



T.C.

**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ**

**OTEL ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN
AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: BİŞKEK OTELLER ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

ZHYLDYZ TEMİRKANOVA

**Tez Danışmanı
DOÇ. DR. LÜTFİ ATAY**

Çanakkale - 2019



T.C.

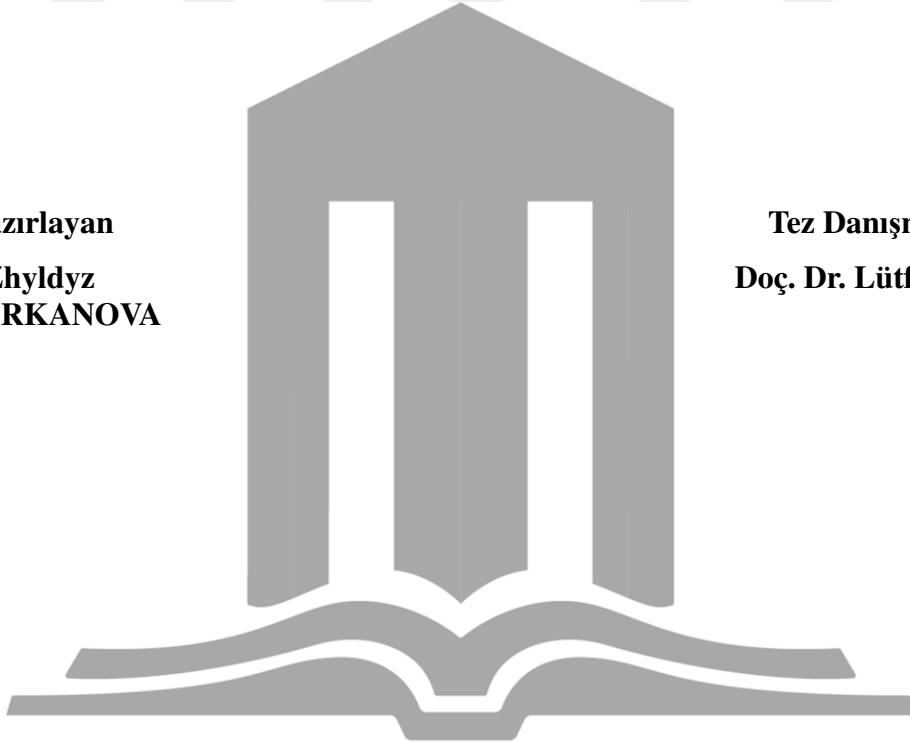
**ÇANAKKALE ONSEKİZ MART ÜNİVERSİTESİ
SOSYAL BİLİMLER ENSTİTÜSÜ
TURİZM İŞLETMECİLİĞİ ANABİLİM DALI**

**OTEL ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA
NİYETİNE ETKİSİ: BİŞKEK OTELLER ÖRNEĞİ**

Yüksek Lisans Tezi

**Hazırlayan
Zhyldyz
TEMİRKANOVA**

**Tez Danışmanı
Doç. Dr. Lütfi ATAY**



Çanakkale – 2019

TAAHHÜTNAME

Yüksek Lisans Tezi olarak sunduğum “ **Otel Çalışanlarında Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bişkek Oteller Örneği**” adlı çalışmanın, tarafımdan, bilimsel ahlak ve geleneklere aykırı düşecek bir yardıma başvurmaksızın yazıldığını, özgünlüğünü ve bir başka mecraya sunulmadığını, yararlandığım eserlerin kaynakçada gösterilenlerden oluştuğunu, bunlara atıf yapılarak yararlanılmış olduğunu ve yararlandığım kaynak ve verilerde hiçbir bir çarpıtma yapmadığımı belirtir ve bunu onurumla doğrularım.

12/12/2019

Zhyldyz TEMİRKANOVA

Sosyal Bilimler Enstitüsü Müdürlüğü'ne

Zhyldyz TEMİRKANOVA'na ait “**OTEL ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: BİŞKEK OTELLER ÖRNEĞİ**” adlı çalışma, jürimiz tarafından Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, **YÜKSEK LİSANS TEZİ** olarak oybirliği ile kabul edilmiştir.



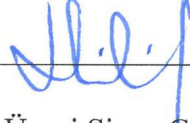
Doç. Dr. Lütfi ATAY

(Danışman)



Doç. Dr. Göksel Kemal GİRĞİN

Üye



Dr. Öğr. Üyesi Sinan GÖKDEMİR

Üye

Tez No : 10319135

Tez Savunma Tarihi : 25/11/2019

ONAY



Prof. Dr. Şerif Korkmaz

Enstitü Müdürü

20.11.2019

ÖZET

OTEL ÇALIŞANLARINDA TÜKENMİŞLİK VE İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ: BİŞKEK OTELLER ÖRNEĞİ

Tükenmişlik sendromu yaşamın her alanında görülebilecek bir durumdur. Özellikle müşteri ilişkisi yoğun, üretim ile tüketimin eş zamanlı olduğu turizm sektörü için tükenmişlik önemli bir etkiye sahiptir. Turizm sektöründe önemli payı olan ve işgücü devir hızı yüksek olan konaklama işletmelerin başarısında önemli rol oynayan etkenlerden birisi de işten ayrılma niyetidir. Bu nedenle otel yöneticilerinin işletmenin başarısı için çalışanların tükenmişlik sendromunu tespit etmesi, önlemesi ve işten ayrılma niyetlerinin önüne geçmesi gerekmektedir.

Araştırmanın temel amacı, Kırgızistan'ın Bişkek şehrindeki otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerini tespit etmek ve işten ayrılma niyetine etkisini incelemektir. Konu ile ilgili detaylı literatür taraması yapılmış ve toplam dört hipotez oluşturulmuştur. Bu amaç doğrultusunda Bişkek'te faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otellerden toplam 277 çalışandan anket aracılığı ile veri toplanmıştır. Elde edilen veriler analiz edilmiştir. Yüzde ve frekans analizi, faktör analizi, korelasyon, regresyon, t testi ve ANOVA analizler yapılmıştır.

Araştırmada işgörenlerin genel tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı zamanda işten ayrılma niyeti ile tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme, kişisel başarıda düşüş ve duyarsızlaşma etkisinin tespit edilmesine yönelik olarak oluşturulan hipotezlerden ikisi desteklenmiş ve birisi ise desteklenmemiştir. Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki tespit edilmiştir. Aynı şekilde pozitif yönlü bir ilişki işten ayrılma ile duyarsızlaşma boyutunda bulunmuştur. Kişisel başarıda düşüş boyutunda istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmamıştır.

Anahtar Kelimeler: Tükenmişlik Sendromu, İşten Ayrılma Niyeti, Bişkek Otelleri, Otel İşletmeleri

ABSTRACT

HOTEL EMPLOYEE BURNOUT AND THE TENDENCY FOR VOLUNTARY RESIGNATION: BISHKEK HOTELS CASE STUDY

The burnout syndrome is a condition that can be observed in any area of an individual's life. It manifests itself at vast in the tourism sector in particular, due to the intense customer relations and simultaneous production and consumption factor. Employee voluntary resignation rates highly affect the efficacy of the accommodation enterprises, which represent an important share in the tourism sector and are also known to have a higher turnover rate. This prompts the hotel management teams to detect and prevent the burnout syndrome among employees, eliminating the reasons for voluntary resignation.

The main purpose of this study is to investigate the effect of the burnout syndrome and the tendency for voluntary resignation at hotels in Bishkek, Kyrgyzstan. Four hypotheses have been developed, through a detailed review and analysis of relevant published sources on the topic. Data has been obtained from 277 hotel employees at three, four and five star hotels via survey. The data obtained from the survey has been studied, and the following analyses have been made: percentage and frequency analysis, factor analysis, correlation, regression, T Test and ANOVA analysis.

The research reveals a statistically significant relationship between the employees' burnout levels and their tendencies for voluntary resignation. Herewith, the hypothesis of the three sub-groups of the burnout syndrome, that is emotional exhaustion, inefficacy and cynicism, influencing the resignation rates has also been examined; of which two were found to affect the resignation rates. A positive correlation has been found between the factor of emotional exhaustion and resignation rates. Likewise, cynicism or depersonalization levels proved to have an influence on the overall tendencies to quit, while no statistically significant relation has been found between the decrease in the personal accomplishment and resignation rates.

Key words: Burnout Syndrome, Voluntary Resignation Reasons, Bishkek Hotels, Hotel Enterprises.

ÖNSÖZ

Bişkek'te faaliyet gösteren konaklama işletmelerinde çalışanların tükenmişlik düzeyi ve işten ayrılma niyetine etkisini belirlemeye yönelik yapılan bu çalışmada, desteğini, görüşlerini esirgemeyen ve üzerimde emeği geçen başta danışman hocam Doç. Dr. Lütfi ATAY'a teşekkürü borç bilirim. Yüksek lisans eğitimim boyunca değerli görüşleri ile bana yol gösteren tüm hocalarıma ve analizlerde yardımını esirgemeyen Doç.Dr. Burhan KILIÇ'a teşekkür ederim. Son olarak benim yanımda olan, bana en çok güç veren eşime Halil Emre İNCE ve tüm aileme sonsuza kadar teşekkürü borç bilirim.

Zhyldyz TEMİRKANOVA

Çanakkale, 2019

İÇİNDEKİLER

ÖZET	i
ABSTRACT	ii
ÖNSÖZ	iii
İÇİNDEKİLER.....	iv
KISALTMALAR	vi
TABLolar.....	viii
ŞEKİLLER.....	ix
GİRİŞ.....	1

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

1.1. Tükenmişlik Kavramı	2
1.1.1. Tükenmişlik (Burnout) Sendromu Tanımı.....	3
1.1.2. Tükenmişlik Sendromunun Önemi.....	4
1.1.3. Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri	4
1.1.3.1. Kişisel Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri	5
1.1.3.2. Örgütsel Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri.....	10
1.1.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri.....	15
1.1.4.1. Tükenmişlik Sendromunun Fiziksel Belirtileri.....	16
1.1.4.2. Tükenmişlik Sendromunun Psikolojik Belirtileri	16
1.1.4.3. Tükenmişlik Sendromunun Davranışsal Belirtileri.....	17
1.1.5. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri.....	17
1.1.6. Tükenmişlik Modelleri	18
1.1.6.1. Cherniss Modeli.....	18
1.1.6.2. Pines Modeli	19
1.1.6.3. Edelwich ve Brodsky Modeli	20
1.1.6.4. Perlman ve Hartman Modeli.....	21
1.1.6.5. Leiter Modeli.....	23
1.1.6.6. Meier Modeli.....	23

1.1.6.7. Suran ve Sheridan Modeli.....	24
1.1.6.8. Gaines ve Jermier Modeli	26
1.1.7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)	26
1.1.7.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion).....	27
1.1.7.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization).....	27
1.1.7.3. Kişisel Başarı Düşüklüğü (Personal Accomplishment, Self-Efficacy).....	28
1.2. Otel işletmelerinde Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Çalışmalar	28

İKİNCİ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA

2.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı	33
2.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler	34
2.2.1. Kişisel Faktörler.....	35
2.2.2. İşletme İçi Faktörler	35
2.2.3. Genel Ekonomik Faktörler	36
2.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları.....	37
2.4. Carson İşten Ayrılma Ölçeği.....	39

ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi.....	43
3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri	43
3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi	46
3.4. Veri Toplama Aracı.....	46
3.5. Veri Toplama Süreci	49
3.6. Verilerin Analizi	49

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

4.1. Araştırmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri	50
4.2. Tükenmişlik Ölçeğın Faktör Analizi Sonuçları	52
4.3. Araştırmanın Güvenirlik ve Geçerlilik Analizi.....	57
4.4. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Ait Regresyon Analizi	59
4.5. Hipotez Testleri	62
4.6. Farklılık Analizleri	66
SONUÇ VE ÖNERİLER	70
KAYNAKÇA	74
EKLER	91
ÖZGEÇMİŞ	97

KISALTMALAR

AGFİ	: Adjusted Goodness of Fit Index
Böl.	: Bölüm
CFİ	: Comperative Fit Index
Çev.	: Çeviren
D.	: Dergi (si)
Der.	: Derleyen
DUT	: Duygusal Tükenme
DUY	: Duyarsızlaşma
DFA	: Doğrulayıcı Faktör Analizi
Ed.	: Editör
GFİ	: Goodness of Fit Index
Gzt.	: Gazete (si)
İAN	: İşten Ayrılma Niyeti
KBD	: Kişisel Başarıda Düşüş
KMO	: Kaiser Mayer Olkin Katsayısı
MBI	: Maslach Burnout Inventory
RMSEA	: Root Mean Square Error Approximation
N.	: Katılımcı Sayısı
No	: Numara

Nu.	: Number
p	: Anlamlılık Değeri
S.	: Sayı
Ss	: Standart Sapma
TLI	: Trucker Lewis Index
VIF	: Variance Inflation Factor
Vol.	: Volume

TABLOLAR

Tablo No	Tablo Adı	Sayfa
Tablo 3.1.	Araştırmada Kullanılan Ölçek	48
Tablo 4.1.	Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları	51
Tablo 4.2.	Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler	52
Tablo 4.3.	Tükenmişlik Ölçeğın (KMO) Örneklem Ölçüm Yeterliğı	53
Tablo 4.4.	Döndürme Sonrası Faktörler ve Madde Yük Değerleri	54
Tablo 4.5.	Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları	55
Tablo 4.6.	Yaygın Olarak Kullanılan Endeksler	56
Tablo 4.7.	Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliğı Değerleri	57
Tablo 4.8.	Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları	58
Tablo 4.9.	Duygusal Tükenmişlik Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları	59
Tablo 4.10.	Duyarsızlaşma Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları	60
Tablo 4.11.	Kişisel Başarıda Düşüş Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları	61
Tablo 4.12.	Genel Tükenmişliğın İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları	62
Tablo 4.13.	Tükenmişlik Boyutları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyonlar	63
Tablo 4.14.	Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon	64
Tablo 4.15.	Hipotez Testi Sonuçları	65
Tablo 4.16.	Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti arasındaki T	66
Tablo 4.17.	Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki ANOVA Sonuçları	67
Tablo 4.18.	Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten ayrılma Niyeti Arasındaki Farklılık Test Sonuçları	68

ŞEKİLLER

Şekil No	Şekil Adı	Sayfa
Şekil 1.1.	Cherniss Tükenmişlik Modeli	19
Şekil 1.2.	Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli	22
Şekil 1.3.	Meier Tükenmişlik Modeli	23
Şekil 3.1.	Araştırma Modeli	46



GİRİŞ

İnsanlarla birebir etkileşim içerisinde olan birçok meslek grubu vardır. Tükenmişlik kavramı ile ilgili yapılan araştırmalar incelendiğinde emek yoğun olan meslek gruplarında iş stresine daha sık rastlandığı görülmüştür. Özellikle yüz yüze iletişim gerektiren mesleklerde yoğun stresler nedeniyle tükenmişlik sendromu ortaya çıkabilmektedir. Bu meslek gruplarına turizm de dahil edilebilmektedir ve turizm emek yoğun ve iş stresi yüksek bir sektördür. Söz konusu stres tükenmişlik sorunu oluşturmaktadır.

Tükenmişlik fiziksel, psikolojik ve davranışsal bazı olumsuz belirtiler şeklinde ortaya çıkmaktadır. Fiziksel belirtiler hafif biçimde yorgunluk, bitkinlik duygusu, baş ağrısı ve uyuşukluk gibi sorunları ortaya çıkabilmektedir. Daha az belirgin olan psikolojik belirtiler, depresyon, psikolojik rahatsızlıklar, huzursuzluk ve endişe hissini beraberinde getirebilmektedir. Özgüvende azalma, ilaç, alkol ve tütün vb. almaya yönelme, unutkanlık, işe geç gitme ya da gitmeme biçiminde sıralanabilen belirtiler de davranışsal belirtilerdir.

Yukarıda bahsedildiği gibi tükenmişlik birçok olumsuz sonuçlara sebep olmaktadır. İşten ayrılma niyeti de tükenmişlik neticesi ortaya çıkabilmektedir. İşten ayrılma niyeti hem işgörenleri hem işletmeleri olumsuz yönde etkilemektedir. Bu olumsuzluklar; üretim kaybı, yeni personel bulma, personelin eğitimi için zaman kaybı, bireyler için gelir kaynağının kaybedilmesi ve yeni iş arama stresi şeklinde sıralanabilir.

Yapılan araştırmalar incelendiğinde tükenmişliğin işten ayrılma niyetini etkileyen önemli bir sorun olarak görüldüğü söylenebilir. Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ilişkisi değişik meslek gruplarında araştırılmıştır. Türkçe ve yabancı kaynaklara bakıldığında tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti konusu öne çıkmaktadır. Kırgızca kaynaklarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine etkisi hakkında çalışmaya rastlanmamıştır. Literatürdeki eksikliği kapatmayı amaçlayan bu çalışmanın önemli olduğu söylenebilir.

Söz konusu literatür eksikliği gidermeye yönelik bu araştırmanın temel amacı, Kırgızistan'ın başkenti Bişkek'te faaliyet gösteren otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında ilişki olup olmadığını incelemektir. Bu amaç doğrultusunda toplam dört bölümden oluşan bu çalışmanın teorik kısmında, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti kavramları açıklanmaya çalışılmıştır. Anket tekniği ile elde edilen verilerin güvenilirlik, frekans dağılımları, faktör, korelasyon, regresyon, T Testi ve ANOVA analizleri yapılmıştır. Yapılan tüm analizler sonucunda ortaya çıkan bulgular değerlendirilmiş ve bulgulara ilişkin yorumlar yapılmıştır.

BİRİNCİ BÖLÜM

TÜKENMİŞLİK

Turizm, hizmet sektörü içerisinde büyük payı olan ve müşteri ilişkileri yoğun sektördür. Müşterilerin yüksek beklentileri sadece konaklama işletmeleri ve seyahat acentalarından değil turizm sektörünün tüm bileşenlerindendir. Günümüzde alım beklentilerine karşı tahammül sınırları giderek azalmaya başlamıştır. Gün gittikçe vücutlarındaki her hangi ufak değişime ya da sinyale daha tedirgin davranmaya başlayan bireylerin, bu sinyalleri bir hastalığa ya da rahatsızlığa bağlamada çok aceleci davranmaya başladığı söylenebilir. Zihinsel, fiziksel ve duygusal olarak bir şeylere yetişememe kaygısı bireylerin kendisini eksik hissetmelerine neden olabilmektedir. Ortaya çıkan yeni psikolojik sendromlara rekabet hissi yoğun olan, tüm işlerini mükemmel seviyesine getirmeye çalışan ve zaman ile yarış içinde olan insanlar psikolojik rahatsızlıklara daha sık yakalanmaktadır (Sayar 2011: 47). Bugünlerde sıkça ortaya çıkan ve konuşulan bu sendromlardan biri de “tükenmişlik sendromu” dur.

1.1. Tükenmişlik Kavramı

İngilizcede “job burnout” ya da “staff burnout” olarak tanımlanan kavram Türkçe dilinde “tükenmişlik - tükeniş sendromu - mesleki tükenmişlik” karşılığını almış ve literatüre girmiştir. Tükenmişlik sendromu sadece birey açısından değil, aynı zamanda örgüt açısından olan tehdit unsuru oluşturmaktadır. Dolayısıyla tükenmişlik sendromu her iki taraf; kişi ve örgüt için önemli etki ve sonuçlar yaratmaktadır (Sağlam Arı vd. 2010: 131; Aslan 2014: 21). Tükenmişlik çalışanların iş hayatlarında çalışma gücünü, enerjini, sevincini kaybetmiş, hem duygusal hem de fiziksel olarak yorgun hissetmesi olarak değerlendirilebilir (Filizöz ve Ay 2011: 230). İnsanlar yoğun çalışmadan sonra dinlenerek ya da tatile çıkarak yorgunluğunu atabilirken, tükenmişlik sosyal ilişki kaynaklı bir sendrom olduğundan dinlenmeyle geçmemektedir. (Sünter, 2006: 9).

İş hayatında bireylerin kendilerine büyük hedefler belirleyen, ancak bu hedeflere ulaşamadığı sonucunda hayal kırıklığa uğramış işgörenlerde tükenmişlik sendromu daha çok görülmektedir (Cemaloğlu ve Şahin 2007: 467). Başarısızlığın neticesinde çalışanların işten yorulduğunu ve enerjilerin bittiğini hissedebilirler.

Tükenmişlik sendromu pek çok meslek dalında görülmekle beraber insanlarla yüz

yüze olan sektörlerde daha yaygın görülmektedir (Oğuzberk ve Aydın 2008: 168). Turizm endüstrisi insan ilişkisi yoğun bir sektör olduğu için araştırmacılar tarafından dikkat çeken bir konu olmuştur.

1.1.1. Tükenmişlik (Burnout) Sendromu Tanımı

İlk defa 1961 senesinde “Bir Tükenmişlik Olayı (A Burnt-Out Case)” adlı Greene’nin romanının yayınlanması ile beraber gündeme gelmiştir tükenmişlik olgusu. Roman bir mimarın hikayesini anlatmakta, psikolojik bir yıkıma uğrayan mimar Afrika ormanlarına gitmiştir. İş hayatında hissettiği fiziksel ve duygusal yorgunluk, bitkinlik ve öfke hisleri sonunda idealizmini kaybetmesine sebep olmuştur (Yıldırım ve İçerli 2010: 124). Tükenmişlik o zamandan beri yaygınlaşıp modern çağın sendromları arasında yerini almaya başlamıştır.

Tükenmişlik kavramı ilk kez 1974 yılında psikiyatrist Herbert Freudenberger tarafından yayınladığı bir bilimsel çalışma ile literatüre girmiştir. Bilimsel çalışmada tükenmişlik kavramı “mesleki bir tehlike” olarak değerlendirilmiştir. Freudenberger tükenmişliği, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlamış ve herhangi bir nedenin sonucunda bireyi etkisiz hale getirdiğini belirtmiştir (Sağlam Arı ve Çına Bal 2008: 132; Sağlam Arı vd. 2010: 143; Osmanoğlu Taştan 2015: 18; Ulutaş 2015: 42; Aslan ve Etyemez 2015: 484; Öztürk Çiftçi vd. 2015: 997). Cherniss (1980) tükenmişliği “aşırı bağlılık duygusu neticesinde meydana gelen aşırı stres ve doyumsuzluk kaynaklı geri çekilme” olarak ifade etmiştir (Ok 2002: 18). Edelwich (1980) tükenmişlik sendromu, “hizmet sektörü çalışanlarının çalışma koşullarının sonucunda idealizm, enerji ve tecrübelerinde bir azalma süreci” olarak değerlendirmiştir (Cemaloğlu ve Kayabaşı 2007: 127).

Günümüzde tükenmişlik üzerine birçok çalışma yapılmış ve tükenmişlik kavramı ile ilgili tanımlar geliştirmiştir. Fakat Freudenberger’in çalışmasından sonra tükenmişlik kavramı ile ilgili çok sayıda bilimsel çalışması olan Christina Maslach, literatüre büyük bir katkı sağlayarak konuya ilişkin Maslach Tükenmişlik Ölçeği (MBI) geliştirmiştir. Bu nedenle tükenmişliğin en çok atıf alan ve kabul gören tanımının Maslach’a ait olduğu görülmektedir (Sağlam Arı ve Çına Bal 2008: 132; Sağlam Arı vd. 2010: 145; Aslan 2014: 22). Maslach ve Jackson’ un (1981: 99) yapmış olduğu tanımına göre tükenmişlik “iş

gereği yoğun duygusal taleplere maruz kalan ve sürekli diğer insanlarla yüz yüze çalışmak durumunda olan kişilerde görülen fiziksel bitkinlik, uzun süreli yorgunluk, çaresizlik ve umutsuzluk duygularının, yapılan işe, yaşama ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumlarla yansması ile oluşan bir sendromdur” şeklinde ifade edilmektedir.

1.1.2. Tükenmişlik Sendromunun Önemi

Konaklama işletmeleri dinamik, yorucu ve karmaşık yapılara sahiptir (Birdir ve Tepeci 2003: 93; Etyemez 2013: 4). Büyük ölçüde konaklama işletmelerin başarısı kendi işgücüne bağlıdır (Kaya 2010: 220). Bu nedenle konaklama işletmeleri, kendi çalışanlarından işe odaklanmalarını ve kendilerini işe adanmalarını bekleyebilmektedir. Yoğun çalışma temposunda turizm sektöründe çalışan tüm çalışanlar iç ve dış faktörlere (ücret, çalışma ortamı, kurum değerleri vb.) bağlı olarak strese, depresyona hatta tükenmişlik sendromuna maruz kalabilmektedir.

Kişiler ve örgütler bakımından negatif neticeleri olan ve işletmeler bakımından son derece önemli görülen tükenmişlik sendromu (Ardıç ve Polatçı 2008: 74) özellikle, personel verimliliği, iş tatmini, kaliteli hizmet üretimi, mesleğe dair performans ve işe olan soğumlarda önemli bir faktör olarak öne çıkmaktadır. Tükenmişlik, turizm sektöründe işgörenler ve faaliyetini devam ettirmekte olan işletmeler bakımından üstünde üzerinde durulması gereken bir konu olarak karşımıza çıkmaktadır (Üngüren vd., 2010: 2925). Konaklama işletmelerinde işgörenlerin işten ayrılma oranının yüksek olması, sektöründeki en önemli sorunlardan birisidir (Kaya 2010: 220). Bu nedenle tükenmişlik sendromunun turizm sektörü için önemini arttırmaktadır.

1.1.3. Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri

Bugüne kadar tükenmişlik konusu ile ilgili pek çok araştırmalar yapılmıştır. Gerçekleştirilen araştırmalar sonucunda tükenmişliğe sebep olan nedenler ortaya konulmuştur. Tükenmişlik farklı nedenlerden ortaya çıkabilmektedir, bu nedenler kişilere bağlı olabildiği gibi organizasyonlardan da kaynaklanabilmektedir. Hiçbir zaman tek başına bir sebepten dolayı tükenmişlik sendromu gerçekleşmez, birden fazla neden ve faktörden etkilenecek oluşmaktadır. (Adoum 2017: 17). Bu faktörler kişisel ve örgütsel faktörler başlıkları altında sınıflandırılabilir. Tükenmişliğe maruz kalan insanların bu durumuyla başa çıkılması için yapılan araştırmalarda tükenmişlik sendromu etki eden bu

faktörleri ortaya çıkarmaları önem arz etmektedir. (Ardıç ve Polatçı, 2009: 23).

Kişisel ve örgütsel sebeplerden başlıca olanları; yaş, medeni durum, cinsiyet gibi demografik özelliklerin yanında, çok yüksek kişisel beklentiler, işlerine olan bağlılık, mesleki doyum, özel hayattaki gerginlik, stres, motivasyon vb. pek çok özellik tükenmişliğe neden olan özelliklerin arasında daha sık görülmektedir (Izgar, 2003: 11). Sonraki bölümlerde bu faktörler ayrıntılı olarak açıklanmıştır.

1.1.3.1. Kişisel Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri

Her birey birbirinden farklı ve eşsiz bir yapıya sahiptir. Biyolojik, psikolojik ve sosyal öğelerinden oluşan bireyler, bu öğeleriyle tükenmişliğe farklı şekillerde etki edilebileceği söylenebilmektedir. Çalışma ortamı gibi gerek fiziksel gerek psikolojik şartların herhangi birindeki değişiklikler tükenmişliğe yol açabilmektedir.

Demografik özelliklerinden yaş, medeni durum, çocuk sayısı bile, bireysel talepler ve farklılıklar, güdülenme, başarı, kişisel hayatta rastlanan stresler, iş tatmini, işe bağlılık ve düşkünlük, çalışma senesi, motivasyon seviyesi, özel hayat ve aile içindeki problemler, bireyin benlik gücü, karakter yapısı, duygusal dengeliliği gibi birçok kişisel faktörler tükenmişlik sebepleri olarak gösterilmektedir (Işıkhani 2004: 52). Araştırmanın devamında çalışmalarda çokça karşılaşılan faktörlerin bazılarına yer verilmektedir.

1.1.3.1.1. Yaş

Yaş tükenmişlik çalışmalarından sık sık ele alınan bir demografik faktördür. Saçlı (2011) Konya İl’inde dört ve beş yıldızlı otellerin çalışanları ile yapılan araştırmada tükenmişlik alt boyutları ve yaş arasında anlamlı farklılıkları bulmuştur. Analizler sonucunda 34–41 yaş grubu işgörenlerin kişisel başarı puanı ortalamaları ve 25 yaş ve altı otel çalışanlarından daha yüksek olduğu tespit edilmiştir. Daha genç çalışanların daha yaşlı çalışanlara nazaran daha fazla duyarsızlaşma olduğu tespit etmiştir. Daha yaşlı çalışanlar ise diğerlerine göre daha fazla kişisel başarıyı yaşadıklarını belirtmiştir.

Altay ve Akgül (2010) çalışması Hatay’da faaliyet gösteren Türkiye Seyahat Acentaları Birliğine (TÜRSAB) bağlı seyahat işletmelerindeki işgörenler üzerinde yapılmıştır. Araştırma kapsamında çalışanların yaşları ile tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme arasındaki fark anlamlı bulunmuştur. Seyahat acentalarında çalışan

işgörenlerin genç yaştaki (26-35yaş) çalışanların tükenmişlik düzeylerin daha yüksek olduğunu tespit etmiştir. Zaman ve deneyim kazandıkça, işlerinde uzmanlaştıkça 36-45 yaş olan çalışanların tükenmişlik düzeylerin daha düşük oranda olduğu tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen bazı çalışmalarda genç bireylerin, yaşı daha yüksek olan çalışanların oranla daha sık duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve bireysel performans duygusu azalması yaşadıkları belirtilmiştir (Maslach ve Jackson 1981: 111; Maslach 1982: 31; Basım ve Şeşen 2006: 22).

Örmen (1993) göre, yaş ve tükenmişlik arasında net bir ilişki bulunmaktadır. Diğer çalışmalardaki gibi yaşı büyük çalışanlarda tükenmişlik düzeyi düşük iken genç çalışanlarında yüksektir.

1.1.3.1.2. Cinsiyet

Tükenmişliğin cinsiyet menşeli kaynakları üstüne pek çok çalışma yapılmıştır. Bu çalışmaların bir bölümü kadınların erkeklere göre daha sık duygusal tükenme yaşadığını ortaya koyarken, (Maslach ve Jackson 1981: 111; Cordes ve Dougherty, 1993: 632; Ergin 1993: 147; Ergin 1995: 42; Maslach vd., 2001: 410; Budak ve Sürgevil 2005: 103), bir bölümünde ise erkeklerin kadınlara oranla daha yüksek duyarsızlaşma ve bireysel performansta düşme duygusuna yakalandıkları tespit edilmiştir (Maslach ve Jackson 1981: 111).

Budak ve Sürgevil (2005) tarafından Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi (DEÜ İİBF) akademik personeli ile yapılan araştırmada, kadınlar ve erkeklerin, tükenmişlik alt boyutlarından sadece duygusal tükenme boyutunda farklılaştığı ortaya konulmuştur. Buna göre, kadınların duygusal tükenme puan ortalamasının erkeklerin duygusal tükenme puan ortalamasından istatistiksel olarak anlamlı düzeyde yüksek olduğu saptanmıştır. Bu bulgular, kadınların “duygusal tükenme düzeyi”nin erkeklere göre daha yüksek olduğunu göstermektedir.

Barut ve Kalkan (2002) tarafından yapılan “Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeyleri” isimli araştırmada ise cinsiyet ile tükenmişlik arasında anlamlı bir fark olmadığı görülmüştür.

1.1.3.1.3. Medeni Durum

Medeni durum tükenmişlik sendromuna etki ettiğini ortaya koyan birçok çalışmalar mevcuttur. Araştırmaların bir bölümü medeni hal değişkeninin tükenmişlik üstünde etkili olduğunu göstermektedir (Sürgevil 2006: 11; Ardıç ve Polatçı, 2008: 20; Oğuzberk vd., 2008: 8). Yapılan çalışmaların neticesinde bekar ya da evli ama henüz çocuk sahibi olmayan, boşanmış bireyler daha sık duygusal olarak tükenmişlik hissetmektedir. (Maslach ve Jackson 1981: 111; Cordes ve Dougherty 1993: 632; Maslach vd. 2001: 410).

Ardıç ve Polatçı (2008) tarafından Gaziosmanpaşa Üniversitesi'nde görev yapan akademik personel üzerinde yapılan çalışmada sadece tükenmişliğin kişisel başarıda düşüş alt boyutunda anlamlı fark bulunmuştur. Evli akademisyenlerin evlenmemiş olanlara göre daha yüksek kişisel başarı gösterdikleri tespit edilmiştir.

Oğuzberk ve Aydın (2008) tarafından Türkiye'nin çeşitli sağlık kurumlarında çalışan psikiyatrist, psikolog ve hemşireler ile araştırma yapılmıştır. Araştırma sonucunda tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmede anlamlı farklılaşma bulunmuştur. Ruh sağlığı alanında çalışan uzmanların evli olanların bekar olanlara göre duygusal tükenme düzeyleri daha yüksek görülmüştür.

1.1.3.1.4. Eğitim Durumu

Eğitim seviyesi tükenmişlik ile alakalı araştırma konusu yapılan bir başka etkidir. Eğitim seviyesi yüksek olan personelin eğitimi daha düşük olanlara nazaran tükenmişlik seviyeleri yüksek olmaktadır (Maslach vd. 2001: 397). Araştırmaların büyük bir bölümü eğitim seviyesi daha yüksek olduğunda tükenmişliğe karşı başa çıkma düzeyinin artacağı ve eğitim seviyesi ile tükenmişlik seviyesi arasında ters bir bağlantı olacağı tahmininde bulunmalarına karşın, araştırma bulguları incelendiğinde eğitim arttıkça tükenmişliğin de arttığı görülmektedir (Sağlam Arı ve Bal 2008: 137). Kısacası yüksek eğitim gören kişilerin standart ya da daha düşük eğitim alan kişilere göre daha fazla tükenmişliğe yakalandığı görülmektedir. (Maslach ve Jackson 1981: 99; Maslach vd. 2001: 397; Izgar 2003: 8; Öztuna, 2005: 18; Basım ve Şeşen, 2006: 3; Süregevil, 2006: 16). Bunun sebebi eğitim düzeyi yüksek kişilerin yüksek beklentiler içerisinde olmaları düşünülmektedir. Yerine gelmeyen istek ve talepler zamanla hayal kırıklığına sebep olmaktadır (Izgar 2003: 8; Güllüce, 2006: 26; Basım ve Şeşen 2006: 3; Süregevil 2006: 16; Sağlam Arı ve Bal

2008: 137).

1.1.3.1.5. Kişilik Özellikler

Tükenmişliğe etki eden bir diğer faktör de kişilik özelliklerdir. Güney (2008: 14) “kişilik olgusunu bireyin toplumda oynadığı bazı roller ve bu rollerin başkaları üstünde bıraktığı etkilerin hepsi ya da kişileri birbirlerinden ayıran hareketler bütünü” olarak tanımlamaktadır. Cüceloğlu (1993: 404) ise bireyleri birbirinden ayırt eden ve bireylerin kendilerine has hareketlerinin tamamı olarak kişilik olgusunu ifade edilmektedir. Alanyazıda iki tip kişilik özelliğinin olduğunu yazılmaktadır. Bunlar A ve B tipi kişilik özellikleridir.

A tipi kişilik özelliklerine sahip olan bireyler, tükenmişliğe daha yatkındırlar. Bu bireyler hızlı konuşan ve yemek yiyen, aynı anda birkaç işi yapmaktan hoşlanan, kaygı düzeyi ve başarı güdüsü yüksek, sadece başkaları ile değil aynı zamanda kendisi ile sürekli yarış halinde olan, içe dönük, utangaç ve strese yatkın oldukları görülmüştür (Altuntaş, 2003).

B tipi kişilik özelliklerine sahip bireyler ise, A tipi kişilik özellikleri taşıyan bireylerin tam karşıtıdır. Çevresi ile daha az sorun yaşarlar, başkalarına karşı düşmanca ve saldırgan davranmaz ve tartışma gereği duymazlar. Düzenli ve sakin çalışırlar, kendisinden ve çevrelerinden emin olan bireylerdir (Akçamete vd., 2001).

Literatürde karakterin 5 boyutu (Big Five Factor) ile tükenmişlik arasındaki ilişkilerin, farklı farklı meslek dallarında üstünde yapılan çalışmaları tespit etmeye çalışılmıştır. Psikologlar kişisel karakterinin temel yapısının beş boyuttan oluştuğunu iddia etmektedirler. Bu boyutlar; “dışadönüklük (extroversion), uyumluluk (agreeableness), yükümlülük (conscientiousness), açıklık (openness) ve duygusal istikrar (emotional stability)” olarak belirlenmektedir (Zel, 2001: 30).

Bakker vd. (2006: 41) duygusal istikrar olan nevrotik kişilik yapısı ile tükenmişliğin üç alt boyutu arasında arasındaki ilişkiyi test etmişti ve üçü arasında da bağlantı olduğunu ortaya koymuştur. Araştırmaya göre duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutları arasında olumlu ve anlamlı bir bağlantı, bireysel başarı hissi ile de olumsuz anlamlı bir bağlantı olduğunu tespit etmiştir.

Kokkinos (2007: 240) tarafından öğretmenler ile yapılan bir çalışmada, dikkatlilik ve çalışkanlık ile dışa dönüklük puanları yüksek olan ve nevroitiklik puanları düşük olan öğretmenlerin performans ve kazanma konusunda oldukça yüksek bir motivasyona sahip oldukları tespit edilmiştir. Öğretmenlerin amaçlarına ulaşmalarına destek olduğu için bu karakter özelliklerine sahip olan öğretmenlerin daha az duygusal tükenme hissettikleri görülmektedir. Tecrübeye açık olma skorları düşük olan bireylerin daha çok duyarsızlaşma yaşadıkları, buna rağmen bu puanları yüksek olan bireylerin daha fazla bireysel başarı hissi taşıdıkları görülmüştür.

Öz-yeterlilik tükenmişlik sendromunu etkilediği tahmin edilen bir başka özelliklerinden biridir. Öz-yeterlilik, bireyin kendine olan güveni, sorunlara karşı çözüm bulması, ihtiyaçları karşılaması gibi duyguların yeterli yetiye sahip olması demektir.(Evers; Browsers; Tomic (2002: 234)

Evers vd. (2002) araştırmasında yüksek öz-yeterlilik duygusunu taşıyan bireylerin tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmayı daha az tecrübe ettiklerini ve daha çok bireysel tatmin hissi taşıdıklarını söylemektedir. Bir başka çalışmada bilgi teknolojileri işgörenler, işi üstünde yeterli denetime sahip olmayan ama öz-yeterlilik seviyeleri yüksek olan personellerin tükenmişlik sendromuna karşı daha hassas olduklarını tespit etmişlerdir (Salanova vd, 2002:18).

Devamlı değişen, dinamik çevre şartlarında eylemlerine devam eden şirketlerde iş-kişilik arasında uyum son derece önem göstermektedir. Güllüce'nin (2006: 24), çalışmasında bir birey işletmede tükenmişlik sendromu yaşayabildiği gibi, aynı işletmede aynı görevi üstlenen başka bir birey ise başarılı olabildiği tespit edilmiştir. Yalnızca teknik yeteneklerin gerekli olduğu mesleklerin tersine, insanlarla ilişkilerin yoğun olduğu sektörlerde bireysel nitelikler önemlidir. Bu tür sektörlerde faaliyet gösterenlerin oldukça sabırlı, sakin, anlayışlı, tarafsız, şefkatli ve desteğe hazır olması gerekmektedir. Özetle, karakter ve öteki bireysel özelliklerin tükenmişlikte önemli rol oynadığı açıktır.

1.1.3.1.6. Kişisel Beklentiler

Beklenti düzeyleri yüksek olan bireyler, tüm işlerini mükemmel ve kusursuz yapma isteklerinden dolayı iş hayatlarında en ufak sorun, engel ile karşılaştıklarında kolayca kendilerini çaresiz ve tıkanmış hissedebilmektedirler. Beklentisi yüksek olan bireyler

tükenmişlik sendromu yaşamaya daha eğilimlidir (Aydın 2007: 11).

Tümkiye ve Çavuşoğlu (2010) sınıf öğretmenliği son sınıf öğretmen adaylarının tükenmişlik düzeylerini incelemişlerdir. Öğretmen adaylarının geleceğe dair beklentilerinin ve okudukları bölümden beklentilerinin karşılanmamasının tükenmişliği etkilediğini ortaya koymuştur.

Çalışma hayatının ilk yıllarında daha idealist olunması, hayata dair yaptığı planların ve gerçek yaşamlarının uyumsuzluğu sonucunda yaşanan hayal kırıklığı bireylerde tükenmişliğe sebep olmaktadır. Beklentilerini bulamayan kişi kendini çaresiz hisseder, işe karşı ilgisini kaybetmeye başlar. Bireyler zamanla işe karşı olumsuz, öfkeli ve sabırsız olmanın yanı sıra tükenmişlik sendromu yaşamaya başlamaktadırlar (Etyemez, 2013: 32).

1.1.3.1.7. Meslekte Çalışma Süresi

Sümer'e (2005) göre, meslekte çalışma süresi birkaç yıldan fazla olan işgörenlerde, bir yıldan az ve beş yıldan uzun süredir çalışanlara göre daha yüksek düzeyde tükenmişlik görülmektedir. Müşteri ilişkisi yoğun olan sektörlerde çalışan insanlar, işe başladıktan sonra bir veya iki yıl içinde tükenmişliğe daha yatkın olduğunu gösterirler (Saçlı 2011: 19).

Maslach (1982) bireylerin iş hayatının ilk yıllarında tükenmişliğin ortaya çıktığını belirtmektedir. İnsanlara hizmet veren sektörlerde çalışan bireylerin birinci ve beşinci yıllar arası dönem, tükenmişliğe düşmeleri için kritiktir. Bu yıllar arasında tükenmişliğe yakalanan bireylerden başa çıkmada zorluk yaşayanlar, mesleklerini tamamıyla bırakmaktadır.

Otaçioğlu (2008) çalışmasında müzik öğretmenlerinin tükenmişlik sendromu düzeyini araştırmıştır. Araştırmaya göre iş tecrübeleri toplam beş yıldan daha az olan öğretmenlerde tükenmişlik sendromu daha sık görülmüştür. Beş yıldan fazla deneyimi olan öğretmenlerde ise tükenmişliğe daha az rastlanmıştır.

1.1.3.2. Örgütsel Tükenmişlik Sendromunun Sebepleri

Meslek ve bu mesleği yapan bireyin kişiliği arasında bir uyumsuzluk olduğunda tükenmişlik sendromuna yakalanma olasılığı çok daha yüksektir (Sürgevil 2005: 56). Literatürdeki mevcut olan araştırmalar tükenmişliğin nedenlerini kişisel olmaktan ziyade

daha çok durumsal olarak değerlendirmektedir. Sorunun daha iyi anlaşılabilmesi işe dair streslerin, sosyal ve durumsal kaynakların belirlenmesiyle sağlanabilmektedir (Sürgevil 2005: 52; Leiter ve Maslach 1988: 298; Budak ve Sürgevil 2005: 97).

Tükenmişlik sendromu araştırma konusu olarak birçok araştırmacının dikkatini çekmiştir. Yapılan araştırmalarda tükenmişlik ile örgütsel nedenler arasındaki bağlantılar farklı başlıklar altında değerlendirilmiştir. Tükenmişliğin pek çok farklı sebeplerine değinmişlerdir. Bu sebepler arasında; yapılan mesleğin özellikleri, meslek türü, fazladan mesai, gece nöbetleri ve çalışma saatleri, iş yerinin fiziksel nitelikler, konulan yasaklar, şirket içi ilişkiler, iş arkadaşların desteği, takdir edilmeme, rol belirsizliği ve düşük ücret gibi unsurlar ele alınmıştır. (Basım vd. 2006: 17; Özçınar 2005: 7; Yıldırım ve Balaban 2007: 457).

Tükenmişlik sendromunu etkilediği düşünülen örgütsel etkenler; Maslach ve Leiter (1988) tarafından tavsiye edilen kategorilendirmeye bağlı, adalet, ödüller, iş yükü, aidiyet, kontrol ve değerler başlıkları altında toplanmıştır.

1.1.3.2.1. İş Yükü

İş yükü, "Belli bir zamanda, belli bir nitelikte yapılması zorunlu olan iş miktarı" biçiminde ifade edilmektedir (Maslach ve Leiter 1988: 38). Tükenmişlik ile alakalı olarak gerçekleştirilen çalışmalarda, bireyler arası bağların, fazla iş yükünün ve bireyin stres ile başa çıkmadaki başarısının tükenmişlikle ilgili olduğu görülmüştür.

Tükenmişlik bireylerin iş hayatlarında aşırı yük ve aşırı beklenti içerisinde olmalarını bağlı olarak ortaya çıkan bitkinlik ve enerjilerin tükenmesiyle ilişkilendirilmektedir. Örnek olarak, daha yeni işe başlayan bir çalışan, işe karşı beslediği beklentilerine karşın işteki gerçek işlevini gördüğünde "gerçek şoku" yaşamasından dolayı erken kariyer tükenmişliğine yakalanabilmektedir. (Gülнар, 2007: 96).

1.1.3.2.2. İşle İlgili Kontrol

Kontrol, "kişinin işi üzerinde sahip olduğu tercih yapma, karar verme, problem çözme ve yükümlülüklerini yerine getirme imkanı" olarak tanımlanmaktadır (Leiter 2003: 2; Budak ve Sürgevil 2005: 97). Bir bireyin işi üstündeki denetiminin azalması; iş ile işgören arasındaki uyumsuzluğun en önemli göstergesidir. Çalışanın iş ile arasında güzel bir

uyumun yakaladığını söyleyebilmesi için çalışanın yaptığı işte sahip olduğu yükümlülükle denetleme gücünün örtüşmesi gerekmektedir. Ancak çalışanlar, üstlendikleri sorumluluklarını yerine getirmeleri için yeterli kontrole sahip değillerse ortaya çıkan bir uyumsuzluk söz konusudur. Sorumluluğun birbirine eşit olmadığını göstermektedir (Sandıkçı 2010: 33).

Öztuna (2005: 15) bir çalışanın sunduğu hizmetin kontrolünü sağlayamadığı durumda tükenmişlik seviyesinin yüksek olduğunu savunmaktadır. Kontrol yetersizliği iş yerindeki yetkililerin çalışanlara direkt direktif vermeleri, bir görevin ne zaman ve nasıl yapılacağını söylemeleri, alternatif bir yol izlemeleri için imkan tanınamasından kaynaklanmaktadır. Karar verememeve söz sahibi olamama duygusu tükenmişlik nedenlerinden biri olarak sayılmaktadır.

Bir olay ya da iş kontrolden çıktığında, birey kendini çaresiz hissedebilmektedir ve bu durum bireyin başarı eksikliğine neden olabilmektedir. Bu durumu yaşayan çalışanın kendini başarısız olduğu fikrine kaplıp iş haricindeki etkinliklere yönelmektedir (Wright ve Bonett 1997: 491). Cordes vd. (1993: 685) işi ve çevresini kontrol altına alamadığını hisseden kişinin, herhangi olumsuz bir durumla karşılaştığında kendini çaresiz hissetmesini ve bu durumla başa çıkması için makine gibi hareket etmeye başlamasını duyarsızlaşma biçiminde ifade etmektedir.

1.1.3.2.3. Ödüller

Her birey kendini işe vererek işini tam anlamıyla başarılı bir şekilde tamamladığı zaman takdir edilmek veya ödüllendirilmek ister. Tükenmişlik başarılı şekilde işini tamamlayan çalışanların maddi veya manevi kazanımlarının verilmemesi durumunda da olmaktadır (Kaşlı 2009: 47). Başarı düzeyinin tespit edilmesi ve sağlıklı bir şekilde ölçülmesi için hazır belirlenmiş bir ölçütün olması ve düzenli olarak çalışanların faaliyet ve becerilerini ölçülmesi gerekmektedir. Hazır ve güvenilir bir ölçüt olmadığı zaman çalışanların başarı ölçümünün sonuçları sağlıklı çıkmayabilir (Ramazanoğlu vd. 2003: 4).

Tükenmişliğin alt boyutlarından duyarsızlaşma ve kişisel başarıdaki düşüş için iş yerinde yapılan ödüllendirme ve cezalandırma sistemleri önemli etki edebilmektedir. Yapılan bu ödüllendirme ve cezalandırma sistemleri, çalışamlara mesleğini veya işini ne kadar başarılı yaptıklarını göstermenin tek yol olabilmektedir. Ancak çalışanlar çoğu

zaman işletmelerinden böyle bir dönüş alamazlar (Gülner 2007: 102).

1.1.3.2.4. Aidiyet

Aidiyet/birlik hissi, “örgütün sosyal çevresinin bir niteliğini” göstermektedir. Buna göre bireyler; sosyal destek ve işbirliği gibi pozitif kazanımlar sağladıkları gruplara girmektedirler (Leiter 2003: 2).

İnsanlar kalabalık ortamlarda iş yeri gibi, tek başına olmaktan kaçınırlar ve daha çok bir gruba ait olmak isterler. Bu grubun dinamiğinden yararlanmayı ve kendini güvende hissetme eğiliminde olurlar. Bu sebeple belli hedefler doğrultusunda toplanan gruplar hem bireyler hem de örgüt bakımından önem arz etmektedir (Silah, 2001: 469).

Örgüt içi rekabetin varlığı, ilişkilerin bozulması ve problemlerin çıkması, çalışma arkadaşlarından alınacak sosyal yardımı azaltacaktır. Destekleyici bağların bozulması tükenmişliğe eğilimi artırmaktadır. Yükselme imkanlarının sınırlı ve personel arası rekabetin çok olduğu örgütlerde iletişimdeki güvensizlik, mesafe ve görünmez duvarlar iş görenlerin tükenmişlik düzeylerini olumsuz yönde etkileyecektir (Karataş 2006: 21).

1.1.3.2.5. Örgütsel Değerler ve Adalet Algısı

Adalet kavramı çalışanlar için bir örgüt içerisinde tüm işgörenler açısından istisnasız eşit ve tutarlı bir takım kuralların olması ve uygulanması anlamına gelmektedir. Örgütler tarafından geliştirilen bu kurallar ve politikalar kendi adaletini ifade etme şansını tanımaktadır (Sürgevil 2006: 77). Kısacası adalet algısı iyi ve kötüyü ayırt ve tespit etmeye, herkesin hakkettiğini almasına dair bir inançtır.

Bir örgütün yada şirketin adaletsiz davranması yaşanan herhangi bir uyumsuzluğun sonucunda tükenmişliği tetikleyebilmektedir. Tükenmişliğin etkisi iki farklı biçimde gelişebilir. İlk olarak adaletsiz örgüt algısı oluşabilmektedir. Diğer bir etki ise insanları şirkete karşı duyarsızlaşmasıdır. Değerler hem örgüt hem de çalışanlar için aynı olmalıdır. Aksi takdirde tükenmişlik sendromu daha sık rastlanmaktadır (Sağlam Arı ve Bal 2008: 139).

İşgörenler kazandıkları maaş, terfi ve ya ekstra prim gibi önemli kazançların kendileri için iş yerinden bekledikleri desteğe eşit olmaması, onlar için bir kırılma

noktasına dönüşebilir. Çalışanların maddi beklentilerinin karşılanmaması sonrası, örgüt tarafından izlenen politikaların herkes için eşit çalışma şartların sağlanmadığının görülmesi de kırılma noktasını daha da derinleştirmektedir. Bunun neticesinde çalışanlar sinirli ve öfkeli, kızgınlık ve kırgınlık hissedebilmektedir. Olumsuz örgütsel adalet algısı, tüm bu duyguların tükenmişlik sendrom eğilimini etkilemektedir. İşgörenlerin yeterlilik, aidiyet duygusu, işe olan tutum ve davranışlarının zedelenmesi tükenmişliğe yol açmaktadır (Budak ve Sürgevil 2005: 97).

1.1.3.2.6. Örgütün Yapısı

Bilim dünyasının sürekli ilerlediği bu zamanlarda bilişim ve iletişim teknolojilerinin sunduğu yeni hizmet ve imkanlar, sosyal ve kültürel yapı ile müşteri talep ve beklentilerin önemli ölçüde değişmesine neden olmuştur. Tüm bu gelişmeler rekabet gücünü artırmakta ve örgütleri sürekli kendilerini geliştirmeye zorunlu kılmaktadır. Eski devirden kalma emir-komuta zinciri ya da ast- üst ilişkilerinin sıkı olduğu örgütlerden ziyade, daha yoğun yeni ve yaratıcı fikirleri öne çıkaran, çalışanlara işi benimseten ve işin sahibi haline getiren çağdaş örgüt yapısına dönüşmektedir.

Çalışanların getirdiği yeniliklerin, yaratıcı ve sıra dışı fikirlerin örgüt performansını etkilediği kabul edilmektedir. Çağdaş fikirlerin ortaya çıkması için modern yönetsel yöntemler çalışanları sürekli geliştirmeye ve yeteneklerini artırmaya çalışmaktadır. Bu durum çalışanların deneyimlerinden yararlanma hedefine dönüktür. Çağdaş şirketlerin kendi çalışanlarını güçlendirmekte ve yetkilendirmektedir (Çakıcı ve Çakıcı 2007: 389).

Tüm bu uygulamalar daha yüksek nitelikli ve talep edilen işgörenler ortaya çıkarmıştır. Eski yönetim sistemine göre kendilerine sürekli söylenen işleri yapmaktan ziyade, daha önce belirlenmiş görevleri yerine getirerek yaptıkları meslekten ve işten mutluluk duymaktadırlar. (Doğan ve Demiral 2007: 301).

Cordes vd. (1993: 688)'nin gerçekleştirdiği araştırmada, örgüt yönetimi sert, hiyerarşik ve bürokratik olarak algılandığında duyarsızlaşma boyutunun arttığını ve ona rağmen başarı ile uyum içerisinde olmayan ödüllendirme sisteminin bireysel başarıda düşme hissine sebep olduğu tespit etmiştir.

Serinkan ve Bardakçı (2009: 120), bir örgütün içerisinde eşit çalışma şartları

olmadığında, bazı çalışanlara yönetici tarafından ayrıcalık tanınırsa, bu çalışanlara karşı diğer çalışanlar tarafından düşmanca duygular beslendiğini tespit etmiştir. Tüm bu olumsuz duygularının tükenmişlik için zemin hazırlayacağı çok açıktır.

1.1.3.2.7. Rol Çatışması ve Belirsizliği

Rol çatışması "aynı anda iki veya daha fazla rolü yerine getirme halinde kalan bir rol sorumlusunun, rol gereklerinden birisine, diğerini güçleştirecek biçimde daha fazla uyması" şeklinde ifade edilmektedir (Kılınç 1991: 21). "Kişinin görev, yetki ve sorumluluklarının iyi belirlenmemiş olması ve çalışandan beklenen görev davranışlarının net olmaması; kişinin işin hedeflerinin ne olduğunu tam olarak bilmemesi; yaptığı işin ne anlam taşıdığından haberdar olmaması" rol belirsizliği şeklinde tanımlanmaktadır (Jones, 1993: 136). Çalışana aşırı görev yüklemek ciddi olumsuz sonuçlara neden olabilmektedir. Farklı görevlerden sorumlu tutulan çalışanın, tüm görevlere öncelik sırası vererek yerine getirmek yerine, hepsini aynı anda en iyi şekilde yapmaya çalışması durumunda çok çabuk bitkin ve yorgun hissedebildiği ve netice olarak tükenmişliğe yakalanabildiği bilinmektedir (Alanyalı, 2006: 65).

Rol çatışma ve rol belirsizliğinin tükenmişlik üzerine etkilerini değerlendiren birçok çalışma yapılmış ve farklı sonuçlara ulaşılmıştır. Bazı araştırmalarda rol çatışması içinde olan bireylerde tükenmişliği, duyarsızlaşma seviyesi ve duygusal yorgunluğun yükselmesi izlerken, diğer çalışmalarda rol çatışmasıyla duygusal yorgunluk arasında anlamlı bir ilişkinin olmadığı görülebilmektedir. Leiter ve Maslach (1988: 305) gerçekleştiren araştırmada iş ortamında rol çatışması yaşayan ve yönetim ile negatif ilişkiler içinde olan iş görenlerin daha fazla duygusal tükenme yaşadıklarını belirtmiştir.

1.1.4. Tükenmişlik Sendromunun Belirtileri

Çok sayıda araştırma bulgusu çalışanların tükenmişliğinin sebepsiz yere ve birden meydana gelen bir sendrom olmadığını ortaya koymaktadır. Tükenmişliğin mutlaka çalışanın iş yerinde ve işi ile ilgili yaşadığı olumsuzlukların neticesinde ortaya çıkan bir sendrom olduğu görülmektedir (Kervancı 2013: 33).

Tükenmişliğin belirtileri çalışan kişilere göre farklılık göstermekte, genellikle "fiziksel", "duygusal/bilişsel" ve "davranışsal" belirtiler olarak üç başlık altında

toplanmaktadır (Çam, 1995: 17; Ardıç ve Polatçı, 2008: 73; Sağlam Arı ve Bal, 2008: 141-142; Kervancı 2013: 33; Sürgevil 2014: 31).

1.1.4.1. Tükenmişlik Sendromunun Fiziksel Belirtileri

İnsan bedeni, tüm sistemleri uyum içerisinde olduğu zaman, insan için önemli bir enerji üretmektedir. Bütün gün çalışan kişiler yaptığı işi severek ve büyük keyif alarak yaptığında, az dinlenseler bile enerjik bir şekilde işini yapmaya devam edebilmektedir. Kendini bu şekilde işine vermiş insanlar zamanla enerjilerinin azalması, hatta enerjilerinin tükenmesiyle tükenmişliğe doğru gidebilmektedirler. Bu tükenmişlik bireyde fiziksel olarak pek çok soruna yol açmaktadır (Sürgevil 2014: 31)

Tükenmişlik “yorgunluk/bitkinlik duygusu, baş ağrısı, uyuşukluk, uyku bozuklukları” gibi fiziksel belirtileri ortaya çıkarabilmekte ancak öncesinde çok hafif rahatsızlıklarla başlamaktadır (Ardıç ve Polatçı 2008: 73). Bu hafif belirtilere tedbir alınmadığı takdirde geçmeyen “soğuk algınlıkları, enfeksiyonlara bağışıklığın düşmesi, hızlı bir biçimde kilo kaybı ya da şişmanlık, solunumda zorlanma, ağrılarda ve sıızılarda artış, mide/bağırsak hastalıkları, yüksek tansiyon ve kolesterol, kas gerilmeleri, kalp çarpıntıları ve cilt yüzeyi” gibi sağlık sorunları görülebilir (Çam 1995: 17; Kaçmaz 2005: 30; Ardıç ve Polatçı 2008: 73; Kırkan 2014: 10; Osmanoğlu Taştan 2015: 20; Ayvaz 2015: 14). Sıralanan bu olumsuz rahatsızlıklardan kişiler sürekli şikâyetçi oluyorsa, bu belirtiler göz ardı edilmemeli ve çok fazla zaman kaybetmeden tedbir alınması gerekmektedir. Tüm bu belirtiler tükenmişlik sendromunun ilk habercileri olabilmektedirler (Ardıç ve Polatçı 2008: 73).

1.1.4.2. Tükenmişlik Sendromunun Psikolojik Belirtileri

Tükenmişlik durumu, bireylerde psikolojik rahatsızlığa yol açabilmekteir yada mevcut psikolojik rahatsızlıkların kronikleşmesine sebep olabilmektedir. Tükenmişliğin fiziksel boyutundan bireylerin kendileri etkilenirken, psikolojik boyutundan bireylerin sadece kendileri değil çevreleri ve çalışma ortamı da etkilenmektedir (Dolgun, 2015: 289).

Fizyolojik ve davranışsal belirtilere nazaran psikolojik belirtilerin daha az belirgin olduğu var sayılmaktadır (Ardıç ve Polatçı 2008: 73). Bu belirtiler “ailevi problemler, depresyon, psikolojik rahatsızlıklar, huzursuzluk ve endişe hissi, başka bireylere karşı düşmanlık hissi, telaş, kendini soyutlanmış hissetme, çaresizlik, ümitsizlik, suçluluk hissi”

şeklinde sayılabilir (Kaçmaz 2005: 30; Sağlam Arı ve Bal 2008: 142; Kırcan 2014: 10; Sürgevil 2014: 33; Ayvaz, 2015: 14; Osmanoğlu Taştan 2015: 20-21). Bu belirtilerin dışında işgörenler işi bırakma niyetine kapılabilir, işe geç kalma veya işe gelmeme, isteksiz olma şeklinde de psikolojik belirtiler de görülebilmektedir (Ardıç ve Polatçı 2008: 74).

1.1.4.3. Tükenmişlik Sendromunun Davranışsal Belirtileri

Tükenmişlik sendromu sonucunda ortaya çıkan belirtiler, bireylerin hem yakın çevreleri ve çalışma yaşamı hem de toplumla olan ilişkilerinde olumsuz etkiler yaratmaktadır. Bireyler davranışlarında belirtiler sergilediklerinde çevresi, ya bireye yardımcı olmak için ona daha fazla yaklaşma ya da tümüyle ondan uzaklaşma eğilimi gösterebilmektedirler. Birey uzaklaşma tepkisini aldığı anda yalnızlıktan dolayı kendine özgüvenini tümüyle kaybedebilmektedir (Dolgun, 2015: 290).

Davranışsal belirtiler fiziksel ve duyuşal/bilişsel belirtilerden ziyade dışarıdan daha kolay ve rahat anlaşılan belirtilerdir (Ardıç ve Polatçı 2008: 74). Bu belirtiler içerisinde; “aile içi çatışmalar, tek başına kalma isteği, ani tepkisellik, işle ilgilenmek yerine başka şeylerle vakit geçirme, kaza ve yaralanmalarda artış, öz saygı ve özgüvende azalma, ilaç, alkol ve tütün vb. almaya yönelme, unutkanlık, işe geç gitme ya da gitmeme” şeklinde sıralanabilir (Çam 1995: 18; Kaçmaz, 2005: 30; Sağlam Arı ve Bal, 2008: 142; Sürgevil 2014: 34; Kırcan 2014: 10; Ayvaz 2015: 13; Osmanoğlu Taştan 2015: 20).

1.1.5. Tükenmişlik Sendromunun Evreleri

Tükenme toplam dört evreden oluşur. Bunlar, şevk ve coşku evresi, durağanlaşma evresi, engellenme evresi ve umursamazlık evreleridir (Kaçmaz 2005: 30).

Şevk ve Coşku Evresi: Bireyin kendini tamamen işe adanması, işine çok fazla değer vermesi ve her türlü fedakarlığı yapmaya hazır yüksek enerjili olması, kişinin iş ile ilgili gerçekçi olmayan beklentiler besleyebilmesine neden olabilmektedir. Bu gerçekçi olmayan beklentilere ulaşmak için bireyi tüm gücünü sarf etmekte, gerek uykusuzluk gerekse zor çalışma şartlarına dayanabilmektedir. Böylelikle birey, çalışma hayatının haricinde sosyal hayatına giderek daha az zaman ayırma eğilimine girmektedir (Kaçmaz 2005: 30).

Durağanlaşma Evresi: Bir sonraki evre bireylerin kendilerini sorgulayan evredir. Daha önce iş için yaptığı tüm fedakarlıkların, yaşadıkları zorlukların düşünmektedirler.

Düşündükçe ve sorguladıkça rahatsızlık duyduğunda yavaş yavaş enerjilerin tükenmeye başlamaktadır. (Üngüren vd. 2010: 2924).

Engellenme evresi: Bireyin içinde bulunduğu sistemin kötü olduğunu, çalışma şartlarının değiştirmenin imkansız ya da çok zor olduğunu kabullenmektedir. Bundan sonra iki seçeneği olan bireyin sisteme karşı baş eğirerek uyum gösterecek ya da tükenmişlik sendromunu ilerletip sisteme uyum göstermeyecektir. (Kaçmaz 2005: 30).

Umursamazlık evresi: Sonuncu evrede bireyler derin bir duygusal kopma yaşamaktadır. Yaptığı işten artık zevk almayan ve mutsuzluk hisseden bir birey ortaya çıkmaktadır. Birey örgüte olan güveni ve inancı artık yitirmiştir bundan sonra işi sadece finansal ve sosyal güvence olarak görmektedir (Üngüren, vd. 2010: 2924).

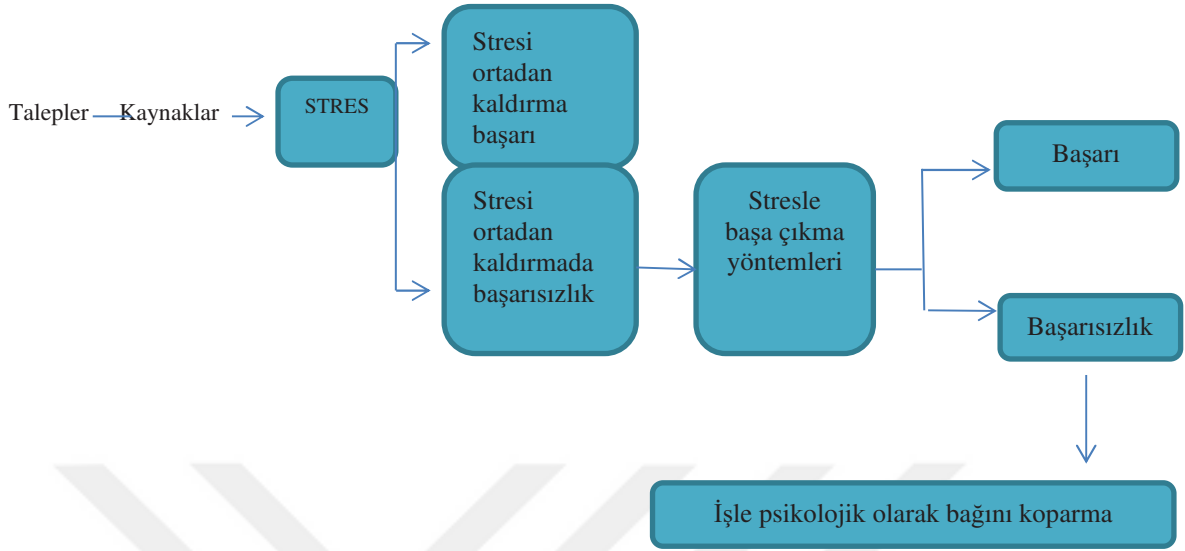
1.1.6. Tükenmişlik Modelleri

Alanyazı taraması sonucunda tükenmişlik ile ilgili birçok modelin ortaya atıldığı görülmüştür. Bu bölümde tükenmişliğe katkıda bulunan ve konuyla ilgili öne çıkan yazarların geliştirip ortaya koydukları tükenmişlik modelleri olarak; Cherniss, Pines, Edelwich ve Brodsky, Perlman ve Hartman, Leiter, Meier, Suran ve Sheridan modelleri ve Gaines ve Jermier modeller incelenmiştir. Literatürde araştırmacılar tarafından daha sık tercih edilen bir başka tükenmişlik modeli olan Maslach Tükenmişlik Envanteridir. Maslach modeli bu tez çalışmasında kullanılmıştır ve sonraki bölümde ayrı bakılacaktır.

1.1.6.1. Cherniss Modeli

Tükenmişlik, zamana yayılan ve belli bir süreçte oluşan bir sendromdur. İş yerindeki yoğunluk, tüketici ilişkileri ve kurumsal amaçlar gibi bir takım nitelikler, belli mesleki özelliklerle işe giren ve farklı beklentilere sahip kişilerle etkileşim içerisinde. Bu etkenler değişik seviyelerde yaşanan stres ve bitkinliğe sebep olmaktadır. Kişiler farklı yolları deneyerek bu stres kaynaklarının üstesinden gelemeye çalışmaktadır. Bir tarafta sorunları faal olarak çözmeye çalışan insanlar varken, diğer tarafta ise negatif davranışlarını değiştirip problemi çözmeye çalışan insanlar söz konusudur. Dış çevreden kaynaklanan nedenlerle ya da birey kendi şahsi sorunlarının üstesinden gelemediği zaman stres yaşayabilmektedir. Böyle olduğunda da kişi, stresi yenmek için ilk başta stres kaynağını yok etmeye çalışmaktadır.

Şekil 1.1. Cherniss Tükenmişlik Modeli



Chemiss tükenmişlik modeline göre bir bireyin iş yerinde veya özel hayatında oluşan stres ile başa çıkmak için farklı yöntemler deneyebilir. Fakat bu yöntemleriyle kişi yine başarılı olamadığı zaman, duygusal yükünü indirmek için iş ile olan psikolojik bağını kesmektedir. Bireyin pozitif tutum değişikliğinin ortaya çıkması için stres ile başa çıkma yöntemi olarak negatif his ve durumların iyileştirilmesi gerekmektedir. Bu yöntemler etkili olmadığı zaman, negatif davranış değişiklikleri görülmektedir (Ok, 1995). Yukarıda Cherniss Tükenmişlik modelinde gösterildiği gibidir. (Sürgevil, 2006:26)

1.1.6.2. Pines Modeli

Pines ve Aronson (1988: 9) tarafından ortaya konulan bu model; fiziksel tükenme, duygusal tükenme ve zihinsel tükenme şeklinde üç bileşenden oluşmaktadır.

Araştırmacılar tarafından bireylerin sürekli hissedilen ve üstesinden atılmayan kronik haline gelen yorgunluk hissi, kendini enerjisiz hissetme ve zayıf düşmeleri fiziksel tükenme olarak adlandırılmıştır. Fiziksel tükenme neticesinde bireylerde iştahların bozulması, uyku düzeni ile yaşanan sorunlar ve hastalıklara karşı gelişen hassasiyet ortaya çıkabilmektedir (Pines ve Aronson 1988: 13).

Duygusal tükenme diğer bileşenlerden biri olup kendini çaresiz, ümidini yitirmiş, çok hassas, devamlı ağlama hisleri ile beraber depresyon belirtileri ortaya çıkmaktadır. Son bileşen olan zihinsel tükenmedir. Bireyin kendisine, işine, başka bireylere ve yaşantısına

karşı olumsuz davranışlar sergilemesi ile alakalı olup, bu bireyler kendilerini aşağı ve eksik olarak görebilmektedirler (Pines ve Aranson 1988).

1.1.6.3. Edelwich ve Brodsky Modeli

Edelwich ve Brodsky Tükenmişlik Modeline göre işgörenleri işe karşı beklenti ve büyük ümitleri besleyerek işe başlamakta ancak, gerçek işi gördükten sonra tüm bu ümitlerin gerçekleşmemesi sonucunda hayal kırıklığı yaşamakta ve tükenmişlik hissi oluşmaktadır. Edelwich ve Brodsky tükenmişliğin birbirini takip eden dört farklı süreçten oluştuğunu savunmaktadır (Demirkol 2006: 43; Kaya 2010: 19; Kervancı 2013: 10; Ayvaz 2015: 18). Bu süreçlere aşağıda yer verilmiştir;

- İdealist Coşku
- Durgunluk
- Engellenme
- Duygusuzlaşma (Apati)

Edelwich ve Brodsky (1980) tükenmişliği, “yardım edici mesleklerde çalışan personellerde, iş şartlarının bir neticesi olarak meydana gelen, idealizm, enerji ve hedef kaybı” biçiminde tanımlamıştır. Tükenmişliğe sebep olan etmenler ise şunlardır (Bahar 2006: 1314):

- Birçok müşteriye aynı anda hizmet verme (tüketici yoğunluğu),
- Düşük maaşla çalışma,
- Mesai saatlerinin fazla olması,
- Hizmeti alan bireylerin iyilik bilmemeleri,
- Hayal edilen nokta ile mevcut ulaşılabilen nokta arasındaki fark,
- Bürokratik ve politik zorlamalardır.

1.1.6.4. Perlman ve Hartman Modeli

Perlman ve Hartman tükenmişlik ile alakalı yapılan tüm tanımlamalardan bir değerlendirme yaparak, kendilerine has bir tükenmişlik tanımını geliştirmişlerdir. Buradan yola çıkarak tükenmişlik, "Kronik duygusal strese verilen ve üç bileşenden oluşan bir cevaptır. Bu bileşenler duygusal ve/veya fiziksel tükenme, düşük iş üretimi ve başkalarına karşı hissizleşmeyi kapsayan davranış şeklindeki tepkilerdir". Perlman ve Hartman'ın modeli, bilişsel/algısal bir odağa sahiptir ve bu modele göre tükenmişlik, strese verilen bir reaksiyon neticesinde gelişmektedir ve alakalı bireysel ve örgütsel farklılıkları tanımlamaktadır. Perlman ve Hartman'ın modelinde tükenmişliğin üç boyutu üç büyük stres belirtisini göstermektedir. Bunlar; yorgunluk ve fiziksel belirtilere neden olan fizyolojik belirtiler, duygusal tükenme gibi davranış ve duygulara odaklı olan duyuşsal/bilişsel belirtiler, hissizleşme ve düşük iş verimliliği gibi davranışlara odaklanan davranışsal belirtilerdir (Sürgevil 2006: 29-30).

House ve Wells (1978), Beehr ve Newman (1978) ve Matteson ve Ivancevich (1979) isimli araştırmacıların düşünce sistemleri baz alınarak yaratılan model, kişilerin çevresel ve bireysel farklılıklarını inceleyen bilişsel/algısal bir model olarak öne çıkmaktadır. Daha geniş kapsamlı olan ve tükenmişlik araştırmalarında ele alınan tüm farklılıkları içeren bu modele göre; kişinin özellikleri, iş çevresi ve sosyal çevresi, tükenmişlikle başa çıkma konusunda oldukça etkilidir (Sürgevil 2006: 30). Modelin dört aşaması bulunmaktadır (Baysal, 1995: 26):

- Durumun strese götürme seviyesi,
- Algılanan stres seviyesi,
- Strese tepki,
- Strese verilen tepkinin neticesi.

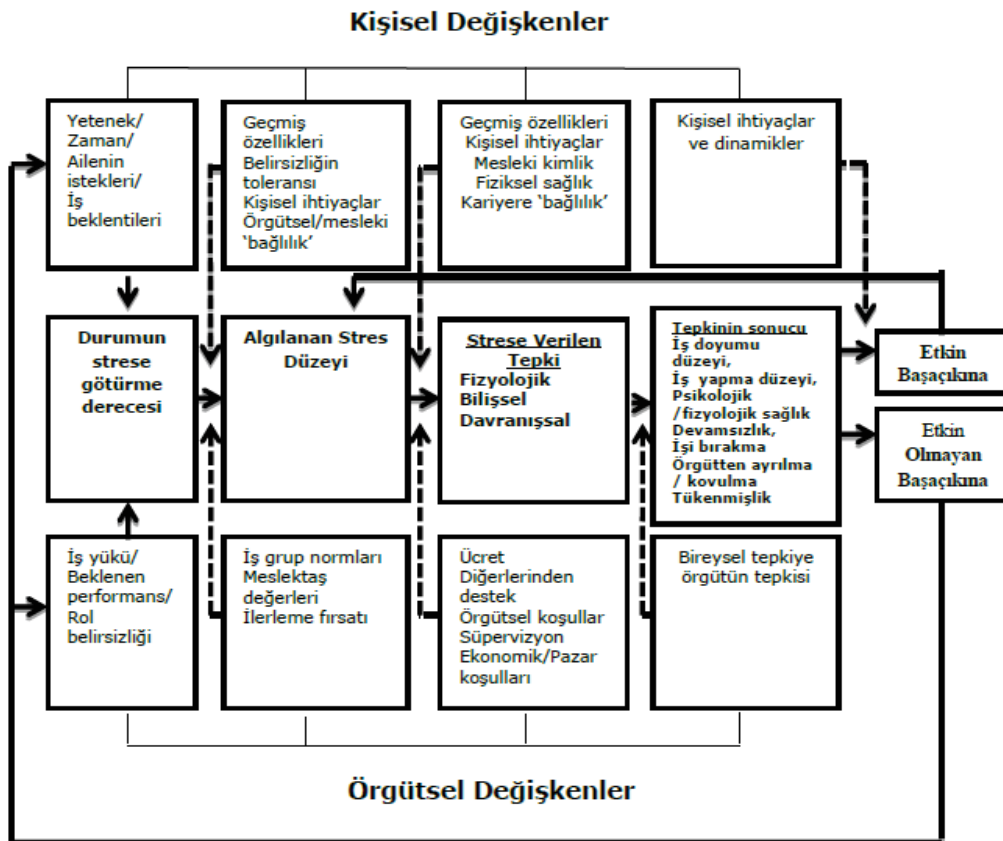
Pearlman ve Hartman'a göre stresin seviyesi birey ve işletme farklılıkları arasındaki uyumsuzluğun seviyesi ile belirlenmektedir. Buradan yola çıkarak stresin oluşumuna; kişinin beceri ve yeteneklerinin örgütün taleplerini karşılamaya yeterli olmaması ve kişinin iş çevresi ile arasındaki uyumsuzluk sebep olmaktadır.

İkinci aşama kişinin algıladığı stres seviyesini kapsamaktadır. Strese yol açan pek çok durum, kişinin algılaması ile sonuçlanmaktadır. Birinci aşamadan ikinci aşamaya geçiş, rol ve kurumsal farklılıklara olduğu kadar, kişinin karakteri ve geçmiş özelliklerine de bağlıdır.

Üçüncü aşama ise strese yanıt olarak verilen üç ana tepki sıralamasını kapsamaktadır. Bu tepkiler; fizyolojik, duyuşsal ve davranışsal tepkilerdir. Bu tepkilerden hangisinin ya da hangilerinin ortaya çıkacağını yine bireysel ve örgütsel farklılıklar belirlemektedir.

Dördüncü aşama, strese verilen tepkinin neticesini temsil etmektedir. Bu aşamada iş memnuniyetindeki değişimler işin kalitesini de etkileyebilmektedir. Bununla beraber iş görenin psikolojik ve fizyolojik durumunda da çeşitli sorunlar oluşabilir. Kişi işi bırakabilir ya da işten çıkartılabilir. Bir başka olasılık olarak da çok yönlü kronik duygusal bir stres durumu olarak tükenmişliği yaşayabilir (Sürgevil 2006: 31). Aşağıda Perlman ve Hartman Modeli şekli verilmiştir (Sılığ 2003:16).

Şekil 1.2. Perlman ve Hartman Tükenmişlik Modeli



Perlman ve Hartman tükenmişlik modelinde bireyin içsel ve dışsal değişkenleri kapsamaktadır. Ayrıca tükenmişlik sendromu inceleyen neredeyse tüm çalışmalarda ele alınan değişkenler içermektedir. Bu modele göre tükenmişlik sendromu ile başa çıkmak için sosyal ve iç çevrelerin özellikleri oldukça etkilidir (Gökdemir 2017:58).

1.1.6.5. Leiter Modeli

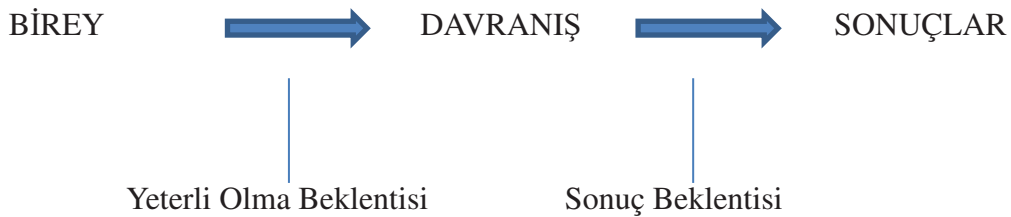
Leiter'a göre (2003: 406) tükenmişlik yaşayan kişi, kişiler arası sorunlara sebep olarak ve işlerin yapılmasını önleyerek, çalışma arkadaşları üstünde olumsuz bir etki yaratabilir. Bu sebeplerden ötürü tükenmişliğin "bulaşıcı" bir durum olduğu belirtilmektedir (Sürgevil 2014: 143).

Hizmet verilen bireylere karşı iş görenlerin negatif davranışlar göstermesi, işgörenler arası bağlarda bozulmalar, verilen hizmetin kalitesinde ve niceliğinde bozulmalar, yanlışlar yapma ve bunun neticesi olarak kaza ve yaralanmalara neden olunması, iş ve işletmeye olan alakanın azalması, yaratıcılığın yok olması, başarı seviyesinin düşmesi ve mesleki başarının artışında azalmalar, işe geç gelmelerde ve devamsızlıklarda artış, iş memnuniyetinde ve örgütsel bağlılıkta azalma ve bütün bu durumların neticesinde işi bırakma niyeti ve iş değiştirme isteği tükenmişliğin örgütsel neticeleri olarak görülmektedir (Sağlam Arı ve Bal 2008: 141; Ardıç ve Polatçı 2008: 74).

1.1.6.6. Meier Modeli

Meier (1983) kuramı, Bandura'nın çalışmasını temel olarak almıştır. Tükenmişlik kavramında yeni bir yaklaşım sunmaktadır. Tükenmişlik "Kişilerin işlerinden anlamlı, kontrol edilebilir hayat ya da kişisel yeterliliğin yetersizlikten ötürü, küçük ödül ve büyük ceza beklentisi" olarak tanımlanmaktadır. Meier model toplam dört boyutu oluşmaktadır. Aşağıda Meier'in tükenmişlik modelin şekli verilmiştir.

Şekil 1.3. Meier'in Tükenmişlik Modeli



Birinci boyut olan pekiştirme beklentileri, iş hayatının bireyin gizli veya açık hedeflerini karşılayıp karşılamayacağı ile alakalı beklentilerinden oluşurken, ikinci boyut olan sonuç beklentileri, belirli neticelere yol açan hareketler konusundaki betimlemeler olarak tanımlanmaktadır. Örnek olarak, bir iş gören "Ben bu görevi yerine getiremem" biçimindeki beklentisini destekleyen hayatı sebebiyle tükenmişlik sendromu hissedebilmektedir (Meier 1983: 899).

İkinci boyutu ise sonuç beklentileridir. Meier (1983) göre istenilen sonuçların belirleyen amaçları karşılayıp karşılamadığını pekiştirme beklentileri tamamlarken, sonuç beklentileri hangi davranışların istenilen sonuçların elde etmek için gerekli olduğu tanımlamaktadır.

Üçüncü boyutu oluşturan yeterli olma, verimli hareketi yapmada kişisel yeterlik beklentisine dayanmaktadır (Meier 1983: 906). Yeterlik beklentisi, kişinin neticeleri üretmede gereken hareketleri başarılı bir biçimde yapma yeteneğidir Bağlamsal işleme süreci olarak adlandırılan son boyut kişinin beklentileri nasıl öğrendiği, sürdürdüğü ve değiştirdiği ile alakalı açıklama yapmaktadır (Atlandı, 2010: 27).

Dördüncü ve modelin sonuncu boyutu olan bağlamsal işleme süreci tükenmişlik modelinin en geniş kategorisidir. Bireylerin beklentilerinin nasıl öğrenildiği, sürdürdüğü ve nasıl değiştirildiğine dair açıklama yapmaktadır. Bağlamsal işleme sürecine bir örnek olarak sosyal gruplar, öğrenme tarzı ve kişisel inançlar olarak verilebilmektedir.

1.1.6.7. Suran ve Sheridan Modeli

Suran ve Sheridan'ın (1985: 742) tarafından gözlem ve deneyimlerine dayalı olarak geliştirilen bu model, yetişkinliğin başlangıcında ve ortasında var olan iş gelişimine uygun psikolojik adımları detaylı olarak değerlendirmeye çalışmaktadır. Bu modele göre tükenmişlik, her adımda yaşanma olasılığı olan sorunlara duyarsız kalınması ile ortaya çıkmaktadır. Modelin aşamaları şunlardır (Suran ve Sheridan, 1985: 742):

Birinci Aşama: Kimlik, rol karmaşası

İkinci Aşama: Yeterlilik, yetersizlik

Üçüncü Aşama: Verimlilik, durgunluk

Dördüncü Aşama: Tekrardan yaratma, hayal kırıklığı

Birinci Aşama (Kimlik x Rol Karmaşası) Profesyonel gelişim ile alakalı konuların etkin olarak göz önüne alınması, lisenin son sınıfında ve üniversitenin ilk senelerinde başlamaktadır. Kişisel ve mesleki kimlik rollerinin oluştuğu bu zaman dilimi, psikolojik gelişim bakımından önemli bir dönemdir.

Bu dönemde gerçekleşen ego kimliği ve rol karmaşası arasındaki problemler, bir meslek seçimi üstüne yoğunlaşmaktadır. Söz konusu problemlerin kararlılığı, mesleki seçim ile profesyonel ve kişisel amaçların seçilmesinde ağırlık kazanmaktadır. Mesleki gelişimin bu psiko-sosyal aşamasını anlamlı bir şekilde çözmemek, gelecekteki meslek insanını, işinde bir rol karmaşası ile karşı karşıya bırakır. Bireyin gelişimiyle eğitim ihtiyaçlarının dengelenememesi, o bireyin benliğini kişisel ve mesleki bir bütün olarak entegre etmesini engellemektedir. Bireyin benliği kişisel ve mesleki bir bütün oluşturamamaktadır. Böylece gelecekteki olası bir "tükenmişlik" için zemin hazırlanmış olmaktadır.

İkinci Aşama (Yeterlilik x Yetersizlik) Profesyonel kimlik süreci, bireyin işinde yeterlilik duygusunu hissetmesi ile tamamlanmaktadır. Bu süreçte kişi "Yaptığım işte ne kadar iyiyim?" sorusunu sormakta ve kendisini eş seviyedeki öteki profesyonellerle kıyaslamaktadır. Bu dönem 20'li yaşların başlarında yaşanmaktadır. Kıyaslama olumsuz olursa kişi, yetersizlik ve mesleki aşağılık duygusu hissetmekte ve tükenme riski artmaktadır. Kıyaslama pozitif olursa birey yapmayı seçtiği işte kendisini önemli hissetmektedir (Baduroğlu 2010: 30).

Üçüncü Aşama (Verimlilik x Durgunluk) Otuzlu yaşlar ile başlayan ve otuzlu yaşların sonlarına kadar süren meslek sürecinin başladığı bu aşamada profesyonelin odaklandığı ve üretici olduğu aşamadır. Kişinin hayatını sağlamlaştırıp, becerilerine fırsat verme duygusu, enerjisini işte verimli olma ve yaratıcı bir hayat tarzı geliştirmeye yöneltebilir. Ama profesyonelin stil ve alaka geliştirememesi, bir amaç ve hedefsizlikle sonuçlanmaktadır. Becerilerini yaratıcı şekilde kullanabileceği bir ortam olmayınca daha önceki başarıları da anlamlı görünmeyecektir. Kişinin bu sürecin sonunda tükenmişlik yaşaması kaçınılmaz duruma gelmektedir. Verimlilik ise yaratıcı olmayı, kişinin kendisini olduğu gibi ifade etmeyi ve öyle davranmayı öğrenme sürecidir (Okyay 2009: 20).

Dördüncü Aşama (Yeniden Oluşturma x Hayal Kırıklığı) Üçüncü aşamadaki süreç devam ederken, birey bugünkü bulunduğu noktaya kendisini getiren ilk seçimi düşünmeye başlamaktadır. Bu dönemde işten memnuniyetsizlik gündeme gelebilmektedir. Mesleki sorumlulukların yerine getirilmesinde çok az bir yenilik hissedilebilmektedir. Orta yaşta oluşan bu meslekle alakalı hayal kırıklığı hissi, mesleğin hedeflerini tekrardan tanımlayıp, başarı ihtiyaçlarını tekrardan değerlendirmede olumlu bir uyarıcı rolü de oynayabilmektedir. Yeniden yaratma ise bireyin kişisel ve mesleki hayatında olmak istediği kişi olması için yeni bir keşfetme sürecidir. Bunu yapamaması halinde kişi, ya meslekten kaçmayı veya bütünüyle bir hayal kırıklığı içinde tükenmişliğe uğramayı tercih edecektir.

1.1.6.8. Gaines ve Jermier Modeli

Tükenmişliğin ilk aşamasını yaratan duygusal tükenmişlik sürecin en önemli kısmıdır. Bu kısım, öteki kısımlarla ardışık bir süreç oluşturmaktadır (Gaines ve Jermier, 1983:570). Duygusal tükenmişlik, yorgunlukla aynı olmasına rağmen, sürdüğünden ötürü süregelen yorgunluk olarak tanımlanabilir. Kişi tarafından bu durum normal olarak algılanmaktadır. İş gören, işin gereklerinin yerine getirilmesinde kişisel olarak yetersiz hissetmektedir. Duygusal tükenmişlik, fiziksel yorgunluk, endişe, uykusuzluk, alkol ve ilaç kullanımı, bireyler arası ilişkilerden geri çekilme, eş ya da çocuklarla olan zayıf bağlar ve benzeri sorunlarla alakalıdır. Aynı zamanda duygusal tükenmişlik, kronik ve iş tecrübesinin yaygın ve etkili özelliklerinin her ikisini içeren birkaç gerilim olgusundan biri olarak tanımlanır (Gaines ve Jermier 1983:570).

1.1.7. Maslach Tükenmişlik Ölçeği (Maslach Burnout Inventory-MBI)

Maslach tükenmişlik kavramını literatüre kazandıran ilk araştırmacılarından biri olmamasına rağmen tükenmişlik konusunun gelişmesi için göz ardı edilemez büyük katkıda bulunmuştur. İlk olarak 1982 yılında ışık gören "Burnout: The Cost of Caring " adlı bir eser ile başlamıştır. Daha sonra bugüne kadar birçok araştırmacı tarafından veri toplama aracı olarak kullanılan Maslach Tükenmişlik Ölçeği'ni (Maslach Burnout Inventory) geliştirmiştir. Ölçek 1986 yılında Jackson ile beraber geliştirilmiştir. (Maslach, 1982: 3).

Maslach tükenmişliği; "mesleği gereği kişilerle yoğun bir ilişki içinde olanlarda görülen duygusal tükenme, hissizleşme ve bireysel performansta düşme sendromu" şeklinde tanımlamıştır (Maslach, 1982: 3). Maslach Tükenmişlik Modeli duygusal

tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş boyutlarından oluşmaktadır.

1.1.7.1. Duygusal Tükenme (Emotional Exhaustion)

Duygusal tükenme, iş hayatları çok yoğun olan ve iş gereği müşteriler ile birebir ilişkilerde bulunan insanlarda daha sık görüldüğü söylenebilir. Yapılan araştırmalara göre duygusal tükenmişlik boyutu, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş boyutlarına göre daha sık rastlanan ve analiz edilen boyuttur (Güllüce 2006: 6). Duygusal kaynakların tükendiği, aşırı yüklenme duygusu, duygusal tükenme tüm bunlar stresin yanıtları şeklinde çıkmaktadır. Duygusal tükenmişlik içinde olan bireyin yaptığı işin ya da hizmet ettiği müşterilere karşı eskisi kadar sorumlu ve verimli olamadığı düşüncesindedir. Bu düşüncelere sahip olan bireyi bitkin ve gergin olmaktadır ve ertesi gün de aynı işe gitme mecburiyet hissi bir kaygı kaynağına dönüşmektedir. (Leiter ve Maslach 1988: 297; Maslach vd. 2001: 402; Ergin 1993: 144).

Tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme, bireylerin stres boyutunu belirlemekte ve bireyin duygusal ve fiziksel kaynaklarında azalmayı ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Tükenmişliğin başlangıcı ve merkezi olan duygusal tükenme genellikle iş yerindeki stres ile ilgilidir (Bahar, 2006: 18). Çalışma hayatının yoğun olması, fedakarlık yapması ve kendini çok fazla zorlaması, başka birilerin duygusal beklentileri altında ezilmesi karşısında bir tepki olarak duygusal tükenme oluşmaktadır (Işıkhani 2004: 51). İnsanlar ilişki içinde olduğu bireylerin beklentilerini karşılayamadığı zaman, kendilerini eksik hissetmekte ve böylelikle duygusal tükenme oluşmaktadır.

Bireyler duygusal kaynakların tükenmesi ve aynı zamanda duygusal olarak yorulması sonucunda çalıştığı işletmede hizmet verdiği kişilere eskisi kadar verimli davranmadığını düşünebilmektedirler. Duygusal tükenmenin getirdiği gerginlik ve kaygı hisleri sonrası her gün işe gitmek çok zor gelmeye başlamaktadır. Bu nedenle duygusal tükenmişliğin üstesinden gelemeyen bireyler işe gitmeme, iş yerine geç kalma gibi olumsuz davranışlar sergileyebilmektedir.

1.1.7.2. Duyarsızlaşma (Depersonalization)

İş yerinde hizmet sunduğu bireylere karşı “katı, soğuk, alakasız ve hatta insancıl olmayan şekilde olumsuz bir tutum sergilenmesi” olarak tanımlanan duyarsızlaşmanın, işe

dair idealizmde önemli bir azalmaya sebep olduğu söylenebilmektedir (Ergin 1995: 28). Duyarsızlaşma yaşayan çalışan, hizmet verdiği kişilere insan değil sanki sadece bir nesneymiş gibi davranmakta, hislerden mahrum hareket ve davranışlar sergilemektedir (Leiter ve Maslach 1988: 297; Maslach vd. 2001: 403; Kaçmaz 2005: 29).

Duyarsızlaşma, tükenmişliğin bireyler arası boyutunu ifade etmektedir (Budak ve Sürgevil, 2005: 96). Duyarsızlaşma boyutu içinde olan bireyler, çevresi ve insanlarla olan bağlarını en az seviyeye indirmeye çalışmaktadır. Hatta arkadaş ve yakınları ile ilişkilerinde bir mesafe koyabilmektedir. Diğer insanların duygularına, hislerine soğuk ve kayıtsız kalmakta ve insanlara karşı geliştirilen bu soğuk, alakasız ve katı davranış; sendromun ikinci ayağı olan duyarsızlaşmayı oluşturmaktadır. Duyarsızlaşma kısmındaki birey; olumsuz fikirlere kapılmakta ve insanlardan yalnızca kötülük geleceğini düşünmektedir (Güllüce 2006: 6).

1.1.7.3. Kişisel Başarı Düşüklüğü (Personal Accomplishment, Self-Efficacy)

Kişisel başarıda düşüş boyutu, bireyin kendisine karşı negatif yönde eleştirme eğiliminde olması şeklinde tanımlanmaktadır. Kişisel başarıda düşüş boyutu, tükenmişliğin diğer iki boyut olan duygusal tükenme ve duyarsızlaşmanın birleşmesinin belirtisi olarak ortaya çıkabilmektedir (Maslach ve Leiter 1997: 18; Maslach vd. 2001: 403).

Kişisel başarıda düşüş boyutunda birey, kendini olumsuz değerlendirme duygusu içinde olmaktadır. Aynı zaman da yaptığı meslekte kendini eksik ve yetersiz hissetme, iş yerinde bir başarı elde edememe duygusu öne çıkmaktadır. Yaşanan bu duygu sonucunda bireyde oluşan verilen emeğin boşa gitme hissi ve suçluluk duygusu işgörenin iş motivasyonunu düşürmekte ve başarı için gerekli tutumları göstermesini önlemektedir (Leiter ve Maslach 1988:297-298; Maslach vd., 2001: 403).

1.2. Otel işletmelerinde Tükenmişlik Sendromu ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Aldoğan Şenol vd. (2019), “Çanakkale İlindeki Dört ve Beş Yıldızlı Otel Çalışanlarının Yönetim Tarzı Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi” başlıklı çalışmada otel çalışanlarının algıladıkları yönetim tarzları ile tükenmişlik düzeyleri arasındaki ilişkiyi incelemişler. Çalışmada otellerde çalışan toplam 411 işgörene anket uygulanmıştır. Yapılan analizler neticesinde algılanan yönetim tarzları ile çalışanların

tükenmişlik düzeyi arasında anlamlı bir ilişki tespit edilmiştir.

Sayed Abdelhamied ve Elbaz (2018), “Küçük ve Orta Ölçekli Konaklama İşletmelerinde Tükenmişlik ve Örgütsel Bağlılığın Rölü” adlı çalışmada, veri Mısır’da faaliyet gösteren küçük ve orta ölçekli konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerden toplanmıştır. Anket yoluyla toplam 788 çalışandan veri oluşturulmuştur. Analizler sonucunda tükenmişliğin çalışanların performansını önemli ölçüde olumsuz etkilediği neticesine varılmıştır. Ayrıca, tükenmişlik ve örgütsel bağlılık arasında olumsuz ilişki tespit edilmiştir.

Yıldız (2018), “Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği” başlıklı çalışmada beş yıldızlı otelin yiyecek-içecek bölümündeki işgörenlerin demografik özelliklerinin tükenmişlik düzeylerine etkilerini saptamayı amaçlamıştır. Analizler neticesinde tükenmişlik alt boyutlarına göre tükenmişlik düzeyleri; duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş için yüksek düzeyde olduğu görülmüştür.

Cevianita Sridana ve Rahyuda (2017) “İş Yüğü ve Çalışanlarının Tükenmişliği Arasındaki İlişkinin İş-Aile Çatışmasının Rölü: Bali,Tijili Otel Örneği” adlı çalışmada Bali’de bulunan konaklama işletmesinde çalışan işgörenlerin iş yükünün tükenmişliğin üzerine etkisini araştırmıştır. Araştırmaya Tijili otelde çalışan toplam 110 işgören katılmıştır. Araştırma neticesinde iş yükü değişkenin tükenmişlik üzerine pozitif ve kısmen anlamlı etkisinin olduğu tespit edilmiştir.

Günay (2016), “Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık, Motivasyon ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Antalya – Kundu Oteller Bölgesi” başlıklı çalışmada turizm sektörü çalışanlarının işyerinde yaşadıkları tükenmişlik sendromlarının örgütsel bağlılık, motivasyon ve işten ayrılma üzerine etkilerini tespit etmeye çalışmıştır. Demografik değişkenler ve çalışma alanları arasındaki ilişkiler de çalışmada detaylı şekilde ele alınmıştır. Antalya – Kundu oteller bölgesindeki beş yıldızlı otellerde çalışan toplam 360 çalışan örnekleme olarak seçilmiştir. Veri anket aracılığı ile toplanarak analiz edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre, tükenmişlik sendromunun örgütsel bağlılığa olumsuz yönde etki ettiği ve anlamlı düzeyde etkilediği, motivasyona etki etmediği, işten ayrılma niyetini ise olumlu yönde ve anlamlı şekilde etkilediği tespit edilmiştir.

Yakar (2015), “Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma” isimli çalışmasında Kuşadası’nda yer alan Kültür ve Turizm Bakanlığından belgeli 12 adet beş yıldızlı otelin çalışanları ile görüşmüştür. Çalışmanın örneklemini yiyecek-içecek, halkla ilişkiler ve ön büro departmanlarında yer alan 200 kişi oluşturmaktadır. Bulgulara göre, duygusal emek boyutları ile tükenmişlik arasındaki ilişki ele alındığında, yüzeysel davranış ile duygusal tükenmişlik ve duyarsızlaşma arasında anlamlı ve olumlu yönlü ilişki olduğu gözlemlenmiş, derin davranış ile tükenmişlik alt boyutları arasında ise anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Samimi davranış ve duygusal tükenmişlik alt boyutu arasında olumsuz yönlü ve anlamlı bir ilişki yer almaktadır.

Ulutaş (2015) tarafından yapılan “Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emegin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği” başlıklı çalışmanın amacı, Nevşehir ilinde yer alan dört veya beş yıldızlı otel işletmeleri bünyesinde çalışmakta olan işgörenlerin etik iklim algılamalarının ve duygusal emek davranışlarının tükenmişlik üzerine etkilerinin belirlenmesine yöneliktir. İşgörenler üzerinde anket aracılığı ile elde edilen verilerin analizi yapılmıştır. Etik iklim algılamaları ve tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu aralarında olumsuz yönlü ve anlamlı, bireysel başarı hissiyatı boyutu aralarında ise olumlu yönlü ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Fakat etik iklim algılamaları ile tükenmişliğin duyarsızlaşma boyutları arasında istatistiki açıdan anlamlı bir ilişkiye rastlanamamıştır. Duygusal emegin derin davranış boyutu ile duygusal tükenme ve duyarsızlaşma arasında olumsuz yönlü ve anlamlı, kişisel başarı hissiyatı boyutu ile de pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişkiye rastlanmıştır. Regresyon analizinin sonuçlarına bakıldığında ise etik iklim algılamalarında duygusal tükenmenin olumsuz yönlü etkilendiğini, kişisel başarı hissiyatının ise olumlu yönde etkilendiği sonucuna varılmıştır. Ancak duyarsızlaşma boyutu üstünde istatistiksel açıdan anlamlı bir etki tespit edilememiştir. Duygusal emegin derin davranış boyutunda duygusal tükenme ve duyarsızlaşma üstündeki negatif yönlü anlamlı, kişisel başarı hissiyatı boyutunda ise pozitif yönlü ve anlamlı bir etkisi olduğu tespit edilmiştir. Çalışmanın sonucuna göre tükenmişliğin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi kapsamında etik iklim algılamalarının ve derin davranışın etkilediği, duyarsızlaşma boyutunu ise derin davranış ve yüzeysel davranışın etkilediği belirlenmiştir.

Kırkan’ın (2014) “Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında

Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği” isimli çalışmasında beş yıldızlı otellerin yiyecek ve içecek personellerinin tükenmişlik seviyeleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Araştırmanın bulgularında, yiyecek-içecek bölümünde görev yapan çalışanların duyarsızlaşma, kişisel yeterlilik boyutların yüksek düzeyde iken, tükenmişliğin orta seviyede olduğunu tespit etmiştir. Çalışanlarının genel tükenmişlik düzeyinin orta seviyede olduğu söylenebilir. Bunun yanı sıra yiyecek-içecek bölümünde çalışanların ortalama tükenmişlik düzeyleri alt parametreleri aralarında istatistiki olarak farklılıklar görüldüğü ve bunların demografik özelliklerden ve farklı faktörlerin kaynaklandığı tespit etmiştir. Farklılıkların, medeni durum, cinsiyet, işletmedeki çalışma şekli, eğitim seviyesi, çalıştıkları pozisyondaki çalışma zamanı, çalışılan gün sayısı, günlük çalışma zamanı, işletme içinde çalışılan zaman ve iş değiştirme isteğinin olup olmaması gibi faktörlerden kaynaklandığı tespit edilmiştir.

Bozdoğan (2013), “Örgütsel Adaletin Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” başlıklı çalışmasında Toplam 424 otel çalışanı ile yapılan çalışmada örgütsel adalet ile tükenmişlik arasında ilişkilere bakılmıştır. Elde edilen bulgular sonucunda örgütsel adalet ile tükenmişlik arasında anlamlı ilişkiler bulunmuştur. Tükenmişlik ile katılımcıların demografik özellikler arasında istatistiksel olarak anlamlı ilişki tespit edilmiştir. Ayrıca katılımcıların örgütsel adaletle ilişkin algıları ile mesleki tükenmişlik düzeyleri arasında olumsuz yönlü orta düzeyde bir ilişki bulunmuştur.

Saçlı (2011), Konya ilinde faaliyette bulunan konaklama işletmelerinde çalışanların tükenmişlik ile demografik özellikleri arasında ilişkilere bakmıştır. Bulgulara göre duygusal tükenme düzeylerinin orta, duyarsızlaşma düzeylerinin düşük ve kişisel başarı düzeylerinin yüksek olduğu görülmüştür. Genel tükenmişliğin ise orta seviyede olduğu belirlenmiştir. İşgörenlerin tükenmişlik ile demografik özellikleri arasında anlamlı farklar bulunmuştur.

Tunay (2011), Kıbrıs'taki otel işletmelerinde görev yapan yöneticilerin ve çalışanların tükenmişlik düzeylerini incelemiştir. Çalışmanın evrenini KKTC’ de bulunan beş yıldızlı otellerde görev yapan yöneticiler ve çalışanlar oluşturmaktadır. Otel işletmelerinde görev yapan yöneticilerin ve çalışanların tükenmişlik durumu örgütsel çalışma koşulları, psikolojik durum ve kişisel özellikler gibi faktörler de hesaba katılarak

incelenmiştir. Yöneticilerde ve çalışanlarda tükenmişlik davranışını açıklayan bazı modeller geliştirilmiştir. Tükenmişlik boyutlarıyla yöneticiler ve çalışanlar arasında düşük düzeyde anlamlı olumsuz ilişkiler tespit edilmiştir.



İKİNCİ BÖLÜM

İŞTEN AYRILMA

2.1. İşten Ayrılma Niyeti Kavramı

İşten ayrılma sebepleri üzerine farklı araştırmalar yapılmış, bu araştırmalarda farklı değişkenler ya da farklı örnek olaylar kullanılmıştır (Veloutsou ve Panigyrakis 2004). Çok sayıdaki yazara göre işten ayrılma sebebi veya niyeti istifa işareti olarak algılanmaktadır (Weisberg 1994: 10). Elangovan'a göre bu durum "davranışsal bir yönelim, işi bırakma sürecinin algısal ifadesi şeklinde ifade edilebilmektedir (Elangovan 2001: 159). Brown'a (1986: 36) göre ise bu niyeti, yeni iş veya işlere başvuruda bulunma, özgeçmişini ilgili kurumlara gönderme, mülakatlara katılma, gelen iş tekliflerini değerlendirerek kabul veya reddetme sürecini temsil etmektedir. Price ve Mueller (1986: 17), işten ayrılma niyeti üzerine ise "bireyin çalıştığı kurumdan ayrılma ihtimali" söyleminde bulunmuştur.

Şirket, kurum ya da örgüt içerisinde çalışan her bireyin bazı spesifik iş pozisyonları vardır. Ayrıca her birey iş kolunda belli bir öneme sahiptir. Bireyin çalıştığı kurumdan ayrılması halinde, bu kuruma bazı maliyetleri olur. Bu maliyet ve sıkıntıları; yeni çalışacak adayın bulunması ve bunun için harcanacak olan zaman ve kişinin işe alım sürecinde işi öğrenmesine yönelik alacağı eğitim olarak sıralamak mümkündür.

Bazı iş kollarında birey tek başına değerlendirilmez ve oluşmuş bir ekip söz konusudur. Bu hususta bireyin işten ayrılması sadece kurumu veya şirketi değil ekibi, ekibin uyumunu ve başarısını da etkileyecektir. Bu durumda ise ekibin üretiminde veya refahında bir takım değişimler yaşanabilir. Dolayısıyla ekip çalışmalarında bireyin işten çıkmak istemesi halinde bu durum ekip tarafından değerlendirilmelidir. Ekip içerisinde çalışan bazı bireyler ise ekiple uyum sağlayamamış veya ekibin bir parçası olmaması nedeniyle ekibe bir katkı sağlamak istemeyebilirler. Bu durumda karşısında istatistiksel olarak bireylerin işten ayrılma durumları fazlaca yaşanmaktadır (Çekmecelioğlu 2005: 25).

2.2. İşten Ayrılma Niyetini Etkileyen Faktörler

Bireylerin işten ayrılma niyetine götüren ve süreci tetikleyebilecek faktörler birçok araştırmacı tarafından incelenmiştir. Buna benzer başka çalışmaları Sabancıoğulları ve Doğan (2015) tarafından da görmektediriz. Türkiye’de hemşireler üzerine yapılmış olan bu araştırmaya bakıldığında iş tatminini etkileyen etmenlerden birinin profesyonel kimlik olduğu görülmüştür Buna göre başarılı profesyonel kimliğe sahip olduğu hemşirelerin profesyonel kimliğe sahip olmayan hemşirelere göre işlerini bırakma oranı daha düşük bulunmuştur (Sabancıoğulları ve Doğan 2015: 1082).

İşten ayrılma sebepleri üzerine yapılan araştırmalar doğrultusundan güçlü olmamakla birlikte Cerdin ve Le Pargenux bir fikir ortaya atmıştır. Buna göre başka bir ülkeye yerleşme durumu yine işten ayrılma niyetini etkileyen bir faktör olarak görülmüştür. Cerdin ve Le Pargenux’a göre şirket veya herhangi bir kurumda çalışan bireyler, yurtdışına çıkıp edindikleri bilgiler ve kazandıkları tecrübeler doğrultusunda şirket veya kurum içinde saygınlıkları artacağını öngörmektedir. Yurtdışında görev alıp gelen bireylerin iş dünyasında başarısının daha fazla olması olasılığı birey için bir motivasyon kaynağıdır. Bireyin yurtdışına çıktığında verimliliğin şirket veya ekip için her zaman artmayacağı da dikkatte alınmalıdır. Nedeni ise her çalışanın bu durumu bir başarıya dönüştürememesidir (Cerdin ve Le Pargenux 2014: 2046).

Austen ve diğer araştırmacılara göre bireyin çalışma kabiliyeti işten ayrılma niyetini etkilemektedir. Çalışma kabiliyeti bireyin kurum içinde veya ekip içinde üzerine düşen görevleri yerine getirerek, gelecekte de bu konuda kendini geliştirebilmesi ihtimali olarak tanımlanabilir. Yapılan araştırmalar bireyin işten ayrılma niyetini, çalışma kabiliyetinin yüksek olmasının olumlu yönde etkilediğini tespit etmişlerdir. Bu doğrultuda çalışma kabiliyeti yüksek olan kişilerin, çalışma kabiliyeti düşük olan kişilere oranla daha az işten ayrılma eğiliminde olduğu görülmüştür (Austen v.d. 2016: 20).

Veloutsou ve Panigyrakis (2004) tarafından yapılan bir araştırmaya göre, marka yöneticilerinin performansının, bireyin işten ayrılma düşüncesi üzerinde olumlu bir etkisi olduğu görülmektedir. Araştırma bu durumu şu şekilde tanımlar; “marka yöneticileri genel olarak kıdemsiz yöneticiler olmakla birlikte bulundukları pozisyonları kariyerlerinin ilk hedefleri şeklinde yorumlarlar”. Bu doğrultuda çalışma kabiliyetinin yüksek olduğu

yönünde düşünmeye başladıklarında işten ayrılmayı veya kariyerlerinin yönünü değiştirmeyi düşünebilmektedirler. Bir diğer etken olarak stres faktörünün etkisinden söz edilebilir. Şirket ve kurum içerisindeki ekipler bu konuya önem vererek stresi en aza indirmeye çalışmalıdır. Avey, Luthans, ve Jensen işten ayrılma niyetini ve yeni iş arama davranışlarını anlamak için psikolojik sermaye ya da stres semptomlarının incelenmesi gerektiğini savunur. İşten ayrılma düşüncesini tetikleyen faktörleri şu şekilde sıralanabilir (Veloutsou ve Panigyrakis 2004: 121).

2.2.1. Kişisel Faktörler

Bir işgörenin işten ayrılma niyetini etkileyebilecek olan bireysel veya demografik bir dizi etmen bulunmaktadır. Bu etmenler; “yaş, cinsiyet, eğitim, medeni durum, bireysel beceri, kabiliyet ve davranışlar” olabilmektedir (Cotton ve Tuttle 1986). Medeni durum yani bireyin evli olup olmadığı ya da çocuğunun olup olmaması gibi durumlar, bireyin işi ile arasındaki ilişkiyi ve dengeleri etkileyebilir. Evli veya çocuklu bireylerin olgunluklarının veya iş üzerine eğitim derecelerinin artması gibi faktörler işten ayrılma üzerinde etken olabilir. Daha yüksek eğitim düzeyine sahip olmakla birlikte iş disiplinine sahip bireylerin işte gösterdiği başarı fazladır ve bu bireylerin terfi alma ihtimalleri yükselir. Bu durum ise kurum içinde yer alan ekiplerin memnuniyetini arttırırken verimliliğin de yükselmesine olanak sağlar.

2.2.2. İşletme İçi Faktörler

İşten ayrılma niyetini etkileyen bir başka faktör de işletme içi faktördür. Ökten (2008: 38) çalışmasında işletme içi faktörlerin üretim ve yönetim sürecinde oluşan nedenleri aşağıdaki gibi sıralamıştır:

- Kurumun coğrafi olarak bulunduğu konum
- Ulaşım olanakları
- İşin seviyesi/zorluğu ya da kolaylığı
- Çalışma olanakları
- Ücret dağılımının adil olmaması

- Gösterilen performansın adil değerlendirilmemesi durumu
- Ekip ortamı
- İş konusunda bireyin hissettiği tatmin
- Bireye yapabileceğinden fazla iş yükleme durumu
- İnsan kaynakları yönetimi veya bu yönetimin kötü işleyişi
- Üretim sistemindeki şartların olumsuz olması
- Kariyere yönelik fırsat olanakları

2.2.3. Genel Ekonomik Faktörler

Bireyler yaşadıkları çevre içerisinde mantıklı olarak işi bırakma süreci içine girmelidir. Planladıkları kariyer veya yaşadıkları çevrenin sunduğu ekonomik fırsatların farkında olmalıdırlar. Fırsatı, bireyin çalıştığı kurumdan ayrılması durumunda karşısına çıkacak yeni iş olanakları şeklinde yorumlamak mümkündür. Fırsat ve iş bulunabilirlik faktörlerini inceleyen Hwang ve Kuo'ya (2006) göre bu durum bireyin işten ayrılma kararını daha hızlı vermesine neden olan bir etkidir.

Sektörün gelişimi bireyin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabilecek bir etkidir. Bu durum turizm sektörü içinde geçerlidir. Sektörün gelişimi çevrenin ve iş bulma veya iş kurma olanaklarının da artmasına zemin hazırlayacağından dolayı bu durum işten ayrılma sürecini de etkileyecektir. İşten ayrılma durumunda bunun da göz önünde bulundurulması gerekebilmektedir. Hiç şüphe yokki açık bir pozisyon için değerlendirilecek kişi sayısının fazla olması durumunda bireyin işe girme olanağı da aynı ölçü de azalacaktır. İşten ayrılma sürecini etkileyen veya tetikleyen faktörleri şu şekilde sıralamak mümkündür (Hwang ve Kou 2006) :

- Ekonominin genel durumu – piyasaya etkileri
- Ekonomik durum – bireyin yaşam olanakları
- Başka işlere geçiş şansı

- Makineleşme veya otomasyondan faydalanarak iş adaptasyonunu artırma
- Turizm veya tarımda olduğu gibi belli bir dönem için (mevsimlik) sunulan iş fırsatları ve olanakları
- Yörüngedeki parasal değişiklikler
- Maliyetler (vergi ve gider)
- Gelecekte tercih edileceği düşünülen mesleki grupların ortaya çıkışı
- İşçilere yönelik kurulan sendikalar
- Gelecekteki işçi sayısının artışı

Bireyin yaşadığı çevre, etkilendiği toplum onun iş seçme veya işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olabilmektedir. Birey yaşadığı yeri terk ederek yeni bir yere taşınacak ise yukarı da bahsedilen faktörlerin etkili olabildiği söylenebilir.

2.3. İşten Ayrılma Niyetinin Sonuçları

Bireyin şirket, kurum veya ekipten ayrılmak istemesi durumdan insan kaynakları bölümüne bir takım görev ve sorumluluklar düşmektedir. İnsan kaynakları bölümü öncelikle işten ayrılma niyeti içinde olan birey ile görüşmelidir. Ardından ekibin ve kurumun bu durumdan etkilenmemesi veya etkilenme durumunun en aza indirilmesine çalışılmalıdır. Bireyin işten ayrılması diğer ekip çalışanlarının da işten ayrılma niyeti içerisine girmesine neden oluyor ise bu durum aşağıdaki unsurların oluşmasına neden olabilmektedir (Kaya 2010: 42):

- İşten ayrılan bireyin yerine geçme potansiyeli olan bireyi arama sürecinde ortaya çıkan zaman kaybı,
- Oluşan iş açığı için iş ilanlarının verilmesi, mülakatların gerçekleştirilmesi ve bunun sonucunda ortaya çıkan maliyet,
- İşe yeni başlayacak personelin eğitimi, oryantasyon sürecine uyum sağlayabilmesi için mevcut çalışanlardan birinin bu iş için görevlendirilmesi dahilinde oluşacak hizmet veya üretimdeki verimliliğin düşmesi durumu,

- Devamlı olarak gerçekleşen çalışan giriş çıkışlarının yaşanması, ekibin bu konuda ciddi sorunlarının olduğunu vurgular,
- İşten ayrılacak bireyin ekibi olumsuz etkilemesi.

Diğer yandan işten ayrılma niyetine giren bireyin bu düşüncüyü işten ayrılma kararına dönüştürmesi durumunda özel hayatında da belli bir takım sıkıntılar yaşayacaktır. Bunlara baktığımızda şu şekilde sıralayabiliriz (Avcı ve Küçükusta 2009: 37);

- Kişinin işsizlik süreci ile birlikte yaşadığı psikolojik bunalımlar
- Gelir azalışı
- Yaşanabilecek ailevi problemler
- Çevre baskısı
- Yeniden iş bulma sürecine girecek olması
- Bulduğu işe uyum süreci gibi faktörleri görmek mümkündür.

Bireyin yüksek eğitim ve iş kabiliyetinin olması durumunda işten ayrılışı ekibi ve kurumun iş sermayesini olumsuz etkileyecektir. İnsan sermayesinin en önemli faktörü edinilmiş olan bilgi ve eğitimidir. Bu donanımına sahip bireyin benzer bir sektörde iş bulma olasılığı oldukça yüksektir. Ancak bu durum önceden çalışmakta olduğu kurum ve ekip için dezavantaj teşkil etmektedir.

İşten ayrılma, konaklama işletmeleri için istenmeyen bir durum olarak nitelenebilmektedir. Yeni personel bulma, verilecek eğitim ve oryantasyon süreci gibi birçok süreç zaman kaybına yol açmaktadır. İstenmeyen personel kaybı genel ekonomiye ve üretim kaybına sebep olmaktadır. Bu olumsuz etkenler sadece işletmeler açısından sınırlı kalmamakla beraber, işgörenleri de etkilemektedir. Daha önce belirttiği gelir düzeyinde düzensizlik, yeni iş arayışı, psikolojik sorunlar ve ailevi sorunlar gibi birçok olumsuz sorunlar ortaya çıkabilmektedir.

2.4. Carson İşten Ayrılma Ölçeği

Bu çalışmada Carson İşten Ayrılma ölçeği kullanılmaktadır. Bu ölçek Carson ve diğerleri (1999) tarafından geliştirilmiştir. Toplam üç Araştırma için kullanılan her iki ölçek te 5’li Likert tir. Yani 1- hiçbir zaman 2- çok nadir 3- bazen 4- çoğu zaman 5- her zaman seçeneklerinden oluşmaktadır.

2.5. Otel işletmelerinde İşten Ayrılma Niyeti ile İlgili Yapılan Çalışmalar

Okşit ve Kılıç'ın (2019) çalışmasında Antalya İl’inde beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan 501 işgören dahil edilmiştir. Konaklama işletmelerinde verilen hizmetiçi eğitiminin, çalışanların örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyetine etkisi belirlenmeye çalışılmıştır. Anket formları veri toplama aracı olarak kullanılmıştır, korelasyon ve regresyon analizleri yapılmıştır. Analiz sonuçlarına göre hizmetiçi eğitim ile örgütsel özdeşleşme ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Hizmetiçi eğitim alan işgörenlerin örgütsel özdeşleşme düzeyleri üzerine olumlu yönde, işten ayrılma niyetleri üzerine ise olumsuz yönde etkisi olduğu sonucuna varılmıştır.

Özçelik Bozkurt ve Özkoç (2019) “Çalışanlarda Özne İyi Olma Halinin Algılanan İstihdam ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama” adlı çalışmasında Antalya şehrinde otel çalışanlara yönelik yapılmıştır. Toplam Antalya İl’inde beş yıldızlı otellerde çalışan 429 işgörenden anket uygulanmıştır. Toplanan verilerin yapılan analizler sonucunda öznel iyi olma halinin alt boyutlarından olumsuz duygunun işten ayrılma niyetine pozitif, olumlu duygunun pozitif, yaşam doyumunun ise yine pozitif yönde etki ettiği tespit edilmiştir.

Şanlı (2016) “İşgören Avukatlığı ve Algılanan Örgütsel Desteğin Çalışanların İşe Gömülmüşlük ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma” adlı çalışmasında, otel çalışanlarının işgören avukatlığı ve örgütsel destek algılamalarının işe gömülmüşlük ve işten ayrılma niyeti üzerine etkilerinin belirlenmesi amaçlamıştır. Çalışma kapsamında katılımcılara yönelik veriler anket formu yardımı ile toplanmıştır. Verilerin analizi neticesinde; işgören avukatlığı ve algılanan örgütsel desteğin işe gömülmüşlük ile arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunurken, işten ayrılma niyeti ile negatif yönlü bir ilişki olduğu tespit etmiştir.

Dürgen (2016) “Otel İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyetinin İş Görenlerin Performansı Üzerine Etkisi: Erzurum’daki Bakanlık Belgeli Otel İşletmelerinde Bir Uygulama” başlıklı tez çalışmasında işten ayrılma niyetinin ve işgören devir hızının işgörenlerin bireysel performansı üzerindeki etkisini araştırmıştır. Elde edilen verilerin analizlerine göre işgörenlerin işten ayrılma niyetlerinin bireysel performanslarını negatif yönde etkilediği saptanmıştır. Ayrıca işten ayrılma niyetinin alt boyutları ile bireysel performans arasında negatif yönde, orta düzeyde anlamlı bir ilişki olduğu saptanmıştır. Bulgulara göre, konaklama işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyeti bireysel performansın önemli bir belirleyicisidir.

Akça (2014) otel işletmelerinde çalışan işgörenlerin mobbing ve iş stresinden etkilenerek işten ayrılma niyetini incelemiştir. Bu doğrultuda 386 adet anket, Belek bölgesindeki beş yıldızlı otel işletmelerinde çalışan işgörelere uygulanmıştır. Yürütöler analizlerin neticesine göre iş stresinin ve işten ayrılma niyetinin orta düzeyde olduğu tespit edilmiştir. Mobbingin alt boyutlarından sadece “kendini gösterme ve iletişim oluşumunu etkilemek” boyutunun iş stresi ve işten ayrılma niyeti üzerinde olumlu yönde etkisi olduğu tespit edilmiştir.

Çetin (2014) tarafından gerçekleştirilen otel işletmelerindeki hizmetkâr liderlik uygulamaları değerlendirilmiş ve hizmetkar liderliğin iş tatmini ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi ortaya konulmuştur. Araştırma sonucunda, konaklama işletmelerinde otel yöneticilerinin hizmetkâr liderlik düzeyinin yüksek olduğu tespit edilmiştir. Ayrıca hizmetkâr liderliğin iş tatmini üzerinde belirleyici etkisinin olduğu ama işten ayrılma niyeti üzerine de etkisinin olmadığı tespit edilmiştir. İşgörenlerin iş tatminine, hizmetkâr liderliğin bütün alt boyutlarının etkisinin olduğu saptanmıştır. Ayrıca, araştırmanın bağımlı değişkenleri olan iş tatmininin işten ayrılma niyeti ile olumsuz yönde ve istatistiksel açıdan anlamlı ilişki içerisindeyken, işten ayrılma niyetini negatif etkilediği tespit edilmiştir. Sonuç olarak, hizmetkâr liderliğin işten ayrılma niyetini iş tatmini aracılığıyla etkilediği tespit edilmiştir.

Etyemez (2013) “İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay’daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma” adlı çalışmada Hatay İl’inde faaliyet gösteren otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyeti üzerinde etkisini incelenmiştir. Araştırmalar sonucunda çalışanlarının tükenmişlik

düzeylerinin düşük olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişlik sendromunun alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin anlamlı olduğu belirlenmiştir.

Kömürcü'nün (2011)gerçekleştirdiği “Otel İşletmelerinde Çalışan Kadınların İşten Ayrılma Eğilimlerinde İşyerinde Romantizmin Ardılları: Cinsel Tacizin Rolü” isimli araştırmada, beş yıldızlı oteller ve butik otellerde çalışan kadınların işten ayrılma eğilimlerinde işyerinde romantizmin olumsuz ardıllarından cinsel tacizin etkili olduğu tespit edilmiştir. Cinsel taciz gibi olumsuzluklar da kadınların işten ayrılma eğilimlerinin artmasına neden olmaktadır.

Çalkın (2014) tarafından gerçekleştirilen “Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyetine ve İş Tatminiyle Demografik Ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki” adlı çalışmaya İstanbul ve Antalya ‘daki otel işletmelerinde çalışan toplam 445 işgören katılmıştır. Çalışmada otel çalışanlarının demografik ve istihdam özellikleriyle etik liderlik algılaması, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş tatmini arasındaki ilişki incelenmiştir. Antalya ve İstanbul illerindeki otellerde çalışan çalışanların etik liderlik algılaması, örgütsel bağlılık, işten ayrılma niyeti ve iş tatminiyle demografik özellikleri ve istihdam özellikleri (sektörde çalışılan süre, otelde çalışılan süre, kadro türü, otelin bulunduğu il) arasında kısmen anlamlı farklılık bulunmuştur.

Avcı ve Küçükusta (2009) “Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki” adlı çalışmada, öğrenmenin üç boyutunun birbirleri ile ilişkili olduğu, örgütsel öğrenme ile örgütsel bağlılık arasında pozitif yönlü ilişkide olduğunu tespit etmiştir. Örgütsel öğrenme ile işten ayrılma eğilimi arasında ise negatif yönlü bir ilişki bulunmuştur.

Bahar (2009) “Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama” adlı araştırmada, Antalya ilinde bulunan dört ve beş yıldızlı otellerin ön büro çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri tespit edilmeye çalışılmıştır. Tükenmişliğin demografik değişkenlerle farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmıştır. İşgörenlerin demografik özelliklerinin, turizm eğitimi alma durumunun, çalışma süresinin ve aylık kazanç değişkenlerinin tükenmişliği etkileme düzeyinde anlamlı farklılık olmadığı tespit

edilmiştir. Tükenmişlik düzeyinde anlamlı farklılıklar cinsiyet, ön büroda çalışılan yıl, çalışılan pozisyon ve çocuk sahibi olup olmama durumunda ortaya çıkmıştır.



ÜÇÜNCÜ BÖLÜM

YÖNTEM

Tükenmişlik düzeylerin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin araştırıldığı bu bölümde, öncelikle evren ve örneklem, veri toplama araçları, araştırmanın modeli, hipotezler ve en son yapılan analizlerin sonuçları hakkında bilgi verilmiştir. Daha sonrasında, Kırgızistan Bişkek şehrindeki üç, dört ve beş yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerine uygulanan anketlerin verileri SPSS ve AMOS programları yardımıyla analiz edilmiştir. Temel belirleyici istatistiksel analizden faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri farklılık analizleri kullanılarak veriler değerlendirilmiştir. Çalışmanın hipotezleri test edilmiş ve yorumlanmıştır. Araştırmanın son bölümünde elde edilen sonuçların genel bir değerlendirmesi yapılmıştır.

3.1. Araştırmanın Amacı ve Önemi

Konaklama işletmelerin işgörenlerin işgücü devir oranı yüksek olması konaklama işletmelerinin en önemli sorunlarından birisi sayılmaktadır (Kaya 2010: 220). Araştırmanın amacı Kırgızistan Bişkek şehrinde bulunan otel çalışanlarının tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi belirlemektir. Araştırma sonuçlarına göre, çalışanların tükenmişlik seviyelerini düşürmeye ve işten ayrılma niyetlerinden vazgeçmelerine yönelik yapılması gerekenler belirlenmeye çalışılmıştır.

Türkçe ve yabancı literatürde ilgili bilimsel araştırmalar incelendiğinde tükenmişlik ve işten ayrılma konularıyla ilgili oldukça fazla çalışmalar yapıldığı görülmüştür. Ancak Kırgızistan'da bu konu ile ilgili çalışmaların çok sınırlı olduğu görülebilmektedir. Kırgızistan'da otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile ilgili bir araştırmanın ilk defa yapılmış olması dolayısıyla literatürde önemli bir boşluğu dolduracağı varsayılmaktadır. Araştırmanın bir takım sınırlılıkları bulunmaktadır.

3.2. Araştırmanın Modeli ve Hipotezleri

Yapılan araştırmada konaklama işletmelerinde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında ilişkinin olup olmadığı incelenmektedir. İlgili literatür incelenerek hipotezler oluşturulmuştur. Oluşturulan toplam dört hipotez,

tükenmişliğin bütün ve alt boyutlar bazında işten ayrılma niyeti arasına ilişkiyi belirlemek amacıyla geliştirilmiştir. Maslach'a göre tükenmişlik toplam üç boyuttan oluşmaktadır. Bu boyutlar duygusal tükenme (exhaustation), duyarsızlaşma (depersonalization) ve kişisel başarıda düşüş (low personal accomplishment) şeklinde belirlemiştir.

Yapılan alinyazın taramasında tükenmişlik ile işten ayrılma niyetin etkisi üzerinde çalışmanın yapıldığı ve araştırıldığı görmekteyiz (Etyemez, 2013; Aslan, 2014; Yıldırım vd., 2014; Aslan ve Etyemez, 2015; Öztürk Çiftçi vd. 2015). Bu çalışmalardan yola çıkarak hipotezler oluşturulmuştur.

Yıldırım'ın (2014) banka çalışanlarına yönelik yaptığı araştırmasında tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında ilişkiyi tespit etmeye çalışmıştır. Gerçekleştirilmiş analizlerin sonucuna göre tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Buradan yola çıkarak banka çalışanların tükenmişlik düzeyin arttığı zaman işten ayrılma niyeti oluşumu da artması beklenmektedir şeklinde yorumlanabilmektedir.

Öztürk Çiftçi vd. (2015) örgütsel sessizlik, tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkileri belirlemek amacıyla yaptıkları çalışmada, tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ve anlamlı bir ilişki tespit etmişlerdir. Bu sonuca göre tükenmişlik düzeyin artığında işten ayrılma niyetinin de arttığı söylemek mümkündür.

Bu bilgiler ışığında tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti ilişkisine yönelik aşağıdaki hipotez oluşturulmuştur:

H₁: Bişkek'teki konaklama işletmelerindeki işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır

Aslan'ın (2014) çalışmasında seyahat acentası işletmelerinde çalışan işgörenlere yönelik genel tükenmişlik ve tükenmişlik alt boyutlar ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin olup olmadığını incelenmiştir. Araştırmanın sonucunda duygusal tükenmenin ile işten ayrılma arasında yüksek düzey pozitif bir ilişki tespit etmiştir.

Bu bağlamda duygusal tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik olarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₂: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

Etyemez'in (2013) otel çalışanlarına yönelik duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında ilişkiyi belirlemek amacıyla gerçekleştirilen çalışmada, duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü, anlamlı bir ilişki bulmuştur. Bu sonuçtan yola çıkarak, otel çalışanlarının duyarsızlaşmasının artmasına bağlı olarak işten ayrılma niyetinin ortaya çıktığı da söylenebilir.

Aslan ve Etyemez'in (2015) gerçekleştirilen çalışmasında otel çalışanlarının duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye bakılmıştır. Yapılan çalışmada duyarsızlaşma artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı sonucuna ulaşılmıştır. Bu bilgiler ışığında duyarsızlaşma ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik olarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

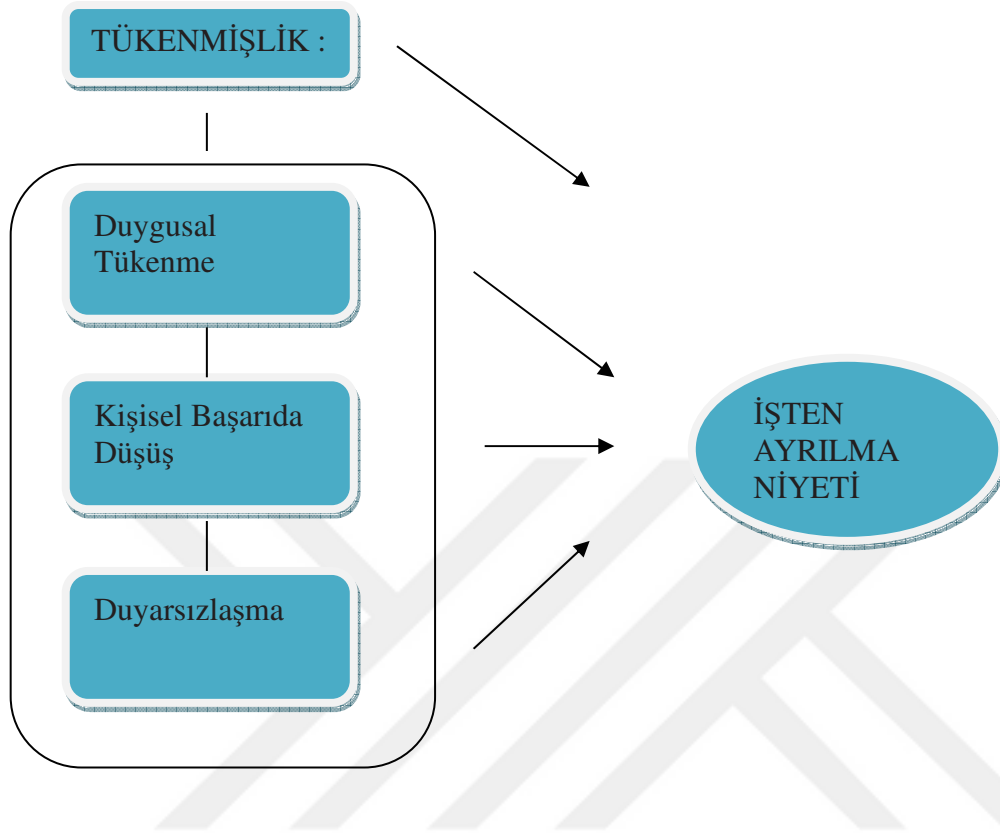
H₃: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

Çalışkan ve Pekkan'ın (2019) 526 sağlık sektöründe çalışanları üzerinde tükenmişlik ile işten ayrılma arasında ilişkiyi belirlemek amacı ile yapılan çalışmada kişisel başarıda düşüş ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunmuştur. Bu sonuca göre kişisel başarıda düşüş düzeyi arttıkça zaman işten ayrılma niyetinin de arttığı söylenebilir. Bu bağlamda kişisel başarıda düşüş ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiye yönelik olarak aşağıdaki hipotez geliştirilmiştir:

H₄: Çalışanların kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır

Araştırmanın amacı ve hipotezleri doğrultusunda araştırma modeli oluşturulmuştur ve Şekil 3.1.'de verilmiştir. Araştırma modelinde gösterildiği gibi, model bir neden-sonuç ilişkisini ortaya koymaktadır. Duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olan tükenmişliğin alt boyutları bağımsız değişkenler olarak kabul edilmektedir. İşten ayrılma niyeti ise bir bağımlı değişken olarak belirlenmiştir.

Şekil 3.1.Araştırma Modeli



3.3. Araştırmanın Evreni ve Örneklemi

Bu araştırmada ana kütleyi temsil ettiğine inanılan bir grubu tesadüfi olmayan bir şekilde seçen tesadüfi olmayan örnekleme yöntemi tercih edilmiştir. Araştırma evrenini Kırgızistan Bişkek şehrinde faaliyet gösteren üç, dört ve beş yıldızlı otel işletmelerinin çalışanları oluşturmaktadır. Araştırmanın gerçekleştirildiği tarihlerde Kırgızistan Kültür ve Turizm Bakanlığından alınan bilgiye göre Bişkek şehrinde üç, dört ve beş yıldızlı olarak faaliyet gösteren 23 otel işletmesi bulunmaktadır. Bu otellerden dokuz otel işletmesi çalışmaya dahil olmak istememesi nedeniyle araştırmaya dahil edilmemiştir. Toplam 14 konaklama işletmesi araştırmada yer almıştır. Bu 14 konaklama işletmelerin içerisinde yedi adet üç yıldızlı, beş adet dört yıldızlı ve iki adet de beş yıldızlı otel çalışmaya katılmıştır.

3.4. Veri Toplama Aracı

Yapılan araştırmada veri toplama aracı olarak anket formu kullanılmıştır. Anket formu toplam iki bölümden oluşmaktadır. Anketin birinci bölümünde Maslach

Tükenmişlik Envateri ile ise Carson ve diğerleri (1999) tarafından geliştirilen üç maddelik ‘işten ayrılma niyeti’ ölçeği yer almaktadır, ikinci bölümde çalışanların demografik verileri bulunmaktadır. Anketler otel çalışanlarıyla yüz yüze görüşülerek uygulanmıştır. Anket EK 1’de verilmiştir.

Anketin birinci bölümünde soru türü olarak kapalı uçlu sorular, örnekleme çeşitlerinden tesadüfi olmayan örnekleme yöntemlerinden amaca göre örnekleme yöntemi (purposive sampling) tercih edilmiştir. Ölçek olarak tükenmişlik alt boyutlarını ölçmek için Maslach ve Jackson (1981) tarafından geliştirilen Ergin (1993) tarafından Türk diline çevrilen ve uyarlanan Maslach Tükenmişlik Ölçeği kullanılmıştır (Yücel ve Koçak, 2018: 301). Yedi dereceli Likert tipi ölçeğin orijinal halidir, fakat güncel hali beşli Likert tipi ölçeğe dönüştürülmüştür (Gökdemir 2017:136). Turizm sektörüne uygun, geçerliliği ve güvenilirliği yüksek olduğu düşünüldüğü için ve çalışmada da bu beşli Likert Ölçeği tercih edilmiştir.

Maslach Tükenmişlik Ölçeği 22 maddeden oluşmaktadır ve tükenmişlik üç boyutta değerlendirilmektedir. Duygusal tükenme boyutunda dokuz soru (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20), Kişisel Başarıda Düşüş boyutu sekiz soruyu kapsamaktadır (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21) ve en son boyutu Duyarsızlaşma boyutunda ise beş soru (5, 10, 11, 15, 22) yer almaktadır. İşten ayrılma niyeti ise Carson ve diğerleri (1999) tarafından geliştirilen 3 maddelik “işten ayrılma niyeti” ölçeği ile ölçülmektedir. Katılımcıların ankette yer alan her bir ifadeye ait katılım düzeyleri “hiçbir zaman=1”, “çok nadir=2”, “bazen=3”, “çoğu zaman=4” ve “her zaman=5” şeklinde 5’li Likert ölçeği ile derecelendirilmiştir. Araştırmada kullanılan tükenmişlik ölçeği Tablo 3.1.’de sunulmuştur.

Tablo 3.1. Araştırmada Kullanılan Ölçek

		İfadeler
Duygusal Tükenme	1	İşimden soğuduğumu hissedirim.
	2	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissedirim.
	3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayaacağımı hissedirim.
	4	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.
	5	Yaptığım işten yıldığımı hissedirim.
	6	İşimin beni kısıtladığını hissedirim.
	7	İşimde çok fazla çalıştığımı hissedirim.
	8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratır.
	9	Yolun sonuna geldiğimi hissedirim.
Duyarsızlaşma	10	Hizmet verdiklerimden bazılarına sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissedirim.
	11	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.
	12	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkarım.
	13	Hizmet verdiğim insanlar umurumda değil.
	14	Hizmet verdiğim insanların sorunları beni yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.
Kişisel Başarıda Düşüş	15	İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.
	16	İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.
	17	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanırım.
	18	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.
	19	İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.
	20	İnsanlara yakın çalıştığım için kendimi canlı hissedirim.
	21	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.
	22	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.

Anketin ikinci bölümünde ise katılımcıların demografik özelliklerine cinsiyet, yaş, medeni ve eğitim durumu yer verilmiştir. Bir takım başka özellikler de yer verilmiştir. Bunlar; turizm eğitimi alınıp alınmadığı, çalıştığı otel sınıfı, konaklama işletmede çalışma süresi, çalıştığı bölüm, statüsü, günlük çalışma süresi-saat ve aylık maaşıdır.

3.5. Veri Toplama Süreci

Gerçekleştirilmek istenilen araştırmanın amacına uygun ölçeklerin seçilmesinden sonra anketin ilk örneği Türkçe hazırlanmıştır. Araştırmanın evreni Kırgızistan Bışkek şehrinde faaliyet eden otellerinden oluştuğu ve Kırgızistan'ın resmi dili olduğu için anket Türkçeden Rusçaya Türkiye Cumhuriyet Büyük Elçiliği bünyesinde çalışan yeminli tercüme bürosunda çevrilmiştir. 2019 Ocak ayında anket uygulanmasına başlayıp Mart 2019 ayına kadar devam edip veriler toplanmıştır. Anketler araştırmacı tarafından otel çalışanları ile yüz yüze görüşerek uygulanmıştır.

Araştırmanın örneklemini konaklama işletmelerinde görev alan toplam 277 otel çalışanı oluşturmaktadır. Araştırmaya dahil edilen konaklama işletmelerin insan kaynakları yöneticilerinden elde edilen bilgiye göre araştırmanın yapıldığı tarihler arasında toplam 301 işgören çalışmaktadır. 301 işgören içinde 292'i çalışan ile görüşülmüştür. Anket uygulaması sonucunda 15 adet soru formunun hatalı veya eksik olduğu gerekçesiyle araştırmaya dahil edilmemiştir. Sonuç olarak 292 soru formundan geriye kalan 277 anketin tamamı geçerli kabul edilmiş ve çalışmada kullanılmıştır. Bu çalışmada veriler yalnızca Bışkek şehrinde bulunan otel çalışanları (277) ile sınırlandırılmıştır.

3.6. Verilerin Analizi

Çalışmaya katılan otel çalışanlarından elde edilen verilerin analizde sosyal bilimlerde en çok kullanılan SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ve AMOS (Analysis of Moment Structures) istatistik paket programlardan yararlanmıştır. Araştırmanın güvenirlik analizi, faktör analizi, korelasyon ve regresyon analizleri, bağımsız örneklem T testi ve tek yönlü varyans analizler SPSS istatistiksel yazılım yardımıyla yapılmıştır.

DÖRDÜNCÜ BÖLÜM

BULGULAR

Verilerin analizlerine başlamadan önce, uygulanan anket formlarından veriler bilgisayar ortamına aktarılmıştır. Elde edilen bu verilerin normal dağılıma uygun olup olmadığının öğrenilmesi için normallik testi (Test of Normality) yapılmıştır. Testin sonucunda basıklık mod, çarpıklık, meydan ve ortalama değerlere bakılmıştır.

Ölçeklerin normal dağılım gösterip göstermediğine dair en güçlü testlerinden olan Kolmogorov-Smirnov ve Shapiro-Wilk testleri uygulanmıştır (Razali ve Wah, 2011: 23). Tabachnick ve Fidell, çarpıklık ve basıklık değerlerinin +1,500 ve -1,500 değerleri arasında olduğu durumlarda dağılımın normal dağılım olarak gerçekleştiğini kabul etmektedirler (Tabachnick ve Fidell. 2013). Yapılan normallik testi sonucunda sonuçların normal dağılım göstermesi nedeniyle parametrik (Parametric) testler yapılmıştır. İlk başta güvenilirlik ve açıklayıcı faktör analizleri yapılmıştır. Regrasyon ve kolerasyon analizleri etkileri tespit etmek amacıyla yapılmıştır. Demografik özellikleri arası farklılıklarına yönelik parametrik analizlerinden t testi ve ANOVA analizi yapılmıştır.

4.1. Araştırmaya Katılan Personelin Demografik Özellikleri

Çalışmanın bu bölümünde ankete katılan, örnekleme oluşturan otel çalışanların demografik özelliklerine bakılmıştır. Cinsiyet, yaş, eğitim ve medeni durumu vb. demografik özelliklerine göre otel çalışanların dağılımları verilmiştir.

Tablo 4.1. katılımcıların demografik özelliklerine ilişkin frekans dağılımları gösterilmiştir. Anketi cevaplayan otel çalışanlarının yaklaşık yarısı erkek, yarısı kadın olduğu gibi katılımcıların yarısı bekar, yarısı evli olarak yorumlayabilmektedir. Anketi cevaplayanların ağırlıklı olarak lisans-ön lisans (%51,3), lise (%37,2) ve en az ilköğretim (%7) düzeyinde eğitim aldığı görülmektedir. Katılımcıların çoğu (%51,3) turizm eğitimi almamış ve ağırlıklı yiyecek-içecek ve ön büro bölümlerinde çalışmaktadırlar. İşgörenlerin çoğu (%77,3) daimi personel olarak çalışmaktadırlar.

Tablo 4.1. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Frekans Dağılımları

Özellikler	Kategoriler	Frekans	Yüzde (%)
Cinsiyet	Kadın	143	51,6
	Erkek	134	48,4
Medeni Durum	Evli	125	45,1
	Bekar	52	54,9
Eğitim Durumu	İlköğretim	2	0,7
	Lise	103	37,2
	Ön lisans- Lisans	142	51,3
	Yüksek Lisans- Doktora	30	10,8
Turizm Eğitim Alıp Almadığı	Evet	135	48,7
	Hayır	142	51,3
Çalıştığı Konaklamanın Sınıfı	Beş Yıldızlı	53	19,1
	Dört Yıldızlı	141	53,1
	Üç Yıldızlı	77	27,8
Çalıştığı Departman	Ön büro	70	25,3
	Kat Hizmetleri	56	20,2
	Yiyecek-İçecek	74	26,7
	Muhasebe	30	10,8
	Satış-Pazarlama	11	4,0
	İnsan Kaynakları	20	7,2
	Diğer	16	5,8
Çalışma Statüsü	Daimi	214	77,2
	Geçici (sezonluk)	16	5,8
	Stajyer	33	11,9
	Ekstra Personel	14	5,1
Yaş	15-24	122	44,0
	25-34	108	39,0
	35-44	42	15,2
	45-54	4	1,4
	54-üstü	1	0,4
Konaklamada Çalışma Süresi (ay)	1-11	57	20,6
	12-23	60	21,7
	24-35	44	15,9
	36-47	47	17,0
	48-üstü	69	24,8

Çalışma Saati	8 saat	95	34,3
	10 saat	19	6,9
	12 saat	163	58,8
Ücret (som)	10 000- 14 999	53	19,1
	15 000- 19 999	71	25,6
	20 000-24 999	75	27,2
	25 000-29 000	45	16,2
	30 000 ve yukarı	33	11,9
N=277			

Araştırmaya katılanların yaş ortalaması 25-34 olmasına rağmen, ağırlıklı olarak gençlerden oluştuğu (%44) ve 15-24 yaş aralığında bulundukları tespit edilmiştir. Çalıştıkları konaklama işletmelerinde ortalama çalışma süreleri de 3 yıl, otel çalışanlarının ortalama günlük çalışma süresi 10 saat olduğu görülmüştür. Çalışanların ortalama gelirleri de 15 000-19 999 SOM ya da yaklaşık 1700 TL'dir.

Tablo 4.2. Katılımcıların Demografik Özelliklerine İlişkin Bilgiler

Özellikler	Ortalama	Standart Sapma	Mod
Yaş	1,75	0,788	1,00
Çalışma Saati	10,46	1,93	12,00
Çalışma Süresi (ay)	3,03	1,48	5,00
Ücret	2,76	1,26	3,00
N=277			

4.2. Tükenmişlik Ölçeğin Faktör Analizi Sonuçları

Bu çalışmada işgörenlerin tükenmişlik seviyelerini ölçmek için Maslach Tükenmişlik Envanterine başvurulmuştur. Maslach Tükenmişlik Envateri toplam 22 ifadeden oluşmaktadır. Otel çalışanlarının toplam 22 maddeden oluşan ölçeğe ait veriler açıklayıcı faktör analizine tabi tutulmuş ve Tablo 4.3.'te ki KMO ve Barlett Küresellik

Testi sonuçlar elde edilmiştir.

Tablo 4.3. Tükenmişlik Ölçeğin (KMO) Örneklem Ölçüm Yeterliği

Kaiser-Meyer-Olkin (KMO)	0,790	
Örneklem Ölçüm Yeterliği		
Bartlett Küresellik Testi	Ki-Kare Değeri	889,329
	<i>df</i>	91
	Sig (Anlamlılık) ($p < 0.001$)	0,000

Tablo 4.3.'teki bulgulara göre KMO katsayısı 0,790 olduğundan açıklayıcı faktör analizi için gerekli olan örneklem yeterliliğine sahip olduğu görülmektedir. Bu nedenle, araştırmanın örnek büyüklüğün yeterli olduğuna karar verilmiştir. Bartlett tarafından geliştirilen ana kütlenin bütünlüğünü test eden küresellik testi, veri setine faktör analizi uygulanabilmesi için yapılan testtir. Faktör analizinde değişkenler arasında yüksek korelasyon ilişkisi aranmaktadır. Bu bağlamda ana kütle içindeki değişkenler arasında anlamlı ilişki olup olmadığı Bartlett testi ile test edilmektedir (Yemez, 2016:108). Tablo 4.3.'e göre Ki-Kare Değeri:889,329; $p = 0.000 < 0.05$ olduğundan taslak ölçeğe ilişkin elde edilen verilerin faktör analizine uygun olduğu belirlenmiştir.

Yapılan analize göre verinin faktör analizine uygun olduğu tespit edilmiştir. Temel Bileşenler Analizi (Principal Components Analysis) ve Varimax Rotasyon yöntemleri kullanılmış ve ölçeğin faktör yapısının incelenmesi amacı ile açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Açıklayıcı faktör analizi gerçekleştirilirken toplam 7 maddenin faktör yükünün 0,50'nin altında, ağırlıklarının binişik ve düşük olduğu tespit edilmiştir. Binişik madde, ifadelerin yükler arasında en az 0,10 çıktığı zaman denilmektedir. Bu gerekçeyle 1, 4, 8, 9, 10, 13, 20 ve 21 numaralı maddeler modelden tek tek çıkarılmıştır. Kalan 14 madde üzerinden yapılan açıklayıcı faktör analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre toplam 3 boyut elde edilmiştir. Bu üç boyutun altında toplanan maddeler ve maddelere ait faktör yüklerini gösteren döndürülmüş bileşenler matrisi (Rotated Component Matrix) Tablo 4.4.'te verilmiştir.

Tablo 4.4. Döndürme Sonrası Faktörler ve Madde Yük Değerleri

	Boyutlar		
	1	2	3
KBD5 İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.	0,779		
KBD2 İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	0,730		
KBD6 İnsanlara yakın çalıştığım için kendimi canlı hissedirim.	0,725		
KBD7 Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.	0,700		
KBD4 Çok şeyler yapabilecek güçteyim.	0,654		
DUT2 İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissedirim.		0,717	
DUT4 Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.		0,683	
DUT7 İşimde çok fazla çalıştığımı hissedirim.		0,660	
DUT8 Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratır.		0,640	
DUT3 Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissedirim.		0,593	
DUY4 Hizmet verdiğim insanlar umurumda değil.			0,776
DUY3 Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkarım.			0,678
DUY1 Hizmet verdiklerimden bazılarına sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissedirim.			0,672
DUY5 Hizmet verdiğim insanların sorunları ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissedirim.			0,668

(DUT=Duygusal Tükenme, KBD=Kişisel Başarıda Düşme, DUY=Duyarsızlaşma)

Tablo 4.4. 'de gösterildiği gibi döndürme sonrası maddelerin toplam 3 boyut altında toplandığı ve maddelerin faktör yükü değerlerinin 0,593 – 0,779 aralığında değişmektedir. Maddelerin ait olduğu faktörle olan ilişkisini açıklayan faktör yük değeri katsayısı için uygulamada genel olarak 0.45 üzeri değerler madde seçimi için iyi bir ölçüt olarak önerilmektedir (Yemez, 2016:109). Birinci boyut toplam beş ifadeden, ikinci boyut da toplam beş ifadeden ve üçüncü boyut dört ifadeden oluşmaktadır. Literatürde olduğu gibi kişisel başarıda düşüş, duygusal tükenme ve duyarsızlaşma olarak isimlendirilmiştir. Elde edilen faktörlere ilişkin diğer bulgular Tablo 4.5.'daki gibidir.

Tablo 4.5. Açıklayıcı Faktör Analizi Sonuçları

Ölçek Alt Boyutu	Özdeğer	Varyans (%)	Kümülatif Varyans (%)
KBD	3,238	23,126	18,904
DUT	2,735	19,533	35,710
DUY	1,173	8,378	51,037

(DUT=Duygusal Tükenme, KBD=Kişisel Başarıda Düşme, DUY=Duyarsızlaşma)

Yapılan faktör analiz sonucuna göre toplam üç boyutun açıkladıkları varyansların % 18,904 ve % 35,710 arasında değişim göstermektedir. Toplam açıklanan varyans ise % 51,037 olduğu tespit edilmiştir. Elde edilen bulgulara göre analiz sonucunda ortaya çıkan üç faktörün birlikte ana yapıya ait toplam varyansın yaklaşık % 50 ‘sini açıkladığı belirlenmiştir. Bu değer Kline’a göre % 40’ın üzerinde olduğundan dolayı kabul edilebilir düzeydedir (Ceyhan ve Namlu, 2000: 86; Yemez, 2016: 110).

Yapılan açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre üç boyuttan oluşan modelini doğrulayıcı faktör analize tabi tutulmuştur. Bu analiz yapının ne derecede uyum sağladığı ve yapı geçerliliğini incelemek için yapılmıştır. Model ile veri arasındaki uyumu test ederken, uyum iyiliği istatistiklerinden hangisinin kullanılacağına dair literatürde tam bir uzlaşma bulunmamaktadır (İlhan ve Çetin, 2014:30). Model uyumu (model fit) için genel olarak dikkate alınan değerler; GFI, CFI, IFI, AGFI ve RMSEA değerleridir. Aşağıda Tablo 4.6.’da literatürde çoğunlukla kullanılan uyum indeksleri yer almaktadır (Gökdemir, 2017 :147)

Tablo 4.6. Yaygın Olarak Kullanılan Endeksler

İndeks	Tanımı	Kabul edilebilir uyum	İyi uyum
χ^2 χ^2/sd	Orjinal değişken matrisinin, önerilen matristen farklı olup olmadığını test eder. Serbestlik derecesine oranı önem taşımaktadır	$2sd < \chi^2 \leq 3sd$ $2 < \chi^2/sd < 5$	$0 \leq \chi^2 \leq 2sd$ $0 \leq \chi^2/sd \leq 2$
RMSEA (Ortalama Hata Karakök Değeri- Root Mean Square Error Approximation.)	Önerilen modelin parametreleri arasındaki kovaryans matrisiyle, örneklerde gözlenen değişkenler arasındaki kovaryans matrisi arasındaki farka (hataya) dayanan uyum indeksidir.	$.05 < RMSEA \leq .10$	$0 \leq RMSEA \leq .05$
NFI (Normlandırılmış Uyum İndeksi - Normed Fit Index)	Test edilen modelin ki kare değerinin, bağımsız modelin ki kare değerine bölünmesiyle bulunur.	$.90 \leq NFI < .95$	$.95 \leq NFI \leq 1$
TLI (Normlandırılmamış Uyum İndeksi- Tucker-Lewis Index) NNFI (Normlandırılmamış Uyum İndeksi- Nonnormed Fit Index)	Modelin serbestlik derecesinin ilave edilmesiyle Yapılan düzenleme sonucu, iyi uyum gösteren küçük örneklem sayılı modellerin reddedilmesini engeller.	$.90 \leq TLI < .97$	$.95 \leq TLI \leq 1$ $.95 \leq NNFI \leq 1$
CFI (Karşılaştırmalı Uyum İndeksi- Comparative Fit Index)	Mevcut verilere kötü uyum sağladığı varsayılan bir bağımsız (null) model ile önerilen modele ait kovaryansları karşılaştıran bir indekstir.	$.90 \leq CFI < .97$	$.97 \leq CFI \leq 1$
GFI (Uyum İyiliği İndeksi- Goodness of Fit Index)	Model tarafından açıklanan varyans ve kovaryansın göstergesidir.	$.80 \leq GFI < .90$	$.95 \leq GFI \leq 1$
AGFI (Uyarlanmış Uyum İyiliği İndeksi- Adjusted Goodness of Fit Index)	GFI'nın serbestlik derecesine göre düzeltilmiş değeridir.	$.80 \leq AGFI < .90$	$.90 \leq AGFI \leq 1$

Gerçekleştirilen doğrulayıcı faktör analizi neticesinde oluşturulan modelin uyum değerleri aşağıda Tablo 4.7.'de verilmiştir. Tablo 4.7. 'de gösterildiği gibi uyum değerlerine göre model, verilere iyi uyum göstermektedir. Buradan yola çıkarak açıklayıcı faktör analizin sonucunda elde edilen 3 boyutun yapının geçerliği, doğrulayıcı faktör analizi ile de teyit edilmiştir. Kısacası bu değerleri kabul edilebilir olması araştırma modelin seti tarafından desteklenmiştir.

Tablo 4.7. Tükenmişlik Ölçeğine İlişkin Uyum İyiliği Değerleri

Uyum Ölçütleri	İdeal Uyum Değeri	Kabul Edilebilir Uyum Değeri	Faktör Uyum Değeri
CMIN/DF	$0 \leq X^2/sd \leq 2$	$2 < X^2/sd \leq 5$	1,775
RMSEA	$RMSEA \leq 0.05$	$RMSEA \leq 0.08$	,053
GFI	$0.95 \leq GFI$	$0.90 \leq GFI$	,929
AGFI	$0.95 \leq AGFI$	$0.90 \leq AGFI$	,902
CFI	$0.95 \leq CFI$	$0.90 \leq CFI$	,926
IFI	$0.95 \leq IFI$	$0.90 \leq IFI$	,927
TLI	$0.95 \leq TLI$	$0.90 \leq TLI$	,911

4.3. Araştırmanın Güvenirlik ve Geçerlilik Analizi

Çalışmanın güvenilirliğini test etmek için en çok tercih edilen iç tutarlılık katsayıları yöntemlerinden biri Cronbach Alpha katsayıdır. İfadeler arası korelasyona bağlı uyum faktör altındaki ifadelerin toplamındaki güvenilirlik seviyesini ifade etmektedir. (Cinnioğlu, 2018:100). Araştırmanın güvenilirliği Maslach Tükenmişlik Ölçeği alt boyutları için Cronbach Alpha katsayısının hesaplanması ile yapılmıştır sonuçlar aşağıdaki Tablo 4.8.’deki gibidir:

Güvenilirlik testi sonuçlarına göre Cronbach Alpha katsayıları duygusal tükenme için: 0,708, duyarsızlaşma için: 0,707 ve kişisel başarıda düşüş için: 0,772 olarak gözlemlenmiştir. Ayrıca araştırmanın genelinde Cronbach Alpha katsayısı; 0,730 olarak gözlemlenmiştir. İşten ayrılma niyeti için: 0,713 olarak gözlemlenmiştir. Alfa değeri 0 ile 1 arası değerler alır ve kabul edilebilir bir değer en az 0,7 olması arzu edilir (Altunışık vd., 2007: 116). Bu durumda araştırma güvenilirliğinin tükenmişliğin bütün boyutlarında ve işten ayrılma niyetinin güvenilirlik katsayılarının 0,70’ten büyük olduğu görülmektedir.

Tablo 4.8. Araştırmada Kullanılan Ölçeklerin Güvenilirlik Katsayıları

		İfade Sayısı	Cronbach Alpha	Madde silindiğinde (a)	$\bar{x}$
	Tükenmişlik Ölçeği	14	730		
Boyut1	Kişisel Başarıda Düşüş	5	772		2,755
KBD5	İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.			,703	2,512
KBD2	İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.			,703	2,296
KBD6	İnsanlara yakın çalıştığım için kendimi canlı hissedirim.			,703	1,942
KBD7	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.			,714	2,144
KBD4	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.			,718	2,765
Boyut2	Duygusal Tükenme	5	708		2,632
DUT2	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissedirim.			,718	2,765
DUT4	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.			,716	2,664
DUT7	İşimde çok fazla çalıştığımı hissedirim.			,724	2,815
DUT8	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratır.			,710	2,606
DUT3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissedirim.			,723	2,310
Boyut3	Duyarsızlaşma	4	707	,721	2,224
DUY3	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkarım.			,723	2,512
DUY4	Hizmet verdiğim insanlar umurumda değil.			,714	2,296
DUY1	Hizmet verdiklerimden bazılarına sanki insan değillermiş gibi davrandığımı hissedirim.			,724	1,942
DUY5	Hizmet verdiğim insanların sorunları ben yaratmışım gibi davrandıklarımı hissedirim.			,719	2,144

4.4. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisine Ait Regresyon Analizi

Regresyon analizi “bağımlı bir değişken ile bağımlı değişken üzerinde etkisi olduğu varsayılan bağımsız değişkenler arasındaki ilişkinin açıklanması” şeklinde tanımlanmaktadır (Çeti, 2018:112). Ya da bir bağımlı değişken ile bağımsız değişken arasındaki ilişkiyi test eden bir analizdir. Regresyon analizi değişkenler arasındaki ilişkileri inceler ve değişkenler birbiri üzerinde etkisinin olup olmadığını göstermektedir (Yılmaz, 2014: 79).

Ancak, regresyon analizine geçmeden önce bağımsız değişkenler arasında çoklu bağlantı sorunu (multicollinearity) olup olmadığı test edilmiştir. Çoklu bağlantı, üç veya daha fazla bağımsız değişken arasındaki korelasyonu tanımlar. Bağımsız değişkenler arasındaki çoklu bağlantı sorunun olup olmadığı anlamak için varyans artış faktörlerine ve tolerans değerlerine bakılmıştır. Varyans artış faktörleri 10,0’dan büyük ve tolerans değerleri 0.10’dan küçük olması durumunda çoklu bağlantı sorunu ortaya çıkmaktadır (Büyükuysal ve Öz 2016: 111; Etyemez 2013: 69) Araştırmanın bağımsız değişkenlerine ait varyans artış faktörleri (variance inflation factor - VIF) ve tolerans değerleri incelendiğinde, tolerans değerlerinin 1,000, varyans artış faktörlerinin 1,000 olduğu saptanmıştır. Dolayısıyla değişkenler arasında çoklu bağlantı sorununun olmadığı ortaya konmuştur.

Tablo 4.9. Duygusal Tükenmişlik Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi Sonuçları

Araştırma Modelinin Özet İstatistikler Çoklu R katsayısı = 0,338 R ² = 0,114 Uyarlanmış R ² = 0,111 Standart Hata = 0,83139				
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derece	Ortalama Kare	F
Regresyon	24,486	1	24,486	35,425
Hata(artık)	190,081	275	0,691	
Toplam	214,567	276		

	B	SE,	β	t
Sabit	1,195	0,180	-	6,641
Duygusal Tükenmişlik	0,391	0,066	0,338	5,952

Tablo 4.9.'da tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklayan regresyon analizi sonuçları verilmiştir. Tablo incelendiğinde, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetindeki varyansın %11'ini açıkladığı görülmektedir. Beta (β) değerleri incelendiğinde, duygusal tükenmenin işten ayrılma niyetini olumlu etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,338$, $p < 0,01$). Test sonuçlarından anlaşıldığı üzere, konaklama işletmelerinde işten ayrılma niyetinin oluşmasında tükenmişlik alt boyutlarından duygusal tükenmenin önemli olduğu ortaya çıkmıştır. Duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır.

Tablo 4.10. Duyarsızlaşma Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi sonuçları

Araştırma Modelinin Özet İstatistikler				
Çoklu R katsayısı = 0,423				
R ² = 0,179				
Uyarlanmış R ² = 0,176				
Standart Hata = 0,80037				
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derece	Ortalama Kare	F
Regresyon	38,402	1	38,402	59,947
Hata(artık)	214,567	276	0,641	
Toplam	214,567	276		
	B	SE,	β	t
Sabit	1,312	0,127	-	10,314
Duyarsızlaşma	0,410	0,053	0,423	7,743

Tablo 4.10'daki sonuçlara göre, konaklama işletmelerinde işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından duyarsızlaşma düzeylerinin işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir. Sonuçlar, duyarsızlaşma boyutunun işten ayrılma niyetindeki varyansın %17'ini açıkladığını ortaya koymuştur. Olumlu ya da olumsuz bir etkinin olduğunu öğrenmek için beta değerlerine bakılması gerekmektedir. Beta değerlerine göre,

duyarsızlaşma boyutu işten ayrılma niyetini olumlu etkilemektedir ($\beta = 0,423$, $p < 0,01$). Bu sonuçlara dayanarak, Bişkek'te konaklama işletmelerinde çalışanlarının duyarsızlaşma boyutunun işten ayrılma niyetinin oluşmasında oldukça önemli nedenlerinden biri olduğunu söylemek mümkündür. Buradan yola çıkarak duyarsızlaşma ile işten ayrılma üstüne etkilidir.

Tablo 4.11. Kişisel Başarıda Düşüş Alt Boyutun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi sonuçları

Araştırma Modelinin Özet İstatistikler				
Çoklu R katsayısı = 0,51				
R ² = 0,003				
Uyarlanmış R ² = -0,001				
Standart Hata = 0,88217				
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derece	Ortalama Kare	F
Regresyon	0,555	1	0,555	713
Hata(artık)	214,012	275	0,778	
Toplam	214,567	276		
	B	SE,	β	t
Sabit	2,085	0,172	-	12,102
Kişisel Başarıda Düşüş	0,050	0,060	0,51	0,844

Tablo 4.11.'de işgörenlerin tükenmişlik alt boyutlarından kişisel başarı boyutunun işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini açıklayan regresyon analizi sonuçları sunulmuştur. Yapılan analizler sonucuna göre kişisel başarıda düşüş boyutunun işten ayrılma niyetini açıklama oranı (varyansı) %01 olduğu tespit edilmiştir. Standardize edilmiş regresyon katsayıları incelendiğinde, kişisel başarı boyutunun işten ayrılma niyetini etkilediği görülmektedir ($\beta = 0,51$, $p < 0,01$).

Tablo 4.12. Genel Tükenmişliğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisini Açıklayan Regresyon Analizi sonuçları

Araştırma Modelinin Özet İstatistikler				
Çoklu R katsayısı = 0,386				
R ² = 0,149				
Uyarlanmış R ² = 146				
Standart Hata = 0,81471				
	Kareler Toplamı	Serbestlik Derece	Ortalama Kare	F
Regresyon	32,036	1	32,036	48,265
Hata(artık)	182,531	275	0,664	
Toplam	214,567	276		
	B	SE,	β	t
Sabit	0,679	0,228	-	2,980
Tükenmişlik	0,604	0,087	0,386	6,947

Regrasyon analiz sonuçlarına bakıldığında F değerinin (48,265) anlamlılık seviyesi $p < 0,05$ olarak bulunduğu için anlamlı olduğu yorum yapılabilir. R değeri ile aynı değere sahip olan beta katsayısına (,386) bakıldığında tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin olduğu söylenebilir. Uyarlanmış R² değerine göre bağımsız değişken olan tükenmişlik bağımlı değişken olan işten ayrılma niyeti değişimin %14,6'lık kısmını açıkladığı söylenebilir. Tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde etkisi vardır şeklinde yorumlanabilir.

4.5. Hipotez Testleri

Bu çalışmanın hipotezlerini sınamak için değişkenler arasındaki ilişkileri test etmeye amacıyla korelasyon analizi yapılmıştır. Korelasyon analizi %99 ($p < 0,01$) veya %95 ($p < 0,05$) anlamlılık düzeyinde değişkenler arasındaki ilişkileri incelemeyi amaçlamaktadır (Yılmaz, 2014: 78). Korelasyon analizi değişkenler arasındaki ilişkilerin ve aynı zamanda bağımlılıkların şiddetini tespit etmektedir. Bu analiz tekniği değişkenler arasındaki ilişkinin doğrusal olan kısmı ile ilgilidir (Bilici, 2017: 51). Korelasyon katsayısı (r) -1 ile +1 arasında değişmektedir ve 0'dan +1 veya -1 doğru kuvvetlenmektedir. Değişkenler arasında mükemmel doğrusal bir ilişkinin olması için korelasyon katsayısının +1 olması gerekmektedir. Aynı zamanda katsayının -1 olması durumunda değişkenler

arasında ilişkinin mükemmel ama ters yönlü bir ilişki olduğunu, katsayının ($r=0$) olduğu durumda değişkenler arasında herhangi bir ilişkinin olmadığını göstermektedir (Çeti, 2018:111). Literatürde korelasyonun birkaç farklı sınıflandırılması mevcuttur. Genellikle korelasyon katsayısı 0,85 ile 1 ise değişkenler arasında çok güçlü bir ilişki, katsayı 0,65 ile 0,84 arasında ise değişkenler arasında yüksek bir ilişki, katsayı 0,30 ile 0,64 ve 0 ile 0,29 arası ise düşük/zayıf bir ilişki olduğu kabul edilmektedir (Yılmaz, 2014:78).

Değişkenler arasında pozitif yönlü bir ilişki veya negatif yönlü bir ilişki olabilmektedir. Pozitif yönlü bir ilişkide bir değişkenin değeri artması durumunda diğer bir değişkenin değeri de artacağı beklenirken, negatif yönlü bir ilişkide ise bir değişkene ait değer arttığında diğer bir değer azalacağı varsayılmaktadır (Çeti, 2018: 111). Yapılan araştırmada değişkenler arasında ilişkileri tespit etmek amacıyla test edilen korelasyon analizi sonuçları aşağıdaki Tablo 4.8’de sunulmuştur.

Tablo 4.13. Tükenmişlik Boyutları ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyonlar

	Kişisel Başarıda Düşüş	Duygusal Tükenmişlik	Duyarsızlaşma	İşten Ayrılma Niyeti
Kişisel Başarıda Düşüş	1			
Duygusal Tükenme	-,078	1		
Duyarsızlaşma	,160**	,441**	1	
İşten Ayrılma Niyeti	,051	,338**	,423**	1

Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonuçlarına bakıldığında bir ters yönlü ilişkinin olmadığı görülmüştür. Duygusal tükenme ve duyarsızlaşma boyutların ilişkilerin pozitif ya da doğru yönlü olduğu sonucuna varılmıştır. İşten ayrılma niyeti ile kişisel başarıda düşüş boyut arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olmadığı görülmüştür.

Çalışmaya katılan otel çalışanlarının duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü orta düzey istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ($r=,338$; $p<0,001$). Gerçekleştirilen korelasyon analizi sonucuna göre hipotez 2 desteklenmiştir. Otel çalışanlarının duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü orta düzey istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki olduğu görülmektedir ($r=,423$; $p<0,001$). Buradan yola çıkarak hipotez 3 desteklenmiştir. Otel

çalışanlarının kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında istatistiksel olarak anlamlı bir ilişki bulunamamıştır ($r=,051$; $p<0,001$). Yapılan korelasyon analizine göre hipotez 4 desteklenmemiştir.

Yapılan analizler sonucunda değişkene ait veriler arttığı durumunda diğer bir değişkene ait verilerin de arttığı söylenebilir. Tükenmişliğin alt boyutları olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve işten ayrılma niyeti birlikte azalıp arttığı şeklinde yorum yapılabilir. Tükenmişliğin alt boyutları ile işten ayrılma niyeti ayrı incelendiği gibi, genel tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti birlikte de incelenmiştir. Genel tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti korelasyon sonuçları aşağıda Tablo 4.14.'te verilmiştir.

Tablo 4.14. Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Korelasyon

	İşten Ayrılma Niyeti	Tükenmişlik
İşten Ayrılma Niyeti	1	,386**
Tükenmişlik	,386**	1

Bişkek'teki konaklama işletmelerindeki işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde istatistiksel olarak pozitif yönlü bir ilişki vardır ($r=,386$; $p<0,001$). Gerçekleştirilen korelasyon analizi neticesine göre hipotez 1 desteklenmiştir.

Korelasyon analizinde ilişki düzeylerine de bakılmaktadır. Yürütülen analiz sonucunda değişkenler arasında çok güçlü veya yüksek bir ilişkiye rastlanmamıştır. Genel olarak korelasyon analizi neticesinde değişkenler arasında orta düzeyde ilişkiler olduğu söylenebilir. Çalışmada ilişki düzeylerinde korelasyonun orta düzeydir ($r=,338$; $r=,386$; $r=,423$) şeklindedir. Gerçekleştirilen korelasyon analizleri sonuçlarına göre araştırmanın hipotez testi sonuçları Tablo 4.15.'te verilmiştir.

Gerçekleştirilen araştırmaya göre tükenmişliğin işten ayrılma niyeti üzerinde pozitif yönlü bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Yapılan literatür taramasının sonucunda tükenmişlikle işten ayrılma niyeti arasında bir ilişkinin olduğu pek çok çalışmada görülmüştür. Öztürk Çiftçi vd (2015) tükenmişlik ve işten ayrılma arasında pozitif yönlü bir ilişki bulmuşlardır. Polat ve Uğurlu (2009) tükenmişlik düzeyi ile işten ayrılma niyeti arasında orta düzeyde anlamlı ve olumlu bir ilişki tespit etmiştir. Yıldırım vd. (2014) yapılan araştırmasında bankacılık sektöründe işgörenlerin tükenmişlik ile işten ayrılma

niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki olduğunu tespit etmişlerdir. Bozacı (2018) satış elemanlarının üzerinde yapılan araştırmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki bulunmuştur. Onay ve Kılıcı (2011) tarafından yapılan çalışmaların sonuçları da araştırmamızın sonucunu destekler niteliktedir. Çalışmanın sonucu alanyazındaki benzer çalışmaların sonuçları ile uyumlu olduğu ve tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti üzerinde anlamlı bir ilişki olduğu sonucuna ulaşılmıştır.

Tablo 4.15. Hipotez Testi Sonuçları

H₁: Bişkek'teki konaklama işletmelerindeki işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki vardır	Desteklendi
H₂: Çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır	Desteklendi
H₃: Çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır	Desteklendi
H₄: Çalışanların kişisel başarıda düşme hissi düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında pozitif yönlü bir ilişki vardır	Red

Alanyazında mevcut olan çalışmalara bakıldığında tükenmişlik ile işten ayrılma konusunda, tükenmişliğin alt boyutlarının ayrı ayrı çok fazla ele alınmadığı görülmüştür. Yıldırım vd. (2014) çalışmasında tükenmişliğin alt boyutlarından duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş boyutları ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır. Onay ve Kılıcı (2011) yaptıkları çalışmada tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenme ve işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü bir ilişki saptanmıştır. Ancak duyarsızlaşma boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında istatistiki anlamlı bir ilişkiye rastlanmamıştır. Aslan (2014) tükenmişliğin duygusal tükenme boyutu ile işten ayrılma niyeti arasında yüksek derecede ilişki bulmuştur. Duyarsızlaşma boyutunda da orta derecede bir ilişki tespit etmiştir. Aslan ve Etyemez (2015) otel çalışanlarının üzerinde yaptıkları araştırmada, tükenmişliğin duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş boyutlarının ve işten ayrılma niyeti arasında anlamlı ilişkilerinin olduğunu tespit etmişlerdir. Çalışkan ve Pekkan (2019) da çalışmalarında tükenmişliğin üç boyutuyla işten ayrılma niyeti arasında istatistiksel olarak anlamlı ve pozitif bir ilişki olduğunu belirlemişlerdir. Yapılan çalışmaların sonuçları bakıldığında, bu araştırmanın sonuçlarını destekler nitelikte olduğu görülmektedir.

4.6. Farklılık Analizleri

Bu bölümde gruplar arasında farklılıkları tespit etmek amacıyla bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Bağımsız örneklem t testi “birbirinde bağımsız iki grubun ya da örneklemin bağımlı bir değişkene göre ortalamalarının karşılaştırılarak, belirli bir güven aralığında ortalamalar arasındaki farklılığın anlamlı olup olmadığını gösteren bir istatistiki testtir” (Çeti, 2018:124). Kısacası bağımsız iki grup arasında istatistiki anlamlı bir farkın olup olmadığını tespit etmek için bağımsız örneklem t testine başvurulmaktadır.

Bu bölümde otel çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyeti demografik özellikleri; cinsiyet, medeni durum ve turizm eğitimin alıp almamaya göre farklılaşıp farklılaşmadığını test etmek için bağımsız örneklem t testi yapılmıştır. Yapılan t testi sonuçları Tablo 4.16’da verilmiştir.

Tablo 4.16. Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki T Testi Sonuçları

Tükenmişlik								
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Testi		T	Sig
					F	Sig.		
Cinsiyet	Kadın	143	2,518	,595	,704	,402	-1,273	,206
	Erkek	134	2,603	,527				
Medeni Durum	Evli	125	2,616	,561	,112	,738	1,529	,127
	Bekar	152	2,512	,564				
İşten Ayrılma								
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Testi		T	Sig
					F	Sig.		
Cinsiyet	Kadın	143	2,160	,835	1,967	,162	-1,229	,220
	Erkek	134	2,291	,927				
Medeni Durum	Evli	125	2,168	,918	,436	,509	-,955	,340
	Bekar	152	2,269	,850				
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Testi		T	Sig
					F	Sig		
Tükenmişlik								
Turizm Eğitimi	Evet	135	2,588	,597	3,463	,064	,825	,410
	Hayır	142	2,532	,531				
İşten Ayrılma								
Turizm Eğitimi	Evet	135	2,261	,887	,420	,517	,697	,487
	Hayır	142	2,187	,887				

Yapılan t testi sonucunda tükenmişlik ile çalışanlarının cinsiyeti ($p=206$) ve medeni durum ($p=,127$) arasında anlamlı bir farklılık bulunmamıştır. Aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile cinsiyet ($p=,220$) ve medeni durum ($p=,340$) arasında anlamlı bir farklılığın olmadığı görülmüştür. Katılımcıların turizm eğitimi durumu ($p=,410$) ile tükenmişlikleri arasında yapılan bağımsız örneklem t testi sonucunda istatistiksel olarak anlamlı bir fark bulunamamıştır. Otel çalışanların turizm eğitimi ile işten ayrılma niyeti ($p=,487$) arasında da fark bulunamamıştır.

Tablo 4.17. Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki ANOVA Sonuçları

Tükenmişlik							
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Sig.	ANOVA	
						F	Sig.
Yaş	15-24 yaş	122	2,531	,598	,642	,726	,485
	25-34 yaş	108	2,528	,527			
	35-44 yaş	42	2,642	,509			
Eğitim Durumu	Lise	103	2,518	,518	,379	,847	,430
	Ön lisans- Lisans	142	2,560	,606			
	Yüksek Lisans- Doktora	30	2,669	,477			
Gelir Durumu	10000-14999 som	53	2,621	,665	,192	1,165	,327
	15000-19999 som	71	2,462	,523			
	20000-24999	75	2,525	,608			
	25000-29999	45	2,658	,387			
	30000 ve yukarı	33	2,610	,563			
İşten Ayrılma Niyeti							
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Sig.	ANOVA	
						F	Sig.
Yaş	15-24 yaş	122	2,292	,910	,444	1,075	,343
	25-34 yaş	108	2,129	,818			
	35-44 yaş	42	2,166	,833			
Eğitim Durumu	Lise	103	2,077	,758	,037	2,347	,098
	Ön lisans- Lisans	142	2,323	,932			
	Yüksek Lisans- Doktora	30	2,244	,930			
Gelir Durumu	10000-14999 som	53	2,621	,665	,192	1,165	,327
	15000-19999 som	71	2,462	,523			
	20000-24999	75	2,525	,608			
	25000-29999	45	2,658	,387			

	30000 yukarı	ve	33	2,610	,563			
--	-----------------	----	----	-------	------	--	--	--

İkiden fazla grubun arasındaki farkların olup olmadığını incelemek için one-way ANOVA testi gerçekleştirilmiştir. Tek yönlü varyans analizi “ikiden fazla grubun bağımlı bir değişkene göre ortalamaları karşılaştırılmakta ve ortalamalar arasında fark var ise bu farkın anlamlı olup olmadığını tespit edilmektedir” (Antalyalı, 2017: 132). Araştırma kapsamında yaş, eğitim durum ve gelir durumuna göre tükenmişlik ve işten ayrılma niyetine göre farklılaşıp farklılaşmadığına bakılmıştır. Yürütülen ANOVA testi sonuçları Tablo 4.17’ de verilmiştir.

Tablo 4.18. Katılımcıların Özelliklerin ile Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki Farklılık Test Sonuçları.

Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Sig.	ANOVA	
						F	Sig
Tükenmişlik							
İşletmede geçirilen ay	1-11 ay	57	2,626	,654	,522	,527	,716
	12-23 ay	60	2,539	,588			
	24-35 ay	44	2,478	,538			
	36-47 ay	47	2,531	,466			
	48 ay ve üstü	69	2,592	,546			
Çalıştığı Departman	Önbüro	70	2,455	,638	,645	,673	,671
	Kat Hizmetleri	56	2,631	,529			
	Yiyecek-İçecek	74	2,561	,518			
	Muhasebe	30	2,583	,624			
	Satış-Pazarlama	11	2,532	,498			
	İnsan Kaynakları	20	2,617	,454			
	Diğer	16	2,656	,616			
Değişkenler		N	X ortalama	SS standart sapma	Levene Sig.	ANOVA	
						F	Sig
İşten Ayrılma							
İşletmede geçirilen ay	1-11 ay	57	2,245	,987	,410	,605	,659
	12-23 ay	60	2,361	,894			
	24-35 ay	44	2,128	,854			
	36-47 ay	47	2,212	,765			
	48 ay ve üstü	69	2,154	,879			
Çalıştığı Departman	Önbüro	70	2,133	,834	,543	,411	,871
	Kat Hizmetleri	56	2,220	,744			
	Yiyecek-İçecek	74	2,324	,954			
	Muhasebe	30	2,255	,891			

	Satış- Pazarlama	11	2,000	1,011			
	İnsan Kaynakları	20	2,667	,908			
	Diğer	16	2,208	1,114			

Gerçekleştirilen tek yönlü varyans analizler neticesine göre Levene testi sonuçların grup varyanslarının eşit olduğu $p>0,05$ görülmüştür. Yaş ($p=,485$), eğitim durumu ($p=,430$), gelir durumu ($p=,327$) ile tükenmişlik arasında istatistiksel olarak anlamlı bir fark olmadığı tespit edilmiştir. Aynı özelliklerin yaş ($p=,343$), eğitim durumu ($p=,098$), gelir durumu ($p=,327$) ile işten ayrılma niyeti arasında farklılaşmadığı görülmüştür.

Yapılan farklılık analizleri sonuçlarına göre de; otel çalışanlarının işletmede çalışma süresi ($p=,716$) ve çalıştıkları departman ($p=,671$) ile tükenmişlik arasında anlamlı bir farklılığa rastlanmamıştır. Aynı şekilde işten ayrılma niyeti ile çalışma süresi ($p=,659$) ve çalıştıkları departman ($p=,871$) arasında tek yönlü varyans analizler yapılmıştır ve istatistiksel anlamlı bir fark bulunamamıştır.

SONUÇ VE ÖNERİLER

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti birçok araştırmacının dikkatini çekmiştir. İlgili konularla çalışmalar yapılmış ve öneriler sunulmuştur. Araştırmalar farklı endüstri ve sektörlerinin üzerinde yapılmıştır. Otel çalışanlarında tükenmişlik ve işten ayrılma niyetin etkisi ile ilgili Türkiye’de bilimsel çalışmalar mevcut iken, Kırgızistan’da bu konuda bir araştırmaya rastlanmamıştır.

Tükenmişlik, “başarısız olma, yıpranma, aşırı yüklenme sonucu güç ve enerji kaybı veya karşılanamayan istekler sonucu bireyin iç kaynaklarında tükenme durumu” olarak tanımlanmıştır (Sağlam Arı ve Çına Bal 2008: 132; Sağlam Arı vd. 2010: 143; Osmanoğlu Taştan 2015: 18; Ulutaş 2015: 42; Aslan ve Etyemez 2015: 484; Öztürk Çiftçi vd. 2015: 997). Örgütler için işten ayrılma konusu oldukça önemli sorunlarında biri olarak görülmektedir. Yetişmiş, deneyimli ve kalifiye bir çalışanın işten ayrılması örgüt için hem maliyetli hem zaman kaybı ve istenmeyen bir durum olarak görülmektedir. (Osmanoğlu Taştan 2015: 22). Bu nedenle işten ayrılma niyeti konusu birçok araştırmacı ve yöneticinin dikkatini çekmiştir ve şimdiye kadar konuya ilişkin birçok çalışma yapılmıştır. Bir işgörenin işten ayrılma niyetinde olması ya da işten ayrılma düşünce içinde olması kesin olarak işten ayrılacağı anlamına gelmemektedir. Fakat işverenler için işten ayrılma davranışında bir işaret olarak kabul edilmektedir. Bir niyetin eyleme geçmemiş olması gerekli önlemlerin alabilmesi için bir şans sağlamaktadır. (Sağlam Arı vd. 2010: 146).

Bu araştırmada Kırgızistan Bişkek şehrindeki otel çalışanlarının tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki belirlemeye çalışılmıştır. Kırgızistandaki literatüründe bu tür çalışmaya daha önce yapılmaması büyük önem taşımaktadır. Çalışmayla Kırgızistan’da alanyazına katkıda bulunulması amaçlanmıştır.

Araştırma eşit sayıda erkek ve kadının katıldığı gözlemlenmiştir. Bu bulgudan yola çıkarak Kırgızistan’ın Bişkek şehrinde, turizm sektöründe düzensiz çalışma saatlerine, işin zorluğuna ve yoğunluğuna rağmen kadınların da en az erkekler kadar sektörü tercih ettiği görülüyor.

Ankete katılanların büyük çoğunluğu genç ve orta yaş otel çalışanlarından oluşmaktadır. 45 yaş üstü otel çalışanlarının çok az olmasının çeşitli sebepleri olabilir. Bu

sebeplerden bazıları; turizm sektöründe müşteri ilişkilerin yoğun ve stresli olması, işin çok yorucu olması ve sezonluk olmasıdır. Ayrıca çalışma saatlerin uzun olması da bu sebeplerinden biri olarak görülebilir. Araştırmada ankete katılan otel çalışanlarının günlük çalışma sürelerin ortalama 10 saat olduğu görülmüştür. Çalışma saatlerinin uzun ve bazı durumlarda vardiyalı olması insanların ailelerinden uzak kalmasına sebep olabilmektedir. Bu nedenden dolayı daha genç yaş grubu bu şartlara işe daha kolay adapte olabilmektedirler.

Katılımcıların büyük çoğunluğunun lisans-önlisans eğitimine sahip olduğu görülmüştür. Buradan yola çıkarak otel çalışanlarının eğitim seviyesinin yüksek olduğu söylenebilir. Ancak otelde çalışan işgörenlerin çoğunluğunun turizm eğitimi almadığı görülmüştür. Görülüyor ki Bışkek'te turizm eğitimi almış kişilerin otellerde daha fazla istihdam edilmesine gereksinim vardır ve kaliteli turizm hizmetleri için zorunludur.

Araştırmada elde edilen diğer bir sonuç da otel çalışanlarının ortalama gelirlerin 15 000-19 999 SOM (*Kırgızistan Milli Para Birimi*) ya da ortalama 1700 TL olmasıdır. Bu gelir Kırgızistan şartlarına göre ortalama bir gelirin olduğunu gösteriyor. Stresi çok olan bu meslekte gelirlerin ortalama düzeyde olması, çalışanlarının işgücü devir hızı oranının yüksek olmasının nedenlerinden biri de olabilir. Anketi cevaplayanların çoğunun mevcut konaklama işletmelerinde 2-3 yıl arası çalışması da konaklama işletmelerinde çalışanlarının devir hızının yüksek olduğuna işaret eder. İşgücü devir oranının yüksek olmasının nedenlerinden bazıları; konaklama işletmelerinin müşteri ilişkileri yoğun bir yapıya sahip olması, mesai saatlerinin uzun olması ve tatil sürelerinin az olmasıdır.

Gerçekleştirilen açıklayıcı faktör analizi sonucuna göre tükenmişlik ölçeği ifadeleri duygusal tükenme, duyarsızlaşma ve kişisel başarıda düşüş olmak üzere üç boyut altında toplanmıştır. Otel çalışanlarının işten ayrılma niyeti de üç ifade ile ölçülmüştür.

Açıklayıcı faktör analizinden sonra değişkenlerin birbiri üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla regresyon analizi yapılmıştır. Regresyon analizi sonucuna göre tükenmişlik işten ayrılma niyeti etkilemektedir. Tükenmişlik alt boyutlarından olan duygusal tükenmenin işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olduğu görülmüştür. Aynı şekilde tükenmişlik alt boyutu duyarsızlaşmanın da işten ayrılma niyeti üzerinde etkisinin olduğu tespit edilmiştir. Üçüncü alt boyut kişisel başarıda düşüşün de işten ayrılma niyetini etkilediği tespit edilmiştir. Bu nedenle otel yöneticilerinin meydana gelebilecek

tükenmişliği önlemek için çalışmalar yapması gerektiği söylenebilir.

Değişkenler arasındaki ilişkileri belirlemeye yönelik korelasyon analizi yapılmıştır. Analiz sonucuna göre genel tükenmişlik ile işten ayrılma niyeti arasında pozitif yönlü ilişki olduğu tespit edilmiştir. Tükenmişliğin alt boyutlar olan duygusal tükenme, duyarsızlaşma değişkenler ile işten ayrılma niyeti arasındaki istatistiksel olarak pozitif yönlü ilişkilerin olduğu sonucuna varılmıştır. Kişisel başarıda düşüş ile işten ayrılma niyeti arasında bir ilişki bulunamamıştır. Bu sonuçlardan yola çıkarak tükenmişlik artarken işten ayrılma niyetinin de arttığı söylenebilir.

Araştırmada son olarak otel çalışanlarının tükenmişlik, işten ayrılma niyeti ile demografik ve diğer değişkenlere göre farklılaşıp farklılaşmadığını belirlemek amacıyla farklılık analizler gerçekleştirilmiştir. Yapılan analizlerin sonuçlarına göre demografik özelliklerin yaş, medeni durum, cinsiyet, eğitim durumu ile tükenmişlik arasında farklılık tespit edilmemiştir. Aynı şekilde demografik özellikler ile işten ayrılma niyeti arasında bir farklılığa rastlanmamıştır. Tükenmişlik turizm eğitimi alıp almama, konaklama işletmesinde çalışma süresi, çalıştıkları departman arasında bir farklılık göstermediği görülmüştür, aynı değişkenler ile işten ayrılma niyeti arasında da farklılık göstermediği tespit edilmiştir.

Gerçekleştirilen araştırma sonuçları, üç açıdan önemli ve faydalı görülmektedir: Birinci olarak; Kırgızca kaynaklarında konu ile ilgili araştırmaların çok kısıtlı olduğu hem de konaklama işletmelerine yönelik olarak yapıldığından dolayı, ilgili yazındaki boşluğu doldurmakta ve alan yazıya önemli katkı sağlamaktadır. İkinci olarak; Kırgızistan'da konaklama işletmelerinde çalışanlarının tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisinin ortaya konulması bakımından önemli bir katkı sağlamaktadır. Üçüncü olarak; Araştırma, turizm sektöründeki işten ayrılma niyetini ortadan kaldırma ya da önleme yüksek düzeyde işgücü devir oranını düşürme gibi sorunlar için çözüm yollarına ulaşması için bir aracı olarak ışık tutmaktadır.

Daha önce Kırgızistan'da yapılmış otel işgörenlerinin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerine etkisi ile ilgili herhangi bir araştırmaya rastlanılmamıştır. Fakat araştırma sonuçları sadece araştırma yapılan ülkenin bir şehri içinde olan konaklama işletmeleri ile sınırlıdır. Sonuçlar, Kırgızistan bütün konaklama işletmeleri için geçerli olamaz. Yapılan bu çalışma sadece Kırgızistan Bişkek şehrinde beş, dört ve üç yıldızlı otel

işgörendere uygulanan anket verilerine dayanmaktadır. Elde edilen bu sonuçların daha genelleyebilir olması için hem aynı sektördeki hem de farklı sektörlerdeki daha fazla işgörendere uygulanması gerekmektedir. Bu araştırmanın benzeri başka şehirler için konaklama işletmelerinde ya da diğer turizm işletmelerinde uygulanabilir. Tükenmişlik konusu, farklı illerde stres, iş tatmini gibi farklı değişkenlerle de incelenebilir.



KAYNAKÇA

- Adoum, Souleyman Youssouf (2017). Süleyman Demirel Üniversitesi'nde Okuyan Yerli ve Yabancı Öğrencilerin Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesi. Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Isparta.
- Akça, Ramazan (2014). Otel İşletmelerinde Mobbing, İş Stresi Ve İşgörenlerin İşten Ayrılma Niyetleri Üzerine Bir Araştırma. Gazi Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Akçamete, Gönül; Kaner, Sema; Sucuoğlu, Bülbin. (2001). *Öğretmenlerde Tükenmişlik, İş doyum ve kişilik*. Ankara: Nobel Yayınevi.
- Alanyalı, L. Kemal (2006), Örgütsel Stres Kaynaklarının İş Tatminine Olan Etkilerinin Tükenmişlik ve Dinçlik (Coşku) Etkileri Bağlamında İncelenmesi (Uygulamalı Bir Araştırma). Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Bursa.
- Aldoğan Şenol, Funda; Diker, Oğuz; Atay, Lütfi (2019). Çanakkale İlindeki 4 ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarının Yönetim Tarzı Algılarının Tükenmişlik Düzeyleri Üzerine Etkisi. *Yönetim Bilimleri Dergisi*, 17(33), 187-209.
- Altunışık, Remzi; Coşkun, Recai; Yıldırım, Engin (2007). *Sosyal Bilimlerde Araştırma Yöntemleri, SPSS uygulamalı*. Sakarya: Sakarya Yayıncılık.
- Altuntaş, Ersin. (2003). *Stres yönetimi*. İstanbul: Alfa Basım Yayın Dağıtım Ltd. Şti.
- Antalyalı, Ömer L. (2017). Varyans Analizi (Anova-Manova). *SPSS Uygulamalı Çok Değişkenli İstatistik Teknikleri*, (Ed. Şeref Kalaycı), Ankara: Dinamik Akademi Yayıncılık.

- Ardıç, Kadir, ve Sema Polatçı (2008). Tükenmişlik Sendromu: Akademisyenler Üzerinde Bir Uygulama. *Gazi Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi* 10(2), 69-96.
- Altay, Hüseyin; Akgül, Volkan. (2010). Seyahat Acentaları Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeyi: Hatay örneği. *Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 14(7), 87-112.
- Aslan, Zeynep (2014). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: İstanbul'daki Seyahat Acentalarında Bir Araştırma. *Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 3, 19-40.
- Aslan, Zeynep; Etyemez, Senem (2015). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 7(3), 482-507.
- Atlandı, Deniz (2010). Çağrı Merkezi Çalışanlarında Tükenmişlik Ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. Marmara Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Austen, Siobhan; Therese Jefferson (2016). Work Ability, Age and Intention to Leave Aged Care Work, *Australian Journal on Ageing*, 35(1), 18-22.
- Avcı, Nilgün; Küçükusta, Deniz. (2009). Konaklama İşletmelerinde Örgütsel Öğrenme, Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Eğilimi Arasındaki İlişki. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 20(1), 33-44.
- Aydın, Seda (2007). İş Hayatında Tükenmişlik ve Eminönü İlçesi Banka Çalışanları Üzerinde Bir Uygulama. İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.
- Ayvaz, Uğur. (2015). Beden Eğitimi Öğretmenlerinin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı

Değişkenler Açısından İncelenmesi (İstanbul İli Kadıköy ve Ataşehir İlçeleri Örneği). Yeditepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Baduroğlu, E. Gökçen (2010), Hakim ve Cumhuriyet Savcılarında Psikosomatik Hastalıklar ve Tükenmişlik Sendromu, Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi, Adli Tıp Enstitüsü, İstanbul.

Bahar, Emre (2006). Tükenmişlik Sendromu, Otel İşletmelerinde Ön Büro Çalışanlarında Bir Uygulama. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.

Bakker, Arnold B.; Van Der Zee, Karen I.; Lewig Kerry A.; Dollard, Maureen F. (2006). The Relationship Between The Big Five Personality Factors And Burnout: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146:1, 31-50.

Basım, Nejat; Harun Şeşen (2006). Mesleki Tükenmişlikte Bazı Demografik Değişkenlerin Etkisi: Kamu'da Bir Araştırma. *Ege Academic Review*, 6(2), 15-23.

Barut, Yaşar; Kalkan, Melek. (2002). Ondokuz Mayıs Üniversitesi Öğretim Elemanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Ondokuz Mayıs Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 14(1), 66-77.

Baysal, Asuman (1995), Lise ve Dengi Okul Öğretmenlerinde Meslekte Tükenmişliğe Etki Eden Faktörler. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, İzmir.

Bilici, Handan Fulya (2017). Tükenmişlik, İşe Bağlılık, İşten Ayrılma, Babacan Liderlik ve Bir Araştırma. İstanbul Arel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Birdir, Kemal ve Tepeci, Mustafa, (2003). Otel Genel Müdürlerinde Tükenmişlik

Sendromu ve Tükenmişliğin Genel Müdürlerin İşlerini Değiştirme Eğilimlerine Etkisi. *Anatolia Turizm Araştırmaları Dergisi*, 14/2, 93-106

Bozacı, İbrahim; Çiftçi, Gamze Ebru; Gürer, Alper (2018). Algılanan Yönetici Kibrinin, Satış Elemanlarının Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisine Yönelik Bir Alan Araştırması. *Hitit Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 1, 205-225.

Bozdoğan, İrfan (2013). Örgütsel Adaletin Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi: Kemer'deki Beş Yıldızlı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Afyon Kocatepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Afyon.

Budak, Gülay; Sürgevil, Olca. (2005). Tükenmişlik Ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *D.E.Ü.İ.İ.B.F. Dergisi*, 20(2), 95-108.

Büyükuysal, Mustafa Çağatay; Öz, İbrahim İlker (2016). Çoklu Doğrusal Bağıntı Varlığında En Küçük Karelere Alternatif Yaklaşım: Ridge Regrasyon, *Düzce Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü Dergisi*, 6(2), 110- 114.

Cemaloğlu, Necati; Erdemoğlu Şahin, Dilek (2007). Öğretmenlerin Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Farklı Değişkenlere Göre İncelenmesi. *Kastamonu Eğitim Dergisi*, 2(15), 465-484.

Cemaloğlu, Necati; Yücel Kayabaşı (2007). Öğretmenlerin Tükenmişlik Düzeyi ile Sınıf Yönetiminde Kullandıkları Disiplin Modelleri Arasındaki İlişki. *Gazi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 27(2), 123-155.

Cerdin, Jean-Luc; Pargneux, Marie Le (2014). The impact of expatriates' career characteristics on career and job satisfaction, and intention to leave: an objective and subjective fit approach. *The International Journal of Human Resource Management*, 25:14, 2033-2049.

Cevianita Sridana, Ayu Lisa; Rahyuda, Agoes Ganesha (2017). The Role of Work-Family Conflict in Explaining The Relationship between Workload and Employees' Burnout in Tijili Hotel, Bali. *Advances in Economics, Business and Management Research (AEBMR), 1st Economics and Business International Conference, 46, 565-570.*

Cinnioğlu, Hasan (2018). Etkileşimci Liderlik, Dönüşümcü Liderlik, Hizmetkar Liderlik, İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Yiyecek İçecek İşletmelerinde bir Araştırma. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Çanakkale.

Cüceloğlu, Doğan (1993). İnsan ve Davranışı. İstanbul: Remzi Kitabevi.

Cordes, Cynthia L.; Dougherty, Thomas W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review, 621-656.*

Cotton; Jeffrey M. Tuttle (1986). Employee Turnover: A Meta - Analysis and Review With Implications for Research. *Academy of Management Review, 11, 55 - 70.*

Çakıcı, Ayşehan; A. Celil Çakıcı (2007). İşgören Sessizliği: Konuşmak mı Zor, Sessiz Kalmak mı zor? XV. *Ulusal Yönetim ve Organizasyon Kongresi, 389-400.*

Çalışkan, Abdullah; Pekkan, Nazmiye Ulku (2019). Sağlık Sektörü Çalışanlarında Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kişi-Örgüt Uyumunun Aracılık Rolü. *Business And Economics Research Journal, 10(2), 469-481.*

Çalkın, Özgür. (2014). Otel Çalışanlarının Etik Lider Algılaması, Örgütsel Bağlılık, İşten Ayrılma Niyeti Ve İş Tatminiyle Demografik Ve İstihdam Özellikleri Arasındaki İlişki. Mustafa Kemal Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Hatay.

Çam, Olcay. (1995). *Tükenmişlik*. İzmir: Saray Medikal Yayıncılık.

Çekmecelioğlu, H. Gündüz (2005). Örgüt İkliminin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi Bir Araştırma. *C. Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 6(2), 23-39.

Çeti, Buse. (2018). Destinasyon Deneyiminin Destinasyon İmajı Algısı ve Davranışsal Niyetler Üzerindeki Etkisi Kapadokya Örneği. Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü. Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale.

Çetin, Hayrullah (2014). Otel İşletmelerinde Hizmetkar Liderliğin Çalışanların İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Nevşehir.

Demirkol, İlknur. (2006). Avukatlarda İş Doyumu, Tükenmişlik ve Denetim Odağının Bazı Demografik Değişkenler Bağlamında İncelenmesi. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.

Doğan, Selen; Demiral, Özge (2007). Kurumların Duygusal Zekanın Rolü ve Önemi. *Celal Bayar Üniversitesi Yönetim ve Ekonomi*, 14(1), 210-230.

Doğan, Selen; Oğuzhan, Yavuz (2015). Çalışanların Duygusal Zekâ Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetlerine Etkisi Üzerine Bir Çalışma. *Niğde Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 8(2), 1-12.

Dolgun, Uğur (2015). *Örgütsel Davranışta Güncel Konular*. İstanbul: Ekin Yayınevi.

Dürgen, Yusuf (2016). Otel İşletmelerinde İşten Ayrılma Niyetinin İşgörenlerin Performansı Üzerine Etkisi: Erzurum'daki Bakanlık Onaylı Otel İşletmelerinde Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.

Elangovan, A. R. (2001). Causal ordering of stress, satisfaction and commitment, and

intention to quit: a structural equations analysis. *Leadership and Organizational Development Journal*, 22 (4), 159-165.

Ergin, Canan (1993). Doktor Ve Hemşirelerde Tükenmişlik Ve Maslach Tükenmişlik Ölçeğinin Uyarlanması. *VII. Ulusal Psikolojik Bilimsel Çalışmaları*, 22(1), 143-154.

Ergin, Canan (1995). Maslach Tükenmişlik Ölçeği'nin Türkiye Sağlık Personeli Normları. *3P Dergisi*, 4(1), 28-33

Etyemez, Senem (2013). İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerine Bir Araştırma. Nevşehir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Nevşehir.

Etzioni, Amitai (1975). A comparative analysis of complex organizations on power, involvement and their correlates, *The Free Press*, 34, 506-554.

Evers, Will J.; Brouwers, Andre; Tomic, Welko (2002). Burnout and Self-Efficacy: A study On Teachers' Beliefs When Implementing An Innovative Education System In The Netherlands. *British Journal of Educational Psychology*, 72, 227-243.

Filizöz, Berrin; Ferda, Alper Ay (2011). Örgütlerde Mobbing ve Tükenmişlik Olgusu Arasındaki İlişkilere Yönelik Bir Araştırma. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 6(2), 230-241.

Ceyhan, Esra; Namlu, Ayşen Gürcan (2000). Bilgisayar Kaygı Ölçeği (BKÖ): Geçerlik ve Güvenirlik Çalışması. *Anadolu Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 10(2), 77-93.

Gaines, J. and Jermier, J. (1983) Emotional Exhaustion in a High Stress Organization. *Academy of Management Journal*, 26, 567-586.

- Güllüce, Ali Çağlar (2006). Mesleki Tükenmişlik Ve Duygusal Zekâ Arasındaki İlişki: Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü İşletme Anabilim Dalı, Yayınlanmış Yüksek Lisans Tezi, Erzurum.
- Güllüce, Ali Çağlar; Kaygın, Erdoğan (2006). Çalışanların Demografik Değişkenleri Açısından Tükenmişlik Düzeylerini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. *Atatürk Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi* 27(2), 235-249.
- Gülner, Birol (2007). Araştırma Görevlilerinin İş Tatminini Sağlama Aracı Olarak Örgütsel İletişim ve İletişim Doyumu: Kamu ve Özel Üniversite Karşılaştırması. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmış Doktora Tezi, Konya.
- Günay, İlker (2016). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık, Motivasyon Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkilerinin Değerlendirilmesi: Antalya - Kundu Oteller Bölgesinde Bir Araştırma. Akdeniz Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Antalya.
- Güney, Salih. Davranış Bilimleri, Nobel Yayın Dağıtım, Ankara, 2008.
- Gökdemir, Sinan (2017). Turist Rehberlerinde İş Doyumu ve Tükenmişlik İlişkisi: Bir Alan Araştırması. Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Lisans Tezi, Balıkesir.
- Hwang Ing S. ve Jyh H. Kuo (2006). Effects of Job Satisfaction and Perceived Alternative Employment Opportunities on Turnover Intention-An Examination of Public Sector Organizations. *Journal of American Academy of Business*, 8(2), 254-259.
- İlhan, Mustafa; Çetin, Bayram (2014). LISREL ve AMOS Programları Kullanılarak Gerçekleştirilen Yapısal Eşitlik Modeli (YEM) Analizlerine İlişkin Sonuçların Karşılaştırılması. *Eğitimde ve Psikolojide Ölçme ve Değerlendirme Dergisi*, 5(2), 26-42.

- Işıksan, Vedat (2004). *Çalışma Hayatında Stres ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Sandal Yayınları.
- Izgar, Hüseyin (2003). *Okul Yöneticilerinde Tükenmişlik Nedenleri, Sonuçları ve Başa Çıkma Yolları*. Ankara: Nobel Yayın Dağıtım.
- Jones, Martha L. (1993). Role Conflict: Cause of Burnout or Energizer?. *Social Work*, 38(2), 136-141.
- Kaçmaz, Nazmiye (2005). Tükenmişlik (Burnout) Sendromu. *İstanbul Tıp Fakültesi Dergisi*, 68(1), 29-32.
- Karataş, Emin (2006). Ankara İlindeki İki Kamu Hastanesinde Çalışan Sağlık Personelinin Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi, Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri, Yayınlanmamış Enstitüsü, Yüksek Lisans Tezi, Ankara.
- Kaşlı, Mehmet (2009). Otel İşletmelerinde İşgörenlerin Kişilik Özellikleri, Lider-Üye Etkileşimi Ve Tükenmişlik İlişkisinin İncelenmesi. Balıkesir Üniversitesi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Balıkesir.
- Kaya, Ş. Osman (2010). Ankara İlinde Çalışan Polislerin Tükenmişlik Düzeylerinin Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.
- Kervancı, Ferda. (2013). Tükenmişlik Sendromunun Örgütsel Bağlılık ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisini Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma. Niğde Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Niğde.
- Kılınç, Tanıl (1991). Rol Çatışmasını Belirleyen Örgütsel Faktörler ve Satış Elemanlarına Yönelik Sektörel Bir Araştırma. *İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi*, 20(1), 19- 34.

- Kırkan, Meltem (2014). Otel İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümü Çalışanlarında Tükenmişlik Sendromu: Kuşadası Örneği. Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Aydın.
- Kokkinos, C. M. (2007). Job Stressors, Personality and Burnout in Primary School Teachers. *British Journal of Educational Psychology*, 77, 229-243.
- Kömürcü, Simge (2011). Otel İşletmelerinde Çalışan Kadınların İşten Ayrılma Eğilimlerinde İşyerinde Romantizmin Ardılları: Cinsel Tacizin Rolü. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Kuşluvan, Zeynep; Kuşluvan, Salih (2005). Otel İşletmelerinde İş ve İşletme İle İlgili Faktörlerin İşgören Tatmini Üzerindeki Görece Etkisi: Nevşehir Örneği. *Anatolia: Turizm Araştırmaları Dergisi*, 16(2), 183-203.
- Leiter, Michael P.; Christina MASLACH (1988), The Impact of Interpersonal Environment on Burnout and Organizational Commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9, 297-308.
- Leiter, Michael P. (2003). Areas of Worklife Survey Manual (Third Edition), *Centre for Organizational Research and Development*.
- Maslach, Christina; Wilmar B. Schaufeli; Michael P. Leiter (2001). Job Burnout, *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Maslach, Christina; Susan E. Jackson (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 12, 99-113.
- Maslach, Christina; M. P. Michail Leiter (1997). The Truth About Burnout, *Jossey-Bass Publishers*.
- Maslach, Christina (1982). *Burnout, The Cost of Caring*.. Prentice-Hall (Englewood Cliffs,

N.J).

Meier, Thomas Scott. (1983). Toward A Theory Of Burnout. *Human Relations*, 36(10), 899-910.

Oğuzberk, Müge; Arzu Aydın (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, 11(4),167-179.

Ok, Sibel (1995). Banka İşgörenlerinin İş Doyumunun Bazı Değişkenler Açısından İncelenmesi. Hacettepe Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Ok, Sibel (2002). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İş Doyumu, Rol Çatışması, Rol Belirsizliği ve Bazı Bireysel Özelliklere Göre İncelenmesi. *Türk Psikolojik Danışma ve Rehberlik Dergisi*, 3(21), 57-67.

Okşit, Çiğdem; Kılıç, Gonca (2019). Hizmetiçi Eğitimin Örgütsel Özdeşleşme ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Antalya'daki Beş Yıldızlı Otel İşletmeleri Örneği. *Journal of Tourism and Gastronomy Studies*, 7(1), 46-70.

Okyay, Nuriye (2009). Emniyet Teşkilatına Bağlı Okullardan Mezun Olup Çevik Kuvvet Şube Müdürlüğüne Görev Yapan Polislerin Psikolojik Hizmet Algıları, İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyinin İncelenmesi. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Adana.

Osmanoğlu Taştan, N. (2015). Mobbing (Psikolojik Şiddet) Algısı, Tükenmişlik Sendromu ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki: Banka Çalışanları Üzerinde Bir Araştırma. Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Onay, Meltem; Kılıcı, Sevde (2011). İş Stresi ve Tükenmişlik Duygusunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkileri: *Garsonlar ve Aşçıbaşılar: Organizasyon ve Yönetim*

Bilimleri Dergisi, 3(2), 363-372.

Otacıoğlu, Sena Gürşen (2008). Müzik Öğretmenlerinde Tükenmişlik Sendromu ve Etkileyen Faktörler. *İnönü Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi 9(15)*, 103-116.

Ökten, Sultan Süleyman (2008). Güçlendirmenin İş Tatmini Ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisinde Kalite Kültürünün Ara Değişken Olarak İncelenmesi. Gebze Yüksek Teknoloji Enstitüsü Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmit.

Örmen, Ugur (1993). Tükenmişlik Duygusu ve Yöneticiler Üzerine Bir Uygulama. Marmara Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İstanbul.

Özçelik Bozkurt, Handan; Özkoç, Aziz Gökhan (2019). Çalışanlarda Öznel İyi Olma Halinin Algılanan İstihdam Edilebilirlik ve İşten Ayrılma Niyeti ile İlişkisi: Konaklama İşletmelerinde Bir Uygulama. *Journal Of Tourism and Gastronomy Studies, 7(1)*, 265-285.

Özçınar, Mustafa (2005). Asistan Doktorlarda Tükenme (Burnout) Sendromu. Sağlık Bakanlığı Dr. Lütfü Kırdar Kartal Eğitim ve Araştırma Hastanesi, Yayınlanmamış Aile Hekimliği Uzmanlık Tezi, İstanbul.

Öztuna, G. İbrahim (2005). Oto Sanayi Sektöründeki Bir Firmada Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri ve İlişkili Etmenler. Gazi Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Ankara.

Öztürk Çiftçi, Didem; Meriç, Erdal; Meriç, Ayşe (2015). Örgütsel Sessizlik, Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Ordu İli Özel Eğitim ve Rehabilitasyon Merkezlerinde Bir Uygulama. *Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi, 8(41)*, 996-1007.

- Pines, A. ve Aranson, E. (1988). *Career Burnout, Causes And Cures*. New York: The Free Press.
- Polat, Soner; Uğurlu, Celal Teyyar (2009). İlöğretim Müfettişlerinin Örgütsel Bağlılık, Mesleki Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetleri Arasındaki İlişki. *e-Journal of New World Sciences Academy*, 4(3), 1150-1159.
- Price, J.L. and Mueller, C.W. (1986) *Absenteeism and Turnover among Hospital Employees*. JAI Press, Greenwich.
- Ramazanoğlu, Fikret; Cengiz Arslan; M. Fatih Karahüseyinoğlu (2003). İşletme ve Organizasyonlarda Personel Yönetimi, İşlevi ve Boyutlarının Değerlendirilmesi. *Fırat Üniversitesi Doğu Anadolu Bölgesi Araştırmaları Dergisi*, 2(1), 91-96.
- Razali, Nornadiah Mohd; Wah, Yap Bee (2011). Power Comparisons of Shapiro-Wilk, Kolmogorov-Smirnov, Lilliefors and Anderson-Darling Tests. *Journal of Statistical Modeling and Analytics*, 2(1), 21-33.
- Sabancıoğulları Selma; Doğan, Selma (2015). Relationship Between Job Satisfaction, Professional and Intention to Leave the Profession Among Nurses in Turkey. *Journal of Nursing Management*, 23(8), 1076-1085.
- Saçlı, Çağrı (2011). Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği. Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Konya.
- Sağlam Arı, Güler; Emine Çına Bal (2008). Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi. *Yönetim ve Ekonomi Dergisi (Celal Bayar Üniversitesi İ.İ.B.F.)* 15(1), 131-148.
- Sağlam Arı, Güler; Bal, Hasan; Çına Bal, Emine (2010). İşe Bağlılığın Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisindeki Aracılık Etkisi: Yatırım Uzmanlar Üzerinde Bir

Araştırma. *Süleyman Demirel Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, 15(3), 143-166.

Salanova, M.; Schaufeli, W.B. (2002) The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92

Sandıkçı, Ercan (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerine Bir Araştırma. Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kayseri.

Sayed Abdelhamied, Hany Hosny; Elbaz, Ahmed Mohamed (2018). Burnout in Tourism and Hospitality SMEs: The Moderating Role of Organizational Commitment. *International Journal of Heritage, Tourism and Hospitality*, 12 (2/2), 2018.

Sılığ, Aylin (2003). Banka Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin Çeşitli Değişkenler Açısından İncelenmesi. Anadolu Üniversitesi Eğitim Bilimleri Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi. Eskişehir.

Sayar, Kemal (2011). Yavaşla. İstanbul: Timaş Yayınları.

Serinkan, Celalettin; Bardakcı Ahmet (2007). Pamukkale Üniversitesi'ndeki Akademik Personelin İş Tatminleri ve Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Bir Araştırma. *Manas Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, 21, 115-132.

Silah, Mehmet (2001). Endüstride Çalışma Psikolojisi. Ankara: Seçkin Yayıncılık, 2. Baskı.

Suran, Gabija; Sheridan Edward P. (1985). Management of Burnout: Training Psychologists in Professional Life Span Perspectives. *Professional Psychology*, 16(6), 741-752.

- Sümer, D. (2005). İnsan Kaynakları Eğitim Fonksiyonunun Mesleki Tükenmişlik Üzerine Etkisi ve Otomotiv Yan Sanayinde Bir Uygulama. Gazi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.
- Sünter, Ahmet Tefik; Canbaz, Sevgi; Dabak, Şennur; Öz, Hatice; Pekşen, Yıldız (2006). Pratisyen Hekimlerde Tükenmişlik, İşe Bağlı Gerginlik ve İş Doyumu Düzeylerinin İncelenmesi. *Genel Tıp Dergisi* 16(1), 9-14.
- Sürgevil, Olca (2006). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu- Tükenmişlikle Mücadele Teknikleri*. Ankara: Nobel Yayıncılık.
- Sürgevil Dalkılıç, Olca (2014). *Çalışma Hayatında Tükenmişlik Sendromu*. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık, 2. Baskı.
- Şanlı Ceylin (2016). İşgören avukatlığı ve algılanan örgütsel desteğin çalışanların işe gömülmüşlük ve işten ayrılma niyeti üzerine etkisi: Otel çalışanları üzerine bir araştırma. Mersin Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Mersin.
- Tabachnick, Barbara; Fidel S. Linda. (2013). *Using Multivariate Statistics*. New York: Pearson.
- Tunay, Çağdaş (2011). Otel İşletmeciliğinde Görev Yapan Yöneticilerin ve Çalışanların Tükenmişlik Düzeyleri KKTC Merit Crystal Cove Hotel'de Bir Araştırma. Anadolu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Kıbrıs.
- Tümekaya, Songül (1996). Öğretmenlerdeki Tükenmişlik, Görülen Psikolojik Belirtiler Ve Başa Çıkma Davranışları. Çukurova Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Doktora Tezi, Adana
- Tümekaya, Songül; Çavuşoğlu, İlknur (2010). Sınıf Öğretmenliği Son Sınıf Öğretmen

Adaylarının Tükenmişlik Düzeylerinin İncelenmesi. *Ç. Ü. Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 19(2), 468-481.

Ulutaş, Özlem (2015). Otel İşletmelerinde Etik İklim Algılamalarının ve Duygusal Emeğin Tükenmişlik Üzerine Etkileri: Nevşehir Örneği. Nevşehir Hacı Bektaş Veli Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, Nevşehir.

Üngüren, Engin; Doğan, Hulusi; Özmen, Mehmet; Tekin, Ömer Akgün (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal of Yasar University*, 17(5), 2922-2937.

Veloutsou, C. & Lewis, J. W. & Paton, R. A. (2004). University selection: information requirements and importance. *The International Journal of Educational Management*, 18(3), 160–171.

Weisberg, Jacob (1994). Measuring Workers Burnout And İntention to Leave. *İnternational Lournal Of Manpower*, 15(1), 4-14.

Wright Thomas A.; Douglas Bonett (1997). The Contribution of Burnout to Work Performance. *Journal of Organizational Behavior*, 18(5), 491-499.

Yakar, Sesin (2015). Turizm İşletmelerinde Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Otel İşletmelerine Yönelik Bir Araştırma. Dokuz Eylül Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayınlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yemez, İbrahim (2016). Doğrulayıcı Faktör Analizi ile Sosyal Medya Reklamlarına Yönelik Tutum Ölçeğinin Yapı Geçerliliğinin İncelenmesi: Cumhuriyet Üniversitesi İİBF’de Bir Uygulama. *C.Ü. İktisadi ve İdari Bilimler Dergisi*, 17(2), 97-118.

Yıldırım O. Elvan; Özlem Balaban (2007). Akademik Personelin Tükenmişlik Düzeyini

Belirlemeye Yönelik Bir Araştırma: SAÜ. İİBF Örneği”. VI. Anadolu İşletmecilik Kongresi Bildiriler Kitabı, 31 Mayıs-2 Haziran 2007, 455-463.

Yıldırım, Mehmet Halil; Erul, Emel Eylül; Kelebek, Pınar (2014). Tükenmişlik ile İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişki Banka Çalışanları Üzerine Bir Araştırma. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi*, 6(1), 34-44.

Yıldırım, Mehmet Halit; Leyla İçerli (2010). Tükenmişlik Sendromu: Maslach ve Kopenhag Tükenmişlik Ölçeklerinin Karşılaştırmalı Analizi. *Organizasyon ve Yönetim Bilimleri Dergisi* 2(1), 123-131.

Yıldız, Şahin (2018). Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları: Bodrum Örneği. İzmir Katip Çalebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yayımlanmamış Yüksek Lisans Tezi, İzmir.

Yılmaz, Esra (2014). Duygusal Emeğin Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Algılanan Örgütsel Desteğin Biçimlendirici Rolü, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.

Yücel, İlhami; Koçak Daimi (2018). İş Tatmini ve İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkide Tükenmişliğin Aracılık Etkisi: Sağlık Sektöründe Bir Çalışma. *Manas Sosyal Araştırma Dergisi*, 7(2), 297-321.,

Zel, Uğur (2001). *Kişilik ve Liderlik*. Ankara: Seçkin Yayınevi

EKLER

EK-1: İŞGÖRENLERE UYGULANAN ANKET FORMU

Sayın Katılımcı,

Aşağıdaki anket Bişkek'teki 3,4 ve 5 yıldızlı otellerde çalışan işgörenlerin tükenmişlik düzeylerinin işten ayrılma niyeti üzerindeki etkisini belirlemek amacıyla hazırlanmıştır. Bu çalışma Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalında yürütülen yüksek lisans tezi için kullanılacaktır. Lütfen her bir soru için size en uygun tek bir kutucuğu işaretleyiniz. Yardımlarınız ve işbirliğiniz için teşekkür eder, saygılar sunarız.

Doç. Dr. Lütü ATAY

Zhyldyz TEMIRKANOVA

Lütfen, aşağıdaki ifadeleri ne sıklıkta yaşadığınızı, ifadenin yanında yer alan seçeneklerden size uygun olanın yanına (X) işareti koyarak belirtiniz.

(1=Hiçbir zaman, 2=Çok nadiren, 3= Bazen, 4=Çoğu zaman ve 5= Her zaman)

		1	2	3	4	5
1	İşimden soğuduğumu hissedirim.					
2	İş dönüşü ruhen kendimi tükenmiş hissedirim.					
3	Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissedirim.					
4	İşim gereği hizmet verdiğim insanların ne hissettiğini hemen anlarım.					
5	Hizmet verdiklerimden bazılarını sanki insan değilmiş gibi davrandığımı hissedirim.					
6	Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.					
7	İşim gereği hizmet verdiğim insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.					
8	Yaptığım işten yıldığımı hissedirim.					
9	Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma inanırım.					
10	Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.					
11	Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkarım.					
12	Çok şeyler yapabilecek güçteyim.					

13	İşimin beni kısıtladığını hissederim.					
14	İşimde çok fazla çalıştığımı hissederim.					
15	Hizmet verdiğim insanlar umurumda değil.					
16	Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratır					
17	İşim gereği hizmet verdiğim insanlarla aramda rahat bir ortam yaratırım.					
18	İnsanlara yakın çalıştığım için kendimi canlı hissederim.					
19	Bu işte kayda değer birçok başarı elde ettim.					
20	Yolun sonuna geldiğimi hissederim.					
21	İşimdeki duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşırım.					
22	Hizmet verdiğim insanların sorunları ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissederim.					
23	Çoğu kez mevcut işimi bırakmayı düşünürüm.					
24	Aktif bir şekilde başka şirketlerde iş ararım.					
25	İşimden muhtemelen yakın bir zamanda ayrılacağım.					

1. Cinsiyetiniz: () Kadın () Erkek
2. Medeni Durumunuz: () Evli () Bekar
3. Yaşınız:
4. Eğitim durumunuz: : () İlköğretim () Lise
() Ön lisans-Lisans () Yüksek Lisans-Doktora
5. Turizm eğitimi aldınız mı: () Evet () Hayır
6. Çalıştığınız konaklama işletmesinin (otelin) sınıfı nedir?
() Beş Yıldızlı () Dört Yıldızlı () Üç Yıldızlı
7. Kaç yıl/ aydır bu işletmede çalışıyorsunuz:
8. Çalıştığınız Departman:
() Önbüro () Kat Hizmetleri () Yiyecek – İçecek
() Muhasebe () Satış – Pazarlama () İnsan Kaynakları
() Diğer (Belirtiniz):.....
9. Bu işletmede çalışma durumunuz (statünüz) aşağıdakilerden hangisidir?
() Daimi personel () Geçici (sezonluk) personel
() Stajyer () İhtiyaç duyulduğunda çağrılan ekstra personel

10. Günde kaç saat çalışıyorsunuz:

11. Aylık ücretiniz (som):

() 10 000- 14 999

() 15 000- 19 999

() 20 000- 24 999

() 25 000 – 29 000

() 30 000 ve yukarı



Уважаемые участники,

Нижеуказанная анкета была создана с целью определения уровня влияния «профессионального выгорания» (burnout) сотрудников работающих в отелях города Бишкек, на их намерение бросить работу. Данная работа будет использована для написания Дипломной работы по программе Магистратуры- Университета Онсекиз Март Чанаккале, Института Социальных наук, по направлению Менеджмент Туризма.

Пожалуйста, ответьте на вопрос, выбрав самый подходящий вариант ответа. Благодарю Вас за помощь и сотрудничество.

Доц. Док. Лютфи Атай

Жылдыз Темирканова

Пожалуйста, поставьте данную отметку (X) напротив подходящего варианта ответа на утверждение.

(1-никогда, 2-очень редко, 3-редко, 4-часто и 5-постоянно)

		1	2	3	4	5
1	Я чувствую, что я остыл к работе. (нет прежней радости).					
2	К концу рабочего дня я чувствую усталость и полное изнеможение.					
3	Когда встаю утром, я чувствую, что не смогу выполнить предстоящую работу.					
4	Я сразу понимаю, что чувствуют люди, которых я обслуживаю.					
5	Я отношусь к некоторым клиентам, которых обслуживаю, как не к людям, а как к предметам.					
6	Я изнурен и устал / а работая с людьми в течение всего дня.					
7	Я умею находить правильное решение в проблемных ситуациях, клиентов, которых обслуживаю.					
8	Я чувствую, что работа сильно надоела.					
9	Я верю, что моя работа приносит пользу другим людям.					
10	Я стал/ а строже относиться к людям, с тех пор как приступил /а к этой работе.					

11	Я боюсь, что эта работа делает меня более безчувственным.					
12	Я в силах сделать много дел.					
13	Я чувствую, что моя работа ограничивает мои возможности.					
14	Я чувствую, что слишком много работаю.					
15	Мне безразличны клиенты, которых обслуживаю.					
16	Моя непосредственная работа с людьми, вызывает сильный стресс.					
17	Я легко нахожу общий язык с людьми, которых обслуживаю.					
18	Я чувствую себя энергично, так как работаю с людьми.					
19	Я многого достиг на этой работе, что заслуживает внимания.					
20	Я чувствую, что подходит конец.					
21	Я хладнокровно решаю эмоциональные вопросы на работе.					
22	Люди, которых я обслуживаю, относятся ко мне так, как будто я создаю им эти проблемы.					
23	Я часто задумываюсь уволиться с нынешней работы.					
24	Я активно в поисках новой работы в других организациях.					
25	Вероятно в ближайшее время я уволюсь с нынешней работы.					

1. Пол : () Женщина () Мужчина

2. Семейное положение : () Женат / Замужем () Холост/ не замужем

3. Возраст :

4. Образование : () Начальная школа () Среднее образование

☐ Профессиональное образование / Бакалавр ☐ Магистратура / Аспирантура

5. Есть ли у вас образование в сфере туризма : ☐ Да ☐ Нет

6. Сколько звезд имеет гостиница (отель) ,в котором вы работаете ?

☐ 5 звезд ☐ 4 звезды ☐ 3 звезды ☐ Другое

7. Сколько вы лет / месяцев работаете в данной сфере : год; месяц

8. Отдел :

☐ Рецепшн ☐ Номерной фонд (Горничная) ☐ Ресторан ☐ Бухгалтерия

☐ Маркетинг ☐ Отдел кадров ☐ Другой (укажите):.....

9. Укажите ваше положение / статус , работая в данной сфере

☐ Штатный сотрудник ☐ Временный (работающий по- сезонно) сотрудник

☐ Стажер ☐ Сотрудник, которого взяли по необходимости

10. Сколько часов в день вы работаете :

11. Месячная заработная плата (сом):

☐ 10 000- 14 999

☐ 15 000- 19 999

☐ 20 000- 24 999

☐ 25 000 – 29 999

☐ 30 000 и выше

ÖZGEÇMİŞ

Kişisel Bilgiler

Soyadı, Adı : Temirkanova, Zhyldyz
 Uyuğu : Kırgızistan
 Doğum Tarihi ve Yeri : 13.11.1993, Talas
 Telefon : 0545 2241193
 Faks : -
 E-mail : jyldyztemirkanova@gmail.com

Eğitim

<i>Derece</i>	<i>Eğitim Birimi</i>	<i>Mezuniyet Tarihi</i>
Yüksek Lisans	Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı	-
Lisans	Turizm ve Otel İşletmeciliği Bölüm	2016
Lise	No 88 Lise	2011

İş Deneyimi

<i>Yıl</i>	<i>Yer</i>	<i>Görev</i>
2018-2019	İnceler Elektrik Ltd. Şti.	Misafir İlişkileri
2014-2015	Hilton Dalaman Sarıgerme Resort & Spa	Misafir İlişkileri
2013-2014	Villa Hotel	Ön büro
2013	Oscar Rent a Car Ltd. Şti.	Misafir İlişkiler
2012	Kapriz Dinleme Merkezi	Ön büro

Yabancı Dil

İngilizce

Rusça

Türkçe

Yayınlar

Boz, Mustafa; Temirkanova, Zhyldyz; Hakymova, Umida; Özcan, Zafer (2018). Yerli Ziyaretçilerin Destinasyon Performans Değerlendirmesi: Çanakkale Savaşları Gelibolu Tarihi Alanı Örneği. 4. Uluslararası Türk Dünyası Turizm Sempozyumu, Kastamonu-Türkiye, 19-21 Temmuz, 196-203.

Atay, Lütfi; Temirkanova, Zhyldyz; Gökdemir, Sinan (2017). Tur Operatörlerinde Yeşil Uygulamalar: Yeşil Tur Operatörü Ödülü. *Manas Sosyal Araştırmalar Dergisi*, 6(5), 17-32.