(39), 131-149.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1993). *Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance*. (Schmitt & W. C. Borman Eds.), Personnel Selection in Organizations San Francisco: Jossey Bass, 71-98.
- Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task Performance and Contextual Performance: The Meaning for Personnel Selection Research. *Human performance*, 10(2), 99-109.
- Boylu, Y. ve Sökmen, A. (2002). Sınır Birim İşgörenlerinin Performans Değerlendirme Kriterlerine Bakışı: Ankara'daki Otel İşletmeleri Üzerine Bir Uygulama. *Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2, 167-182.
- Bula, H. O. (2012). Labor Turnover in The Sugar Industry in Kenya. *European Journal of Business and Management*, 4(9), 111-120.
- Cammann, C., Fichman, M., Jenkins, D. & Klesh, J. (1979). The Michigan Organizational Assessment Questionnaire. *Unpublished Manuscript, University of Michigan, Ann Arbor*.
- Cinnioğlu, H., Atay, L. ve Diker, O. (2019). Yiyecek İçecek İşletmeleri Çalışanlarının Yöneticilerinde Algıladıkları Liderlik Davranışı ile İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 397-414.
- Çelik, M. ve Çıra, A. (2013). Örgütsel Vatandaşlık Davranışının İş Performansı ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Aşırı İş Yükünün Aracılık Rolü. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 13(1), 11-20.
- Çolakoğlu, Ü. (2005). *Başarım Değerlemesi*. C. Demir, (Ed.), *Konaklama işletmelerinde insan kaynakları yönetimi içinde* (129-147). Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık
- Çöl, G. (2008). Algılanan Güçlendirmenin İşgören Performansı Üzerine Etkileri. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 9(1), 35-46.
- Denizer, D. (2005). *Konaklama İşletmelerinde Yiyecek ve İçecek Yönetimi*. Ankara: Detay Yayıncılık
- Doğan, Y. (2005). *Organizasyonlarda Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Görev ve Bağlamsal Performansları Üzerine Etkisini Belirlemeye Yönelik Kayseri'de Bir Araştırma*. (Yayınlanmamış YL Tezi). Erciyes Üniversitesi, Kayseri

- Doğan, Y. ve Özdevecioğlu, M. (2009). Pozitif ve Negatif Duygusallığın Çalışanların Performansları Üzerindeki Etkisi. *Sosyal Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 1(18), 165-190.
- Goodman, S. A. & Svyantek, D.J. (1999). Person–Organization Fit and Contextual Performance: Do Shared Values Matter. *Journal of Vocational Behavior*, (55), 254-275.
- Güzel, T., Aydın, Ş. ve Eriş, E. D. (2007). Otel İşletmelerinde Performans Değerleme Sistemleri Üzerine Bir Araştırma: Çanakkale Örneği. *Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9(2), 140-155
- Helvacı, M.A. (2002). Performans Yönetim Sürecinde Performans Değerlendirmenin Önemi. *Ankara Üniversitesi Eğitim Bilimleri Fakültesi Dergisi*, 35(1-2), 155-169.
- İlisu, İ (2012). *Personel Güçlendirmenin Örgütsel Vatandaşlık Davranışı ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi Üzerine Bir Araştırma*. (Yayımlanmamış YL Tezi). Niğde Üniversitesi, Niğde.
- Jackofsky, E. F. (1984). Turnover and Job Performance: An İntegrated Process Model. *Academy Of Management Review*, 9(1), 74-83.
- Jawahar, I.M., & Carr, D. (2007). Conscientiousness and Contextual Performance: The Compensatory Effects of Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Managerial Psychology*, 22(4), 330-349.
- Kim, W. G., Leong, J. K., & Lee, Y. K. (2005). Effect of Service Orientation on Job Satisfaction, Organizational Commitment, and İntention of Leaving in a Casual Dining Chain Restaurant. *International Journal of Hospitality Management*, 24(2), 171-193.
- Kozak, N.(Ed). (2008). *Otel İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Met, Ö.L. ve Sarıoğlu, M. (2010). Otel İşletmeleri Yiyecek-İçecek Ünitelerinde İşgören Devri Üzerine Görgül Bir Araştırma. *Adıyaman Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3(5), 200-213.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that Task Performance Should be Distinguished from Contextual Performance. *Journal of Applied psychology*, 79(4), 475-480
- Okşit, Ç ve Kılıç, G. (2019). Hizmetiçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7 (1), 46-70
- Olalı, H. ve Korzay, M. (1993). *Otel işletmeciliği* (2. basım). İstanbul: Beta Yayın Dağıtım
- Onay, M. (2011). Çalışanın Sahip Olduğu Duygusal Zekasının ve Duygusal Emeğinin, Görev Performansı ve Bağlamsal Performans Üzerindeki Etkisi. *Ege Akademik Bakış Dergisi*, 11(4), 587-600.
- Özdamar, K. (2004). *Paket Programlar ile İstatistiksel Veri Analizi*. Eskişehir: Kaan Kitabevi
- Özdemir, İ. (2007). *Performans Değerleme Yöntemleri; Performans Değerleme Yöntemi Tercihlerinin Belirlenmesine Yönelik Bir Araştırma ve Model Önerisi*. (Yayımlanmamış Doktora Tezi). Marmara Üniversitesi, İstanbul

- Özdevecioğlu, M. ve Kanıgür, S. (2009). Çalışanların İlişki ve Görev Yönelimli Liderlik Algılamalarının Performansları Üzerindeki Etkileri. *K.M.U. İ.İ.B.F. Dergisi*, 11 (16), 53-82.
- Perryer, C., Jordan, C., Firms, I., & Travaglione, A. (2010). Predicting Turnover Intentions: The Interactive Effects of Organizational Commitment and Perceived Organizational Support. *Management Research Review*, 33(9), 911-923.
- Polat, M. ve Meydan, C. H. (2010). Örgütsel Özdeşleşmenin Sinizm ve İşten Ayrılma Niyeti İle İlişkisi Üzerine Bir Araştırma. *Savunma Bilimleri Dergisi*, 9(1), 145-172.
- Price, J. L. (2004). The Development of a Casual Model of Voluntary Turnover. (Ed: Griffeth, R. ve Hom, P.) *Innovative Theory and Empirical Research on Employee Turnover*, Greenwich, CT: Information Age Publishing, 3-34.
- Rotundo, M., & Sackett, P. R. (2002). The Relative Importance of Task, Citizenship, and Counterproductive Performance to Global Ratings of Job Performance: A Policy-Capturing Approach. *Journal of Applied Psychology*, 87(1), 66-80
- Tuna, M. (2007). Personal Devir Oranı Analizi: Ankarada Yer Alan Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 18(1), 45-52.
- Uyargil, C. (1994). *İşletmelerde Performans Yönetimi Sistemi*. İstanbul: İstanbul Üniversitesi İşletme İktisadi Enstitüsü Yayın No.154
- Van Scotter, J. R. (2000). Relationships of Task Performance And Contextual Performance With Turnover, Job Satisfaction, And Affective Commitment. *Human Resource Management Review*, 10(1), 79-95.
- Watrous, K. M., Huffman, A. H., & Pritchard, R. D. (2006). When Coworkers And Managers Quit: The Effects Of Turnover And Shared Values On Performance. *Journal of Business and Psychology*, 21(1), 103-126.
- Wells, J. E., & Welty Peachey, J. (2011). Turnover Intentions: Do Leadership Behaviors and Satisfaction With The Leader Matter?. *Team Performance Management: An International Journal*, 17(1/2), 23-40.
- Yatkin, A. (2009), Kamu Yönetiminde Bireysel Performans ve Örgütsel Verimlilik Aracı Olarak Personel Güçlendirme. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4(2).128-141
- Yıldız, S., Savcı, U.G. ve Kapu, H. (2014). Motive Edici Faktörlerin Çalışanların İş Performansına ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi*, 21(1), 233-249.

Effect of Work Performance Perception Levels of Employees of Food and Beverage Department on their Intention to Leave: Case of Afyonkarahisar

Erdal ÖZER

Afyon Kocatepe University, Afyon Vocational School, Afyonkarahisar/Turkey

Extensive Summary

Customer demands and expectations must be met quickly in accordance with the quality of the services provided in the hotel business. For this reason, it is important that qualified employees with high work performance are recruited to businesses and long-term employment in enterprises. In the hotel enterprises where human labor is so important, it is necessary to effectively manage the job performances including task and contextual behaviors by increasing the professional and individual development of employees (Helvacı, 2002, p.156). However, it is important to see that the turnover rate of the employees is higher than the other sectors because of the special features (seasonal, working hours, social security, etc.) of the sector (Tuna, 2007, p.46; Avcı & Küçükusta, 2009, p.38; Okşit & Kılıç, 2019, p.51). A high turnover rate for employees is undesirable for businesses. Because the experienced and qualified employees to leave the work, service quality and employee-customer relations as well as (Met & Sarioğlan, 2010, p.203) negatively affect the experience, knowledge and productivity loss, the negative impact in providing competitive advantage (Polat & Meydan, 2010, p.152) finding and receiving new employees, training, work accidents, increase in costs, economic decline in production and the decrease in the rate of employees (Okşit & Kılıç, 2019, p.51). In this sense, business managers need to develop human resources policies that will increase employees' job performance levels and reduce their intention to leave work.

Theoretical Framework

In the related literature, employee performance is examined in two dimensions as task and context dimension (Borman & Motowidlo, 1993, p.72; Motowidlo & Van Scotter, 1994, p.475). Task performance, which is the first one of the performance dimensions, is defined as the performance output of the employees in relation to the fulfillment of the duties and responsibilities in the job descriptions (Rotundo & Sackett, 2002, p.67). Contextual performance includes the voluntary behaviors of employees in the social environment of the organization rather than the duties and responsibilities that are included in the work and job descriptions of the employee and are part of the task (Befort & Hattrup, 2003, p.17). For an effective performance assessment, both performance dimensions need to be evaluated separately.

The intention to leave work is defined in two ways as voluntary and involuntary, and each type of separation has different effects on the effectiveness of the organizations (Wells & Peachey, 2011, p.26). Wells & Peachey (2011, p.26) defines voluntary work as a person's decision to leave the company with his own will. Price (2004, p.34) reluctant to leave work, employees to leave their jobs outside of their wishes to leave their jobs as obligatory (by expulsion, death, etc.), (Price, 2004, p.34 quote from Okşit & Kılıç, 2019, p.50).

Abbasi and Hollman (2000, p.333) stated that the most detrimental separation type for enterprises is voluntary departures and that voluntary departures are mostly realized by skilled employees who have experience and knowledge in the organization and this situation causes functional impairment in enterprises. In fact, it is thought that the employees who are socialized in the organization and who reach a certain performance level can cause the costs resulting from training, orientation and low performance (Çelik ve Çıra, 2013, s.11). For this reason, efforts should be made to determine how the process of resignation is developed by the management and what the main factor is, and to eliminate this tendency.

Research Method

In this study, the questionnaire method was used to collect the data, in order to determine the task and contextual job performance of the employees and the intention to leave.

The research population consists of the employees of the food and beverage department (service and kitchen) of five-star hotel enterprises in Afyonkarahisar province and Sandıklı district.

The research has two objectives: First one is to determine the level of perception of job performance and intention to leave employees working in food and beverage departments of five star hotels.) The second objective is to determine whether there are any significant differences in the perceptions of employees regarding their job performance and intention to leave according to their individual and sectoral characteristics.

In this direction, two questions were determined in the research: The first one is, “what is level of perceptions of employees working in food and beverage department about job performance and intention to leave? , “are there any significant differences in the perception of the variables according to individual and sectoral characteristics of food and beverage department employees?”.

Data Collection

In this research, which is a practical feature, questionnaire method was used to collect data. The questionnaire was performed on 513 employees. In the analysis of the data; t test, variance analysis, were applied as well as descriptive statistics.

In order to determine the individual and sectoral characteristics of the employees, percentage and frequency analyzes, the task/contextual work performance and the intention to leave the employees were determined by using arithmetic mean and standard deviation analyzes. To determine whether the employees' job performance and job intention to leave levels differ significantly according to their individual and sectoral characteristics, parametric tests t-test and Anova were used. In addition, factor analysis was used for the construct validity of the work performance and intention to leave scale, and Cronbach Alpha coefficients were calculated to test the reliability.

Findings and Conclusions

The reliability and structural validity of the scales used to determine the perceptions of the participants on the variables were tested firstly in this work.

As a result of the analyzes, the reliability levels of the scales (Cronbach's Alpha over 0,80) were quite high. On the other hand, according to the results of the factor analyzes conducted for the expressions in the scale in order to ensure structural validity; the job performance is collected in two dimensions, namely job performance scale task and contextual business performance, where as the intention to leave scale was collected under one dimension.

According to the results of employees' perception of task and contextual job performance; their perceived levels of task-context and overall business performance were reported as positive opinion and were in the range of $\bar{x} = 3,85$ - $3,89$. The perceptions of employees about their intention to quit are low ($\bar{x} = 2,98$).

According to the results of the comparison test conducted by the employees according to the answers given to the scales, there were no significant differences in terms of gender, marital status, age, job title and the departments they studied ($p < 0.05$) where as there were statistically significant differences in terms of education, tourism education, working time in the sector and working time in the hotel.

When the results obtained from the study was evaluated in general, it was concluded that employees' perceptions of task and contextual job performances were medium and above and on the other side, their intention to leave was low.