

Otel Çalışanlarının Demografik Özellikleri ile Tükenmişlik Durumları Arasındaki İlişki: İğdır, Kars, Ağrı, Ardahan İlleri Örneği

GÜLŞEN BAYAT^a & GÖKALP NURİ SELÇUK^b

Geliş Tarihi: 25.04.2018 | Kabul Tarihi: 22.10.2018

Öz: Bu çalışmanın amacı, hizmet sektöründe tükenmişliğin öneminin anlaşılması ile beraber İğdır, Kars, Ağrı ve Ardahan otel işletmeleri çalışanlarının tükenmişlik durumlarını ve tükenmişlik ile demografik özellikler arasındaki ilişkilerin belirlenmesi için, 268 TRA2 bölgesi otel çalışanı ile anket yapılmış ve veriler SPSS 15.0 ve AMOS 22 paket programları ile analiz edilmiştir. Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde; duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Demografik özelliklerden aylık gelir, çalışılan departman, yaş ve eğitim durumları ile tükenmişlik arasında anlamlı farklılıklar olduğu tespit edilmiştir. İlaveten, tükenmişlik ile demografik özelliklerden cinsiyet, medeni durum ve turizm ile ilgili eğitim alma durumu arasında anlamlı bir farklılık olmadığı saptanmıştır.

Anahtar Kelimeler: Turizm, tükenmişlik, konaklama işletmele-ri, otel çalışanları, demografik özellikler.

^a İğdır Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü
gulsen.bayat@igdir.edu.tr

^b Atatürk Üniversitesi Turizm Fakültesi Turizm İşletmeciliği Bölümü

The Relation between Demographical Characteristics and Burnout of Hotel Employees: The Case of Iğdır, Kars, Ağrı, Ardahan Provinces

Abstract: In this study, it is aimed to understand the importance of burnout and this research which is oriented to determine the burnout of the employees of Iğdır, Kars, Ağrı and Ardahan's hotel business and the relationship between burnout and demographical characteristics. A questionnaire was conducted with 268 TRA2 regional hotel employees and the data were analyzed with SPSS 15.0 and AMOS 22 package programs.

The results of the research found out that from burnout dimensions and decrease in personal achievement are moderate and the depersonalization sub-dimension is low. The research indicates that there are significant differences between the burnout and monthly income, working department, educational status and age. In addition to there are no significant differences between the burnout and gender, marital status, tourism-related education.

Keywords: Tourism, burnout, hotel business, hotel employees, demographical characteristics.

© Bayat, Gülşen & Selçuk, Gökalp Nuri. "Otel Çalışanlarının Demografik Özellikleri ile Tükenmişlik Durumları Arasındaki İlişkiler: Iğdır, Kars, Ağrı, Ardahan İlleri Örneği." *Iğdır Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi* 16 (2018), 459-482.

Giriş

Tükenmişlik kavramının sosyal bir problem olarak ortaya ilk çıkışı, 1970'li yıllardır. Herberg Freudenberg tükenmişliği, enerji ve güç kaybı nedeniyle oluşan yıpranma şeklinde, Maslach ise kişinin işinden uzaklaşması ve nihayetinde hizmet veremez hale gelmesi şeklinde tanımlamışlardır (Maslach ve Leiter 1997). Tükenmişlik, kişinin işe motivasyonu ve uyumunu etkileyen çoğunlukla iş ile uyumsuzluktan ortaya çıkan, vücutta kendisini psikolojik (kronik yorgunluk, özgüven eksikliği, depresyon vs.) ve fizyolojik (yoğun kas ağrısı, baş ağrısı, tansiyonda oynama vs.) olarak gösteren psikolojik bir yorgunluktur. Bazı meslek gruplarında çalışanlarda özellikle yüz yüze ve yakın ilişkilerin olduğu sosyal mesleklerde (hizmet sektöründe çalışanlar, hemşireler, öğretmenler vs.) çalışanlar tükenmişliğe daha duyarlıdırlar (Droongenbroeck, Spruyt and Vanroelen, 2014:99). Tükenmişlik durumunun yaşamın belli bir noktasında ortaya çıkabileceği, birden bire olmadığı belli bir gelişim evresinin olduğu ve bu evrede stresin çok önemli bir rolünün olduğu; ayrıca artarak devam eden stresin bireyin katılaşmasına ve gerilmesine neden olduğu kabul edilir (Doğan, 2005).

Bireylerin tükenme nedenleri ile ilgili geleneksel görüş, tükenmişliğin bireysel kaynaklı olduğu ve çözümünün bireyde olduğu yönündeydi. Fakat zamanla yapılan çalışmalar ile tükenmişliği etkileyen başka örgütsel faktörlerinde olduğu tespit edilmiştir (Maslach ve Leiter, 1997). Bu çalışmada anket formunda demografik faktörler olarak değerlendirilen bireysel ve örgütsel kaynaklı faktörlerin tükenmişliğe etkisi araştırılmış sonuçlar veriler aracılığı ile sunulmuştur. Tükenmişliği ölçmek amacıyla çeşitli metodlar geliştirilmiştir. Bu metodlardan en çok kullanılan, Maslach ve Jackson tarafından 1981'de geliştirilen Maslach Tükenmişlik Envanteridir.

1. Maslach'ın Üç Boyutlu Tükenmişlik Envanteri

Yapılan pek çok çalışmada tükenmişliğin boyutları duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve eksik kişisel başarıdır (Maslach

ve Zimbardo,1982:3; Cordos ve Dougherty, 1993:627; Maslach, Schaufeli ve Leiter, 2001; Gezer, 2008:24).

Duygusal Tükenme; Bu boyutun en temel ve belirgin özellikleri arasında yorgunluk ve yıpranmışlık vardır. Bireysel stresin var olduğu ve etkili olduğu bu boyutun belirtileri endişe, sınırlılık, hayal kırıklığı, yıpranma, bitkinliktir. Tükenmişliğin başlangıç noktası olarak kabul edilen bu boyutun ortaya çıkmasında yoğun çalışan bireyin insanların duygusal manada aşırı taleplerine maruz kalması önemli bir nedendir (Işıkhana, 2004).

Duyarsızlaşma; Tükenmişliğin evrelerinden ikincisi olarak kabul edilen bu evrede, bireyin duygudan yoksun tavırlar takınması ve insanları bir nesne gibi görmesi ve onlara olumsuz ve alaycı yaklaşması şeklinde durumlar yaşanır (Işıkhana, 2004). Çalışanın yaşadığı ağır psikolojik gerginlik neticesinde gösterdiği tepkiler bir savunma mekanizması gibi ortaya çıksa da, bireyin kişilerarası ilişkilerini bozan, bireyi işine karşı isteksiz hale getiren bir durumdur (Maslach, 1993).

Kişisel Başarıda Azalma; Tükenmişliğin üçüncü boyutu olarak kabul edilen bu boyut, kişinin kendisini olumsuz olarak değerlendirmesi ve düşük kişisel başarı yaşaması durumudur. Tükenmişliğin diğer boyutlarında duygusal olarak tükenen ve başkalarına olumsuz düşünceler besleyen birey, bu aşamada kendisini negatif olarak görmeye başlar. Bu negatif düşünce bireyde yaratıcılığın yok olması, düşük üretkenlik, bireyler arası ilişkilerde anlaşmazlık, benlik duygusunda azalma, kolay vazgeçme, moral azalması gibi belirtilere neden olur (Baysal ve Tekaslan, 1997:23).

2. Tükenmişliğin Neden Olan Bireysel Faktörler

Tükenmişliğe neden olan bireysel faktörler, demografik faktörler ve kişisel faktörler olarak iki farklı kategoride incelenmiştir. Tükenmişlik kavramının literatürde ilk yer aldığı zamanlarda kaynağının daha çok bireysel nedenlerden olduğu düşünülmüş, fakat sonraki çalışmalarda çalışma ortamı ve mesleğin (yapılan işin) ilaveten örgütsel yapının da etkisini ortaya

çıkarmıştır. Lau, Yuen ve Chan (2005)'de 1797 öğretmene yapmış olduğu çalışmada demografik değişkenler ile tükenmişlik ilişkisini incelemişlerdir. Çalışmaya göre deneyimsiz olanların deneyimlilere göre, genç çalışanların genç olmayan çalışanlara göre, bekar bireylerin evlilere göre, bayanların erkeklere göre daha fazla tükenmişlik yaşadığı bulgulanmıştır (Maslach ve Leiter, 1997).

Garrosa vd.(2008), demografik değişkenlerin tükenmişliğe etkisini araştırdığı çalışmalarında, Özellikle cinsiyet, yaş boyutları ile tükenmişliği ilişkilendirmişlerdir. Bunlardan duygusal tükenmenin %16'sının cinsiyet ve yaş değişkeni ile açıklanabileceğini, yine duyarsızlaşmanın %14'ünün yaş ve iş durumu ile ilişkili olduğu bulgulanmıştır.

Yaş Demografik Faktörü; Bu faktörün tükenmişlik düzeyine etkisi yapılan araştırmalarda tespit edilmiştir. Gençlerin yaşlılara göre daha erken tükenme yaşayabildiği yapılan araştırmalarda ifade edilmiştir (Izgar, 2001). Genç ve tecrübesiz çalışanlarda tükenmişlik durumunun daha fazla görülmesinin nedeni çok heyecanlı ve hevesli olmaları aynı zaman da daha fazla enerji harcamalarıdır. Gerçekleri görmede zorlanan bu çalışanların çok kısa sürelerde çok fazla ilerleme kaydetme istekleri, onların gerçeği anlamaları ile birlikte değişmekte, gerçeği kabullenmek yerine hayal kırıklığı ve tükenmişliğe kendilerini iterler.

Cinsiyet Demografik Faktörü; Bu faktörün tükenmişlik üzerine etkisi, bazı araştırmalarda ortaya konulmuşken, bazılarında ise ortaya konulamamıştır. Bu da ortada bir belirsizliğin olduğunu bize göstermiştir. Ortalama olarak bir toparlama yaparsak, bayanların tükenmişliğe biraz daha fazla yatkın olduğu söylenebilir. Bunun nedeni olarak, bayanların iş dışında da sorumlulukların olması şeklinde ifade edilir (Schaufeli, Maslach ve Marek,1998:76).

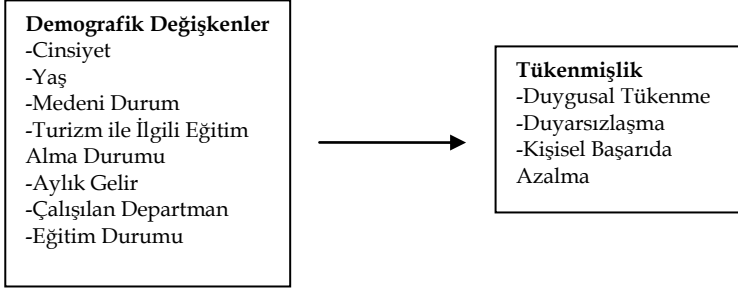
Medeni Durum Faktörü; Tükenmişlik üzerine etkisi hakkında Maslach ve Jackson (1985) , bekârların (bilhassa erkekler) tükenmişlik durumları daha yüksektir şeklinde ifade etmişler-

di. Schaufeli ve Ezzmann (1998), bekârların tükenmişlik durumları dullara göre daha fazladır (Schaufeli, Maslach ve Marek, 1998). Çalışanlardan evli ve çocuklu olanlar daha pozitif düşünen ve tutarlı kişilerdir. Özellikle ailelerinden destek alan kişiler, çalışma ortamında karşılaştıkları sorunlardan daha kolay baş ederek, iş arkadaşlarına daha az ihtiyaç duyarlar.

Eğitim Seviyesi Faktörü; Eğitim düzeyi yüksek bireylerin yapmak istedikleri, beklentileriyle paralel bir şekilde artmaktadır. Eğitimli bireyler yüksek beklenti ve ideallerle başladıkları işlerde umduklarını bulamazlarsa, tükenmişlik yaşayabilirler. Beklentilerle gerçekler birbirine uymazsa tükenmişlik yaşanabilir (Dolu,1997:12-13).

3. Araştırmanın Modeli ve Yöntemi

Bu çalışmada, nicel (kantitatif) araştırma modeli uygulanmıştır. Nicel araştırma yöntemi, görgül (ampirik) veya sayısal(quantitative) yaklaşım olarak da ifade edilmektedir (Bir, 1999:6). Çalışmanın betimsel ve bağlantısal araştırma modellerine göre ifade edilmiş hali, Şekil 1’de araştırma modeli olarak sunulmuştur.



Şekil 1. Araştırmanın Modeli

Demografik değişkenler ile tükenmişlik arasındaki ilişkiler ile ilgili hipotezler yukarıda kurulan model çerçevesinde aşağıdaki gibidir.

H1: Cinsiyet ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H2: Medeni durum ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H3: Turizm ile ilgili eğitim alma durumu ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H4: Aylık gelir ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H5: Çalışılan departman ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H6: Eğitim durumu ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

H7: Yaş ile tükenmişlik boyutları arasında anlamlı bir farklılık vardır.

Araştırmanın evrenini, TRA2 Bölgesi konaklama işletmelerinde müşteriyle daha çok yüz yüze ilişki içerisinde olan önbüro, kat hizmetleri, servis ve mutfak departmanı personeli oluşturmaktadır. TRA2 bölgesi Türkiye İstatistik Kurumu'nun yapmış olduğu sınıflandırmaya göre Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerini kapsamaktadır. Avrupa Birliği ile uyum süreci kapsamında 2002/4720 nolu kanun hükmüyle devlet Planlama Teşkilatı ve Türkiye İstatistik Kurumu'nun Türkiye'yi idari olarak 81 il ve 7 coğrafik bölgeye ayırmasına ilaveten 22 Eylül 2002'de yeni bir bölge sınıflandırması olan 3 ayrı düzeyde sınıflandırma yapılmıştır. Bu 3 ayrı düzey sınıflandırması İBBS (İstatistiki Bölge Birimleri Sınıflandırması)'nin oluşturulmasında nüfus, coğrafya, bölgesel kalkınma planları, istatistiki raporlar, sosyo-ekonomik gelişmişlik düzeyleri gibi faktörler etkili olmuştur (TUİK, 2017). TRA2 bölgesi çalışanlarının araştırmanın evreni olarak belirlenmesinin nedeni, bu bölgenin birçok alternatif turizm türü açısından turistik öneme sahip destinasyonlar olması ve bu bölgenin hiç çalışılmamış olmasıdır. Araştırmada, bu bölgedeki tüm konaklama işletmelerindeki çalışanlara ulaşmak amaçlanmıştır; fakat bazı maddi, zaman ve konaklama işletmelerindeki yönetimdekilerin olumsuz tutumları nedeniyle çalışanların tamamına ulaşamamıştır. Bu nedenle yargısal (amaca göre) örneklem tekniği tercih edilmiştir. Örneği seçme kararının araştırmacı tarafından verilebileceği ve örnekleme oluş-

turan elemanlar araştırmacının araştırma problemlerine cevap bulacağına inandığı kişilerden oluştuğu kabul edilir (Gürbüz, S, Şahin, F, 2014: 130).

Araştırma TRA2 bölgesi kapsamında yer alan Kars, Iğdır, Ağrı ve Ardahan illerindeki konaklama işletmeleri internet yardımıyla belirlenmiş ve açık adreslerine ulaşılmıştır. Belirlenen 44 otel işletmesi tek tek aranarak, toplamda 616 çalışan olduğu tespit edilmiştir. Evreni temsil edecek örneklem hacmi 0.05 örnekleme hatası göz önünde bulundurularak 237 işgören olarak hesaplanmıştır. Araştırmada veri toplama aracı olarak Kişisel Bilgi Formu, Maslach'ın Tükenmişlik Ölçeği olmak üzere 2 bölümden oluşan anket formu kullanılmıştır. Anket formunun birinci bölümünde katılımcıların cinsiyet, medeni durum, yaş, turizm sektöründe çalışma süresi, öğrenim durumu, aylık gelir, departman, turizm eğitimi alma durumu bilgilerinden oluşan kişisel bilgi formu yer almaktadır. Anket formunun ikinci bölümünde Maslach ve Jackson tarafından (1981) geliştirilen ve Ergin (1992) tarafından Türkçe'ye uyarlanan, beşli likert tipinde 22 maddeden oluşan Maslach Tükenmişlik (Maslach Burnout Inventory-MBI) ölçeği yer almaktadır. Ölçeğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarı duygusunda azalma olmak üzere üç alt boyutu bulunmaktadır. Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin mesleği tarafından tüketilmiş ve tarafından yüklenilmiş olmayı ifade etmektedir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde (1, 2, 3, 6, 8, 13, 16 ve 20) yer almaktadır. Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin bakım ve hizmet verdiklerine karşı, duygudan yoksun bir biçimde, bireylerin kendine özgü birer varlık olduklarını dikkate almaksızın davranmalarını tanımlayan 6 maddeden (5, 10, 11, 15, 21, ve 22) oluşmaktadır. Kişisel Başarı Duygusunda Azalma alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yeterlilik ve başarıyla üstesinden gelme duygularını tanımlayan 8 maddeden (4, 7, 9, 12, 14, 17, 18 ve 19) oluşmaktadır. 3 Haziran- 28 Eylül 2016 tarihleri aralığında, konaklama işletmeleri sırasıyla ziyaret edilmiştir. Konaklama işletmelerindeki yöneti-

cilerle görüşülerek anket uygulanmasını kabul eden işletmelerin kat hizmetleri, önbüro, servis, mutfak departmanı çalışanlarına basılan 300 anket uygulanmıştır. Yapılan anketlerden 268'i analize tabi tutulmuş, geri kalanları ise eksik bilgidendir dolayı geçersiz sayılmıştır. Araştırmanın maddi sınırları göz önüne alınarak, hata payı % 5 olarak belirlenmiş, güven aralığı ise % 95 olarak kabul edilmiştir.

3.1. Güvenirlik Analizi

Model uyumları sağlanan veya doğrulanmış ölçekler için güvenirlik analizleri (Cronbach Alpha ve madde toplam korelasyonu) yapılmıştır. Güvenirliği ölçmeye yönelik en yaygın kullanılan analiz türü Cronbach's Alpha katsayısıdır (Özdamar, 2004:622, Kalaycı, 2010:405).

Tablo 1. MBI Ölçeği DFA ve Güvenirlik Analizi Sonuçları

Faktör ve Maddeler	Std. β	t	R^2	r	α	α
Duygusal Tükenme					0,76	
MBI2	0,44		0,19	0,33		
MBI3	0,61	5,50**	0,37	0,33		
MBI6	0,70	6,13**	0,50	0,45		
MBI8	0,68	6,06**	0,46	0,39		
MBI13	0,56	5,59**	0,31	0,42		
MBI16	0,59	5,74**	0,35	0,46		
Duyarsızlaşma					0,81	0,81
MBI5	0,72		0,52	0,44		
MBI10	0,74	10,10**	0,55	0,46		
MBI11	0,71	9,86**	0,51	0,43		
MBI15	0,60	8,47**	0,36	0,39		
MBI22	0,55	7,79**	0,30	0,40		
Kişisel Başarıda azalma					0,79	
MBI4	0,56		0,31	0,35		

MBI7	0,67	8,51**	0,45	0,41
MBI9	0,75	7,72**	0,56	0,42
MBI15	0,64	7,19**	0,36	0,34
MBI17	0,56	6,64**	0,31	0,36
MBI19	0,53	6,45**	0,29	0,42

*: Ölçek güvenilirliği için ters kodlanmıştır r: Madde Toplam Korelasyonu

**p<0,01

Güvenirlilik analizi sonuçları incelendiğinde MBI ölçeğinin Cronbach Alpha katsayısı 0,81; alt boyutların Alpha katsayıları sırasıyla 0,76 – 0,81 ve 0,79 olarak yüksek düzeyde bulunmuştur. Alpha katsayısının 0,70'in üzerinde olması iç tutarlığın yüksek olduğu anlamını taşımaktadır (Büyüköztürk, 2011). Ölçekteki tüm maddeler için madde-toplam korelasyonlarının 0,30'dan yüksek (0,33 ile 0,46 aralığında) olduğu görülmektedir (Tablo 1). Genel olarak madde-toplam korelasyonu 0,30 ve daha yüksek olan maddelerin bireyleri iyi derecede ayırt ettiği, 0,20-0,30 arasında kalan maddelerin zorunlu görülmesi durumunda teste alınabileceği söylenebilir (Büyüköztürk, 2011). MBI ölçeği 17 madde ve üç boyutuyla güvenilir ve geçerli bir ölçek olarak doğrulanmıştır.

Katılımcıların demografik bilgileri frekans ve yüzde tablosu; faktörlere ait ortalama ve standart sapmalar betimsel istatistik tablosu şeklinde sunulmuştur. Ölçek ve alt boyut puanlarının normallik sınavında Çarpıklık (Skewness) katsayısı kullanılmıştır. Sürekli bir değişkenden elde edilen puanların normal dağılım özelliğinde kullanılan çarpıklık katsayısının (Skewness) ± 1 sınırları içinde kalması puanların normal dağılımdan önemli bir sapma göstermediği şeklinde yorumlanabilir (Büyüköztürk, 2011). Ölçek ve alt boyut puanları normal dağılım gösterdiğinde (Tablo 2) cinsiyet, medeni durum, turizm ile ilgili eğitim alma durumu değişkenlerine göre karşılaştırılmasında bağımsız iki örneklem t testi, yaş, öğrenim düzeyi, departman, aylık gelir değişkenlerine göre karşılaştırılmasında ANOVA testleri kullanılmıştır. ANOVA testinde anlamlı fark-

lılık görüldüğünde farkın hangi iki grup arasında olduğunu belirlemek amacıyla LSD post hoc testinden yararlanılmıştır. Analizlerde istatistiksel anlamlılık düzeyi 0,05 ($p < 0,05$) olarak belirlenmiştir.

Tablo 2. Ölçeklerin Betimsel İstatistikleri

Ölçek ve Alt Boyut	Madde Sayısı	Min.	Maks.	X	SS	Skewness
TÜKENMİŞLİK ÖLÇEĞİ (MBI)	17	1	5	2,74	0,65	0,00
Duygusal tükenme	6	1	5	2,65	0,85	-0,05
Duyarsızlaşma	5	1	5	2,42	1,02	0,65
Kişisel başarıda azalma	6	1	5	3,14	0,93	-0,11

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde; duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük olduğu ve ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir

4. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı ve Anova ile T Testi Sonuçları

Konaklama işletmeleri çalışanlarının cinsiyet, medeni durum, yaş, öğrenim durumu, turizm ile ilgili eğitim alma durumu, departman, aylık gelir düzeyi, istatistiki dağılımları aşağıdaki tabloda gösterilmiştir.

Tablo 3. Katılımcıların Demografik Özelliklerine Göre Dağılımı

Demografik Değişken	Gruplar	n	%
Cinsiyet	Kadın	65	24,3
	Erkek	203	75,7
Medeni durum	Evli	83	31,0
	Bekar	185	69,0
Yaş	18-25 yaş	89	33,2

	26-30 yaş	86	32,1
	31-35 yaş	56	20,9
	36-40 yaş	21	7,8
	40 yaş üzeri	16	6,0
Öğrenim durumu	İlköğretim	36	13,4
	Lise	173	64,6
	Ön lisans	42	15,7
	Lisans	17	6,3
Turizm ile ilgili eğitim alma durumu	Evet	65	24,3
	Hayır	203	75,7
Departman	Resepsiyon	79	29,5
	Kat hizmetleri	99	36,9
	Servis	56	20,9
	Mutfak	34	12,7
Aylık gelir düzeyi	1000TL ve altı	72	26,9
	1001-1500TL	130	48,5
	1501-2000TL	56	20,9
	2000TL üzeri	10	3,7

Örnekleme ilgili demografik bilgileri elde etmek için yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre,

Araştırmaya katılan 268 katılımcının çoğunluğu % 75,7 erkektir. Yaş aralığı bakımından %33,2'si 18-25 yaş, %32,1'i 26-30 yaş, %20,9'u 31-35 yaş, %7,8'i 36-40 yaş grubunda, %6'sı 40 yaş üzerindedir. Katılımcıların %29,5'i resepsiyon, %36,9'u kat hizmetleri, %20,9'u servis, %12,7'si mutfak departmanında görev yapmaktadır. İşgörenlerin %31'i evli, %69'ü bekârdır. Çalışanların, %13,4'ü ilköğretim, %64,6'sı lise, %15,7'si ön lisans ve %6,3'ü lisans düzeyinde eğitim almışlardır. Gelir bakımından, %26,9'u 1000TL ve altı, %48,5'i 1001-1500TL arası, %20,9'u 1501-2000TL arası, %3,7'si 2000TL ve üzeri maaş almaktadırlar. Yine

otel çalışanlarının %75 gibi büyük bir oranı turizm alanında herhangi bir eğitim almamıştır.

Tablo 4. Ölçek Puanlarının Cinsiyete Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Cinsiyet	n	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Kadın	65	2,57	0,83	-0,86	0,392
	Erkek	203	2,67	0,86		
Duyarsızlaşma	Kadın	65	2,56	1,15	1,26	0,210
	Erkek	203	2,38	0,97		
Kişisel Başarıda Azalma	Kadın	65	3,11	0,98	-0,26	0,797
	Erkek	203	3,15	0,91		
TÜKENMİŞLİK	Kadın	65	2,75	0,59	-0,26	0,797
	Erkek	203	2,73	0,67		

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). H1 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 5. Ölçek Puanlarının Medeni Duruma Göre T Testi Sonuçları

Faktörler	Medeni Durum	n	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evli	83	2,62	0,92	-0,30	0,762
	Bekar	185	2,66	0,82		
Duyarsızlaşma	Evli	83	2,27	1,03	-1,65	0,100
	Bekar	185	2,49	1,01		
Kişisel Başarıda Azalma	Evli	83	3,21	0,98	0,85	0,396
	Bekar	185	3,11	0,91		
TÜKENMİŞLİK	Evli	83	2,70	0,69	-0,58	0,562
	Bekar	185	2,75	0,64		

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). H2 hipotezi reddedilmiştir.

Tablo 6. Ölçek Puanlarının Yaş Gruplarına Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Yaş Grupları	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A-18-25 yaş	89	2,62	0,78	3,26	0,012	C>A
	B-26-30 yaş	86	2,53	0,79			C>B
	C-31-35 yaş	56	2,96	0,88			C>D
	D-36-40 yaş	21	2,32	1,04			
	E-40 yaş üzeri	16	2,72	0,95			
Duyarsızlaşma	A-18-25 yaş	89	2,24	0,89	3,54	0,008	C>A
	B-26-30 yaş	86	2,54	1,04			C>B
	C-31-35 yaş	56	2,72	1,15			C>D
	D-36-40 yaş	21	1,92	0,97			
	E-40 yaş üzeri	16	2,41	0,75			
Kişisel Başarıda Azalma	A-18-25 yaş	89	3,10	0,88	0,77	0,546	
	B-26-30 yaş	86	3,07	0,95			
	C-31-35 yaş	56	3,32	0,87			
	D-36-40 yaş	21	3,06	1,28			
	E-40 yaş üzeri	16	3,21	0,80			

TÜKENMİŞLİK	A-18-25 yaş	89	2,66	0,54	0,77	0,546	
	B-26-30 yaş	86	2,71	0,67			
	C-31-35 yaş	56	3,00	0,72			
	D-36-40 yaş	21	2,43	0,69			
	E-40 yaş üzeri	16	2,78	0,57			

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duygusal tükenme ($F=3,26$; $p<0,05$) ve duyarsızlaşma ($F=3,54$; $p<0,05$) alt boyut puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre;

a. 31-35 yaş grubu katılımcıların duygusal tükenme puanları ($2,96\pm0,88$), 18-25 yaş ($2,62\pm0,78$), 26-30 yaş ($2,53\pm0,79$), 36-40 yaş grubu ($2,32\pm1,04$) katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

b. 31-35 yaş grubu katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,72\pm1,15$), 18-25 yaş ($2,24\pm0,89$), 26-30 yaş ($2,54\pm1,04$), 36-40 yaş grubu ($1,92\pm0,97$) katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonucuna göre, H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tükenmişlik ölçeği ve kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının yaş gruplarına göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

c. 36-40 yaş grubu ($2,32\pm1,04$) katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Yine 31-35 yaş grubu katılımcıların duyarsızlaşma puanları ($2,72\pm1,15$), 18-25 yaş ($2,24\pm0,89$), 26-30 yaş ($2,54\pm1,04$), 36-40 yaş grubu ($1,92\pm0,97$) katılımcıların duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. H7 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 7. Ölçek Puanlarının Öğrenim Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Öğrenim Durumu	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A-İlköğretim	36	2,54	0,87	0,80	0,497	
	B-Lise	173	2,70	0,83			
	C-Ön lisans	42	2,51	0,84			
	D-Lisans	17	2,64	1,03			
Duyarsızlaşma	A-İlköğretim	36	2,07	0,85	2,27	0,080	
	B-Lise	173	2,47	0,95			
	C-Ön lisans	42	2,38	1,12			
	D-Lisans	17	2,76	1,48			
Kişisel Başarıda Azalma	A-İlköğretim	36	3,26	0,95	2,83	0,039	D>B
	B-Lise	173	3,04	0,89			
	C-Ön lisans	42	3,22	1,09			
	D-Lisans	17	3,67	0,70			
TÜKENMİŞLİK	A-İlköğretim	36	2,62	0,66	1,49	0,218	
	B-Lise	173	2,74	0,65			
	C-Ön lisans	42	2,70	0,67			
	D-Lisans	17	3,02	0,61			

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=2,83$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre lisans düzeyinde öğrenim gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları ($3,67\pm 0,70$), lise düzeyinde öğrenim gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanlarından ($3,04\pm 0,89$) anlamlı düzeyde daha yüksektir. H_6 hipotezi kabul edilmiştir.

Duygusal tükenme, duyarsızlaşma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının öğrenim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$).

Tablo 8. Ölçek Puanlarının Turizm İle İlgili Eğitim Alma Durumuna Göre T Testi sonuçları

Faktörler	Turizm ile İlgili Eğitim	n	Ort.	SS	t	p
Duygusal Tükenme	Evet	40	2,55	0,86	-0,82	0,411
	Hayır	228	2,67	0,85		
Duyarsızlaşma	Evet	40	2,41	1,11	-0,08	0,934
	Hayır	228	2,42	1,00		
Kişisel Başarıda Azalma	Evet	40	3,25	0,94	0,85	0,396
	Hayır	228	3,12	0,93		
TÜKENMİŞLİK	Evet	40	2,74	0,64	0,00	0,997
	Hayır	228	2,74	0,66		

Tükenmişlik ölçeği ve alt boyut puanlarının turizm ile ilgili eğitim alma durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). H3 hipotezi kabul edilmemiştir.

Tablo 9. Ölçek Puanlarının Departmana Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Departman	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A- Resepsiyon	79	2,59	0,88	3,01	0,031	C>A
	B-Kat hizmetleri	99	2,55	0,90			C>B
	C-Servis	56	2,95	0,76			C>D
	D-Mutfak	34	2,57	0,70			
Duyarsızlaşma	A- Resepsiyon	79	2,42	1,06	0,12	0,949	
	B-Kat hiz-	99	2,40	1,05			

	metleri						
	C-Servis	56	2,49	0,97			
	D-Mutfak	34	2,38	0,92			
Kişisel Başarıda Azalma	A-Resepsiyon	79	3,29	0,96	1,12	0,340	
	B-Kat hizmetleri	99	3,05	0,95			
	C-Servis	56	3,15	0,76			
	D-Mutfak	34	3,04	1,04			
TÜKENMİŞLİK	A-Resepsiyon	79	2,77	0,65	1,29	0,277	
	B-Kat hizmetleri	99	2,67	0,72			
	C-Servis	56	2,86	0,60			
	D-Mutfak	34	2,66	0,53			

Tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenme alt boyut puanlarının departmana göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=3,01$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre servis departmanında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanları ($2,95\pm 0,76$), resepsiyon ($2,59\pm 0,88$), kat hizmetleri ($2,55\pm 0,90$) ve mutfak ($2,57\pm 0,70$) departmanlarında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Analiz sonucuna göre H10 hipotezi kabul edilmiştir.

Duyarsızlaşma, kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının departmana göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). H5 hipotezi kabul edilmiştir.

Tablo 10. Ölçek Puanlarının Aylık Gelir Durumuna Göre ANOVA Testi Sonuçları

Ölçek ve Faktörler	Gelir Durumu	n	Ort.	SS	F	p	Anlamlı Fark
Duygusal Tükenme	A-1000TL ve altı	72	2,52	0,80	0,86	0,463	
	B-1001-1500TL	130	2,67	0,86			
	C-1501-2000TL	56	2,72	0,86			
	D-2000TL üzeri	10	2,83	1,08			
Duyarsızlaşma	A-1000TL ve altı	72	2,13	0,78	4,30	0,006	B,C>A
	B-1001-1500TL	130	2,47	1,04			
	C-1501-2000TL	56	2,74	1,09			
	D-2000TL üzeri	10	2,18	1,33			
Kişisel Başarıda Azalma	A-1000TL ve altı	72	3,22	0,78	1,82	0,144	
	B-1001-1500TL	130	3,03	0,95			
	C-1501-2000TL	56	3,33	0,96			
	D-2000TL üzeri	10	2,88	1,34			
TÜKENMİŞLİK	A-1000TL ve altı	72	2,62	0,53	2,55	0,056	
	B-1001-1500TL	130	2,72	0,72			

C-1501-2000TL	56	2,93	0,57			
D-2000TL üzeri	10	2,63	0,77			

Tükenmişlik ölçeği alt boyutlarından duyarsızlaşma alt boyut puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık gösterdiği tespit edilmiştir ($F=4,30$; $p<0,05$). Farkın kaynağına ilişkin yapılan LSD post hoc testi sonuçlarına göre aylık geliri 1001-1500TL ($2,47\pm 1,04$) ve 1501-2000TL ($2,74\pm 1,09$) olan katılımcıların duyarsızlaşma puanları, aylık geliri 1000TL altında olan katılımcıların ($2,13\pm 0,78$) duyarsızlaşma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir.

Duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyut puanlarının ve genel olarak tükenmişlik puanlarının aylık gelir durumuna göre anlamlı farklılık göstermediği tespit edilmiştir ($p>0,05$). H4 hipotezi kabul edilmiştir.

Sonuç ve Tartışma

Çalışma hayatında olası bir risk olarak karşımıza çıkan tükenmişlik kavramı, uzun süreli stresin sonucu bireyde oluşan fiziksel ve duygusal bir semptomdur. Tükenmişlik yaşayan bireyde, iş performansında azalma, iş doyumsuzluğu, iş gelmeme, depresyon gibi bireyi olumsuz olarak etkileyen, veriminde azalmalara neden olan ve üzerinde önemle durulması gereken bir olaydır.

Örnekleme ilgili demografik bilgileri elde etmek için yapılan istatistiksel analiz sonucuna göre erkek katılımcılar (%75,7) çoğunluğu oluşturmaktadır. Yaş grubu çoğunlukta 18-35 aralığındadır (%85). Bekâr işgörenler evlilerden fazladır (%69). Öğrenim durumu olarak, çalışanların büyük bir kısmı lise mezunu olarak saptanmıştır (%64). Gelir durumu olarak çoğunluk asgari ücret aralığındadır. İşgörenlerin (%75)'i herhangi bir turizm eğitimi almamıştır.

Tükenmişlik Ölçeği (MBI) ve duygusal tükenme, kişisel başarıda azalma alt boyutları puanlarının orta düzeyde olduğu,

yani çalışanların yaptığı işten dolayı fazla tüketilmediği, yorgunluk, bitkinlik ve enerjinin azalması gibi durumların az olduğu tespit edilmiştir. Duyarsızlaşma alt boyut puanlarının düşük düzeyde olduğu, ölçek ve alt boyut puanlarının normal dağılım gösterdiği saptanmıştır. Duyarsızlaşma puanının düşük düzeyde oluşu, çalışanların hizmet verdiklerine karşı duygudan yoksun olmadıkları, onları değerli gördükleri, İşlerinden dolayı katılaşmadıkları, hizmet verdikleri kişileri önemsedikleri ve onlara karşı kibar ve ilgili oldukları tespit edilmiştir.

Araştırmaya katılan otel çalışanlarından 31-35 yaş grubundakilerin duygusal tükenme ve duyarsızlaşma puanları diğer yaş grubundakilere göre daha yüksektir. Duygusal tükenme olarak ifade edilen tükenmişliğin birinci evresi olarak kabul edilen evre, bireyin sinirli, gergin, hayal kırıklığına uğramış ve yıpranmış olma durumudur. Duyarsızlaşma tükenmişlik evresi ise, bireyin işine ve çevresindekilere önemsiz, duygusuz, olumsuz ve alaycı tavırlar göstermesi şeklinde ifade edilebilir. Dolayısıyla TRA2 otel çalışanlarından 31-35 yaş grubundaki kişilerin, diğer yaş gruplarına göre daha çok yıpranmış ve tükenmiş oldukları söylenebilir. Yapılan çalışmalarda, 40'lı yaşlara göre daha genç yaşta olanlarda tükenme daha yüksektir. Genellikle tükenmişlik kariyer başlangıçlarında ortaya çıkabilmekte, etkileri ise daha sonraki dönemlere kadar olumsuz sebeplere neden olabilmektedir (Izgar, 2001). Genç ve tecrübesiz çalışanlarda tükenmişlik durumunun daha fazla görülmesinin nedeni çok heyecanlı ve hevesli olmaları aynı zaman da daha fazla enerji harcamalarıdır. Gerçekleri görmede zorlanan bu çalışanlar çok kısa sürelerde çok fazla ilerleme kaydetme istekleri onların gerçeği anlamaları ile birlikte değişmekte, gerçeği kabullenmek yerine hayal kırıklığı ve tükenmişliği kendilerini sürüklerler (Lee, 2005).

Araştırmaya katılan, lisans düzeyinde öğrenim gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanları, lise düzeyinde öğrenen gören katılımcıların kişisel başarıda azalma puanlarından anlamlı düzeyde daha yüksektir. Eğitimli bireyler yüksek bek-

lenti ve ideallerle başladıkları işlerde umduklarını bulamazlarsa, tükenmişlik yaşayabilirler. Beklentilerle gerçekler birbirine uymazsa tükenmişlik yaşanabilir (Dolu,1997:12-13).

Araştırmada servis departmanında görev yapan katılımcıların duygusal tükenme puanları, resepsiyon, kat hizmetleri ve mutfak departmanlarında görev yapanlara göre daha yüksektir. TRA2 otel çalışanlarından servis departmanı çalışanlarının, diğer departman çalışanlarına göre daha yorgun, bitkin ve tükenmiş olduğu söylenebilir. TRA2 bölgesi çalışanlarının büyük bir çoğunluğu turizm eğitimi almamıştır. Turizm eğitimi eksiği olan TRA2 otel çalışanlarına buldukları illerin üniversitelerin ilgili bölümleri tarafından çeşitli projelerle eğitim verilebilir. İlaveten TRA2 bölgesi konaklama işletmelerinde kalifiye eleman açığının olduğu ve turizm eğitimi almış insanların neden konaklama işletmelerini tercih etmedikleri bir sonraki araştırmalarda da çalışma konusu olabilir. Ayrıca yeterli turizm eğitimi olmayan çalışanların sundukları hizmetin kalitesi ile ilgili araştırmalarda yapılabilir. Yine müşteri memnuniyeti ile ilgili çalışmalarda yapılabilir.

Sonuç olarak çalışanlar, her örgütün belirlediği hedeflere ulaşmasını sağlayacak, en önemli yardımcılarıdır. Özellikle emek yoğun olan ve insanın insana hizmet ettiği konaklama işletmelerinde müşteri memnuniyeti ve işletmenin en önemli amaçları arasında olan kar elde etme işgörenleri tarafından sağlanacağından, çalışanlar işletmeler için oldukça önemlidir. Bu nedenle, çalışanlar iyi hizmet vermeye yatkın, müşterilere hizmet sunmaktan zevk alan, Kişilik özelliklerine sahip bireylerden oluşturulması önerilebilir.

Bu araştırma bazı sınırlılıkları nedeniyle TRA2 bölgesindeki konaklama işletmelerine uygulanmıştır. Gelecek dönemlerde ülke içerisindeki tüm konaklama işletmelerini kapsayacak şekilde yapılabilir. Ayrıca tükenmişlik, kişilik, iş doyumu, örgütsel bağlılık, iş gören performansı, yabancılaşma, iş stresi, işten ayrılma niyeti, iş yerinde yalnızlık, rol çatışması, hizmet kalitesi, hizmet odaklılık gibi konularla ilişkilendirilip bunlarla

ilgili çalışmalar yapılabilir. Araştırma sonuçlarının, TRA2 bölgesi belediyelerine, konaklama işletmesi yöneticilerine, işgörenlerine ve bu alanda çalışma yapacak akademisyenlere kaynak olabileceği düşünülmektedir.

Kaynaklar

- Baysal Can, E. Tekaslan.(1997)“Davranışlar Bilimleri”İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Yayını, İstanbul,
- Bir, A. A. (Ed.). (1999). Sosyal bilimlerde araştırma yöntemleri. Eskişehir: Anadolu Üniversitesi Maslach, C. Leiter, M. P.; Jackson, S. E (2012). Making a Significant Difference with Burnout interventions: Researcher and Practitioner Collaboration, Journal of Organizational Behavior, J. Organiz. Behav.
- Büyüköztürk, Ş. (2011). Veri Analizi El Kitabı (14. baskı). Pegem akademi, Ankara.
- Cordes, C.L., Dougherty, T.W., (1993), “A Review and an Integration of Research on Job Burnout”, Academy of Management Review, Vol:18,(4).
- Dolu, G. (1997), Onkolojide Çalışan Hekimlerde Tıbbi Sosyal Çalışma Açısından Tükenmişlik Sendromunun Araştırılması, İstanbul Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul
- Droogenbroeck, B. Spruyt and C. Vanroelen,(2014) „“Burnout Among Senior Teachers: Investigating The Role of Workload and Interpersonal Relationships at Work””, *Teaching and Teacher Education*, 43, s. 99.
- Doğan, K., (2005), “Ankara’daki İki Eğitim ve Araştırma Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Durumu ve İlişkili Etmenler”, G.Ü. Sağlık Bilimleri Enstitüsü, İşçi Sağlığı ve İş Güvenliği Anabilim Dalı Yüksek Lisans Tezi, Ankara
- Gezer, E. (2008). Stres Veren Yaşam Olaylarının, Öğretim Elemanlarının, Depresyon ve Tükenmişlik Düzeylerine Etkisi. Yayımlanmamış Doktora Tezi. Ankara: Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü.

- Gürbüz S, Şahin F (2014) Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri (Felsefe-Yöntem Analiz), (Seçkin Yayıncılık, Ankara).
- Işıkkhan V.(2004), Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar H.(2001). Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Kalaycı. (2010) SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri, (Asil, Ankara).
- Lee. (2005), "How to Use Humour for Stress Management", Management Research News, Vol.28, No:11/12
- Maslach C, Zimbardo PG.(1982).Burnout The Cost of Caring. New Jersey: Prentice-Hall Inc, Englewood Cliffs;
- Maslach, C., W. B. Schaufeli ve M. P. Leiter (2001). Job Burnout. Annual Review Psychology, 52,397-422.
- Maslach, C. (1993)"Burnout: A Multidimensional Perspective", Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research, 19-32.
- Maslach, C. ve Leiter, M. P. (1997). The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress and What To Do About It. San Francisco: Jossey-Bass Publisher, 4-43.
- Maslach, Chrisina ve Susan E. Jackson (1981), "The Role of Sex and Family Variables in Burnout", Sex Roles, Cilt 12, Sayı 7/8, s. Maslach. C, Susan E. Jackson, (1981). "The Measurement of Experienced Burnout", Journal of Occupational Behaviour, Vol. 2. ss. 99-113.837-851.
- Özdamar K (2002) Paket programlar ile istatistiksel veri analizi (4. Baskı, Kaan Yayınları, Eskişehir
- Schaufeli, W. B., C. Maslach, ve T. Marek (1998), Professional Burnout: Recent Developments in Theory an Research, Taylor & Francis, USA.