



Prof. Dr. Ayten Ersoy Arş. Gör. Burcu Demirel Utku

Konaklama İşletmeleri Muhasebe Müdürlerinde Tükenmişlik Sendromu-II

Prof. Dr. Ayten ERSOY

Akdeniz Üniversitesi, İİBF

Arş. Gör. Burcu Demirel UTKU

Akdeniz Üniversitesi, Turizm İşletmeciliği ve Otelcilik Y.O.

Özet

Çalışmanın ikinci bölümünde, Antalya yöresinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı oteller ve 1. sınıf tatil köylerindeki muhasebe müdürlerinin tükenmişlik düzeylerini ölçmek için tek-yönlü varyans analizi (Scheffe ve LSD testi ile birlikte), t-testi ve pearson korelasyon tekniği kullanılmıştır.

Anahtar Sözcükler: Tükenmişlik sendromu, maslach tükenmişlik ölçeği

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

In the second part of the 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. In the analysis of data one way anova analysis (with scheffe and LSD test), t-test and Pearson correlation techniques are utilized.

Key Words: Burnout syndrome, maslach burnout scale

Bu çalışmanın birinci bölümünde tükenmişlik sendromu ile ilgili literatür taramasına, turizm sektöründe tükenmişlik sendromuna ve yapılan araştırmanın metodolojisine yer verilmiştir. Çalışmanın birinci bölümünün devamı olarak ikinci bölümünde ise, tükenmişliği ölçmek için yapılmış olan analizlere yer verilecektir.

3.2.1. T-Testi Sonuçları: Aşağıdaki altı çizelgede araştırma grubunun bazı sosyo-demografik özellikleri (cinsiyet-medeni durum-eşin çalışma durumu- turizm eğitimi alma durumu-işletmenin türü- faaliyet dönemi) ile Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin 3 alt boyutu arasında yapılan t-testi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 5: Cinsiyete Göre Muhasebe Müdürlerinin
DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları

	Cinsiyet	N	AO	S.S	t	Önem Düzeyi
DT	bayan	7	17,42	4,27	1,73	Önemsiz
	bay	41	13,46	5,75		
D	bayan	7	6,85	1,57	1,70*	Önemli
	bay	41	5,00	2,78		
KB	bayan	7	14,71	3,14	2,27*	Önemli
	bay	41	10,07	5,21		

* p < ,05

Çizelge 5’de verilen t-testi sonuçları, muhasebe müdürlerinin cinsiyetlerine göre DT ($t=1.73$, $p>.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir fark olmadığını vurgularken, D ($t=1.70$, $p<.05$) ve KB ($t=2.27$, $p<.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğunu göstermektedir. Buna göre, bayan muhasebe müdürlerinde gerek duyarsızlaşma, gerekse kişisel başarı düzeylerinin, erkek muhasebe müdürlerine göre daha fazla olduğu görülmektedir. Çalışmanın başlangıcında da değinildiği üzere DT ve D alt ölçeklerinden alınan puanların yüksekliği ile KB alt ölçeğinden alınan puanın düşüklüğü tükenmişliği arttırmaktadır.

**Çizelge 6: Medeni Duruma Göre
Muhasebe Müdürlerinin
DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları**

	Medeni Durum	N	AO	S.S	t	Önem Düzeyi
DT	evli	39	13,66	5,28	-,94	Önemsiz
	bekar	9	15,66	7,38		
D	evli	39	5,05	2,73	-1,22	Önemsiz
	bekar	9	6,22	2,53		
KB	evli	39	10,30	5,01	-1,23	Önemsiz
	bekar	9	12,66	5,93		

Çizelge 6’da verilen t-testi sonuçları, muhasebe müdürlerinin medeni durumlarına göre DT ($t=,94$, $p>.05$), D ($t=1.22$, $p>.05$) ve KB ($t=1.23$, $p>.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

**Çizelge 7: Eşin Çalışma Durumuna Göre
Muhasebe Müdürlerinin
DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları**

	Eşin Çalışma Durumu	N	AO	S.S	t	Önem Düzeyi
DT	evet	21	15,19	4,24	2,23*	Önemli
	hayır	20	11,70	5,62		
D	evet	21	5,61	2,29	1,41	Önemsiz
	hayır	20	4,45	2,94		
KB	evet	21	12,04	5,33	2,80*	Önemli
	hayır	20	8,05	3,67		

* $p < ,05$

Çizelge 7’de verilen t-testi sonuçlarına göre, muhasebe müdürlerinin eşlerinin çalışma durumlarına göre DT ($t=2.23$, $p<.05$) ve KB ($t=2.80$, $p<.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir fark olduğu görülürken, eşin çalışma durumu ile D ($t=1.41$, $p>.05$) düzeyi arasında anlamlı bir farkın olmadığı görülmektedir. Bu sonuçlara göre, eşleri çalışan muhasebe müdürlerinin çalışmayanlara göre duygusal tükenmişlik düzeylerinin daha fazla olduğu ve yine eşleri çalışan muhasebe müdürlerinin çalışmayanlara göre kişisel başarı düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir.

Çizelge 8: Turizm Eğitimi Alma Durumuna Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları

	1.1.1 Turizm Eğitimi	N	AO	S.S	t	Önem Düzeyi
DT	evet	25	14,96	6,19	1,17	Önemsiz
	hayır	23	13,04	5,05		
D	evet	25	5,84	2,42	1,52	Önemsiz
	hayır	23	4,65	2,91		
KB	evet	25	9,84	5,24	-1,27	Önemsiz
	hayır	23	11,73	5,10		

Çizelge 8’de verilen t-testi sonuçları, muhasebe müdürlerinin turizm eğitimi alma durumlarına göre DT ($t=1,17$, $p>.05$), D ($t=1.52$, $p>.05$) ve KB ($t=1.27$, $p>.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

Çizelge 9: İşletmenin Türüne Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları

	1.1.2 İşletmenin Türü	N	AO	S.S	t	Önem Düzeyi
DT	5 yıldızlı otel	34	14,29	5,27	,42	Önemsiz
	1. sınıf tatil köyü	14	13,42	6,81		
D	5 yıldızlı otel	34	5,35	2,14	,32	Önemsiz
	1. sınıf tatil köyü	14	5,07	3,85		
KB	5 yıldızlı otel	34	9,20	4,69	-3,57*	Önemli
	1. sınıf tatil köyü	14	14,50	4,57		

* $p<.05$

Çizelge 9’da verilen t-testi sonuçları, muhasebe müdürlerinin çalıştıkları işletmenin türüne göre DT ($t=,42$, $p>.05$) ve D ($t=,32$, $p>.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olmadığını vurgularken, çalışılan işletme türü ile KB ($t=3,57$, $p<.05$) düzeyleri arasında anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir. Buna göre, 1. sınıf tatil köylerinde çalışan muhasebe müdürlerinin KB düzeyleri 5 yıldızlı otellerdeki muhasebe müdürlerine göre daha yüksektir.

Çizelge 10: İşletmenin Faaliyet Dönemine Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait t-testi Sonuçları

	Faaliyet Dönemi	N	AO	SS	t	Önem Düzeyi
DT	bütün yıl açık	35	13,80	4,84	-,47	Önemsiz
	sezonada (nisan-kasım) açık	13	14,69	7,76		
D	bütün yıl açık	35	5,28	2,02	,06	Önemsiz
	sezonada (nisan-kasım) açık	13	5,23	4,14		
KB	bütün yıl açık	35	9,82	4,99	-2,04*	Önemli
	sezonada (nisan-kasım) açık	13	13,23	5,16		

Çizelge 10’da verilen t-testi sonuçları,muhasebe müdürlerinin çalıştıkları konaklama işletmelerinin faaliyet dönemlerine göre, gerek DT ($t=,47$, $p>.05$) ve gerekse D ($t=,06$, $p>.05$) düzeyleri arasında ise anlamlı bir farklılığın olmadığını yalnızca KB ($t=2,04$, $p<.05$) düzeyinde anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir. Buna göre yalnızca sezonda faaliyet gösteren işletmelerde çalışan muhasebe müdürlerinin, KB düzeylerinin daha yüksek olduğu belirlenmiştir. 1. sınıf tatil köylerinin genel olarak yalnızca sezonda hizmet verdikleri düşünüldüğünde yukarıda bulunan sonuç ile bu Çizelgede bulunan sonucun birbirlerini destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

3.2.2. Varyans Analizi (ANOVA) Sonuçları: Aşağıdaki altı çizelgede araştırma grubunun bazı sosyo-demografik özellikleri ile (yaş, eğitim durumu, ilk muhasebe müdürü olunan yaş, muhasebe müdürü olarak çalışılan otel sayısı, sektörde çalışılan süre, şu anki işyerinde çalışılan süre) Maslach Tükenmişlik Ölçeği’nin 3 alt boyutu arasında yapılan varyans analizi sonuçları gösterilmektedir.

Çizelge 11: Yaş Düzeyine Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	Yaş	N	AO	SS		Kareler Toplamı	Serbestlik Derecesi	Kareler Ortalaması	F	Önem Düzeyi
DT	24-30	8	16,50	7,44	1.1.2.1.1 .arası	79,94	3	26,64	,810	Önemsiz
	31-40	19	13,47	5,95	Grupiçi	1447,97	44	32,90		
	41-50	16	14,18	5,23	Toplam	1527,91	47			
	50 +	5	11,80	1,64						
D	24-30	8	6,25	2,76	G.arası	18,79	3	6,26	,844	Önemsiz
	31-40	19	4,57	3,42	Grupiçi	326,68	44	7,42		
	41-50	16	5,62	1,96	Toplam	345,47	47			
	50 +	5	5,20	1,09						
KB	24-30	8	13,87	5,27	G.arası	211,78	3	70,59	2,91*	Önemli
	31-40	19	11,10	5,02	Grupiçi	1065,21	44	24,20		
	41-50	16	8,12	3,77	Toplam	1277,00	47			
	50 +	5	12,80	7,12						

* $p<.05$

Çizelge 11’deki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin yaş düzeylerine göre gerek DT ($F=,810$, $p>.05$), gerekse D ($F=,844$, $p>.05$) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını ancak KB ($F=2,91$, $p<.05$) düzeyinde ise anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir.

KB düzeyinde ortaya çıkan bu farklılığın, hangi grupların ortalamaları arasındaki farktan kaynaklandığını belirlemek amacı ile “scheffe” testi yapılmıştır. Scheffe testine göre 24-30 ve 41-50 yaş grubundakilerin kişisel başarı düzeyleri 31-40 ve 50 yaş ve üzerindekiyelerden daha fazladır. (24-30 yaş grubu en yüksek ortalamaya sahiptir). “scheffe testi ,10 düzeyinde anlamlı çıkmıştır”

Çizelge 12: Eğitim Durumuna Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	Eğitim Durumu	N	AO	SS		KT	SD	KO	F	Önem Düzeyi
DT	lise	7	12,85	3,76	G.arası	18,22	2	9,11	,272	Önemsiz
	meslek yüksek okulu	16	14,75	6,81	Grupiçi	1509,6	45	33,54		
	üniversite	25	13,92	5,50	Toplam	1527,9	47			
D	lise	7	4,42	1,81	G.arası	33,26	2	16,63	2,397	Önemsiz
	meslek yüksek okulu	16	6,43	2,50	Grupiçi	312,2	45	6,93		
	üniversite	25	4,76	2,87	Toplam	345,4	47			
KB	lise	7	7,85	4,52	G.arası	105,2	2	52,60	2,020	Önemsiz
	meslek yüksek okulu	16	10,06	5,66	Grupiçi	1171,7	45	26,04		
	üniversite	25	12,00	4,86	Toplam	1277,0	47			

Çizelge 12'deki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin eğitim durumlarına göre gerek DT ($F=,272$, $p>.05$), gerek D ($F=2,397$, $P>.05$) ve gerekse KB ($F=2,020$, $p>.05$) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

Çizelge 13: İlk Muhasebe Müdürü Olunan Yaşa Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	İlk MM Olunan Yaş	N	AO	SS		KT	SD	KO	F	Önem Düzeyi
DT	19-24	4	12,00	1,15	G.arası	18,26	2	9,13	,272	Önemsiz
	25-30	38	14,21	6,26	Grupiçi	1509,64	45	33,54		
	31-39	6	14,33	3,26	Toplam	1527,91	47			
D	19-24	4	4,75	,50	G.arası	2,81	2	1,40	,185	Önemsiz
	25-30	38	5,39	2,95	Grupiçi	342,6	45	7,61		
	31-39	6	4,83	1,94	Toplam	345,4	47			
KB	19-24	4	4,75	,50	G.arası	133,4	2	66,71	2,625	Önemsiz
	25-30	38	5,39	2,95	Grupiçi	1143,57	45	25,41		
	31-39	6	4,83	1,94	Toplam	1277,00	47			

Çizelge 13'deki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin ilk muhasebe müdürü oldukları yaşlarına göre DT ($F=,272$, $p>.05$), D ($F=,185$, $p>.05$) ve KB ($F=2,625$, $p>.05$) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

Çizelge 14: Muhasebe Müdürü Olarak Çalışılan Otel Sayısına Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	MM Olarak Çalışılan Otel Sayısı	N	AO	SS		KT	SD	KO	F	Önem Düzeyi
DT	ilk	12	15,50	6,18	G.arası	193,12	4	48,28	1,555	Önemsiz
	ikinci	15	15,93	5,44	Grupiçi	1334,79	43	31,04		
	üçüncü	14	11,28	6,00	Toplam	1527,91	47			
	dördüncü	5	13,00	2,73						
	beş ve yukarısı	2	13,00	,00						
D	ilk	12	5,83	2,48	G.arası	51,28	4	12,82	1,874	Önemsiz
	ikinci	15	6,40	2,38	Grupiçi	294,19	43	6,84		
	üçüncü	14	4,07	3,36	Toplam	345,47	47			
	dördüncü	5	4,00	,00						
	beş ve yukarısı	2	5,00	,00						
KB	ilk	12	12,41	5,12	G.arası	213,96	4	53,49	2,164	Önemsiz
	ikinci	15	12,60	6,76	Grupiçi	1063,03	43	24,72		
	üçüncü	14	9,14	3,05	Toplam	1277,00	47			

Çizelge 14'deki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin muhasebe müdürü olarak çalıştıkları otel sayılarına göre DT ($F=1,555$, $p>.05$), D ($F=1,874$, $p>.05$) ve KB ($F=2,164$, $p>.05$) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

Çizelge 15. Turizm Sektöründe Çalışılan Süreye Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	Turizm Sek.Çal. Süre	N	AO	SS		KT	D	KO	F	Önem Düzeyi
DT	2-4 yıl	2	17,00	11,31	G.arası	402,45	3	134,15	5,245*	Önemli
	4-6 yıl	11	19,00	4,60	Grupiçi	1125,46	44	25,57		
	6-10 yıl	5	11,00	4,12	Toplam	1527,91	47			
	10 yıl ve üzeri	30	12,53	4,97						
D	2-4 yıl	2	5,50	4,94	G.arası	95,04	3	31,68	5,566*	Önemli
	4-6 yıl	11	7,81	1,66	Grupiçi	250,43	44	5,69		
	6-10 yıl	5	4,20	1,78	Toplam	345,47	47			
	10 yıl ve üzeri	30	4,50	2,52						
KB	2-4 yıl	2	13,50	9,19	G.arası	670,69	3	223,56	16,224*	Önemli
	4-6 yıl	11	17,18	3,60	Grupiçi	606,30	44	13,78		
	6-10 yıl	5	11,00	2,82	Toplam	1277,00	47			
	10 yıl ve üzeri	30	8,16	3,52						

* $p<.05$

Çizelge 15'deki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin turizm sektöründe çalıştıkları süreye göre gerek DT (F=5,245, p<.05), gerek D (F=5,566, p<.05) ve gerekse KB (F=16,224, p<.05) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olduğunu göstermektedir.

Bu 3 alt boyutta da ortaya çıkan bu farklılıkların, hangi grupların ortalamaları arasındaki farktan kaynaklandığını belirlemek amacı ile Scheffe testi yapılmıştır. Scheffe testine göre 4-6 ve 6-10 ile 4-6 ve 10 yıl ve üzeri yıllar grupları arasında DT düzeyi bakımından anlamlı bir farklılık bulunmaktadır (4-6 yıl grubu en yüksek ortalamaya sahiptir). Bu da demektir ki DT düzeyleri en düşük olan grup, sektörde 2 ile 4 yıl arasında çalışan gruptur. D alt ölçeği bakımından ise farklılık yaratan gruplar 4-6 ile 10 yıl ve üzeri gruplardır (4-6 yıl grubu en yüksek ortalamaya sahip gruptur). Buna göre 2-4 yıl ile 6-10 yıl arasında sektörde çalışanların, D düzeyleri 4-6 ve 10 yıl ve üzeri gruplarına göre daha düşüktür. "Scheffe testi ,05 düzeyinde anlamlı çıkmıştır."

Çizelge 16: Şuan ki İşyerinde Çalışılan Süreye Göre Muhasebe Müdürlerinin DT, D ve KB Düzeylerine Ait Varyans Analizi Sonuçları

	Şuanki İşyerinde Çalışma Süresi	N	AO	SS		KT	SD	KO	F	Önem Düzeyi
DT	1 yıl veya daha az	7	12,7143	3,1997	G.arası	20,940	4	5,235	,149	Önemsiz
	2-4 yıl	12	14,0833	7,7513	Grupiçi	1506,976	43	35,046		
	4-6 yıl	14	14,1429	5,5032	Toplam	1527,91	47			
	6-10 yıl	12	14,2500	5,9410						
	10 yıl ve üzeri	3	15,6667	1,1547						
D	1 yıl veya daha az	7	3,7143	1,2536	G.arası	40,134	4	10,033	1,413	Önemsiz
	2-4 yıl	12	4,5000	4,2533	Grupiçi	305,345	43	7,101		
	4-6 yıl	14	6,0000	1,5191	Toplam	345,47	47			
	6-10 yıl	12	5,7500	2,4168						
	10 yıl ve üzeri	3	6,6667	1,1547						
KB	1 yıl veya daha az	7	7,7143	3,4983	G.arası	125,393	4	31,348	1,171	Önemsiz
	2-4 yıl	12	11,8333	6,5759	Grupiçi	1151,607	43	26,782		
	4-6 yıl	14	11,9286	5,7307	Toplam	1277,00	47			
	6-10 yıl	12	9,5833	3,8009						
	10 yıl ve üzeri	3	12,6667	2,8868						

Çizelge 16'daki tek-yönlü varyans analizi sonuçları, muhasebe müdürlerinin şu anda çalıştıkları işyerlerindeki sürelerine göre DT (F=,149 p>.05), D (F=1,413, p>.05) ve KB (F=1,171, p>.05) düzeylerinde anlamlı bir farklılığın olmadığını göstermektedir.

3.2.3. MTÖ Puan Ortalamalarının Değişkenlerle Karşılaştırılması : Çizelge 17de MTÖ puan ortalamalarının (3 alt boyut ve genel tükenmişlik puan ortalamaları), bazı değişkenlere göre karşılaştırılmasından elde edilen sonuçlar özet olarak sunulmuştur. T-testi yapılanlarda t değerleri, varyans analizi yapılanlar da ise F değerleri verilmiş olup, p<.05 düzeyinde anlamlı olanlar tabloda "*" sembolü ile belirtilmiştir.

Çizelge 17: Araştırma Grubunun Maslach Tükenmişlik Ölçeği Puan Ortalamalarının Bazı Değişkenlere Göre Karşılaştırılması / Özet Tablo (N=48)

Değişkenler	DT	D	KB	GT
Yaş	F=,81	F=,84	F=2,91*	F=,92
Cinsiyet	t=1,73	t=1,70*	t=2,27	t=2,68*
Medeni Durum	t= -,94	t= -1,22	t= -1,23	t= -1,20
Eşin Çalışma Durumu	t=2,23*	t=1,41	t=2,80*	t=2,58*
Eğitim Durumu	F=,27	F=2,39	F=2,02	F=,63
Turizm Eğitimi	t=1,17	t=1,52	t= -1,27	t=,331
İlk MM Olunan Yaş	F=,27	F=,18	F=2,62	F=,81
MM Olarak Çalışılan Otel Sayısı	F=1,55	F=1,87	F=2,16	F=2,07
Turizm Sektöründe Çalışma Süresi	F=5,24	F=5,56	F=16,22	F=10,17*
Şimdiki İşyerinde Çalışma Süresi	F=,149	F=1,42	F=1,17	F=,58
İşletmenin Türü	t=,42	t=,32	t= -3,51*	t= -1,04
Faaliyet Dönemi	t= -,47	t=,06	t= -2,04*	t= -1,04
Yatak Kapasitesi	F=,458	F=,584	F=2,54*	F=,316

Özet çizelge olarak düzenlenen Çizelge 17; cinsiyet (çizelge 5), medeni durum (çizelge 6), eşin çalışma durumu (çizelge 7) ve işletmenin faaliyet döneminin (çizelge 10) GT (genel tükenmişlik), DT, D ve KB düzeyleri için yapılan t-testlerinden elde edilen t-değerleri ile, yaş (çizelge 11), eğitim durumu (çizelge 12), ilk muhasebe müdürü olunan yaş (çizelge 13), muhasebe müdürü olarak çalışılan otel sayısı (çizelge 14) ve turizm sektöründe çalışılan sürenin (çizelge 15), GT, DT, D ve KB düzeyleri için yapılan tek yönlü varyans analizlerinden elde edilen F değerlerinin, p<.05 düzeyinde anlamlı olanlarını da belirterek özet hale getirilmesi ile oluşturulmuştur. Tabloya göre; DT düzeyinde eşin çalışma durumu, D düzeyinde cinsiyet, KB düzeyinde yaş, eşin çalışma durumu, işletmenin türü ve yatak kapasitesi, GT düzeyinde ise cinsiyet, eşin çalışma durumu ve turizm sektöründe çalışma süresi p<.05 düzeyinde anlamlı bulunmuştur. Eşin çalışma durumu, konaklama işletmelerinde çalışmakta olan muhasebe müdürleri için tükenmişliği etkileyen en önemli faktör olarak belirlenmiştir. Cinsiyet ise, tükenmişliği etkileyen ikinci dereceden önemli faktördür.

4. Sonuç ve Değerlendirme

Çizelge 17'den de esinlenerek araştırmanın sonuçları şu şekilde özetlenebilmektedir:

Yaşa göre GT etkilenmemekte, yalnızca KB alt ölçeği etkilenmektedir. 24-30 yaş grubu muhasebe müdürlerinin kişisel başarı yönünden diğer yaş gruplarına oranla tükenmişlikleri daha fazladır. Bu sonuç literatürde yaş değişkeninin tükenmişlikle ters yönlü bir ilişki göstermesi nedeni ile (Dolunay 2002; Sucuoğlu vd 1996; Kırılmaz vd 2003: 6 ; Birdir vd 2003: 103) literatürle uyumlu bulunmuştur. **Cinsiyete** göre hem GT hem de D etkilenmektedir. Bayan muhasebe müdürlerinin duyarsızlaşma ve genel tükenmişlik yönünden erkek muhasebe müdürlerine göre tükenmişlikleri daha fazladır. Bu sonuç, yani tükenmişliğin cinsiyete göre farklılık göstermesi literatür ile (Dolunay 2002: 591; Sucuoğlu ve Kuloğlu, 1996; Kırılmaz vd., 2003, 6) uyumsuz bulunmuştur. **Medeni duruma** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Bu sonuç da literatürde medeni durum ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark çıkmaması nedeni ile, (Dolunay, 2001; Kırılmaz vd., 2003,6) literatürle uyumlu bulunmuştur. **Eşin çalışma durumuna** göre GT ile DT ve KB alt ölçekleri etkilenmektedir. Eşi çalışmayan muhasebe müdürlerinin, eşi çalışmayan muhasebe müdürlerine göre DT ve KB yönünden tükenmişlik düzeyleri daha yüksektir. **Eğitim durumuna** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında istatistiksel

olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. **Turizm eğitimi alma durumuna** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. **İlk muhasebe müdürü olunan yaşa** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. Aynı şekilde **muhasebe müdürü olarak çalışılan otel sayısına** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında da istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. **Turizm sektöründe çalışma süresine** göre yalnızca GT puan ortalaması etkilenmektedir. **Şuanda çalışmakta olduğu işyerindeki çalışma süresine** göre DT, D, KB ve GT puan ortalamaları arasında istatistiksel olarak anlamlı bir farklılık saptanmamıştır. **İşletme türüne** göre genel tükenmişlik etkilenmemekte, yalnızca kişisel başarı alt ölçeği etkilenmektedir. 5 yıldızlı otellerdeki muhasebe müdürlerinin kişisel başarı yönünden 1. sınıf tatil köylerindeki muhasebe müdürlerine oranla tükenmişlikleri daha fazla olmaktadır. **Faaliyet dönemine** göre genel tükenmişlik etkilenmemekte, yalnızca kişisel başarı alt ölçeği etkilenmektedir. Buna göre yalnızca sezonda (nisan-kasım) faaliyet gösteren işletmelerde çalışan muhasebe müdürlerinin kişisel başarı yönünden tüm yıl açık olan işletmelerde çalışan muhasebe müdürlerine oranla tükenmişlikleri daha fazla olmaktadır. Son olarak **yatak kapasitesine** göre genel tükenmişlik etkilenmemekte, yalnızca kişisel başarı alt ölçeği etkilenmektedir. Bu sonuçta göre ise 701-1000 arasında yatak kapasitesine sahip olan konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürlerinin kişisel başarı yönünden yatak kapasitesi 250-700 ve 1000'in üzerinde olan işletmelere oranla tükenmişlikleri daha fazla olmaktadır.

Sonuçlar doğrultusunda aşağıdaki önerilerde bulunulabilir;

- Muhasebe müdürlerinin mesleği isteyerek seçmeleri sağlanmalı, verim düzeyi ve iş doyumunu artırılmalıdır,

- Hizmet süresi daha fazla olan deneyimli muhasebe müdürleri, deneyimlerini ve bilgilerini işe yeni başlayan muhasebe müdürleri ile paylaşmalı ve meslektaşlarını çalışmalarında desteklemelidirler,

- İşe yeni başlayan veya çalışmakta olan muhasebe müdürleri, tükenmişlikle baş edebilme konusunda bilinçlendirilmelidir,

- Genel olarak sonuçlar göstermektedir ki; gerek daha büyük, gerekse yoğunluğun ve çalışma zamanının daha fazla olduğu konaklama işletmelerinde çalışan muhasebe müdürleri daha fazla tükenmişlik sendromu yaşamaktadırlar. Bu nedenle Turizm sektörünün yapısı gereği oluşmuş olan bu yoğun çalışma temposu mümkün olduğu derecede azaltılmaya çalışılmalı, bu tempoya rağmen verimliliği arttırmaya yardımcı olacak, çalışma ortamındaki fiziksel ve sosyal olanaklarla ilgili değişikliklerin yapılması yönünde çalışmalara önem verilmelidir

Kaynakça

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.

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.

KIRILMAZ, A.Yıldız; ÇELEN Ümit; SARP, Nilgün (2003), "İlköğretim'de Çalışan bir Öğretmen Grubunda Tükenmişlik Durumu Araştırması", İlköğretim-Online, 2 (1): 2-9.

SUCUOĞLU, B.; KULOĞLU, N. (1996), "Özürü Çocuklarla Çalışan Öğretmenlerde Tükenmişliğin Değerlendirilmesi", Türk Psikoloji Dergisi, 10: 36.

