



Hızlı yemek (fast food) restoranları çalışanlarının işyeri koşullarını ve performans-motivasyonlarını belirleme amaçlı bir ölçek geliştirme çalışması (Developing a Scale to Identify Working Conditions and Performance-Motivators of Fast Food Restaurant Employees)

* Erkan SEZGİN^a , Hediye ÇETİNKAYA^b 

^a Anadolu University, Faculty of Tourism, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

^b Anadolu University, Institute of Social Science, Department of Tourism Management, Eskişehir/ Turkey

Makale Geçmişi

Gönderim Tarihi:07.01.2020

Kabul Tarihi:17.02.2020

Anahtar Kelimeler

Fast food restoranları
Çalışanlar
Performans-motivasyon
Çalışma koşulları
Ölçek geliştirme

Öz

Çalışanların motivasyonu diğer endüstrilerde olduğu gibi hizmet endüstrilerinde faaliyet gösteren işletmelerin başarısını da etkiler. Hizmet endüstrisi çalışanları işlerini ne kadar sevseler de zaman zaman performans düşüklüğü yaşayabilirler. Fast food restoranları (FFR), sadece yemek yiyen tüketiciler için değil aynı zamanda çalışanlar için de yüksek tempoda ve zamana karşı yarışılan hizmet endüstrisi işletmeleridir. Bu çalışmada FFR'lerde çalışanların işyerindeki performans-motivasyonlarını artıran ve azaltan unsurlar ile hangi koşulların çalışanları etkilediğini ortaya koymayı amaçlayan bir ölçek geliştirilmiştir. Çalışmanın ana kütlesi FFR'lerin çeşitli kademelerinde çalışanlardır. Çalışmanın örneklemini ise 2018 kışında İstanbul Burger King FFR şubelerinde farklı pozisyonlarda çalışan ve ankete katılmayı kabul eden 172 çalışandır. Çalışma sonunda açıklayıcı faktör analizi yoluyla işyeri performans-motivasyonunu artıran, işyeri performans-motivasyonunu düşüren ve çalışanları etkileyen işyeri koşulları olmak üzere üç faktör ortaya çıkmıştır. Ayrıca ölçeğin geçerliliği amacıyla doğrulayıcı faktör analizi de yapılarak 16 maddeli ve üç boyutlu ölçek son halini almıştır.

Keywords

Fast food restaurants
Employees
Performance-motivation
Working conditions
Scale development

Abstract

The motivation of the employees is an influencing success factor for the companies in all industries and service industries are not the exceptions. For service business, motivating employees is not that easy, though. Employees may experience underperformance sometimes even if they love their work. Such underperformance of employees may help working reluctantly, increasing stress, fearing of failure and sometimes even leaving job. In this particular study, a scale was developed that aims to reveal the factors that increase and decrease the motivation and performance of employees in FFRs as well as the conditions affect the employees at work. The total population is the employees at varied positions in FFRs. The sample of the study on the other hand, is 172 employees agreed to participate in the survey from various positions of Istanbul Burger King FFR branches in 2018 winter. Employing Exploratory Factor Analysis (EFA), three dimensions have emerged, namely 'workplace performance-motivation increasers', 'workplace performance-motivation reducers' and 'conditions affecting the employees'. Confirmatory Factor Analysis (CFA) was also employed in the study to verify the scale which was finalised with 16-items and three-dimensions.

Makalenin Türü

Araştırma Makalesi

* Sorumlu Yazar

E-posta: esezgin@anadolu.edu.tr (E. Sezgin)

DOI: 10.21325/jotags.2019.549