



Gülin Sezgin, İpek Doğan

Yerel Restoran Çalışanlarının Karşılaştıkları Problemler

Problems Faced By Local Restaurant Employees

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, gulinsezgin@windowslive.com

Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi, nalanipek1@gmail.com

Öz

Ülke ekonomisinde önemli bir paya sahip olan yiyecek içecek sektörü, kendine özgü çalışma koşullarıyla iş yükünün ve insan emeğinin yoğun olduğu bir alandır. Restoran işletmelerinde sunulan hizmetlerin neredeyse tamamı çalışanlar aracılığıyla verilmektedir. Bu nedenle çalışanlar, yiyecek içecek işletmelerinin kilit noktasını oluşturmakta, yaşadıkları her türlü problem personel motivasyonunu ve iş tatminini düşürmektedir. Bu kapsamda çalışmanın amacı, Çanakkale ilinde ikamet eden yerel restoran çalışanlarının maruz kaldıkları psikolojik ve/veya fiziksel sorunları araştırmak, çalışanların bu konu hakkındaki düşüncelerini, sorunlara karşı verdikleri tepkilerin incelenmesidir. Nitel araştırma yöntemlerinden olgu bilim deseniyle hazırlanmış olan çalışmanın örneklemini, Çanakkale ilinde bulunan yerel restoranlarda çalışan 13 kişi oluşturmaktadır. Yapılan görüşmeler yüz yüze gerçekleştirilmiş, görüşmeler ortalama 15 dakika sürmüştür. Çalışma sonucunda, Çanakkale ilindeki yerel yiyecek içecek işletmelerinde görev alan çalışanların en sık karşılaştıkları sorunlarının uzun çalışma saatleri, mobbing, sözlü taciz ve psikolojik şiddet, karşılıksız emek, iletişim eksikliği, sosyal hak mahkumiyeti, fazla iş yükü ve belirsiz görev tanımlamaları olduğu belirlenmiştir.

Anahtar Kelimeler: İş tatmini, mobbing, uzun çalışma saatleri, yerel restoran çalışanları.

Abstract

The food and beverage sector, which holds a significant share in the national economy, is a field characterized by intense workload and labor-intensive working conditions. Almost all services offered in restaurant businesses are provided through employees. Therefore, employees constitute the key element of food and beverage businesses, and any problems they experience reduce employee motivation and job satisfaction. In this context, the aim of this study is to investigate the psychological and/or physical problems experienced by local restaurant employees residing in Çanakkale province, and to examine their thoughts on this issue and their reactions to these problems. The study, prepared using a phenomenological design from qualitative research methods, included a sample of 13 individuals working in local restaurants in Çanakkale province. Interviews were conducted face-to-face and lasted approximately 15 minutes. The study results indicate that the most frequently encountered problems for employees working in local food and beverage businesses in Çanakkale province are long working hours, mobbing, verbal harassment and psychological violence, unpaid labor, lack of communication, deprivation of social rights, excessive workload, and unclear job descriptions.

Keywords: Job satisfaction, workplace bullying, long working hours, local restaurant employees.

Giriş

Restoran kavramı, Türk Dil Kurumu Tarafından “yemek pişirilip satılan yer, aşevi, restoran” olarak açıklanmaktadır. Refah düzeyi artışı, insanların iş hayatında daha fazla yer alması ve bununla beraber artan zamandan tasarruf etme isteği, artan sosyalleşme ihtiyacı ve keyifli vakit geçirme isteği gibi etmenler sebebiyle günümüzde her geçen gün daha fazla insan restoranları tercih etmektedir (Sarışık ve Hatipoğlu, 2009; Albayrak, 2014). Yiyecek içecek hizmetleri endüstrisi her geçen gün daha fazla büyümektedir. Bu büyümeyle sektörün ekonomideki yeri artarken, hizmet kalitesinin ve müşteri memnuniyetinin bu büyümedeki payı fazladır. Yoğun bir rekabet halinde olan yiyecek içecek sektöründe hizmet kalitesi için sunulan ürünün kalitesi, sunum şekli, müşteriyle çalışan arasındaki iletişim oldukça önemlidir. Hizmet kalitesini ölçmek amacıyla yapılmış araştırmalarda, çalışanların fiziksel özellikleri, güvenilir olmaları, nazik, bilgili ve empati yapabilir olmaları ve iletişim becerilerinin gelişmiş olmasının önemli olduğu sonucuna varılmıştır (Koyuncu, Sünnetçioğlu ve Korkmaz, 2015: 15).

Çalışma hayatının her alanında çalışanların karşısına çıkabilecek sorunlar bulunmaktadır. Küreselleşmenin de etkisiyle yoğun bir rekabet çalışma hayatına yansımakta ve esnek çalışma saatleri, çalışanların kendi aralarındaki rekabet, yüksek hız ve yüksek verim beklentisi, yaşanan ekonomik krizler sonucu oluşan işsiz kalma stresi, psikolojik ve fiziksel taciz ve yıldırma politikaları çalışanların karşı karşıya kalabileceği sorunlardandır. Aynı zamanda fazla iş yükü ve kötü ve yetersiz yönetimle birleşince çalışanlar fazlaca sıkıntı yaşayabilmektedir (Palaz ve İzci, 2016: 1179-1180; Çalışkan ve Tepeci, 2008). Yiyecek içecek sektöründe çalışan kişiler birçok problem ve risk faktörüyle karşılaşmaktadırlar. Bu sebeple yaşanabilecek iş kazaları ve meslek hastalıkları açısından bu sektör dikkate alınması gereken sektörlerin başında gelmektedir. Özellikle çalışanların iş güvencesinin olmaması, sözleşmeli çalışmaları, iş yükünün fazla, iş kontrolünün az olması psiko-sosyal riskler barındırmaktadır (Şahingöz ve Şık, 2015: 86).

Mutfak, restoranların en önemli bölümlerindendir. Bir mutfaktaki üretim kapasitesi, personel sayısı, görev dağılımı, işletme büyüklüğü, cinsi, mutfakın donanımı, menü, çalışanların fiziksel özellikleri, kullanım özellikleri ve gelecekte oluşabilecek problemler gibi etmenlere önem verilmelidir (Şahingöz ve Şık, 2015: 91-92; Sökmen, 2014: 61-62). Restoran çalışanlarının çalışma yaşamına ilişkin önceki araştırmalar incelendiğinde, çalışmaların büyük ölçüde hizmet kalitesi, müşteri memnuniyeti, iş-yaşam dengesi, duygusal emek, tükenmişlik ve cinsiyet ayrımcılığı gibi belirli konular üzerine yoğunlaştığı görülmektedir (Albayrak, 2014; Bucak ve Turan, 2014; Çalışkan ve Tepeci, 2008; Erdem vd., 2019; Korkmaz vd., 2015; Palaz ve İşçi, 2016; Taştan ve Göksal, 2020). Bununla birlikte, yerel restoran çalışanlarının çalışma yaşamında aynı anda karşılaştıkları psikolojik, fiziksel ve örgütsel sorunları bütüncül bir bakış açısıyla ele alan nitel araştırmaların oldukça sınırlı olduğu dikkat çekmektedir. Özellikle Çanakkale örneğinde çalışan deneyimlerini doğrudan çalışanların ifadeleri üzerinden ortaya koyan çalışmaların yetersiz olması, bu araştırmanın alanyazındaki önemli bir boşluğu doldurmasını sağlamaktadır.

Bu çalışmanın amacı, Çanakkale ilindeki yerel restoranlarda çalışanların karşı karşıya kaldıkları psikolojik ve/veya fiziksel sorunları araştırmak ve çalışanların bu konu hakkındaki düşüncelerini, bu sorunlara verdikleri tepkilerin incelenmesi ve alandaki literatür eksikliğinin doldurulmasıdır. Albayrak (2014) yılında yaptığı çalışmayla, müşterilerin restoran seçimlerini etkileyen faktörleri ve bu faktörler arasındaki farkları incelemeyi amaçlamıştır. Çalışmada nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak veri toplanmış, restoran özellikleri, parasal değer, hizmetler ve yiyecek ve içecekler kategorilerindeki farklar ortaya çıkarılmıştır.

Bucak ve Turan (2014) yılında yaptıkları çalışmayla, Çanakkale’de bulunan 1. ve 2. sınıf yiyecek içecek işletmelerinin gösterdiği kalite ve hizmet algılarını müşterilerin demografik özelliklerine göre incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği kullanılarak toplanmıştır. Araştırma sonucunda kadın müşterilerin hizmet kalitesini erkeklere göre daha kaliteli algıladıkları sonucuna varılmıştır. Çalışkan ve Tepeci (2008) yılında yaptıkları çalışmayla,

otel personellerinin yıldırma politikasına maruz kalma oranlarını ölçme ve çalışanların işe devam etme oranını ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Çalışma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmış, elde edilen veriler sonucunda uygulanan yıldırma davranışlarının, çalışanların işe devam etme niyeti üzerinde olumsuz etkiye sahip olduğu belirlenmiştir.

Erdem, Unur, Şeker ve Kınıklı, (2019) yılında yaptıkları çalışmayla, restoran çalışanlarının iş-yaşam dengesi düzeylerini belirlemeyi ve iş tatmini-işten ayrılma niyetlerinin farklılaşıp farklılaşmadığını tespit etmeyi amaçlamışlardır. Çalışma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmış ve erkeklerin kadınlara göre daha düşük iş-yaşam dengesine sahip oldukları görülmüştür. Korkmaz vd., (2015) yılında yaptıkları çalışmayla, yiyecek içecek sektöründe çalışanların duygusal emek davranışlarını belirlemeyi ve bu davranışların tükenmişlik boyutları ve işten ayrılma düşüncesine etkisini incelemişlerdir. Çalışma verileri nicel araştırma yöntemlerinden anket tekniği ile toplanmış, yüzeysel davranış ile duyarsızlaşma ve yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, yüzeysel davranış ile kişisel başarı arasında anlamlı bir ilişki bulunamamış, tükenmişliğin alt ölçeklerinden duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde orta kuvvette pozitif yönlü etkisinin olduğu ve derin davranışın duygusal tükenmeyi yüksek düzeyde negatif yönlü etkilediği sonucuna varılmıştır.

Palaz ve İşçi (2016) yılında yaptığı çalışmayla, kadınların profesyonel mutfaklarda çalışırken yaşadıkları problemleri, yer edinme gayretini ve çabalarının geri plana atılmasına neden olan faktörleri incelemeyi amaçlamışlardır. Çalışma sonucunda, kadın aşçıların profesyonel mutfaklarda kendilerini koruma amacıyla erkek çalışanlara karşı tutumlu ve maskülen davranışlar sergiledikleri görülmüş, kadın mutfak çalışanlarının erkek çalışanlar tarafından baskılandığı, erkeklere göre daha düşük ücretler karşılığında çalıştırıldıkları, cinsiyet ayrımına uğradıkları ve işe alımlarda hamilelik, ağır çalışma şartları gibi nedenler öne sürülerek kadınların çalışma hayatına atılmasının engellendiği ortaya çıkarılmıştır. Taştan ve Göksal (2020) yılında yaptığı çalışmayla, konaklama işletmelerinde çalışan mutfak personelinin iş sağlığı ve güvenliğini etkileyen psikososyal tehlikeleri ve bu risklerin çalışanlar üzerindeki etkilerini ortaya çıkarmayı amaçlamıştır. Araştırma verileri, nitel araştırma metodlarından yarı yapılandırılmış görüşme tekniği ile toplanmıştır. Elde edilen veriler içerik analizine tabi tutularak ortaya çıkan benzerlikler ve farklılıklar değerlendirilmiş, kod ve temalar oluşturulmuştur. Örneklem yöntemi olarak, amaçlı örneklem yöntemlerinden olan kartopu örneklem yöntemi kullanılmıştır. Çalışma sonucunda çalışanların iş sağlığı ve güvenliğini kavramsal olarak bildikleri, fakat yalnızca fiziksel boyut açısından değerlendirdikleri gözlemlenmiş, katılımcıların sigortalı çalışmayı iş sağlığı ve güvenliği kapsamında ele aldıkları tespit edilmiş, katılımcıların çalışma ortamında psikososyal risklere maruz kaldığı ve risklerin kurum kültüründe yaşanan sorunlar ve çalışan yönetici ilişkileri hususunda öne çıktığı saptanmıştır.

Kavramsal çerçeve

İş Tatmini Kavramı

İş tatmini, kişinin işine karşı duyduğu genel memnuniyet olarak açıklanabilir. Aynı zamanda kişinin işine karşı oluşturduğu olumlu düşünceler ve işinden elde ettiği doyum olarak da açıklanmıştır (Özkalp ve Kirel, 2005: 142) İş tatmini, insan yaşamının önemli parçalarından olup yaşam tatminiyle aralarında bir ilişki bulunmaktadır. Konuyla ilgili yapılan çalışmalar incelendiğinde iş-yaşam tatminini kişisel faktörlere bağlayan pek çok çalışma olduğu görülmüştür (Saari ve Judge 2004; Aşan ve Erenler, 2008: 207).

Aşan ve Erenler, 2008 yılında yaptıkları çalışmada iş tatmini etkileyen 9 farklı boyut olduğunu ortaya koymuş ve bu boyutları açıklamıştır. Bu boyutlar;

- Ücret
- Yükselme
- Yöneticiler
- Ek imkanlar

- Olası Ödüller
- İşleyiş Prosedürleri
- İşin kendisi
- İletişim
- İş arkadaşları olarak açıklamıştır (Aşan ve Erenler, 2008: 205-206).

Porter ve Lawrer (1968), bir kuram geliştirmiş, bu kurama göre iş tatminini performans ve ödüllendirmelerle ilişkilendirmiştir (Sun, 2002: 23). Yapılan çalışmalarda iş tatminini bireysel faktörler kadar örgütsel faktörlerin de etkilediği görülmüştür (Türk, 2007: 76). İş tatmininin yüksek olması, işe devamsızlığın azalması, personel değişiminin azalması, verimliliğin ve bağlılığın artması gibi örgüt için pozitif sonuçları doğurmaktadır (Karcioğlu ve Akbaş, 2010: 146). Davis (1984) ise, iş tatminini çalışanların işlerine karşı duydukları hoşnutluk veya hoşnutsuzluk olarak tanımlamıştır. Çalışma alanında çalışanın beklediği maddi ve manevi ödüllendirmelerin gerçekleşmeyle uyuşması iş tatmini sağlarken beklenenle uyuşmaması iş tatminsizliğini oluşturmaktadır (Erdil, Keskin, İmamoğlu ve Erat, 2004: 18).

Mobbing Kavramı

Mobbing kelimesi İngilizcede “kanun dışı şiddet uygulayan düzensiz kalabalık” anlamına gelen “mob” kelimesinden türemiştir (Davenport, Schwartz ve Elliott, 2003). İlk defa Leymann (1984) tarafından ortaya çıkarılan mobbing kavramı ülkemizde “psikolojik şiddet” ve “psikolojik yıldırma” olarak tanımlanmaktadır (Karcioğlu ve Akbaş: 140). Mobbing, çalışılan alanda belli kişi veya kişileri hedef alarak sistemli bir şekilde devam eden duygusal saldırı ve yıpratma hareketi olarak açıklanabilir. Kişinin duygusal istismar, taciz ve çeşitli yıpratıcı uygulamalarla işyerinden uzaklaştırılması amaçlanmaktadır. (Tetik, 2010: 81). Browne ve Smith (2008: 132) mobbingi sistemli ve uzun süren, sonucunda ciddi psikolojik ve fizyolojik sorunlarla karşı karşıya kalınabilen bir davranış şekli olarak açıklamıştır. Einarsen, Hoel, Zapf ve Cooper’a (2003) göre bir davranışın mobbing sayılması için sistemli bir şekilde belirli bir süre devam etmesi, hedef alınan kişinin savunmasız hale gelmesi ve hedef alınan kişinin bu durumu haksız, zorlayıcı ve aşağılayıcı olarak görmesi gerekmektedir (Elçi ve Karabay: 127).

Leymann, (1996: 170) mağdur açısından mobbingi beş farklı kategoride değerlendirmektedir. Bunlar iletişime yönelik saldırılar, sosyal ilişkilere yönelik saldırılar, kişisel ün ve imaja yönelik saldırılar, mağdurun kariyerine yönelik saldırılar ve mağdurun sağlığına yönelik saldırılardır. Mobbing denildiğinde akla ilk gelen üstün asta yapığı yıldırma davranışları olarak düşünülse de mobbing hem dikey hem de yatay olarak gerçekleşebilmektedir. Mobbingin sebeplerinden en belirginleriyse yaş farkı, politik nedenler, kayırma ve sosyal statünün tehlikeye girmesidir (Taş ve Korkmaz, 2014: 33). Çalışanlar ve işletmeler için tehlike oluşturan mobbing tutumunu önleyebilmek için kurum içi iletişimin iyi ve açık olması gerekmektedir. Bunun dışında şeffaf bir politika izlenmeli, kararlar alınırken çalışanların fikirleri de göz önünde bulundurulmalıdır (Yiğit, 2018: 39).

Yöntem

Bu çalışma, nitel araştırma yöntemlerinden “Olgubilim” deseniyle hazırlanmıştır. Olgu bilim deseni, bildiğimiz ve farkında olduğumuz olguların derinlemesine incelenmesini ve olgu ile ilgili bilinirliğin artırılmasını hedeflemektedir (Yıldırım ve Şimşek, 2021: 66). Çalışma için Çanakkale ilindeki yerel restoranlarda çalışan 13 kişiyle görüşme gerçekleştirilmiş, veriler yüz yüze görüşme yöntemiyle toplanmıştır. Görüşme için 12 adet soru hazırlanmıştır. Sorularla çalışanların yaşadığı sorunları ve iş tatmin düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır. Her görüşme yaklaşık 15 dakika sürmüştür. Araştırmanın evrenini Çanakkale ilindeki yerel restoran çalışanları oluşturmaktadır. Çalışanlar “Zincir Örneklem” yöntemiyle belirlenmiştir. 13 kişiyle yapılan görüşme sonucu veriler yeterli doygunluğa ulaşmış ve görüşmeler sonlandırılmıştır. Çalışma, yarı yapılandırılmış görüşme tekniğiyle hazırlanmıştır. Çanakkale ilindeki yerel restoran çalışanlarından 13 kişiyle görüşmeler gerçekleştirilmiştir. Creswell (1998: 64) Olgubilim deseniyle hazırlanan çalışmalarda görüşülmesi

gereken kişi sayısının 5-25 kişi arasında olduğunu belirtmiştir. Yarı yapılandırılmış görüşmelerle derinlemesine ve doğgun bir veri elde edilmesi amaçlanmıştır. Görüşmeciler bulgular kısmında “K” harfiyle kodlanmıştır.

Araştırmada elde edilen veriler içerik analizi yöntemiyle analiz edilmiştir. Öncelikle görüşme kayıtları yazıya aktarılmış, ardından veriler tekrar tekrar okunarak anlamlı ifadeler belirlenmiş ve açık kodlar oluşturulmuştur. Benzer kodlar bir araya getirilerek kategoriler ve temalar oluşturulmuş, bulgular katılımcı ifadeleriyle desteklenmiştir. Araştırmanın geçerliğini artırmak amacıyla doğrudan katılımcı ifadelerine yer verilmiş, oluşturulan kod ve temaların literatür ile uyumlu olmasına dikkat edilmiştir. Güvenirliğin sağlanması amacıyla ise kodlama süreci sistematik biçimde yürütülmüş, araştırma sürecinin tüm aşamaları ayrıntılı şekilde raporlanmış ve elde edilen bulguların tutarlılığı araştırmacılar tarafından yeniden kontrol edilmiştir

Bulgular

Demografik Bulgular

Çalışma kapsamında yarı yapılandırılmış görüşme formuna yanıt veren katılımcıların demografik  zellikleri Tablo 1’ de yer almaktadır. Tablo 1’ e göre çalışmaya katılan 13 katılımcının yaşlarının 21 ile 60 yaş aralığında değiştiği, 13 katılımcının cinsiyetinin 7’ sinin kadın, 6’ sinin erkek olduğu görülmektedir. Katılımcıların eğitim durumları incelendiğinde 3 kişinin lise, 1 kişinin ön lisans, 7 kişinin lisans, 2 kişinin ise lisansüstü mezunu olduğu görülmektedir. Katılımcıların gelir durumlarının 17.000 TL ile 42.000 TL arasında değiştiği görülmektedir. Katılımcıların tümü Çanakkale ilinde ikamet etmektedir.

Tablo 1. Katılımcıların Demografik  zellikleri

Görüşme Numarası	Yaş	Cinsiyet	Eğitim Durumu	Gelir Düzeyi	şehir
K1	23	Kadın	Lisans	17.000 TL	Çanakkale
K2	21	Erkek	�nlisans	17.500 TL	Çanakkale
K3	22	Kadın	Lise	19.000 TL	Çanakkale
K4	34	Erkek	Lise	40.000 TL	Çanakkale
K5	25	Kadın	Lisans	17.000 TL	Çanakkale
K6	60	Erkek	Lise	28.000 TL	Çanakkale
K7	23	Kadın	Lisansüstü	17.000 TL	Çanakkale
K8	25	Erkek	Lisansüstü	28.000 TL	Çanakkale
K9	22	Kadın	Lisans	18.000 TL	Çanakkale
K10	22	Kadın	Lisans	19.000 TL	Çanakkale
K11	32	Kadın	Lisans	42.000 TL	Çanakkale
K12	29	Erkek	Lisans	22.000 TL	Çanakkale
K13	26	Erkek	Lisans	21.000 TL	Çanakkale

Yerel Restoran alışanlarının Yaşadıkları Sorunlar

Katılımcıların alıştığınız işletmede şimdiye kadar rastladığınız sorunlar nelerdir? Sorusuna verdikleri yanıtlar ile bir kelime bulutu oluşturulmuş, bununla ilgili bulgulara şekil 1’de yer verilmiştir. Çalışanların yaşadıkları sorunlar arasında mobbing, uzun çalışma saatleri, yetersiz iş tanımı, personel eksikliği ve düşük ücret gibi kavramların  ne çıktığı g r lm ştir.

Şekil 1. Çalıştığınız İşletmede Şimdiye Kadar Rastladığınız Sorunlar Nelerdir?



"Çalıştığım mekandaki en büyük sorun mobbing. Onun dışında belirli bir düzenin olmaması, her kafadan bir ses çıkması ve herkesin kafasına göre iş yapaya çalışması yaşadığım sorunlardan bazıları." (K1)

"Yol sorunu var, ücret karşılanmıyor, çalışana değer verilmiyor, sigorta yapılmıyor ya da eksik yapılıyor ve maaşlar geç yatırılıyor." (K3)

"Şefler genellikle bildiklerini aktarmak istemiyorlar. Ama bizden de bildiklerini uygulamamızı bekliyorlar. Ayrıca diğer büyük sorun hitap etme şekilleri. Mutfak böyle bir yerdir diyerek kaba ifadelerini geçiştirmeleri büyük bir sorun." (K7)

Yerel Restoranlarda Mobbing ve Stres Kaynakları

Yerel restoran çalışanlarının yaşadığı mobbing ve olası stres kaynaklarıyla ilgili Çalıştığınız işletmede sözlü veya fiziksel tacize maruz kalıyor musunuz? Çalıştığınız işletmede değerli olduğunuzu düşünüyor musunuz? Çalıştığınız işletmeyi kadın ve erkek çalışanlar arasındaki cinsiyet ayrımcılığı açısından değerlendirir misiniz? ve Çalıştığınız işletmede yaşadığınız stres kaynakları nelerdir? sorularına verdikleri cevaplar incelenerek uygun kodlar oluşturulmuş ve tabloda katılımcıların cevapları işaretlenmiştir. Katılımcıların çalıştıkları iş yerlerinde maruz kaldıkları mobbing ve stres kaynaklarına 9 katılımcı uzun çalışma saatleri, 6 katılımcı ek mesai ücretlerinin ödenmemesi, 10 katılımcı günün yoğunluğunun iş yerinde geçmesi, 8 katılımcı psikolojik baskı ve şiddet, 2 katılımcı sözlü taciz, 8 katılımcı değersiz hissetme, 8 katılımcı aşağılanma, 4 katılımcı kadın çalışanların yetersiz görülmesi, 4 katılımcı erkek çalışanların üstün görülmesi, 10 katılımcı fazla iş yükü, 13 katılımcı yorgunluk ve 5 katılımcı yetersizlik hissi olarak ifade etmiştir.

Tablo 2. Yerel Restoranlarda Mobbing ve Stres Kaynakları ile İlgili Soruların Katılımcı İfadelerine Göre Kodlanması

Görüşme Numarası	Uzun Çalışma Saatleri	Ek Mesai Ücretinin Ödenmemesi	Günün Çoğunluğunun İş Yerinde Geçmesi	Psikolojik Baskı ve Şiddet	Sözlü Taciz	Değersiz Hissetme	Aşağılanma	Kadın Çalışanların Yetersiz Görülmesi	Erkek Çalışanların Üstün Görülmesi	Fazla İş Yüklü	Yorgunluk	Yetersizlik Hissi	Σ
K1	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	11
K2	X		X	X		X	X			X	X	X	8
K3	X		X	X		X	X			X	X		7
K4		X			X				X		X		4
K5	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	12
K6	X		X								X		3
K7	X		X	X		X	X	X	X	X	X	X	10
K8		X				X	X			X	X		5
K9	X		X	X			X			X	X		6
K10	X		X	X		X		X		X	X	X	8
K11											X		1
K12		X	X							X	X		4
K13	X	X	X	X		X	X			X	X		8
Σ	9	6	10	8	2	8	8	4	4	10	13	5	87
%	10,34	6,90	11,49	9,20	2,30	9,20	9,20	4,60	4,60	11,49	14,94	5,75	100

Tablo 2’de katılımcı ifadelerinin kodlanması sonucu Tablo 3’te 5 adet tema oluşturulmuştur. Tablo 3’te belirlenen temalar çalışma saatleri ile ilgili sorunlar, mobbing ile ilgili sorunlar, değersizlik hissi ile ilgili sorunlar, cinsiyet ayrımcılığı ile ilgili sorunlar ve stres kaynakları ile ilgili sorunlar şeklindedir. Katılımcıların yaşadıkları sorunlar uzun çalışma saatleri, fazla iş yükü, psikolojik baskı, değersiz hissetme ve yorgunluk gibi unsurlardır. Bu bağlamda katılımcıların psikolojisi olumsuz etkilenmekte ve çalışma hayatındaki tatminleri düzeyleri azalmaktadır.

Tablo 3. Yerel Restoranlarda Mobbing ve Stres Kaynakları ile İlgili Soruların Katılımcı İfadelerine Göre Kategorilendirilmesi

Temalar	Kodlar	Σ _i	Σ _i (66)
(1) Çalışma saatleri ile ilgili sorunlar	(1.1) Uzun çalışma saatleri	9	25
	(1.2) Ek mesai ücretlerinin ödenmemesi	6	
	(1.3) Günün çoğunluğunun iş yerinde geçmesi	10	
(2) Mobbing ile ilgili sorunlar	(2.1) Psikolojik baskı ve şiddet	8	10
	(2.1) Sözlü taciz	2	
(3) Değersizlik hissi ile ilgili sorunlar	(3.1) Değersiz hissetme	8	16
	(3.2) Aşağılanma	8	

(4) Cinsiyet ayrımcılığı ile ilgili sorunlar	(4.1) Kadın çalışanların yetersiz görülmesi	4	8
	(4.2) Erkek çalışanların üstün görülmesi	4	
(5) Stres kaynakları ile ilgili sorunlar	(5.1) Fazla iş yükü	10	28
	(5.2) Yorgunluk	13	
	(5.3) Yetersizlik hissi	5	

Yerel restoranlarda çalışma saatleri ile ilgili sorunlar yaşayan katılımcıların ifadeleri şu biçimdedir: K1 düşüncesini “Çalışma saatlerim çok uzun ve ağır. Günde 10-12 saat çalıştığım günler oluyor. Sadece uyuyup işe gidiyorum ve belirli bir yerden sonra bu durumun insanı çok yorduğunu düşünüyorum. Bu nedenle bu çalışma düzeninin bir geleceği olduğunu düşünmüyorum”, K4 düşüncesini “Haftalık çalışma saatlerimiz 45 saatin üzerinde, mesai yaptığımızda ücretlerimizi vermek yerine mesai sürelerinden oluşan alacak izinlerimizi zorla kullanıyorlar.”, K6 ise düşüncesini “Sektörümüzün en büyük sorunlarından biri olduğunu düşünüyorum. İşin yoğun olduğu saatler belirlidir fakat tüm gününüzü işte geçirmek zorunda kalırsınız.” olarak ifade etmiştir. Mobbing ile ilgili sorunlar yaşayan katılımcıların ifadeleri şu biçimdedir: K3 düşüncesini “Sürekli olarak baskı altındayım. Bana net bir sorumluluk yüklenmemesine rağmen benim yapmadığım işler veya olaylar dahilinde üstüme geliniyor, sorumlusu benmişim gibi acısı benden çıkarılıyor.”, K5 ise düşüncesini “Şu ana kadar herhangi bir fiziksel veya sözlü tacize uğramadım, ancak sözlü mobbinge maruz kalıyorum. Daimi olarak yaptığım iş yeriliyor ve açık açık olmasa da laf sokuluyor. Bazen kendimi işlevsiz gibi hissediyorum.” olarak ifade etmiştir. Değersizlik hissi ile ilgili problemler yaşayan katılımcıların ifadeleri şu biçimdedir: K10 düşüncesini “Çalıştığım işletmede değerli olduğumu düşünmüyorum. Bize bir robot gibi her şeyin en iyisini yapmak zorundaymışız gibi davranılıyor ve hata yapma lüksümüz yok.”, K7 düşüncesini “Asla düşünmüyorum. Ben gastronomi ve mutfak sanatları mezunuyum ve mesleğimi ilk kez burada icra etmiyorum. Bunun öncesinde daha büyük ve lüks restoranlarda da çalıştım, fakat hiçbir yerde böyle kendini bilmez, terbiyesiz insanlarla karşılaşmadım. Sizi el üstünde tutmak yerine sürekli olarak küçümsüyorlar.”, K9 ise düşüncesini “Şefimiz sürekli toplantı yapıp “Geri zekalılar, hiçbir işi beceremiyorsanız beni tebrik etmeleri lazım, ne kadar aptal varsa, ne kadar kabiliyetsiz varsa toplamışım” gibi söylemlerle bizi aşağılıyor.” olarak ifade etmiştir.

Cinsiyet ayrımcılığı ile ilgili sorunlar yaşayan katılımcıların ifadeleri şu biçimdedir: K4 düşüncesini “Çalıştığım işletmede açık bir ayrımcılık yaşanmasa da terfi süreçlerinde erkeklere daha fazla şans tanındığını düşünmekteyim.”, K7 düşüncesini “Çalıştığım işyerinde kadın ve erkek çalışanların sayısı birbirine çok yakın. Fakat kadınlara ev hanımı ve beceriksiz gözüyle bakılıyor. Erkekler el üstünde tutulup, ciddiye alınıyor. Kadınlar bir şey söylediğinde “sen ne bilirsin” derecesinde aşağılanıp ciddiye alınmıyor.” K5 ise düşüncesini “Erkeklerin egemen olduğu bir mutfakta çalıştığım için dolayı ayrımcılık olduğunu söyleyebilirim. Sen şimdi yapamazsın, bırakta o yapsın gibi ifadelerle birçok kez maruz kaldım.” olarak ifade etmiştir. Stres kaynakları ile ilgili sorunlar yaşayan katılımcıların ifadeleri şu biçimdedir: K8 düşüncesini “İşin ağır olması ve çalışma saatleri aslında sizi sosyal hayattan koparan noktalar. İşten çıktıktan sonra yorgunluktan hiçbir şey yapamıyorsunuz ancak dinlenip ertesi gün işe geliyorsunuz. İster istemez bu durum insanda stres oluşturuyor ve sinirlenme durumları oluyor. K13 düşüncesini “Günümün en az 9 saatini iş yerinde geçiriyorum. Kendi görevlerim dışında başka işlerle de ilgilenmek durumunda kaldığımdan üzerime ekstradan iş yükü biniyor ve bu durum beni çok yoruyor. Geri kalan vaktimde ise, işin verdiği stres ve yorgunlukla bir şey yapacak halim kalmıyor, eve gittiğim gibi uyuyakalıyorum.” K10 ise düşüncesini “İşverenlerim fazla prensipli insanlar olduğu için sürekli onları memnun etmeye çalışıyorum. Bu durum, kafamda sürekli ‘Acaba bugün her şeyi tam yaptım mı?’, ‘Acaba yaptığım işte hata var mı?’, gibi sorulara yanıt aramama neden oluyor. Ufak tefek eksikliklerde bile verdikleri aşırı tepkiler, beni fazlasıyla yetersiz hissettiriyor.” olarak ifade etmiştir.

Yerel Restoran Çalışanlarının İşveren – Personel İletişimi, Emek ve İş Tatmini

Yerel restoran çalışanlarının işveren ve personel ile iletişimi, emek ve iş tatminiyle ilgili sorulara verdikleri cevaplar incelenmiş, kodlar oluşturulmuş ve tablo 4'te işaretlenmiştir. Elde edilen verilere göre 5 katılımcı işveren ve personelle iletişim eksikliği yaşadığını belirtmiş, 8 katılımcı ise personel ve işveren ile aralarında güçlü bir iletişim olduğunu ifade etmiştir. 12 katılımcı görev tanımlamalarının belirsiz olduğunu, 7 katılımcı personel sayısının eksik olduğunu belirtmiştir. 6 katılımcı yaptıkları işten tatmin olduklarını belirtmiştir, 10 katılımcı ise emeklerinin karşılığını alamadığını, 9 katılımcı da sosyal haklardan mahrum olduklarını ifade etmiştir.

Tablo 4. Yerel Restoran Çalışanlarının İşveren- Personel İletişimi, Emek ve İş Tatmini ile İlgili Soruların Katılımcı İfadelerine Göre Kodlanması

Görüşme Numarası	İletişim Eksikliği	Güçlü İletişim	Belirsiz Görev Tanımlamaları	Personel Eksikliği	İş Tatmini	Karşılıksız Emek	Sosyal Hak Mahrumiyeti	Σ
K1		X	X			X		3
K2	X		X	X		X	X	5
K3		X	X		X	X	X	5
K4		X	X		X			3
K5	X		X	X		X	X	5
K6		X	X		X			3
K7	X		X			X	X	4
K8		X	X	X		X	X	5
K9		X	X	X	X	X	X	6
K10	X		X	X		X	X	5
K11		X			X			2
K12		X	X	X	X	X	X	6
K13	X		X	X		X	X	5
Σ	5	8	12	7	6	10	9	57
%	8,77	14,04	21,05	12,28	10,53	17,54	15,79	100

Tablo 4'te katılımcı ifadelerinin kodlanması sonucu Tablo 5'te 2 farklı tema oluşturulmuştur. Tablo 5'te belirlenen temalar işveren ve personel iletişimi ile iş tatmini ve emek olarak yer almaktadır.

Temalar	Kodlar	Σ _i	Σ _i (57)
(1) İşveren ve Personel İletişimi	(1.1) İletişim eksikliği	5	13
	(1.2) Güçlü iletişim	8	
(2) İş tatmini ve Emek	(2.1) Belirsiz görev tanımlamaları	12	44
	(2.2) Personel Eksikliği	7	
	(2.3) İş tatmini	6	
	(2.4) Karşılıksız emek	10	
	(2.5) Sosyal hak mahrumiyeti	9	

Tablo 5. Yerel Restoran Çalışanlarının İşveren - Personel İletişimi, Emek ve İş Tatmini ile İlgili Katılımcı İfadelerinin Kategorilendirilmesi

Yerel restoran çalışanlarının işveren ve personel iletişimi ile emek ve iş tatmini ile ilgili soruları için katılımcı ifadeleri şu şekildedir: K2 iletişim eksikliği hakkındaki düşüncelerini “Çalışma arkadaşlarımla

iletişimde herhangi bir problem yaşamıyorum. Fakat işletme müdürü ve işverenlerle diyalogumuz oldukça az iletişim kurmakta herkes korkuyor.” Olarak ifade etmiştir. K11, güçlü iletişim ile ilgili düşüncelerini “Gerek uzun süredir aynı işletmede çalışmamdan, gerekse mesai arkadaşlarımı uzun yıllardır tanıyor olmamdan kaynaklı birbirimize bir alışmışlık söz konusu. Bu da işverenimizle ya da personel arkadaşlarımızdaki diyalogun samimiyetine yansıyor.” Şeklinde ifade etmiştir. K8, belirsiz görev tanımlamaları ile ilgili “İşe başlarken komi olarak girdim fakat şef yardımcılığı yaptığım hatta bazı günler tek başıma şef olarak mutfağı yönettiğim de oluyor. Bu bazı günler üstümde stres yaşamama neden oluyor. Maaşım komi maaşına göre yüksek aslında ama dediğim gibi her gün üstüme düşen işten fazlasını yapıyorum.” İfadesini kullanmıştır. K13, personel eksikliği ile ilgili düşüncelerini “Yapılacak işe göre oldukça yetersiz. Bu sebeple mevcut çalışanlar süreli mesai yapmak zorunda kalıyor.” Olarak ifade etmiştir. K3, iş tatminiyle ilgili düşüncelerini “Genel olarak işimden memnunum. Hem yapmayı sevdiğim bir mesleği icra ediyorum, hem çalışma ortamımız plaza ya da ofis düzenlerine göre oldukça rahat, hem de kazancım ekonomik açıdan beni tatmin ediyor.” Şeklinde ifade etmiştir. K7, karşılıksız emek ile ilgili düşüncelerini “Hayır, emeğimin karşılığını alabildiğimi düşünmüyorum. İş tanımım dışında işler yapmam isteniyor ve görevimmiş gibi davranılıyor. Saatlerce mesaiye kalıyorum. Tek başıma 5 kişinin işini yapıyorum üstüne bir de mobbing ve hakaret. Asla emeğimin karşılığını alamıyorum. Mesai ücretlerim bile ödenmiyor” şeklinde ifade etmiştir. K9, sosyal hak mahrumiyetiyle ilgili düşüncelerini “Sigortamı bile Sosyal Güvenlik Kurumu’na şikayet edip müfettiş çağıracağım deyince yaptılar. Haftalık iznimi kullanmak bile suç oluyor. İşe sabah 8’de başlamama rağmen yemek molasına 16.00’dan önce çıkamıyorum.” Olarak ifade etmiştir.

Sonuç ve Öneriler

Bu çalışmanın amacı Çanakkale ilindeki yerel işletmelerde çalışan personellerin yaşadığı sorunları incelemektir. Çalışmada yerel restoranlarda çalışan 13 çalışanla görüşme yapılmış, bu görüşmeler sonucunda farklı temalar ve kodlar ortaya çıkmıştır. Çalışma sonucunda elde edilen bulgulara göre çalışanların yarısından fazlasının mobbinge maruz kaldığı görülmüştür. Yaşadıkları bu mobbing kendisini bazen sözlü taciz, bazen psikolojik baskı ve şiddet olarak göstermiştir. Bu mobbing çalışanlarda aşağılanma, değersizlik ve yetersizlik hissi olarak ortaya çıkmıştır. Görüşmecilere cinsiyet ayrımcılığıyla ilgili düşünceleri sorulduğunda 4 görüşmeci kadın çalışanların yetersiz görüldüğü, erkek çalışanların ise el üstünde tutulduğunu belirtmişlerdir. Görüşmecilerden çalışma saatlerini değerlendirmeleri istendiğinde geneli çalışma saatlerinin fazla uzun olduğunu ve bütün zamanlarını iş yerlerinde geçirdiklerini ifade etmişlerdir. Bunun da çalışanların hep yorgun olmalarına, dinlenecek vakit bulamamalarına ve özel hayatlarına olumsuz olarak etki göstermesinde etkili olduğu gözlemlenmiştir. Bazı görüşmeciler öğle arası bile yapamadıklarını, ek mesai ücretlerinin ödenmediğini, sosyal haklardan mahrum olduklarını belirtmiştir.

Yiyecek içecek sektörü, iş yükünün fazla olduğu ve yoğun emek gerektiren bir sektör olduğundan çalışanların yaptıkları işin karşılığını almaları önemlidir. Görüşme yapılan çalışanların emeğinin karşılığını almada sıkıntı çekip çekmedikleri sorulduğunda 13 görüşmeciden 10’u emeğinin karşılığını alamadığını ifade etmiştir. Çalışanların sıkıntı yaşadığı bir diğer konu ise personel eksikliği ve bunun sonucunda oluşan fazla iş yüküdür. Eksik personelle çalışan işletmelerde görev yapan çalışanların üzerine düşen iş yükü artmakta, çalışanlar daha fazla çalıştığı halde aldıkları maaşta bir farklılık bulunmamaktadır. Elde edilen bulgulara göre 13 görüşmeciden 6’sının iş tatmini yüksektir. 8 görüşmeci işveren ve çalışanlarla kurduğu iletişimin güçlü olduğunu ifade ederken 5 görüşmeci iletişim eksikliğinin olduğunu, çalışanların birbirinden habersiz olduklarını, işveren ve yöneticilerden çekindiklerini ifade etmişlerdir. Bu çalışmanın yerel yiyecek içecek işletmelerindeki çalışan sorunları açısından ilgili alan yazına katkı sağlayacağı düşünülmektedir. İleride yapılacak akademik çalışmalarda yerel yiyecek içecek işletmelerindeki çalışan sorunları, mobbing, taciz ve psikolojik şiddet, stres kaynakları ve emek konuları açısından değerlendirilebilir.

Bu araştırmada yerel restoran çalışanlarının en fazla uzun çalışma saatleri, fazla iş yükü, mobbing, psikolojik baskı ve değersizlik hissi yaşadıkları belirlenmiştir. Bu bulgular, yiyecek ve içecek sektörünün yoğun emek gerektiren çalışma yapısına sahip olduğunu ortaya koyan önceki araştırmalarla paralellik göstermektedir (Şahingöz ve Şık, 2015; Taştan ve Göksal, 2020). Özellikle uzun

çalışma saatleri ve fazla iş yükünün çalışanların yalnızca fiziksel yorgunluklarını değil, aynı zamanda psikolojik iyi oluşlarını ve iş tatminlerini de olumsuz etkilediği görülmektedir. Araştırmada öne çıkan mobbing ve psikolojik baskı bulguları, Çalışkan ve Tepeci (2008)'nin otel çalışanları üzerinde gerçekleştirdiği araştırmanın sonuçlarını desteklemektedir. Çalışanların sürekli eleştirilmesi, değersiz hissettirilmesi ve iletişim problemleri yaşamaları, örgütsel bağlılığın azalmasına ve işten ayrılma niyetinin artmasına neden olabilmektedir. Benzer şekilde Korkmaz vd. (2015), duygusal emek yükünün artmasının tükenmişlik düzeyini yükselttiğini ortaya koymuştur. Bu çalışmada da çalışanların yoğun psikolojik baskı altında olduklarını ifade etmeleri, söz konusu bulgularla örtüşmektedir. Araştırmanın dikkat çeken bulgularından biri de kadın çalışanların cinsiyet temelli ayrımcılığa maruz kaldıklarını ifade etmeleridir. Bu sonuç, Palaz ve İşçi (2016)'nin profesyonel mutfaklarda kadın çalışanların daha düşük statüde değerlendirildiğini ve cinsiyet temelli önyargılarla karşılaştığını ortaya koyan çalışmasıyla benzerlik göstermektedir. Dolayısıyla mutfak işletmelerinde cinsiyet eşitliğini güçlendirecek insan kaynakları uygulamalarına ihtiyaç duyulduğu söylenebilir. Diğer taraftan katılımcıların büyük çoğunluğu kendilerini işletme açısından yeterince değerli hissetmediklerini ifade etmiştir. Çalışanların karar süreçlerine katılamamaları, emeklerinin karşılığını alamadıklarını düşünmeleri ve iletişim eksiklikleri, örgütsel bağlılığı zayıflatan önemli faktörler olarak değerlendirilebilir. Bu durum iş tatmini kuramlarıyla da örtüşmektedir (Porter ve Lawler, 1968; Davis, 1984). Sonuç olarak araştırma bulguları, yerel restoranlarda yaşanan sorunların yalnızca bireysel değil aynı zamanda örgütsel ve yönetsel nedenlerden kaynaklandığını göstermektedir. Çalışanların psikolojik iyi oluşlarını destekleyen, adil görev dağılımı sağlayan, iletişimi güçlendiren ve çalışma saatlerini iyileştiren yönetim uygulamalarının hem çalışan memnuniyetini hem de sunulan hizmet kalitesini artıracığı değerlendirilmektedir.

Kaynakça

- Albayrak, A. (2014) Müşterilerin Restoran Seçimlerini Etkileyen Faktörler: İstanbul Örneği, *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 25(2):190-201. <https://doi.org/10.17123/atad.vol25iss255949>
- Aşan, Ö.; Erenler, E. İş Tatmini ve Yaşam Tatmini İlişkisi. *Süleyman Demirel University Journal of Faculty of Economics & Administrative Sciences*, [s. l.], v. 13, n. 2, p. 203–216.
- Bucak, T., Turan, Ö. (2016). Restoranlarda Hizmet Kalitesinin Misafir Memnuniyetine Etkisi: Çanakkale Merkezinde Bir Araştırma, *The Journal of Academic Social Science Studies*, 49:287-304. <http://dx.doi.org/10.9761/JASSS3540>
- Browne, M. N., Smith, M. A. (2008), “Mobbing in The Workplace: The Latest Illustration of Pervasive Individualism In American Law”, *Employee Rights and Employment Policy Journal*, Vol. 12, p.131- 161.
- Creswell, John (1998). *Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Traditions*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Çalışkan, O., Tepeci, M. (2008). Otel işletmelerinde ortaya çıkan yıldırma davranışlarının iş tatmini ve işte kalma niyetlerine etkileri. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 19(2), 135-148. <https://izlik.org/JA32DT37ZC>
- Davenport, N., Schwartz, R. D., Elliott, G. P. (2003). *Mobbing İşyerinde Duygusal Taciz*. 1. Baskı. İstanbul: Sistem Yayıncılık.
- Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., Cooper, C. L. (2003). Bullying and emotional abuse in the workplace. *International perspectives in research and practice*, 1, 439.
- Elçi, M., Karabay, M. (2016). “İşletmelerde Yıldırma Maruz Kalma Algısının Çalışanların İşten Ayrılma Niyetine ve Örgütsel Sessizlik Davranışlarına Etkisi: Hizmet Sektörü Üzerine Bir Araştırma”, *Yönetim ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 14(1), s.125- 149. <https://izlik.org/JA24ZF76EY>

- Erdem, A., Unur, K., Şeker, F. ve Kınıklı, M. A. (2019). Restoran Çalışanlarının İş Yaşam Denge Düzeylerine Göre İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyetlerinin Karşılaştırılması, *Türk Turizm Araştırmaları Dergisi*, 3(3):709-724. <https://www.tutad.org/index.php/tutad/article/view/95>
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z., Erat, S. (2004). Yönetim Tarzı ve Çalışma Koşulları, Arkadaşlık Ortamı ve Takdir Edilme Duygusu ile İş Tatmini Arasındaki İlişkiler: Tekstil Sektöründe Bir Uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5 (1): 17-26. <https://izlik.org/JA64HD27ED>
- Heller, D., Judge, T. A., Watson, D., (2002) The Confounding Role of Personality and Trait affectivity in the Relationship between Job and Life Satisfaction, *Journal of Organizational Behaviour*, Vol.23, (2002), p 815-835. <https://doi.org/10.1002/job.168>
- Karcioğlu, F., & Akbaş, S. (2010). İşyerinde psikolojik şiddet ve iş tatmini ilişkisi. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 24(3), 139-161. <https://izlik.org/JA78AL28ST>
- Korkmaz, H., Sünnetçioğlu, S., Koyuncu, M. (2015). Duygusal Emek Davranışlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Yiyecek İçecek Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma, *Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7(12):14-33. <https://izlik.org/JA73DL72TC>
- Özkalp, E., Kirel, Ç. (2005) *Örgütsel Davranış*, Anadolı Üniversitesi yayınları, Eskişehir.
- Leymann, H. (1996). "The Content and Development of Mobbing at Work", *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 5(2), s.165-184. <https://doi.org/10.1080/13594329608414853>
- Palaz, S., İzci, Ç. (2016) Restoran İşletmelerinde Çalışanların Karşılaştığı Psikolojik Taciz, Yıldırma ve Örgütsel Etkileri. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, Cilt: 30 2016 Sayı: 5.
- Sarışık, M., Hatipoğlu, A. (2009). *Türkiye’de Yiyecek İçecek Sektörünün Gelişimi*. Editörler, Çavuş vd. *Türk Turizm Tarihi, Yapısal ve Sektörel Gelişim*, Detay Yayıncılık, Ankara.
- Saari, L. M., A. Judge, T. A., (2004) Employee Attitudes and Job Satisfaction, *Human resource Management*, Vol.43, No.4, s. 395-407. <https://doi.org/10.1002/hrm.20032>
- Sun, H. Ö. (2002) İş Doyumu üzerine Bir Araştırma, Türkiye Cumhuriyeti Merkez Bankası Banknot Matbaası Genel Müdürlüğü, *Uzmanlık Yeterlilik Tezi*, Ankara.
- Sökmen, A. (2014). *Yiyecek İçecek Hizmetleri Yönetimi ve İşletmeciliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Şahingöz, S. A. & Şık, A. (2015). *İş Sağlığı ve Güvenliği*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Taş, İ., Korkmaz, H. (2014). "Kamu Kurumlarında Mobbing: Kahramanmaraş Örneği", *Asos Journal The Journal of Academic Social Science*, 2(2/1), s.29-55.
- Taştan, H., Göksal, S. (2020) Turizm Endüstrisinde Çalışan Mutfak Personellerinin Algıladıkları Psikososyal Risklerin Tespit Edilmesi: Mersin Otellerinde Bir Araştırma. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 2020, 8 (2), 1016-1032. <https://doi.org/10.21325/jotags.2020.593>
- Tetik, S. (2010). Mobbing kavramı: Birey ve örgütler açısından önemi. *Karamanoğlu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2010(1), 81-89. <https://izlik.org/JA84TC85GK>
- Türk M. S., (2007) *Örgüt Kültürü ve İş Tatmini*, Gazi Kitabevi, Ankara.
- Yatkin, Ö., Sakin, Yılmaz, M., (2017) Turizm Alanında ve Yiyecek İçecek Bölümlerinde Tükenmişlik Sendromu ile İş Doyumunun Değerlendirilmesi. *International Journal of Contemporary Tourism Research* (1) S.8 – 16. <https://doi.org/10.30625/ijctr.315763>
- Yiğit, B. (2018). Mobbing kavramı: kavramsal bir çerçeve. *Avrasya Sosyal ve Ekonomi Araştırmaları Dergisi*, 5(1), 32-42. <https://izlik.org/JA58YM36SM>

Etik Beyan: “Yerel restoran çalışanlarının karşılaştıkları problemler” başlıklı çalışmanın yazım sürecinde bilimsel kurallara, etik ve alıntı kurallarına uyulmuş, toplanan veriler üzerinde herhangi bir tahrifat yapılmamış ve bu çalışma herhangi başka bir akademik yayın ortamına değerlendirme için gönderilmemiştir.