

SEYAHAT ACENTELERİNDE İŞ DOYUMU VE TÜKENMİŞLİK İLİŞKİSİ: VAN İLİ ÖRNEĞİ*

JOB SATISFICATION AND BORNOUT RELATIONSHIPIN TRAVEL AGENCIES: CASE OF VAN

Songül ÖZER**, Yusuf BABUR***

ÖZET: Turizm endüstrisinin önemli bir kolu olan seyahat acenteleri; konaklama işletmelerinde konaklayacak turistlere aracılık etmek, uçak ve otobüs bileti satmak, tur düzenlemek ve araç kiralamak isteyen turistlerin taleplerini karşılamak üzere turizm endüstrisinde yerini almaktadır. Ancak seyahat acenteleri işgörenleri, yoğun çalışma saatleri, düzensiz ödenen ücretler, kullanılmayan izinler gibi sebeplerden dolayı tükenmişlik hissederler. Bu doğrultuda çalışmanın literatür kısmında iş doyumunu ve tükenmişlik ele alınmıştır. Bu çalışmanın amacı ise seyahat acentelerinde çalışan bireylerin iş doyumunu düzeylerinin tükenmişlik üzerindeki etkilerini ortaya koymaktır. Araştırma nicel bir çalışma olup, 5'li likert tipi ölçek kullanılmıştır. Araştırmanın evrenini Van ilinde faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanları oluşturmaktadır. Van ilinde faaliyet gösteren 73 A grubu seyahat acentesinde toplam çalışan sayısı 148 olarak tespit edilmiş olup 132 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir. Bulgular sonucunda iş doyumunu ve alt boyutlarının işgörendeki tükenmişlik hissi üzerinde etki ettiği ancak anlamlı sayılabilecek oranda bir etki olmadığı sonucu elde edilmiştir.

Anahtar sözcükler: İş Doyumu, Tükenmişlik, Seyahat Acenteleri, Van.

ABSTRACT: Travel agencies, an important branch of the tourism industry; It takes its place in the tourism industry to meet the demands of tourists who want to mediate tourists staying in accommodation businesses sell plane and bus tickets, organize tours and rent a car. However, travel agency employees feel burnout due to reasons such as busy working hours, irregular wages, unused leaves. In this direction, job satisfaction and burnout are discussed in the literature part of the study. The aim of this study is to reveal the effects of job satisfaction levels of individuals working in travel agencies on burnout. The research is a quantitative study and a 5-point Likert type scale was used. The population of the research is composed of travel agency employees operating in Van. In 73 group of A travel agencies operating in Van, the total number of employees was determined as 148 and 132 usable questionnaires were obtained. As a result of the findings, it was concluded that job satisfaction and its sub-dimensions had an effect on the sense of burnout in the employee, but there was no significant effect.

Keywords: Job Satisfaction, Burnout, Travel Agencies, Van.

GİRİŞ

Özellikle emek yoğun sektörde karşılaşılan tükenmişlik sendromu, işletmeler ve çalışanlar için önemli bir sorun teşkil etmektedir. Seyahat acentelerinde çalışan personeller belli başlı hizmetlerin tüketiciye ulaştırılmasına aracılık yaptığı için hem hizmeti satın alan müşteri ile hem de diğer hizmet veren işletmelerle (oteller vb) sürekli iletişim halindedirler. Müşteri ile sürekli iletişim halinde olan bu işgörenler; müşterilerin tavırları, fazla çalışma saatleri, yoğun bir tempoda çalışmaları, ücret yetersizliği, çalışma ortamına uyum sağlayamamaları, yöneticilerin tavırları ve izinlerin kullanılmaması gibi sebeplerden dolayı tükenmişlik hissederler veya hissedilen tükenmişliğin artmasına sebep olurlar (Altay, 2009).

* Bu çalışma, International West Asia Congress Of Tourism Research (IWACT'19) kongresinde özet bildiri olarak sunulmuştur.

** Dr. Öğr. Üyesi, Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Turizm Fakültesi, Van-Türkiye, e-posta: songulduz@yyu.edu.tr, ORCID ID: 0000-0003-3827-6945

*** Van Yüzüncü Yıl Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Van-Türkiye, e-posta: yusuf_bbr@hotmail.com, ORCID: 0000-0002-6059-2437

Turizm, yarattığı ekonomik etkiler nedeniyle başladığı günden bu yana gelişerek büyümekte ve destinasyonların sürekli bir rekabet içerisinde olmalarına neden olmaktadır. (Alaeddinoğlu ve Samırkaş Komşu 2017: 429). Emek yoğun olan turizm sektörünün yoğun çalışma koşulları altında çalışanların tükenmişliklerinin artması kendilerini bitkin ve çalışamaz bir durumda olarak görmelerine sebep olmaktadır. Bitkin ve yaptığı işten keyif almayan personel hem işletmeye zarar verecek hem de çevresindeki diğer çalışanları olumsuz etkileyecektir. Çalışanların böyle olumsuzluklarla karşı karşıya gelmesi işletme için bir olumsuzluk serisini beraberinde getirecektir. Kendini tükenmiş hissedenden personel işine isteksiz gelecek, moral bozukluğu yaşayacak ve yorgun olacaktır (Özaydın ve Özdemir, 2014). Bunun sonucunda sunulan hizmet kalitesi düşecek ve böylelikle işletmenin rakipleri karşısında rekabet gücü azalacaktır. Zira seyahat işletmeleri de diğer turizm işletmeleri gibi hizmet üretip sunmaktadır.

Diğer turizm işletmelerinde olduğu gibi seyahat işletmelerinde de işgörenlerin verimliliğini arttıran faktörler arasında yüksek iş doyumu ve düşük tükenmişlik düzeyi sayılabilir. Çünkü seyahat işletmeleri de emek yoğun işletmelerdir ve emek ile diğer üretim faktörleri bir araya gelerek işletme amaçlarının gerçekleştirilmesine katkıda bulunmaktadır. Son derece yorucu bir iş temposuna sahip olan seyahat işletmelerinde işinden yeterli doyumu elde edemeyen bir işgörenin verimli ve uyumlu çalışması beklenmezken (Dönmez, 2008) aynı zamanda tükenmişlik duygusunun da artması olası bir durumdur.

Bu çalışmanın temel amacı, seyahat acentesi çalışanlarının iş doyumu düzeyi ile tükenmişlik duygusu arasındaki ilişki ve etki düzeyinin ölçülmesidir. Bu kapsamda ilgili literatür incelenmiş olup kuramsal çerçeveden hareketle seyahat acentesi çalışanlarına yönelik iş doyumu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiye yönelik alan araştırması gerçekleştirilmiştir. Bu kapsamda Van ilinde faaliyet gösteren, A grubu seyahat acenteleri çalışanlarına anket uygulanmış olup çözüm önerileri geliştirilmiştir.

KAVRAMSAL ÇERÇEVE

Turizm sektöründe de diğer çoğu sektör gibi iş doyumu ve tükenmişlik, işletmelerin yaşadığı genel bir sorun haline gelmiştir (Çetin ve İçöz, 2017). Bu sorunların önüne geçilmesi işletmeler için büyük önem teşkil etmektedir. Çoğu işletme sektöründe varlığını korumak ve diğer işletmelerle rekabet edebilmek için personel tatmini sağlamalı ve çalışanlardaki tükenmişliği en aza indirmelidir.

Seyahat acentelerinin ayakta kalabilmeleri ve büyüebilmeleri için yenilikçi tavırlara ve müşteri memnuniyetine ihtiyacı vardır. Bu müşteri memnuniyetinin sağlanabilmesi için de çalışanların iş doyumunun sağlanması ve varsa tükenmişliğin en aza indirilmesi gerekmektedir (Unur, Çakıcı ve Taştan, 2010). Buradan hareketle iş doyumu ile tükenmişlik kavramı açıklanmaya çalışılmıştır.

İş Doyumu

İş doyumu, iş yerinde yaşanan olaylar, karşılaşılan tepkiler gibi işgörenin işe ve iş yerine zihinsel ve duygusal olarak koyduğu tepki üzerine ortaya çıkmaktadır (Eğinli, 2009). İş doyumu; işgörenin işinden ve işi ile ilgili faktörlerden aldığı haz ve mutluluk (Eğinli, 2009) olarak tanımlanabilir. İş doyumunun (tatmininin) bazı özellikleri şunlardır (Üngüren vd., 2010);

- İş doyumu, işletme içinde meydana gelen olaylara karşı verilen duygusal tepkidir. Bu nedenle görmek mümkün değildir ancak sözlerle ifade edilir ya da hissedilebilir.
- İş doyumu, işgörenlerin beklentilerinin neler olduğu ve bu beklentilerin ne kadarının karşılandığı ile ilgilidir.

- İş doyumunu sağlanmaya çalışılan işgören, işin bir tarafına olumlu yaklaşırken başka bir tarafına olumsuz yaklaşabilir. Bu nedenle iş doyumunun her bir boyutu ayrı ayrı ele alınarak genel iş doyumunu ölçülmelidir.
- İş doyumunu denilince sadece maddi bir tatmin akla gelmemeli aynı zamanda psikolojik bir tatminin sağlanması da söz konusudur.
- İş doyumunu, çalışanı etkileyen faktörlere bağlı olarak dinamik bir yapıya sahiptir. Bazı durumlarda hızla yükselebildiği gibi aynı süreç içerisinde hızla düşmesi de söz konusu olabilir.

İş doyumunu ile ilgili literatür incelendiğinde; birçok çalışmanın referans verdiği ve Minnesota İş Doyumu Ölçeğinin kısa formunu Türkçeye uyarlayan Baycan'ın (1985) çalışmasına bakıldığında iş doyumunun içsel doyum ve dışsal doyum olmak üzere iki alt boyuttan oluştuğu görülmektedir. Bu boyutları kısaca açıklamak gerekirse:

İçsel Doyum: İşgörenlerin çalıştığı işte görevini yerine getirirken yaşadığı tatmine içsel doyum denir. İçsel doyum boyutu, duyarlı olmayı, duygusal yönden tatmin olmayı, maddi ve manevi güven duygusunu sağlamayı, kendini keşfetmeyi, inisiyatif kullanabilmeyi ve bu gibi durumların farkında olmayı ifade eder. Bu ifadeler Herzberg'in kuramının motive edici faktörleri içinde, Maslow'un kuramında ise kendini gösterme ve kendini gerçekleştirme ihtiyaçları kapsamında ele alınmaktadır (Öcal, 2011). İşgörenlerin bireysel istekleri ile işletme içerisindeki istekleri birbiriyle örtüştüğü zaman çalışanların içsel doyumlarında ve örgüt içi motivasyonlarında yükselme yaşanır (Kosovalı, 2017).

Dışsal Doyum: İşgörenlerin işletmede çalışmaları karşılığında elde ettiği tatmin duygusuna dışsal doyum denir. Dışsal doyum boyutu onanma ihtiyacı, ücret bakımından hak edişi ve hiyerarşik yapıyı ifade eder. Bu ifadeler Herzberg'in kuramının hijyen faktörleri içinde yer alırken, Maslow'un kuramında fizyolojik ihtiyaçlar, güvenlik ihtiyaçları ve sosyal ihtiyaçlar kapsamında yer alır (Erdil vd., 2004). İşin çalışma koşulları ile beraber iş ortamının temizliği, işyerinde kullanılan araç, gereç ve malzemelerin temizliği, yönetim gibi etkenler işgörenlerin dışsal doyumlarını sağlayan bir faktör olarak karşımıza çıkmaktadır (Öcal, 2011). İşgörenin yaptığı işin karşılığı olarak elde ettiği aylık ücret, yapılan iş karşılığında elde edilen aynı yardımlar ve yapılan işin devamlılığının olması dışsal doyum ile orantılı olarak gelişmektedir (Kosovalı, 2017).

Tükenmişlik

Tükenmişlik kavramı, Maslach tarafından bireylerde yaşanan duygusal tükenmenin artması, bireysel başarı hissini azalması ve duyarsızlaşmanın artması olarak açıklanmaktadır (Altay ve Akgül, 2010). Tükenmişliğe sebep olan nedenler genel olarak fazla çalışmanın verdiği bedensel yorgunluk, uykusuzluk, iş yerinde hem müşteri hem de çalışanlarla yaşanan problemler, izinlerin kullanılamaması, düzensiz yatan maaşlar ve ödüllendirmenin yapılamamasından kaynaklanmaktadır (Aslan, 2014).

Maslach tükenmişlik modeline göre tükenmişlik duygusal tükenme, düşük kişisel başarı ve duyarsızlaşma olmak üzere üç alt boyuttan oluşmaktadır (Esen, 2019). Bu boyutları kısaca açıklamak gerekirse:

Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion) Boyutu: İşgörenin yaptığı işle ilgili duygusal bir yıpranmış olma durumunu ifade eder. Duygusal tükenme, uzun süreli iş yoğunluğundan veya iş ile sosyal yaşamındaki bireylerden kaynaklanan stres nedeniyle oluşan; bireyde halsizlik, uykusuzluk, baş ağrısı, kaygı duyma, işe gitmeme, işe geç gelme, sürekli rapor alma gibi durumları ifade etmektedir (Kaya, 2017).

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Bu alt boyut ise kişilerin bireysel başarılarını değerlendirmeleri ile ilişkilidir. Bu boyutta kişi artık kendini yeterli hissetmemekle birlikte müşteriye de bir fayda sağlayamadığını düşünebilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998).

Duyarsızlaşma: Bu boyut kişilere karşı olumsuz davranma ya da tepkisiz kalma gibi negatif yönlü tavırları ve insanları önemsememe gibi tavır ve davranışları temsil etmektedir (Akgül ve Altay, 2010).

İşgörenlerin kişilik özellikleri, inançları, değer yargıları, eğitim düzeyleri, içerisinde buldukları sosyo-kültürel çevre, medeni durum, iş tecrübesi gibi birçok bireysel faktörlerin iş doyumunu üzerinde etkili olduğu söylenebilir. Ayrıca işin zorluk derecesi, işte yükselme olanakları, alınan ücret, çalışma koşulları ve sosyal haklar gibi işletmeye yönelik faktörlerin de yine işgörendeki iş doyumunu düzeyini etkilediği söylenebilir. İşgörenin iş doyumunu düzeyinin yükselmesi ise, işgörenin işletmeye olan bağlılığını artırmasını ve motivasyonunun yükselmesini sağlayacağı gibi işgörendeki tükenmişlik algısını da azaltması beklenmektedir.

YÖNTEM

Bu çalışmanın temel amacı, Van ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acenteleri çalışanlarındaki iş doyumunu algısının ile tükenmişlik düzeyi üzerindeki etkisini ortaya koymaktır. Çalışmada evrenin tamamına ulaşılmaya çalışılmıştır. Bu doğrultuda Van ilindeki A grubu seyahat acentelerinden alınan bilgiye göre toplam işgören sayısının 148 olduğu tespit edilmiş olup evrenin tamamına ulaşılarak Eylül-Kasım 2019 tarih aralığında 148 adet anket toplanmıştır. Ancak eksik ve yanlış doldurulan 16 adet anket değerlendirmeye tabi tutulmayıp 132 adet kullanılabilir anket elde edilmiştir.

Çalışma kapsamında oluşturulan anket formu 3 bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde seyahat acenteleri işgörenlerinin demografik özelliklerine yönelik sorular yer almaktadır. Anketin ikinci bölümünde ise çalışanların iş doyumlarını ölçmek için Minnesota doyum ölçeği kullanılmıştır. Weiss, Dawis ve England (1967) tarafından geliştirilen bu ölçek, 5’li Likert tipinde 20 madde içermektedir. Ölçek Baycan (1985) tarafından Türkçeye çevrilmiştir. Üçüncü bölümde ise çalışanların tükenmişliklerine yönelik ifadeler içeren Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır. Maslach tükenmişlik envanteri Maslach ve Jackson tarafından 1981 yılında geliştirilmiştir. Minnesota doyum ölçeği için Bektaş’ın (2012) yüksek lisans tezinde kullandığı ifadeler düzenlenerek kullanılmıştır. Anketin ikinci ve üçüncü bölümünde de 5’li likert tipi ölçek kullanılmış ve kesinlikle katılmıyorum, katılmıyorum, ne katılıyorum ne de katılmıyorum, katılıyorum ve kesinlikle katılıyorum gibi ifadeleri ölçen seçenekler bulunmaktadır. Çalışma kapsamında toplanan veriler frekans analizi, çalışmada kullanılan ölçeklerin açımlayıcı faktör analizleri ile korelasyon ve regresyon analizleri IBM SPSS version 23 kullanılarak analiz edilmiştir.

BULGULAR

Çalışmanın bu kısmında çalışanlara ilişkin elde edilen demografik özelliklere, çalışma kapsamında kullanılan ölçeklere ilişkin güvenilirlik ve geçerlilik analizlerine ve seyahat acentelerinde çalışan personellerin iş doyumunu ile tükenmişlikleri arasındaki ilişkiyi ve etkiyi ölçmeye ilişkin analizlere yer verilmiştir.

Ölçeğin Uygulandığı Örneklem Grubunun Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Tablo 1. Katılımcılara İlişkin Demografik Özellikler (N:132)

	Frekans	Yüzde
Cinsiyet		
Erkek	84	63,6
Kadın	48	36,4
Toplam	132	100,0

Medeni durum		
Evli	50	37,9
Bekar	82	62,1
Toplam	132	100,0
Yaşınız		
20 ve altı	2	1,5
21-26	50	37,9
27-35	58	43,9
36 ve üzeri	22	16,7
Toplam	132	100,0
Eğitim Durumu		
İlköğretim	7	5,3
Ortaöğretim	51	38,6
Üniversite	66	50,0
Lisansüstü (Yüksek Lisans-Doktora)	8	6,1
Toplam	132	100,0
Turizm Eğitimi Aldınız mı?		
Evet	67	50,8
Hayır	65	49,2
Toplam	132	100,0
Aldığınız ücret?		
2324 TL altı	85	64,4
2324 TL-4000 TL	36	27,3
4001 TL ve üzeri	11	8,3
Toplam	132	100,0
Bu Mesleği Nasıl Seçtiniz?		
İsteyerek	40	30,3
Tesadüfen	33	25,0
Mecburiyetten	28	21,2
Diğer	31	23,5
Toplam	132	100,0
Kaç Yıldır Bu İşi Yapıyorsunuz?		
1 yıldan az	28	21,2
1-5 yıl	53	40,2
6-10 yıl	33	25,0
11-15 yıl	9	6,8
16 ve üzeri	9	6,8
Toplam	132	100,0
Çalıştığınız acentede yönetim göreviniz var mı?		
Evet	54	40,9
Hayır	78	59,1
Toplam	132	100,0
Çalıştığınız acentede kaç personel çalışmaktadır?		
1-4	44	33,3
5-10	51	38,6
11-15	19	14,4
16-20	15	11,4
26 ve üzeri	3	2,3
Toplam	132	100,0
Şu ana kadar kaç acentede çalıştınız?		
1	66	50,0
2	39	29,5
3	18	13,6
4 ve üzeri	9	6,8
Toplam	132	100,0

Tablo 1’de Van ilinde faaliyet gösteren A grubu seyahat acenteleri çalışanlarının demografik özelliklerine ilişkin bulgulara yer verilmiştir. Tablo 1 incelendiğinde katılımcıların çoğunluğunu (%63,6) ile erkekler oluşturmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun (%62,1) bekâr olduğu gözlenmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun (%43,9) 27-35 yaş aralığında olduğu anlaşılmaktadır buradan da anlaşılacağı üzere Van ilinde faaliyet gösteren A grubu acente çalışanların çoğunluğunun

genç olduğu ve genç yaşta çalışanlar için önemli bir çalışma alanı oluşturduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların eğitim durumuna bakıldığında çoğunluğunun %50,0 (66 kişi) üniversite mezunu olduğu anlaşılmaktadır. Katılımcıların turizm eğitimi alıp almadığına yönelik sorulara %50,8 evet %49,2'sinin ise hayır cevabı verdiği görülmektedir. Katılımcılara yöneltilen alınan ücrete ilişkin sorulara verilen cevapların %64,4 ile 2324 TL altı maaş aldıkları görülmektedir. Bu durumda çalışanların çoğunluğu asgari ücretin altında çalıştığı söylenebilir. Asgari ücret altında çalışanların stajyerler olduğu ya da kayıt dışı işgörenler olduğu düşünülmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun (%30,3) bu mesleği isteyerek seçtiği gözlenmektedir. Katılımcıların çoğunluğunun (%40,2) bu işi 1 ile 5 yıl arası yaptığı görülmektedir. Bu veriye dayanarak çalışanların çoğunluğunun sektörde yeni olduğu söylenebilir. Katılımcıların çoğunluğunun (%59,1) yönetim görevinin olmadığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların çoğunluğunun verdiği cevaba göre (%38,6) acentelerin çoğunluğunda 5 ile 10 personel arası çalıştığı anlaşılmaktadır. Katılımcıların şu ana kadar kaç acentede çalıştınız sorusuna ilişkin verdikleri cevap incelendiğinde çoğunluğunun (%50,0) 1 acentede çalıştığı görülmektedir. Sonuç olarak seyahat acenteleri çalışanlarının yarısının sürekli aynı işletmede çalıştığı ve acentedeki işgören sayılarının da az olduğu göz önünde bulundurulduğunda çoğunlukla işgörenlerin aynı zamanda işletme sahibi de olduğu sonucuna varılabilir. Ayrıca acente çalışanlarının çoğunluğunun sektörde yeni olduğu da söylenebilir.

Ölçeklere İlişkin Güvenirlilik Analizleri

Sosyal bilimlerde ölçeklerin güvenilirliğini hesaplamak amacıyla Cronbach Alpha kat sayısına bakılır. Cronbach Alpha kat sayısı 0.40 ve altında ise güvenilir değil 0.40 ile 0.60 arasında ise düşük güvenilirlikte, 0.60 ile 0.80 ise oldukça güvenilir ve 0.80 ile 1.00 arasında ise yüksek güvenilirlikte olduğu söylenebilir (Yıldız ve Uzunsakal, 2018). Genel olarak Cronbach Alfa katsayısının 0.70 olması içsel güvenilirlik için yeterli kabul edilmektedir (Şahin ve Taşkaya, 2010; Güllüce, Bozkurt ve Meriç, 2017: 43). Çalışmada yer alan Minnesota Doyum Ölçeği ve alt boyutları ile Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri ve alt boyutlarına ilişkin Cronbach Alpha kat sayıları Tablo 2'de verilmiştir.

Tablo 2. Ölçeklerin Güvenirlilik Analizleri

Ölçekler ve Alt Boyutları	Cronbach Alpha	İfade Sayısı
Minnesota Doyum Ölçeği	,922	20
İçsel Doyum	,890	12
Dışsal Doyum	,830	8
Tükenmişlik Envanteri	,740	22
Duygusal Tükenmişlik	,831	9
Düşük Kişisel Başarı	,813	8
Duyarsızlaşma	,667	5

Tablo 2'den de anlaşılacağı üzere ölçeklerin ve alt boyutlarının Cronbach Alpha kat sayılarının 0,70 üzerinde olduğu görülmekte ve kullanılan ölçeklerin güvenilirliğinin yeterli düzeyde olduğu anlaşılmaktadır.

Faktör Analizleri

Örneklem büyüklüğünün faktör analizi için uygun olup olmadığını belirlemek amacıyla Kaiser-Meyer-Olkin (KMO) ölçütü ile ölçekteki ifadeler arasında anlamlı korelasyonlar olup olmadığını anlamak için ise Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakılmaktadır. KMO değerinin 0,60'tan büyük olması örneklem büyüklüğünün faktör analizi için yeterli olduğu anlamına gelmektedir (Kaya, 2013). Aşağıda Minnesota Doyum Ölçeği ve Maslach'ın Tükenmişlik Envanterine ilişkin faktör analizi sonuçları yer almaktadır.

Minnesota doyum ölçeğine ait faktör analizi

Minnesota doyum ölçeğine ilişkin KMO değeri 0,623 olarak bulunmuş ve ölçeğe ilişkin faktör analizi yapılabileceği anlaşılmıştır. Ayrıca Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakıldığında ($p < ,001$)

anlamlılık düzeyinde) 2295,023 olarak bulunmuştur. Minnesota doyum ölçeğine ilişkin açıklanan toplam varyans yüzdesi ise %55,070 olarak hesaplanmıştır. Ayrıca ölçeğe ilişkin ifadelerin faktör yükleri Varimax dik döndürme yöntemi kullanılarak bulunmuştur.

Tablo 3. Minnesota Doyum Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans Yüzdesi
İçsel Doyum Boyutu		28,968
Şimdiki işimden beni her zaman meşgul etmesi bakımından memnunum.	,576	
Şimdiki işimden tek başıma çalışma olanağının olması bakımından memnunum.	,737	
Şimdiki işimden farklı şeyler yapabilme şansının olması bakımından memnunum.	,794	
Şimdiki işimden, toplumda insanların bana saygılı davranma şansı vermesi bakımından memnunum.	,614	
Şimdiki işimden, beni vicdanen rahatsız etmeyecek davranışlar yapma imkânı sunması bakımından memnunum.	,554	
Şimdiki işim, bana sabit bir iş olanağı sunduğu için memnunum.	,773	
Şimdiki işim, başkaları için bir şeyler yapabilme olanağını bana sunduğu için memnunum.	,774	
Şimdiki işimden, insanlara ne yapacaklarını söyleme şansı verdiği için memnunum.	,759	
Şimdiki işimden, kendi yeteneklerimi kullanarak bir şeyler yapabilme imkânı tanıdığı için memnunum.	,618	
Şimdiki işimden, kendi kararlarımı uygulama özgürlüğü tanıdığı için memnunum.	,770	
Şimdiki işimden, çalışırken kendi yöntemlerimi kullanabilme şansını bana sağladığı için memnunum.	,869	
Şimdiki işimden, yaptığım iş karşılığında başarı hissi duyma imkânı tanıdığı için memnunum.	,699	
Dışsal Doyum Boyutu		26,102
Şimdiki işimden üstümün çalışma arkadaşlarını idare etme bakımından memnunum.	,551	
Şimdiki işimden, üstümün karar verme yeteneğinden memnunum.	,545	
Şimdiki işimden, iş ile ilgili alınan kararların uygulanmaya koyulmasından memnunum.	,579	
Şimdiki işimden, yaptığım iş karşılığında aldığım ücretten memnunum.	,713	
Şimdiki işimden terfi olanağının olduğu için memnunum.	,364	
Şimdiki işimin çalışma şartlarından memnunum.	,816	
Şimdiki işimden, çalışma arkadaşlarımla birbirleriyle anlaşmaları bakımından memnunum.	,658	
Şimdiki işimden, yaptığım iş karşılığında takdir edilmekten memnunum.	,812	

Sosyal bilimlerde faktör yüklerinin en az 0,30 olması (Ekici, 2002) gerektiği kabul edildiğinde Minnesota Doyum ölçeğine ilişkin yapılan faktör analizi sonucunda dışsal doyum boyutuna ait bir ifadenin (Şimdiki işimde terfi olanağının olduğu için memnunum) faktör yükü 0,364 bulunmuş olup diğer ifadelerin faktör yükleri ise 0,545 ile 0,869 arasında değişmektedir.

Maslach'ın tükenmişlik envanterine ilişkin faktör analizi

Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri ölçeğine ilişkin KMO değeri 0,591 olarak bulunmuştur. Ayrıca Bartlett Küresellik testi sonuçlarına bakıldığında ($p < ,001$) anlamlılık düzeyinde) 1926,972 olarak bulunmuştur. Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri ölçeğine ilişkin açıklanan toplam varyans yüzdesi %50,074 olarak hesaplanmış olup, envantere ilişkin ifadelerin yükleri Varimax dik döndürme yöntemi kullanılarak bulunmuştur.

Tablo 4. Maslach'ın Tükenmişlik Envanteri Ölçeği Faktör Analizi

	Faktör Yüğü	Açıklanan Varyans Yüzdesi
Duyusal Tükenmişlik Boyutu		18,894
Şimdiki işimden soğuduğumu hissediyorum.	,573	
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	,744	
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	,870	
Bütün gün müşterilerle uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	,756	

Yaptığım işin beni tükettiğini hissediyorum.	,647	
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	,589	
İşimde gereğinden fazla çalıştığımı hissediyorum.	,657	
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla strese sebep oluyor.	,405	
Bu işte yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	,642	
Düşük Kişisel Başarı Boyutu		17,219
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini hemen anlarım.	,804	
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	,856	
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanıyorum.	,441	
Bu işte çok şeyler yapabilecek güçteyim.	,459	
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir ortam oluştururum.	,763	
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.	,762	
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	,633	
İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlıkla yaklaşıyorum.	,546	
Duyarsızlaşma Boyutu		13,961
İşim gereği karşılaştığım bazı kişilere sanki insan değillermiş gibi davrandığımı fark ediyorum.	,455	
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	,726	
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	,668	
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	,707	
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	,301	

Tablo 4 incelendiğinde faktör yüklerinin kabul edilebilir aralıkta (0,301 ile 0,870) olduğu görülmektedir.

Faktör analizinden sonra, çalışma kapsamında verilerin normal dağılıp dağılmadığını belirlemek amacıyla yapılacak analizlerin ön koşulu olan normallik testi yapılmıştır. Bu nedenle öncelikle normallik testlerinde Kolmogrov Smirnow ve ShapiroWilk değerlerine bakılmıştır. Kolmogrov Smirnow ve ShapiroWilk değerlerinin 0.05'ten küçük olması verilerin normal dağılım göstermediği anlamına gelmektedir. Ancak Tabachnick ve Fidell'e (2001) göre çarpıklık (skewness) ve basıklık (kurtosis) değerlerinin +1,5 ile -1,5 arasında bir değer alması da verilerin normal dağıldığını gösterir. Yapılan normallik testine göre Kolmogrovsmirnow ve ShapiroWilk testlerinin 0,05'ten küçük olduğu anlaşılmış bu sebeple çarpıklık ve basıklık değerlerine bakılmıştır. Çarpıklık ve basıklık değerlerinin -1,5 ile +1,5 arasında olduğu sonucuna ulaşılmıştır. Bu sebeple verilerin normal dağıldığı söylenebilir ve korelasyon ve regresyon analizlerinin yapılabileceği sonucuna varılmıştır.

Değişkenler Arası İlişkiyi Belirlemeye Yönelik Analiz Sonuçları (Korelasyon)

Korelasyon kat sayısı r harfi ile gösterilir ve +1 ile -1 arasında bir değer almaktadır. 1 rakamının önündeki + ve - işaretleri Korelasyon değerinin yönünü belirlemektedir. Korelasyon kat sayısının -1'e çok yakın olması negatif yönlü güçlü bir ilişki olduğunu +1'e çok yakın olması pozitif yönlü güçlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Korelasyon kat sayısının +1 ve -1 değerlerinden uzaklaşması ilişki gücünün azaldığını göstermektedir. Korelasyon değerinin sıfır olması değişkenler arasında herhangi bir ilişki olmadığını göstermektedir (Dönmez, 2008).

Tablo 5. İş Doyumu ile Tükenmişlik Arasındaki İlişkiye Yönelik Korelasyon Analizi

		1	2	3	4	5	6	7
1	İŞ DOYUMU	1						
2	İçsel doyum	,962**	1					
3	Dışsal doyum	,912**	,764**	1				
4	TÜKENMİŞLİK	-,116	-,073	-,164	1			
5	Duygusal Tükenmişlik	-,439**	-,449**	-,359**	,785**	1		
6	Düşük Kişisel Başarı	,600**	,682**	,389**	,349**	-,215*	1	
7	Duyarsızlaşma	-,411**	-,404**	-,362**	,654**	,560**	-,212*	1

İstatistiksel anlamlılık düzeyleri *0,05 ve ** 0,01'dir.

Tablo 5 incelendiğinde iş doyumunu ile alt boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyum arasında 0,01 anlamlılık düzeyinde pozitif yönlü ve yüksek düzeyde bir ilişki olduğu görülmektedir. İş doyumunu ve iş doyumunun alt boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyum ile tükenmişlik arasında da negatif yönlü düşük düzeyde ters bir ilişki olduğu görülmektedir. Aynı şekilde iş doyumunu ve boyutları ile tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında da negatif yönlü ters bir ilişki olduğu görülmektedir. Ancak, iş doyumunu ve alt boyutları ile tükenmişliğin alt boyutu olan düşük kişisel başarı boyutu arasında pozitif yönlü orta düzeyde bir ilişki tespit edilmiştir. Analiz sonucunda elde edilen bulgulardan da anlaşılacağı üzere iş doyumunu ve alt boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyumun yükselmesi, işgörenlerin duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma algılarını azaltmakta ancak işgörendeki iş doyumunu düzeyinin artması, işgörenin düşük kişisel başarı algısının da artmasına neden olduğu görülmektedir.

Bağımsız Değişkenlerin Bağımlı Değişken Üzerindeki Etkisine Yönelik Analiz Sonuçları (Regresyon)

Tablo 6 da iş doyumunun işgörenlerin tükenmişlikleri üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan basit doğrusal regresyon analizi sonuçları yer almaktadır. Tablo 7 de ise, iş doyumunun boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyum boyutlarının tükenmişlik üzerindeki etkisini ölçmek amacıyla yapılan çoklu regresyon analizi sonuçları yer almaktadır.

Tablo 6. İş Doyumunun Tükenmişlik Üzerindeki Etkisine Yönelik Regresyon Analizi

Model	Standardize Edilmemiş Değişkenin Kat Sayısı		Standardize Edilmiş Değişkenin Katsayısı	t	Anlam Düzeyi(P)
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	3,266	,226	-,116	14,462	,000
İş doyumunu	-,079	,059		-1,330	,186

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

R²:0,13; Hatanın standart sapması : ,41305

Tablo 6'dan da anlaşılacağı üzere iş doyumunun tükenmişlik üzerinde (0,186>0,05) 0,05 anlamlılık düzeyinde ve -,116 oranında anlamlı kabul edilmeyecek bir etkisi olduğu sonucu elde edilmiştir. Diğer bir deyişle iş doyumundaki bir birimlik değişim tükenmişlik üzerinde -,116 oranında bir değişim meydana getirmektedir. İş doyumunun bu oranda yükselmesi, işgörendeki tükenmişliği anlamlı bir düzeyde azalttığı söylenemez.

Tablo 7. İş Doyumu Alt Boyutlarının Tükenmişlik Üzerindeki Etkisini Belirlemeye Yönelik Analiz Sonuçları

Model	Standardize Edilmemiş Değişkenin Kat Sayısı		Standardize Edilmiş Değişkenin Katsayısı	t	Anlam Düzeyi(P)
	B	Std. Hata	Beta		
Sabit	3,275	,224		14,590	,000
İçsel doyumunu	,081	,086	,126	,939	,350
Dışsal doyum	-,166	,086	-,260	-1,936	,055

Bağımlı Değişken: Tükenmişlik

R²: ,033; Hatanın Standart Sapması: ,41044.

Tablo 7 incelendiğinde, iş doyumunu alt boyutları olan içsel doyum ve dışsal doyum bağımsız değişken, tükenmişlik ise bağımlı değişken olarak ele alınmıştır. R² değeri ,033 olarak bulunmuştur. Bu nedenle içsel doyum ile dışsal doyumun tükenmişlik üzerinde açıkladığı varyans %03 olduğu söylenebilir. Beta değerleri incelendiğinde içsel doyum boyutunun tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi (0,350>0,05) olmadığı ve yine aynı şekilde dışsal doyum boyutunun da tükenmişlik üzerinde anlamlı bir etkisi (0,055>0,05) olmadığı söylenebilir. Başka bir deyişle iş doyumunu boyutlarındaki bir birimlik değişim tükenmişlikte yukarıdaki oranlar kadar (,126 ve -,260) bir değişime yol açmaktadır ancak anlamlı sayılabilecek bir oran değildir.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Hizmet sektöründeki gelişim ve değişimin temel unsuru insandır. Seyahat acentelerinin de temelinde insan yatmaktadır. Acentede çalışan personellerin, diğer hizmet sektörü çalışanları gibi eğitilmesi, desteklenmesi, ödüllendirilmesi ve motive edilmesi gibi temel unsurlar bireyin işe karşı olan doyumunu arttıracak veya varsa tükenmişliğini azaltacaktır. İşletme çalışanlarının iş doyumunu yükseltmek öncelikle çalışanın işe motive olmasını ve bireyden elde edilen verimin artmasına yardımcı olur. İşe motive olan birey diğer çalışma arkadaşlarının da motivasyonunu yükselteceği gibi çalışanlardan elde edilen verimi de yükseltecektir. Bir işletmeyi ayakta tutacak unsur çalışanlarıdır.

Dönmez'in (2008) Türkiye'de A grubu seyahat acentelerinin yoğunlukta bulunduğu İstanbul, Ankara, İzmir, Antalya, Muğla ve Mersin illerinde faaliyet gösteren seyahat acenteleri çalışanları üzerine yapmış olduğu çalışmada işgörenlerdeki iş doyum düzeyinin atması ile tükenmişlik düzeylerinin azaldığı sonucuna ulaşılmıştır.

Okat ve Koçak'ın (2019) otel işletmelerinin yiyecek içecek bölümü çalışanlarının tükenmişlik düzeylerini; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutlarında incelemek amacıyla yapmış oldukları çalışmada ise; araştırmaya katılan otel çalışanlarının işletmedeki pozisyon ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları arasında anlamlı bir fark olduğu sonucu elde edilmiştir.

Teknik öğretmenlerin yaşam doyum, iş doyum ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi ölçmek amacı ile yapılan bir çalışmada ise; öğretmenlerin iş doyum düzeylerinin arttıkça duygusal tükenme düzeylerinde de azalma olduğu sonucu elde edilmiştir (Avşaroğlu, Deniz ve Kahraman, 2005).

Bu çalışmada yapılan korelasyon analizi sonucunda diğer çalışmaları destekleyecek şekilde iş doyum ile tükenmişlik arasında negatif yönlü ters bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Bu açıklamadan anlaşılacağı üzere iş doyum ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğu anlaşılmıştır. Çalışanların iş doyumunun artması tükenmişliklerini azaltacağı sonucuna ulaşılmıştır. İş doyumunun tükenmişlik üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla ise regresyon analizi yapılmıştır. Yapılan regresyon analizi sonucunda iş doyumunun işgörendeki tükenmişliği azaltıcı etkisi olduğu ancak anlamlı düzeyde bir etki olmadığı sonucuna ulaşılmıştır. Bunun nedeninin Van ilindeki seyahat acenteleri çalışanlarının çoğunlukla aynı zamanda işletme sahipleri ya da aile bireyleri olmasından kaynaklı olduğu söylenebilir. Zira işletme sahibi için iş doyumunun ya da tükenmişliğin bir anlam ifade etmediği söylenebilir. Ancak işgörenlerin eğitimi için gerekli düzenlemelerin yapılması, sektör ve üniversite iş birliğiyle sektör ihtiyaçlarının karşılanmasına yönelik gerekli eğitimlerin verilmesi (Özoğul, vd., 2020) işgörenin iş doyumunu olumlu etkileyeceği ve böylelikle tükenmişlik düzeylerinin de azalabileceği söylenebilir.

Bu çalışmanın kısa bir süre içinde yapılması ve Van ilindeki A grubu seyahat acentelerine yapılması çalışma alanının dar olduğunun göstergesidir. Bu sebeple aynı konu üzerinde geniş bir zamana yayılarak ve evreni daha geniş tutularak yapılacak bir çalışma daha kapsamlı sonuçlar elde etmeyi sağlayabilir.

KAYNAKÇA

- Alaeddinoğlu, F. ve Samırkaş Komşu, M. (2017). Trb2 Bölgesi Turizminin Rekabet Gücü Üzerine Bir Alan Araştırması. *Karabük Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 7 (2), 428-448.
- Altay, H. (2009). Antakya ve İskenderun otel çalışanlarının tükenmişliği ve iş tatmini üzerine bir araştırma. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 6(12), 1-17.
- Altay, H. ve Akgül, V. (2010). Seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyi: Hatay örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi* 14(7), 87-112.

- Aslan, Z. (2014). İşgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: İstanbul'daki seyahat acentalarında bir araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli University Journal of Social Sciences*, 3, 19-40
- Avşaroğlu, S., Deniz, M. E. ve Kahraman, A. (2005). Teknik öğretmenlerde yaşam doyumunu iş doyumunu ve mesleki tükenmişlik düzeylerinin incelenmesi. *Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Sayı: 14 ss: 115-129. <http://dergisosyalbil.selcuk.edu.tr/susbed/article/view/635/587> internet adresinden 20.12.2020 tarihinde edinilmiştir.
- Baycan, F.A. (1985). Farklı gruplarda çalışan gruplarda iş doyumunun bazı yönlerinin analizi. Yayınlanmış Bilim Uzmanlığı Tezi, Boğaziçi Üniversitesi, İstanbul.
- Bektaş, A. (2012). Yöneticilerin İş Tatmini ve Motivasyon Düzeylerinin Yaşam Anlamı Düzeyi Üzerindeki Etkisi. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Çetin, İ. ve İçöz, O. (2017). Otel işletmeleri çalışanlarında iş doyumunun çalışanların tükenmişlik düzeyine etkisi: Kuzey Kıbrıs örneği. *Seyahat ve Otel İşletmeciliği Dergisi*, 14(3), 207-222.
- Dönmez, B. (2008). *Seyahat acentasında çalışan işgörenlerin iş doyumunu ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Mersin Üniversitesi, Mersin.
- Eğinli, A. (2009). Çalışanlarda iş doyumunu: Kamu ve özel sektör çalışanlarının iş doyumuna yönelik bir araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 23(3), 32-52.
- Ekici, G. (2002). Biyoloji öğretmenlerinin laboratuvar dersine yönelik tutum ölçeği. *Hacettepe Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 22, 62-66.
- Erdil, O., Keskin, H., İmamoğlu, S. Z. ve Erat, S. (2004). Yönetim tarzı ve çalışma koşulları, arkadaşlık ortamı ve takdir edilme duygusu ile iş tatmini arasındaki ilişkiler: Tekstil sektöründe bir uygulama. *Doğuş Üniversitesi Dergisi*, 5(1), 17-26.
- Esen, M. (2019). Aile hekimliği çalışanlarının iş doyumunu, tükenmişlik düzeyleri ve örgütsel bağlılık ilişkisi: Samsun ili örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Samsun Ondokuz Mayıs Üniversitesi, Samsun.
- Güllüce A. Ç., Bozkurt Ö. ve Meriç, S. (2017). Örgütsel adalet algısının iç girişimci davranışlar ile ilişkisi: Otel yöneticilerine yönelik bir araştırma. *Girişimcilik ve Kalkınma Dergisi*, 13, 39-50.
- Kaya, İ. (2017). *Okul yöneticileri ile öğretmenlerin örgütsel bağlılık ve tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişki*. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Marmara Üniversitesi İstanbul Sabahattin Zaim Üniversitesi, İstanbul.
- Kaya, M. (2013). Sürdürülebilir kalkınmaya yönelik tutum ölçeği geliştirme çalışması (a scale development study on the attitudes of sustainable development). *Marmara Coğrafya Dergisi*, 28, 175-193.
- Kosovalı, P. (2017). İş tatmininin örgütsel bağlılığa etkisi: Bir vakıf üniversitesi örneği. Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi. İstanbul Ticaret Üniversitesi, İstanbul.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives, applied and preventive psychology. *Scientific Research An Academic Publisher*. 63-74.
- Okat, Ç. ve Koçak, N. (2019). Yiyecek içecek işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. *Gastroia: Journal Of Gastronomy And Travel Research*, 3(2), 278-303.

- Öcal, Ö. (2011). *İlköğretim okullarında görev yapan öğretmenlerin iş tatmini düzeylerinin demografik özelliklere göre incelenmesi İstanbul ili Maltepe ilçesi*. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Maltepe Üniversitesi, İstanbul.
- Özaydın, M. M. ve Özdemir, Ö. (2014). Çalışanların bireysel özelliklerinin iş tatmini üzerindeki etkileri: bir kamu bankası örneği. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 6(1), 251-281.
- Özoğul, T., Günay Aktaş, S., Sezerel, H., ve Adıgüzel, Ö. (2020). Turizm eğitiminde yaratıcı drama yöntemi: öğrenmedeki rolüne, ders sürecine ve duygu durumuna yönelik öğrenci görüşleri. *Journal of Tourism Theory and Research*, 6(1), 1-19.
- Şahin, B. ve Taşkaya, S. (2010). Sağlık çalışanlarının örgütsel adalet algılarını etkileyen faktörlerin yapısal eşitlik modeli ile incelenmesi. *Hacettepe Sağlık İdaresi Dergisi*, 13(2), 85-114.
- Tabachnick, B. G, & Fideli, L.S. (2001). *Using multivariate statistics (fourth edition)*. Ally And Bacon: Boston.
- Unur, K., Çakıcı, C. ve Taştan, H. (2010). Paket turlardaki müşteri şikâyetleri ve seyahat acentalarının bu şikâyetlerle karşılaşma sıklıkları üzerine bir araştırma. *Ç.Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(3), 391-408.
- Üngüren, E., Doğan, H., Özmen, M. ve Tekin, Ö. (2010). Otel çalışanlarının tükenmişlik ve iş tatmin düzeyleri ilişkisi. *Journal of Yasar University* 17(5) ,2922-2937.
- Weiss, D. J., Dawis, R. V., & England, G. W. (1967). Manual for the minnesota satisfaction questionnaire. *Minnesota Studies in Vocational Rehabilitation*, 22, ss.120.
- Yıldız, D. ve Uzunsakal, E. (2018). Alan araştırmalarında güvenilirlik testlerinin karşılaştırılması ve tarımsal veriler üzerine bir uygulama. *Uygulamalı Sosyal Bilimler Dergisi*,1, 15-28.