

**ÇALIŞANLARIN DEMOGRAFİK ÖZELLİKLERİ AÇISINDAN
TÜKENMİŞLİK ALGILARI: BELEK’TEKİ 5 YILDIZLI OTELLER ÜZERİNE
BİR ARAŞTIRMA¹**

*BURNOUT PERCEPTION OF EMPLOYEES IN THE TERMS OF THEIR
DEMOGRAPHICAL AFFAIRS: A RESEARCH ON FIVE STAR HOTELS IN BELEK*

Ahmet AKNAR²
Berat ÇİÇEK³
Yusuf Emre KARAKAŞ⁴

ÖZET

Çağımızda giderek karmaşıklaşan iş yapma usulleri çalışanlar açısından birçok olumsuzluğu da beraberinde getirmiştir. İşlerin yapılış şekillerinin zorlaşması, insan ilişkilerinde giderek artan gerginlikler ve ben merkezlik gibi yaygınlaşan davranışların neticesinde; çalışanların streslerinin artması, işe yabancılaşması, iş tatminlerinin düşmesi şeklinde sonuçlar ortaya çıkmaya başlamıştır. Bu çalışmada sözü edilen sonuçlara benzer olan *tükenmişlik sendromu* ele alınmaya çalışılmıştır. Tükenmişliği; “başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumu” şeklinde tanımlayabiliriz. Bu çalışmada otel işletmesi çalışanlarının demografik özellikleri açısından tükenmişlik düzeylerinin ortaya konulabilmesi amaçlanmıştır. Bu bağlamda çalışmaya veri toplamak ve nicel bir araştırma gerçekleştirmek için bir anket çalışması gerçekleştirilmiştir. Antalya-Belek bölgesinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı otel işletmesi çalışanlarına uygulanan ankete 197 kişi geri dönüş yapmıştır. Araştırma bulgularının literature katkı sağlamasının yanı sıra, uygulamada otel işletmelerine problemin tespiti açısından çözüm önerileri getirmesi hedeflenmektedir.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik, Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

Work procedures which increasingly become more complex recently have brought many negativeness up for employees. With the increasing difficulties in making works, rising tension in human relations and behaviors like egocentrism, end up with increases in the stress of employees, alienation of work, and decreases in job satisfaction have begun to emerge. In this study, it is achieved to handle burnout syndrome which is similar to those results that talked about. Burnout conception can be defined as, “failure, worn out, reduced energy and power, or exhaustion of the individual's internal resources as a result of unfulfilled wishes”. In this study, it is aimed to investigate burnout level of hotel employees in the terms of demographical affairs.

¹ Bu çalışma 28 Eylül – 1 Ekim 2017 tarihleri arasında Van’da düzenlenen *Uluslararası Batı Asya Turizm Araştırmaları Kongresi*’nde sunulan sözlü bildirin geliştirilmiş halidir.

² Öğr. Gör., Hitit Üniversitesi, Sosyal Bilimler Meslek Yüksekokulu, ahmetaknar@hitit.edu.tr

³ Yrd.Doç.Dr. Muş Alparslan Üniversitesi, İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi, b.cicek@alparslan.edu.tr, (Sorumlu Yazar)

⁴ İnönü Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Doktora Öğrencisi, y.emrekarakas@gmail.com

In this context, a survey was realized in order to obtain the data for a qualitative research. This survey study is responded by 197 employees of five-star hotels which are located in Antalya-Belek region. It's expected to provide contributions to literature through the findings of the research. In addition to that, it is aimed to find some solutions for the hotel firms in the meaning of defining the problem.

Keywords: Burnout, Burnout Syndrome, Hotel Business

GİRİŞ

Bireylerin iş hayatlarında gerek işle ilgili gerekse de insan ilişkilerinde yaşadıkları zorluklar zaman zaman dayanılmaz boyutlara ulaşabilmektedir. Özellikle günümüz iş koşulları düşünüldüğünde, iş ortamlarının gayet stresli olması, dışarıda çok eğlenceli ve hareketli bir yaşam varken insanların işyerlerinde zaman geçirmek zorunda olması, yazılı, görsel ve sosyal medya araçlarının gelişmesiyle birlikte insanların başkalarının yaşamlarına gıpta ile bakması ve bunlar gibi diğer sebeplerden, çalışanlarda çeşitli şekillerde tezahür edebilen bıkkınlıklar meydana gelmeye başlamıştır. Yaşanan bu olumsuz durumlara bilim insanları da kayıtsız kalamamış ve bu durumu farklı şekillerde ele almaya çalışmışlardır. Bu yaklaşımlardan bir tanesi de *tükenmişlik* olmuştur.

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1970'li yıllarda Amerika'da ortaya çıkmıştır. Bu popüler kavram Greene'in 1961 yılında yazdığı *A burnout case (bir tükenmişlik hikayesi)* adındaki, hayal kırıklıkları yaşamış ve ruhen çökmüş bir mimarın işi bırakarak Afrika'daki bir ormanda inzivaya çekilmesini konu edinen romanından esinlenilerek ortaya çıkmıştır. Her ne kadar isim olarak bu romandan esinlenilse de tükenmişlik hem kurgusal hem de gerçek hayat hikayelerinden esinlenilmiş birçok diğer fenomen hikayelere de konu olmuştur. Burada asıl dikkate değer olan, tükenmişliğin bir kavram olarak sosyal yorumcular ve uygulayıcılar tarafından ele alınmasından çok önce dahi bir sorun olarak araştırmacılar tarafından sistematik bir yaklaşımla ele alınmış olmasıdır (Maslach vd., 2001: 398).

Tükenmişliğin hikayesi kısaca şöyle özetlenebilir. Bir çalışan, coşkuyla ve iş yerinde başarılı olmak gibi olumlu beklentilerle bir işe giriyor. Zamanla işler istediği gibi gitmediği için hayal kırıklıkları, öfke ve sinizm gibi duygular ortaya çıkmaya başlıyor. Bunun sonucu olarak birey kendini etkisiz ve başarısız hissetmeye başlıyor. Böylelikle bireyin içerisinde karşı konulamaz bir bitkinlik meydana geliyor. İşte tükenmişliğin ilk alevi olarak bu bitkinlik sayılabilir. Zamanla bu deneyim hem bireysel hem de toplumsal işleyişi bozmaya başlıyor. Bunun bir sonucu olarak çalışan gerek kendisi gerekse de çevresindeki diğer insanlar için faydasız hale geliyor. Hatta organizasyona faydadan çok zararı dokunuyor. Bu durumu yaşayan bazı çalışanlar işten ayrılabilirler gibi bazıları da işyerlerinde kalmaya devam edebiliyorlar. Kalmayı seçenler de en iyi performanslarını sergilemekten çok uzak oluyorlar. Çalıştıkları işe ancak asgari düzeyde bir yararları dokunabiliyor (Leiter ve Maslach, 2003: 92).

Bu çalışmada turizm sektöründe çalışanların tükenmişlik algılarının, demografik değişkenlerine göre ortaya konulmaya çalışılmıştır. Çalışanların turizm sektöründen seçilmesinin temel sebebi, insan ilişkilerinin ön planda olduğu bir sektör olmasıdır. Böylelikle literatürün genişletilmesi ve sektör açısından durumun ortaya konulması

ayrıca yaşanan iş tükenmelerine çare olabilecek çözüm önerilerinin sunulması hedeflenmiştir.

1. TÜKENMİŞLİK KAVRAMI

Çalışma hayatını olumsuz yönde etkileyen önemli unsurlardan birisi olarak görülen tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında Herbert Freudenberger tarafından tanımlanmıştır. Freudenberger'in (1974: 159) tanımına göre tükenmişlik; başarısız olma, yıpranma, enerji ve gücün azalması veya tatmin edilemeyen istekler sonucunda bireyin iç kaynaklarında meydana gelen tükenme durumudur. Tükenmişlik; çağımızın toplumsal yaşantısının bir ürünü olarak, yaşamımıza anlam kazandırma çabalarımızın sonucunda meydana çıkmıştır (Freudenberger ve Richelson, 1981: 6). Benzer bir şekilde Edelwich ve Brodsky'de (1980) tükenmişliği, işyerindeki koşullara bağlamıştır ve idealizmin, enerjinin, amacın ve ilginin kaybolması biçiminde tanımlamışlardır. Berns (1984) tükenmişliği tanımlarken kişinin işinin özgün anlamı ve amacından uzaklaşmasına ve hizmet ettiği insanlarla artık ilgilenemiyor olması durumuna değinmiştir. Reynolds ve Tabacchi (1993) ise yiyecek içecek işletmeleri üzerinde yapmış oldukları çalışmalarında tükenmişliğin, çalışma ortamında yaşanan stresin ortadan kaldırılamaması sonucu fiziksel hastalık haline gelebilen psikolojik bir sorun olabileceğini belirtmiştir. Duruma farklı bir açıdan bakan Glicken ve Janka (1982), tükenmişliği düşük moral veya iş tatminsizliğine bir tepki olarak görmekten ziyade bunlardan farklı olarak tükenmişliğin klinik olarak gözlenebilen şartlarla ilgili olduğunu ayrıca işle ve diğer faktörlerle ilgili bir durumu anlattığını ifade etmişlerdir.

Veninga ve Spradley (1981: 86) tükenmişliğe sebep olduğu sonuçlar üzerinden değinmiştir. Araştırmacılara göre tükenmişlik iş stresinin getirdiği, giderilemeyen psikolojik zayıflama, tükenen enerji ve duygusal tükenme, hastalıklara karşı direncin düşmesi, kişiler arası ilişkilerde artan duyarsızlaşma, tatminsizlik, karamsarlık, devamsızlık ve iş verimsizliğinin artması olarak tanımlamaktadırlar. Buna ek olarak Cherniss (1980: 5) tükenmişliği, iş stresine cevap olarak güdüsel, duygusal, tutumsal ve davranışsal değişiklikleri oluşturan tüm olguların bileşkesine eşdeğer bir baskı olarak değerlendirmiş ve geçici bir yorgunluk veya zorlanma değil, bireyin işinden soğuması ile sonuçlanan kalıcı bir durum olduğunu iddia etmiştir.

Kavramla ilgili yapılan diğer tanımlardan da hareketle tükenmişliği, duygusal ve bedensel talepler gerektiren durumlara aşırı miktarda ve uzun süre maruz kalmanın neden olduğu fiziksel, duygusal ve zihinsel tükenme durumu olarak tanımlayabiliriz.

Tükenmişliğe yol açan sebepleri belirlemeye yönelik çalışmalarında Cordes ve Dougherty (1993) tükenmişliğin işin kendisinden ve görevden kaynaklandığı iddiasında bulunmuşlardır. Bunlar arasında en kritik faktörün ise çalışanlar ve müşteri (öğrenci, hasta, otel misafiri ve benzeri) ilişkisinden oluşan sebepler ve meslekten ötürü oluşan aşırı görev, karmaşa ve çatışma olduğunu iddia etmişlerdir. Ayrıca örgüt dışı sebepler de mevcuttur. Buna göre çalışanların yaş, cinsiyet, medeni durum, eğitim durumu ve hizmet yılı gibi nedenlerden ötürü tükenebilecekleri savunulmuştur.

VanYperen ve arkadaşları (1992), tükenmişliğin belirtileri üzerinde durmuşlardır ve bu belirtileri 5 ayrı kategoride ele almışlardır. Bunlar; *“psikolojik belirtiler, fiziksel belirtiler, davranışsal belirtiler, sosyal belirtiler ve problem olmaya yatkın tutumlar”* olarak belirlenmiştir. Tükenmişliğin sonuçları olarak ise yorgunluk, uykusuzluk,

iştahsızlık, baş ağrıları, sindirim güçlükleri gibi fiziksel sonuçlar ve depresyon, kaygı, çaresizlik, özsaygının azalması, alınganlık gibi duygusal sorunlar sıklıkla görülebileceği belirtilmiştir.

Tükenmişlikle mücadelede başvurulabilecek birtakım yöntemler ise şu şekilde sıralanmıştır (Dinibütün, 2013):

- Kişinin mesleğe yöneltilmesinde; kişiliğine, uzun vadeli beklentilerine uygun mesleği seçmesine dikkat edilmesi,
- Çalışanların rollerinin ve sorumluluklarının yönetici tarafından açık bir şekilde belirtilmesi,
- Çalışanların işle ilgili kararlara katılmasının sağlanması,
- Çalışanlara kariyer fırsatlarının tanınması,
- İşlerin çalışanlar için anlamlı kılınması, çalışanların becerilerinin gelişmesine fırsat verilmesi,
- İş takvimlerinin, çalışanların istekleri ve iş dışı sorumluluklarının dikkate alınarak düzenlenmesi,
- Egzersiz yapma ve doğal beslenme,
- İş dışı ilgilerin geliştirilmesi,
- Çalışanları daha iyi organizasyon ve etkin zaman kullanımı konusunda bilgilendirme,
- Çalışanlara, düşünce ve duygusal paylaşım olanağı verme ve
- Kişisel öncelik ve değerlerin yeniden yapılandırılması.

2.ARAŞTIRMANIN METODOLOJİSİ

2.1. Ölçüm Aracı ve Veri Toplama Yöntemi

Araştırmaya konu olan çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerini belirlemek amacıyla Kristensen ve arkadaşları (2005) tarafından geliştirilmiş olan “Tükenmişlik Ölçeği”nden faydalanılmıştır. Ölçek 7 ifade ve tek boyuttan oluşmaktadır. “İşgününün sonunda kendimi yıpranmış hissediyorum”, “İşim duygusal olarak beni yormaktadır” ve “İşim beni hayal kırıklığına uğratmaktadır” tükenmişlik ölçeğinde yer alan ifadelerden bazılarıdır. Bununla birlikte ankette çalışanların demografik özelliklerini belirlemek için 8 ifade (cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim durumu, turizm eğitimi düzeyi) yer almaktadır.

Anket sorularında beşli aralıklı “(1) kesinlikle katılmıyorum”dan “(5) kesinlikle katılıyorum”a doğru ifadeler yer almaktadır. Anket için basit tesadüfi örnekleme yöntemi seçilmiştir, buna göre, evreni oluşturan her elemanın örneğe girme şansı eşittir. Dolayısıyla hesaplamalarda da her elemana verilecek ağırlık aynıdır (Arıkan, 2004: 141). Anket Antalya-Belek bölgesinde faaliyette bulunan 5 yıldızlı otel işletmelerinin insan kaynakları departmanları aracılığıyla çalışanlara Ocak – Nisan ayları arasında uygulanmıştır. 280 adet anket dağıtılmış, dağıtılan anketlerin 197 tanesi geri dönmüştür.

2.2.Verilerin Analizi

Anket yolu ile toplanan verileri hipotezler doğrultusunda test etmek için SPSS 22 programı kullanılmıştır. Verilerin testine geçmeden önce güvenilirlik analizi yapılmıştır. Güvenilirlik analizinin amacı verilerin rastlantısallığını ölçmektir (Dinç ve Abdioğlu, 2009: 172). Ankete verilen cevaplar rastgele dağılım gösteriyorsa anket sonuçlarının

güvenilir olduğuna karar verilmektedir. Güvenilirlik analizi seçilen örneğin güvenilirliğini, tesadüflüğünü ve tutarlılığını test etmekte kullanılmaktadır. İçsel tutarlılık yönteminin bir uygulaması da “alfa katsayısı”dır. Alfa katsayısı ölçeğin güvenilirliğini test etmede en yaygın kullanılan yöntem olup, sıfır ve bir arasında değişen rakamlar almaktadır. Araştırmada kullanılan ölçeğin de güvenilirliğinden bahsedebilmek için alfa katsayısının 0,70 ve üzerinde olması gerekmektedir (Hair vd, 1998: 118).

Araştırmada yer alan yedi ifadeli mesleki tükenmişlik ölçeğine ilişkin Alpha değerleri Tablo 1’de görülmektedir.

Tablo 1. Güvenilirlik Analizi Sonuçları

Ölçek	Cronbach’s Alpha	Madde Sayısı
Tükenmişlik	0,716	7

Yapılan güvenilirlik analizi sonucunda yedi ifadenin içsel tutarlılığının, yani ölçülmek istenilen kavramı temsil oranı $\alpha = 0,716$ olarak tespit edilmiştir. Bu sonuca göre örneğin homojen dağıldığını ve örnek hacminin analiz için uygun düzeyde olduğunu söylemek mümkündür.

Araştırmada, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri hakkında genel bir görüş elde etmek için aritmetik ortalama ve standart sapma gibi betimleyici analizler yapılmıştır. Bulguları yorumlamada kullanılan ortalama aralıkları 1.00-1.80 çok düşük, 1.81-2.60 düşük, 2.61-3.40 orta, 3.41-4.20 yüksek ve 4.21-5.00 çok yüksek şeklinde yorumlanmıştır.

2.2.1. Demografik Bilgiler

Araştırmaya katılanlarla ilgili demografik bilgiler Tablo 2’de verilmiştir.

Tablo 2. Araştırmaya Katılanlar İlgili Demografik Bilgiler

Cinsiyet	N	%	Sektörde Çalışma Süresi	N	%
Kadın	46	23,4	1 yıldan az	11	5,6
Erkek	151	76,6	1-3 yıl arası	27	13,7
Toplam	197	100	4-6 yıl arası	31	15,7
Medeni Durum	N	%	7-9 yıl arası	26	13,2
Evli	123	62,4	10 yıl ve üzeri	102	51,8
Bekar	74	37,6	Toplam	197	100
Toplam	197	100	İşletmede Çalışma süresi	N	%
Yaş Grubu	N	%	1 yıldan az	28	14,2
24 yaş ve altı	38	19,3	1-3 yıl arası	47	23,9
25-30 yaş arası	47	23,9	4-6 yıl arası	46	23,4
31-36 yaş arası	33	16,8	7-9 yıl arası	28	14,2
37 yaş ve üzeri	79	40,1	10 yıl ve üzeri	48	24,4
Toplam	197	100	Toplam	197	100
Eğitim Düzeyi	N	%	Çalışılan Departman	N	%
İlköğretim	70	35,5	Servis	38	19,3
Lise	75	38,1	Bar	27	13,7
Önlisans	20	10,2	Mutfak	28	14,2
Lisans	32	16,2	Önbüro	22	11,2
Toplam	197	100	Kat Hizmetleri	60	30,5
Turizm Eğitimi Düzeyi	N	%	İnsan Kaynakları	7	3,6

Hizmetiçi Eğitim	131	66,5	Teknik Servis	9	4,6
Lise	41	20,8	Diğer	6	3,0
Önlisans	11	5,6	Toplam	197	100
Lisans	14	7,1			
Toplam	197	100			

Tablo 2'ye göre; Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının %76,6'sı erkek, %23,4'ü kadın, %62,4'ü evli, %37,6'sı ise bekar. Verilerden de anlaşıldığı üzere otel işletmelerinin çalışan seçiminde erkek ve evli olmalarına özen gösterdikleri, diğer bir ifadeyle erkek ve evli bireylerin otel işletmelerini daha fazla tercih ettikleri söylenebilir.

Araştırmaya katılan 197 çalışanın %59,9'u 36 yaş ve altında yer almaktadır. Araştırmaya katılanların büyük çoğunluğunun genç ve orta yaş grubunda yer aldığı anlaşılmaktadır. Hizmet sektörü sürekli değişen ve gelişen bir yapıda olduğu için otel işletmelerinin daha genç işgörenleri istihdam ettikleri söylenebilir.

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının %35,5'i ilköğretim mezunu, %38,1'i lise mezunu, %10,2'si önlisans mezunu, %16,2'si lisans mezunudur. 197 çalışan içerisinde lisansüstü eğitim alana rastlanmaması çarpıcı bir sonuçtur. Buna göre otel işletmesi çalışanlarının eğitim durumlarının ilköğretim ve lise düzeyinde olduğunu söylemek mümkündür. Bununla beraber lisansüstü eğitim düzeyinde olan işgörenlerin otel işletmelerini tercih etmedikleri de söylenebilir.

Araştırmaya katılanların otel işletmesi çalışanlarının turizm eğitim düzeyleri incelendiğinde %66,5 gibi büyük çoğunluğun hizmet içi eğitim, %20,8 lise düzeyinde, %5,6'sı önlisans düzeyinde, %7,1'i ise lisans düzeyinde turizm eğitimi almıştır. Verilerden de anlaşıldığı üzere, otel işletmesi çalışanlarının büyük çoğunluğunun turizm eğitimi örgün eğitim olarak değil işletmelerin verdikleri eğitim sayesinde aldıkları söylenebilir. Örgün eğitim alan çalışanların ise büyük çoğunluğun lise düzeyinde eğitim aldıklarını söylemek mümkündür.

Araştırmaya en yüksek katılımı %37,2'lik oranla yiyecek-içecek departmanı çalışanları oluşturmaktadır. Yiyecek içecek departmanını sırasıyla, %30,5 ile kat hizmetleri departmanı, %11,2 ile önbüro departmanı, %4,6 ile teknik servis departmanı, %3,6 ile insan kaynakları departmanı ve %3 ile diğer departman çalışanları takip etmektedir.

Araştırmaya katılan 197 otel işletmesi çalışanın turizm sektöründe çalışma süreleri incelendiğinde %58,1'lik oranla 10 yıl ve üzerinde çalışanlar birinci sırada yer alırken. 10 yıl ve üzeri çalışanları sırasıyla %15,7 ile 4-6 yıl arası çalışanlar, %13,7 ile 1-3 yıl arası çalışanlar, %13,2 ile 7-9 yıl arası çalışanlar ve %5,6 ile 1 yıldan az çalışanlar oluşturmaktadır. İşletmede çalışma süreleri incelendiğinde ise birinci sırada %24,4 ile 10 yıl ve üzeri çalışanlar yer almaktadır. Bunu sırasıyla %23,9 ile 1-3 yıl arası çalışanlar, %23,4 ile 4-6 yıl arası çalışanlar ve %14,2'lik oranlarla 7-9 yıl arası çalışanlar ile 1 yıldan az çalışanlar takip etmektedir. Sektörde çalışma süreleri ile işletmede çalışma süreleri incelendiğinde ortaya çıkan oransal farklılıkların otel işletmelerindeki yüksek personel devir hızından kaynaklandığı söylenebilir.

2.2.2. Mesleki Tükenmişlik Düzeyine İlişkin Tanımlayıcı İstatistikler

Bu bölümde araştırmaya katılanların çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerine ilişkin tanımlayıcı istatistiklere yer verilmiştir.

Tablo 3. Tükenmişlik Algısı İfadelerine Ait Ortalama Değerler

İfadeler	Ortalama	Standart Sapma	Varyans	Çarpıklık	Basıklık
İş gününün sonunda kendimi yıpranmış hissediyorum.	3,01	1,294	1,673	,120	-1,111
Sabahları başka işgünlerini düşünerek kendimi bitkin hissediyorum.	3,36	1,080	1,167	-,365	-,469
Her çalışma saatinin benim için yorucu olduğunu düşünüyorum.	3,49	1,143	1,307	-,624	-,390
Boş zamanlarımda ailem ve arkadaşlarım için yeterli enerjiye sahibim.	3,12	1,279	1,636	-,166	-,1,214
İşim duygusal olarak beni yormaktadır.	3,38	1,340	1,795	-,441	-,1079
İşim beni hayal kırıklığına uğratmaktadır.	3,67	1,252	1,568	-,941	-,083
İşim yüzünden kendimi tükenmiş hissediyorum.	3,50	1,350	1,822	-,478	-,1,073

Tablo 3’de otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik algısı ile ilgili ifadelere vermiş oldukları yanıtların ortalamaları, standart sapmaları, varyansları, çarpıklık ve basıklık değerleri gösterilmiştir. İfadelere verilen cevaplardan en küçük ortalama değeri 3,01 ile birinci ifade, en büyük değeri ise 3,67 ile altıncı ifade almıştır. Ortalama merkez eğilim ölçüsü olan standart sapmaya ve standart sapmanın karesi olan varyansa bakıldığında ise en büyük standart sapma değeri 1,350 ile yedinci ifade ve buna bağlı olarak en büyük varyans değerini 1,822 ile yine yedinci ifade almıştır. En küçük standart sapma değerini 1,080 ile ikinci ifade ve en küçük varyans değerini 1,167 ile yine ikinci ifade almıştır. Yedinci ifadeye katılımcıların birbirinden çok farklı cevaplar verdiğini ve homojen bir dağılım gerçekleşmediğini söylemek mümkündür. İkinci ifadeye ise birbirine en yakın cevaplar vererek homojen bir dağılım gösterdiğini söylemek mümkündür. Bununla birlikte Tablo 3’deki ortalama değerlerin 3,36 düzeyinde olması, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik algı düzeylerinin yüksek düzeyde olduğunu göstermektedir. Veri setindeki gözlemlerin normal dağılım varsayımını karşılayıp karşılamadığını anlamak için çarpıklık ve basıklık değerleri incelenmiştir. Literatürde incelendiğinde normal dağılım sergileyen veri setlerinde genel kabul gören çarpıklık değeri ± 2 (Bollen,1998: 266-267; Dinç ve Şeker, 2016:10; Bayram, 2016: 120) ve basıklık değerinin ± 7 değer arasında olması gerektiği ifade edilmektedir (Bollen, 1998: 266-267). Tablo 3 incelendiğinde veri setindeki gözlemlere ilişkin çarpıklık ve basıklık değerlerinin bu koşulları sağladığı ve normal dağılım sağladığı görülmektedir.

2.2.3. Hipotez Testleri

Araştırmanın bu bölümünde, çalışanların tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenlere göre değişim gösterip göstermediği ile ilgili bilgi ve bulgulara ulaşabilmek amacıyla ilgili hipotezler test edilmiştir.

Aşağıda otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin cinsiyet, medeni durum, yaş, eğitim düzeyi vb. özelliklerine göre anlamlı farklılık gösterip göstermediğini test etmek için t-testi ve F (Anova) testi kullanılmıştır. T-testi, iki ilişkisiz grup ortalamaları arasındaki farkın anlamlı olup olmadığını test etmek için kullanılırken; tek yönlü ANOVA testleri, ilişkisiz ikiden fazla grup arasındaki ortalamaları arasındaki farkın

sıfırdan anlamlı bir şekilde farklı olup olmadığını test etmek için kullanılır (Büyüköztürk, 2002: 39).

Tablo 4. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Cinsiyete Göre Farklılığını İnceleyen T Testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik Düzeyi	Kadın	46	3,4121	,64218	,757	,450
	Erkek	151	3,3421	,79924		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **cinsiyete** göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **cinsiyete** göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 4'e göre, kadın çalışanların tükenmişlik düzeyleri (3,4121), erkek çalışanlara (3,3421) göre biraz daha yüksektir. %95 güven düzeyinde yapılan t testi sonucuna göre anlamlılık değerinin $p(,450) > 0,05$ olmasından dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri cinsiyete göre anlamlı farklılık göstermez.

Tablo 5. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Medeni Duruma Göre Farklılığını İnceleyen T Testi

	Cinsiyet	N	Ortalama	Std. Sapma	t	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik Düzeyi	Evli	123	3,3821	,68938	-,954	,342
	Bekar	74	3,4961	,87816		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **medeni durumlarına** göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **medeni durumlarına** göre anlamlı farklılık gösterir.

Tablo 5'e göre, bekar çalışanların tükenmişlik düzeyleri (3,4961), evli çalışanlara (3,3821) göre biraz daha yüksektir. %95 güven düzeyinde yapılan t testi sonucuna göre anlamlılık değerinin $p(,342) > 0,05$ olmasından dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri medeni duruma göre anlamlı farklılık göstermez.

Tablo 6. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Yaş Değişkenine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Yaş	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik	24 yaş ve altı	38	3,6316	,71516		
	25-30 yaş arası	47	3,3222	,80838		

Düzeyi	31-36 yaş arası	33	3,2900	,85676	2,832	0,025
	37 yaş ve üzeri	79	3,4430	,71304		
	Toplam	197	3,4217	,76557		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **yaşlarına** göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **yaşlarına** göre anlamlı farklılık gösterir.

Anova testinden önce grupların homojen olup olmadığına bakılmıştır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, $p=0,115>0,05$ olduğu için grupların homojen olduğu söylenebilir. Yapılan anova testi sonucunda ise 24 yaş ve altı grubunda yer alan çalışanların tükenmişlik düzeylerinin (3,6316) diğer yaş grubundaki çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Anlamlılık değeri $p=0,025<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi red, H_A hipotezi kabul edilir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri yaşlarına göre anlamlı farklılık göstermektedir. Tukey testi sonucuna göre ise 24 yaş ve altı grubun (3,6316) $p=0,49<0,05$ anlamlılık düzeyinde tükenmişlik düzeylerinin 25-30 yaş grubundan (3,3222) farklılaştığını söylemek mümkün iken, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 7. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Eğitim Durumlarına Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Eğitim Durumu	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik Düzeyi	İlköğretim	70	3,5056	,70034	2,043	,108
	Lise	75	3,3131	,82082		
	Önlisans	20	3,1939	,85291		
	Lisans	32	3,2831	,65700		
	Toplam	197	3,3614	,76160		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **eğitim durumuna** göre anlamlı farklılık göstermez.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **eğitim durumuna** göre anlamlı farklılık gösterir.

Yapılan F testi sonucuna göre anlamlılık değerinin $p=0,108>0,05$ olmasından dolayı H_0 hipotezi kabul edilir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermediğini söylemek mümkündür.

Tablo 8. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Turizm Eğitim Düzeyine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Turizm Eğitim Durumu	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
	Hizmetiçi Eğitim	131	3,5158	,68525		

Tükenmişlik Düzeyi	Lise	41	3,2578	,92263	5,245	,000
	Önlisans	11	3,4286	1,01820		
	Lisans	14	3,0612	,64063		
	Toplam	197	3,4249	,76557		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **turizm eğitim durumlarına** göre anlamlı farklılık **göstermez**.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **turizm eğitim durumlarına** göre anlamlı farklılık **gösterir**.

Anova testinden önce grupların homojen olup olmadığına bakılmıştır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, $p=0,001<0,05$ olduğu için grupların homojen dağılmadığı söylenebilir. Yapılan anova testi sonucunda ise hizmetiçi turizm eğitimi alan grupta yer alan çalışanların tükenmiş düzeylerinin (3,5158) diğer yaş grubundaki çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Anlamlılık değeri $p=0,000<0,01$ olduğundan **H₀** hipotezi red, **H_A** hipotezi kabul edilir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri turizm eğitim durumuna göre anlamlı farklılık göstermektedir. Gruplar arasındaki fark olup olmadığına bakmak için Tamhane's testi uygulanmıştır Tamhane's testi sonucuna göre ise hizmet içi turizm eğitimi alan grubun (**3,5158**) $p=0,009<0,05$ anlamlılık düzeyinde tükenmişlik düzeylerinin lise düzeyinde turizm eğitimi alan gruptan (**3,2578**) farklılaştığını söylemek mümkün iken, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 9. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Sektörde Çalışma Sürelerine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	Sektörde Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik Düzeyi	1 yıldan az	11	3,6607	1,00864	2,629	,035
	1-3 yıl arası	27	3,1871	,92285		
	4-6 yıl arası	31	3,5932	,72216		
	7-9 yıl arası	26	3,2305	,61094		
	10 yıl ve üzeri	102	3,3462	,71879		
	Toplam	197	3,3614	,76160		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **sektörde çalışma süresine** göre anlamlı bir farklılık **göstermez**.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **sektörde çalışma süresine** göre anlamlı bir farklılık **gösterir**.

Anova testinden önce grupların homojen olup olmadığına bakılmıştır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, $p=0,413>0,05$ olduğu için grupların homojen olduğu söylenebilir. Yapılan anova testi sonucunda ise turizm sektöründe 1 yıldan az süredir çalışanların tükenmiş düzeylerinin (3,6607) diğer sektörde çalışma süresi gruplarına göre daha

yüksek olduğunu göstermektedir. Anlamlılık değeri $p=0,035<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi red, H_A hipotezi kabul edilmiştir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri turizm sektöründe çalışma süresine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Gruplar arasındaki fark olup olmadığına bakmak için Tukey testi uygulanmıştır. Tukey testi sonucuna göre ise sektörde çalışma süresi grupları arasında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür. Bu sonucun gruplar arasındaki kişi sayısı farkının orantılı bir şekilde dağılmadığından kaynaklandığı söylemek mümkündür.

Tablo 10. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini İşletmede Çalışma Sürelerine Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

	İşletmede Çalışma Süresi	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Tükenmişlik Düzeyi	1 yıldan az	28	3,6857	,85665	3,959	,004
	1-3 yıl arası	47	3,3235	,92306		
	4-6 yıl arası	46	3,4544	,66891		
	7-9 yıl arası	28	3,0776	,69511		
	10 yıl ve üzeri	48	3,3095	,59968		
	Toplam	197	3,3614	,76160		

H_0 : Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri işletmede çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık göstermez.

H_A : Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri işletmede çalışma süresine göre anlamlı bir farklılık gösterir.

Anova testinden önce grupların homojen olup olmadığına bakılmıştır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, $p=0,008<0,05$ olduğu için grupların homojen dağılmadığı söylenebilir. Yapılan anova testi sonucunda ise işletmede 1 yıldan az süredir çalışanların tükenmiş düzeylerinin (3,6857) diğer işletmede çalışma süresi grubundaki çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Anlamlılık değeri $p=0,004<0,05$ olduğundan H_0 hipotezi red, H_A hipotezi kabul edilir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri işletmede çalışma sürelerine göre anlamlı farklılık göstermektedir. Gruplar arasındaki fark olup olmadığına bakmak için Tamhane's testi uygulanmıştır Tamhane's testi sonucuna göre ise, 1 yıldan az süredir işletmede çalışan grubun (3,6857) $p=0,002<0,05$ anlamlılık düzeyinde tükenmişlik düzeylerinin 7-9 yıl arası işletmede çalışan gruptan (3,0776) farklılaştığını söylemek mümkün iken, diğer gruplar arasında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür.

Tablo 11. Otel İşletmesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerini Çalıştığı Departmana Göre Farklılığını İnceleyen F Testi

Çalışılan Departman	Kişi Sayısı	Ortalama	Std. Sapma	F	Anlamlılık (P)
Servis	38	3,3333	,70588		

Tükenmişlik Düzeyi	Bar	27	3,2922	,64414	2,532	0,15
	Mutfak	28	3,1429	,22131		
	Önbüro	22	3,2619	,75797		
	Kat Hizmetleri	60	3,2913	,68936		
	İnsan Kaynakları	7	4,1714	,25908		
	Teknik Servis	9	3,6286	,77214		
	Diğer	6	3,3109	,93236		
	Toplam	197	3,3614	,76160		

H₀: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **çalışılan departmana** göre anlamlı bir farklılık **göstermez**.

H_A: Otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri **çalışılan departmana** göre anlamlı bir farklılık **gösterir**.

Anova testinden önce grupların homojen olup olmadığına bakılmıştır. Homojenlik testi sonuçlarına göre, $p=0,001<0,05$ olduğu için grupların homojen dağılmadığı söylenebilir. Yapılan anova testi sonucunda ise insan kaynakları departmanında çalışanların tükenmiş düzeylerinin (4,1714) diğer departman grubundaki çalışanlara göre daha yüksek olduğunu göstermektedir. Anlamlılık değeri $p=0,015<0,05$ olduğundan **H₀** hipotezi red, **H_A** hipotezi kabul edilir. Yani, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri çalışılan departmana göre anlamlı farklılık göstermektedir. Gruplar arasındaki fark olup olmadığına bakmak için Tamhane's testi uygulanmıştır. Tamhane's testi sonucuna göre ise, insan kaynakları departmanı çalışanlarının (4,1714) $p=0,046<0,05$ anlamlılık düzeyinde servis (3,3333), $p=0,000<0,05$ anlamlılık düzeylerinde tükenmişlik düzeylerinin bar (3,2922), mutfak(3,1429), önbüro (3,2619), kat hizmetleri (3,2913) ve diğer (3,3109) departman çalışanlarından farklılaştığını söylemek mümkün iken, teknik servis departmanı çalışanları ile arasında anlamlı bir farklılık olmadığını söylemek mümkündür.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Antalya – Belek'te faaliyet gösteren otel işletmelerinde istihdam edilen çalışanların, mesleki tükenmişlik düzeylerinin bazı demografik faktörlere göre farklılık gösterip göstermediğinin tespiti amaçlanmıştır. Verilerin analiziyle aşağıdaki sonuçlara ulaşılmıştır.

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının mesleki tükenmişlik ortalamaları cinsiyet ve medeni durum açısından anlamlı bir farklılık göstermediği yapılan t testi sonucunda tespit edilmiştir. Ancak mesleki tükenmişlik ortalamaları göz önüne alındığında kadın çalışanların tükenmişlik düzeylerinin, erkek çalışanlara göre daha fazla olduğu ve bekar çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin, evli çalışanlara göre daha fazla olduğunu göstermektedir. Tükenmişlik ile cinsiyet ve medeni durum değişkenleri arasında anlamlı farklılık olmadığı yapılan çalışmalarda tespit edilmiş, benzer sonuçlara ulaşılmıştır (Maslach ve Jackson, 1981; Ergin, 1992; Pelit ve Türkmen, 2008).

Bu sonuçlar otel işletmesi yöneticilerinin işgören seçiminde daha çok erkek ve evli kişileri tercih ederek çalışan tükenmişliğini bir nebze de olsa azaltabileceğini göstermektedir. Bu durum aynı zaman turizm sektöründe yüksek olan işgücü devir hızını düşürerek, işletmenin hizmet kalitesinin artmasında ve personel maliyetlerinin azaltılmasında önemli bir etken olabilir.

Yapılan Anova testi sonucunda araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının mesleki tükenmişlik ortalamaları, yaş değişkenine göre anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Bu sonuç Çam (1989) tarafından yapılan çalışmayla aynı doğrultudadır. Mesleki tükenmişlik ortalamaları göz önüne alındığında, 24 yaş ve altı grubundaki çalışanların ortalamaları diğer yaş grubundakilerden daha fazla olduğu görülmektedir. Bu durum yaş değişkeni ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Otel işletmesinde çalışanların yaşı arttıkça mesleki tükenmişlik düzeyleri azaltmaktır. Bu sonucun, gençlerin mesleğe bağlanma noktasında henüz olgunlaşmadığından kaynaklandığı da söylenebilir. Yöneticiler genç çalışanlara motivasyonlarını artırıcı, sektörü tanıtıcı ve kariyer planları konularında eğitimler vererek, gençlerin mesleki tükenmişliklerini azaltabilirler.

Otel işletmesi çalışanlarının mesleki tükenmişlik ortamlarının eğitim düzeyi açısından anlamlı bir farklılık göstermediği, (Bu sonuç, Pelit ve Türkmen, (2008) tarafından yapılan çalışma ile aynı doğrultudadır) turizm eğitim düzeyi açısından ise anlamlı bir farklılık gösterdiği yapılan Anova testi sonucunda tespit edilmiştir. Eğitim düzeyi değişkeninin gruplar arası ortalamalara bakıldığında, ilköğretim seviyesinde eğitime sahip olan çalışanların tükenmişlik düzeyi ortalamalarının diğer eğitim düzeyindekilere göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Turizm eğitim düzeyi değişkeninin gruplar arası ortalamalara bakıldığında ise hizmet içi eğitime sahip olan çalışanların tükenmişlik düzeyi ortalamalarının örgün eğitim düzeyinde turizm eğitimi alan çalışanlara göre daha yüksek olduğu görülmektedir. Bu sonuçlar eğitim düzeyi düştükçe tükenmişlik düzeyinin arttığını, diğer bir deyişle eğitim düzeyi ile tükenmişlik arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu göstermektedir. Bu bağlamda, otelcilik sektöründe personel seçiminde tükenmişlikle başa çıkma noktasında, örgün eğitim alan çalışanların istihdam edilmesi gerektiği ve yasa koyucularında bu konuda otel işletmelerine kanuni zorunluluk getirerek örgün eğitim almış olan turizmcilerin önünü açması gerektiği söylenebilir.

Araştırmaya katılan otel işletmesi çalışanlarının sektör ve işletmede çalışma sürelerinin mesleki tükenmişlik ortalamalarına göre anlamlı bir farklılık gösterdiği yapılan Anova testi sonucunda tespit edilmiştir. Sonuçlar hem sektörde hem de işletme çalışma süresi 1 yıldan az olan çalışan ortalamalarının diğer çalışma süresi gruplarına göre daha fazla olduğunu göstermektedir. Elde edilen sonuçlar Maslach ve Jackson (1981) ve Ergin (1992) tarafından çalışmalarla tutarlılık göstermektedir. Bu bağlamda, sektörde ve işletmede çalışma süresi ile tükenmişlik düzeyleri arasında ters yönlü bir ilişki olduğunu söylemek mümkündür. Ayrıca çalışma süresi düşük olan çalışanların sektörü, işletmeyi, yöneticilerini ve çalışma arkadaşlarını yeterince tanıyamamış olmalarından da kaynaklandığı söylenebilir. Yöneticiler, özellikle de insan kaynakları yöneticileri bu noktada işletme içinde etkin ve verimli oryantasyon eğitimi ve çalışanların birbirini daha iyi tanımalarını sağlayacak sosyal etkinlikler düzenleyerek işe yeni başlayanların tükenmişlik düzeylerini azaltabilirler.

Yapılan Anova testi sonucuna göre, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik ortalamalarının çalışılan departman açısından anlamlı bir farklılık gösterdiği tespit edilmiştir. Gruplar arası ortalamalar göz önüne alındığında insan kaynakları departmanı çalışanlarının diğer departmanlarda çalışanlara göre tükenmişlik düzeylerinin daha yüksek olduğu görülmektedir. İnsan kaynakları departmanı çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olması diğer tüm departman çalışanlarıyla bu departmanın ilgilenmesinden kaynaklandığı söylenebilir. Ancak tüm personelin eğitim, performans değerlendirmesi gibi konularda yetkili olan departman çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin yüksek olması çarpıcı bir sonuçtur. Bu bağlamda, otel işletmelerinin öncelikle tükenmişlikle başa çıkmada, bu süreci aşmada onları yardımcı olacak insan kaynakları departmanı çalışanlarının moral, motivasyon düzeylerini yüksek tutarak başlamaları gerektiği söylenebilir.

Sonuçlar bir arada düşünüldüğünde, otel işletmesi çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin demografik değişkenler açısından anlamlı bir farklılık gösterdiğini söylemek mümkündür. Bununla birlikte, otel işletmelerinin emek yoğun bir özellik göstermesi, personel devir oranının yüksek olması, çalışma koşullarının değişken ve dinamik bir yapıda olması çalışanların mesleki tükenmişlik durumunda olmalarına etken olmuş olabilir.

Turizm sektörünün emek yoğun özelliğe sahip olması, çalışanlara daha çok önem verilmesi gerekliliği sonucunu doğurmaktadır. Hizmet sektörü çalışanlarının mesleki tükenmişliklerinin temel problemlerinin stres ve yorgunluktan kaynaklandığı görülmektedir. Bu bağlamda sektörde çalışanların kısa süreliğine de olsa stres ve yorgunlukları atabilecekleri rekreasyon (masa tenisi, bilardo vb.) alanlarının oluşturulması, çalışanların kendilerini iyi hissetmelerini sağlayabilecektir. Otellerin çalışanlarına yönelik uyguladığı ücret politikalarını da gözden geçirmesi gerekmektedir. Maliyetleri düşürmek için nitelsiz bireyler tercih edilmemelidir. Ayrıca sektörde örgün eğitim almış çalışanlarla diğer çalışanlar arasında ücret konusunda tatmin edici düzeyde farklılıklar oluşturulmalıdır. Bununla birlikte sektörde çalışanların bireysel ve örgütsel sorunlarının çözümüne yardımcı olacak psikolojik danışman desteği alması için uygun şartlar oluşturulmalıdır.

Bu çalışmada, mesleki tükenmişlik ile ilişkisi araştırılan değişkenler araştırmanın gerçekleştirildiği sektörün özelliklerine göre belirlenmiştir. Bu nedenle, mesleki tükenmişliği etkileyen veya etkilemesi düşünülen değişkenler otel işletmelerine göre saptanmıştır. Bu değişkenler, uygulamanın yapıldığı sektörler göre farklılık gösterebilir. Bundan sonra yapılacak çalışmalarda bu durumun da dikkate alınması gerekmektedir. Çalışmada, sadece mesleki tükenmişliği etkileyen durumsal faktörlerin belirlenmesi amaçlanmıştır. İleride yapılacak çalışmalarda mesleki tükenmişliğin yanı sıra, mesleği tükenmişliğin nedenleri da ele alınabilir.

Yapılacak çalışmalarda; kişilik tipleri, işte var olmama, insan enerjisi, örgütsel atalet, örgütsel soyutlama ile mesleki tükenmişlik arasındaki ilişki araştırılabilir. Bu sayede, mesleki tükenmişliğin önemi işletme ve işgören açısından da ortaya konulabilecektir. Ayrıca, benzer ölçekler kullanılarak şehir otellerinde yapılacak araştırmalar yardımıyla da literatüre ve sektöre katkı sağlayabilecek anlamlı karşılaştırmalar yapılabileceği de düşünülmektedir.

KAYNAKÇA

- Arıkan, R. (2004). Araştırma teknikleri ve rapor hazırlama. *Asil Yayın, Ankara*.
- Bayram, A. (2016). Örgütlerde insan enerjisi: Öncüllerinin belirlenmesine yönelik bir araştırma. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Kayseri.
- Berns, S. S. (1984). *Job satisfaction and conflict management*. Mosby Company, Toronto, Canada.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. John Wiley & Sons Inc, New York, USA.
- Büyüköztürk, Ş. (2002). *Sosyal bilimler için veri analizi el kitabı*. PegemA Yayıncılık, Ankara.
- Cherniss, C. (1980). *Professional burnout in human service organizations*. Praeger Publishers.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of management review*, 18 (4), 621-656.
- Çam, O. (1989). Hemşirelerde tükenmişlik ve çeşitli değişkenlere göre incelenmesi. Ege Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.
- Dinç, E., & Abdioğlu, H. (2009). İşletmelerde kurumsal yönetim anlayışı ve muhasebe bilgi sistemi ilişkisi: İMKB-100 şirketleri üzerine ampirik bir araştırma. *Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 12 (21), 157-184.
- Dinç, Engin., & Şeker, Y. (2016). Expectation of the quality culture in external auditing: a research about the external audit firms in turkey. *International Journal of Trade, Economics and Finance*, 7 (1), 7-12.
- Dinibütün, S. R. (2013). Örgüt ikliminin tükenmişlik üzerine etkisini belirlemeye yönelik devlet ve vakıf üniversitelerinde bir araştırma. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İstanbul.
- Edelwich, J., & Brodsky, A. (1980). *Burn-out: Stages of disillusionment in the helping professions*, New York: Human Services Press.
- Ergin, C. (1992). Doktor ve hemşirelerde tükenmişlik ve maslach tükenmişlik ölçeğinin uyarlanması. VII. *Ulusal Psikoloji Kongresi Bilimsel Çalışmaları*, (Edt. Rüveyde Bayraktar ve İhsan Dağ) 22-25 Eylül 1992, Hacettepe Üniversitesi, VII. Ulusal Psikoloji Kongresi Düzenleme Kurulu ve Türk Psikologlar Derneği Yayını, Ankara.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burnout. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165.
- Freudenberger, H. J., & Richelson G. (1981). *Burn-Out; How to beat the high cost of success*. Bantam boks, Doubleday & Company, Inc., New York.
- Glicken, M. D., & Janka, K. (1982). Executives under fire: The burnout syndrome. *California Management Review*, 24 (3), 67-72.
- Hair, J., Anderson, E.R., Tahtam, L. R., & Black, C.W. (1998). *Multivariate data analysis*, (Fifth Edition). Prentice- Hall International Inc.

Kristensen, T. S., Borritz M., Villadsen E. & Christensen K. B. (2005). The copenhagen burnout inventory: A new tool for the assessment of burnout. *Work & Stress*, 19 (3), 192-207.

Leiter, M. P., & Maslach, C. (2003). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). Emerald Group Publishing Limited.

Maslach C., & Jackson S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*, 2(2), 99-113.

Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual review of psychology*, 52(1), 397-422.

Pelit, E., & Türkmen, F. (2008). Otel işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri: Yerli ve yabancı zincir otel işletmeleri işgörenleri üzerine bir araştırma. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 10(1), 117 – 139.

Reynolds, D. & Tabacchi, M. (1993). Burnout in full-service chain restaurants. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 34 (2), 62-68.

VanYperen, N. W., Buunk, B. P., & Schaufeli, W. B. (1992). Communal orientation and the burnout syndrome among nurses. *Journal of Applied Social Psychology*, 22 (3), 173-189.

Veninga, R.L., & Spradley, J.D., (1981). The work stres connection: How to cope with job burnout. 86-87.