



Prof. Dr.
Ayten Ersoy

Arş. Gör. Burcu
Demirel Utku

Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-1

Prof. Dr. Ayten ERSOY

Akdeniz Üniversitesi, İİBF Arş. Gör.

Burcu Demirel UTKU

Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksekokulu

Özet

Bu çalışmada, Antalya yöresinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı oteller ve 1. sınıf tatil köylerindeki muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeyleri, bazı değişkenler açısından incelenmiştir. Araştırmanın evrenini "77" 5 yıldızlı otel, "60" 1. sınıf tatil köyü olmak üzere toplam 137 muhasebe müdürü oluşturmaktadır. Araştırmanın kapsamında tesadüfi örnekleme ile seçilen 101 muhasebe müdürüne, tükenmişliği 3 boyutta incelemeye olanak sağlayan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) uygulanmıştır. Verilerin analizinde tek-yönlü varyans analizi {Scheffe ve LSD testi ile birlikte}, t-testi ve Pearson korelasyon tekniği kullanılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Konaklama işletmeleri, Muhasebe Müdürleri, Tükenmişlik Sendromu, Maslach Tükenmişlik Ölçeği.

Abstract (Burnout Syndrome in The Accounting Managers Of Lodging Operations)

In this study, the burn-out levels of accounting managers working in 5 star hotels or 1st class holiday villages operating in Antalya region are examined in terms of some variables. The population of this research consists of "77" 5 star hotels, "60" 1st class holiday villages, in total "137" accounting managers. In the scope of the research, 101 accounting managers chosen through random sampling are given the application of Maslach Burnout Inventory (MBI) which ensures to examine the burnout syndrome in three dimensions. In the analysis of data one way anova analysis (with Scheffe and LSD test), t-test and Pearson correlation techniques are utilized.

Key Words: Lodging Operations, Accounting Managers, Burnout Syndrome, Maslach Burnout Scale.

1. Tükenmişlik Sendromu-Literatür Taraması

Bir çok meslekte, genellikle belirtileriyle birlikte ortaya çıkan tükenme sendromu son yıllarda giderek ilgi çekmektedir. Kişinin mesleğine karşı ilgisinin ve hevesinin yitimi her meslekte görülmekle birlikte

insanlarla yüz yüze çalışılan mesleklere daha sık görülmektedir. Giderek işine daha çok enerji harcayan ve işinden daha az doyum alan kişi "tükenme" olarak tanımlanan noktaya ulaşabilmektedir. İş yaşamındaki stresin sonucunda gelişen apati, depresyon, şüphe ve düş kırıklığı olarak tanımlanan tükenme terimi (Aslan 2000:

427) ilk kez Freudenberger (1974) tarafından ortaya atılan bir kavramdır. Freudenberger 'e göre tükenmişlik "insanın enerji, güç veya kaynakları üzerinde aşırı istek ve taleplerden dolayı tükenmeye başlamak "tır (Freudenberger 1974: 159). Tükenmişliğin en önemli belirtileri; aşırı sinirlilik, uykusuzluk, yorgunluk, kızgınlık, katılık, depresyon, rahat olamama ve insanları iticiliktir. Diğer bir ifade ile tükenmişlik bir semptomlar örüntüsüdür. Bu semptom örüntüsü birdenbire değil, yavaş yavaş ve uzun bir süre sonunda ortaya çıkan bir durumdur. Maslach ve Johnson tükenmişliği "fiziksel bitkinlik, uzun süren yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duyguları, olumsuz benlik kavramı, işe yaramama, diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren fiziksel, duygusal ve zihinsel boyutları olan bir sendrom "(Maslach ve Johnson 1981: 99) olarak tanımlamıştır. Dolan'a göre tükenmişlik, insanların hem kişisel hem de mesleki doyumsuzluk yaşamalarına neden olmaktadır. Tükenmişliği yaşayan kişi işe gitmeyi istememekte, kendi yeteneklerinden şüphelenmekte ve kendisinden beklenmeyen bir tarzda davranmaktadır (Peker 2002: 319).

Maslach ve Jackson tarafından geliştirilen üç yönlü tanımlama, tükenmişlik sendromunun en genel ve en çok kabul gören tanımlaması olmuştur. Maslach ve Jackson'a göre tükenmişlik, kişinin duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve azalan kişisel başarı duygusundan oluşan bir psikolojik sendromdur. Maslach ve Jackson, tükenmişlik kavramının duygusal tükenmişlik, duyarsızlaşma ve kişisel başarı eksikliğine ilişkin duyguları sınıflandırdıkları 3 ayrı kategori ortaya koymuşlardır. Buna göre;

i- Duygusal Tükenmişlik: Kişinin duygusal kaynaklarının bittiği duygusuna kapılmasıyla ortaya çıkmaktadır. Bu duygusal yoğunluğu yaşayan kişi, hizmet verdiği kişilere karşı geçmişte olduğu kadar verici ve sorumlu davranmadığını düşünmektedir (Aslan 2000: 427). Maslach'a göre tükenmişliğin en önemli bileşeni duygusal tükenmişlik bileşenidir (Tuğrul vd 2002).

ii- Duyarsızlaşma: Çalışanların hizmet verdikleri kişilere karşı birer insan değil de

nesne gibi davranmalarıyla kendini göstermektedir. Bu kişiler, etkileşimde buldukları kişilere ve kuruma karşı mesafeli, umursamaz ve alaycı bir tavır takınabilirler. İnsanları sınıflama, katı kurallara göre iş yapma, başkalarından sürekli kötülük geleceğini sanma, duyarsızlaşmanın belirtileridir (Aslan 2000: 427).

iii- Kişisel Başarıda Azalma: Kişisel başarı, kişinin meslekteki başarı düzeyinin yeterliliğinin bir ölçüsüdür (Yaman vd 2002: 39). Kişinin, kendisiyle ilgili değerlendirmelerinin olumsuz bir nitelik kazanmasıyla belirlemektedir. Bu kişiler işlerinde ilerlemediklerini hatta gerilediklerini düşünmekte ve bu durumdan kendilerini suçlu olarak duyumsamakta ve harcadıkları çabanın bir işe yaramayacağına inanmaktadırlar (Torun 1996: 43). Kişisel başarı eksikliği, grup çalışması yapan bireylerde daha fazla gözlenmektedir (Cordes vd 1997).

Yukarıda sıralanan bu üç boyuttan yararlanılarak geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği, 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişlik çalışmalarında en çok kullanılan Ölçek durumundadır (Birdir vd 2003: 94). Ülkemizde bu ölçek Ergin tarafından 1993 yılında uyarlanmıştır (Ergin 1993).

Tükenmişlikle ilgili unsurları belirlemeye yönelik araştırmalar kişiler arası ilişkiler, motivasyon, fazla iş yükü ve kişinin stresle başa çıkmadaki başarısının tükenmişlikle ilişkili olduğunu göstermektedir. İş yerinde yaşanan iç çelişki ve bu çelişkinin doğurduğu stres çalışanları tükenmişliğe eğilimli hale getirmektedir. Stres ve motivasyonun tükenmişlikte önemini vurgulayan araştırmalar, iş stresi yüksek olmasına rağmen motivasyonu düşük olan çalışanların tükenmişlik yaşamadıklarını belirtmektedir. Bireyin işi nedeniyle fazla yüklenmesi ve bu yüksek uyarılmanın uzun sürmesi duygusal tükenmişliği doğurmaktadır. Duygusal tükenmişlik çalışanın stresle başa çıkma konusundaki başarısıyla da ilişkilidir. İş stresi aynı düzeyde olmasına rağmen stresle başa çıkmada başarısız olan bireylerin duygusal tükenmişlik yaşama olasılıklarının daha fazla olduğu bilinmektedir (Tuğrul vd 2002). Tükenmişlik

insanların kendilerini çaresiz, kapana kısılmış, bitmiş hissetmelerine neden olmaktadır. Bu nedenle tükenmişlik stresten çok daha olumsuz bir durumu ifade etmektedir (Levinson 1996). Tükenmişlik örgüt yapısında son derece önemli değişikliklere neden olmaktadır. Bu değişiklikler, işe katılımın ve iş doyumunun düşmesi, işten ayrılmaların artması, performansın düşmesi, grup bağlılığının azalması, fiziksel ve duygusal semptomların artması, sağlık harcamalarının artması, aile hayatının çökmesi şeklinde özetlenebilir. Tecrübeli çalışanların işlerine gösterdikleri özveriyi azaltmaları ve emekliye ayrılmaları da tükenmişliğe işaret eden tepki türlerindedir (Tuğrul vd 2002).

Tükenmişliğin önlenmesinde kişiye ve kuruma yönelik bir dizi önlem tanımlanmıştır. Bu önlemler, genel olarak iki grupta toplanmış olup aşağıda sıralanmıştır (Aslan 2000: 432).

Kişiyeye Yönelik Önlemler

- i- Kişisel yönetim becerileri geliştirmek
- ii- İlişkileri düzenleme becerileri geliştirmek
- iii-Olumlu düşünme ve bakma becerileri geliştirmek
- iv-Stres dayanıklılığı artırma becerileri geliştirmek

Kuruma Yönelik Önlemler

- i- Çalışma yöntemlerini ve iş düzenini denetlemek
- ii- Sorunları sahiplenmek, uygun iletişim ve tartışma ortamı sağlamak
- iii-Yeni teknoloji, bilgi araç-gereç kullanımını sağlamak
- iv-Personelin güvenliğini sağlamak
- v- Gelecekle ilgili daha gerçekçi programlar yapmak
- vi- İşin gerektirdiği sorumluluk miktarını ayarlamak
- vii- Başarıları takdir etmek

1.1. Turizm Sektöründe Tükenmişlik Sendromu Tükenmişlik sendromu,

başlangıçta gönüllü sağlık personeli arasında ortaya çıkan yorgunluk, hayal kırıklığı ve iş bırakma gibi davranış biçimlerini tanımlamak için ortaya atılmış bir terimdir. Tükenmişlik sendromunun sadece hemşirelerde, öğretmenlerde ve sosyal hizmet çalışanlarına da ortaya çıkabileceği ileri sürülmüşse de, daha sonra yapılan çalışmalarda sendromun bir çok farklı iş kolunda ortaya çıktığı ve çalışmaların gereksiz bir biçimde sadece bu gruplar üzerinde sınırlandırıldıkları saptanmıştır. Yapılan çalışmalar, tükenmişlik sendromunun günümüzde hemen hemen tüm sektörlerde ve meslek gruplarında yaşandığı, modern insanın işte daha çok tükendiğini ortaya koymaktadır.

Otelcilik sektörü, uzun ve yorucu çalışma saatleri, düşük ücret ve ilerleme olanaklarının azlığı ile tanımlanan "...özellikle ara elemanlar için, katlanılması zor bir çalışma alanı"dır. Sektörde devir oranı hem ara çalışanlar hem de üst düzey yöneticiler arasında oldukça yüksektir. Sektör yapısı itibariyle tükenmişlik sendromunun oluşmasına olanak verecek bir çok özelliğe sahip görünmektedir (Tepeci vd 2003: 960).

Aşağıda verilen Şekil l'de, çeşitli görevlerde çalışanların hizmet verdikleri kişilerle ilişkilerinde yaşanan yoğunluğa göre tükenmişlik sendromuna yakalanma düzeyleri gösterilmektedir.

Şekilde görüldüğü gibi, görevleri gereği yoğun ve sık kişisel kontak gerektiren mesleklerde çalışanlar, sosyal hizmet görevlileri, müşteri hizmet temsilcileri, öğretmen ve hemşireler en yüksek duygusal tükenmişliği yaşayan meslek gruplarını oluşturmaktadır. Resepsiyon veya otel işletmelerinde çalışanların, orta düzeyde tükenmişlik hissetmeleri söz konusuysa, muhasebe departmanı gibi yoğun bir çalışma temposuna sahip bir departmanda çalışan muhasebe müdürlerinin yüklendikleri sorumluluklar düşünüldüğünde, muhasebe müdürlerinin yüksek seviyelerde tükenmişlik yaşamaları beklenebilmektedir.

Şekil: 1

Çeşitli işlerde beklenen duygusal tükenmişlik düzeyleri

Kişisel Kontakım Sıklığı	Yüksek	Resepsiyonist Satış temsilcisi Kütüphane çalışanı (orta düzey tükenmişlik)	Sosyal yardım görevlisi, Müşteri servisi temsilcisi, Hemşire, Öğretmen (yüksek düzey tükenmişlik)
	Düşük	Araştırmacı Orman koruyucuları Petrol rafinerisi operatörü Laborant (düşük düzey tükenmişlik)	Sağlık çalışanı Sivil savunma çalışanı İtfaiye çalışanı Polis dedektif (orta düzey tükenmişlik)
		Düşük	Yüksek

Kişisel Kontakım Yoğunluğu

Turizm ve otelcilik sektöründe tükenmişlik sendromu konusu, henüz son on yıldan beri incelenmeye başlanan bir alan olarak göze çarpmaktadır. Türkiye'de de turizm endüstrisinde tükenmişlik sendromu konusunda hazırlanmış fazla çalışma bulunmamaktadır. Bu alanda yapılan çalışmalardan biri Akoğlan-Kozak (2001) tarafından gerçekleştirilmiştir. Türkiye de konaklama sektöründe çalışan kadınların tükenmişlik durumlarını inceleyen bu çalışmada, uluslararası bir otel zincirinde görev yapan kadın çalışanlarda tükenmişlik sendromu incelenmiştir. Bu araştırma 204 kadın çalışan üzerinde yapılmıştır. Çalışma sonunda, "...kadın çalışanların %45'inin sektörel geleceğin belirsizliği, iş temposunun yoğunluğu, yöneticilerin tavırları, anne ve eş olarak çalışıyor olmalarından kaynaklanan bir tükenmişlik yaşadıkları saptanmıştır (Akoğlan vd 2001:18).

Tepeci ve Birdir'in bu konuda iki çalışmaları bulunmaktadır. İlki 2003 yılında Akdeniz Bölgesi'nde tüm yıl açık 4 ve 5 yıldızlı oteller ve 1. sınıf tatil köylerinde çalışan iş görenlerde (komi, garson, belboy. v.b.) tükenmişlik sendromunun araştırılmasıdır. Çalışmada MTO'den yararlanılmış, geliştirilen anket ile 120 iş görenden veri toplanmıştır. Çalışma sonunda, otel işletmelerinde çalışan iş görenlerde tükenmişlik düzeyi düşük bulunmuştur.

İkilinin diğer çalışmaları ise Türkiye genelinde faaliyet gösteren ve turizm işletme belgeli 3-4-5 yıldızlı otellerin genel müdürlerinin 149'undan toplanan veriler ile gerçekleştirilmiştir. Bu çalışmada da MTO kullanılmış ve genel olarak otel genel müdürlerinin tükenmişliği fazla yaşamadıkları belirlenmiştir.

Uluslararası alanda yapılmış olan bazı Çalışmalar ise şu şekildedir; Krone, Tabacchi ve Farber (1989) beş büyük otel zincirinde görev yapan yiyecek-icecek müdürlerinde tükenmişliği araştırmışlardır. Çalışmada, MTO'dan yararlanılmıştır. Toplam 532 yiyecek-icecek müdüründen anket alınmıştır. Araştırma sonucunda yiyecek-icecek müdürlerinin Önemli bir kısmında çeşitli düzeylerde tükenmişlik ortaya çıkmıştır. Diğer bir çalışma da Reynold ve Tabacchi (1993), çeşitli restoran zincirlerinde, restoran müdürlerinin yaşadığı tükenmişliği araştırmışlardır. Çalışmada, restoran müdürlerinin tükenmişlik düzeyini ölçmek için MTO'den yararlanılmış, çalışmaya 177 restoran genel müdürü ve 173 restoran müdür yardımcısı katılmıştır. Bu araştırma da müdür yardımcılarının genel müdürlerden daha yüksek oranda tükenmişlik yaşadıkları bulunmuştur (Birdir vd 2003: 96'dan).

2. Metodoloji

2.1.Evren ve Örneklem: Tanımlayıcı bir çalışma olan araştırmanın evrenini,

Antalya yöresinde (Antalya Merkez, Kemer, Çamyuva, Beldibi, Alanya, Manavgat, Side, Belek) faaliyet gösteren ve turizm işletme belgeli tüm 5 yıldızlı oteller ile 1. sınıf tatil köylerinin muhasebe müdürleri oluşturmaktadır. Çalışmanın uygulandığı dönemde (01.01.2004-01.03.2004) yukarıda tanımlanan evrene dahil otel işletmesi sayısı yaklaşık olarak 77, 1. sınıf tatil köyü sayısı ise 60 olmak üzere toplam 137 (Antalya Turizm İl Müdürlüğü verileri) konaklama işletmesinden literatürde yer alan tesadüfi örneklem formülünde (Baş 2001: 45) %5 hata oranı ile hesaplanan 101 işletmeye ulaşılması hedeflenmiş ancak muhasebe müdürlerinin dönem sonu ve dönem başı işlemlerinin verdiği yoğunluklarından ve anket çalışmasının kış mevsimine denk gelmesinden dolayı bazı işletmelerin kapalı olmasından dolayı 48 anket formunun geri dönüşü sağlanabilmiştir. Böylece araştırmanın geri dönüş oranı %47 olarak gerçekleşmiştir.

2.2. Veri Toplama Araçları: Araştırmada veri toplama aracı olarak, Maslach ve Jockson (1981) tarafından geliştirilmiş olan Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) ve kişisel bilgi formu kullanılmıştır. MTÖ, toplam 22 maddeden oluşmakta ve tükenmişliği Duygusal Tükenmişlik (DT), Duyarsızlaşma (D), ve Kişisel Başarı (KB) olmak üzere 3 boyutta değerlendirmektedir. DT boyutunda, 9 madde, duyarsızlaşma boyutunda 5 madde ve kişisel başarı boyutunda ise 8 madde yer almaktadır. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma ile ilgili ifadeler olumsuz, kişisel başarı ile ilgili ifadeler ise olumlu ifadelerdir. Ölçekte her bir madde; hiçbir zaman, çok nadir, bazen, çoğu zaman, her zaman şeklinde beşli bir dereceleme ile yanıtlandırılmaktadır. MTÖ'den genel tükenmişlik ve alt ölçek puanları olmak üzere dört ayrı değerlendirme puanı elde edilmektedir. Her alt ölçeğin değerlendirmesi ayrı ayrı yapılmaktadır. DT ve D alt ölçek puanları, her bir madde için hiçbir zaman (0), çok nadir (1), bazen (2), çoğu zaman (3), her zaman (4) olarak, KB alt ölçek puanı ise bunun tam tersi olacak şekilde değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma alt ölçeklerindeki yüksek puan ve

kişisel başarı alt ölçeğindeki düşük puan tükenmişliğin yüksekliğini göstermektedir (Barut vd 2002: 68).

2.3. Verilerin Analizi: Çalışma kapsamında düzenlenip uygulanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği ve kişisel bilgi formundan elde edilen verilerin analizinde SPSS for Windows 10 istatistik paket programı kullanılmış, tek-yönlü varyans analizi, t-testi ve pearson korelasyon tekniği kullanılmıştır. Ayrıca bazı değişkenlerle ilgili olarak daha ayrıntılı bilgi edinmek amacıyla Scheffe ve LSD testleri kullanılmıştır.

2.4. MTÖ'nün Güvenilirliği ve Geçerliliği: Ölçeğin güvenilirliği için ölçeğin tamamının ve her üç alt boyutun iç tutarlılığına bakılmıştır. Ölçeğin geneline ve üç alt boyutuna ilişkin Cronbach Alfa katsayıları şu şekildedir: Genel Tükenmişlik 93; Duygusal Tükenme 83; Duyarsızlaşma 63; Kişisel Başarı; 73. Bulunan Cronbach Alfa katsayıları literatürde Ergin tarafından bulunan Cronbach Alfa katsayıları ile karşılaştırıldığında aşağıdaki tablo ortaya çıkmaktadır.

Çizelge 1: Cronbach Alfa Katsayıları

	<i>DT</i>	<i>D</i>	<i>KB</i>
LİTERATÜRDE	83	65	72
ÇALIŞMAMIZDA	83	63	73

Ölçeğin yapı geçerliliği faktör yapısının incelenmesi yoluyla ele alınmıştır. Bu amaçla yapılan faktör analizi önce beş doğal faktör ortaya koymuşsa da, bunların üç faktörde yığıldığı görülmüştür. Bu nedenle varimax rotation yapılarak yeniden değerlendirilmiş ve üç temel faktör elde edilmiştir. Bu da ölçeğin Türkçe uyarlamasının, özgün ingilizce ölçek ile tutarlı olduğunu göstermiştir.

3. Bulgular

Araştırmadan elde edilen bulgular iki ana başlık altında incelenerek sunulmuştur. İlk olarak; MTÖ'ye ilave olarak ankette yer alan, araştırma grubunun bazı sosyo-demografik özelliklerinin ortaya çıkartılmasına yönelik sorulardan elde

edilen bulgulara yer verilmiş olup, bu bulgular Çizelge 2 aracılığı ile sunulmuştur. İkinci başlık altında ise 15 çizelge yer

almakta olup, bu çizelgeler MTÖ aracılığı ile araştırma grubundan elde edilen bulguları yansıtmaktadır.

3.1. Araştırma Grubunun Bazı Sosyo-Demografik özelliklerine İlişkin Bulgular

Çizelge 2: Araştırma grubunun bazı sosyo-demografik özellikleri

YAŞ	<i>n</i>	<i>%</i>	MUH.MÜDÜRÜ OLARAK ÇALIŞILAN OTEL SAYISI	<i>n</i>	<i>%</i>
24-30	8	16,7	İlk	12	25,0
31-40	19	39,6	İkinci	15	31,3
41-50	16	33,3	Üçüncü	14	29,2
50 ve üzeri	5	10,4	Dördüncü	5	10,4
CİNSİYET	<i>n</i>	<i>%</i>	Beş ve yukarısı	2	4,2
Bayan	7	14,6	TURİZM SEKTÖRÜNDE ÇALIŞMA YILI	<i>n</i>	<i>%</i>
Bay	41	85,4	2-4 yıl	2	4,2
MEDENİ DURUM	<i>n</i>	<i>%</i>	4-6 yıl	11	22,9
Evli	39	81,3	6-10 yıl	5	10,4
Bekar	9	18,8	10 yıl ve üzeri	30	62,5
EŞİN ÇALIŞMA DURUMU	<i>n</i>	<i>%</i>	ŞİMDİKİ İŞ YERİNDE ÇALIŞMA YILI	<i>n</i>	<i>%</i>
Evet	21	51,2	1 yıl veya daha az	7	14,6
Hayır	20	48,8	2-4 yıl	12	25,0
EĞİTİM	<i>n</i>	<i>%</i>	4-6 yıl	14	29,2
Lise	7	14,6	6-10 yıl	12	25,0
MYO	16	33,3	10 yıl ve üzeri	3	6,3
Üniversite	25	52,1	İŞLETMENİN TÜRÜ	<i>n</i>	<i>%</i>
TURİZM EĞİTİMİ	<i>n</i>	<i>%</i>	5 yıldızlı otel	34	70,8
Evet	25	52,1	1. sınıf tatil köyü	14	29,2
TUREM	0	0			
TML	11	22,9			
TİOYO	14	29,2			
Hayır	23	47,9	FAALİYET DÖNEMİ	<i>n</i>	<i>%</i>
İLK MUHASEBE MÜDÜRÜ OLUNAN YAŞ	<i>n</i>	<i>%</i>	Bütün yıl açık	35	72,9
19-24 yaş arası	4	8,3	Sezonda (nisan-kasım) açık	13	27,1
25-30 yaş arası	38	79,2	YATAK KAPASİTESİ	<i>n</i>	<i>%</i>
31-39 yaş arası	6	12,5	250-700 yatak	17	35,4
			701-1000 yatak	23	47,9
			1000 ve + üzeri yatak	7	14,6
N = 48					

Çizelge 2'de de görüldüğü üzere, muhasebe müdürlerinin %39,6'sı 31-40 yaş arasında, %85,4'ü bay, %14,6'sı bayan, %81,3'ü evli, %18,8'i bekar, %48,8'inin eşi çalışmıyor, %33,3'ü MYO mezunu, %52,1'i

turizm eğitimi almış (bunların %29,2'si Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Yüksek- okulu mezunu), %79,2'sinin ilk muhasebe müdürü olduğu yaş 25-30, %31,3'ünün muhasebe müdürü olarak çalıştıkları otel

sayısı 15, %62,5'inin turizm sektöründe çalışma yılı 10 yıl ve üzeri, %29,2'sinin şu anda çalıştıkları iş yerlerinde çalışma süreleri 4-6 yıl arası, %70,8'inin çalıştıkları konaklama işletmesinin türü 5 yıldızlı otel, %72,9'unun çalıştıkları konaklama işletmelerinin faaliyet dönemi tüm yıl ve son olarak %48,3'ünün çalıştıkları konaklama işletmesinin yatak kapasitesi 701-1000 yatak arasında değişmektedir

3.2. Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan özellikleri: Tükenmişlik ölçeğinin alt boyutları ilişkili olsalar da, birbirlerinden farklı kavramlardır. Bu nedenle, ölçekle değerlendirme yapılırken toplam bir tükenme puanı elde etmek mümkün değildir. Her bir alt boyut ayrı ayrı değerlendirilip, yorumlanmalıdır. Ancak tükenme arttıkça DT ve D alt boyutlarının puanı artmakta ve kişisel başarı puanı azalmaktadır (Yaman vd 2002: 39).

Araştırma grubunun genel tükenmişlik puanları 9 ile 54 arasında olup, ortalama puan 30,06'dır. DT alt ölçeğinden alınan puanlar 4 ile 25 arasında olup, ortalaması 14,04; KB alt ölçeğinden alınan puanlar 1 ile 20 arasında olup, ortalaması 10,75; D alt ölçeğinden alınan puanlar 0 ile 10 arasında olup, ortalaması 5,27'dir (Çizelge 3, Bölüm A). Sonuçlar, literatürdeki benzer türdeki sonuçlarla, en düşük puanın D alt ölçeğinden, en yüksek puanında DT alt ölçeğinden alınması dolayısıyla uyumludur.

MTÖ'den alınabilecek en düşük ve en yüksek puan DT için 0-18; KB için 0-32; D için 0-20; GT için 0-88'dir (Dolunay 2002: 56). Bizim çalışmamızda ölçekten alınan puan ortalamaları DT 14,04; D 5,27; KB 10,75; GT 30,06'dır. Bu puan ortalamaları ölçekteki bütün maddelere "bazen" seçeneğinin işaretlenmesi durumunda alınabilecek puan olan DT için 18; KB için 16; D için 10 ve GT için 44'den daha düşüktür.

Çizelge 3: Araştırma Grubunun Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MTÖ) Puanlarının Bazı Tanımlayıcı İstatistikleri (n=48)

(Bölüm A)

Alt Ölçekler	Art.Ort.	Std.S	Mode	Medyan	Min	Maks
Duygusal Tükenme (DT)	14,04	5,70	7	13	4	25
Kişisel Başarı (KB)	10,75	5,21	6	10	1	20
Duyarsızlaşma (D)	5,27	2,71	4	5	0	10
Genel Tükenmişlik (GT)	30,06	12,46	17	27	9	54

(Bölüm B)

DT - D	t = 17,11	p < 0.005
DT - KB	t = 5,49	p < 0.05
D - KB	t = 9,52	p < 0.05

Bölüm A'yı takiben Bölüm B'de, MTÖ alt ölçekleri ve genel tükenmişlik puanları puanların ortalamalarının birbirlerinden istatistiksel olarak anlamlı şekilde farklı olduğu ortalamalarını gösteren alt ölçeklerden alınan görülmektedir.

Çizelge 4. MTÖ Alt Ölçekler Arası Korelasyon

Alt Ölçekler	DT	D	KB	GT
DT	-	,882*	,714*	,948*
D	,882*	-	,660*	,897*
KB	,714*	,660*	-	,888*
GT	,948*	,897*	,888*	-

Alt ölçeklerden alman puanların birbirleriyle ve genel tükenmişlik puanları ile olan korelasyonları Çizelge 4'de verilmiştir. Alt ölçekler ile genel tükenmişlik puanı arasında 0,88 ile 0,94 arasında değişen istatistiksel olarak anlamlı pozitif korelasyonlar gözlenmiştir. Alt Ölçeklerin birbirleriyle olan ilişkilerine bakıldığında ise, DT alt ölçeğinin D ve KB alt ölçekleri ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğu; ve yine KB alt ölçeğinin de DT ve D alt ölçekleri ile istatistiksel olarak anlamlı şekilde ilişkili olduğu görülmektedir. Tüm alt ölçeklerin birbirleriyle ve alt ölçeklerin genel tükenmişlik puanı ile pozitif yönde anlamlı ilişkili olması, literatürdeki diğer araştırmalar ile uyumludur. Bulunan sonuçlar üç alt boyutun ve genel tükenmişlik puanının birbirlerine bağlı olarak değiştiklerini göstermektedir.

Araştırmanın devamında yapılan t-testi ve ANOVA sonuçları, çalışmanın ikinci kısmında dersinin bir sonraki sayısında yayınlanacaktır.

Kaynakça

AKOĞLAN, Meryem; KOZAK, Nazmi (2001), "Türkiye'de Konaklama Sektöründe Çalışan Kadınların Tükenmişlik Durumları Üzerine Bir Araştırma", Turizm Akademik (2): 11-19.

ASLAN, S. Halime (2000), "Hekimlerde Tükenme Sendromu ve Önleme Yolları", Kahramanmaraş Sütçü İmam Üniversitesi, Tıp Fakültesi Dergisi (9): 427-436.

BARUT, Yaşar; KALKAN, Melek (2002), "Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi", Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi (14): 65-76.

BAŞ, T. (2001), Anket, Ankara: Seçkin Yayıncılık

BİRDİR, Kemal; TEPECİ, Mustafa (2003), "Otel Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu", 11. Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, Afyon Kocatepe Üniversitesi, İİBF, 22-24 Mayıs, Afyon: 959-972.

DOLAN, N. (1987), "The Relationship Between Burnout and Job Satisfaction in Nurses, Journal of Advanced Nursing", Journal of Advanced Nursing, 12 (1): 3-12.

DOLUNAY, A. Birsen (2002), "Keçiören İlçesi Genel Liseler Ve Teknik-Ticaret-Meslek Liselerinde Görevli Öğretmenlerde Tükenmişlik Durumu Araştırması", Ankara Üniversitesi, Tıp Fakültesi Mecmuası, Cilt: 55 (1): 51-62.

ERGİN, C. (1993), "Doktor ve Hemşirelerde Tükenmişlik ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması", VII. Ulusal Psikoloji Kongresi **Bilimsel Çalışmaları**, Ed. Bayraktar R.D.: 143-160.

FREUDENBERGER, N.J (1974), Staff burnout. J Soc Issues; 30: 159.

LEVİNSON, H., (1996) "Burnout", **Harvard Business Review**, July-August: 151-161.

MASLACH, C; JACKSON S.E. (1981), Maslach Burnout Inventory Manual, Palo Alto, Ca: Consulting Psychologist Press.

PEKER, Reşat (2002), "Anaokulu, İlköğretim ve Lise Öğretmenlerinde Mesleki Tükenmişliğin Bazı Değişkenlere Göre İncelenmesi", Uludağ Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi, XV (1): 319-331.

TEPECİ, Mustafa; BİRDİR, Kemal (2003), "Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkileri", Anotolia Dergisi, 14 (2): 93-106.

TUĞRUL, Belma; ÇELİK, Eylem (2002), "Normal Çocuklarla Çalışan Anaokulu Öğretmenlerinde Tükenmişlik", Pamukkale Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi: 12.

YAMAN, Hakan; UNGAN, Mehmet (2002), "Tükenmişlik: Aile Hekimliği Asistan Hekimleri Üzerinde Bir İnceleme", Türk Psikoloji Dergisi, 17 (49): 37-44.



Doç. Dr. Ali Osman Gürbüz Profesörlüğe Yükseltildi

Marmara Üniversitesi, İİBF İngilizce İşletme Bölümü öğretim üyelerinden Dr. Ali Osman Gürbüz profesörlüğe yükseltilmiştir.

Değerli meslektaşımızı kutlar, başarılarının devamını dileriz.