

SEYAHAT ACENTALARI ÇALIŞANLARININ TÜKENMİŞLİK DÜZEYİ: HATAY ÖRNEĞİ

Yrd. Doç. Dr. Hüseyin ALTAY

MKÜ Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O. Seyahat İşletmeciliği Bölümü

Öğr. Gör. Volkan AKGÜL

Balıkesir Üni. Gönen MYO Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölümü

Özet

Turizm endüstrisinin önemli işletme türlerinden birini oluşturan seyahat acentaları, turizm sektöründe üretilen mal ve hizmetlerin müşterilere ulaştırılmasına aracılık eden işletmelerdir. Bu nedenle, her ne kadar teknolojik gelişmeler söz konusu olsa da, bu önemli işlevlerinden dolayı insan emeğine olan gereksinimde çok önemli azalmalar olmamaktadır. Diğer taraftan, seyahat acentalarında; üretimin müşteri ile aynı ortamda gerçekleşmesi, çalışma saatlerinin düzensizliği ve yüz yüze ilişkilerinin yoğunluğundan kaynaklanan bir takım zorluklar yaşanması, çalışanların verimliliğinde, başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusunu ortaya çıkarmaktadır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı noksanlığı olarak üç boyutta değerlendirilen tükenmişlik sendromu, çalışanların performansını ve dolayısıyla da işletmenin hizmet kalitesini olumsuz yönde etkilemektedir.

Bu çalışmanın amacı seyahat acentası çalışanlarında tükenmişlik sendromu düzeyini belirlemektir. Maslach Tükenmişlik Envanteri ve demografik değişkenlerden oluşan anket formu, Hatay'da seyahat acentası çalışanlarına uygulanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Seyahat Acentası, Hatay

BURNOUT LEVEL OF TRAVEL AGENCIES' EMPLOYEES: HATAY SAMPLE

Abstract

At travel agencies are organizations that mediate goods and services produced in tourism to be transmitted to customers, comprising a significant part of tourism establishments, despite all the technological advances, there has been a decrease towards the demand for human labor. On the other hand, some challenges, resulting from the irregularities of working hours, and density of the face-to-face interaction with the guests may give way to the feeling of burnout, which is an important factor in the accomplishment and discouragement of the employees. Burnout syndrome which can be investigated in three dimension emotional exhaustion, personal accomplishment, and cynicism affect employee performance as well as service quality of the establishment.

The aim of this study is to find out the level of burnout in travel agencies employees. Maslach Burnout Inventory is used to measure the occupational burnout in the travel agencies employees in Hatay.

Keywords: Burnout, Travel Agencies, Hatay

Giriş

Hizmetin ön planda olduğu mesleklerde çalışanların yaşadıkları fiziksel, duygusal ve düşünsel yorgunluğa yol açan bir sendrom olarak görülen tükenmişlik, hizmetin, müşteri ve çalışan tatmininin, müşteri memnuniyetinin ön planda olduğu çağımızda önemli bir yönetim araştırma alanı olarak karşımıza çıkmaktadır. Çünkü çalışan işyerinde önemli beklentilerle karşı karşıya kalmakta, bu beklentileri çeşitli nedenlerle karşılanamadığında da bireysel tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı düşüklüğü duygularını yaşamaktadır. Bu duyguları yaşayan kişi tükenmiş bir çalışan olarak kabul edilmektedir (Maslach ve Goldberg, 1998: 64; Ergin, 1992: 143). Tükenmiş çalışanların, müşterilerin hemen her türlü arzularının dikkate alınmasının gerektiği, rekabetin yoğun olduğu bir dönemde işletme amaçlarına hizmet etmesi pek kolay olmamaktadır. Olumsuz duygular yaşayan çalışanın, verdiği hizmetin kalitesi düşmektedir. Düşük kalite ise işletmeleri rekabette geri bırakabilmekte ve uzun dönemde işletmenin işlevlerini yerine getirememesine ve amaçlarına ulaşamamasına neden olabilmektedir.

Tükenmişlik, turizm sektöründe çalışanlar açısından da önemli bir yönetim inceleme alanıdır. Özellikle, müşteri memnuniyetinin son derece önemli olduğu düşünülen hizmet sektörü işletmelerinde, başarı elde edebilmek ve işletmelerin karlı ve verimli olarak faaliyetlerini sürdürebilmeleri, çalışanların; istekli, arzulu ve verimli bir şekilde hizmet üretim sürecine katılmalarını gerektirmektedir. Turizm endüstrisinin içinde yer alan seyahat işletmelerinde de çalışanların bir taraftan başarılı sonuçlar elde etmeleri gerekirken diğer taraftan ağır iş yükü, sorumluluk ve yaşamın getirdiği zorluklarla baş etmeleri gerekmektedir. Eğer çalışanların hizmet üretimine katılımı eksik olursa hizmet yetersiz sunulmakta, çalışan; hizmet sunumuna fazla zaman ve emek harcadığında da katlanılması zor durumla karşı karşıya kalmaktadır. Sürekli bu çelişkiler ve stres altında olan çalışan zamanla kendini tükenmiş olarak hissetmektedir.

Bu araştırmada Hatay ili ve ilçelerinde bulunan seyahat acentaları çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri belirlenmeye çalışılmıştır.

Tükenmişlik

Günümüzün en önemli kavramlarından biri olarak bilinen tükenmişlik, 1970'li yılların Amerika'sında, hizmet sektörü çalışanlarının yaşadığı bunalımı ifade etmek üzere kullanılmıştır (Maslach, Schaufeli ve Leiter; 2001: 398). Tükenmişlik, ilk kez Freudenberger tarafından "insanların aşırı çalışmaları sonucu işlerinin gereklerini yerine getiremez bir duruma gelmeleri anlamını taşıyan duygusal tükenme" olarak tanımlanmıştır (Akt. Karayılmaz, Çelen ve Sarp; 2003, 2). Tükenmişliğin ilk klinik tanımlarından birini "mesleki bir tehlike" olarak yapan Freudenberger'in (1974, 1975) "başarısız olma, yıpranma, enerji ve güç kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu

bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak da tükenmişliği tanımlamaktadır (Akt. Sürgevil ve diğ., 2008;39). Tükenmişlik, başkalarına yardım sağlayan mesleklerde çalışan işgörenlerde, çalışma koşullarının bir sonucu olarak görülen; idealizm, enerji ve amaçta sürekli olarak artan bir kayıptır (Özgen, 2007: 117). Tükenmişlik; psikosomatik hastalığı, uykusuzluğu, iş ve müşterilere karşı negatif tutumu, işe gelmemeyi, alkol ya da ilaç kullanımını, suçluluğu, kötümserliği, ilgisizliği ve depresyonu içeren karmaşık bir sendromdur ve enerjinin bol kullanımı sonucu önemli düzeyde enerji eksikliği yaşanması şeklinde görülmektedir (Sürgevil, 2006: 4). Günümüzde en çok kabul edilen tanımı Maslach ve arkadaşları yapmışlardır (Akt. Torun, 1995:7). Bu tanıma göre tükenmişlik, “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarıda Düşme” boyutlarından oluşmaktadır. Maslach’a göre tükenmişlik belirtileri gösteren bireyler; hizmet verdikleri kişilerle olan ilişkileri boyunca kendilerini duygusal olarak aşırı yüklenmiş ve tükenmiş, bu kişilere karşı duyarsız ve kayıtsız davranan ve işinde başarılı ve yeterli olma duygularını görece olarak kaybetmiş olan kişilerdir (Merritt, 1996: 59-60; Dierendonck, Schaufeli ve Buunk, 2001: 41; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 402).

Tükenmişlik; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı boyutları ile incelenmektedir. Bireyde tükenme, duygusal tükenme ile duyarsızlaşmanın artması, kişisel başarının ve başarı duygusunun azalması ile ortaya çıkmaktadır. (Maslach,1982).

Duygusal Tükenme: Bireylerin işlerinde yorulmalarını ve yıpranmalarını ifade etmektedir (Akçamete, Kaner ve Sucuoğlu, 2001:2). Duygusal tükenme, tükenmişlik durumunun başlangıcı, en önemli unsuru ve çoğunlukla iş stresi ile ilgilidir. Duygusal yönden yoğun bir çalışma temposu içinde bulunan birey, kendisini zorlamakta ve diğer insanların çeşitli talepleri karşısında güç durumda kalmaktadır. Bu duruma tepki gösteren insan duygusal tükenme sonucuyla karşılaşmaktadır. Duygusal tükenmenin ortaya çıkmasında en temel neden fazla çalışma ve işyerinde ortaya çıkan çatışmadır (Maslach ve Goldberg, 1998; 64).

Duyarsızlaşma: Tükenmişliğin kişiler arası boyutunu temsil eder (Maslach ve Goldberg, 1998; 64). Maslach, Schaufeli ve Leiter’e göre (2001) bu boyut müşterilere yönelik negatif, katı tutumları, işe karşı tepkisizleşmeyi (Budak ve Sürgevil, 2005; 96) ve aynı zamanda da kişinin hizmet, bakım ve eğitim verdiklerine karşı, onların insan olduklarını dikkate almaksızın duygudan yoksun olarak davranmalarını tanımlar (Dericioğulları ve diğ., 2007;16).

Düşük Kişisel Başarı Hissi: Bu boyut tükenmişliğin bireysel değerlendirme boyutunu temsil etmektedir. Kişinin iş ortamında yeterlilik ve verimlilik konusunda kendi başarısının düştüğünü hissetmesidir. Kişisel yeterlilikteki düşüklük, depresyon ve işte yetersizlikle ilişkilendirilmektedir. Çalışanlar kendilerinin müşterilere yararlı olamadıkları konusunda artan bir yetersizlik hissi yaşamaktadırlar (Maslach ve Goldberg, 1998; 64).

Literatürde tükenmişlik kavramının gelişiminin iki dönemde incelenebileceği belirtilmektedir. Bu dönemler (Sarıkaya, 2007;9):

Öncü Dönem: Freudenberger ve Maslach tarafından yapılan ilk çalışmalar bu dönemle ilgilidir. Bu dönem sosyal ve sağlık sektöründe çalışan ve amaçları insanlara yardım etmek olan çalışanların tecrübeleri ve örnek olay incelemeleri ile ilgilidir. Bu dönemde makaleler daha çok klinik bakış açısıyla yazılmış ve tükenmişliğin belirtileri ile sağlık üzerindeki etkilerinden söz edilmiştir (Sarıkaya, 2007;9).

Deneysel Dönem: Tükenmişlik üzerinde deneysel incelemelerin yapıldığı dönemdir. Bu dönemde tükenmişliği ölçmek için makaleler ve kitaplar yazılmış ve ölçekler geliştirilmiştir. En çok uygulanan ölçek Maslach Tükenmişlik Envanteridir. Bu dönemde tükenmişlik stresin bir çeşidi olarak görülmüştür. Yapılan araştırmalarda daha çok iş tatmini, örgütsel bağlılık, işten ayrılma, iş özellikleri, beklentiler vb. özellikler üzerinde durulmuştur (Sarıkaya, 2007;9).

Tükenmişlik Modelleri

Tükenmişlik modelleri konusunda yapılan çalışmalar farklılıklar göstermektedir. Arı ve Bal (2008;134) Lewin ve Sager'e dayalı olarak, tükenmişlik kavramının bir süreç olarak değerlendirildiğini, bu bağlamda da Maslach ve Golembiewski Modeli olarak iki modelin var olduğunu dile getirmektedirler. Maslach modeline göre duygusal tükenmişlik duyarsızlaşmanın, duyarsızlaşma da kişisel başarıda düşme hissini bir nedeni olarak değerlendirilmektedir. Golembiewski Modeli'ne göre ise süreç duyarsızlaşma ile başlamakta, duyarsızlaşma kişisel performansla yansımakta, bu da başarıya ilişkin değerlendirmeleri etkileyerek bireyin son aşamada duygusal tükenmişlik yaşamaya ile sona ermektedir (Arı ve Bal; 2008;134-135).

Arı ve Bal'ın (2008) değerlendirmelerinin dışında Sarıkaya (2007) da tükenmişlik modellerini bu alandaki literatüre dayalı olarak; Maslach Tükenmişlik Modeli, Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli, Meier Tükenmişlik Modeli ve Cherniss Tükenmişlik Modeli olarak 4 farklı model şeklinde belirtmektedir (Sarıkaya, 2007;33-39).

Maslach Modeli: Günümüzde kabul gören en yaygın tükenmişlik tanımı, Maslach ve arkadaşları tarafından yapılan ve tükenmişliği üç boyutlu bir kavram olarak ele alan tanımdır.

Bu modele göre tükenmişlik insanlarla yoğun ilişki içerisinde bulunan çalışanlarda görülen üç boyutlu bir sendromdur. Tükenmişliği üç boyutu birbiriyle ilişkilidir ve biri diğerinin nedeni olarak görülmektedir (Sarıkaya, 2007;33-36). Bu üç boyut duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve düşük kişisel başarı olarak adlandırılmaktadır (Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001: 399).

Perlman ve Hartman Modeli: Bu modelde tükenmişlik, kronik duygusal strese verilen üç bileşenli bir yanıttır. Modelde tükenmişliği üç boyutu (fizyolojik, duygusal ve bilişsel ve davranışsal stres belirtileri) üç büyük stres belirtisini yansıtmaktadır (Sarıkaya, 2007;36). Tükenmişlik, strese verilen bir tepki sonucu gelişmektedir. Model, tükenmişlikle ilgili bireysel ve örgütsel değişkenleri tanımlamaktadır. Bireyin kişisel özellikler, iş ve sosyal çevresi, tükenmişlikle mücadele konusunda etkilidir (Sürgevil, 2006: 31).

Meier Modeli: Bu modele göre tükenmişlik; işgörenin işinde anlamlı pekiştireç, kontrol edilebilir yaşantı veya kişisel yeterliliğin az olmasından dolayı, küçük ödül ve büyük ceza beklentisinden kaynaklanan bir durum şeklinde ifade edilmektedir (Sarıkaya, 2007;37):

Bu modelde tükenmişlik, tekrarlanan iş deneyimleri ile sonuçlanan bir durum olarak nitelendirilmiş ve üç aşamada açıklanmıştır. Birinci aşama, işle ilgili olumlu pekiştireç beklentisinin düşük, ceza beklentisinin ise yüksek olmasıdır. İkinci aşama, var olan pekiştireçleri kontrol etme beklentisinin yüksek olmasıdır. Üçüncü aşama ise, pekiştireçleri kontrol etmek için gerekli olan davranışları sergilemede kişisel yeterlilik beklentisinin düşük olmasıdır. Beklenti düzeyi düşük olan bireylerde korku ve anksiyete gibi olumsuz duygular ortaya çıkmaktadır. (Sanlı, 2006: 16-17):

Düşük ödül veya ceza beklentisinin yüksek olması: İşgören yaptığı işle ilgili geçmiş deneyimlerinden yola çıkarak düşük ödül veya ceza beklentisine kapılmakta bu durum da onu tükenmişliğe sürüklemektedir.

Kontrol edilebilir yaşantı beklentisinin az olması: Bu beklenti dolayısıyla işgören özellikle cezadan kaçınması gereken durumlarında çaresizlik yaşamaktadır. Ödül ve cezanın dış güçler aracılığıyla gerçekleşeceğine; dolayısıyla kişisel çaba ve davranışların öneminin kalmadığına inanmaktadır.

Kişisel yeterlilik duygusunun az olması: İşgörenin kontrol için gerekli davranışları sergilemede kişisel olarak kendisini yetersiz görmesi onun tükenmişliğine neden olmaktadır.

Cherniss Modeli: Cray Cherniss, 1980 yılında ortaya attığı modelde tükenmişliği; işten kaynaklanan stres faktörlerine gösterilen tepki ile başlayan, oluşan stres ile başa çıkma davranışlarını içeren ve iş ile olan bağlantıyı kesme ile sonuçlanan bir süreç olarak tanımlamıştır. Tükenmişlik, başarısızlıkla sonuçlanan başa çıkma stratejilerinin bir sonucu olarak ortaya çıkmaktadır (Sürgevil, 2006: 25).

Yazara göre çalışanların beklentileri ile iş yaşamının gerçekleri arasındaki uçurum tükenmişliğin nedenidir. Rol belirsizliği, aşırı iş yükü, insanlarla yüz yüze ilişkiye dikkat çeken yazar, tükenmişliği zamana yayılmış bir süreç sonucunda ortaya çıkan bir durum olarak ele almaktadır ve bu durum iş ile ilgili stres kaynaklarına karşı tepki olarak başlayan, psikolojik olarak ilişki kesmeyi içeren ve başa çıkma

davranışıyla son bulan bir süreçtir (Sarıkaya, 2007;39–40). Bu sürecin sonucu olarak; motivasyonda düşme, müşteri, iş arkadaşları ve yöneticilere karşı olumsuz tutumlar geliştirme, iş yaşamına ilişkin hedeflerde küçülme, iş doyumsuzluğu gibi durumlar ortaya çıkmaktadır (Yıldırım, 1996: 4).

Tükenmişliği Etkileyen Faktörler

Tükenmişlik nedenleri, başlıca 2 grupta incelenebilmektedir. Bunlar, çevresel tükenmişlik nedenleri ve kişisel kaynaklı tükenmişlik nedenleridir (Sarıkaya, 2007;18).

Tükenmişliğe Etki Eden Çevresel Faktörler

Ekonomik kaygıların yoğun olduğu ve insana verilen değerler arka planda kaldığı işyerlerinde tükenmişliğin ortaya çıkması ihtimali artmaktadır. İşin yapısı da en az işgörenin kendisi kadar tükenmişliğin parçasıdır ve işgörenlerde görülen tükenmişlik, çalışma koşulları hakkında bilgi vermektedir (Dönmez, 2008;59).

Budak ve Sürgevil (2005), Maslach ve Leiter tarafından önerilen sınıflama çerçevesinde tükenmişlik üzerinde etkili olduğunu düşündükleri çevresel faktörlerden iş yükü, kontrol, ödüller, aidiyet, adalet ve değerler üzerinde durmuşlardır (Budak ve Sürgevil, 2005;97).

İş yükü: İş, bir kişinin faaliyetlerini oluşturan görevler bütünü veya çalışanın yapmakla sorumlu olduğu görevler olarak tanımlanmaktadır (Çavuş,2005;3). İş yükü ise eğer matematiksel olarak işin doğal yükü hesaplanmamışsa, çalışanın kendisine yüklenen işin normalin üzerinde olduğuna yönelik algısı olarak tanımlanmaktadır (Keser, 2006; 105).

Kontrol: Klasik anlamda kontrol, “bir faaliyeti daha önceden belirlenen amaçlara yöneltmede rehberlik eden süreç” olarak tanımlanmaktadır (Can,2005;293). Tükenmişlik ile birlikte kontrol kavramını ele aldığımızda; kontrol, yapılan tanımı kapsamakla birlikte, işgörenin çalışma ortamında sorumluluklarını yerine getirirken sahip olduğu seçim yapma, karar verme, sorun çözme olanağını ve bireyin özgürlüklerini belirler (Budak ve Sürgevil, 2005;97; Can,2005;300).

Ödül: Dışsal ve içsel olarak iki gruba ayrılabilen ödül, bireye verilen ücret ve maaş artışları, üstler tarafından övülme, takdir, iş güvenliği sağlama, terfi, sorumluluğu arttırma, statü geliştirme, çalışma koşullarını değiştirme, önemli kararlara ve bilgiye ortak etme, daha önemli görevler verme gibi davranış ve hususları kapsamaktadır (Koçel, 2007;493).

Aidiyet/Birlik Duygusu: Sosyal özdeşleşme ve örgütsel özdeşleşme kavramlarıyla birlikte ele alınabilen “aidiyet” kavramı; bazı insan gruplarına ait ve birlik olmanın algılanması ya da kişinin belirgin bir gruba duygusal katılımı (sosyal

özdeşleşme) veya kişinin çalıştığı örgütle özdeşleşmesinin algılanması (örgütsel özdeşleşme) olarak tanımlanabilir (Tüzün ve Çağlar; 2008;1013–1014).

Adalet: Dağıtıcı ve Prosedürel adalet olarak ele alınmaktadır. Dağıtıcı adalet, işgörenin bulunduğu örgüte bizzat kendisinin katmış olduğu değere ilişkin alması gereken ideal ödül miktarını ifade etmektedir. Prosedürel adalet ise ücret, terfi, maddi olanaklar, çalışma şartları ve performans değerlemesi gibi unsurların belirlenmesi ve ölçümünde kullanılan metot, prosedür ve politikaların adil olma derecesi olarak tanımlanmaktadır (Doğan, 2002;72).

Değerler: Bireyin “iyi”, “doğru” veya “istenen” olarak kabul ettiği, temel kanaatleri ve inançları içinde barındıran bir kavramdır (Robbins,1986;92).

Birey ile iş çevresi arasında sözü edilen alanlarda yaşanacak uyumsuzluk bireyin tükenmişliğine, uyum ise bireyin işe bağlılığının artmasına neden olacaktır (Budak ve Sürgevil, 2005;97).

Tükenmişliğe Etki Eden Bireysel Faktörler

Bireylerin kişilik özellikleri, tükenmişlik olgusunun yaşanmasında farklılıklar ortaya çıkarmaktadır. İşgörenlerin tükenmişlik yaşamalarına müsait olan örgüt ortamlarında, bazı bireyler olumsuz örgüt koşullarını kişisel özellikleri sayesinde yok sayabilirlerken, bazıları bu olumsuzluklardan çok fazla etkilenip tükenmişlik yaşayabilmektedirler (Dönmez, 2008;59).

Örgütsel faktörlerin dışında, tükenmişliği etkileyen bireysel faktörlerin üzerinde de durulmaktadır. Bu faktörler; “Kişilik özellikleri”, “Kişinin Beklenti Düzeyi”, “Dış Kontrol Odaklı Olma”, “Kendine Yeterlilikten Yoksun Olma” ve “Demografik Özellikler” olarak belirtilmektedir (Uysal, 2007;7–10).

Kişilik Özellikleri: Sürgevil'e (2006) göre, A tipi kişilik yapısında olanlar sosyal etkileşimleri azaltan yapıya sahip oldukları için sosyal destekten uzaklaşmakta ve stresle birlikte tükenmişlik yaşamaktadırlar (Akt. Uysal, 2007;8)

Kişinin Beklenti Düzeyi: Sürgevil'e (2006) göre gerçekçi beklenti düzeyine sahip olmayan bireylerin zamanla kendilerine olan güvenleri azalacak, yetersizlik hissiyle karşılaşarak tükenmişliğe sürükleneceklerdir (Akt. Uysal, 2007;8-9).

Dış Kontrol Odaklı Olma: Eğer birey; olaylar karşısında pasif kalıp, olayları kontrol edebileceğine inanmıyorsa dıştan denetimli (dış kontrol odaklı); bunun tam tersi olarak olayların sorumluluğunu kendi davranışlarında hisseden yani sonuçların kendi davranışlarından kaynaklandığı inancının hakim olduğu kişiler ise içten denetimli (iç kontrol odaklı) bireylerdir (Sarıkaya,2007;53). Glogow (1986) ve Maslach ve diğ. (2001), dış kontrol odaklı olan bireylerin iç kontrol odaklı olan bireylerden daha fazla tükenmişlik yaşadıklarını belirtmektedirler (Akt. Arı ve Bal; 2008;138).

Kendine Yeterlilikten Yoksun Olma: Kendine yeterlilik algısı, bireyin istenilen sonuca ulaşmak için gereken eylemleri yapabilme yeteneğine olan inançları ile ilgilidir (Sarıkaya,2007;59). İstenilen sonuca ulaşmada kendine yeterli inancı olmayan bireyler daha fazla tükenmişlik yaşayacaklardır.

Demografik Özellikler: Aynı meslekte çalışan kadın ve erkeklerin farklı boyutta tükenmişlik yaşadıkları görülmektedir. Yapılan çalışmalara göre kadınlar erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşamaktadırlar. Gençler ile ileri yaşta olanlar arasında da farklılıklar görülmektedir. Gençlerin mesleğe ilk başladıklarında beklentilerinin yüksek olmasından dolayı daha fazla tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır. Benzer şekilde eğitim düzeyine bağlı olarak da tükenmişlik farklılaşmaktadır. Yapılan çalışmaların büyük çoğunluğunun eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığını gösterdiği dile getirilmektedir (Arı ve Bal, 2008; 137).

Belirtilen faktörlerin dışında, medeni durum, işte çalışma süresi, sosyal destek, aile yapısı, içedönüklük, dışadönüklük, sorumluluk, nevrozizm, açıklık ve duygusal istikrar ile tükenmişlik arasında da ilişkilerin var olduğu dile getirilmektedir (Arı ve Bal 2008;136–137).

Seyahat Acentaları ve Tükenmişlik

Seyahat acentası ticari bir amaçla kurulmuş, kişilerin turistik ihtiyaçlarının ve yer değiştirmelerinin sağlanmasında aracılık yapan perakendeci seyahat işletmesidir (Hacıoğlu, 1989;26). Bir diğer tanıma göre; seyahat acentaları; turistik mal ve hizmet üreten işletmelerin pazarlanmasını onlar adına yapan, yapılan bu aracılık karşılığında belli bir komisyon elde eden ve/veya seyahat ile ilgili değişik hizmetleri bir paket halinde bir araya getirip tur organize eden, bilgi verme, araç kiralama, seyahat sigortası yapma gibi diğer hizmetleri de sunan, değişen çevre koşullarının getirdiği olanaklardan faydalanarak dinamik bir şekilde gelişen işletmelerdir (Çolakoglu ve Çolakoglu, 2007: 11).

Seyahat acentaları, verdikleri hizmet karşılığında elde ettikleri girdilerle, faaliyet gösterdikleri ülkelerin ekonomilerine önemli katkılar sağlamaktadır. Tur operatörleri tarafından hazırlanmış turizm ve seyahat ürünlerini tüketicilere satan ve bunun yanında çeşitli işlevleri yerine getiren seyahat acentaları, ticari kazanç sağlamanın yanı sıra;

- Turizmin gelişimine katkıda bulunmak,
- Turizmin reklamını yapmak ve pazarlama faaliyetlerine katkıda bulunmak,
- Yeni turizm destinasyonları bulmak ve turizm pazarına sunmak,
- Turistik mal ve hizmet fiyatlarında alternatifler yaratmak,
- Turistik mal ve hizmet fiyatlarında indirim sağlamak,
- Tüketicilere danışmanlık yapmak ve bilgi vermek,

- Güven ortamı yaratmak gibi fonksiyonları da yerine getirmektedirler (Mısırlı, 2006: 37).

Turizm endüstrisini oluşturan araçlarından biri olan seyahat acentalarının en önemli özellikleri; emek yoğun olmaları, kesintisiz ve yüz yüze hizmet vermeleridir. Bu özellikler dikkate alındığında; kaliteli hizmet, müşteri memnuniyeti ve dolayısıyla işletme karlılığı konularında en önemli görev işgörenlere düşmektedir. Buradan da anlaşılacağı üzere seyahat acentalarının en temel üretim faktörü “emek” yani “insan kaynağı”dır. Hizmeti veren; çalışan ile hizmeti satın alan; müşterinin sürekli iletişim halinde olması, insan kaynağının önemini vurgulamaktadır. İnsanların birlikte nasıl daha iyi çalışacaklarını, verimliliklerinin nasıl arttırılacağı ve yaptıkları isten nasıl doyum sağlayacaklarını belirlemek, işletmeler için her geçen gün daha önemli hale gelmektedir.

İşgörenlerin etkin ve verimli şekilde çalışabilmeleri, yüksek performans sergileyebilmeleri şüphesiz onların işinden memnun olmalarını gerektirir (Erdil ve dig.,2004).

Günümüzde işgörenlerin, çalıştıkları örgüte ve yaptıkları işe karşı geliştirdikleri tutumların araştırılması oldukça popüler hale gelmiştir. Konu ile ilgili yapılan bilimsel araştırmalar sayesinde, hem literatüre hem de sektöre katkı sağlamakta ve insan kaynaklarının etkili ve verimli şekilde kullanılması konusundaki bilinç artmaktadır.

Özellikle, çalışanların verimliliğinde, iş tatmininde, kaliteli hizmet üretiminde mesleki başarılarında ve işten soğumalarında önemli bir faktör olan tükenmişlik duygusu, turizm sektöründe çalışan kişiler açısından da üzerinde durulması gereken önemli konular arasında yer almaktadır (Kozak, 2001: 12). Turizm sektöründe diğer sektörlerle karşılaştırmalı olarak yapılan birçok araştırmada, bu sektörde çalışanların işlerinden duydukları tatminin düşük düzeyde olduğu ve işte tatminsizliğin bir göstergesi olan işten ayrılma oranlarının ise yüksek boyutlara ulaştığı ortaya konmaktadır (Taner, 1993: 22). Bu nedenle turizm sektöründe işlerin çoğunluğu hizmete yönelik olduğu için, çalışanları güdüleyebilmek, ancak işlerinde tatmin ve mutlu olmalarını sağlayacak bir ortam sağlanması ile mümkün olmaktadır (Uçkun vd., 2004: 44).

Turizm endüstrisinin can damarlarından biri olan seyahat acentalarının rakiplerine karşı rekabet avantajı elde etmesi ve sektörde başarılı olması büyük ölçüde istihdam ettiği insan gücünün etkin ve verimli bir şekilde çalışmasına bağlıdır. Bu sebeple acenta yöneticileri, işgörenlerin sadece ekonomik bir varlık olmadıklarını, fiziksel ve ruhsal birçok farklı ihtiyaçlarının da tatmin edilmesini bekleyen sosyal birer varlık olduklarını unutmamalıdır (Akıncı, 2002: 2).

Araştırmanın Amacı ve Önemi

Tükenmişliğin bireyler ve çalışma hayatı üzerinde ciddi sorunlar yaratması ve gün geçtikçe çalışanlar üzerinde daha büyük tatminsizliklere neden olan örgütsel koşullar, konuyla ilgili kapsamlı çalışmalar yapılmasını gerekli kılmaktadır.

Bu çalışmada, turizm endüstrini oluşturan etmenlerden biri olan seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin, tükenmişlik düzeylerinin belirlenebilmesi amaçlanmıştır. Bu kapsamda, "Maslach Tükenmişlik Envanteri" kullanılarak seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin tükenmişlik hakkındaki görüşlerini "Duygusal Tükenme", "Duyarsızlaşma" ve "Kişisel Başarının Azalması" boyutları kapsamında belirtmeleri istenmiş ve bu sayede seyahat acentalarında çalışanların; duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarının azalması boyutlarıyla ilgili düzeylerini belirlemek amaçlanmıştır ve bu amaç doğrultusunda, aşağıda verilen alt amaçlara ulaşılması hedeflenmiştir.

- Seyahat acentalarında işgörenlerinin duygusal tükenmişlik boyutuyla ilgili düzeylerini belirlemek,
- Seyahat acentalarında işgörenlerinin duyarsızlaşma boyutuyla ilgili düzeylerini belirlemek,
- Seyahat acentalarında işgörenlerinin kişisel başarının azalması boyutuyla ilgili düzeylerini belirlemek,
- Tükenmişlikle ilgili belirtilen boyutların (duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarının azalması) seyahat acentalarında işgörenlerinin demografik özelliklerine göre değişip değişmediğini belirlemektir.

Çalışma; seyahat acentalarında işgörenlerinin tükenmişlik konusuyla ilgili sorunlarının saptanması, çözüm önerileri getirmesi ve bu konuda yapılacak çalışmalara kaynak oluşturması açısından da öneme sahiptir.

Araştırmanın Yöntemi

Araştırma evrenini, Hatay'da faaliyet gösteren Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine (TÜRSAB) bağlı seyahat işletmelerinde çalışan işgörenler oluşturmaktadır. Acentaların tespiti konusunda TÜRSAB'ın (Türkiye Seyahat Acentaları Birliği) resmi web sayfasından Hatay ilinde yer alan seyahat acentalarının detaylı adres bilgilerine ulaşılmaya çalışılmış ve 29 adet kayıtlı adres bilgisi elde edilmiştir. Bu işletmelerden 25'ine ulaşılmış ve bu acentalarda çalışan 62 çalışanın anketi doldurmaları sağlanmıştır.

Anketin uygulanmasında, seyahat acentalarına ulaşımın kolay olması, çalışanlar tarafından anlaşılmayan veya yanlış anlaşılan sorularda gerekli açıklamaların yapılabilmesi ve geri dönüşlerin tam olarak sağlanabilmesi amacıyla

yüz yüze görüşme yöntemi seçilmiş olup, anketler acenta çalışanlarına normal çalışma saatleri ve düzenleri içerisinde uygulanmıştır.

Bu araştırmada, veri toplama aracı olarak, konuyla ilgili olarak yapılan araştırmalarda yaygın olarak kullanılan “Maslach Tükenmişlik Envanteri”nden (MTE) faydalanılmıştır. Maslach tarafından geliştirilmiş ve 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik Envanteri (Burnout Inventory-MBI), “duygusal tükenme”, “duyarsızlaşma” ve “kişisel başarı” olmak üzere üç alt ölçekten oluşmaktadır (Gökçakan, 2003: 1). Söz konusu ölçek, 5’li likert tipine göre dizayn edilmiş olup, MTE’nde yapılan puanlama sonucunda toplam puan ve alt ölçek puanları elde edilmektedir. MTE’ni oluşturan üç alt ölçeğin puanları her madde için 0- 4 puan arasında değerlendirilir, her alt ölçek için ayrı ayrı toplanarak kişinin alt ölçeklerden aldığı puanlar hesaplanır. Duygusal Tükenme (DT) ve Duyarsızlaşma (D) alt ölçeklerinden yüksek puanlar, Kişisel Başarı (KB) alt ölçeğinden düşük puanlar almak tükenmişliği ifade etmektedir. DT ve D alt boyutları olumlu, KB alt boyutu ise olumsuz ifadeler içermektedir. Olumsuz ifadelerin ters yönde puanlanmaları gerekmektedir. Buna göre DT ve D alt ölçeklerini oluşturan maddeler; “hiçbir zaman = 0, çok nadir = 1, bazen = 2, çoğu zaman = 3, her zaman = 4” şeklinde, KB alt ölçeğini oluşturan maddeler ise ters puanlama ile “her zaman = 0, çoğu zaman = 1, bazen = 2, çok nadir = 3, hiçbir zaman = 4” şeklinde puanlanır. Bu şekilde alt ölçek puanları hesaplanır. Bu üç alt ölçeklerden alınan puan arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır. Tükenmişlik düzeyinin belirlemek için dağılımın ilk üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları düşük, orta üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları normal, son üçte birinde yer alan tükenmişlik puanları yüksek olarak değerlendirilmiştir (Işıkhani, 2004: 141, Cemaloğlu ve Kayabası 2007: 135). Bu kriterlere göre Puan Değerleri aşağıda verilmiştir.

Tablo 1: Tükenmişlik Alt Boyutlarına Göre Puan Değerleri

	Yüksek	Orta	Düşük
Duygusal tükenme	27 ve üzeri	17- 26	0- 16
Duyarsızlaşma	13 ve üzeri	7- 12	0- 6
Kişisel başarı	23 ve üzeri	13- 22	0- 12

Araştırmanın uygulanması sonucu, ölçeğe ilişkin yapılan “Güvenilirlik Analizi” sonuçlarına göre; ölçeğin duygusal tükenme boyutuna ilişkin güvenilirlik düzeyi; $\alpha=0,87$; duyarsızlaşma boyutu için, $\alpha=0,67$; kişisel başarı boyutu için, $\alpha=0,72$ ve ölçeğin genel güvenilirlik düzeyi ise $\alpha=0,75$ olarak gerçekleşmiş olup, bu sonuçlar özellikle sosyal bilimler alanında gerçekleştirilen araştırmalar için güvenilir sonuçlar olarak kabul edilmektedir. Çünkü araştırmalarda Cronbach Alpha katsayısı kullanılarak temel alınan güvenilirlik analizlerinde, söz konusu bu katsayıların, ölçek türünden türüne göre değişse de, sosyal bilimlerde 0,60’ın üzerinde olması, kullanılan ölçeğin güvenilirliğine ilişkin bir kanıt sayılmaktadır (Morgan, 2004, s.124).

Bulgular ve Değerlendirmeler

Anket çalışmasından elde edilen birincil veriler Ağustos 2009 dönemini kapsamaktadır. Araştırma sonucunda elde edilen verilerin analizinde SPSS istatistik paket programı kullanılmış olup, analizlerde öncelikle acenta çalışanlarının demografik özellikleri sınıflandırılmış ve daha sonra tükenmişlik ölçeğinin üç boyutu ile bu demografik özellikler arasındaki ilişkiler incelenmiştir. Bunun için 62 işgörenden elde edilen veriler, güvenilirlik, tek yönlü ANOVA ve "t Testi" analizlerine tabi tutularak değerlendirilmiştir ayrıca Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Yüzde ve Frekans yöntemi kullanılmıştır. Bu analizler sonucunda elde edilen bulgular şöyledir;

Tablo 2: Acenta Çalışanlarına Ait Genel Bilgelere İlişkin Frekans ve Yüzde Dağılımları

Cinsiyet	(n)	(%)	Medeni Durum	(n)	(%)
Kadın	32	51,6	Evli	25	40,3
Erkek	30	48,4	Bekar	37	59,7
Toplam	62	100,0	Toplam	62	100,0
Yaş	(n)	(%)	Eğitim	(n)	(%)
18 ve altında	2	3,2	İlköğretim	1	1,6
19-25	20	32,3	Lise	28	45,2
26-35	26	41,9	Ön lisans	16	25,8
36-45	13	21,0	Lisans	16	25,8
46 ve üstü	1	1,6	Lisansüstü	1	1,6
Toplam	62	100,0	Toplam	62	100,0
Aylık kazanç (TL)	(n)	(%)	Şu anda çalışılan pozisyon	(n)	(%)
251-500	13	21,0	Satış	18	29,0
501-750	27	43,5	Bilet meme	23	37,1
751-1000	8	12,9	Muhasebe	4	6,5
1001-1250	6	9,7	Sekreter	3	4,8
1251 ve üstü	8	12,9	Acenta müdürü	9	14,5
			İşletme sahibi	3	4,8
			Şoför	2	3,2
Toplam	62	100,0	Toplam	62	100,0
Ek gelir kaynağı var mı?	(n)	(%)	İş değiştirme durumu	(n)	(%)
Evet	6	9,7	Evet	22	35,5
Hayır	56	90,3	Hayır	40	64,5
Toplam	62	100,0	Toplam	62	100,0
İşletmedeki çalışma şekli	(n)	(%)	Turizm sektöründe çalışılan yıl sayısı	(n)	(%)
Kadrolu	45	72,6	1 yıldan az	5	8,1
Sözleşmeli	9	14,5	1-4 yıl	25	40,3
Sezonluk	8	12,9	5-8 yıl	18	29,0
			9-12 yıl	8	12,9
			13- üstü	6	9,7
Toplam	62	100,0	Toplam	62	100,0

Acenta çalışanlarının, demografik özellikleri genel olarak değerlendirildiğinde; cinsiyetleri ve turizm eğitimi almaları açısından yüzde değerlerinin birbirine yakın olduğu, eğitimleri açısından ise çalışanların çoğunlukla lise mezunu oldukları, ön lisans ve lisans mezunlarının eşit yüzdeyle bunu takip ettiği söylenebilir. Yaşları bakımından en yüksek değer 26 kişi ile (%41,9), 26-45 yaş aralığında olduğu bunu 20 kişi ile (%32,3), 19-25 yaş aralığında çalışanlar takip etmektedir. Medeni durumlarına bakılacak olursa; (%59,7)'si bekar, (%40,3)'ü evlidir. Çalışılan bölüm olarak da sırasıyla biletleme ve satış pozisyonlarının ön plana çıktığı görülmektedir. Acenta da çalışma şekli açısından, anket uygulanan işgörenlerin çoğunluğunun kadrolu (%72,6), diğerlerinin de sırasıyla sözleşmeli ve sezonluk çalışan olduğu belirlenmiştir. Turizm sektöründe çalışılan yıl sayısı, acenta da çalışılan yıl sayısı ve bulunduğu pozisyonda çalışılan yıl sayıları bakımından en yüksek değerlerin her üçünde de, 1-4 yıl aralığında olduğu ve bunu 5-8 yıl aralığının takip ettiği görülmüştür. Aylık kazanç bakımından en yüksek değer (%43,4), 501-750 TL aralığında olduğu, bunu 251-500 TL aralığının (%21) takip ettiği görülmektedir. Çalışanların (%90,3)'ünün ek gelir kaynağı bulunmamakta ve (%35,5)'i işini değiştirmeyi düşünürken, (%64,5)'i düşünmemektedir.

Seyahat Acentalarında çalışanların tükenmişlikleri, tükenmişlik ölçeğinin alt boyutlarını oluşturan “Duygusal Tükenme (DT), Duyarsızlaşma (D), Kişisel Başarı (KB)” puanları açısından incelenmiştir. Acenta çalışanlarının Tükenmişlik Ölçeği'nin alt boyutlarından aldıkları puanlara ilişkin aritmetik ortalama ve standart sapma değerleri Tablo 3'de verilmiştir.

Tablo 3: Acenta Çalışanlarının Tükenmişlik Ölçeğinden Aldıkları Puanların Aritmetik Ortalama ve Standart Sapma Değerleri

Alt Boyutlar	n	X	Ss
Duygusal Tükenme	62	15,87	7,630
Duyarsızlaşma	62	6,97	3,426
Kişisel Başarı	62	22,73	5,317

Yapılan bu çalışmada acenta çalışanlarının tükenmişliğin alt boyutları olan “Duygusal Tükenme” için $X=15,8$ “Duyarsızlaşma” için $X=6,97$ ve “Kişisel Başarı” için $X=22,73$ olarak saptanmıştır.

Tablo 4: Cinsiyete göre Aritmetik Ortalama ve bağımsız "t Testi" sonuçları

Alt Boyutlar	Cinsiyet	n	X	S	sd	t	p<.05
DT	Kadın	32	13,97	7,806	60	2,090	,042
	Erkek	30	17,90	7,004			
D	Kadın	32	5,97	3,316	60	2,470	,016
	Erkek	30	8,03	3,264			
KB	Kadın	32	23,03	4,582	60	,460	,644
	Erkek	30	22,40	6,066			

Tablo 4 incelendiğinde, DT aritmetik ortalama düzeyi erkeklerde ($X=17,90$) kadınlardan ($X=13,97$) daha yüksektir. D düzeyi aritmetik ortalamaları da erkeklerde ($X=8,03$) kadınlardan ($X=5,97$) daha yüksektir. KB aritmetik ortalama düzeyi ise kadınlarda ($X=23,03$), erkeklerden ($X=22,40$) daha yüksek olarak görülmektedir.

DT, D ve KB düzeyleri ile araştırmaya katılanların cinsiyetleri arasındaki farklılık için yapılan "t Testi"ne göre, çalışanların cinsiyetleri ile DT [$t(60)=2,090, p<.05$], ve D [$t(60)=2,470, p<.05$] arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. MTE puanı arttıkça tükenmişlik düzeyi de artmaktadır (Cemaloglu ve Kayabası, 2007;135). Test sonuçları duygusal tükenme ve duyarsızlaşma tükenmişlik alt boyutlarında erkeklerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma düzeylerinin kadınlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Yapılan incelemede KB [$t(60)=0,460, p>.05$] düzeyi ile cinsiyet arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. Bağımsız örneklem için "t Testi" sonuçlarına göre, % 95 güven aralığında, kişisel başarı hissi değişkeninde erkekler ve bayanlar arasında herhangi bir fark görülmemiştir.

Tablo 5: Medeni Duruma göre aritmetik ortalama ve bağımsız "t Testi" sonuçları

Alt Boyutlar	Medeni Durum	n	X	S	sd	t	p<.05
DT	Evli	25	15,72	8,409	60	,127	,903
	Bekar	37	15,97	7,174			
D	Evli	25	7,28	3,657	60	,587	,568
	Bekar	37	6,76	3,295			
KB	Evli	25	22,92	8,409	60	,235	,823
	Bekar	37	22,59	4,850			

Tablo 5 incelendiğinde, D düzeyi dışında diğer iki boyutta medeni durum açısından aritmetik ortalamalar birbirine çok yakın değerlerdedir. Yalnızca D düzeyinde bu farkın az da olsa arttığı görülmektedir.

DT, D ve KB ile araştırmaya katılanların medeni durumları arasındaki farklılık için yapılan "t Testi"ne göre, acenta çalışanlarının medeni durumları ile DT [$t(60)=0,127, p>.05$], ve D [$t(60)=0,587, p>.05$] ve KB [$t(60)=0,235, p>.05$] düzeyleri arasında anlamlı farklılıklara ulaşamamıştır.

Mutlu ve huzurlu bir aile yaşamına sahip olan işgörenlerin, işlerinden doyumlu ve daha az tükenme eğiliminde oldukları söylenebilir. Aile fertlerinin sağladığı sevgi ve huzur işgörenlerin sorunlarla başa çıkmalarına yardımcı olmaktadır. Bu durum sadece işgörenin kendisine değil çevresine de olumlu yansımaktadır (Alp, 2007: 31).

Bu araştırmada, işgörenlerin medeni durumlarına göre tükenmişlik düzeyleri arasında istatistiksel olarak anlamlı fark saptanmamıştır.

Tablo 6: Acenta Çalışanlarının Yaşlarına Göre Aritmetik Ortalama ve Tek Yönlü Varyans Analizi Sonuçları

Alt Boyutlar	Yaş	n	X	S	sd	F	Tukey
DT	18 ve altında (1)	2	18,50	3,536	4	2,431	3-4
	19-25 (2)	19	14,58	6,866			
	26-35 (3)	26	18,77	8,515	57		
	36-45 (4)	13	11,46	5,471			
	46 ve üstü (5)	2	16,50	,707	61		
D	18 ve altında (1)	2	11,00	,000	4	2,326	
	19-25 (2)	19	5,84	3,304			
	26-35 (3)	26	8,04	3,515	57		
	36-45 (4)	13	6,00	2,915			
	46 ve üstü (5)	2	6,00	2,828	61		
KB	18 ve altında (1)	2	16,00	2,828	4	2,341	
	19-25 (2)	19	22,42	4,401			
	26-35 (3)	26	23,12	5,595	57		
	36-45 (4)	13	24,54	5,301			
	46ve üstü(5)	2	15,50	2,121	61		

Tablo 6 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla 26-35 yaş grubuna giren çalışanlarda ($X=18,77$) görülmektedir. En düşük olduğu yaş grubu ise 36-45'tir ($X=11,46$). Çalışanların duygusal tükenme düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, çalışanların yaşları ile duygusal tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F(4-57)= 2,431$, $p < .05$]. Çalışanların yaşları duygusal tükenmenin bir belirleyicisidir.

Seyahat acentalarında çalışan işgörenlerin yaşları 26-35 aralığındayken tükenmişlik düzeyleri daha yüksek görülmekte iken, yaşları ilerledikçe ve işlerinde daha uzmanlaştıklarını 36-45 yaş aralığına tükenmişlik düzeyleri daha düşük orandadır.

D düzeyi en fazla 18 ve altında yaş grubuna giren çalışanlarda ($X=11,00$) görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu yaş grubu ise 19-25'tir. ($X=5,84$). D düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, çalışanların yaşları ile duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. [$F(4-57)= 2,326$, $p > 05$].

KB düzeyi en fazla 36-45 yaş grubuna ($X =24,54$) görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu yaş grubu ise 46 ve üstüdür ($X=15,50$). Öğretmenlerin KB düzeyleri ile yaşları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, çalışanların yaşları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır [$F(4-57)= 2,341$, $p > .05$].

Tablo 7: Acenta Çalışanlarının İşletmedeki Çalışma Şekline göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Tek Yönlü Varyans Analizi Değerleri

Alt Boyutlar	İşletmedeki çalışma şekli	n	x	s	sd	F	p
D T	Kadrolu	45	15,47	7,856	2	0,225	,799
	Sözleşmeli	9	16,89	7,236	59		
	Sezonluk	8	17,00	7,464	61		
D	Kadrolu	45	6,71	3,382	2	1,760	,181
	Sözleşmeli	9	6,71	3,100	59		
	Sezonluk	8	6,25	3,694	61		
KB	Kadrolu	45	23,38	5,524	2	1,283	,285
	Sözleşmeli	9	21,33	5,025	59		
	Sezonluk	8	20,63	3,926	61		

Tablo 7 incelendiğinde, DT düzeyi sezonluk çalışanlarda (X=17,00), ve sözleşmelilerde (X=16,89), yüksek, kadrolularda (X=15,47)daha düşüktür. D düzeyi sezonluk çalışanlarda (X=6,25), düşükken kadrolu ve sözleşmeli çalışanlarda (X=6,71), aynı düzeydedir. KB düzeyi en yüksek kadrolularda (X=23,38), sözleşmelilerde (X=21,33), ve sezonluk çalışanlar(X=20,63), şeklindedir. DT, D ve KB ile acenta çalışanlarının işletmedeki çalışma şekline göre DT [F(2-59)= 0,225, p> .05], D [F(2-59)= 1,760, p> .05], ve KB [F(2-59)= 1,283, p> .05] düzeyleri ile acentada çalışma şekli arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 8: Acenta çalışanlarının Eğitim Durumuna göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Tek Yönlü Varyans Analizi Değerleri

Alt Boyutlar	Eğitim Durumu	n	x	s	sd	F	p
D T	İlköğretim	4	17,25	4,425	3	,267	,849
	Lise	26	15,27	8,263	58		
	Ön lisans	16	17,25	7,881	61		
	Lisans ve üstü	16	17,25	7,326	61		
D	İlköğretim	4	9,00	3,367	3	,815	,491
	Lise	26	6,81	3,441	58		
	Ön lisans	16	6,25	3,276	61		
	Lisans ve üstü	16	7,44	3,614	61		
K B	İlköğretim	4	20,00	1,414	3	,555	,647
	Lise	26	22,35	6,286	58		
	Ön lisans	16	23,56	3,596	61		
	Lisans ve üstü	16	23,79	5,706	61		

Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay Örneği

Tablo 8 incelendiğinde, DT düzeyi en düşük lise mezunu çalışanlarda ($X=15,27$), ilköğretim, ön lisans, lisans ve üstü mezunlarında ($X=17,25$), aynı değerde bulunmuştur. D düzeyi ilköğretim mezunlarında en yüksek değerdeyken ($X=9,00$), en düşük ön lisans ($X=6,25$), mezunlarındadır. KB düzeyi en yüksek lisans ve üstü mezunlarında ($X=23,79$), en düşük ilköğretim ($X=20,00$), mezunlarındadır. DT, D ve KB ile acenta çalışanlarının eğitim durumlarına göre DT [$F(3-58)= 0,267, p> .05$], D [$F(3-58)= 0,815, p> .05$], ve KB [$F(3-58)= 0,555, p> .05$] düzeyleri ile çalışanlarının eğitim durumları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Tablo 9: Acenta Çalışanlarının Çalıştığı Pozisyonda göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Tek Yönlü Varyans Analizi Değerleri

Alt Boyutlar	Çalıştığı pozisyon	n	x	s	sd	F	p
D T	Satış	18	16,83	7,633		1,362	,246
	Biletleme	23	18,26	7,875	6		
	Muhasebe	4	13,00	6,055	55		
	Sekreter	3	14,33	7,371			
	Acenta müdürü	9	11,89	7,079	6		
	İşletme sahibi	3	9,33	7,234			
	Şoför	2	15,50	3,536			
D	Satış	18	7,72	3,691		,957	,463
	Biletleme	23	7,00	3,344	6		
	Muhasebe	4	5,00	2,944	55		
	Sekreter	3	4,33	3,512			
	Acenta müdürü	9	7,33	3,742	6		
	İşletme sahibi	3	5,00	1,732			
	Şoför	2	9,00	1,414			
K B	Satış	18	22,17	4,780		1,800	,116
	Biletleme	23	22,13	4,742	6		
	Muhasebe	4	26,50	3,000	55		
	Sekreter	3	17,00	5,196			
	Acenta müdürü	9	23,67	6,819	6		
	İşletme sahibi	3	28,67	3,215			
	Şoför	2	22,50	9,192			

Tablo 9 incelendiğinde, DT düzeyi en düşük işletme sahiplerinde ($X=9,33$), en yüksek biletleme elemanları ($X=18,26$), ve satış ($X=16,83$), elemanlarındadır. D düzeyi en yüksek şoförlerde ($X=9,00$), en düşük sekreterlerdedir ($X=4,33$). KB düzeyi en yüksek işletme sahiplerinde ($X=28,67$), en düşük sekreterlerdedir

($X=17,00$). DT, D ve KB ile acenta çalışanlarının görevlerine göre DT [$F(6-55)=1,362, p> .05$], D [$F(6-55)= 0,957, p> .05$], ve KB [$F(6-55)= 1,800, p> .05$] düzeyleri ile çalışanlarının eğitim durumları arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Bu çalışmada, Duygusal Tükenme ve Duyarsızlaşma alt boyutlarında, biletleme ve satış departmanlarında çalışanların diğer çalışanlara nazaran daha fazla tükenmişlik yaşadıkları bulgulanmıştır.

Tablo 10: Acenta Çalışanlarının Aylık Kazançlarına göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Tek Yönlü Varyans Analizi Değerleri

Alt Boyutlar	Aylık Kazanç	n	x	s	sd	F	Tukey
DT	251-500 (1)	13	17,00	4,865	5	2,379	4-5
	501-750 (2)	27	17,41	8,841	5		
	751-1000 (3)	8	12,50	6,164	61		
	1001-1250 (4)	6	10,67	5,574	61		
	1251ve üstü (5)	8	17,67	3,512	61		
D	251-500 (1)	13	7,54	2,602	5	2,168	
	501-750 (2)	27	6,85	4,148	5		
	751-1000 (3)	8	6,00	2,449	61		
	1001-1250 (4)	6	7,00	2,000	61		
	1251ve üstü (5)	8	12,00	1,000	61		
KB	251-500 (1)	13	20,77	4,781	5	4,514	1-4
	501-750 (2)	27	21,59	4,693	5		2-4
	751-1000 (3)	8	23,38	4,565	5		4-5
	1001-1250 (4)	6	30,17	2,787	61		
	1251ve üstü (5)	8	29,67	6,110	61		

Tablo 10 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla aylık kazancı 251-500 tl olan çalışanlarda ($X=18,00$) görülmektedir. en düşük olduğu kazanç grubu ise 1001-1250 tl arasındadır ($X=1001-1250$). Çalışanların duygusal tükenme düzeyleri ile aylık kazançları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, çalışanların aylık kazançları ile duygusal tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [$F(5-61)=2,379, p<.05$]. Çalışanların kazançları duygusal tükenmenin bir belirleyicisidir. 1251 tl ve üstü kazanç sağlayan çalışanların daha az kazanç sağlayanlara oranla daha yüksek duygusal tükenme yaşadıkları düşünülmektedir.

D düzeyi en fazla 1251-1500 kazancı olan çalışanlarda ($X=12,00$) görülmektedir. D düzeyinin en düşük olduğu aylık kazanç grubu ise 751-1000 tl arasındadır ($X=6,00$). D düzeyleri ile aylık kazanç arasındaki anlamlılık için yapılan

varyans analizine göre, çalışanların aylık kazançları ile duyarsızlaşma arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır. [F(5-61)= 2,168, p> .05].

KB düzeyi en fazla 1001-1250 tl arası kazancı olan çalışanlarda (X =30,17) görülmektedir. KB düzeyinin en düşük olduğu kazanç grubu ise 251-500 tl arasındadır (X=20,77). Çalışanların KB düzeyleri ile aylık kazançları arasındaki anlamlılık için yapılan varyans analizine göre, çalışanların aylık kazançları ile Kişisel Başarı arasındaki fark anlamlı bulunmuştur [F(5-61)= 4,514, p< .05]. Çalışanların kazançları Kişisel Başarının bir belirleyicisidir.

Tablo 11: Acenta çalışanlarının Sektörde Çalışma Yılına göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve Tek Yönlü Varyans Analizi Değerleri

Alt Boyutlar	Sektörde Çal. Yıl.	n	x	s	sd	F	p
D T	1 yıldan az	5	17,80	7,823	4	,274	,893
	1-4 yıl	25	15,48	6,609	57		
	5-8 yıl	18	16,83	9,972			
	9-12 yıl	8	15,25	5,392	61		
	13 yıl ve üstü	6	13,83	7,705			
D	1 yıldan az	5	6,00	3,391	4	,213	,930
	1-4 yıl	25	7,24	3,455	57		
	5-8 yıl	18	6,67	3,630			
	9-12 yıl	8	7,50	3,295	61		
	13 yıl ve üstü	6	6,83	3,817			
K B	1 yıldan az	5	21,20	4,712	4	2,654	,142
	1-4 yıl	25	21,72	5,152	57		
	5-8 yıl	18	21,39	5,101			
	9-12 yıl	8	26,25	3,991	61		
	13 yıl ve üstü	6	27,00	5,899			

Tablo 11 incelendiğinde, DT düzeyi en düşük 13 yıl ve üstü süredir turizm sektöründe çalışanlarda (X=13,83), en yüksek 1 yıldan az süredir (X=17,80), sektörde çalışan elemanlardadır. D düzeyi en yüksek 9-12 yıl arasında (X=7,50), en düşük 1 yıldan az süredir çalışanlardadır. (X=6,00). KB düzeyi en yüksek 13 yıl ve üstü süredir sektörde çalışanlarda (X=27,00), en düşük 1 yıldan az süredir (X=21,20), çalışanlardadır. DT, D ve KB ile acenta çalışanlarının turizm sektöründe çalışma süresine göre; DT [F(4-57)= 0,274, p> .05], D [F(4-57)= 0,213, p> .05], ve KB [F(4-57)= 2,654, p> .05] düzeyleri ile çalışanlarının sektörde çalışma süresi arasındaki fark anlamlı bulunmamıştır.

Bu çalışmada, Kişisel Başarı Alt Boyutunda, çalışılan yıl arttıkça çalışanların daha yüksek kişisel başarı hissi yaşadıkları bulgulanmıştır.

Tablo 12: Acenta çalışanlarının İş Değişirme Durumuna göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve "t Testi" Değerleri

Alt Boyutlar	İş değişirme	n	x	s	sd	t	P<.05
DT	Evet	22	21,59	6,695	60	5,243	,000
	Hayır	40	12,73	6,189			
D	Evet	22	8,18	3,527	60	2,128	,037
	Hayır	40	6,30	3,220			
KB	Evet	22	20,41	4,797	60	2,669	,010
	Hayır	40	24,00	5,208			

Tablo 12 incelendiğinde, DT düzeyi en fazla iş değişirme isteğine evet (X=21,59), diyen çalışanlarda, hayır diyenlerde ise daha düşük (X=12,73), seviyededir. D düzeyi ise evet diyenler (X=8,18), daha yüksek, hayır (X=6,30), diyenlerde ise daha düşüktür. KB düzeyinde hayır diyenler (X=24,00), evet diyenlerden (X=20,41), daha yüksektir.

DT, D ve KB düzeyleri ile iş değişirme isteği arasındaki anlamlılık için yapılan "t Testi"ne göre, acenta çalışanlarının iş değişirme istekleri ile DT [t (60)= 5,243, p<.05], D [t (60)= 2,128, p<.05] ve KB [t (60)=2,669, p<.05] düzeyi ile iş değişirme isteği durumu arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Fırsatı olduğunda işini değiştirmeyi düşünen çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma oranları da yüksektir. Daha düşük oranda kişisel başarı hissi hisseden personel de fırsatını bulduğunda işini değiştirmeyi düşünmektedir.

Tablo 13: Acenta çalışanlarının Ek Gelir Durumuna göre Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Alt Boyutlarından Almış Oldukları Puanların Aritmetik Ortalama, Standart Sapma ve "t Testi" Değerleri

Alt Boyutlar	Ek gelir	n	x	s	sd	t	P<.05
DT	Evet	6	17,33	6,377	60	,491	,625
	Hayır	56	15,71	7,785			
D	Evet	6	10,00	1,414	60	2,366	,021
	Hayır	56	6,64	3,424			
KB	Evet	6	20,67	8,501	60	,998	,322
	Hayır	56	22,95	4,926			

Tablo 13 incelendiğinde, DT düzeyi ek geliri (X=17,33), olanlarda daha fazla, ek gelir durumuna hayır diyenlerde ise daha düşük (X=15,71), seviyededir. D düzeyi ise

evet diyenler ($X=10,00$), daha yüksek, hayır ($X=6,64$), diyenlerde ise daha düşüktür. KB düzeyinde hayır diyenler ($X=22,95$), evet diyenlerden ($X=20,67$), daha yüksektir.

DT, D ve KB düzeyleri ile ek gelir durumu arasındaki anlamlılık için yapılan "t Testi"ne göre, acenta çalışanlarının DT [$t(60)=5,243, p>.05$], ve KB [$t(60)=2,669, p>.05$] düzeyi ile ek gelir durumu arasındaki fark anlamlı bulunmazken. D [$t(60)=2,366, p<.05$] ile ek gelir durumu arasında fark anlamlı bulunmuştur. Buna göre, başka bir işle de uğraşarak ek gelir sağlayan işgörenin, acentadaki işinde duyarsızlaşma yaşadığı düşünülmektedir.

Sonuçlar

İçinde bulunulan rekabetçi ortamda; hem işletmeler hem de işgörenler için, çalışma hayatının yoğun ve yorucu temposunda sürekli çalışarak kişilerin kendilerini mutlu hissetmeleri ve işlerinde sağladıkları başarı ile sorumluluklarını daha iyi yerine getirebilmeleri oldukça önemlidir.

Tükenmişlik, diğer birçok sektörde olduğu gibi, turizm sektöründe de önemli bir yönetim inceleme alanıdır. Hizmet kalitesi ile insan kaynağı unsurunun doğrudan ilişkide olduğu seyahat işletmeleri de; dinamik ve yorucu bir yapıya sahip olmasıyla birlikte turizm endüstrisini oluşturan etmenlerden biridir ve doğrudan insana hizmet eden seyahat işletmeciliği sektöründe görülen tükenmişlik, ekonomik kayıplara, işgörenlerin işten ayrılmasına, hizmet kalitesinin düşmesine neden olacaktır.

Bu noktadan hareket eden birçok araştırmacı, müşteri memnuniyetinin en öncelikli konu olduğu hizmet sektörü işletmelerinde, başarı elde edebilmek ve işletmelerin karlı ve verimli olarak faaliyetlerini sürdürebilmeleri için çalışanların istekli, arzulu ve verimli bir şekilde hizmet üretim sürecine katılmaları gerektiğini dile getirmektedirler.

Bu araştırmada; Hatay'da faaliyette bulunan 25 Seyahat Acentası çalışanlarının tükenmişliği ölçülmek istenmiş bu amaçla da Maslach Tükenmişlik Envanteri kullanılmıştır.

Seyahat acentalarında çalışan işgören profiline bakılacak olursa bu kişilerin; genç ve aktif bir nüfustan oluştuğu, kadın ve erkek işgören oranlarında ve medeni durumlarında bir denge olduğu, yarıdan fazlasının önlisans ve lisans ve lisansüstü eğitim almış oldukları, seyahat acentalarında işgören devir hızının düşük olduğu, ücret miktarında aşırı uçlarda bir yığılmanın olmadığı söylenebilir.

Yapılan incelemelerde araştırmaya katılan kadın ve erkeklerin tükenmişliğin alt boyutlarından olan "Kişisel Başarı" puanları açısından farklılaşmadıkları görülmüştür. Diğer taraftan "Duygusal Tükenme" ve "Duyarsızlaşma" boyutlarında ise kadın ve erkekler arasında anlamlı farklılıklar görülmüştür. Ayrıca araştırmaya katılan

çalışanların yaşlarına göre tükenmişliğin alt boyutlarından olan “Duygusal Tükenme” puanları açısından anlamlı farklılıklar varken, diğer taraftan “Kişisel Başarı” ve “Duyarsızlaşma” boyutlarında ise yaşları açısından farklılaşmadıkları görülmüştür. Çalışanların aylık kazançlarına göre tükenmişliğin alt boyutlarından olan “Duygusal Tükenme” ve “Kişisel Başarı” puanları açısından anlamlı farklılıklar varken, “Duyarsızlaşma” boyutunda ise herhangi bir farklılaşma saptanamamıştır.

Araştırmada, eğitim durumu, medeni durum, çalıştığı pozisyon, çalıştığı yıl ve çalışma şekli ile tükenmişlik alt boyutları arasında farkın ortaya çıkıp çıkmadığı da araştırılmıştır. Ancak, hiçbirinde tükenmişlik alt boyutlarında anlamlı farklılıklara rastlanmamıştır.

Acenta çalışanlarının iş değiştirme durumuna göre “Duygusal Tükenme”, “Duyarsızlaşma” ve “Kişisel Başarı” alt boyutlarında anlamlı farklılıklar saptanmış, fırsatı olduğunda işini değiştirmeyi düşünen çalışanların duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma oranlarının da yüksek olduğu, Daha düşük oranda kişisel başarı hissi hisseden personel de fırsatını bulduğunda işini değiştirmeyi düşündüğü saptanmıştır.

Acenta çalışanlarının ek gelir durumuna göre “Duygusal Tükenme”, ve “Kişisel Başarı” alt boyutlarında anlamlı bir farklılık bulunamazken “Duyarsızlaşma” alt boyutunda anlamlı bir farklılık saptanmış ve başka bir işle uğraşarak ek gelir sağlayan işgörenin, acentadaki işinde duyarsızlaşma yaşadığı da görülmüştür.

Örgüt içinde tükenmişlik durumunun aşılmasında çalışanın bireysel olarak yapması gerekenler olduğu gibi yöneticilere de bir takım görevler düşmektedir. Ortaya çıkan sonuçların ışığında, seyahat acentası sahipleri ya da yöneticileri öncelikle çalışanlarına değer vermeli, adil davranmalı, başarılı çalışanların meslekte ilerlemelerinin önü açılmalı, çalışanlar arasında işbirliğinin sağlanması ve hizmet içi eğitim konularında çalışmalarda bulunmaları gerekmektedir. Bireysel olarak ise; kişinin kendine zaman ayırması, kendini tanıması ve kişisel gelişim çalışmalarına önem vererek, ihtiyacı olduğunda profesyonel yardım alabilmesi, diğer çalışanlarla ekip çalışmasına katılabilmesinin örgüt içinde yaşanacak olan tükenmişlik sendromunun azaltılmasında etken olabileceği düşünülmektedir.

Kaynakça

- Akçamete, G., Kaner, S. ve Sucuoğlu, B. (2001). Öğretmenlerde Tükenmişlik İş Doyumu ve Kişilik, Nobel Yayınevi, Ankara.
- Arı, G. S., Bal, E, Ç. (2008). "Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi", Yönetim ve Ekonomi, Cilt: 15, Sayı:1,131-148.
- Akıncı, Z. (2002). "Turizm Sektöründe İşgören Tatminini Etkileyen Faktörler: Beş Yıldızlı Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama", Akdeniz İ.İ.B.F. Dergisi,4,1-25.
- Alp, H. Ü. (2007). *İşletmelerde Tükenmişlik Sendromu ile İş Tatmini İlişkisi Üzerine Bir Araştırma*. İnönü Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.
- Budak, G. ve Sürgevil, O. (2005). "Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analize İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama", D.E.Ü. "BF. Dergisi, Cilt: 20, Sayı:2, 95-108.
- Can, H. (2005). Organizasyon ve Yönetim, Ankara: Siyasal Kitapevi.
- Çavuş, S. (2005), "İş Analizi ve İş Tasarımı", (Ed: Cengiz Damar), Konaklama İşletmelerinde İnsan Kaynakları Yönetimi: İlkeler ve Uygulamalar, Ankara: Nobel Yayın Dağıtım, s.1-51.
- Cemaloglu, N. ve Kayabaşı, Y. (2007). "Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki". G.Ü. Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi, Cilt 27, Sayı 2, 123-155.
- Çolakoglu, O. E. ve Çolakoglu, Ü. (2007). Seyahat Acentaları Yönetimi. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Dierendonck, Van D., Schaufeli, W. B. ve Buunk, B. P. (2001). "Toward a process model of burnout: Results from a secondary analysis". *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 10 (1), 41-52.
- Dericiogulları, A., Konak, ., Arslan, E. ve Öztürk, B. (2007). "Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri: Mehmet Akif Ersoy Üniversitesi Örneği", Fırat Sağlık Hizmetleri Dergisi, Cilt: 2, Sayı: 5, 13-23.
- Dönmez, B. (2008). "Seyahat Acentasında Çalışan İşgörenlerin İş Doyumu ve Tükenmiş Düzeyleri Arasındaki İlişki" T.C. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Anabilim Dalı, Yüksek Lisans Tezi.
- Dönmez, B. ve Birdir, K. (2007). İş doyumunu ve seyahat acentalarında çalışan personelin iş doyumunun analizi. Çağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, 4 (2), 87-104.
- Doğan, H. (2002). "İşgörenlerin Adalet Algılamalarında Örgüt İçi İletişim ve Prosedürel Bilgilendirmenin Rolü", Ege Akademik Bakış, 2(2), 71-78.

Hüseyin ALTAY, Volkan AKGÜL

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." *Doğu Üniversitesi Dergisi*, 5 (1), 17-26.

Ergin, C. (1992). *Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Envanterinin Uygulanması*. 7.Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları El Kitabı, (143-154). Ankara: Psikologlar Derneği Yayınları

Gökçekan, Z., Özer, R. (2003), "Psikolojik Danışmanlarda Tükenmişlik Sendromu, Nedenleri ve Çeşitli Değişkenlere Göre İncelenmesi" *Yöret Postası*, Cilt: 19, S. 1.

Hacıoğlu, N. (1989). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü*, Bursa: Uludağ Üniversitesi Basımevi.

İşıkhan, V. (2004). *Çalışma hayatında stres ve başa çıkma yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.

Keser, A. (2006). "Çağrı Merkezi Çalışanlarında İş Yükü Düzeyi ile İş Doyumu İlişkisinin Araştırılması". *Kocaeli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, Cilt 11, sayı 1,100-119.

Kırılmaz, A. Y., Çelen, Ü. Ve Sarp N. (2003), "İlköğretim'de Çalışan bir Öğretmen Grubunda "Tükenmişlik Durumu" Araştırması" *İlköğretim-Online* 2 (1) s2-9

Koçel, T. (2007). *İşletme Yöneticiliği*, (11. Baskı), İstanbul: Arıkan Basım Yayım Dağıtım Ltd. Şti.

Kozak, Meryem. (2001), "Türkiye'de Konaklama Sektörü ve Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma", *Gazi Üniversitesi Turizm Akademik Dergisi*, Sayı: 2, ss. 11-12.

Maslach, C. (1982), *Burnout: The Cost of Caring*. New Jersey:Englewood Cliffs & Prentice Hall Inc.

Maslach, C., Goldberg, J. (1998). *Prevention of burnout: New perspectives*. *Applied and Preventive Psychology*, 7, 63-74.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., and Leiter, M. P. (2001). *Job burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397_ 422.

Merritt, E. A. (1996). *A study of burnout in private club management*. Pepperdine Üniversitesi. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Mısırlı, İ. (2006). *Seyahat Acentacılığı ve Tur Operatörlüğü* (2. Baskı). Ankara: Detay Yayıncılık.

Morgan, G. (2004), *SPSS for Introductory Statistics: Use and Interpretation*, U.S.A: Lawrence Erlbaum Associates.

Özgen, I. (2007), "Yiyecek-İçecek İşletmeleri Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: İzmir Adnan Menderes Havalimanı Örneği", I. Ulusal Gastronomi Sempozyumu ve Sanatsal Etkinlikler, 4-5 Mayıs 2007, Antalya, ss. 116-124.

Robbins, S. P.(1986), Organizational Behavior, Concepts, Controversies, and Applications, 3. Baskı, Prentice/Hall, New Jersey.

Sürgevil, O., Fettahoglu, Okan Ö., Gücenmez, S., Budak, G. ve Budak, G. (2007). "Belediye Çalışanlarının Duygusal Saldırıya Uğrama ve Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesine Yönelik Bir Araştırma". Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi, Cilt 17, 36-58.

Sürgevil, O. (2006). Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.

Sarıkaya, P. (2007). Tükenmişlik Sendromunun Denetim Odağı ile İlişkisi ve Bir Uygulama. <http://tez2.yok.gov.tr>, (Erişim Tarihi 09.07.2009).

Sanlı, S. (2006). *Adana ilinde çalışan polislerin iş doyumu ve tükenmişlik düzeylerinin bazı değişkenler açısından incelenmesi*. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Eğitim Bilimleri Anabilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

Taner, B. (1993). "Beş Yıldızlı Otellerde Çalışanların İş Tatmininin Değerlendirilmesi". Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi, 4 (3), 22-24.

Torun, A. (1995). Tükenmişlik, Aile Yapısı ve Sosyal Destek İlişkileri Üzerine Bir İnceleme, <http://tez2.yok.gov.tr>, (Erişim Tarihi 09.07.2009).

Tüzün İ. K., Çağlar, İ. (2008) "Örgütsel Özdeşleşme Kavramı Ve İletişim Etkinliği İlişkisi" Journal of Yasar University, 3(9), ss.1011-1027

Uçkun, G. Elbeyi P, ve Emir, O. (2004), "Otel İşgörenlerinin İş Doyumlarının Önemi ve Akçakoca'da Yerleşik Otel İşletmeleri İşgörenleri Üzerinde Bir Uygulama" Ticaret ve Turizm Eğitim Fakültesi Dergisi, Sayı: 1, ss. 39-59.

Uysal, M. B. (2007). "Müşteri İlişkileri Departmanında Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri: Bir Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma", <http://tez2.yok.gov.tr>, (Erişim Tarihi 09.07.2009).

Yıldırım, F. (1996). *Banka çalışanlarında iş doyumu ve algılanan rol çatışması ile tükenmişlik arasındaki ilişki*. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Psikoloji Ana Bilim Dalı. Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi.

