



## Yiyecek İçecek İşletmelerinde İşte Varolamama (Presenteeism) (Absence at Work (Presenteeism) in Food and Beverage Business)

\*Duran CANKÜL<sup>a</sup> , Saadet Pınar TEMİZKAN<sup>b</sup> , Işıl CANKÜL<sup>c</sup> 

<sup>a</sup> Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts, Eskişehir/Turkey

<sup>b</sup> Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance, Eskişehir/Turkey

<sup>c</sup> Anadolu University, PhD Student, Social Sciences Institute, Department of Tourism Management, Eskişehir/Turkey

### Makale Geçmişi

Gönderim

Tarihi: 23.10.2017

Kabul Tarihi: 18.12.2017

### Anahtar Kelimeler

Yiyecek içecek işletmeleri

İşte varolamama

Kadın çalışanlar

### Keywords

Food and beverage business

Absence at work

Female employees

### Öz

Bu araştırma, hem otel işletmelerine bağlı yiyecek içecek departmanlarında hem de bağımsız olarak faaliyet gösteren yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama (presenteeism) düzeylerini belirlemeyi ve demografik özelliklere göre farklılıkları tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda, Eskişehir'deki birinci sınıf yiyecek içecek işletmelerinde ve dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanlarında 399 kadın çalışana anket uygulanmıştır. Anket uygulaması sonucunda, elde edilen veriler, frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak değerlendirilmiş ve değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi (anova) yapılmıştır. Yapılan analiz sonuçlarına göre yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama (presenteeism) düzeyleri ile demografik değişkenler arasında anlamlı farklılıklar tespit edilmiştir. Evli, çocuk sahibi, yaşı yüksek, eğitim durumu düşük, hizmet süresi fazla, yönetici ünvanı düşük veya yönetici ünvanına sahip olmayan, mutfak bölümünde çalışan ve kronik bir rahatsızlığı olan kadın çalışanların işte varolamama (presenteeism) düzeyi daha yüksektir. Bununla birlikte yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların çoğunluğunun işte varolamama (presenteeism) yaşadığı ve işte varolamama (presenteeism) düzeyinin artmasında en fazla örgütsel faktörlerin etkili olduğu belirlenmiştir.

### Abstract

This study aims to determine the absence at work (presenteeism) levels of female employees those working both in the f&b departments of hotels and independently operating food and beverage business and detect the differences in terms of the demographic features. Thus, a total of 399 female employees working in the first-class food and beverage business and for and five star hotels in Eskişehir were surveyed by a questionnaire. Data obtained by the questionnaire survey was analyzed in terms of frequency, percentage, arithmetic means and standard deviations. Moreover, a t-test and variance analysis (Anova) was applied to data to determine if there is a significant difference between the variables. According to the results, there is a significant difference both in the absence at work (presenteeism) levels and demographic variables of female employees working in the food and beverage business. Married, older and less educated females with a higher service duration or with free of/lower management degrees, having a child/children and chronic disease has higher absence at work (presenteeism) levels. Besides, most of the female employees in both work fields were faced with absence at work (presenteeism) and it was found that organisational factors were the major effective ones on the increase of the absence at work (presenteeism) level.

\* Sorumlu Yazar.

E-posta: [dcankul@ogu.edu.tr](mailto:dcankul@ogu.edu.tr) (D. Cankül),

## **GİRİŞ**

Turistler küreselleşme ve ülkeler arasındaki işbirliklerin oluşumunda, ekonomideki sayısız değişimin yaratılmasında ve yeniliklerin artırılmasında gerçek bir başlangıç rolü üstlenmektedir. Bu durum hizmet endüstrisinde öncü sektör olarak bilinen turizmde kritik bir değişime neden olmakta ve nitelikli personelin misafir memnuniyetindeki önemini ortaya çıkarmaktadır. (Hassannia, Rezapouraghdam ve Darvishmotevali, 2016). Ayrıca, son zamanlarda değişen turist profili, geleneksel turist yerini modern turizm tüketicisine bıraktığından, bu turistlerin satın aldıkları ürünler konusunda çok daha hassas ve seçici oldukları, hizmetleri her geçen gün daha uygun fiyatlarda ve çok daha kaliteli olarak talep ettikleri gözlemlenmektedir. Yaşanan bu değişim, hizmetleri sunanların nitelikli olmasını zorunlu kılmaktadır (Erbaş, Temizkan ve Cankül, 2016; Erbaş, Cankül ve Temizkan, 2016; Cankül, 2016). Diğer taraftan Urry (2009) ve Baum (2015) turizm sektörü ile ilgili işlerin ve hizmetlerin geçmiş yıllara göre niteliksel anlamda değişim göstermekte olduğunu ve zaman içerisinde üretilecek en zor ürünler arasında yer alacağını belirtmektedir. Bu kapsamda yaşanan bu gelişmeler ve turizm sektöründeki işlerin niteliksel anlamda gelişmesi, işleri yapan ve hizmeti gerçekleştiren çalışanların ne denli önemli olduğunu kanıtlar niteliktedir.

Turizm işletmelerinde hizmeti gerçekleştiren de hizmeti alan da insandır. Dolayısı ile hizmet karşılaşmaları sırasındaki misafir çalışan ilişkisi, etkileşim ve iletişim tartışmasız önemli rol oynamaktadır (Majure, 1992; Hartline ve Ferrell, 1996). Misafir çalışan ilişkileri yüz yüze iletişimi gerektirdiğinden kalitenin en önemli belirleyicisi ve turizm işletmelerinin en önemli ve birinci kaynağı çalışanlardır. (Jafari ve Sola, 1996; Conlin ve Baum, 2003; Haven-Tang ve Jones, 2008). Turizm işletmelerinde çalışanların davranışları, performansları, başarısı, verilen hizmetin kalitesi ve çalışanın kalitesi turizm işletmelerinin başarısını belirlemekte ve rekabet avantajı sağlamaktadır. (Kelley, 1992; Leslie ve Richardson 2000; Mattila ve Enz, 2002; Mayaka ve King 2002; Baum ve Szivas 2007; Singh, Hu ve Roehl, 2007; Solnet, 2007; Lee-Ross ve Pryce, 2010). Ayrıca hizmet karşılaşmalarındaki misafir çalışan etkileşiminin ve iletişiminin kalitesi, misafirlerdeki memnuniyet ve sadakat oluşumunda belirleyici olmaktadır (Kusluvan ve Kusluvan 2000; Solnet 2007).

Turizm endüstrisinde tüketicilerinin ihtiyaç ve istekleri somut ve soyut turizm ürünleri ile karşılanarak tatmin edilmektedir. Turizm ürünleri, esas olarak turizm işletmeleri tarafından üretilmektedir (Cankül, 2017). Bu işletmelerden birisi de bu araştırmaya konu olan, turizm sektörünü tamamlayıcı özellik taşıyan yiyecek içecek işletmeleridir. Hem bağımsız olarak hem de otel işletmeleri bünyesinde misafirlerin yiyecek içecek ihtiyaçlarının karşılandığı bu işletmeler yüksek derecede bilgi, beceri, deneyim ve dikkat gerektirmektedir (Medlik, 1997; Mathisen, Einarsen ve Mykletun, 2008). Turizm işletmelerinde olduğu gibi yiyecek içecek işletmelerinde de hizmeti yerine getirenler ve hizmetin merkezinde olanlar çalışanlardır. Dolayısı ile yiyecek içecek işletmelerinin başarısı çalışanlarının becerilerine, performanslarına bağlıdır ve oldukça önemlidir (Johnson, Surlemont, Nicod ve Revaz, 2005).

Enz (2004) Amerika'da yaptığı araştırmasında yiyecek içecek işletmeleri sahipleri ve yöneticileri için en önemli sorunun insan kaynakları konusu olduğunu vurgulamaktadır ve bu konuda yiyecek içecek işletmeleri sahipleri ve yöneticilerinin kaliteli işgücünü bulma, işletmede tutma, sürekliliğini sağlama ve yönetim noktasında sıkıntı yaşadıklarını dile getirmektedir. Benzer şekilde, Johnson vd. (2005)'te yaptıkları araştırmada, Fransa, Belçika,

İngiltere ve İsviçre’de faaliyet gösteren Michelin yıldızlı yiyecek içecek işletmelerinde çalışan şeflerin insan kaynakları konusunda en çok sıkıntı yaşadıklarını belirtmektedir.

Yiyecek içecek işletmelerinde üretilen ve servis edilen yiyecek içeceklerin, üretim ve servis kalitesi misafirlerin tekrar o işletmeyi tercih etme noktasında oldukça önemli bir faktördür (Walker ve Lundberg, 2005; Cook, Hsu ve Marqua, 2016). Yiyecek içecek işletmeleri sadece misafirlerine yiyecek ve içecek sunan işletmeler değildir. Bu işletmeler aynı zamanda misafir memnuniyeti sağlayan işletmelerdir (Cook vd., 2016). Bu memnuniyeti ise çalışan ve misafir karşılaşmaları esnasındaki çalışanların performansı belirlemektedir. Bu süreçte verilen hizmet misafirin memnun kalmasına ve tekrar işletmeyi tercih etmesine veya kötü bir deneyim geçirmelerine ve misafirin vazgeçmesine neden olmaktadır (Baum ve Szivas, 2007; Solnet, 2007).

Yiyecek içecek işletmeleri son derece rekabetçi bir iş ortamında faaliyet göstermektedir ve misafirler giderek daha seçici davranmakta, farklılık aramaktadır. Yiyecek içecek işletmeleri yöneticilerinin hem ürün hem de hizmet kalitesi noktasında farklılık oluşturması önem taşımaktadır (Johnson vd., 2005; Mathisen vd., 2008). Yiyecek içecek işletmelerinde misafir memnuniyetini sağlamak için detaylara dikkat etmek gerekmektedir (Cook vd., 2016). Bu detaylardan birisi de hem otel işletmesine bağlı yiyecek içecek departmanlarının hem de yiyecek içecek işletmelerinin kadın çalışanlarıdır. Buradaki işlerin birçoğunda kadın çalışanlara ihtiyaç duyulmaktadır ve bu işletmelerin başarısı noktasında kadın çalışanların becerileri, performansları oldukça önem taşımaktadır.

İşgücü piyasaları özellikle kadın istihdamı noktasında giderek değişmekte ve kadın işgücü sayısı her geçen gün artmaktadır. Tüm sektörlerde kendini gösteren kadın işgücü özellikle emek yoğun özelliğinden dolayı yiyecek içecek faaliyetlerinin gerçekleştirildiği işletmelerde daha belirgin şekilde yer almaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinde insan emeği çokça kullanılmakta ve işin gerçekleştirilmesi için her anlamda kadın işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak gelinen noktada kadın çalışanlar iş hayatında hem kişisel (fiziksel özellikler, ailedeki rolü ve kadına özgü durumlar) hem de çalıştığı işletme ile ilgili farklı sebeplerden dolayı sıkıntı yaşamaktadır. Diğer taraftan yiyecek içecek işletmelerinde çalışma koşullarının zorluğu başta olmak üzere birçok nedenden dolayı (Mathisen vd., 2008; Deery ve Jago, 2009; Gül ve Gül, 2016) kadın çalışanlar olumsuzluk yaşamaktadır. Bu yaşanan sorunlar kadın çalışanların yiyecek içecek işletmelerinde işte varolamama (presenteeism) problemi ile karşı karşıya kalmalarına neden olabilmektedir. İşte varolamama çalışanların fiziksel olarak işletmede bulunmalarına rağmen ruhsal açıdan işlerinin başında olmama durumu olarak ifade edilmektedir (Koopman vd, 2002; Middaugh, 2006; Johns, 2010) ve iş dünyasında hem işveren hem de çalışanlar için önemli bir sorun haline gelmeye başlamıştır (Saarvala, 2006). Özellikle insana hizmetin olduğu ve insanların temel ihtiyaçlarının karşılandığı mesleklerde işte varolamama daha fazla yaşanmaktadır (Bergström vd., 2009). Bu durum işletmeleri ve çalışanları etkilemektedir (Skagen ve Collins, 2016). Bu noktada kadın çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığı, yiyecek içecek işletmelerinin örgütsel amaçlarına ulaşmasında hayati rol oynamaktadır. Bu doğrultuda insanın insana hizmet ettiği yiyecek içecek işletmelerinde misafir memnuniyetinin sağlanabilmesi ve işin gerçekleştirilmesi için her anlamda ihtiyaç duyulan kadın çalışanların işte varolamama düzeylerinin belirlenebilmesi ve sorunların çözümüne yönelik iyileştirmeler hem işletme açısından hem de kadın çalışanlar açısından önem taşımaktadır.

## **KAVRAMSAL ÇERÇEVE**

İşte varolamama (presenteeism) 1990'larla beraber (Shamansky, 2002; Böckerman ve Laukkanen, 2009) değişen ve gelişen yönetim tanımlarıyla birlikte literatüre giren (Torp, Vinje ve Simonsen, 2016) nispeten yeni bir kavramdır (Shamansky, 2002) ve dünya çapında sosyal bilimler ve iş literatüründe en önemli tartışma konusu durumundadır (Widera, Chang ve Chen, 2010). İşletmelerin yeni yeni farkına vardıkları ve üzerinde durdukları önemli bir konu olan işte varolamama (Hansen ve Andersen, 2008; Bergström vd., 2009; Johns, 2010) aslında çalışanlar arasında yaygın olan ve sık karşılaşılan bir durumdur (Hansen ve Andersen, 2008; Bergström vd., 2009). İşletmeler ve çalışanlar üzerinde etkisinden dolayı araştırmacılar arasında güncelliğini korumaktadır (Skagen ve Collins, 2016). Bu yüzden işte varolamama kavramı her geçen gün daha da dikkat çeken ve önem kazanan bir konu haline gelmektedir (Deery, Walsh ve Zatzick, 2014).

İşte var olamama kavramı literatürde tam olarak tanımlanamamakta (Çetin, 2016) ve literatürde işte varolamama ile ilgili çok farklı tanımlamalar bulunmaktadır ve bu konuda işte varolamama kavramının ne olduğuna dair tam bir fikir birliği bulunmamaktadır (Johns, 2010). En yaygın tanımlanma şekli işte varolamama kavramının iş görenin hastayken işe gelme davranışı sergilemesidir (McKevitt, Morgan, Dundas ve Holland, 1997; Lowe, 2002; Hemp, 2004; D'Abate ve Eddy, 2007; Hansen ve Anderson, 2008; Johns, 2010; Martinez ve Ferreira, 2012; Arronson ve Gustafsson, 2015; Murray, Pontes, Griffiths ve Biron, 2015; Dew, Keefe ve Small, 2016; Copper ve Lu, 2016; Kim vd., 2016). Diğer bir tanımda işte varolamama çalışanların fiziksel olarak işletmede bulunmalarına rağmen ruhsal açıdan işlerinin başında olmama durumu olarak ifade edilmektedir (Middaugh, 2006; Johns, 2010). Hummer, Sherman ve Quinn (2002) ve Torp vd. (2016) ise işte varolamama kavramını çalışanların bedenen iş yerinde bulunup çeşitli sebeplerden dolayı verimlilik ve performansın azalması veya tam olarak sergileyememesi olarak dile getirmektedir.

İşte varolamama genellikle literatürde sağlıkla ilişkilendirilmektedir. Ancak işte varolamamanın yaşanmasında sadece sağlık faktörü etken değildir. İşte varolamamanın çalışma ortamı ve sağlık sorunları dahil birçok nedeni vardır (Wang, Schmitz, Smailes, Sareen ve Patten, 2010; Johns, 2010). Örgütsel çevresel ve diğer bireysel faktörlerde bu süreçte oldukça etkilidir (Cankül, 2017). Bierla, Huver ve Richard (2013) işte varolamama kavramını çalışanların fizyolojik ya da psikolojik açıdan rahatsızlığı olması ve bu durumdan dolayı izin talep etme hakkı olmasına rağmen işe gelmesi ve çalışmaya devam etme davranışı göstermesi olarak ifade etmektedir. Cooper (1998) çalışanların iş yerinde uzun saatler boyunca çalışması veya çalışıyor gibi görünmesinin nedenini, çalışanların iş güvensizliği nedeniyle örgüte bağlılığını göstermek için yaptığı bir eylem olarak açıklamaktadır. Middaugh (2006) benzer şekilde çalışanların hasta olmasına, stresli, endişeli ya da dikkatinin yerinde olmamasına rağmen işe devam etmesinin iş güvencesinin olmamasından kaynaklandığını ifade etmekte ve örgüte bağlılığını gösteren bir davranış sergilemesi olarak değerlendirmektedir. Lowe (2002) ise işte varolamamayı aşırı çalışma saatleri veya iş güvensizliği ile başa çıkmak olarak tanımlamaktadır.

Lack (2011) sağlık ve yaşamın kalitesi, artan sağlık bakımı maliyetleri, olumsuz iş arkadaşlarına sahip olma, dikkat dağınıklığı ile ilişkili olarak artan meslek kazaları, servis ve ürün kalitesindeki bozulmaları işte varolamamaya etki eden faktörler olarak belirtmektedir. Gül ve Gül (2016) araştırmasında mutfak çalışanları açısından iş doyumunun, işle ilgili faktörlerin, örgüt kültürünün ve kişisel faktörlerin işte varolamamaya etkisi

olduğunu belirtmektedir. Çetin (2016) ise işte varolamamaya neden olan uygulamaları yönetsel uygulamalar ve örgütsel kurallar, etik ve ahlaki, iş yükü ve olumlu iş tutumları faktörleri başlığında sınıflandırmaktadır.

Yönetim bilimi içerisinde yeni fark edilen konulardan biri olan işte varolamama işletmelerin özellikle insan kaynakları ve parasal kaynakları açısından olumsuzluklar yaşamasına neden olabilmektedir. Çalışanların hasta iken işe devam etmeleri hem sayısal verimliliğini hem de yapılan işin kalitesi üzerindeki verimliliğini azaltmaktadır (Martinez ve Ferreira, 2012). İşte varolamamanın sonuçları sadece verimlilik kaybı değil bunun yanı sıra çalışanlar için güvenlik ve sağlık sorunlarına da neden olmaktadır (Mandıracıoğlu, 2013). Caverley, Cunningham ve MacGregor (2007) ve Prater ve Smith (2011) çalışanların sağlık ve benzeri sorunlardan dolayı yaşadıkları üretkenlik kayıplarının işletmelere her yıl yaklaşık bir milyar dolar kayıp oluşturduğunu belirtmektedir.

İşte varolamama sadece işletmeleri olumsuz derecede etkileyen önemli maliyet kayıplarına sebep olmamaktadır (Lowe, 2002; Epstein, 2005; Biron, Brun, Ivers ve Cooper, 2006; Cser, 2010; Robertson, Leach, Doerner ve Smeed, 2012; Demirbulat ve Bozok, 2015). Ayrıca işyerinde işte varolamama yaşayan çalışanların hayatlarının ilerleyen dönemlerinde de sağlık durumları olumsuz etkilenmektedir (Bergström vd., 2009). Diğer taraftan çalışanların fiziksel olarak işinin başında olmasına rağmen hastalık veya farklı sebeplerden ötürü çalışmaya devam etmelerinin işe devamsızlık yapmalarından daha fazla verimlilik kaybına neden olduğu yapılan araştırmalarda görülmektedir (Burton, Land, Downs ve Runken, 2009; Baker-McClear, Greasley, Dale ve Griffith, 2010; Johns, 2010).

Aronsson, Gustafsson ve Dallner (2000) tarafından gerçekleştirilen araştırmaya göre çalışanların yarısına yakınının bir yıl içerisinde en az iki defa işte varolamama yaşadığı ve bu durumun çalışanların verimlilik ve performanslarını ciddi şekilde etkilediği sonucuna ulaşılmıştır. Bu durum hem işin miktarı açısından, çalışanların sergiledikleri performansların daha yavaş olmasını, hem de işin kalitesi açısından, çalışanların çok ciddi hatalar yapmasını etkilemektedir (Hemp, 2004). Dolayısı ile insan emeğinin çokça kullanıldığı ve işin gerçekleşebilmesi için her anlamda insana ihtiyaç duyulan yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığı amaca ulaşmada önem taşımaktadır.

## **YÖNTEM**

Bu araştırma, hem otel işletmelerine bağlı yiyecek içecek departmanlarında hem de bağımsız olarak faaliyet gösteren yiyecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama (presenteeism) düzeylerini belirlemeyi ve demografik özelliklere göre farklılıkları tespit etmeyi amaçlamaktadır. Bu amaç doğrultusunda araştırmanın hipotezleri aşağıdaki gibi belirlenmiştir.

H<sub>1</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>2</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri çocuk durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>3</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>4</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri yaşına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>5</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>6</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri ünvanına göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>7</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri kronik bir rahatsızlığı olma durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>8</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri işletmenin türüne göre anlamlı farklılık göstermektedir.

H<sub>9</sub>: Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanların işte varolamama düzeyleri işletmedeki bölümüne göre anlamlı farklılık göstermektedir.

Araştırmanın evrenini 2017 yılında Eskişehir’de bulunan birinci sınıf yiyecek içecek işletmelerinde ve dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanlarında çalışan kadın iş görenler oluşturmaktadır. Araştırma alanının çok geniş olması ve tüm kadın çalışanlara ulaşmak zamansal açıdan ve maliyet açısından zorluk oluşturması nedeniyle araştırma evreni üzerinden kolayda örnekleme yöntemine başvurulmuştur. Bu doğrultuda Kültür ve Turizm bakanlığının 2017 verilerine göre Eskişehir merkezde bulunan 18 adet birinci sınıf yiyecek içecek işletmesinde, 5 adet dört yıldız ve 3 adet beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanlarındaki kadın çalışanlar örnekleme dahil edilmiştir. Birinci sınıf yiyecek içecek işletmelerinin çalışanlarından 232, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanı çalışanlarından 167 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Örneklem büyüklüğünün hesaplanmasında Ural ve Kılıç’ın (2005) oluşturduğu evren-örneklem büyüklüğü tablolarından faydalanılmıştır. Araştırmanın örneklemi (N: 399) göz önüne alındığında örneklem sayısının evreni temsil etme düzeyinin yeterli olduğu görülmektedir (Ural ve Kılıç, 2005).

Araştırmada, Cankül (2017) tarafından geliştirilen anket formu kullanılmıştır. Anket formu iki ana bölümden oluşmaktadır. Birinci bölüm demografik özellikleri belirlemeye yöneliktir. İkinci bölümde ise 5’li likert ölçeğine göre 1 ile 5 arasında ölçek ifadeleri yer almıştır. Ölçek güvenilirliğini sınamak için Croanbach Alpha yöntemi kullanılmıştır. Croanbach Alpha yöntemine göre ölçeğin güvenilirliği  $\alpha = ,883$  olarak hesaplanmıştır. Güvenilirlik analizi, herhangi bir konuda örnekleme oluşturan birimler üzerinden veri toplamak amacı ile geliştirilen ölçme aracını oluşturan ifadelerin (yargı, önerme, soru vb.), kendi aralarında tutarlılık gösterip göstermediğini test etmek amacıyla kullanılır. Ölçme aracını oluşturan ifadelerin birbirleriyle tutarlılık gösterip göstermediği, aralarındaki ilişkinin (korelasyonun) ölçülmesiyle ortaya çıkmaktadır. Güvenilirlik katsayısı 0 ile 1 arasında değerler alır ve bu değer 1’e yaklaştıkça güvenilirlik artar (Tavşancıl, 2002; Ural ve Kılıç, 2005). Buna göre, bu araştırmada veri toplama aracı olarak kullanılan ölçeğin güvenilirlik düzeyinin yüksek olduğu söylenebilir (Kalaycı, 2010).

Anket formlarından elde edilen veriler, bilgisayar ortamında SPSS (The Statistical Packet for the Social Sciences) 22 programına kodlanarak girilmiş ve bu program kullanılarak analiz edilmiştir. Demografik

değişkenlerine ve ifadelere ilişkin veriler, frekans, yüzde, aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri kullanılarak değerlendirilmiş ve sonuçlar çizelge haline getirilip yorumlanmıştır. Demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılığın bulunup bulunmadığının belirlenmesi amacıyla bağımsız örneklem t testi ve varyans analizi (anova) yapılmıştır.

## BULGULAR

Araştırmanın bu bölümünde araştırma grubunu tanımlayıcı demografik bilgilere ve hipotezlerin test edilmesine yönelik yapılan analizlerden elde edilen bulgulara yer verilmiştir. Uygulanan analizlere ilişkin detaylar aşağıda yer almaktadır.

### Kadın Çalışanların Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanlara ilişkin demografik bilgilerin yer aldığı tablo 1'e bakıldığında, katılımcıların %62,2 oranı ile çoğunun evli olduğu görülmektedir. Katılımcıların %35,8'i çocuk sahibidir %26,3'ü ise çocuk sahibi değildir. Katılımcıların %28,3'ü 18-25 yaş aralığında, %28,8'i 26-35 yaş aralığında, %19,5'i 36-45 yaş aralığında, %20,3'ü 46-55 yaş aralığında, %3'ü ise 56 yaş ve üzerindedir. Katılımcıların eğitim durumu ise %15'i ilköğretim mezunu, %27,8'i ortaöğretim mezunu, %26,1'i ön lisans mezunu, %29,6'sı lisans mezunu, %1,5'i ise lisansüstü mezundur.

Katılımcıların işletmedeki çalışma süresi ise %32,8'i 1 yıldan az, %31,3'ü 1-3 yıl arası, %14'ü 4-6 yıl arası, %12,3'ü 7-10 yıl arası, %9,5'i ise 10 yıl ve üzerinde yiyecek içecek işletmesinde çalışmaktadır. Katılımcıların yiyecek içecek işletmesindeki görev dağılımlarına bakıldığında, %1,3'ü üst düzey yönetici, %5,8'i orta düzey yönetici, %18'i alt düzey yönetici ve %74,9'unu ise yönetici ünvanına sahip olmayan personeller oluşturmaktadır. Katılımcıların %58,1'i bağımsız yiyecek içecek işletmelerinde %41,9'u ise dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin yiyecek içecek departmanlarında çalışmaktadır. Katılımcıların %55,9'u yiyecek içecek işletmelerinin servis bölümünde %44,1'i ise mutfak bölümünde çalışmaktadır. Yiyecek içecek işletmelerinde kronik rahatsızlığa sahip olanlar %28,3, kronik rahatsızlığa sahip olmayanlar ise %71,7'dir.

**Tablo 1.** Kadın Çalışanların Demografik Özellikleri (n: 399)

		n	%
<b>Medeni durum</b>	Evli	248	62,2
	Bekar	151	37,8
<b>Çocuk Durumu</b>	Var	143	35,8
	Yok	105	26,3
<b>Yaş</b>	18-25	113	28,3
	26-35	115	28,8
	36-45	78	19,5
	46-55	81	20,3
	56 ve üzeri	12	3,0
<b>Eğitim durumu</b>	İlköğretim	60	15,0

	Ortaöğretim	111	27,8
	Önlisans	104	26,1
	Lisans	118	29,6
	Lisansüstü	6	1,5
<b>İşletmedeki çalışma süresi</b>	1 yıldan az	131	32,8
	1-3 yıl arası	125	31,3
	4-6 yıl arası	56	14,0
	7-10 yıl arası	49	12,3
	10 yıl ve üzeri	38	9,5
<b>İşletmedeki görevi</b>	Üst Düzey Yönetici	5	1,3
	Orta Düzey Yönetici	23	5,8
	Alt Düzey Yönetici	72	18,0
	Personel	299	74,9
<b>İşletmenin türü</b>	Bağımsız Yiyecek İçecek İşl.	232	58,1
	Otel İşletmesine Bağlı Yiyecek İçecek Dep.	167	41,9
<b>Çalıştığı Bölüm</b>	Servis	223	55,9
	Mutfak	176	44,1
<b>Sahip olunan kronik rahatsızlık</b>	Evet	113	71,7
	Hayır	286	28,3

### **Kadın Çalışanların İşte Varolamamasına Neden Olan Faktörlerle İlgili Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları**

Yiyecek içecek işletmelerinde işte varolamamaya neden olan faktörlerle ilgili ifadeler 5’li likert ölçeğine göre 1 ile 5 arasında bir değeri işaretleyerek belirtmeleri istenmiştir. Yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanlarının işte varolamamaya neden olan faktörlerle ilgili ifadelerle ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}$  ve standart sapma (s.s) değerleri tablo 2’de gösterilmiştir.

Tablo 2’de görüldüğü üzere yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların işte varolamamasına neden olan bireysel faktörlere (3,38), örgütsel faktörlere (3,45) ve çevresel faktörlere ise (3,31) oranında katılım göstermiştir. Kadın çalışanların işte varolamamasına neden olan faktörlerle ilgili ifadeler hakkındaki değerlendirmelerinin ortalamaları tek tek incelendiğinde ve faktörlerin ortalamaları göz önüne alındığında işte varolamamasına neden olan örgütsel faktörlere bireysel ve çevresel faktörlere göre daha fazla katılım gösterdikleri dolayısı ile işte varolamama düzeylerinin artmasında örgütsel faktörlerin daha etkili olduğu görülmektedir.

Yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların özellikle “işyerimdeki uzun çalışma saatleri ve fazla mesaiye rağmen tüm işlerimi zorda olsa tamamlarım” (3,91), “sağlık sorunlarım olmasına rağmen devamsızlık yapmamaya özen gösteririm” (3,86), “işyerimde bir iş ile uğraşmadığımda kendimi suçlu hissederim” (3,75) ve “sağlık sorunlarım olmasına rağmen verilen görevi tam olarak yapmaya çalışırım” (3,75) ifadelerine en fazla katılım gösterdikleri görülmektedir. Dolayısı ile işte varolamamasına neden olan faktörlerle ilgili olarak kadın çalışanların



en fazla sıkıntı yaşadıkları ve katıldıkları ifadeler olduğu ve bu ifadelerin işte varolamama düzeylerinin artmasında en çok etkili ifadeler olduğu söylenebilir.

**Tablo 2.** Kadın Çalışanların İşte Varolamamasına Neden Olan Faktörlerle İlgili Aritmetik Ortalamaları ve Standart Sapmaları

Faktörler	İfadeler	$\bar{x}$	s.s.	Faktör Ort.
<b>Bireysel Faktörler</b>	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen verilen görevi tam olarak yapmaya çalışırım	3,75	1,309	<b>3,38</b>
	Sağlık sorunlarımdan dolayı işimde yaşadığım stres ile başa çıkmakta zorlanırım	2,86	1,269	
	İşyerimde yaşadığım stres performans ve verimliliğimi düşürür.	3,47	1,301	
	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen işimdeki görevleri yerine getirirken zevk almam	2,90	1,386	
	İşyerimde yaptığım işlerden zevk almıyor olmama rağmen işe devam ederim	3,05	1,383	
	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen işimdeki görevleri yerine getirmekte zorlanırım	3,04	1,270	
	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen işime her zaman daha fazla zaman ayırırım	3,39	1,302	
	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen örgüt kuralları ne gerektirirse onu yaparım	3,61	1,253	
	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen devamsızlık yapmamaya özen gösteririm	3,86	1,207	
	İşyerimde bir iş ile uğraşmadığımda kendimi suçlu hissederim.	3,75	1,270	
<b>Örgütsel Faktörler</b>	Sağlık sorunlarım olmasına rağmen işimdeki görevleri tamamlarken kendimi enerjik hissederim	3,60	1,299	<b>3,45</b>
	İşyerimde iş güvencemin olmaması performans ve verimliliğimi düşürür	3,67	1,338	
	İşyerimde iş güvencem olmamasına rağmen işe devam ederim	2,50	1,367	
	İşyerimde sosyal güvencemin olmaması performans ve verimliliğimi düşürür	3,65	1,391	
	İşyerimde sosyal güvencem olmamasına rağmen işe devam ederim	2,38	1,391	
	İşyerimde iş yüküm fazla olmasına rağmen işe devam ederim.	3,64	1,217	
	İşyerimdeki iş yükünün fazlalığı performans ve verimliliğimi düşürür.	3,59	1,218	
	İşyerimdeki uzun çalışma saatleri ve fazla mesaiye rağmen tüm işlerimi zorda olsa tamamlarım	3,91	1,112	
	İşyerimdeki uzun çalışma saatleri ve fazla mesai performans ve verimliliğimi düşürür	3,54	1,208	
	İşyerimde sorunlar yaşamama rağmen işime devam ederim	3,57	1,116	
<b>Çevresel Faktörler</b>	İşyerimde yaşadığım sorunlar performans ve verimliliğimi düşürür	3,53	1,183	<b>3,31</b>
	İşyerim beklentilerimi karşılamamasına rağmen işime devam ederim	3,23	1,371	
	İşyerimde kendi işim olmayan başka işleri yapmaya zorlanmam performans ve verimliliğimi düşürür	3,65	1,220	
	İşyerinde yaptığım iş ve görevim konusundaki belirsizlik performans ve verimliliğimi düşürür	3,80	1,175	
	İşyerimde işle ilgili fikirlerimin dikkate alınmaması performans ve verimliliğimi düşürür	3,69	1,205	
	Siyasi belirsizlikler işimdeki performans ve verimliliğimi düşürür	3,03	1,345	
	Ekonomik belirsizlikler işimdeki performans ve verimliliğimi düşürür	3,48	1,260	
	İşyerine ulaşım süresince yaşadığım trafik sorunları performans ve verimliliğimi düşürür	3,11	1,262	
	İşyerine ulaşım süresince yaşadığım gürültü kirliliği performans ve verimliliğimi düşürür	3,25	1,194	
	İşyerimdeki arkadaşlarımla işten çıkarılması performans ve verimliliğimi düşürür	3,68	1,212	

### Araştırma Hipotezlerinin Test Edilmesi ile Elde Edilen Bilgiler

Araştırmanın yöntem kısmında belirtilen hipotezlerin test edilmesi neticesinde elde edilen analizlerin sonuçları bu bölümde ele alınmıştır. Hipotezlerde, yiyecek içecek işletmelerinde çalışanların işte varolamama düzeyleri

medeni durumuna, çocuk durumuna, yaşına, eğitim durumuna, işletmedeki çalışma süresine, işletmedeki ünvanına, çalıştığı bölüme ve kronik rahatsızlığı olma durumuna göre farklılıklar gösterdiği ifade edilmiştir. Söz konusu hipotezlerin test edilmesi ile ilgili sonuçlar aşağıdaki tablolarda yorumlanmıştır.

### Bağımsız Örneklem T Testi Analizlerine İlişkin Bulgular

Yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların medeni durumuna göre işte varolamama düzeyleri puanlarında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Tablo 3'te görüldüğü üzere kadın çalışanların medeni durumu ile işte varolamama düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 3.** Kadın Çalışanların Medeni Durumuna Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

Boyut		n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İşte varolamama Düzeyi	Evli	248	3,45	0,590	2,122	<b>0,034</b>
	Bekar	151	3,31	0,714		

Evli kadın çalışanların işte varolamama düzeyi (Ort=3,45) bekar kadın çalışanların işte varolamama düzeylerinden (Ort=3,31) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Kadın çalışanların çocuk sahibi olma durumuna göre işte varolamama düzeyleri puanlarında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Tablo 4'te görüldüğü gibi kadın çalışanlarının çocuk sahibi olma durumu ile işte varolamama düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 4.** Kadın Çalışanların Çocuk Sahibi Olma Durumuna Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

Boyut		n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İşte varolamama Düzeyi	Var	143	3,52	0,510	1,996	<b>0,047</b>
	Yok	105	3,37	0,676		

Çocuk sahibi olan kadın çalışanların işte varolamama düzeyi (Ort=3,52) çocuk sahibi olmayan kadın çalışanların işte varolamama düzeylerinden (Ort=3,37) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Kadın çalışanların çalıştıkları işletme türüne göre işte varolamama düzeyleri puanlarında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Tablo 5'te görüldüğü gibi kadın çalışanların çalıştıkları işletme türü ile işte varolamama düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 5.** Kadın Çalışanların İşletme Türüne Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

Boyut		n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İşte varolamama Düzeyi	Bağımsız yiyecek içecek işl.	232	3,34	0,710	2,151	<b>0,032</b>
	Otel işletmesine bağlı yiyecek içecek dep.	167	3,48	0,526		

Otel işletmesine bağlı yiyecek içecek departmanlarında kadın çalışanların işte varolamama düzeyi (Ort=3,48) bağımsız yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların işte varolamama düzeylerinden (Ort=3,34) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Kadın çalışanların çalıştıkları bölüme göre işte varolamama düzeyleri puanlarında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Tablo 6’da görüldüğü gibi kadın çalışanların çalıştıkları bölüm ile işte varolamama düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 6.** Kadın Çalışanlarının Çalıştığı Bölüme Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

Boyut		n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İşte varolamama Düzeyi	Servis	223	3,30	0,688	2,760	<b>0,006</b>
	Mutfak	176	3,48	0,593		

Servis bölümünde çalışan kadınların işte varolamama düzeyi (Ort=3,30) mutfak bölümünde çalışan kadınların işte varolamama düzeylerinden (Ort=3,48) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

Kadın çalışanların kronik bir rahatsızlık sahibi olma durumuna göre işte varolamama düzeyleri puanlarında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirlemek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Tablo 7’de görüldüğü gibi kadın çalışanların kronik rahatsızlık sahibi olma durumu ile işte varolamama düzeyi arasında anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 7.** Kadın Çalışanların Kronik Bir Rahatsızlığa Sahip Olma Durumuna Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

Boyut		n	$\bar{x}$	s.s.	t	p
İşte varolamama Düzeyi	Hayır	286	3,30	0,648	5,036	<b>0,000</b>
	Evet	113	3,65	0,555		

Kronik bir rahatsızlığa sahip kadın çalışanların işte varolamama düzeyi (Ort=3,65) kronik bir rahatsızlığa sahip olmayan kadın çalışanların işte varolamama düzeylerinden (Ort=3,30) farklıdır ve bu fark istatistiksel açıdan anlamlıdır.

#### **Tek yönlü varyans analizine (anova) ve tukey çoklu karşılaştırmalar testi sonuçlarına ilişkin bulgular**

Yiyecek içecek işletmelerinde kadın çalışanların yaş değişkenine göre işte varolamama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tablo 8’de görüldüğü gibi kadın çalışanların yaşları ile işte varolamama düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 8.** Kadın Çalışanların Yaş Değişkenine Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

		n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Tukey Çoklu Karşılaştırmalar
İşte varolamama Düzeyi	18-25	113	3,41	0,615	4,865	<b>0,001</b>	26-35 yaş / 46-55 yaş 36-45 yaş / 46-55 yaş
	26-35	115	3,27	0,717			
	36-45	78	3,32	0,617			
	46-55	81	3,62	0,556			
	56 ve üzeri	12	3,71	0,340			

Kadın çalışanların yaşına göre işte varolamama düzeyindeki farklılık 46-55 yaş ile 26-35 yaş ve 36-45 yaş grupları arasında meydana gelmiştir. Araştırmaya katılan 26-35 ( $x=3,27$ ) yaş ve 36-45 yaş ( $x=3,32$ ) aralığındaki çalışanların işte varolamama düzeyleri 46-55 yaş ( $x=3,62$ ) aralığındaki çalışanlara göre daha düşüktür.

Kadın çalışanların eğitim durumuna göre işte varolamama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tablo 9’da görüldüğü gibi kadın çalışanların eğitim durumu ile işte varolamama düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 9.** Kadın Çalışanların Eğitim Durumuna Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

		n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Tukey Çoklu Karşılaştırmalar
İşte varolamama Düzeyi	İlköğretim	60	3,52	0,541	4,441	<b>0,002</b>	İlköğretim/Lisansüstü Ortaöğretim/Önlisans ve Lisansüstü
	Ortaöğretim	111	3,51	0,545			
	Ön Lisans	104	3,26	0,672			
	Lisans	118	3,39	0,713			
	Lisansüstü	6	2,70	0,495			

Kadın çalışanların eğitim durumuna göre işte varolamama düzeyindeki farklılık ilköğretim mezunları ile lisansüstü ve ortaöğretim mezunları ile ön lisans ve lisansüstü mezun grupları arasında meydana gelmiştir. Araştırmaya katılan ön lisans ( $x=3,26$ ) mezunu ve lisansüstü ( $x=2,70$ ) mezunu çalışanların işte varolamama düzeyleri ilköğretim ( $x=3,52$ ) ve ortaöğretim ( $x=3,51$ ) mezunu çalışanlara göre daha düşüktür.

Kadın çalışanların işletmedeki çalışma süresine göre işte varolamama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tablo 10’da görüldüğü gibi kadın çalışanların işletmedeki çalışma süresi ile işte varolamama düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 10.** Kadın Çalışanların İşletmedeki Çalışma Süresine Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

		n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Tukey Çoklu Karşılaştırmalar
İşte varolamama Düzeyi	1 yıldan az	131	3,25	0,686	5,081	<b>0,001</b>	1 yıldan az / 10 yıl ve üzeri 1-3 yıl / 10 yıl ve üzeri
	1-3	125	3,39	0,587			
	4-6	56	3,43	0,714			
	7-10	49	3,54	0,480			
	10 yıl ve üzeri	38	3,73	0,593			

Kadın çalışanların çalışma süresine göre işte varolamama düzeyindeki farklılık 10 yıl ve üzeri çalışanlar ile 1 yıldan az ve 1-3 yıl arası çalışanlar arasında meydana gelmiştir. Araştırmaya katılan 10 yıl ve üzeri çalışanlar ( $x=3,73$ ), 1-3 yıl arası ( $x=3,39$ ) ve 1 yıldan az ( $x=3,25$ ) çalışanlara göre işte varolamama düzeyleri daha yüksektir.

Kadın çalışanların işletmedeki ünvanına göre işte varolamama düzeyleri arasında anlamlı bir farklılaşma meydana getirip getirmediğini belirleyebilmek için tek yönlü varyans analizi yapılmıştır. Tablo 11’de görüldüğü gibi kadın çalışanların işletmedeki sahip olduğu ünvanı ile işte varolamama düzeyi açısından istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık tespit edilmiştir.

**Tablo 11.** Kadın Çalışanların Ünvan Değişkenine Göre İşte Varolamama Düzeyleri ile İlgili Faktörlerde Meydana Gelen Farklar

		n	$\bar{x}$	s.s.	F	p	Tukey Çoklu Karşılaştırmalar
İşte varolamama Düzeyi	Üst Düzey Yönetici	5	3,13	0,327	4,615	<b>0,003</b>	Alt Düzey Yönetici./ Personel
	Orta Düzey Yönetici	23	3,14	0,609			
	Alt Düzey Yönetici.	72	3,22	0,768			
	Personel	299	3,47	0,602			

Kadın çalışanların işletmedeki ünvanına göre işte varolamama düzeyindeki farklılık alt düzey yönetici ünvanına sahip çalışanlar ile yönetici ünvanına sahip olmayan çalışan personeller arasında meydana gelmiştir. Araştırmaya katılan alt düzey yönetici ünvanına sahip çalışanların ( $x=3,22$ ) işte varolamama düzeyleri yönetici ünvanına sahip olmayan personellere ( $x=3,47$ ) göre daha düşüktür.

## SONUÇ VE ÖNERİLER

İşgücü piyasaları özellikle kadın istihdamı noktasında giderek değişmekte ve kadın işgücü sayısı her geçen gün artmaktadır. Tüm sektörlerde kendini gösteren kadın işgücü özellikle hizmet sektöründe emek yoğun özelliğinden dolayı daha belirgin şekilde yer almaktadır. Hizmet sektöründe yer alan işletmelerde insan emeği çokça kullanılmakta ve işin gerçekleşebilmesi için her anlamda kadın işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Ancak geleneksel noktada kadın çalışanlar iş hayatında hem kişisel (fiziksel özellikler, ailedeki rolü ve kadına özgü durumlar) hem de çalıştığı işletme ile ilgili farklı sebeplerden dolayı sıkıntı yaşamaktadır. Dolayısıyla kadın çalışanların yaşadıkları bu sorunların çözümüne yönelik yapılacak iyileştirmeler oldukça önem taşımaktadır.

Hizmet sektöründe yer alan işletmelerden biri de yiyecek içecek işletmeleridir. Yiyecek içecek işletmelerinde de insan emeği çokça kullanılmakta ve işin gerçekleşebilmesi için her anlamda kadın işgücüne ihtiyaç duyulmaktadır. Bu noktada kadın çalışanların fiziksel ve ruhsal sağlığı, yiyecek içecek işletmelerinin örgütsel amaçlarına ulaşmasında oldukça önem taşımaktadır. Ancak yiyecek içecek işletmelerinde çalışma koşullarının zorluğu başta olmak üzere birçok nedenden ötürü kadın çalışanlar açısından olumsuzluk yaşamalarına neden olmaktadır. Bu yaşanan sorunlar kadın çalışanların yiyecek içecek işletmelerinde işte varolamama (presenteeism) problemi ile karşı karşıya kalmalarına neden olabilmektedir. Bu araştırma sonuçları da kadın çalışanların iş hayatında yaşadıkları sorunları doğrulamaktadır. Araştırma sonuçları yiyecek içecek işletmelerinde çalışan kadınların işte varolamama düzeylerinin yüksek olduğunu ve işte varolamama düzeyini en fazla örgütsel faktörlerin etkilediğini (Tablo 2) ve demografik değişkenlere göre farklılık oluşturduğunu göstermektedir. Evli (Tablo 3), çocuk sahibi olan (Tablo 4), yaşı yüksek (Tablo 8), eğitim düzeyi düşük (Tablo 9), hizmet süresi fazla (Tablo 10), yönetici ünvanı düşük veya yönetici ünvanına sahip olmayan (Tablo 11), mutfak bölümünde çalışan (Tablo 6), otel işletmesine bağlı yiyecek içecek departmanında çalışan (Tablo 5) ve kronik bir rahatsızlığa sahip (Tablo 7) kadın çalışanlar daha fazla işte varolamama durumunu yaşamakta ve işte varolamama durumuna daha fazla maruz kalmaktadır.

Araştırma sonuçları aynı zamanda literatürle benzerlik göstermekte ve desteklemektedir. Aronson ve Gustafsson (2005); Martinez ve Ferreira, (2012); Kim vd. (2016) kadınların erkeklere göre daha fazla işte varolamama durumuna maruz kaldığını, Bierla vd. (2013); Kim vd. (2016) yaşın ilerlemesi ile işte varolamamanın yükseldiğini, Aronson ve Gustafsson, (2005) orta yaşlarda daha fazla görüldüğünü, Koçoğlu, (2007) hizmet süresinde meydana gelen artışın beraberinde işte varolamama düzeyini artırdığını, Mandıracıoğlu, (2013); Kim vd. (2016) eğitilmiş insanların daha az işte varolamama olgusu yaşadıklarını, Hemp, (2004); Willingham, (2008) işte varolamamanın neden olduğu sağlıkla ilgili ana sebeplerin başında astım, diyabet, eklem iltihabı gibi kronik rahatsızlıklar geldiğini dile getirmektedir. Bu doğrultuda hem yiyecek içecek işletmeleri için hem de yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanlardan istenen ve beklenen performansa ulaşabilmek için geliştirilen çözüm önerileri şu şekildedir;

- Kadın çalışanların doğum izni süresince kanunların sağladığı yasal hakların uygulanması sağlanmalıdır.
- İşletmeler çocuğu olan kadın çalışanlara kreş ve çocuk bakım hizmeti desteği sağlamalıdır.
- Kadın çalışanlara daha esnek çalışma saatleri veya antreli çalışma imkanı sağlanmalıdır.
- Kadın çalışanların shift saatleri aile yaşamına uygun şekilde düzenlenmelidir.
- Kadın çalışanların işte varolamama düzeylerini en fazla örgütsel faktörler etkilemektedir. Bu kapsamda sorunların çözümü veya en aza indirilmesi için işte varolamama durumu örgütsel faktörler başta olmak üzere bireysel ve çevresel boyutları ile birlikte ele alınmalıdır.

- Kadın çalışanların anne rolü, kadınsal hastalıklar ve fiziksel özellikler gibi durumları dikkate alınmalı ve izin kullanma, stresle baş etme ve motivasyonunu artırma noktasında desteklenmelidir.

- Çalışma saatleri ve shift sistemi düzenlemelerinde kadın çalışanların yaşı dikkate alınmalıdır.
- Kronik bir rahatsızlığa sahip olan kadın çalışanların hastalıkları nüksettiğinde veya kendilerini işe veremeyecek durumda olduklarında olumsuz tepki verilmemelidir. Hastalığın doğal bir durum olduğu bilinmeli ve çalışanlar desteklenmelidir.

- Eğitim seviyesi düşük kadın çalışanlara yetenekleri doğrultusunda eğitimler verilerek kariyer planlamaları desteklenmelidir.
- İşletmedeki hizmet süresi fazla olan kadın çalışanların motivasyonlarını, işe ve işletmeye olan bağlılığını artırmak için belli aralıklarda çeşitli organizasyonlar düzenlenmelidir.
- Kadının toplumdaki rolü, anne rolü, kadına özgü durumlar ve fiziksel özellikler göz önünde bulundurulmalı ve olası problemler karşısında psikolojik danışman veya psikiyatri hizmeti verilmelidir.

Sonuç olarak kadın çalışanlar çalışma ortamında erkek çalışanların yaşadıkları sorunları yaşamakta ve ayrıca kadının toplumdaki rolü, anne rolü, kadına özgü durumlar ve fiziksel özellikler gibi kadın olmalarından kaynaklanan birçok farklı sorunla da mücadele etmektedir. Bu doğrultuda hem yiyecek içecek işletmeleri hem de yiyecek içecek işletmelerindeki kadın çalışanlardan istenen ve beklenen performansa ulaşabilmek kadın çalışanların sorunlarını çözüme kavuşturmak ile mümkün görünmektedir.

## **KAYNAKÇA**

- Aronsson G. and Gustafsson K. (2005). Sickness Presenteeism: Prevalence, Attendance-Pressure Factors, and an Outline of a Model for Research, *JOEM*, 47(9), 958-966.
- Aronsson, G., Gustafsson, K. and Dallner, M. (2000). Sick But Yet At Work. An Empirical Study of Sick Presenteeism, *Epidemiol Community Health*, 54, 502-509.
- Baker-McCleary, D., Greasley, K., Dale, J. and Griffith, F. (2010). Absence Management and Presenteeism: The Pressures on Employees to Attend Work and the Impact of Attendance on Performance, *Human Resource Management Journal*, 20(3), 311-328.
- Baum, T. ve Szivas, E. (2007). HRD in Tourism: A Role for Government?, *Tourism Management*, 1-12.
- Baum, T. (2015). Human Resources in Tourism: Still Waiting for Change? A 2015 Reprise, *Tourism Management*, 50, 204-212.
- Bergström, G., Bodin, L., Hagberg, J., Lindh, T., Aronsson, G. and Josephson, M. (2009). Does Sick Presenteeism Have an Impact on Future General Health?, *Int Arch Occup Environment Health*, 82, 1179-1190.
- Bierla, I., Huver, B. and Richard, S. (2013). New Evidence on Absenteeism and Presenteeism, *The International Journal of Human Resource Management*, 24(7), 1536-1550.
- Biron, C., Brun, J., Ivers, H. and Cooper, C. L. (2006). At Work But Ill: Psychosocial Work Environment and Well-being Determinants of Presenteeism Propensity. *Journal of Public Mental Health*, 5(4), 26-37.
- Böckerman, P. and Laukkanen, E. (2009). Presenteeism in Finland: Determinants by Gender and the Sector of Economy. *Ege Akademik Bakış*, 9(3), 1007-1016.
- Burton, W. N., Land S.H., Downs K.E. and Runken M.C. (2009). The Impact of Migraine and the Effect of Migraine Treatment on Workplace Productivity in the United States and Suggestions for Future Research. *Mayo Clinic Proceedings*, 84(5), 436-445.

- Cankül, D. (2016). *Turizm diplomalı nitelikli personelin sektöre kazandırılmasında ortak akıl*, Eskişehir Osmangazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Eskişehir.
- Cankül, I. (2017). *Dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışanların presenteeism (işte varolamama) düzeylerinin karşılaştırılması: izmir örneği*, Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Caverley N., Cunningham J.B. and MacGregor J.N. (2007). Sickness Presenteeism, Sickness Absenteeism, and Health Following Restructuring in a Public Service Organization. *Journal of Management Studies*, 44(2), 304-319.
- Cser J. (2010). *Impact of participation in a worksite wellness program on presenteeism: a quantitative study of pennsylvania workers*. Dissertation Presented in Partial Fulfillment Of the Requirements for the Degree Doctor of Philosophy, Capella University, Minneapolis.
- Cook, A.R., Hsu, C.H. and Marqua, J.J. (2016). *Tourism the business of hospitality and travel*, Fifth Edition, (Çeviri Editörü, M. Tuna), Nobel Akademik Yayıncılık: İstanbul.
- Conlin, V. M. ve Baum, T. (2003). Comprehensive Human Resource Planning: An Essential Key to Sustainable Tourism in Small Island Settings, *Classic Reviews in Tourism* (Ed. Cooper, C.), Channel View Publications.
- Copper C.L. and Lu L. (2016). Presenteeism as A Global Phenomenon. *Cross Cultural & Strategic Management* 23(2), 216-230.
- Cooper, C. L. (1998). The Changing Nature of Work. *Community, Work & Family*, 1(3), 313-317.
- Çetin M. (2016). An Exploratory Study of Presenteeism in Turkish Context. *Emerging Market Journal* 6(1), 25-38.
- D'Abate, C. P. and Eddy, E. R. (2007). Engaging in Personal Business on the Job: Extending the Presenteeism Construct. *Human Resource Development Quarterly*, 18(3), 361-383.
- Deery M. and Jago L. (2009). A framework For Work-Life Balance Practices: Addressing the Needs of the Tourism Industry, *Tourism and Hospitality Research*, 9(2), 97-108.
- Deery S., Walsh J. and Zatzick C.D. (2014). A Moderated Mediation Analysis of Job Demands, Presenteeism and Absenteeism. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 87, 352-369.
- Dew K., Keefe V. and Small K. (2005). Choosing'to Work When Sick: Workplace Presenteeism, *Social Science and Medicine*, (60), 2273-2282.
- Demirbulat Ö. ve Bozok D. (2015). Presenteeism (İşte Varolamama) ile Yaşam Doyumu, Fiziksel ve Ruhsal İyilik Halinin Etkileşimine Yönelik Seyahat Acentası İşgörenleri Üzerinde Bir Araştırma, *KMÜ Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 16 (27), 7-13.
- Enz, C. A. (2004). Issues of Concern for Restaurant Owners and Managers, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 45(4), 315-332.



- Epstein, L.J. (2005). Presenteeism and Paid Sick Days, <http://www.clasp.org/resources-and-publications/files/0212.pdf> (01.08.2017).
- Erbaş, A., Temizkan, R. ve Cankül, D. (2016). National Tourism Planning Based On University Degrees And Tourism Professions: Tiyader Model, *6th International Interdisciplinary Business-Economics Advancement Conference (Conference Proceedings)*, ISSN: 2372-5885, May 9-13, Miami, Florida, USA.
- Erbaş, A., Cankül, D. ve Temizkan, R. (2016). Turizm Diplomalılarının İstihdam Sorunu, *Journal of Recreation and Tourism Research*, 3(4), 1-12.
- Gül K. ve Gül M. (2016). A Dual-Dialectical Approach to Presenteeism and Absenteeism Among Kitchen Employees, *Tourism Academic Journal*, 3(2), 15-23.
- Hansen, C. D. and Andersen, J. H. (2008). Going ill to Work-What Personal Circumstances, Attitudes and Work-Related Factors Are Associated With Sickness Presenteeism?. *Social Science ve Medicine*, 67, 956-964.
- Hartline, D. M. ve Ferrell, C. O. (1996). The Management of Customer-Contact Service Employees: An Empirical Investigation, *Journal of Marketing*, 60(4), 52-70.
- Hassannia, R., Rezapouraghdam, H. and Darvishmotevali, M. (2016). An Exploratory Investigation of the HRM Practices in Restaurant Sector: The Case of Famagusta, *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 4(3), 13-24.
- Haven-Tang, C. ve Jones, E. (2008). Labour Market and Skills Needs of the Tourism and Related Sectors in Wales, *International Journal of Tourism Research*, 10, 353-363.
- Hemp, P. (2004). Presenteeism: At Work But Work Out Of It Harvard Business Review. [http://www.npgrsp.ch/fileadmin/npgrsp/Themen/Fachthemen/Hemp\\_2004\\_Presenteeism.pdf](http://www.npgrsp.ch/fileadmin/npgrsp/Themen/Fachthemen/Hemp_2004_Presenteeism.pdf) (03.08.2017).
- Hummer, J, Sherman, B. and Quinn, N. (2002). Present and Unaccounted For, *Occupational Health & Safety*, 71(4).
- Jafari, J. ve Sola, F. E. (1996). Human Resources Development and Quality Tourism: A Multi-Conference Report, *Annals of Tourism Research*, 23(1), 228- 231.
- Johns, G. (2010). Presenteeism in the Workplace: A Review and Research Agenda, *Journal of Organizational Behaviour*, 31, 519-542.
- Johnson, C., Surlemont, B., Nicod, P. and Revaz, F. (2005). Behind the Stars A Concise Typology of Michelin Restaurants in Europe, *Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 46 (2), 170-187.
- Kalaycı, Ş. (2010). Spss Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (Editör. Kalaycı, Ş), Asil Yayın Dağıtım, Ankara.
- Kelley, W. S. (1992). Developing Customer Orientation Among Service Employees, *Journal of Academy of Marketing Science*, 20(1), 27-36.

- Kim J., Suh E.E., Ju S., Choo H., Bae H. and Choi H. (2016). Sicknessexperiences of Korean Registered Nurses at Work: A Qualitative Study on Presenteeism. *Asian Nursing Research*, 10, 32-38.
- Koçoğlu, M. (2007). *İşletmelerde presenteeism sorunu ve insan kaynakları yönetimi çerçevesinde mücadele yöntemleri*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Yıldız Teknik Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Koopman C., Pelletier K.R., Murray J.F., Sharda C.E., Berger M.L., Turpin R.S., Hackleman P., Gibson P., Holmes D.M. and Bendel T. (2002). Stanford Presenteeism Scale; Health Status and Employee Productivity. *JOEM*, 44(1), 14-20.
- Kusluyan, S. ve Kusluyan, Z. (2000). Perceptions and Attitudes of Undergraduate Tourism Students Towards Working in The Tourism Industry in Turkey, *Tourism Management* ,21, 251-269.
- Lack, D. (2011). Presenteeism Revisited a Comprehensive Review. *American Association of Occupational Health Nurses*, 59(2), 77-91.
- Lee-Ross, D. ve Pryce, J. (2010). *Human Resources and Tourism (Skills, Culture and Industry)*, Channel View Publications, UK.
- Leslie, D, and Richardson, A. (2000). Tourism and Cooperative Education in UK Undergraduate Courses: are the Benefits Being Realized? *Tourism Management*, 21, 489-498.
- Lowe G. (2002). Here in Body, Absent in Productivity Presenteeism Hurts Output, Quality Of Work-Life and Employee Health, Canadian HR Reporter, <http://www.hrreporter.com/article/2207-here-in-body-absent-in-productivity/>, (10.09.2017).
- Majure, R. (1992). Otelcilik ve Turizm Sektöründe Yabancı Dil Öğretimi, Turizm Eğitimi Konferans- Workshop, 9-11 Aralık, Ankara.
- Mandıracıoğlu A. (2013). Presenteeism Olgusu. *Sosyal Güvenlik Dergisi*, 3(2), 9-17.
- Martinez, L.F. and Ferreira, A.I. (2012). Sick at Work: Presenteeism among Nurses in a Portuguese Public Hospital, *Stress and Health*, 28, 297-304.
- Mathisen, G. E., Einarsen, S. and Mykletun, R. (2008). The Occurrences and Correlates of Bullying and Harassment in The Restaurant Sector. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 59–68.
- Mattila, S. A. ve Enz, A. C. (2002). The Role of Emotions in Service Encounters, *Journal of Service Research*, 4(4), 268-277.
- Mayaka, M. ve King, B. (2002). A Quality Assessment of Educationand Training for Kenya’s Tour-Operating Sector, *Current Issues in Tourism*, 5(2), 112-133.
- McKevitt, C., Morgan M., Dundas R. and Holland, W.W. (1997). Sicknes Absence and 'Working Through' İllness: A Comparison of Two Professional Groups, *Journal of Public Health Medicine*, 19(3), 295-300.

- Medlik, S. (2002). Otel İşletmeciliği, (Çeviren, Ö.L. Met), Uludağ Üniversitesi Güçlendirme Vakfı Yayın No: 14, Bursa.
- Middaugh, D.J. (2006). Presenteeism: Sick and Tired at Work. *Dermatology Nursing*, 19(2), 172-185.
- Murray, M.K., Pontes, H.M., Griffiths, M.D. and Biron C. (2015). Sickness Presenteeism Determine Job Satisfaction Via Affective-Motivational States, *Social Science and Medicine*, (139), 100-106.
- Prater, T. and Smith, K. (2011). Underlying Factors Contributing to Presenteeism and absenteeism, *Journal of Business & Economics Research*, 9(6), 1-14.
- Robertson, I., Leach, D., Doerner, N. and Smeed, M. (2012). Poor Health But not Absent Prevalence, Predictors, and Outcomes of Presenteeism, *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 54(11), 1344-1349.
- Saarvala, E. (2006). Presenteeism: The latest Attack on Economic and Human Productivity. *Human Resources Management*, 1, 1-10.
- Shamansky, L. (2002). Presenteeism Or When Being There is not Being There, *Public Health Nursing*, (19)2, 79-80.
- Skagen K. and Collins, A.M. (2016). The Consequences of Sickness Presenteeism on Health and Wellbeing Over Time: A Systematic Review, *Social Science & Medicine*, 161, 169-177.
- Singh, N., Hu, C. ve Roehl, S. W. (2007). Text Mining A Decade of Progress in Hospitality Human Resource Management Research: Identifying Emerging Thematic Development, *Hospitality Management*, 26, 131-147.
- Solnet, D. (2007). Employee-Customer Linkages: A Social Identification Perspective in A Hotel Industry Context, *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 14(2), 129-143.
- Tavşancıl, E. (2002). Tutumların Ölçülmesi ve Spss ile Veri Analizi. Ankara: Nobel Yayınları.
- Torp S., Vinje H. and Simonsen H. (2016). Works, Well-being and Presence Among Researchers, *International Journal of Mental Health Promotion*, 18(4), 199-212.
- Ural, A. ve Kılıç, İ. (2005). Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss ile Veri Analizi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Urry, J. (2009). Turist Bakışı, (Çeviren. Tataroğlu, E. ve Yıldız, İ.), Bilgesu Yayıncılık, Ankara.
- Walker, J.R. and Lundberg, D.R. (2005). The Restaurant : From Concept to Operation, Fourth Edition, Wiley: A.B.D.
- Wang, J., Schmitz, N., Smailes, E., Sareen, J. and Patten, S. (2010). Workplace Characteristics, Depression, and Health-Related Presenteeism in a General Population Sample, *Journal of Occupational Environmental Medicine*, 52(8), 836-842.
- Widera, E., Chang, A. and Chen, H. (2010). Presenteeism: A public health hazard. *Journal of General Internal Medicine*, 25(11), 1244-1247.
- Willingham J.G. (2008). Managing Presenteeism and Disability to Improve Productivity, *Benefits Compensation*, 45(12), 11-14.

## **Absence at work (Presenteeism) in Food and Beverage Business**

**Duran CANKÜL**

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Gastronomy and Culinary Arts

**Saadet Pınar TEMİZKAN**

Eskişehir Osmangazi University, Faculty of Tourism, Department of Travel Management and Tourism Guidance

**Işıl CANKÜL**

Anadolu University, PhD Student, Social Sciences Institute, Department of Tourism Management

### **Extensive Summary**

Female employees are faced up with many problems due to various reasons such as negative work environment and etc. (Mathisen vd., 2008; Deery ve Jago, 2009; Gül ve Gül, 2016). These problems mostly cause female workers to have problems like absence at work in the food and beverage business. absence at work is defined as employees being at work just physically but not mentally (Koopman vd, 2002; Middaugh, 2006; Johns, 2010) and it has become a major problem for both employers and employees in the business (Saarvala, 2006). Specifically, absence at work is a common issue in jobs of the services industries (Bergström vd., 2009). This case affects both the employers and employees (Skagen ve Collins, 2016). At that point, physical and mental health of female workers is crucial for organisations to obtain their goals. In tis regard, absence at work levels of the female employees working in the food and beverage business should be determined as it is a closely related matter with customer satisfaction and solutions to any problems on the issue are crucial. Thus, this study aims to determine the absence at work levels of female employees those working both in the f&b departments of hotels and independently operating food and beverage business and detect the differences in terms of the demographic features. Thus, a total of 399 female employees working in the first-class food and beverage business and for and five star hotels in Eskişehir were surveyed by a questionnaire. Data obtained by the questionnaire survey was analyzed in terms of frequency, percentage, arithmetic means and standard deviations. Moreover, a t-test and variance analysis (Anova) was applied to data to determine if there is a significant difference between the variables.

According to the results, there is a significant difference both in the absence at work levels and demographic variables of female employees working in the food and beverage business. Married, older and less educated females with a higher service duration or with free of/lower management degrees, having a child/children and chronic disease has higher absence at work levels. Besides, most of the female employees in both work fields were faced with absence at work and it was found that organisational factors were the major effective ones on the increase of the absence at work level.

Human labour is very common in food and beverage business and there is a strong need for female employees to get the things done. At this point, the physical and mental health of female employees are of critical importance for food and beverage enterprises to accomplish the organisational goals. However, due to harsh working conditions and various other reasons in the food and beverage business female employees are facing lots of difficulties. These difficulties may cause female employees to have absence at work in the work environment of

food and beverage business. The findings of this study confirm the problems that female employees face in their professional life. As a result, female employees face the problems that male employees do in common and moreover and they cope with further problems arising from their social role such as motherhood and physicality etc. Therefore, the problems of female employees need to be resolved to achieve the performance expected from both food and beverage enterprises and their female employees.